



วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2564
Volume 9 Number 3 September - December 2021

ความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย
ลภัสรดา ธนพันธ์ พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย และศรเนตร อารีโสภณพิเชษฐ์

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความโปร่งใสในองค์กรของกองกำกับและตรวจสอบ
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
ศุภชัย ศิริพงษ์ปริชาหาญ และโกวิทย์ กังสนันทน์

ความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี
จังหวัดนนทบุรี
แสงเดือน เรือนคำ และพิชิต รัชตพิบูลภาพ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้
เทคโนโลยีดิจิทัล
จุฑามาศ นิมจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันทน์

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ณัฐธิดา คำทรา และเสาวนารณ เล็กเลอลินธุ์

กระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี
วลัยพร สุขปลั่ง และอัญญาณี อดทน

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่
จังหวัดนนทบุรี
รภัลสรณ์ เปรมปริก และพิชิต รัชตพิบูลภาพ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา
จังหวัดนนทบุรี
หญิง สอน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภาพ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอเมืองนนทบุรี
จังหวัดนนทบุรี
พรณี บุมี และพิชิต รัชตพิบูลภาพ

การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายกับการนำมาใช้ในประเทศไทย
อิทธิชัย สีด้า

การบริหารทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจไทย
สุวัฒน์ กันภูมิ เพ็ญศรี ฉิรินัง ชมกฤษ พุฒนา และศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง

ISSN 2229-1598

E-ISSN 2697-4460

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2564

Vol. 9 No. 3 September - December 2021

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บรรณาธิการ

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์ (ศูนย์วุฒิอาชีวศึกษาคณาจารย์
จังหวัดนนทบุรี (ศว.นน.))

ที่ปรึกษา

ผศ.ศิวัช วสุนธราภิวัฒก์
ศ.ดร.อรุณ รักธรรม
รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
ดร.สำเนียง อนุพันธุ์กุล
อาจารย์พี ม่วงนนท์
รศ.ดร.สมพร เพื่องจันทร์
รศ.ดร.ยุทธ ไกยวรรณ
ผศ.ดร.พนาสณฑ์ เกาะสุวรรณ
ผศ.ดร.กุสุมา ผลาพรหม
ผศ.ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ
ดร.อริช สิริวิศรา

รองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.ชงโค แซ่ตั้ง (มทร.ตะวันออก)
ผศ.ดร.วีระพล แจ่มสวัสดิ์ (มทร.ตะวันออก)

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.นิยม รัฐอมฤต (ม.ธรรมศาสตร์)
รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช (ม.รังสิต)
รศ.ดร.ดำรงศักดิ์ จันทิพย์ (ม.รามคำแหง)
รศ.ดร.ดวงตา สราญรัมย์ (ม.ราชพฤกษ์)
รศ.ดร.ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย (ม.มหิดล)
รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
ผศ.ดร.สมคิด ดวงจักร (มรภ.บ้านจอมบึง)
ผศ.ดร.ชมภูษ หนุนาค (มทร.รัตนโกสินทร์)
ดร.รักเกียรติ หงส์ทอง (มรภ.เพชรบุรี)
ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ดร.สุภาพร เพ่งพิศ (มทร.รัตนโกสินทร์)

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

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2564

Vol. 9 No. 3 September - December 2021

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองบทความ

ศาสตราจารย์ ดร.กฤษ เพิ่มทันจิตต์
ศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.พันธุ์ทิพย์ รามสูต
ศาสตราจารย์ ดร.พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ
ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี
ศาสตราจารย์ คลินิก นายแพทย์ วิรุณ บุญนุช
ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิท
ศาสตราจารย์ ดร.สุนทร บุญญาธิการ
ศาสตราจารย์ ดร.อภิชัย พันธเสน
ศาสตราจารย์ ดร.อรุณ รักธรรม
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาณ อินทหว่าง
รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช
รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทรโคติกา
รองศาสตราจารย์ ดร.นิติชาญ ปลื้มอารมณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.นิติพล ภูตะโชติ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปฐม มณีโรจน์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปธาน สุวรรณมงคล
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินง
รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย
รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา สัจพันธุ์
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทรหม
รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิพร เกตุแก้ว
รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร เพ็ญจันทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม

รองศาสตราจารย์ รอ.ทพญ.ดร.สุพัตรา วรรณสืบเชื้อ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒน์กุล
รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์ จันตะนี
รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณพล
รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนต์รีวัต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษกรก สุกข์ ณ อยุธยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ต้นเปาว์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทรโคติกา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.การุณนันทน์ รัตนเสนวงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญปภัสนร จานทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชงโค แซ่ตั้ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมภูนุช หุ่นนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ เชาวแสงรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา ให้อยอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ มีใจเชื้อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นรากรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ สุศลสัมพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาพร บุญเรือง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชยา ภักดีจิตต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิระ ไรจนประภาณต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพล แจ่มสวัสดิ์

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2564

Vol. 9 No. 3 September - December 2021

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร

พล.อ.ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์

ดร.ศทาวุฒิ สังฆมาศ

ดร.จรินทร์ จารุเสน

ดร.ณัฏฐ์ นิลนพคุณ

ดร.ดรุณี ปัญจรัตนกร

ดร.ดวงใจ คงคาหลวง

ดร.อัคร รัตนภรรณเดช

ดร.นำพล ม่วงอวยพร

ดร.นรินทร์ สมทอง

ดร.พรชัย สุริยะเวช

พล.ท.ดร.ประสานโชติ ยุวนุติ

ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์

ดร.พรสวรรค์ ไรจนพานิช

ดร.ไพศาล สุปัญญา

ดร.ฟ้าใส สามารถ

ดร.ภคมน โภคะธีรกุล

ดร.รัชฎา จิวาลัย

ดร.มานิต มณีธรรม

ดร.ฤทธิชาติ อินโสม

พ.ด.ท.ดร.รัฐวิทย์ หมั่นเจริญภาวนา

ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

น.ต.ดร.สหัสชัย มหาวีระ

ดร.สมเจตน์ พันธุ์โฆสิต

ดร.สุทธิพร ชินะผา

พล.ต.ท.ดร.สัณฐาน ชยนนท์

ดร.อริสรา ธานีรณานนท์

ดร.สุภาพร เฟ่งพิศ

Dr.Danilda Hufana Duran

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นสื่อ รวบรวม เผยแพร่บทความทางวิชาการ หรือบทความวิจัย ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เกี่ยวกับการบริหาร และการจัดการ
2. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลงานของงานวิจัยสู่ระดับมาตรฐานสากล
3. เป็นสื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และแนวคิดระหว่างนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศ
4. เป็นแหล่งค้นคว้าการเรียนรู้วิชาการ และเสริมสร้างให้เกิดงานวิจัยใหม่ๆ ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

กำหนดการเผยแพร่

ตีพิมพ์ 3 ฉบับต่อปี ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน) ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม) เผยแพร่ในเว็บไซต์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย หรือ Thai Journals Online (ThaiJO)

การเผยแพร่

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มอบให้ห้องสมุดหน่วยงานรัฐบาล สถาบันการศึกษา ในประเทศ และหน่วยงาน/บุคคลที่สนใจ

การบอกรับสมาชิก

ผู้สนใจสามารถบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

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

บทบรรณาธิการ

ปี 2564 กำลังจะผ่านไป ทุกประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการสูญเสียชีวิตของประชาชนของทุกประเทศในวงกว้างมากกว่าวิกฤตการณ์ใด ๆ ที่เคยเกิดขึ้นมาตั้งแต่ในอดีต อย่างไรก็ตาม ภายหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เริ่มจะคลี่คลาย กลับเกิดปรากฏการณ์ไวรัสโควิดกลายพันธุ์สายพันธุ์ใหม่ชื่อ “โอไมครอน” แพร่ระบาดในหลาย ๆ ประเทศอยู่ในขณะนี้จนเป็นที่น่ากังวลใจต่อวงการแพทย์เป็นอย่างมาก เนื่องจากไวรัสสายพันธุ์นี้แพร่เชื้อเร็วกว่าไวรัสโควิดกลายพันธุ์อื่น ๆ ที่ผ่านมา ทั้งนี้มีรายงานว่าผู้ป่วยสายพันธุ์นี้สังเกตอาการได้ยาก สามารถหลบภูมิคุ้มกัน ดังนั้น บรรณาธิการจึงใคร่ขอเตือนท่านผู้อ่านด้วยความหวังดีว่า หากท่านยังมิได้ฉีดวัคซีนป้องกันไวรัสโควิดหรือฉีดยังไม่ครบโดส ก็ควรจะต้องรีบดำเนินการเสียโดยเร็ว เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับเชื้อไวรัสโควิดกลายพันธุ์ชนิดต่างๆ ด้วยความไม่ประมาท

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการฉบับนี้ เป็นวารสารที่มีการตีพิมพ์เผยแพร่บทความทางวิชาการอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2564) โดยได้รับเกียรติจากนักวิชาการ นักวิจัยขององค์กร และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ส่งบทความมาให้กองบรรณาธิการพิจารณา ทั้งนี้ ทุกบทความได้ผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิให้นำลงตีพิมพ์เผยแพร่ได้จำนวน 11 เรื่อง ได้แก่ เรื่อง ความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย โดย ลภัสสรดา ธนพันธ์ พันธุ์ศักดิ์ พลสารมัย และศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ เรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความโปร่งใสในองค์กรของกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดย ศุภชัย ศิริพงษ์ปริชาหาญ และโกวิท กังสนันท์ เรื่องความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดย แสงเดือน เรือนคำ และพิชิต รัชตพิบูลภพ เรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดย จุฑามาศ นิมจิตต์ และโกวิท กังสนันท์ เรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดย ณัฐธิดา คำทรา และเสาวนารถ เล็กเลอลินธุ์ เรื่องกระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์จังหวัดอุบลราชธานี โดย วลัยพร สุขปลั่ง และอัญญาณี อดทน เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดย รัชสสรณ์ เปรมปริก และพิชิต รัชตพิบูลภพ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดย หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดย พรณิษภูมิ และพิชิต รัชตพิบูลภพ เรื่องการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายกับการนำมาใช้ในประเทศไทย โดย อิทธิชัย สีด้า และเรื่องการบริหารทรัพย์สินของรัฐบาลไทย โดย สุวัฒน์ กันภูมิ เพ็ญศรี ฉิรินัง ขมภูษ ขุนนาค และศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง

หวังว่าบทความทุกเรื่องในฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อท่านผู้อ่านตามสมควร



ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

บรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารบัญ

หน้า

ความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย	1
ลภัสรดา ธนพันธ์ พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์ และศรเนตร อารีโสภณพิเชษฐ	
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความโปร่งใสในองค์กรของกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	18
ศุภชัย ศิริพงษ์ปรีชาหาญ และโกวิทย์ กังสนันทน์	
ความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี	27
แสงเดือน เรือนคำ และพิชิต รัชตพิบูลภาพ	
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล	36
จุฑามาศ นิมจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันทน์	
ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	51
ณัฐธิดา คำทรา และเสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์	
กระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี	62
วลัยพร สุขปลั่ง และอัญญาณี อดทน	
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	68
รภัทสรณ์ เปรมปริก และพิชิต รัชตพิบูลภาพ	
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี	77
หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภาพ	
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี	86
พรรณี บู่มี และพิชิต รัชตพิบูลภาพ	
การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายกับการนำมาใช้ในประเทศไทย	95
อิทธิชัย สีด้า	
การบริหารทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจไทย	107
สุวัฒน์ กันภูมิ เพ็ญศรี ฉิรินัง ชมกฤษ หุ่นาค และศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง	

ความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย

Demands of Short-Term Courses for Elderly Readiness

in Thai Higher Education Institutions

ลัทธรา ธานันท์¹ พันธศักดิ์ พลสารัมย์² และสรนตรี อารีโสภณพิเชษฐ์³

Lapasrada Thanapant¹ Pansak Polsaram² and Sornnate Areesophonpichet³

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^{2,3} อาจารย์ประจำสาขาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail: T_lalida@hotmail.com, pansakp@gmail.com, Sornnate@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความต้องการและรูปแบบวิธีการสอนที่เหมาะสมในหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุและผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการนำความรู้ไปใช้ประกอบอาชีพหรือดูแลผู้สูงอายุจำนวน 1,604 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจาก 6 ภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกและภาคใต้ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุ ใน 5 อันดับสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ วิชาการดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุ ร้อยละ 51.81 วิชาโภชนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ร้อยละ 48.25 วิชาการออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ ร้อยละ 44.56 วิชาโรคที่พึงระวังในผู้สูงอายุ ร้อยละ 40.05 และวิชากายภาพบำบัดและการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สูงอายุ ร้อยละ 32.79) 2) ผลการวิเคราะห์วิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสมในหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนก 5 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้สนใจทั่วไป (20-49 ปี) และกลุ่มเตรียมความพร้อม (50-59 ปี) เห็นว่า รูปแบบวิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนออนไลน์ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ และการเรียนการสอนผ่านโซเชียลมีเดีย ขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) กลุ่มผู้สูงอายุขั้นกลาง (70-79 ปี) และกลุ่มผู้สูงอายุขั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป) เห็นว่าควรเป็น การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ การเรียนการสอนออนไลน์ การเรียนการสอนแบบเดิมในห้องเรียน นอกจากนี้กลุ่มผู้สนใจทั่วไป (20-49 ปี) กลุ่มเตรียมความพร้อม (50-59 ปี) และ กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) เห็นว่า สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์และมัลติมีเดีย กลุ่มผู้สูงอายุขั้นกลาง (70-79 ปี) เห็นว่า ควรจะเป็นสื่อสังคมออนไลน์และโทรทัศน์ และกลุ่มผู้สูงอายุขั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป) เห็นว่า สื่อการสอนที่เหมาะสม คือ โทรทัศน์

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ ผู้สนใจทั่วไป หลักสูตรระยะสั้น การเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุ วิธีการสอน สถาบันการอุดมศึกษาไทย

Abstract

The objectives of this research were to study the demands and appropriate teaching methods of short-term courses for elderly readiness in Thai Higher Education Institutions. 1,604 samples were elders and interested people from each of the six regions of the country. The tools used in this descriptive research was questionnaires. Data analysis was conducted through content review. The statistics used were frequency and percentage. The research found that: (1) The demands of short-term courses as a whole; The top five subjects were holistic health care for the elders (51.81%), nutrition suitable for the elders (48.25%), exercise for the elders (44.56%), diseases to be aware of among the elder (40.05%), and physiotherapy and counseling for the elders (32.79%). (2) The results of comparison of the demands of Elder Program by five groups found that the

general group (20-49 years) and the preparatory group (50-59 years) viewed that the appropriate teaching methods were online teaching, teaching from practice and teaching through social media while the primary-elder group (60-69 years), the middle-aged group (70-79 years) and the late-elder group (80 years and over) agree that it should be teaching from online teaching and teaching in the classroom. In addition, the general group (20-49 years), the preparatory group (50-59 years) and the preliminary elder group (60-69 years) viewed that the appropriate teaching medias were social media and multimedia. The middle-aged group (70-79 years) thought it should be social media and television, and the late-aged group (80 years and over) viewed that the appropriate teaching media was on television.

Keywords: Elders, Interested People, Short-term Courses, Elderly Readiness, Teaching Method, Thai Higher Education Institutions

บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว เพราะมีแนวโน้มคนในวัยทำงานใกล้เกษียณกับกลุ่มคนสูงอายุที่กำลังเพิ่มมากขึ้น แต่กลุ่มคนในช่วงอายุทำงานมีแนวโน้มลดลง ข้อมูลประชากรของประเทศไทยจำแนกตามอายุ ปี 2021 พบว่าวัยเตรียมพร้อมผู้สูงอายุ (50-59 ปี) คิดเป็นร้อยละ 7.3 (5,106,412 คน) ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.2 (3,637,444 คน) และผู้สูงอายุที่มีอายุ 70-79 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5 (1,748,771 คน) ซึ่งจำนวนของประชากรทั้ง 3 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 15.50 (10,492,627 คน) ของประชากรของประเทศไทย (PopulationPyramid.net, 2021) การมีโครงสร้างประชากรแบบนี้จะส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอย่างมากหากไม่มีการเตรียมความพร้อมและมาตรการรองรับไว้อย่างเหมาะสม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ กล่าวคือเมื่อมีผู้สูงอายุมากขึ้นมากขึ้น ทำให้สัดส่วนคนทำงานลดลง ผลผลิตโดยรวมก็จะลดลง ส่งผลให้รายได้ของประเทศลดลง เกิดปัญหาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศตามมา โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ต้องเกษียณจากการงานไม่มีรายได้ ต้องอาศัยรายได้จากเงินที่เก็บออมไว้ ถ้าหากไม่มีเงินออมไว้มากพอก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการดำรงชีพ เป็นภาระแก่สังคมที่ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลจัดสวัสดิการต่างๆ ด้านสุขภาพ ให้เหมาะสมและเพียงพอ มิฉะนั้นจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศในอนาคต

จากสถานการณ์โควิดที่กำลังส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ทำให้สถิติผู้ว่างงานนับล้านคนที่มีแต่จะเพิ่มสูงขึ้น ในบรรดาผู้ว่างงานเหล่านี้ ต้องใช้คนวัยทำงานจำนวน 4 คนในการดูแลผู้สูงอายุ 1 คน เพื่อจะดูแลชีวิตผู้สูงอายุให้มีคุณภาพได้ หากแรงงานหนุ่มสาวยังไม่สามารถจัดการปัญหาเศรษฐกิจของตนได้ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุโดยตรง และปัจจุบันแนวโน้มของผู้สูงอายุที่ต้องออกมาทำงานมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะสถานการณ์เช่นนี้ ประเทศไทย กำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ซึ่งแน่นอนว่าแนวโน้มของผู้สูงอายุจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ คาดการณ์กันว่า ในปี 2573 จะมีจำนวนผู้สูงอายุ 17.6 ล้านคน หรือคิดเป็น 26.3% ของประชากรทั้งหมด มากไปกว่านั้นคือในปี 2583 ประเทศไทยจะมีสัดส่วนผู้สูงอายุมากถึง 32.1% หรือราวๆ 20.5 ล้านคน (พิษณุโลกฮอตนิวส์, 2563) นอกจากนี้ การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยสวนทางกับแนวทางการจัดการคุณภาพชีวิต ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและสังคมของผู้สูงอายุในไทย ที่ยังคงขาดความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว เห็นได้จากสังคมส่วนใหญ่มองว่าผู้สูงอายุเป็นวัยที่ไม่เหมาะกับการกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงมักถูกทอดทิ้งให้อยู่ในที่พำนักอาศัยเพียงลำพัง ซึ่งเป็นต้นเหตุของการเกิดโรคทางจิตและปัญหาด้านการดูแลตนเอง อาทิ โรคซึมเศร้า และการหกล้มในผู้สูงอายุ ซึ่งแท้จริงแล้วผู้สูงอายุและวัยเกษียณยังคงมีศักยภาพและพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง รวมทั้งยังเป็นวัยที่มีเวลาว่างและมีภาระหน้าที่น้อย เพียงแต่ยังขาดความรู้สมัยใหม่ อาทิ นวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมทั้งยังขาดความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการดำเนินชีวิต ดังนั้นการส่งเสริมความรู้ใหม่ๆ ให้กับผู้สูงอายุ จึงเป็นแนวทางการพัฒนาวัยเกษียณให้มีคุณภาพ (สยามรัฐออนไลน์, 2561) สอดคล้องกับรายงานการสำรวจสุขภาพประชากรไทยโดยการตรวจร่างกายครั้งที่ 5 พ.ศ. 2557 พบว่า มากกว่าร้อยละ 87.4 ในช่วงอายุ 60-69 ปี ที่ดูแลตัวเองได้โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ถือเป็น

กำลังสำคัญของสังคม สามารถพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพได้ (สำนักข่าว Hfocus, 2561) ดังนั้น ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวิเคราะห์ถึงความต้องการหลักสูตรและวิธีการสอนที่เหมาะสมในหลักสูตรระยะสั้น การเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย
2. เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการสอนที่เหมาะสมในหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

วิทยาการผู้สูงอายุ (Gerontology) ประกอบด้วย 1) การนำหลักการและวิธีการสอนผู้ใหญ่ ผสมผสานกับวิทยาการทางการแพทย์และทางสังคม มาเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเชื่อว่าการเรียนรู้ของบุคคลทำให้สามารถปรับตัวและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 2) การจัดการศึกษาและการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาผู้สูงอายุให้มีศักยภาพและมีคุณภาพ สามารถเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพของสังคมได้ และ 3) การเตรียมตัวก่อนการเป็นผู้สูงอายุและการให้ความรู้หลังวัยสูงอายุ เพื่อพัฒนาผู้สูงอายุให้สามารถปรับตัวได้ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ควรจัดอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุ

ศาสตร์และศิลป์ในการสอนผู้ใหญ่ (Andragogy) ประกอบด้วย 1) แนวทางในการจัดสภาพการเรียนรู้ให้ผู้เรียนผู้ใหญ่ ด้วยการวางแผนกิจกรรมประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับคุณลักษณะของผู้ใหญ่ 2) ผู้ใหญ่สามารถชี้นำตนเองได้หากจัดสภาพการเรียนรู้ที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและคงทน และ 3) วิธีการช่วยให้ผู้ใหญ่เรียนรู้ พร้อมทั้งจะเรียนรู้ตามบทบาทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เรียนรู้จากประสบการณ์ กระบวนการแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจ การค้นคว้า การฝึกอบรม และการพัฒนา (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2551, หน้า 12-13)

แนวทางการพัฒนาประชากรทุกช่วงวัยโดยอาศัยแนวคิดความหลากหลายของช่วงชีวิต

แนวทางการพัฒนาประชากรทุกช่วงวัยโดยอาศัยแนวคิดความหลากหลายของช่วงชีวิต (Multi-stage Life Cycle) จากการศึกษารายงานของ Human Development Index 2019 พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในแต่ละประเทศ โดยพิจารณาจากดัชนีอายุคาดเฉลี่ย (Life Expectancy Index) ดัชนีการศึกษา (Education Index) และดัชนีผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GNI Index) พบว่าประเทศไทยมีดัชนีการพัฒนามนุษย์เท่ากับ 0.765 ในปี พ.ศ. 2561 กล่าวคือ ประเทศไทยมีระดับการพัฒนามนุษย์ในระดับสูง (High) อย่างไรก็ตามดัชนี HDI ในประเทศฮ่องกง สิงคโปร์ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ และมาเลเซียต่างก็มีค่าสูงกว่า HDI ของประเทศไทย ดังนั้นการพัฒนาประชากรหรือทุนมนุษย์ของประเทศไทยถือว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งนี้การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) ควรจะพัฒนาประชากรในทุกช่วงวัยโดยการสร้างระบบการเรียนรู้ตลอดช่วงชีวิตผ่านแนวทาง Multi-stage Life Cycle (UNDP, 2019, p. 300-307) และงานวิจัยของสุปานิ จันทรมาศ และนพพร วิริยานพวงศ์ (2556, หน้า 68-78) ได้ให้ความเห็นว่าโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมสูงวัยที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ทำให้ภาครัฐต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการดูแลผู้สูงอายุ นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังพบว่ารายได้หลังเกษียณของประชากรไทยไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรและวิธีการสอนที่เหมาะสมในหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวางแผนดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรระยะสั้นเพื่อเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. ประมวลแนวคิดและทฤษฎีสร้างกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการวิจัย
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม และทดสอบแบบสอบถาม
4. วางแผนการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุและผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการประกอบอาชีพหรือดำเนินธุรกิจเพื่อการดูแลผู้สูงอายุ จาก 6 ภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกและภาคใต้ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งนี้ โดยผู้วิจัยและทีมงานจะเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ประกอบกับการส่งแบบสอบถามทางออนไลน์
5. นำข้อมูลที่ได้รับจากภาคสนามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุ และผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการประกอบอาชีพหรือดำเนินธุรกิจเพื่อการดูแลผู้สูงอายุ จาก 6 ภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกและภาคใต้
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรและวิธีการสอนที่เหมาะสมในหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ และผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการประกอบอาชีพหรือดำเนินธุรกิจเพื่อการดูแลผู้สูงอายุ จาก 6 ภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกและภาคใต้
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปรวิจัย (Research variables) 2 ชุด ตัวแปรชุดแรกได้แก่ ชุดตัวแปรภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง (Background information) และชุดตัวแปรความต้องการหลักสูตรและวิธีการสอนที่เหมาะสมในหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทยของผู้สูงอายุและผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการประกอบอาชีพหรือดำเนินธุรกิจเพื่อการดูแลผู้สูงอายุ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย อยู่ในช่วงปีการศึกษา 2563-2564

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ในด้านความถูกต้องของเนื้อหา การใช้ภาษา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความตรงเชิงโครงสร้าง ความถูกต้องด้านภาษา นำผลจากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนี IOC (Index of consistency) โดยแต่ละข้อมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป นำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงและ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถใช้สื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความหมายเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึง

นำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.970 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for Social Science: SPSS)

ขั้นตอนการเก็บข้อมูลในงานวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบไปด้วย แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบันหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุทั้งในและต่างประเทศ
2. ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบวิเคราะห์สาระ รวบรวมและศึกษาวิเคราะห์หลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุ และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย
3. ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุ งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของหลักสูตรระยะสั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทยของรัฐและความต้องการด้านสุขภาพ อาชีพและรายได้ การส่งเสริมและสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย
4. นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,604 คน ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้สนใจ (อายุ 20-49 ปี) 2) กลุ่มเตรียมความพร้อมเข้าสู่ผู้สูงอายุ (50-59 ปี) 3) กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) 4) กลุ่มผู้สูงอายุขั้นกลาง (70-79 ปี) และ 5) กลุ่มผู้สูงอายุขั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจาก 6 ภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง (รวม กรุงเทพฯ และปริมณฑล) ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก และภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและแบบออนไลน์
5. ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย มกราคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2564 รวมระยะเวลา 9 เดือน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.1 ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 1,604 คน จำแนกเป็น เพศหญิง จำนวน 1,101 คน (ร้อยละ 68.64) และเพศชาย จำนวน 503 คน (ร้อยละ 31.36)

กลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประเภทและช่วงอายุได้แก่ กลุ่มผู้สนใจ (อายุ 20-49 ปี) จำนวน 134 คน (ร้อยละ 8.35) กลุ่มเตรียมความพร้อมเข้าสู่ผู้สูงอายุ (50-59 ปี) จำนวน 362 คน (ร้อยละ 22.57) กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) จำนวน 732 คน (ร้อยละ 45.64) กลุ่มผู้สูงอายุขั้นกลาง (70-79 ปี) จำนวน 326 คน (ร้อยละ 20.32) และกลุ่มผู้สูงอายุขั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป) จำนวน 50 คน (ร้อยละ 3.12)

กลุ่มตัวอย่างมาจาก 6 ภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ จำนวน 205 คน (ร้อยละ 12.78) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 254 คน (ร้อยละ 15.84) ภาคกลาง (รวม กรุงเทพฯ และปริมณฑล) จำนวน 541 คน (ร้อยละ 33.73) ภาคตะวันตก จำนวน 61 คน (ร้อยละ 3.80) ภาคตะวันออก จำนวน 282 คน (ร้อยละ 17.58) และภาคใต้ จำนวน 261 คน (ร้อยละ 16.27) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 490 คน (ร้อยละ 30.55) ระดับประถม จำนวน 420 คน (ร้อยละ 26.18) และปริญญาโท จำนวน 282 คน (ร้อยละ 17.58)

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 509 คน (ร้อยละ 31.73) รายได้ 10,000-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 391 คน (ร้อยละ 24.38) และรายได้ 30,000-50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 267 คน (ร้อยละ 16.65)

แหล่งของรายได้ ส่วนใหญ่มาจากตนเอง จำนวน 913 คน (ร้อยละ 56.92) และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 447 คน (ร้อยละ 27.87)

อาชีพปัจจุบัน ส่วนใหญ่ ได้แก่ เกษตรกร จำนวน 305 คน (ร้อยละ 19.01) เกษียณ (ข้าราชการบำนาญ/บำเหน็จ) จำนวน 302 คน (ร้อยละ 18.83) ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 290 คน (ร้อยละ 18.08) และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 229 คน (ร้อยละ 14.28) และพบว่า ความเพียงพอของรายได้ เพียงพอ จำนวน 1,161 คน (ร้อยละ 72.38) และไม่เพียงพอ จำนวน 443 คน (ร้อยละ 27.62)

ลักษณะครอบครัว ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยว จำนวน 1,136 คน (ร้อยละ 70.82) และครอบครัวขยาย จำนวน 348 คน (ร้อยละ 21.70)

ลักษณะที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่มีบ้านเป็นของตัวเอง จำนวน 1,439 คน (ร้อยละ 89.713) และอาศัยอยู่กับบุตรหลาน จำนวน 87 คน (ร้อยละ 5.424)

ภาวะสุขภาพ ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาสุขภาพ จำนวน 949 คน (ร้อยละ 59.16) และมีปัญหาสุขภาพ จำนวน 639 คน (ร้อยละ 39.84) การรับรู้ภาวะสุขภาพของตนเองส่วนใหญ่ ดี จำนวน 840 คน (ร้อยละ 52.37) และ พอใช้จำนวน 376 คน (ร้อยละ 23.44) ปัญหาการได้ยินส่วนใหญ่ไม่มี จำนวน 1,400 คน (ร้อยละ 87.28) ปัญหาการมองเห็น ส่วนใหญ่ ไม่มี จำนวน 1,188 คน (ร้อยละ 74.06) จำนวนพื้นที่ใช้งานได้จริง ส่วนใหญ่มากกว่า 20 ไร่ จำนวน 1,168 คน (ร้อยละ 72.82) และการรับประทานยาประจำ เพื่อรักษาโรคประจำตัว ส่วนใหญ่ ไม่มี จำนวน 817 คน (ร้อยละ 50.94)

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 884 คน (ร้อยละ 55.11) ส่วนใหญ่สนใจเรียนหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ จำนวน 1,218 คน (ร้อยละ 75.94) ส่วนใหญ่ต้องการเรียนเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 896 คน (ร้อยละ 55.86) และต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 877 คน (ร้อยละ 54.68)

รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 1,269 คน (ร้อยละ 79.11) และหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 408 คน (ร้อยละ 25.44)

วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ การดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุ จำนวน 828 คน (ร้อยละ 51.81) โภชนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 771 คน (ร้อยละ 48.25) การออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 712 คน (ร้อยละ 44.56) โรคที่พึงระวังในผู้สูงอายุ จำนวน 640 คน (ร้อยละ 40.05) กายภาพบำบัดและการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 524 คน (ร้อยละ 32.79) สมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 480 คน (ร้อยละ 30.04) กิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 472 คน (ร้อยละ 29.54) อาชีพและธุรกิจสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 455 คน (ร้อยละ 28.47) การใช้งานคอมพิวเตอร์การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์และความรู้เท่าทันสารสนเทศ จำนวน 425 คน (ร้อยละ 26.60) และการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ จำนวน 311 คน (ร้อยละ 19.46) และพบว่า วิชาที่ชอบมากที่สุดคือ การดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุ จำนวน 275 คน (ร้อยละ 17.21)

จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 945 คน (ร้อยละ 58.92) และควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 373 คน (ร้อยละ 23.25) มีเวลาที่จะเรียนกี่ชั่วโมงต่อวัน ส่วนใหญ่เห็นว่า 1-2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 992 คน (ร้อยละ 61.85) และน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 322 คน (ร้อยละ 20.07) มีเวลาที่จะเรียนกี่วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 811 คน (ร้อยละ 50.56) และ 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 595 คน (ร้อยละ 37.09)

วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 614 คน (ร้อยละ 38.28) การเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 535 คน (ร้อยละ 33.35)

สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 893 คน (ร้อยละ 55.67) และมัลติมีเดีย จำนวน 630 คน (ร้อยละ 39.28)

การประเมินผล ควรประเมินจากการความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 722 คน (ร้อยละ 45.01) และประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน จำนวน 702 คน (ร้อยละ 43.77)

การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรทำเป็นหลักสูตรออนไลน์ และเปิดให้ผู้สนใจเลือกเรียนแบบสมัครใจ จำนวน 1,014 คน (ร้อยละ 63.217) และกำหนดให้เป็นรายวิชาให้เลือกเรียนได้ จำนวน 783 คน (ร้อยละ 48.815) มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการ/พัฒนาอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยสร้างเครือข่ายระหว่างผู้สูงอายุกับบริษัทในการต่อยอดสินค้าและบริการที่ผู้สูงอายุผลิตคิดค้นเองจำนวน 965 คน (ร้อยละ 60.16)

กรณีที่มีหน่วยงานมีความต้องการจ้างผู้สูงอายุมาปฏิบัติงาน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการงานรับไปทำที่บ้าน จำนวน 817 คน (ร้อยละ 50.94) และงานแบบบางเวลา/ไม่เต็มเวลา (Part time) จำนวน 579 คน (ร้อยละ 36.10)

2. เปรียบเทียบความต้องการและรูปแบบวิธีการสอนที่เหมาะสมในหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุในสถาบันการอุดมศึกษาไทย จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

2.1 กลุ่มผู้สนใจทั่วไป (20-49 ปี)

ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 377คน (ร้อยละ 51.50) และเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจากอบรมกับหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน จำนวน 352 คน (ร้อยละ 93.37) ส่วนใหญ่สนใจเรียนหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ จำนวน 563คน (ร้อยละ 76.91) ต้องการเรียนเพื่อต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 411 คน (ร้อยละ 56.15) และแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 395 คน (ร้อยละ 53.96) รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 606 คน (ร้อยละ 82.79) และหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 169 คน (ร้อยละ 23.09)

วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ การดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุ จำนวน 392 คน (ร้อยละ 53.55) โภชนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 362 คน (ร้อยละ 49.45) การออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 354 คน (ร้อยละ 48.36) โรคที่พึงระวังในผู้สูงอายุ จำนวน 299 คน (ร้อยละ 40.85) กายภาพบำบัดและการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 34.15) สมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 231 คน (ร้อยละ 31.56) กิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 226 คน (ร้อยละ 30.87) อาชีพและธุรกิจสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 206 คน (ร้อยละ 28.14) การใช้งานคอมพิวเตอร์การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์และความรู้เท่าทันสารสนเทศ จำนวน 187 คน (ร้อยละ 25.55) และการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ จำนวน 148 คน (ร้อยละ 20.22) และพบว่า วิชาที่ชอบมากที่สุด คือ การดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 16.39)

จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 417 คน (ร้อยละ 56.97) และ ควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 175 คน (ร้อยละ 23.91) มีเวลาที่จะเรียนกี่ชั่วโมงต่อวัน ส่วนใหญ่เห็นว่า 1-2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 427 คน (ร้อยละ 58.33) และน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 148 คน (ร้อยละ 20.22) มีเวลาที่จะเรียนกี่วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็น 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 370 คน (ร้อยละ 50.55) และ 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 37.02)

วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 302 คน (ร้อยละ 41.26) การเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 224 คน (ร้อยละ 30.60) การเรียนการสอนแบบเดิมในห้องเรียน จำนวน 120 คน (ร้อยละ 16.39) สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 391 คน (ร้อยละ 53.42) และมัลติมีเดีย จำนวน 291 คน (ร้อยละ 39.75) การประเมินผล ควรประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน จำนวน 330 คน (ร้อยละ 45.08) และประเมินจากการความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 305คน (ร้อยละ 41.67)

การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรทำเป็นหลักสูตรออนไลน์ และเปิดให้ผู้สนใจเลือกเรียนแบบสมัครใจ จำนวน 455 คน (ร้อยละ 62.16) และกำหนดให้เป็นรายวิชาให้เลือกเรียนได้ จำนวน 371 คน (ร้อยละ 50.68) มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการ/พัฒนาอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่า

ต้องการให้มหาวิทยาลัยสร้างเครือข่ายระหว่างผู้สูงอายุกับบริษัทในการต่อยอดสินค้าและบริการที่ผู้สูงอายุผลิตคิดค้นเอง จำนวน 427 คน (ร้อยละ 58.33) และต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดตั้งสถานที่จำหน่ายสินค้าและบริการ จำนวน 294 คน (ร้อยละ 40.16)

กรณีที่มีหน่วยงานมีความต้องการจ้างผู้สูงอายุมาปฏิบัติงาน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการงานรับไปทำที่บ้าน จำนวน 382 คน (ร้อยละ 52.19) และต้องการงานแบบบางเวลา/ไม่เต็มเวลา (Part time) จำนวน 250 คน (ร้อยละ 34.15)

2.2 กลุ่มเตรียมความพร้อม (50-59 ปี)

ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 275 คน (ร้อยละ 75.97) ส่วนใหญ่สนใจเรียนหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ จำนวน 296 คน (ร้อยละ 81.77) ส่วนใหญ่ต้องการเรียนเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 218 คน (ร้อยละ 60.22) และต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 212 คน (ร้อยละ 58.56)

รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 236 คน (ร้อยละ 65.19) และหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 125 คน (ร้อยละ 34.53)

วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ การดูแลสุขภาพของครอบครัวของผู้สูงอายุ จำนวน 178 คน (ร้อยละ 49.17) โภชนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 170 คน (ร้อยละ 46.96) การออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 147 คน (ร้อยละ 40.61) โรคที่พึงระวังในผู้สูงอายุ จำนวน 140 คน (ร้อยละ 38.67) การใช้งานคอมพิวเตอร์การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์และความรู้เท่าทันสารสนเทศ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 33.15) กายภาพบำบัดและการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 117 คน (ร้อยละ 32.32) สมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 113 คน (ร้อยละ 31.22) อาชีพและธุรกิจสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 108 คน (ร้อยละ 29.83) กิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 96 คน (ร้อยละ 26.52) สิทธิและสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุและปลูกผักออแกนิกส์ จำนวน 93 คน (ร้อยละ 25.69) และพบว่าวิชาที่ชอบมากที่สุด คือการดูแลสุขภาพของครอบครัวของผู้สูงอายุจำนวน 55 คน (ร้อยละ 15.19)

จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 202 คน (ร้อยละ 55.80) และควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 79 คน (ร้อยละ 21.82) มีเวลาที่จะเรียนกี่ชั่วโมงต่อวัน ส่วนใหญ่เห็นว่า 1-2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 222 คน (ร้อยละ 61.33) และน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 71 คน (ร้อยละ 19.61) มีเวลาที่จะเรียนกี่วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 213 คน (ร้อยละ 58.84) และ 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 96 คน (ร้อยละ 26.52)

วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 164 คน (ร้อยละ 45.30) การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 25.97) และการเรียนการสอนผ่านโซเชียลมีเดีย จำนวน 77 คน (ร้อยละ 21.27)

สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 230 คน (ร้อยละ 63.54) และมัลติมีเดีย จำนวน 142 คน (ร้อยละ 39.23)

การประเมินผล ส่วนใหญ่เห็นว่าควรประเมินจากการความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 191 คน (ร้อยละ 52.76) และประเมินจากโครงการที่ได้รับมอบหมายให้ทำในรายวิชาที่เรียน จำนวน 169 คน (ร้อยละ 46.69)

การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรทำเป็นหลักสูตรออนไลน์ และเปิดให้ผู้สนใจเลือกเรียนแบบสมัครใจ จำนวน 277 คน (ร้อยละ 76.52) และกำหนดให้เป็นรายวิชาให้เลือกเรียนได้ จำนวน 139 คน (ร้อยละ 38.40) มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการ/พัฒนาอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยสร้างเครือข่ายระหว่างผู้สูงอายุกับบริษัทในการต่อยอดสินค้าและบริการที่ผู้สูงอายุผลิตคิดค้นเองจำนวน 234 คน (ร้อยละ 64.64)

กรณีที่มีหน่วยงานมีความต้องการจ้างผู้สูงอายุมาปฏิบัติงาน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการงานรับไปทำที่บ้าน จำนวน 167 คน (ร้อยละ 46.13) และงานแบบบางเวลา/ไม่เต็มเวลา (Part time) จำนวน 164 คน (ร้อยละ 45.30)

2.3 กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี)

ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 377 คน (ร้อยละ 51.50) และส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจากอบรมกับหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน จำนวน 352 คน (ร้อยละ 93.37) ส่วนใหญ่สนใจเรียนหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ จำนวน 563 คน (ร้อยละ 76.91) ส่วนใหญ่ต้องการเรียนเพื่อต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 411 คน (ร้อยละ 56.15) และแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 395 คน (ร้อยละ 53.96)

รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 606 คน (ร้อยละ 82.79) และ หลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 169 คน (ร้อยละ 23.09)

วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ การดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุ จำนวน 392 คน (ร้อยละ 53.55) โภชนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 362 คน (ร้อยละ 49.45) การออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 354 คน (ร้อยละ 48.36) โรคที่พบบ่อยในผู้สูงอายุ จำนวน 299 คน (ร้อยละ 40.85) กายภาพบำบัดและการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 34.15) สมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุจำนวน 231 คน (ร้อยละ 31.56) กิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 226 คน (ร้อยละ 30.87) อาชีพและธุรกิจสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 206 คน (ร้อยละ 28.14) การใช้งานคอมพิวเตอร์การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์และความรู้เท่าทันสารสนเทศ จำนวน 187 คน (ร้อยละ 25.55) และการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ จำนวน 148 คน (ร้อยละ 20.22) วิชาที่ชอบมากที่สุด คือ การดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุจำนวน 120 คน (ร้อยละ 16.39)

จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 417 คน (ร้อยละ 56.97) และควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 175 คน (ร้อยละ 23.91) มีเวลาที่จะเรียนกี่ชั่วโมงต่อวัน ส่วนใหญ่เห็นว่า 1-2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 427 คน (ร้อยละ 58.33) และน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 148 คน (ร้อยละ 20.22) มีเวลาที่จะเรียนกี่วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 370 คน (ร้อยละ 50.55) และ 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 37.02)

วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 302 คน (ร้อยละ 41.26) การเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 224 คน (ร้อยละ 30.60) การเรียนการสอนแบบเดิมในห้องเรียน จำนวน 120 คน (ร้อยละ 16.39) สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 391 คน (ร้อยละ 53.42) และมัลติมีเดีย จำนวน 291 คน (ร้อยละ 39.75)

การประเมินผล ควรประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน จำนวน 330 คน (ร้อยละ 45.0) และประเมินจากการรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 305 คน (ร้อยละ 41.67)

การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เห็นว่าควรทำเป็นหลักสูตรออนไลน์ และเปิดให้ผู้สนใจเลือกเรียนแบบสมัครใจ จำนวน 455 คน (ร้อยละ 62.16) และกำหนดให้เป็นรายวิชาให้เลือกเรียนได้ จำนวน 371 คน (ร้อยละ 50.68) มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการ/พัฒนาอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยสร้างเครือข่ายระหว่างผู้สูงอายุกับบริษัทในการต่อยอดสินค้าและบริการที่ผู้สูงอายุผลิตคิดค้นเอง จำนวน 427 คน (ร้อยละ 58.33) และต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดตั้งสถานที่จำหน่ายสินค้าและบริการ จำนวน 294 คน (ร้อยละ 40.16)

กรณีที่มีหน่วยงานมีความต้องการจ้างผู้สูงอายุมาปฏิบัติงาน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการรับงานไปทำที่บ้าน จำนวน 382 คน (ร้อยละ 52.19) และต้องการงานแบบบางเวลา/ไม่เต็มเวลา (Part time) จำนวน 250 คน (ร้อยละ 34.15)

2.4 กลุ่มผู้สูงอายุชั้นกลาง (70-79 ปี)

ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 188 คน (ร้อยละ 57.6) เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจากการอบรมกับหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน จำนวน 178 คน (ร้อยละ 94.68) ส่วนใหญ่สนใจเรียนหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ จำนวน 225 คน (ร้อยละ 69.02) ส่วนใหญ่ต้องการเรียนเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 195 คน (ร้อยละ 59.82) และต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 166 คน (ร้อยละ 50.92)

รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 273 คน (ร้อยละ 83.74) และหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 59 คน (ร้อยละ 18.10)

วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ การดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุ จำนวน 175 คน (ร้อยละ 53.68) โภชนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 163 คน (ร้อยละ 50) การออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 150 คน (ร้อยละ 46.01) โรคที่พึงระวังในผู้สูงอายุ จำนวน 137 คน (ร้อยละ 42.02) กิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 106 คน (ร้อยละ 32.52) กายภาพบำบัดและการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 99 คน (ร้อยละ 30.37) สมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 88 คน (ร้อยละ 26.99) อาชีพและธุรกิจสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 26.38) การใช้งานคอมพิวเตอร์การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์และความรู้เท่าทันสารสนเทศ จำนวน 77 คน (ร้อยละ 23.62) และการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ จำนวน 59 คน (ร้อยละ 18.10) และพบว่าวิชาที่ชอบมากที่สุดคือ การดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุ จำนวน 71 คน (ร้อยละ 21.78)

จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 213 คน (ร้อยละ 65.34) และ ควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 78 คน (ร้อยละ 23.93) มีเวลาที่จะเรียนกี่ชั่วโมงต่อวัน ส่วนใหญ่เห็นว่า 1-2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 218 คน (ร้อยละ 66.87) และน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 65 คน (ร้อยละ 19.94) มีเวลาที่จะเรียนกี่วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 150 คน (ร้อยละ 46.01) และ 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 140 คน (ร้อยละ 42.94)

วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 151 คน (ร้อยละ 46.32) การเรียนการสอนออนไลน์จำนวน 75 คน (ร้อยละ 23.01) และการเรียนการสอนแบบเดิมในห้องเรียน จำนวน 68 คน (ร้อยละ 20.86)

สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 151 คน (ร้อยละ 46.32) และ โทรศัพท์ จำนวน 128 คน (ร้อยละ 39.26)

การประเมินผลควรประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน จำนวน 185 คน (ร้อยละ 56.75) และประเมินจากการความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 131 คน (ร้อยละ 40.18)

การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เห็นว่า กำหนดให้เป็นรายวิชาให้เลือกเรียนได้ จำนวน 194 คน (ร้อยละ 59.51) ควรทำเป็นหลักสูตรออนไลน์และเปิดให้ผู้สนใจเลือกเรียนแบบสมัครใจ จำนวน 148 คน (ร้อยละ 45.40) มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการ/พัฒนาอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าต้องการให้มหาวิทยาลัยสร้างเครือข่ายระหว่างผู้สูงอายุกับบริษัทในการต่อยอดสินค้าและบริการที่ผู้สูงอายุผลิตคิดค้นเอง จำนวน 172 คน (ร้อยละ 52.76)

กรณีที่มีหน่วยงานมีความต้องการจ้างผู้สูงอายุมาปฏิบัติงาน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการงานรับไปทำที่บ้าน จำนวน 165 คน (ร้อยละ 50.61) และงานแบบบางเวลา/ไม่เต็มเวลา (Part time) จำนวน 77 คน (ร้อยละ 23.62)

2.5 กลุ่มผู้สูงอายุชั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป)

ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้วัย จำนวน 38 คน (ร้อยละ 76.0) และเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจากการอบรมกับหน่วยงานภาครัฐ/เอกชนจำนวน 36 คน (ร้อยละ 94.74) ส่วนใหญ่สนใจเรียนหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 56.00) ส่วนใหญ่ต้องการเรียนเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 23 คน (ร้อยละ 46.0) และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 4.06)

รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 46 คน (ร้อยละ 92.0)

วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ การออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 40.0) การดูแลสุขภาพของวัยผู้สูงอายุ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 38.0) สมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 36.0) กิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 34.0) โรคที่พึงระวังในผู้สูงอายุ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 30.0) โภชนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 28.0) กายภาพบำบัดและการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 20.0) อาชีพและธุรกิจสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 18.0) การสร้างกำลังใจ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 16.0) การใช้งานคอมพิวเตอร์การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์และความรู้เท่าทันสารสนเทศและศาสนาและสมาธิ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 12.0) และพบว่า วิชาที่ชอบมากที่สุดคือ การดูแลสุขภาพของวัยผู้สูงอายุจำนวน 13 คน (ร้อยละ 26.0)

จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 28 คน (ร้อยละ 56.0) และ ควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 15 คน (ร้อยละ 30.0) มีเวลาที่จะเรียนกี่ชั่วโมงต่อวัน ส่วนใหญ่เห็นว่า 1-2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 29 คน (ร้อยละ 58.0) และน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 24.0) มีเวลาที่จะเรียนกี่วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็น 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 62.0)

วิธีการสอนที่เหมาะสม คือการเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 56.0) และการเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 20.0) สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ โทรทัศน์ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 50.0) และมัลติมีเดีย จำนวน 13 คน (ร้อยละ 26.0)

การประเมินผล ควรประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน จำนวน 26 คน (ร้อยละ 52.0) และประเมินจากโครงการที่ได้รับมอบหมายให้ทำในรายวิชาที่เรียน จำนวน 16 คน (ร้อยละ 32.0)

การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เห็นว่า กำหนดให้เป็นรายวิชาให้เลือกเรียนได้ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 50.0) มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการ/พัฒนาอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่า ต้องการให้มหาวิทยาลัยสร้างเครือข่ายระหว่างผู้สูงอายุกับบริษัทในการต่อยอดสินค้าและบริการที่ผู้สูงอายุผลิตคิดค้นเอง จำนวน 26 คน (ร้อยละ 52.0)

กรณีที่มีหน่วยงานมีความต้องการจ้างผู้สูงอายุมาปฏิบัติงาน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการงานรับไปทำที่บ้าน จำนวน 25 คน (ร้อยละ 50.0) และงานดูแลผู้สูงอายุด้วยกัน จำนวน 15 คน (ร้อยละ 30.0)

ตารางที่ 1 สรุปความต้องการหลักสูตรการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุของทั้ง 5 กลุ่ม

ความต้องการ	กลุ่มผู้สนใจทั่วไป (20-49 ปี)		กลุ่มเตรียมความพร้อม (50-59 ปี)		กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี)		กลุ่มผู้สูงอายุขั้น กลาง (70-79 ปี)		กลุ่มผู้สูงอายุ ขั้น ปลาย (80 ปีขึ้นไป)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ที่สนใจจะเรียน	106	79.10	296	81.77	563	76.91	225	69.02	28	56.00
ต้องการเรียนเพื่อ										
-แสวงหาความรู้เพิ่มเติม	65	48.51	218	60.22	395	53.96	195	59.82	23	46.00
-ดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้	67	50.00	212	58.56	411	56.16	166	50.92	21	42.00

ตารางที่ 1 สรุปความต้องการหลักสูตรการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุของทั้ง 5 กลุ่ม (ต่อ)

ความต้องการ	กลุ่มผู้สนใจทั่วไป (20-49 ปี)		กลุ่มเตรียมความพร้อม (50-59 ปี)		กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี)		กลุ่มผู้สูงอายุขั้น กลาง (70-79 ปี)		กลุ่มผู้สูงอายุ ขั้น ปลาย (80 ปีขึ้นไป)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบใดที่ต้องการ										
-หลักสูตรระยะสั้นที่มี	47	35.07	125	34.53	169	23.09	59	18.10	8	16.00
ประกาศนียบัตรการเรียน										
เป็นรายวิชา										
-หลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี	108	80.60	236	65.19	606	82.79	273	83.74	46	92.00
ไม่มีค่าใช้จ่าย										
วิชาที่สนใจที่จะเรียน*										
-การดูแลสุขภาพองค์รวม	16	11.94	55	15.19	120	16.39	71	21.78	13	26.00
ของผู้สูงอายุ										
-อาชีพและธุรกิจสำหรับ	8	5.97	36	9.94	87	11.89	30	9.20	3	6.00
ผู้สูงอายุ										
-การใช้งานคอมพิวเตอร์	4	2.99	27	7.46	60	8.20	19	5.83	1	2.00
-การออกกำลังกาย	6	4.48	20	5.52	53	7.24	25	7.67	5	10.00
สำหรับผู้สูงอายุ										
-โภชนาการสำหรับ	8	5.97	14	3.87	50	6.83	25	7.67	2	4.00
ผู้สูงอายุ										
-โรคที่พบบ่อยในผู้สูงอายุ	6	4.48	8	2.21	42	5.74	26	7.98	5	10.00
-สมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุ	3	2.24	14	3.87	38	5.19	19	5.83	8	16.00
-งานอดิเรก	20	14.93	14	3.87	22	3.01	12	3.68	1	2.00
-กิจกรรมนันทนาการ										
สำหรับผู้สูงอายุ	1	0.75	13	3.59	35	4.78	13	3.99	1	2.00
-การพัฒนาศักยภาพ										
ผู้สูงอายุ	6	4.48	16	4.42	24	3.28	13	3.99	1	2.00
จำนวนชั่วโมง/รายวิชา										
-ควรจะ 1-2 ชั่วโมง	85	63.43	202	55.80	417	56.97	213	65.34	28	56.00
-น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	26	19.40	79	21.82	175	23.91	78	23.93	15	30.00
วิธีการสอน*										
-จากการฝึกปฏิบัติ	39	29.10	94	25.97	302	41.26	151	46.32	28	56.00
-การสอนออนไลน์	62	46.27	164	45.30	224	30.60	75	23.01	10	20.00
-การสอนในห้องเรียน	4	2.99	27	7.46	120	16.39	68	20.86	9	18.00
-การสอนผ่านโซเชียล	29	21.64	77	21.27	86	11.75	32	9.82	3	6.00
มีเดีย										
สื่อการสอน*										
-สื่อสังคมออนไลน์	102	76.12	230	63.54	391	53.42	151	46.32	19	38.00
-มัลติมีเดีย	61	45.52	142	39.23	291	39.75	123	37.73	13	26.00
-โทรทัศน์	32	23.88	60	16.57	226	30.87	128	39.26	25	50.00
-หนังสือและตำราเรียน	35	26.12	94	25.97	172	23.50	108	33.13	12	24.00
-หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	27	20.15	68	18.78	88	12.02	36	11.04	3	6.00
-เว็บไซต์	24	17.91	63	17.40	90	12.30	27	8.28	1	2.00
-วิทยุ	3	2.24	15	4.14	62	8.47	25	7.67	8	16.00
การประเมินผล*										
-จากรู้ความเข้าใจ	80	59.70	191	52.76	305	41.67	131	40.18	15	30.00
ด้วยสอบข้อเขียน										
-จากเวลาเข้าเรียน	43	32.09	118	32.60	330	45.08	185	56.75	26	52.00
-จากโครงการที่ได้รับ	75	55.97	169	46.69	271	37.02	111	34.05	16	32.00
มอบหมายให้ทำ										

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปราย 2 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป

โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม พบว่า

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) จำนวน 732 คน (ร้อยละ 45.64) กลุ่มผู้สูงอายุขั้นกลาง (70-79 ปี) จำนวน 326 คน (ร้อยละ 20.32) และกลุ่มเตรียมความพร้อมเข้าสู่ผู้สูงอายุ (50-59 ปี) จำนวน 362 คน (ร้อยละ 22.57) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือปริญญาตรี จำนวน 490 คน (ร้อยละ 30.55) ระดับประถม จำนวน 420 คน (ร้อยละ 26.18) และปริญญาโท จำนวน 282 คน (ร้อยละ 17.58)

1.2 ด้านสุขภาพ ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาสุขภาพ จำนวน 949 คน (ร้อยละ 59.16) และมีปัญหาสุขภาพ จำนวน 639 คน (ร้อยละ 39.84) และการรับประทานยาประจำเพื่อรักษาโรคประจำตัว ส่วนใหญ่ ไม่มี จำนวน 817 คน (ร้อยละ 50.94) และมีจำนวน 787 คน (ร้อยละ 49.06) สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการเรียนเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 896 คน (ร้อยละ 55.86) และต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 877 คน (ร้อยละ 54.68) และยังสอดคล้องกับรายวิชาที่สนใจที่จะเรียนพบว่า 6 ใน 10 เป็นวิชาที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ ได้แก่ การดูแลสุขภาพองค์รวมของผู้สูงอายุ โภชนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ โรคที่พึงระวังในผู้สูงอายุ กายภาพบำบัด และการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สูงอายุ สมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้นรายวิชาเหล่านี้จึงสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เวหา เกษมสุข (2562, หน้า 5) ได้ศึกษาแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของโรงเรียนผู้สูงอายุพบว่า โดยภาพรวมโรงเรียนผู้สูงอายุมีสภาพการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตพบว่า ด้านสุขภาพกายและความต้องการการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านรายได้ ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 509 คน (ร้อยละ 31.73) รายได้ 10,000-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 391 คน (ร้อยละ 24.38) และรายได้ 30,000-50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 267 คน (ร้อยละ 16.65) อาชีพปัจจุบันส่วนใหญ่ ได้แก่ เกษตรกร จำนวน 305 คน (ร้อยละ 19.01) เกษียณ (ข้าราชการบำนาญ/บำเหน็จ) จำนวน 302 คน (ร้อยละ 18.83) ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 290 คน (ร้อยละ 18.08) และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 229 คน (ร้อยละ 14.28) และพบว่า ความเพียงพอของรายได้ เพียงพอ จำนวน 1,161 คน (ร้อยละ 72.38) และไม่เพียงพอ จำนวน 443 คน (ร้อยละ 27.62) แหล่งของรายได้ ส่วนใหญ่มาจากตนเอง จำนวน 913 คน (ร้อยละ 56.92) และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 447 คน (ร้อยละ 27.87) และพบว่า ความเพียงพอของรายได้ เพียงพอ จำนวน 1,161 คน (ร้อยละ 72.38) และไม่เพียงพอ จำนวน 443 คน (ร้อยละ 27.62) สอดคล้องกับรายวิชาที่สนใจที่จะเรียนพบว่า 1 ใน 10 เป็นอาชีพและธุรกิจสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 455 คน (ร้อยละ 28.47) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการงานรับไปทำที่บ้าน จำนวน 817 คน (ร้อยละ 50.94) และงานแบบบางเวลา/ไม่เต็มเวลา (Part time) จำนวน 579 คน (ร้อยละ 36.10) งานวิจัยของ สุปานี จันทรา และนพพร วิริยานุพงศ์ (2556, หน้า 68-78) ได้ให้ความเห็นว่าโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมสูงวัยที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ทำให้ภาครัฐต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการดูแลผู้สูงอายุ นอกจากนี้การศึกษานี้พบว่ารายได้หลังเกษียณของประชากรไทยไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

1.4 ด้านหลักสูตร ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 884 คน (ร้อยละ 55.11) ส่วนใหญ่สนใจเรียนหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ จำนวน 1,218 คน (ร้อยละ 75.94) รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 1,269 คน (ร้อยละ 79.11) และหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 408 คน (ร้อยละ 25.44) จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 945 คน (ร้อยละ 58.92) และควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 373 คน (ร้อยละ 23.25) มีเวลาที่จะเรียนกี่ชั่วโมงต่อวัน ส่วนใหญ่เห็นว่า 1-2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 992 คน (ร้อยละ 61.85) และน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 322 คน (ร้อยละ 20.07)

มีเวลาที่จะเรียนกันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 811 คน (ร้อยละ 50.56) และ 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 595 คน (ร้อยละ 37.09) วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 614 คน (ร้อยละ 38.28) การเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 535 คน (ร้อยละ 33.35) สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 893 คน (ร้อยละ 55.67) และมัลติมีเดีย จำนวน 630 คน (ร้อยละ 39.28) การประเมินผล ควรประเมินจากการความรู้ความเข้าใจ ด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 722 คน (ร้อยละ 45.01) และประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน จำนวน 702 คน (ร้อยละ 43.77) จะเห็นได้ว่าหลักสูตรผู้สูงอายุที่มีในปัจจุบันในมหาวิทยาลัยของรัฐไม่ได้เป็นหลักสูตรเฉพาะที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนหรือไม่สามารถสร้างบุคลากรในสายงานผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกำลังแรงงานที่สำคัญในการขับเคลื่อนสู่เศรษฐกิจสูงวัย (Silver economy) ดังนั้นควรมีหลักสูตรเฉพาะที่จะส่งเสริมการเป็นผู้สูงอายุที่มีศักยภาพแท้จริง สอดคล้องกับรายงานการวิจัย เปรียบเทียบเพื่อพัฒนานโยบาย เรื่อง การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยสภาการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา, 2561, หน้า 200) พบว่าการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุประเทศไทย ทั้ง 4 ภาค มีหลายแห่งที่ชมรมผู้สูงอายุ ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เปิดโรงเรียนผู้สูงอายุ เพื่อจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ แต่การส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุไทยยังไม่สามารถจัดได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ผู้สูงอายุจำนวนน้อยที่มีโอกาสได้เรียนรู้สาระการเรียนรู้ต่างๆ

2. ผลวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุ

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ทุกช่วงอายุ จำแนก 5 กลุ่ม พบว่า

2.1 กลุ่มผู้สนใจทั่วไป (20-49 ปี) ส่วนใหญ่ต้องการเรียนเพื่อต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 50) และแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 65 คน (ร้อยละ 48.51) ต้องการหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 108 คน (ร้อยละ 80.60) และหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 47 คน (ร้อยละ 35.07) วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ วิชาด้านดูแลสุขภาพ จำนวน 5 วิชา ด้านอาชีพ 2 วิชาและด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 วิชา จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 85 คน (ร้อยละ 63.43) วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 46.27) การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 29.10) และการเรียนการสอนผ่านโซเชียลมีเดีย จำนวน 29 คน (ร้อยละ 21.64) สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 102 คน (ร้อยละ 76.12) และมัลติมีเดีย จำนวน 61 คน (ร้อยละ 45.52) การประเมินผลควรประเมินจากการความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 80 คน (ร้อยละ 59.70) และประเมินจากโครงการที่ได้รับมอบหมายให้ทำในรายวิชาที่เรียน จำนวน 75 คน (ร้อยละ 55.97)

2.2 กลุ่มเตรียมความพร้อม (50-59 ปี) ส่วนใหญ่ต้องการเรียนเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 218 คน (ร้อยละ 60.22) และต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 212 คน (ร้อยละ 58.56) ส่วนใหญ่ต้องการหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 236 คน (ร้อยละ 65.19) และหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 125 คน (ร้อยละ 34.53) วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ วิชาด้านดูแลสุขภาพ จำนวน 7 วิชา ด้านอาชีพ 1 วิชา ด้านสิทธิและสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ 1 วิชาและด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 วิชา จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 202 คน (ร้อยละ 55.80) และควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 79 คน (ร้อยละ 21.82) วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 164 คน (ร้อยละ 45.30) การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 25.97) และการเรียนการสอนผ่านโซเชียลมีเดีย จำนวน 77 คน (ร้อยละ 21.27) สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 230 คน (ร้อยละ 63.54) และมัลติมีเดีย จำนวน 142 คน (ร้อยละ 39.23) การประเมินผล ส่วนใหญ่เห็นว่าควรประเมินจากการความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 191 คน (ร้อยละ 52.76) และประเมินจากโครงการที่ได้รับมอบหมายให้ทำในรายวิชาที่เรียน จำนวน 169 คน (ร้อยละ 46.69)

2.3 กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) ต้องการเรียนเพื่อต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 411 คน (ร้อยละ 56.15) และแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 395 คน (ร้อยละ 53.96) รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 606 คน (ร้อยละ 82.79) และหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 169 คน (ร้อยละ 23.09) วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ วิชาด้านดูแลสุขภาพ จำนวน 7 วิชา ด้านอาชีพ 1 วิชา ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ 1 วิชาและด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 วิชา จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 417 คน (ร้อยละ 56.97) และควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 175 คน (ร้อยละ 23.91) วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 302 คน (ร้อยละ 41.26) การเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 224 คน (ร้อยละ 30.60) การเรียนการสอนแบบเดิมในห้องเรียน จำนวน 120 คน (ร้อยละ 16.39) สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 391 คน (ร้อยละ 53.42) และมัลติมีเดีย จำนวน 291 คน (ร้อยละ 39.75) การประเมินผลควรประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน จำนวน 330 คน (ร้อยละ 45.0) และประเมินจากการความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 305 คน (ร้อยละ 41.67)

2.4 กลุ่มผู้สูงอายุขั้นกลาง (70-79 ปี) ต้องการเรียนเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 195 คน (ร้อยละ 59.82) และต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ จำนวน 166 คน (ร้อยละ 50.92) รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย จำนวน 273 คน (ร้อยละ 83.74) และหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชา จำนวน 59 คน (ร้อยละ 18.10) วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ วิชาด้านดูแลสุขภาพ จำนวน 7 วิชา ด้านอาชีพ 1 วิชา ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ 1 วิชาและด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 วิชา จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 213 คน (ร้อยละ 65.34) และ ควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 78 คน (ร้อยละ 23.93) วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 151 คน (ร้อยละ 46.32) การเรียนการสอนออนไลน์จำนวน 75 คน (ร้อยละ 23.01) และการเรียนการสอนแบบเดิมในห้องเรียน จำนวน 68 คน (ร้อยละ 20.86) สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 151 คน (ร้อยละ 46.32) และ โทรศัพท์ จำนวน 128 คน (ร้อยละ 39.26) การประเมินผลควรประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน จำนวน 185 คน (ร้อยละ 56.75) และประเมินจากการความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จำนวน 131 คน (ร้อยละ 40.18)

2.5 กลุ่มผู้สูงอายุขั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป) ต้องการเรียนเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 23 คน (ร้อยละ 46.0) และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 46.0) รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายจำนวน 46 คน (ร้อยละ 92.0) วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุด ได้แก่ วิชาด้านดูแลสุขภาพ จำนวน 7 วิชา ด้านอาชีพ 1 วิชา ด้านการสร้างกำลังใจ 1 วิชาและด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 วิชา จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน จำนวน 28 คน (ร้อยละ 56.0) และ ควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนจำนวน 15 คน (ร้อยละ 30.0) วิธีการสอนที่เหมาะสม คือการเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 56.0) และการเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 20.0) สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ โทรศัพท์ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 50.0) และมัลติมีเดีย จำนวน 13 คน (ร้อยละ 26.0) การประเมินผล ควรประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน จำนวน 26 คน (ร้อยละ 52.0) และประเมินจากโครงการที่ได้รับมอบหมายให้ทำในรายวิชาที่เรียน จำนวน 16 คน (ร้อยละ 32.0)

3. จากผลวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรระยะสั้น

การเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 5 กลุ่ม พบว่า ความต้องการของในแต่ละกลุ่มมีความเหมือนหรือต่างกัน ดังนี้

3.1 เหตุผลที่ต้องการเรียนส่วนใหญ่เหมือนกัน คือเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติมและต้องการดูแลสุขภาพเบื้องต้นด้วยตนเองได้ ยกเว้นกลุ่มผู้สูงอายุชั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป) ต้องการเรียนเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

3.2 รูปแบบหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบออนไลน์ที่ต้องการ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายและพบว่า ความต้องการหลักสูตรระยะสั้นที่มีประกาศนียบัตรการเรียนเป็นรายวิชายิ่งอายุมากขึ้นก็มีความต้องการน้อยลงตามลำดับ

3.3 วิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุดส่วนใหญ่เหมือนกัน ยกเว้นกลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) และกลุ่มผู้สูงอายุชั้นกลาง (70-79 ปี) ที่มีวิชาที่ต้องการเรียน 10 อันดับสูงสุดเหมือนกัน

3.4 จำนวนชั่วโมงต่อวิชาที่สอนทั้งหมดที่เหมาะสม ทุกกลุ่มเห็นว่า ควรเป็น 1-2 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอนและ ควรจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวิชาที่สอน

3.5 วิธีการสอนที่เหมาะสม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มความเห็น ดังนี้

- กลุ่มผู้สนใจทั่วไป (20-49 ปี) และกลุ่มเตรียมความพร้อม (50-59 ปี) เห็นว่า วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนออนไลน์ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ และการเรียนการสอนผ่านโซเชียลมีเดีย

- กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) กลุ่มผู้สูงอายุชั้นกลาง (70-79 ปี) และกลุ่มผู้สูงอายุชั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป) เห็นว่า วิธีการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนการสอนจากการฝึกปฏิบัติ การเรียนการสอนออนไลน์ การเรียนการสอนแบบเดิมในห้องเรียน

3.6 สื่อการสอนที่เหมาะสม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มความเห็น ดังนี้

- กลุ่มผู้สนใจทั่วไป (20-49 ปี) กลุ่มเตรียมความพร้อม (50-59 ปี) และ กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) เห็นว่า สื่อการสอนที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ และมัลติมีเดีย

- กลุ่มผู้สูงอายุชั้นกลาง (70-79 ปี) เห็นว่า สื่อการสอนที่เหมาะสม คือ สื่อสังคมออนไลน์และโทรทัศน์

- กลุ่มผู้สูงอายุชั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป) เห็นว่า สื่อการสอนที่เหมาะสม คือ โทรทัศน์

3.7 การประเมินผล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มความเห็น ดังนี้

- กลุ่มผู้สนใจทั่วไป (20-49 ปี) และกลุ่มเตรียมความพร้อม (50-59 ปี) เห็นว่า การประเมินผลควรประเมินจากความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด และประเมินจากโครงการที่ได้รับมอบหมายให้ทำในรายวิชาที่เรียน

- กลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี) และกลุ่มผู้สูงอายุชั้นกลาง (70-79 ปี) เห็นว่า การประเมินผลควรประเมินจากประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน และประเมินจากการความรู้ความเข้าใจด้วยสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด

- กลุ่มผู้สูงอายุชั้นปลาย (80 ปีขึ้นไป) เห็นว่า ควรประเมินจากการเวลาเข้าชั้นเรียน และประเมินจากโครงการที่ได้รับมอบหมายให้ทำในรายวิชาที่เรียน

ข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้บริหารมหาวิทยาลัยสามารถทราบถึงความต้องการ และสามารถนำไปใช้วางแผนรายวิชาที่ผู้สูงอายุหรือผู้สนใจทั่วไปสนใจที่จะเรียนได้ โดยเปิดเป็นวิชาเลือกให้ทุกคนสามารถลงเรียนได้ เช่น เปิดโอกาสให้ผู้สนใจเลือกเรียนแบบสมัครใจ ด้วยหลักสูตรออนไลน์แต่ละ

รายวิชาที่มหาวิทยาลัยมีความพร้อมและความเชี่ยวชาญ หรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ร่วมมือกันออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มหลักสูตรผู้สูงอายุเพื่อให้เนื้อหามีความครบถ้วนและหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้เรียน

1.2 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้สูงอายุ ควรร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการสร้างหลักสูตรระยะสั้นการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุที่แท้จริงโดยเน้นการสอนให้เป็นผู้สูงอายุ ตั้งแต่เริ่มต้นมีด้านสุขภาพ มิติด้านโภชนาการ มิติด้านจิตใจ มิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างผู้สูงอายุที่มีศักยภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการซึ่งเป็นขั้นตอนการเริ่มต้น ก่อนที่จะนำมาพัฒนาหลักสูตรผู้สูงอายุที่มีศักยภาพของสถาบันอุดมศึกษาไทย ดังนั้นจะต้องนำข้อมูลที่ได้นำมาพัฒนาหลักสูตรผู้สูงอายุเป็นกระบวนการถัดไป ได้แก่ ขั้นตอนการออกแบบหลักสูตร ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตร ขั้นตอนการนำไปใช้ และขั้นตอนการประเมินผล เพื่อให้หลักสูตรสามารถนำไปใช้ได้จริงและตอบสนองกับความต้องการของเรียนต่อไป

2.2 การวิจัยครั้งนี้ สามารถต่อยอดในการพัฒนาหลักสูตรเฉพาะด้านสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น หลักสูตรผู้ประกอบการสูงอายุด้านอาหารสุขภาพ และหลักสูตรโภชนาการที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุขั้นต้น (60-69 ปี)

เอกสารอ้างอิง

พิษณุโลกฮอตนิวส์. (2563). โรงเรียนผู้สูงอายุ ตัดอาวุธทางปัญญาให้สูงวัย พร้อมรับมือวิกฤติ. สืบค้น 4 กันยายน 2564,

จาก <https://www.phitsanulokhotnews.com/2020/07/21/144941>.

เวหา เกษมสุข. (2562). แนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของโรงเรียนผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎี

บัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาตลอดชีวิตและการพัฒนามนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุภาณี จันทมาศ และนพพร วิริยานุพงศ์. (2556). ระบบบำเหน็จบำนาญของไทย. วารสารการเงินการคลัง,

25(74), (มกราคม-มีนาคม 2556), 68-78.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). รายงานการวิจัยเปรียบเทียบเพื่อพัฒนานโยบาย เรื่อง การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2551). คัมภีร์ กคน.

กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็น.เอ.รัตนะเทรตดิ้ง.

สำนักข่าว Hfocus. (2561). เจาะลึกระบบสุขภาพ. สืบค้น 5 กันยายน 2564, จาก <https://www.hfocus.org/>.

สยามรัฐออนไลน์. (2561). โรงเรียนผู้สูงอายุศาสตร์เพื่อชีวิตที่เป็นสุข, สืบค้น 4 กันยายน 2564,

จาก <https://siamrath.co.th/n/39731>.

PopulationPyramid.net (2021). *Population Pyramids of the World from 1950 to 2100*.

Retrieved September 4, 2021, from <https://www.populationpyramid.net/world/2021/>.

UNDP. (2019). *Human Development Report 2019: Beyond income, beyond averages, beyond today: Inequalities in human development in the 21st Century*.

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความโปร่งใสในองค์กรของกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

Information Technology Application for Organisational Transparency in the Audit Division of the Anti-Money Laundering Office

ศุภชัย ศิริพงษ์ปริชาหาญ¹ และโกวิท กังสนันท์²

Suphachai Siriphongpreechahan¹ and Kowit Kangsanant²

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: Suphachai_S@amlo.go.th, kowitan@yahoo.com

บทคัดย่อ

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มุ่งศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของ กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) โดยมุ่งตอบคำถามงานวิจัย 3 ด้าน ได้แก่ ประการที่หนึ่ง สภาพปัญหาความโปร่งใสที่เกิดขึ้นในหน่วยวิจัยเป็นอย่างไร ประการที่สอง จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอะไรเพื่อสร้างความโปร่งใสในองค์กร และประการสุดท้ายจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไรที่จะเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ งานศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสืบค้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 25 คน ผลการศึกษาพบสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นใน กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงาน ปปง. พิจารณาได้ 3 ประเด็น ดังนี้ ประการแรก ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะกระบวนการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นที่ไม่มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ ซึ่งความไม่โปร่งใสนั้นเกิดจากปัญหาระบบอุปถัมภ์ที่เข้ามาแทนที่ระบบคุณธรรม ประการที่สอง ในส่วนของการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุกลับมีความโปร่งใสมากที่สุดบนพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ประการสุดท้าย ในระบบปฏิบัติงานขององค์กรที่ยังมีระบบการรายงาน การกำหนดลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจนในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กร

คำสำคัญ: ความโปร่งใสภายในองค์กร ความโปร่งใส การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

This study focuses on applying information technology for organizational transparency in the Audit Division, The Anti-Money Laundering OFFICE (AD AMLO). It has 3 main objectives: first, to explore some critical problems of AD AMLO organizational transparency; second, to identify the needs for information technology applications that promote organizational transparency; and third to identify some aspects of information technology supports that are essential for promoting organizational transparency in AD AMLO. The research also employs a qualitative approach in the investigation and engages 25 participations. The study found that the critical transparency problems of Audit Division, AMLO rested on 3 aspects. The first aspect involved the transparency of personnel management, especially with respect to staff promotion and succession. The lack of transparency obviously caused by patronage system instead of merit principles. The second aspect was the financial and procurement management systems is the most transparency based on the appropriate information technology. The last aspect involved operational and clerical processes of the AD that lacked clear job assignments and clear reporting and accountability systems especially in contacts with external stakeholder.

Keywords: Organizational transparency, Transparency, Information Technology Applications

บทนำ

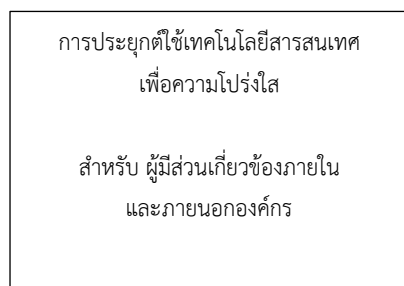
กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงาน ปปง. เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับตรวจสอบและดูแลสถาบันการเงินและผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมมายัง สำนักงาน ตามที่กฎหมายกำหนด เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ปฏิบัติงานตามปกติ นั้นมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย เพื่อการเฝ้าติดตามเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ช่องทางการให้บริการใหม่ที่มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า สถาบันการเงิน และ กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมตามกฎหมาย จึงต้องสร้างความเชื่อมั่นในการกำกับและตรวจสอบเพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานสากลตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น หลักการและเหตุผลสำคัญนั้นคือ จะต้องดำเนินการศึกษาและตรวจสอบว่า กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงาน ปปง. นั้น มีมาตรฐานความโปร่งใสตามมาตรฐานสากลหรือไม่ ซึ่งหากการศึกษาพบว่ายังมีประเด็นปัญหาเรื่องความโปร่งใสจึงได้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารองค์การนำไปใช้กำหนดทิศทางการบริหารจัดการและส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความโปร่งใสอย่างแท้จริงโดยในการวิจัยครั้งนี้จึงเกิดคำถามในการวิจัยขึ้นว่า ในองค์การที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยนั้น ยังมีปัญหาหรือช่องว่างในเรื่องความโปร่งใสในส่วนใดประเด็นใด และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่มีความเหมาะสมแค่ไหนเพียงใด แล้วจะประยุกต์เอาเทคโนโลยีสารสนเทศใดมาใช้เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ลดความเสี่ยงต่อปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในองค์การเพื่อการมุ่งมั่นสร้างองค์การแห่งคุณธรรมตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

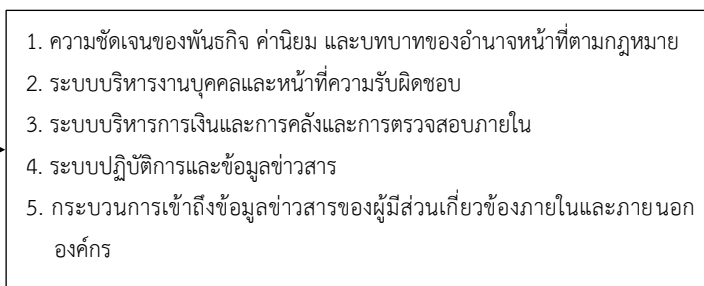
1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารงานในด้านความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของกองกำกับการและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
2. เพื่อสำรวจและตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะพัฒนาความโปร่งใสในการบริหารงานของกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้
3. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารงานของ กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)



ตัวแปรตาม (Dependant variables)



วิธีดำเนินการวิจัย

กระบวนการวิจัย (Methodology) ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview) ผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร (Internal Stakeholder) และ ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร (External Stakeholder) และเก็บข้อมูลที่ได้จากการเข้าไปมีส่วนร่วมทั้งอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ จากนั้นนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่และนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา (Descriptive) มีกระบวนการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาภายในขอบเขตอำนาจของกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยในการเก็บ ข้อมูลจะเก็บข้อมูลจากข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ทั้งภายในกองกำกับและตรวจสอบโดยตรงและหน่วยงานอื่นภายใน สำนักงาน ป.ง. เช่น กองกฎหมาย กองคดี กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริหารทรัพย์สิน สำนักงานเลขานุการกรม กองการเงิน การคลังและงานพัสดุ เป็นต้น และเก็บข้อมูลจากสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาในขอบเขตเนื้อหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน มาใช้ในการทำงานและศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาความโปร่งใสให้ เกิดขึ้นภายใน กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

1 ต.ค. 2561 - 30 ก.ย.2563

ขอบเขตด้านประชากร

เป็นศึกษาและเก็บข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 25 คน โดยแยกพิจารณาได้เป็น

1) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร (Internal Stakeholder) ได้แก่ข้าราชการในสังกัด กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน แบ่งได้เป็นกลุ่มผู้บริหารหรือข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไปและผู้ปฏิบัติหรือข้าราชการ ระดับ 7 ลงมารวมถึงพนักงานรัฐ ลูกจ้าง จำนวน 13 คน

2) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร (External Stakeholder) ประกอบด้วย ผู้มีหน้าที่ในการรายงานการทำธุรกรรม ได้แก่ สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและประชาชนทั่วไป จำนวน 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวม 25 คน
- 2) การเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงาน ป.ง. สังเกตกิจกรรมที่กระทำขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน (Data Triangulation)

สรุปผลผลการวิจัย

1. ปัญหาความโปร่งใสที่เกิดขึ้นในกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงาน ปปง.

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในองค์กรและภายนอก ผลการวิจัยพบว่า

สภาพปัญหาการบริหารงานในด้านความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงาน ปปง. และปราบปรามการฟอกเงิน ผลการวิจัยแยกพิจารณาได้ดังนี้

1.1) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในองค์กร (Internal Stakeholder) แยกสภาพปัญหาความไม่โปร่งใสได้ดังนี้

1.1.1) ปัญหาความโปร่งใสในองค์กรในประเด็นการบริหารงานบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารหรือข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไป กับ ผู้ปฏิบัติหรือข้าราชการระดับ 7 ลงมา นั้นมีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างต่างกัน กล่าวคือ โดยในระดับผู้บริหารนั้นส่วนใหญ่จะมีความเห็นกลางๆ มีที่เห็นว่าการบริหารงานบุคคลมีความโปร่งใส จำนวน 1 คน และ ไม่มีความโปร่งใส จำนวน 1 คน แต่ในส่วนของผู้ปฏิบัติหรือข้าราชการระดับ 7 ลงมา แสดงความเห็นว่าการบริหารงานบุคคลมีความไม่โปร่งใส จำนวน 5 คน และไม่แสดงความเห็น จำนวน 2 คน

1.1.2) ปัญหาความโปร่งใสในองค์กรในประเด็นการบริหารงานการเงินและพัสดุ ผลการวิจัยพบว่าทั้งในระดับผู้บริหารหรือข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไป และผู้ปฏิบัติหรือข้าราชการระดับ 7 ลงมานั้นมีการแสดงความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ไม่มีปัญหาในเรื่องความโปร่งใส โดยผู้บริหารหรือข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไป แสดงความเห็นว่าการบริหารงานการเงินและพัสดุ มีความโปร่งใส จำนวน 4 คน และแสดงความเห็นกลางๆ จำนวน 2 คน ในส่วนของผู้ปฏิบัติหรือข้าราชการระดับ 7 ลงมา แสดงความเห็นอย่างกลางๆ จำนวน 4 คน และไม่แสดงความเห็นจำนวน 2 คน

1.1.3) ปัญหาความไม่โปร่งใสในองค์กรในประเด็นเรื่องการบังคับใช้กฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ผลการวิจัยพบว่าทั้งในระดับผู้บริหารหรือข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไป และผู้ปฏิบัติหรือข้าราชการระดับ 7 ลงมา มีการแสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ โดยผู้บริหารหรือข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไป จำนวน 6 คน และ ผู้ปฏิบัติหรือข้าราชการระดับ 7 ลงมา แสดงความเห็นว่าการบังคับใช้กฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินนั้นยังมีปัญหาความไม่โปร่งใส ผู้ปฏิบัติหรือข้าราชการในระดับ 7 ลงมา จำนวน 1 คน แสดงความเห็นว่าการบังคับใช้กฎหมายมีความโปร่งใสแล้ว และอีก 4 คน ไม่แสดงความเห็น โดยในประเด็นนี้สามารถแยกแยะประเด็นความโปร่งใสออกมาได้ในประเด็นปัญหาของการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน ปปง. ของสถาบันการเงินและผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมตามกฎหมายฟอกเงินที่แตกต่างกัน และระดับการรับรู้ของกฎหมายฟอกเงินที่แตกต่างกัน อาจนำมาซึ่งความไม่โปร่งใสได้

1.2) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (External Stakeholder) ผลการวิจัยพบว่า จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร ซึ่งแบ่งออกได้เป็น กลุ่มผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม ซึ่งประกอบด้วย สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และประชาชนทั่วไปพบว่า สถาบันการเงิน จำนวน 2 คน ผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 จำนวน 4 คน และประชาชนทั่วไป จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 12 คนมีการแสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือ มีความไม่โปร่งใสในองค์กรในประเด็นการบังคับใช้กฎหมายและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่มีความเหมาะสม

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยพบว่า สำนักงาน ปปง. มีความชัดเจนในพันธกิจ ค่านิยม และบทบาทของอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และมีความโปร่งใสในระบบบริหารการเงินและการคลังและการตรวจสอบภายใน แต่กลับยังมีปัญหาในเรื่อง

ปัญหาความโปร่งใสในระบบบริหารงานบุคคลและหน้าที่ความรับผิดชอบ ความโปร่งใสของระบบปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลข่าวสาร และกระบวนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะพัฒนาความโปร่งใสในการบริหารงานของกองกำกับและตรวจสอบสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร จำนวน 25 คน ในประเด็นความเหมาะสมของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันพบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในองค์กร แสดงความเห็นว่ามี ความเหมาะสม จำนวน 13 คน ส่วนผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร แสดงความเห็นว่ามี ควรปรับปรุง เมื่อได้พิจารณาจากเทคโนโลยี สารสนเทศของสำนักงาน ปปง. นั้นจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรแล้วจะ พบว่ามีการแสดงความคิดเห็นอย่างแตกต่างชัดเจนตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น อย่างไรก็ตามเมื่อได้พิจารณาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในองค์กรเห็นว่ามีเหมาะสมแล้ว แต่ในส่วนของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรนั้นเห็นว่า มี ประเด็นต้องพัฒนาปรับปรุงแยกพิจารณาได้ดังนี้

2.1) ผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม สามารถแยกแยะสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายที่ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สรุปได้ดังนี้

2.1.1) ปัญหาจากการเข้าระบบระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินความเสี่ยงและการบริหารจัดการคดีของผู้มีหน้าที่ รายงาน (AMRAC: Risk Assessment and Case Management for Reporting Entities System) นั้น มีความยุ่งยาก ต้อง สมัครใหม่ทุกปี พร้อมทั้งต้อง Upload เอกสารใหม่ทุกครั้งที่มีหนังสือแจ้งจากเจ้าหน้าที่ ดังนั้น หน่วยวิจัยต้องดำเนินการปรับปรุง ระบบให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและลดภาระความยุ่งยากของผู้มีหน้าที่รายงาน

2.1.2) ปัญหาการตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับบุคคลที่ถูกกำหนด ตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุน ทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายของอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง นั้นจะต้องจัดพนักงานคอยเฝ้าตรวจสอบทุก วันในช่วงเย็น ทำให้มีต้นทุนเพิ่มสร้างปัญหาภาระให้กับการประกอบธุรกิจ เนื่องจากระบบการบริหารจัดการข้อมูลรายชื่อบุคคลที่ ถูกกำหนด ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายของอาวุธที่มี อานุภาพทำลายล้างสูง และบุคคลที่มีความเสี่ยงต่อการกระทำความผิดเกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงินตามที่สำนักงาน ปปง. ประกาศ นั้น ปัจจุบันสามารถตรวจสอบรายชื่อได้โดยผ่านทางเว็บไซต์เท่านั้น ในส่วนของบุคคลที่มีสถานภาพทางการเมืองยังไม่มี การ นำออกประกาศเผยแพร่เนื่องจากยังมีปัญหาการตีความ ซึ่งในอนาคตผู้มีส่วนที่รายงานจะต้องนำเอารายชื่อเหล่านี้ไปบริหารจัดการ ความเสี่ยงภายในองค์กร ดังนั้น หน่วยวิจัยต้องดำเนินการพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นรูปธรรม ให้สามารถ ตรวจสอบได้ง่าย ไม่มีค่าใช้จ่ายที่ผู้มีส่วนที่รายงานต้องรับภาระ

2.1.3) ปัญหาในการปฏิบัติตามกฎหมายของสถาบันการเงินและผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม ต้องจัดทำนโยบาย คู่มือการปฏิบัติ การประเมินความเสี่ยง ที่มีรายละเอียดมาก ควรมีการออกแบบให้เหมือนกันทั่วประเทศเพื่อจะได้ลดความเสี่ยงที่ จะปฏิบัติผิดกฎหมายและไม่เป็นช่องทางให้เกิดการทุจริตซึ่งในปัจจุบันผู้มีส่วนที่รายงานการทำธุรกรรมยังต้องใช้ข้อมูลที่ประกาศ ผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักงาน ปปง.มาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง การจัดทำนโยบาย และการดำเนินการอื่นๆ ตามที่กฎหมาย กำหนด ซึ่งจากสภาพปัญหาที่ผ่านมาในการบังคับใช้กฎหมายพบว่ามีการจัดทำนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการบริหาร ความเสี่ยงที่แตกต่างกันตามระดับการรับรู้ข้อมูลข่าว ซึ่งมีการดำเนินคดีกับผู้ปฏิบัติที่ฝ่าฝืนจากที่กฎหมายกำหนดไปหลายราย (ทั้งนี้ข้อมูลสถิติคดีในเรื่องการดำเนินคดีกับผู้มีส่วนที่รายงาน หน่วยวิจัยไม่อนุญาตให้นำออกมาเปิดเผยได้เนื่องจากอยู่ระหว่างการ พัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน) ดังนั้น หน่วยวิจัยต้องดำเนินการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นรูปแบบเดียวกันและ ประกาศใช้เหมือนกันทั่วประเทศตามความเหมาะสมของสถาบันการเงินและตามประเภทของธุรกิจ ของผู้มีส่วนที่รายงานการทำ ธุรกรรมที่ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

2.2) ประชาชนทั่วไป

สำหรับประชาชนโดยทั่วไปไม่ได้อยู่ในฐานที่จะต้องรายงานการทำธุรกรรมซึ่งจะต้องถูกกำกับและตรวจสอบ โดยหน่วยวิจัย ได้แสดงความคิดเห็นว่า ยังมีความไม่โปร่งใสในเรื่องการเข้าถึงระบบการให้บริการสาธารณะ สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

2.2.1) สำนักงาน ปปง. ต้องเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ภารกิจ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้ทราบโดยทั่วกัน

2.2.2) สำนักงาน ปปง. ต้องพัฒนาระบบเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและในระบบการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสแก่ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวผู้กระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน

3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารงานของ กองกำกับและตรวจสอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

จากคำสัมภาษณ์เชิงลึก การลงพื้นที่เก็บข้อมูลอย่างมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม พบว่า ในการแก้ไขปัญหาการความโปร่งใสในการบริหารจัดการนั้น ไม่อาจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวได้ แต่สิ่งที่ต้องใช้ควบคู่กับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกรณีที่ทางสำนักงาน ปปง. ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรให้มีทั้งความรู้ความสามารถมีจริยธรรม ปฏิบัติตามค่านิยมความโปร่งใส และใช้หลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้มีความเป็นมาตรฐาน ในส่วนของบทบาทของการส่งมอบบริการสาธารณะ (Public service) นั้น ผู้เกี่ยวข้องก็ยังสามารถพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับอย่างต่อเนื่อง ทั้งเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ตลอดจนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เบาะแสการฟอกเงิน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี สิ่งหนึ่งที่พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่สำนักงาน ปปง. โดยเปิดเผยนั้น ยังคงจำกัดอยู่ในเว็บไซต์เท่านั้น นอกจากนี้ในบางระบบก็ยังสามารถเข้าถึงได้ยาก เช่น ความยุ่งยากในการสมัคร เป็นต้น ดังนั้น สำนักงาน ปปง. ควรต้องพิจารณาลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากที่สุด อย่างไรก็ตามในประเด็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไรเพื่อสร้างความโปร่งใสให้กับองค์กร ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและประยุกต์ใช้กับการตรวจสอบภายในองค์กรซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความโปร่งใส

อภิปรายผล

1. ปัญหาความไม่โปร่งใสที่เกิดขึ้นในกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงาน ปปง. สำหรับปัญหาความโปร่งใสที่กระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น เมื่อพิจารณาจากผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กรนั้น จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีอยู่ 2 ปัญหาใหญ่ๆ ที่สำคัญได้แก่ ปัญหาความไม่โปร่งใสด้านการบริหารงานบุคคล และ ปัญหาความไม่โปร่งใสที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมาย เมื่อพิจารณาความไม่โปร่งใสที่เกิดขึ้นในกองกำกับและตรวจสอบทั้ง 2 ประเด็นข้างต้นพบว่ายังขาดความโปร่งใสในประเด็นของระบบบริหารงานบุคคลและหน้าที่ความรับผิดชอบ ความโปร่งใสของระบบปฏิบัติการและข้อมูลข่าวสาร และกระบวนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเฉพาะในส่วนของผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร จากสภาพปัญหาความโปร่งใสที่เกิดขึ้นตรงกับงานวิจัยของ วิภาส ทองสุทธิ (อ้างใน โกวิทย์ พวงงาม, 2553, 87-89) กล่าวว่า หลักความโปร่งใสทั้งในด้าน (1) ความโปร่งใสในด้านระบบงาน ประกอบด้วย การมีระบบตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายนอก มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใส การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (2) ความโปร่งใสในการให้ทุน คือ การสร้างระบบการจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เช่น การมีระบบให้ค่าตอบแทนกับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์ มีระบบให้ค่าตอบแทนพิเศษ ในการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ เป็นต้น (3) ความโปร่งใสในการให้โทษ เป็นการกำหนดมาตรการปรามการตรวจสอบการลงโทษเพื่อป้องกันการกระทำความผิด เช่นมีระบบปรามผู้ส่อทุจริต มีระบบการตรวจสอบทุจริต มีระบบช่องทางในการเรียกร้องและฟ้องร้องในกรณีที่ส่อพฤติกรรมทุจริตและการพิจารณาการลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างรุนแรง และ (4) ความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ซึ่งถือเป็นมาตรการที่ก่อให้เกิดการกระทำที่เพิ่มความโปร่งใส เช่นการมีช่องทางเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทางทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างโดยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตลอดจนเปิด

ช่องทางในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบ เป็นต้น และปัญหาความไม่โปร่งใสซึ่งองค์กรความโปร่งใสสากล (Transparency International:IT) ได้ระบุถึงกรณีหรือปัจจัยที่นำไปสู่การคอร์รัปชันของภาครัฐ โดยเฉพาะเรื่องการอุปถัมภ์ (Patronage) การเลือกที่รักมักที่ชัง (Nepotism) และ ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) คือการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวม และหลักการของ Mendel (2004) ซึ่งได้จัดทำหลักการปฏิบัติสากลในเชิงเปรียบเทียบที่ประเทศต่างๆ พึงออกกฎหมายข้อมูลข่าวสาร ในประเด็นการประชุมแบบเปิด (Open meetings) และยึดการเปิดเผยเป็นหลัก (Disclosure takes precedence) สามารถแยกพิจารณาได้เป็นปัญหาความไม่โปร่งใสที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนที่ในการรายงานการทำธุรกรรม และปัญหาความไม่โปร่งใสที่กระทบต่อประชาชนโดยทั่วไป และเมื่อพิจารณาปัญหาความโปร่งใสที่กระทบกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร (External Stakeholder) พบว่ายังขาดความโปร่งใสในประเด็นความโปร่งใสของระบบปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลข่าวสาร และกระบวนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเฉพาะในส่วนของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร จากปัญหาความโปร่งใสที่กระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร (External Stakeholder) พบว่ายังขาดความโปร่งใสตามหลักการ Mendel (2004) ซึ่งได้จัดทำหลักการปฏิบัติสากลในเชิงเปรียบเทียบที่ประเทศต่างๆ พึงออกกฎหมายข้อมูลข่าวสาร ในประเด็นขั้นตอนที่เอื้ออำนวยต่อการเข้าถึง (Process to facilitate access)

2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะพัฒนาความโปร่งใสในการบริหารงานของกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงาน ปปง. แม้ว่าจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลากรภายใน สำนักงาน ปปง. จะเชื่อมั่นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรก็ตาม แต่กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กร ได้แก่ สถาบันการเงิน กลุ่มผู้มีส่วนที่รายงานการทำธุรกรรม และประชาชนทั่วไปนั้นกลับเห็นว่าควรปรับปรุงระบบให้เข้าถึงได้ง่ายลดความยุ่งยากในการเข้าถึง เช่นปัญหาการเข้าถึงระบบ AMRAC ที่ยุ่งยาก ต้องสมัครเข้ากรอกข้อมูลใหม่ทุกปี ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดภาระให้กับผู้ประกอบการ เช่น การตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ถูกระงับ การออกแบบนโยบาย คู่มือแนวปฏิบัติ การประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินที่ควรเป็นรูปแบบแนวทางปฏิบัติแบบเดียวกันตามสภาพของภาคธุรกิจ ส่วนภาคประชาชนทั่วไประบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องสามารถรองรับระบบการแจ้งข้อมูลเบาะแสและรักษาความลับ มีระบบความปลอดภัยสูง ในส่วนข้อมูลข่าวสารของทางราชการนั้นควรเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ให้หลากหลาย ซึ่งเมื่อได้พิจารณาการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาความโปร่งใสในการทำงานของกองกำกับและตรวจสอบ สำนักงาน ปปง. นั้น ตรงกับคำจำกัดความของเทคโนโลยีสารสนเทศของ สุกิจจา พงษ์สุวรรณ (2547, 7) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดหา การจัดเก็บประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศซึ่งใน ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้นำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้กันอย่างกว้างขวาง งานประยุกต์ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การสร้างระบบสารสนเทศแบบต่างๆ มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมไปใช้ในหน่วยงานหรือธุรกิจต่างๆ มุ่งไปที่การคิดค้น อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการจัดทำรายงาน ตลอดจนการจัดทำผลลัพธ์ของข้อมูลให้สามารถ ค้นหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที หล่อสุวรรณรัตน์ (2546, 23-26) กล่าวว่า ประโยชน์ของสารสนเทศมี 2 ด้าน คือ 1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ 2) ประสิทธิผล (Effectebeness)

3. ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไรเพื่อสร้างความโปร่งใสให้กับองค์กร ควรนำมาใช้กับระบบตรวจสอบภายในองค์กรเนื่องจากเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความโปร่งใส จึงควรต้องสร้างระบบงานที่ลงลึกถึง Application ที่จะเข้ามารองรับการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบภายในของหน่วย ซึ่งผลของการสร้างระบบการตรวจสอบภายในที่ดี ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและนำเสนอรายงานเพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าและความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ (1) ส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency) (2) ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility) (3) ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) (4) เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้การจัดสรรการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญเพื่อให้ได้ผลงานเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (5) ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) ของการประพฤติไม่ชอบหรือการทุจริตในองค์กร จึงลดโอกาสความร้ายแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพิ่มโอกาสของความสำเร็จของงานซึ่งในการประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีในระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพนั้นจะสามารถส่งเสริมความโปร่งใสภายในหน่วยงานได้ เมื่อได้บททวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นตรงกับผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนามาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของบุญอยู่ ขอบประเสริฐพร เรื่องตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐในทัศนะของผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย 1) ตัวชี้วัดด้านการจัดซื้อจัดจ้าง 2) ตัวชี้วัดด้านการบริหารงาน 3) ตัวชี้วัดด้านการบริการประชาชน 4) ตัวชี้วัดด้านการบริหารงานบุคคล 5) ตัวชี้วัดด้านความโปร่งใสด้านการบริหารงบประมาณ 6) ตัวชี้วัดความโปร่งใสด้านการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล 7) ตัวชี้วัดความโปร่งใสด้านการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และ 8) ตัวชี้วัดความโปร่งใสด้านการปฏิบัติงานตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพข้าราชการ

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงาน ป.ป.ง. ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความโปร่งใสในการบริหารจัดการภายในโดยเฉพาะระบบการบริหารงานบุคคลที่มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ สามารถลดโอกาสของระบบอุปถัมภ์โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของผู้มีอำนาจให้มากที่สุด ในส่วนของการบังคับใช้กฎหมายฟอกเงิน ต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินและผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมที่ดี และลดภาระแก่ผู้ประกอบการ สร้างการมีส่วนร่วม ระบบการสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ระบบบันทึกผลการพิจารณา และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว เป็นธรรมของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร และประชาชนทั่วไป

2. ควรพัฒนาระบบการประเมินความเสี่ยงและการบริหารจัดการคดีของผู้มีหน้าที่รายงาน (AMRAC: Risk Assessment and Case Management for Reporting Entities System) นั้น ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและลดภาระความยุ่งยากของผู้มีหน้าที่รายงาน พัฒนาระบบการตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับบุคคลที่ถูกกำหนดตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายของอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สำนักงาน ป.ป.ง. ที่ง่ายต่อการเข้าถึง ไม่มีภาระด้านต้นทุนสำหรับผู้มีหน้าที่รายงานจะต้องแบกรับภาระ และพัฒนาระบบการบันทึกข้อมูลของผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน ป.ป.ง. ที่เป็นรูปแบบเดียวกันและประกาศใช้เหมือนกันทั่วประเทศตามความเหมาะสมของสถาบันการเงินและตามประเภทของธุรกิจของผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมที่ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

3. สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการเพื่อการให้บริการประชาชนทั่วไปนั้น ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ภารกิจ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้ทราบโดยทั่วกันในวงกว้างต่อไปโดยผ่านทุกช่องทางการสื่อสาร ควรประชาสัมพันธ์การพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว โดยใช้ระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center) ซึ่งเป็นระบบที่รองรับการให้บริการข้อมูลกับผู้ที่ต้องการติดต่อกับสำนักงาน ป.ป.ง.ทางโทรศัพท์ Call Center ติดตั้งและเชื่อมต่อกับหมายเลขภายในตู้สาขาโทรศัพท์ของสำนักงาน ป.ป.ง. มีระบบตอบรับอัตโนมัติ และระบบฝากข้อความ ระบบบริการข้อมูลข่าวสารอัตโนมัติ ระบบส่งเอกสารทางเครื่องโทรสารอัตโนมัติ รองรับการติดต่อและให้ข้อมูลกับสายลับสำนักงาน ป.ป.ง. โดยเป็นส่วนที่ต้องมีการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของสำนักงาน ป.ป.ง.และรับเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การทำวิจัยในประเด็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นควรเป็นลักษณะของงานวิจัยเชิงผสม คือ เป็นทั้งงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เนื่องจากผู้วิจัยได้ลงเก็บข้อมูลในเชิงลึกพบว่ามีความแปรปรวนในระดับอันตรภาค (Interval Scale) และมาตราวัดอัตราส่วน (Ratio Scale) จำนวนมาก ซึ่งหากมีการวิจัยต่อยอดโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณอย่างเป็นระบบโดยใช้สถิติงานวิจัยที่เหมาะสมวิเคราะห์ข้อมูลร่วมด้วยจะยิ่งทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นและสามารถนำไปพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม และคณะ. (2550). *แนวทางการพัฒนาและเสริมสร้างกลไกป้องกันการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มีสเตอร์ก๊อปปี.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: รัตนไตร.
- บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2554). *แนวทางการพัฒนามาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ*. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 28(1), 33-48.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สหมิตรพรินต์ติ้ง.
- เย็น ภู่วรรณ. (2544). *การดำเนินงานอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานรัฐ : บทบาทและความสำคัญ*. ใน เอกสารวิชาการประจำปี พ.ศ. 2544 เรื่อง “การปฏิรูประบบราชการ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)” (น. 39-67). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ.
- วิจิต หล่อจิระชุมท์กุล และคณะ. (2549). *โครงการการพัฒนาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2551). *การบริหารจัดการที่ดี Good Governance*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: อินทราษ.
- วุฒิพงศ์ พงค์สุวรรณ. (2544). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. ใน เอกสารวิชาการประจำปี พ.ศ. 2544 เรื่อง “การปฏิรูประบบราชการ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)” (น.15-38). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *แนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2555). *คู่มือการประเมินเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดภายใต้ พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540*.
- Albu, Oana Brindusa and Flyverbom, Mikkel. (2016). *Organizational Transparency: Conceptualizations, Conditions, and Consequences*. Retrived May 12, 2020, from <http://www.researchgate.net/publication/305340823>.
- ERGO Network. (2018). *Transparency and Accountability Criteria*. Retrived Oct 8, 2019, from <http://www.ergonet.org>.
- Mendel, T. (2004). *Freedom of Information: A Comparative Legal Survey*. UNESCO.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (MPA)

เปิดรับสมัคร... ภาคค่ำ (พื้นที่ ศาลายา)
เรียน อังกฤษ และ พหุศาสตร์

สำหรับ... บุคลากรภาครัฐที่ต้องการปรับวุฒิการศึกษา
บุคคลทั่วไปที่ต้องการเป็นข้าราชการ และข้าราชการส่วนท้องถิ่น
บุคลากรภาคเอกชนที่ต้องการเรียนรู้ด้านการบริหาร

เนื้อหาทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง
เรียนรู้กับคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณภาพและมากประสบการณ์
หลักสูตรได้รับการรับรองจาก สกอ.
มหาวิทยาลัยของรัฐ
จบตามระยะเวลา 1 ปีครึ่ง

สมัครเลยที่ >>> <https://www.rcim.in.th> 092-442-8000



ความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

The Human Resource Development Needs of Local Administration Personnel in Muang Nonthaburi District, Nonthaburi Province

แสงเดือน เรือนคำ¹ และพิชิต รัชตพิบูลภ²

Saengdeuan Reuankham¹ and Pichit Ratchatapibhunphob²

¹ นักศึกษาประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: muay.02s@gmail.com, pichit9999@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนาตนเอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 362 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของผลการศึกษเปรียบเทียบระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับความต้องการแตกต่างกันตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และระดับตำแหน่ง

คำสำคัญ: ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

Abstract

The research aimed to study and compare the needs for human resource development of training skills local government organization employees In Muang Nonthaburi District, Nonthaburi Province. A quantitative research study was conducted where 3 development dimensions were emphasized: education, training, and self development. The samples of 362 local administrative employees of Muang Nonthaburi district were selected. A survey questionnaire was a research instrument whereas analysis statistics included more percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. As results, the overall need for human resource development among the investigated employees was revealed in a high level. When considering each aspect, training needs human resource development reached the highest level whereas the requirements for self-development in a high level and education were in a moderate level. With regard to demand comparison among employees in relation to human resource development, it was found that as classified by personal factors, the level of demand differed by age with a statistical significance level of .05. However, gender, level of education, job tenure and income did not significantly affect the demand.

Keywords: Human Resource Development Needs

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรภาครัฐที่สำคัญในการบริหารประเทศเนื่องจาก เป็นองค์กรภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดชุมชนและประชาชนมากที่สุด รู้จักและเข้าใจพื้นที่เป็นอย่างดี เป็นการสร้างโอกาสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับพื้นที่เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ ดังนั้นในการบริหารจัดการองค์กรจึงมียุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีเป้าประสงค์ที่จะพัฒนาบุคลากรให้ เป็นบุคลากรที่ดี เก่ง มีความสุข ผูกพันต่อองค์กร และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556) ความสามารถของบุคลากรที่ทำงานในองค์กร จะเป็นปัจจัยและตัวแปรสำคัญที่ผลักดันให้องค์กรนั้นๆ สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐกิจ ที่มีเป้าหมาย ในเรื่องของรายได้ ผลกำไร และการเติบโตของกิจการ องค์กรภาคราชการที่มีเป้าหมายในการเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาประเทศ และให้บริการ ดูแลประชาชน รวมไปถึงองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีเป้าหมายทั้งในด้านผลของกำไร อัตราการเติบโตของกิจการ การให้บริการแก่ประชาชนไปพร้อมๆ กัน ถ้าทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปราศจากการพัฒนาความสามารถ พนักงานก็จะทำงานอย่างไร้ความสามารถ ปราศจากความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย และจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ความเชื่อมั่นของประชาชนในความรับผิดชอบดูแลขององค์กรนั้นๆ รวมถึงความพึงพอใจของประชาชนก็จะอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งจะทำให้การพัฒนาของบุคลากรในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไป อำนาจจากรัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนไปยังท้องถิ่น ตั้งแต่การปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข สาธารณูปโภค รวมถึงการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาประเทศให้มีความเจริญในทุกๆ ด้าน ดังนั้นการที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายต่างๆ ที่ได้ตั้งไว้ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ในชุมชน ตลอดจนการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศ องค์กรต้องตระหนักถึงความรู้ ความสามารถของบุคลากร ภายในองค์กร ถ้าบุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพ ก็สามารถปฏิบัติงานการให้บริการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิผล

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ ฉะนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นเครื่องบ่งบอกถึงประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ยังรวมไปถึงศักยภาพขององค์กรและยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

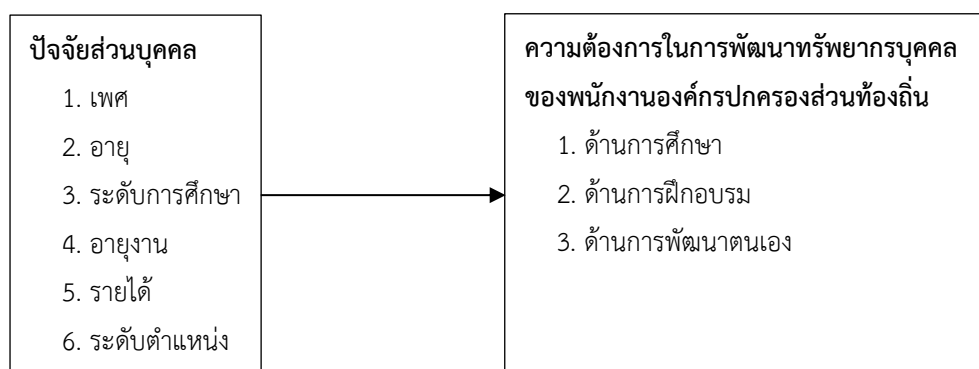
1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบของความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก
2. ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 362 คน วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 3,887 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณตามวิธีของ Taro Yamane กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 362 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ไปใช้ทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานเทศบาลตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ที่ได้เท่ากับ 0.8389 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และระดับตำแหน่งของพนักงาน และ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล โดย t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ และ F-test ใช้ในการทดสอบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และสถานภาพของพนักงาน กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 362 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 ราย (ร้อยละ 65.2) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุดจำนวน 97 ราย (ร้อยละ 26.8) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 185 ราย (ร้อยละ 51.1) มีอายุงาน 5-10 ปี มากที่สุด จำนวน 105 ราย (ร้อยละ 29.0) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 217 ราย (ร้อยละ 59.9) อยู่ในระดับปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 125 ราย (ร้อยละ 34.5)

ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นด้าน พบว่าด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด รองลงมาด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมีความต้องการมาก และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง

ด้านการศึกษา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เพิ่มความเป็นวิชาชีพในการทำงานในอนาคตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับความต้องการมาก รองลงมาความต้องการศึกษาเพิ่มเติมในสาขาวิชาชีพที่สอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับความต้องการมาก ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ความต้องการให้องค์กรจัดสรรทุนการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง

ด้านการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด รองลงมาความต้องการให้องค์กรมีการจัดงบประมาณในการฝึกอบรม/สัมมนา/การประชุมปฏิบัติการ อย่างเพียงพอ และต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองในทุกปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับความต้องการมาก

ด้านการพัฒนาตนเอง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด รองลงมาความต้องการไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาปรับใช้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ความต้องการพัฒนาทักษะ ศิลปะการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับความต้องการมาก

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยจำแนกตามปัจจัยของสถานภาพส่วนบุคคล

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความต้องการในการพัฒนา โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายคู่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนา ด้านการศึกษา แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 -30 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 -50 ปี 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับของความต้องการในการพัฒนา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อายุงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับของความต้องการในการพัฒนา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับของความต้องการในการพัฒนา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ระดับตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงานที่แตกต่างกัน มีระดับของความต้องการในการพัฒนา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า ระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณาโดยจำแนกเป็นด้าน ดังนี้

ด้านการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการศึกษามีการเปิดกว้างให้ศึกษาได้ตามอัธยาศัย และสามารถเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเองได้ในทุกระดับตามความสามารถของผู้ศึกษาเอง ประกอบกับเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยสามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง และพัฒนาระบบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการศึกษาจึงไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริณัฐ ลิขิตกรเจริญ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพัน ต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกิจกรรมการ พัฒนาองค์กร ด้านกิจกรรมการพัฒนาของพนักงาน ด้านกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ และด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ส่วนด้านกิจกรรมการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการฝึกอบรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และประการสำคัญเพื่อจะได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ หรือมี

ตำแหน่งงานสูงขึ้นเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิต เป็นที่ยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรวิทย์ กลิ่นจันทร์ (2552) ได้ศึกษา “ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการพัฒนา ตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาใน 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ต่อด้านการฝึกอบรม และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้านการศึกษาต่อ ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาตนเอง พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมีความต้องการมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านเทคโนโลยีก็มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว พนักงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งจะช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการยกระดับความสามารถของตนเองให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2541) การพัฒนาตน หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตน ด้วยตนเอง ให้ดีขึ้นกว่าเดิม เหมาะสมกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ แรงจูงใจหรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ การพัฒนาตนด้วยตนเอง ตามศักยภาพของตนให้ดีขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคม เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ตลอดจนเพื่อการดำรงชีวิต อย่างสันติสุขของตน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ด้านเพศ ผลการศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่าโดยภาพรวมและรายด้าน มีความต้องการในการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิง และเพศชาย มีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องหน้าที่การงาน สิทธิในการรับเลือกตั้งต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ พระเอกราช กิตติโร (สมเฝ้า) (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอกันทรลักษ์จังหวัดศรีสะเกษ” เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอกันทรลักษ์จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอกันทรลักษ์จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านอายุ ผลการศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าโดยภาพรวมและรายด้าน มีความต้องการในการพัฒนาแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความต้องการพัฒนามากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มที่มีช่วงอายุอยู่ในวัยกลางคนมีความต้องการพัฒนามากกว่า กลุ่มที่มีอายุน้อยและอายุมากและสามารถรับรู้และเปลี่ยนแปลงแนวคิดรวมถึงยอมรับสิ่งใหม่ๆ ได้ง่ายกว่าผู้ที่อายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับ นมิตา ชูสุวรรณ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์” เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเอง พบว่า อายุ ต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมและรายด้าน มีความต้องการในการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งการส่งเสริมการศึกษาในปัจจุบันได้เปิดกว้างให้ศึกษาตามอัธยาศัย และสามารถเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเองได้ในทุกระดับตามความสามารถของผู้ศึกษาเอง ซึ่งสอดคล้องกับ วริศรา จำปา (2554) ได้ศึกษา “ความต้องการพัฒนาตนเองของครูโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัย

รามคำแหง” เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของครูโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ครูโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัย รามคำแหงที่มี วุฒิการศึกษา ต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุงาน ผลการศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุงาน พบว่าโดยภาพรวมและรายด้าน มีความต้องการในการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานมานานแล้วหรือเพิ่งปฏิบัติงาน ทุกคนต่างอยู่ภายใต้กฎ/ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ ตลอดจนการส่งเสริมและการเปิดโอกาสด้านต่างๆ ภายในบริบทเดียวกันของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรีอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทศพร พิษะระ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ” เมื่อทดสอบสมมติฐานผลการเปรียบเทียบพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านรายได้ ผลการศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าผู้ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ไม่ได้เป็นอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้ศึกษาหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ นมิตา ชูสุวรรณ (2553) ได้ศึกษา “ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์” เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเอง พบว่า รายได้ แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน

ด้านระดับตำแหน่ง ผลการศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่ามีความต้องการในการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งแต่ละตำแหน่งไม่ว่าจะอยู่ในระดับตำแหน่งใด ที่มีบริบทการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ก็มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงทำให้การเปรียบเทียบระดับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อมรวิทย์ กลิ่นจันทร์ (2552) ได้ศึกษา “ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเอง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่มี ตำแหน่ง ต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ทำให้ทราบถึงระดับความต้องการและความแตกต่างของความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนา และตอบสนองความต้องการในการพัฒนาพนักงานองค์กรของพนักงานในหน่วยงานอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการศึกษาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำสุดผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล อย่างจริงจัง มีนโยบายในการส่งเสริม และเอื้ออำนวยต่อการศึกษารวมถึงนโยบายด้านงบประมาณ ด้านการศึกษาอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม จะสามารถพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นผู้มีความรู้สามารถและทักษะ มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารองค์กรและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ ศิลปะการทำงานเป็นทีมเพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายในการทำงาน ตลอดจนการศึกษาหาความรู้จากเอกสาร ตำรา หนังสือ และแหล่งความรู้อื่นๆ พัฒนาตนเองในทุกๆ ด้าน เช่นด้านวิชาความรู้ ด้านสุขภาพ ด้านสังคม และจริยธรรม มีนโยบายในการพัฒนาตนเอง และการประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม จะสามารถทำให้พนักงานในองค์กร เป็นผู้มีความรู้ ทักษะด้านความรู้ อารมณ์ การจัดการตัวเอง และสุขภาพที่ดีขึ้น จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และนำมาบูรณาการในการพัฒนาปรับปรุง เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ต่อไป
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนนทบุรี

บรรณานุกรม

- จุฑามณี ตระกูลมุกดา. (2544). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2537). *กลยุทธ์การพัฒนาคน : สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพร พิษระ. (2554). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ*.
- วิทยานิพนธ์ ศึกษาสาตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทียมรัตน์ คงทน. (2554). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในบริษัท ทีเอสที เมทัลเวิร์ค จำกัด*.
- การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย,
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นมิตา ชูสุวรรณ. (2553). *ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป*
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. การศึกษาอิสระการจัดการมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- พระเอกราช กิตติโร (สมเฝ้า). (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอกันทรลักษ์*
- จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย,
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ ราชวิทยาลัย.
- ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2541). *เอกสารคำสอนรายวิชาการพัฒนาตน*. ลพบุรี: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- รัชณี เกิดดี. (2554). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*.
- ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
- มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรียม ศรีทอง. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: เอ็ดดูเคชั่น.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิศรา จำปา. (2554). *การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของครูโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- วารสารวิจัยรามคำแหงมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 14(3), 72-76.
- สมใจ ลักษณะ. (2548). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมาน รังสิโยภักย์. (2544). *การบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เอ็มทีเพรส.

สรินญา แพทย์พิทักษ์. (2553). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สิริณัฐ ลิธิกรเจริญ. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์*. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยทฐ เกษสาคร. (2545). *การพัฒนาศาสนาและการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: วีเจ.พรินต์ติ้ง.

อมรวิทย์ กลิ่นจันทร์. (2552). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณ รัชธรรม. (2537). *การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล*. กรุงเทพฯ: สุนทรออฟเซต.

Chiraprapha Akaraborworn. (2006). *HRD Roles in Thailand*. Bangkok: Tao.

Gilley, J. W. and Eggland, S. A. (1989). *Principles of Human Resource Development*. Boston: Addison-Wesley.

Gilley, J. W., Egg land, S. A. and Maycunich, A. M. (2002). *Principle of Human Resource Development*. Cambridge, M.A.: Perseus.

Mathis, Robert L., and Jackson, John Harold. (2007). *Human Resource Management: essential perspectives*. (4th ed.). Mason, OH: Thomson Business and Economics.

Nadler, L. (1984). *The Handbook of Human Resource Development*. New York: Wiley.

Nadler, L. and Wiggs, G.D. (1989). *Managing Human Resources Development*. California: Jossey-Bass.

Pace, R. Wayne, Smith, Phillip C. and Mills, Gordon E. (1991). *Human Resource Development: The Field*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.

Rothwell, W. J. (2005). *Beyond Training and Development*. New York: AMACOM.

Swanson, R. A., and Holton, E. F. (2001). *Foundations of Human Resource Development*. San Francisco: Berrett-Koehler.

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี RCIM

รับสมัครนักศึกษาระดับปริญญาโท-เอก
รัฐประศาสนศาสตร - บริหารธุรกิจ

สาขา - ห้วหิน
ภาคพิเศษ - ภาคค่ำ

สมัครได้ทุกวัน
โทร. 092-442-8000
<https://rcim.rmutr.ac.th/>

QR Code

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

Performance of Personnel of the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office Resulting from the use of Digital Technology

จุฑามาศ นิมจิตต์¹ และโกวิท กังสนันท์²

Jutamas Nimjit and Kowit Kangsanant

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: ton_aor_ka@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่เป็นผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และระบุถึงปัญหา อุปสรรค และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนวิจัยสนามเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการตีความ การหาข้อสรุป ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน 2) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาน้อยลง นำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น 3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับคล่องตัวขึ้น 4) ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง และเพียงพอได้ 2) การไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรในด้านความเร็วและถูกต้อง 3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี 3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) ปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆตลอดเวลา 2) จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3) มีปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ 4) รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

Abstract

This research aims to study the application of digital technology to affect the performance of the personnel of the Prosecutor Office, Nonthaburi Province, the method of this research qualitative to apply the results of the study to increase the efficiency of digital technology. By using the method of documentary research and field research In the field research section, data was collected by structured interviews from 15 key informants. The researcher used the data obtained from the interviews with the sample group. Let's separate the issues according to the questions. The data were then analyzed for each issue using methods, interpretations, conclusions. The findings were as follows: 1. The performance of technology in the digital age of personnel of the Nonthaburi Prosecutor Office was 1) quality of work. Satisfaction, the work results are accurate. Standard and fast Workers or personnel in the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office Have the skills to bring in existing digital tools, equipment and technology by being used for benefit in performance Working together or for the development of work processes. The system in the office to be up to date, covering the ability to use, understand and create. Effective access to digital technology and it brings benefits to personnel, including reducing errors and having more confidence in their work. Work quickly Able to access and retrieve information more accurately Solve problems efficiently. 2) Workload. It is in line with the expectations of the organization, in accordance with the plans and goals set. By adopting technology in operations, operations can be performed in larger volumes and in less time. Using technology to solve problems more efficiently, able to perform more work. 3) Time, time spent on the work is correct in principle, suitable for work and up to date. Work techniques have been developed to be more convenient and faster. Have time management from the technology performance of personnel in the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office To help you make good decisions Able to manage time better. The work process of the agency has become more compact and flexible. 4) cost. In pursuit of teachnology it is appropriate to the job and how to make the most of available financial resources, people, material available. Minimal losses occur Organizations can save more operational resources for each process. In the early days, agencies may be more expensive to make changes to their information systems. And the cost of developing personnel competence in order to have efficient performance in the long term, thus cost-effective. 2. Problems, obstacles and suggestions in the performance of technology in the digital age of personnel. Nonthaburi province office is 1) insufficient budget allocation. As a result, the agency can not provide high-level technology (Hardware) and sufficient. 2) The lack of skills to help enhance the work in the organization to be as efficient as it should be. The quality of work is not satisfactory as expected in terms of speed and accuracy. 3) Lack of personnel with knowledge and technology capability, lack of skills, lack of knowledge and understanding in technology operations. Lack of training for personnel in technology 3. Guidelines for increasing the efficiency of technology work in the digital age of personnel, the Prosecutor Office, Nonthaburi Province: 1) Improve the hardware and software to be up to date and ready to use to support new technologies all the time. There is an upgrade of the use of Software or programs. In fast processing of data and entering commands to be a person who can work effectively in the organization or agency in the digital age. Ready for the rapidly changing world situation. 2) Organize training for government officials in Nonthaburi Provincial Prosecutor Office about technology. 3) Improve internal management structure by setting up staff to directly supervise technology work within the

department to solve problems 4) Compile systematic elements of the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office. Also known as Establishing a learning organization by consolidating the existing knowledge into a system and has prepared a manual in operation Operating procedures, regulations relating to the operation of technology; And gather knowledge from various sources So that new practitioners can study and learn by themselves.

Keywords: Performance operational efficiency, Digital technology, Nonthaburi Provincial Attorney Office

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความก้าวหน้าและเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและการประกอบ ธุรกิจของคนมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการและกระบวนการทางสังคม รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์การเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและ ต่อเนื่องโดยมีการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการสาธารณะ และให้มีการบูรณาการ ฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ให้อยู่ในระบบดิจิทัลที่จะเกื้อกูลต่อความมีประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558) เทคโนโลยี ดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน การสื่อสารที่รวดเร็วและไร้พรมแดนเชื่อมโยงทั้งโลกไว้ด้วยกันทำให้การแข่งขันใน ด้านต่างๆเพิ่มสูงมากขึ้นส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงองค์การไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลซึ่งมีอาจหลีกเลี่ยงได้ องค์กรนั้นต้องสามารถ รับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆของด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพใน สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พุทธศักราช 2560 โดยส่วนขององค์กรอัยการ อยู่ในหมวดที่ 13 ตามมาตรา 248 บัญญัติว่า องค์กรอัยการมีหน้าที่และอำนาจ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย พนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดย รวดเร็ว เที่ยงธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง และไม่ให้อำนาจเป็นคำสั่งทางปกครอง การบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และ การดำเนินการอื่นขององค์กรอัยการให้มีความเป็นอิสระ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ดำเนินงานภายใต้นโยบายอัยการสูงสุด มีการบริหารงานโดยการให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความสะดวก และ รวดเร็ว สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีได้นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการข้อมูลที่มีจำนวนมากของ สำนักงาน ซึ่งได้แก่ ระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการประเมินผลงานข้าราชการ อัยการ โดยมีการนำ Application และอุปกรณ์ดิจิทัลต่างๆ เช่น computer, smart phone, notebook, scanner เป็นต้น มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วขึ้น

อย่างไรก็ตามการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเป็น หลักการชี้แนะทั่วไปแต่ยังไม่ได้มีการตรวจสอบในระดับปฏิบัติการจริงว่าผลหรือผลลัพธ์อย่างไรแน่ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแนว ทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในดิจิทัลของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่เป็นผลมาจากการปรับใช้
2. เพื่อระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ จังหวัดนนทบุรี

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน
อัยการจังหวัดนนทบุรี

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการ
จังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ การนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนา
กระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์การสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ในกรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่เสนอโดย Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 12-13) ที่
อธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถวัดได้โดยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

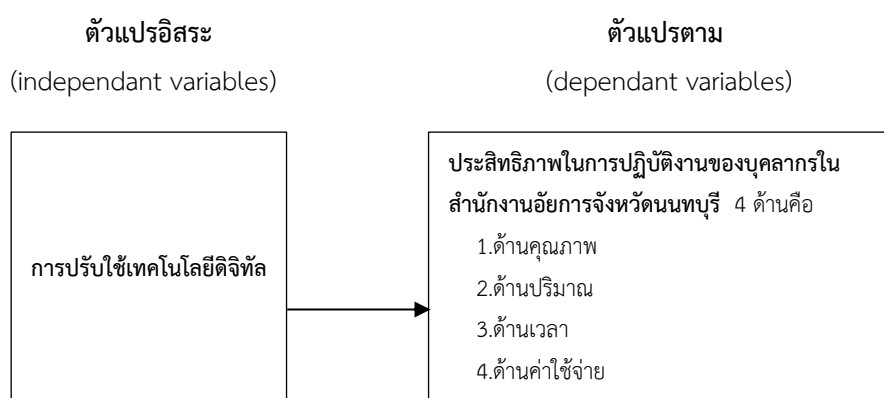
1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการ
ทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มี คุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจ
ของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่
เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงาน
ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไร
มากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่
อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ดังแสดงอยู่ในแผนภูมิต่อไปนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยออกแบบในรูปของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เน้นศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ ทัศนคติและประสบการณ์ของผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของตนอย่างไร โดยใช้วิธีการวิจัยดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ข้อมูลหลักฐานต่างๆ ที่มีอยู่ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง รวมทั้ง การสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

2. การสัมภาษณ์ (Interviews) โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์รายบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง การสัมภาษณ์ทำในรูปคำถามแบบมีโครงสร้างหรือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร หรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยนี้ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 15 คน โดยคัดเลือกมาจากกลุ่มงานต่างๆและมีคุณสมบัติดังนี้

1) เป็นข้าราชการตุลาการผู้ดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานอัยการ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จำนวน 1 คน

2) เป็นข้าราชการตุลาการผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ นิติกรชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ จำนวน 2 คน นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ จำนวน 2 คน นิติกรปฏิบัติการจำนวน 3 คน นักวิชาการการเงินและบัญชีปฏิบัติการ จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน จำนวน 2 คน และเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Guide) คือ แบบสัมภาษณ์ที่จำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้เชื่อมโยงกับรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีฐานข้อมูลมาจาก 2 แหล่งคือ เอกสารและการสัมภาษณ์บุคคล การเก็บข้อมูลในรูปเอกสารได้มาจากศูนย์สารสนเทศและห้องสมุดของสำนักงานอัยการสูงสุดและสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี รวมถึงห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ เอกสารประกอบการสอน และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ส่วนการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคลเพื่อขออนุญาตหมายวัน เวลาสัมภาษณ์ เป็นการล่วงหน้า พร้อมทั้งอธิบายประเด็นของการสัมภาษณ์ให้ทราบอย่างคร่าวๆ และก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่า จะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงวิชาการเท่านั้น รวมทั้งขออนุญาตให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจัดบันทึกการสนทนา และในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะถามคำถามตามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีแนวทางการวิเคราะห์ครอบคลุมการวิเคราะห์เนื้อหา (content Analysis) การวิเคราะห์ธีมเรื่อง (theme analysis) และตารางนำเสนอ (matrix) ทั้งในรูปของแต่ละกรณี และข้ามกรณี (case-case) โดยมีขั้นตอนในรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นเรื่องตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็นๆ โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สัปดาห์แรก ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ประสิทธิภาพด้านเวลาในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

2. นำผลการวิจัยทั้งสี่ประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและการอภิปราย

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สามารถสรุปเป็นข้อค้นพบได้ดังนี้

1. การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

พบว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้ computer, Note book, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ โดยนำมาใช้ให้งานเกิดความมีประสิทธิภาพ และพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรียังคงใช้ Softwares ดังนี้

1) Microsoft excel ใช้ในการจัดการฐานข้อมูล เช่น การวิเคราะห์งบประมาณ การทำข้อมูลเงินเดือนข้าราชการ การเก็บข้อมูลสถิติของงาน การบันทึกข้อมูลสำนวนคดีเพื่อใช้ในการตรวจสอบค้นคว้าความถูกต้องของการดำเนินงาน การใช้ Microsoft Excel ช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็ว สามารถคำนวณได้อย่างแม่นยำและสามารถเก็บสถิติไว้เป็นข้อมูลในการวางแผนในอนาคตได้

2) Microsoft word ใช้ในการดำเนินงานด้านเอกสาร เช่น การจัดทำหนังสือราชการถึงบุคคลภายในและนอกองค์การ เพื่อแจ้งผลคดีต่างๆ การเก็บข้อมูลสถิติของการปฏิบัติงาน การจัดทำสารบบคดีเพื่อควบคุมสำนวนคดี การใช้ Microsoft word จะช่วยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วเกิดความมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแก้ไขข้อมูลได้โดยง่าย

3) การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ตภายในของสำนักงานอัยการนนทบุรี คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินสมรรถนะข้าราชการอัยการและข้าราชการตุลาการ การบันทึกข้อมูลคดีลงสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์และการสืบค้นข้อมูลจากสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์) การเบิกจ่ายเงินเดือนผ่าน KTB Corporate การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System) การรับส่งหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศต่างๆ (ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) การใช้งานระบบบุคลากรภาครัฐ (กรมบัญชีกลาง) การสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก การรับส่งข้อมูลคดีผ่านทาง E-mail โดยจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ตภายในของสำนักงานอัยการนนทบุรี จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตรงตามเป้าหมายของงาน

ต่างๆ เรียกใช้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานลดการซ้ำซ้อนหรือทำซ้ำ

4) การใช้ Application Line เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ให้กับผู้รับสารและผู้ส่งสารได้สามารถโต้ตอบกัน มาช่วยในการกระจายข้อมูลข่าวสาร การติดตามงาน การสั่งงาน การแจ้งปัญหาต่างๆในการทำงาน ใช้งานผ่าน Application Line โดยการสร้างกลุ่ม Line เฉพาะของหน่วยงาน ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการตอบข้อซักถาม การติดตามผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็ว การส่งงานผ่าน Application Line ในกรณีที่ตนเองไม่ได้อยู่ในสำนักงาน เป็นการจัดการข้อมูลซึ่งไม่ว่าตนเองจะอยู่ที่ไหนก็สามารถส่งงานหรือข้อมูลได้ Application Line ยังมีฟังก์ชันที่ช่วยในการแปลผลคำหรือตัวอักษรจากแผ่นงานซึ่งสามารถนำมาใช้งานเพื่อช่วยลดการพิมพ์งานได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งถือเป็นการช่วยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วได้ยิ่งขึ้น เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งได้วางกรอบความคิดที่แยกออกเป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย สามารถสรุปเป็นข้อค้นพบได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น computer, Note book, Smart Phone หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่องาน สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด และมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้เอง สามารถเข้าถึงเรียกใช้ข้อมูลได้ตรงความต้องการมากขึ้น แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ หน่วยงานได้รับการยอมรับว่าทันสมัย ความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานอื่นๆ กระบวนการทำงานและการสื่อสารกระชับขึ้นคล่องตัวขึ้น พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรียังคงใช้ Softwares คือ Microsoft excel, Microsoft word การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ตภายในของสำนักงานอัยการนนทบุรี , การใช้ Application Line เป็นต้น

2) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานที่เน้นการทำงานตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาอันน้อยลง รวมถึงการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น เช่น จากการลงข้อมูลสารบบคดีจากเดิมคือมีการบันทึกโดยการเขียนมือ แต่ปัจจุบันมีการนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตโปรแกรมสำเร็จรูปของหน่วยงานเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การลงข้อมูลคดี สามารถลงในปริมาณที่มากขึ้นจากเดิมได้ 2-3 เท่าต่อวัน เป็นต้น

3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนา เทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการบริหารเวลา การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ช่วยในการตัดสินใจได้ดี สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากยิ่งขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น เช่น การใช้โปรแกรม Google doc มาช่วยในการถอดเทปการประชุม เป็นเทคนิคการทำงานที่สะดวกรวดเร็วประหยัดเวลายิ่งขึ้น การเบิกจ่ายเงินเดือนผ่าน KTB Corporate ถือว่าการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยให้ลดการเดินทางไปติดต่อและรอคิวธนาคาร ทำให้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอื่นให้ได้อีกยิ่งขึ้น เป็นต้น

4) ด้านค่าใช้จ่าย การดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงานสามารถประหยัด ทรัพยากรในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น หน่วยงานอาจจะมีการใช้จ่ายจำนวนมากในช่วงแรกที่มีการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศต่างๆ และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในระยะยาวจึงความคุ้มค่าและเกิดการ

สูญเสียน้อยกว่าจ้างคนนอก (Outsource) ส่วนในเรื่องการจ้าง Outsource ในการเขียนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานสารบบคืออิเล็กทรอนิกส์แม้จะสูญเสียค่าใช้จ่ายก็เป็นการเสียค่าใช้จ่ายแค่ครั้งเดียวและคุ้มกับการได้ใช้งาน

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ได้พบปัญหาและอุปสรรคของการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานดังนี้

1) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยี (Hardware) และเพียงพอได้

2) มีการขาดการพัฒนาทักษะที่จะยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพสูงขึ้น บุคลากรมีความคุ้นเคยในกระบวนการทำงานแบบเก่า เช่น การใช้กระดาษพิมพ์เอกสารในการส่งงาน ในขณะที่ต้นฉบับเอกสารก็อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลอยู่แล้ว การไม่คุ้นชินกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพพอใจเท่าที่ควรในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง

3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขาดทักษะ ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล

4. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ได้พบข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

1) ควรมีการปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆตลอดเวลา มีการยกระดับการใช้ Software หรือโปรแกรมต่างๆ ในการประมวลผลข้อมูลและการป้อนคำสั่งอย่างรวดเร็ว เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2) ควรจัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

3) ควรมีปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในโดยการจัดตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลงานด้านเทคโนโลยีภายในหน่วยงานโดยตรงเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์

4) ควรรวบรวมองค์กรและองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยการรวบรวมความรู้ที่อยู่แล้ว และมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี และรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีประเด็นที่ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผลการศึกษา ตามกรอบประเด็นปัญหาการวิจัย ซึ่งสามารถนำแนวคิดทฤษฎีมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ประเด็นการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่างๆ ดังนี้

1) Microsoft excel มาใช้ในการจัดการฐานข้อมูล เช่น การวิเคราะห์งบประมาณ การทำข้อมูลเงินเดือนข้าราชการ การเก็บข้อมูลสถิติของงาน การบันทึกข้อมูลสำนวนคดีเพื่อใช้ในการตรวจสอบค้นคว้าความถูกต้องของการดำเนินงาน โดยจากการใช้

Microsoft Excel จะช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็ว สามารถคำนวณได้อย่างแม่นยำและสามารถเก็บสถิติไว้เป็นข้อมูลในการวางแผนในอนาคตได้

2) Microsoft word มาใช้ในการดำเนินงานด้านเอกสาร เช่น การจัดทำหนังสือราชการถึงบุคคลภายในและนอกองค์กร เพื่อแจ้งผลคดีต่างๆ การเก็บข้อมูลสถิติของการปฏิบัติงาน การจัดทำสารบบคดีเพื่อควบคุมสำนวนคดี จากการใช้ Microsoft word จะช่วยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วเกิดความมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขข้อมูลได้โดยง่าย

3) การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ตภายในของสำนักงานอัยการนทบุรี คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินสมรรถนะข้าราชการอัยการและข้าราชการธุรการ การบันทึกข้อมูลคดีลงสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์และการสืบค้นข้อมูลจากสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์) การเบิกจ่ายเงินเดือนผ่าน KTB Corporate การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System) การรับส่งหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศต่างๆ (ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) การใช้งานระบบบุคลากรภาครัฐ (กรมบัญชีกลาง) การสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก การรับส่งข้อมูลคดีผ่านทาง E-mail จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตรงตามเป้าหมายของงานต่างๆ เรียกใช้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานลดการซ้ำซ้อนหรือทำซ้ำ

4) การใช้ Application Line เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ให้กับผู้รับสารและผู้ส่งสารได้สามารถโต้ตอบกัน มาช่วยในการกระจายข้อมูลข่าวสาร การติดตามงาน การสั่งงาน การแจ้งปัญหาต่างๆในการทำงาน โดยการใช้งานผ่าน Application Line โดยการสร้างกลุ่ม Line เฉพาะของหน่วยงาน ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการตอบข้อซักถาม การติดตามผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็ว การสั่งงานผ่าน Application Line ในกรณีที่ตนเองไม่ได้อยู่ในสำนักงาน เป็นการจัดการข้อมูลซึ่งไม่ว่าตนเองจะอยู่ที่ไหนก็สามารถสั่งงานหรือข้อมูลได้ อีกทั้ง Application Line ยังมีฟังก์ชันที่ช่วยในการแปลผลคำหรือตัวอักษรจากแผ่นงานซึ่งสามารถนำมาใช้งานเพื่อช่วยลดการพิมพ์งานได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งถือเป็นการช่วยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วได้ยิ่งขึ้น เป็นต้น

ผลการศึกษาข้างต้นในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนว Thailand 4.0 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจ สอบสวนกลาง มีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้ 1) งานด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อมูล วิเคราะห์ ข้อมูล บันทึกข้อมูลต่างๆ การจัดทำเอกสารทางราชการ รวมทั้งสืบค้นข้อมูลของงานด้านการสืบสวนสอบสวนในคดี เพื่อวางแผนการจับกุม ยกตัวอย่างเช่น - ระบบ POLIS เป็นระบบที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติพัฒนาขึ้น โดยประกอบไปด้วยระบบต่างๆ เช่น ระบบคดีอาญา, การตรวจสอบคดีอุกฉกรรจ์ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ฯลฯ

นอกจากนี้ผลการศึกษาในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรียังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญรัตน์ อ่อนศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ระดับการใช้อย่างมาก ร้อยละ 45.3 โดยเหตุผลที่เลือกนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการบันทึกข้อมูล รวมทั้งใช้ผ่านระบบเครือข่ายโดยการส่งพิมพ์เอกสารทางเครื่องพิมพ์ และค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ Microsoft Office และโปรแกรมข้อมูลผู้ป่วยของโรงพยาบาล เช่น Miiet, HosXp ความถี่ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีมากต่อสัปดาห์ ผลจากการใช้ส่วนใหญ่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นแหล่งข้อมูลหรือประกอบการปฏิบัติงาน นำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ และลดความซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูล

ประเด็นแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในกรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่เสนอโดย Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 12-13) ที่อธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถวัดได้โดยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) และด้านค่าใช้จ่าย (Costs)

ผลการทดสอบทฤษฎีนี้ในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีได้แสดงให้เห็นความสอดคล้องเกือบทั้งหมด กล่าวคือ

1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ใน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีการทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัย ครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า คุณภาพของงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ปริมาณงานที่ไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนา เทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการบริหารเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในดิจิทัล

ผลการศึกษาในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีทั้งในด้านการจัดสรรงบประมาณ ด้านการพัฒนาทักษะที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานแบบเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านความพร้อมด้านบุคลากรมีความสอดคล้องและสามารถยืนยันข้อค้นพบที่มีอยู่แล้ว ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง (Hardware) และเพียงพอได้ประเด็นนี้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า งบประมาณของหน่วยงานไม่เพียงพอที่จะสามารถจัดสรรเครื่องมือในการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีมาให้ได้ตรงตามต้องการต่อการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนว Thailand 4.0 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้าน เทคโนโลยี ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีดังต่อไปนี้ (1) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีขาดการฝึกอบรม เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน (2) งบประมาณไม่เอื้อให้สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยมาใช้งานได้อย่างเต็มที่ (3) ปัญหาการเชื่อมโยง ข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยสรุปว่า อุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่พองจึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวรรณ รัศมีขวัญ (2557) ที่ได้กล่าวว่า ทรัพยากรที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารงานขององค์กรส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยทรัพยากรที่เรียกว่า 7M ดังต่อไปนี้ Man (คน),

Machines (เครื่องจักร), Money (เงิน), Materials (วัสดุอุปกรณ์), Method (วิธีการ), Market (ตลาด), Morale (ขวัญ) ซึ่งเงินเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการบริหารงาน หมายถึง เงินทุนที่ต้องใช้หมุนเวียนในการดำเนินกิจกรรมขององค์การ

2) ด้านการพัฒนาทักษะที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน บุคลากรมีความคุ้นเคยในกระบวนการทำงานแบบเก่า ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า การไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานเกิดจากตัวบุคคล เช่น การใช้กระดาษพิมพ์เอกสารในการส่งงาน ในขณะที่ต้นฉบับเอกสารก็อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลอยู่แล้ว การไม่คุ้นชินกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลียนยาง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ขาดทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3) ด้านการขาดความพร้อมของบุคลากร ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขาดทักษะ ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องเทคโนโลยี ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า หน่วยงานยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขอพร ปัตตะยรรยง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานตรวจสอบภายในทหารบก ผลการวิจัยสรุปว่า แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารในตำแหน่งผู้อำนวยการกอง 7 กอง และหัวหน้าแผนก จำนวน 3 แผนก รวม 10 คนพบว่า ด้านบุคลากรควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านโปรแกรมและจัดทำโครงการเสนอขอเพิ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธา พิกุลศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจกลุ่มงานสืบสวน ศูนย์สืบสวนตำรวจภูธร ภาค 4 ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหาอุปสรรค ด้านการบริหารจัดการ คือ ยังขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิ ราช (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา: องค์การสวนสัตว์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์การสวนสัตว์ด้านปัจจัย ภายใน พบว่า การสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคลากร ไม่มีแผนการรองรับที่ชัดเจน ขาดการ วิเคราะห์อัตรากำลัง การคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุแต่งตั้งขึ้นอยู่กับปริมาณงาน ส่งผลต่อความรู้ความสามารถของ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน

ประเด็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ได้สะท้อนผลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในเชิงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพหลายด้าน คือ การปรับปรุง Hardware และ Software การจัดอบรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงโครงสร้างงานและการรวบรวมองค์ความรู้ ข้อเสนอแนะหลายด้านมีความสอดคล้องและสนับสนุนผลการศึกษาที่มีอยู่แล้วหลายด้าน คือ

1) ปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆตลอดเวลา ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า หน่วยงานยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับการใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวดี ศิลปศักดิ์ขจร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและ อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษาในจังหวัดนครปฐม มี 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านฮาร์ดแวร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าปัญหา เกี่ยวกับไม่มีอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆเช่น สแกนเนอร์ หรือมีไม่เพียงพอและจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสอนมีประสิทธิภาพต่างๆตามลำดับ รองลงมา คือ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตใน สถานศึกษาไม่เพียงพอ 2) ด้านซอฟต์แวร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าระบบเครือข่ายระหว่างเครื่องมีปัญหา

ตามลำดับ รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ล้าสมัย 3) ด้านบุคลากรนั้นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าจำนวนผู้ดูแล รักษาและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย 4) ด้านการใช้ระบบเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น อยู่ในระดับปานกลาง งบประมาณด้านการใช้ระบบเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีไม่เพียงพอ อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือระบบเครือข่าย Internet ของโรงเรียนขัดข้องบ่อย

2) จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยี ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่าการจัดอบรมนั้นจะ สร้างความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น อย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธา พิกุลศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกลุ่มงานสืบสวนศูนย์สืบสวน สอบสวนตำรวจภูธร ภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากร ควรพัฒนาด้านการจัดการ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการทรัพยากร ควรมีการจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ วิธีการแก้ไขปัญหา Update ความรู้ใหม่ๆที่เกิดขึ้น และเป็นการพัฒนาทักษะให้กับ บุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถใช้งานเทคโนโลยีของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการใช้งานเทคโนโลยีได้ด้วยตนเอง

3) มีการปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในโดยการจัดตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลงานด้านเทคโนโลยีภายในหน่วยงาน โดยตรงเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า หน่วยงานควรจัดให้มีผู้มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีโดยตรงเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วทำงานเกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและทำงานเกิดความมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ 1. กลยุทธ์ (Strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก 2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน 3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย 4. รูปแบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร 6. ความสามารถ (Skill) 7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิด สุวรรณ รัชมิขวิญ (2557) ได้กล่าวว่า โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) เป็นการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำโดยมีองค์ประกอบหลักที่ต้องกำหนดขึ้น คือ องค์ประกอบที่ 1 ต้องมีการจัดแผนงานหรือ 11 ลักษณะของงาน (Work Specialization) ตามความเหมาะสมของประเภทขององค์กร องค์ประกอบที่ 2 ต้องมีการ จัดสายบังคับบัญชาให้ชัดเจน โดยเน้นการกำหนดสายบังคับบัญชาให้เป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง

4) รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า ควรให้มีการการจัดตั้งองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อรวบรวมความรู้ที่อยู่แล้วให้เป็นระบบ และมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี และรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย สุรินทร์วรานุ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ผลการวิจัยสรุปว่า ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา มีดังนี้ 1. องค์กรธุรกิจควรส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรธุรกิจค้นคว้าหาความรู้ โดยการจัดหาช่องทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าหาความรู้ที่หลากหลาย 2. องค์กรธุรกิจควรส่งเสริมให้พนักงานสร้างความรู้ โดยการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มงานเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้านประสบการณ์การทำงานผ่านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ 3. องค์กรธุรกิจควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมด้านทักษะการวิเคราะห์ความรู้ให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานขององค์กรสามารถใช้ฐานข้อมูลความรู้ไปใช้ในการทำงาน 4. องค์กรธุรกิจควรจัดหาเทคโนโลยีสำหรับการ จัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการดำเนินงานของพนักงานอย่างเพียงพอและพัฒนาให้ระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ได้ 5. องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานจัดตั้งกลุ่มการจัดการความรู้ภายในองค์กรโดยส่งเสริมให้ พนักงานทุกคนมีทักษะการจัดการความรู้อย่างสร้างสรรค์ 6. องค์กรธุรกิจควรจัดหาสื่อและช่องทาง

การถ่ายโอน ความรู้ของพนักงานในองค์กรอย่างเพียงพอ เพื่อให้บุคลากรสามารถถ่ายโอนความรู้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในภาพรวมของการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีครั้งนี้ แสดงให้เห็นประเด็นข้อเสนอแนะหลายระดับและหลายด้านของหน่วยงาน ซึ่งครอบคลุมทั้งนโยบายการบริหารจัดการ และปฏิบัติการ ดังมีรายละเอียดคือ

1. ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
2. หน่วยงานควรจัดงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการใช้ในบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานไว้อย่างเพียงพอ
3. หน่วยงานควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อรองรับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไว้อย่างเพียงพอ
4. ผู้บริหารหน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการรวบรวมองค์ความรู้เทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่มาปฏิบัติงานใหม่ หรือผู้ทำมาเคยใช้งานเทคโนโลยีสามารถศึกษาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้
5. หน่วยงานควรส่งเสริมการส่งผ่านข้อมูลที่รวดเร็วในบางครั้งอาจมีการส่งผ่านข้อมูลที่ผิดพลาดซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อหรือเสี่ยงต่อการโจรกรรมข้อมูล ดังนั้นต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
6. หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่องโดยมีการนำเสนอผ่านสื่อดิจิทัลรูปแบบต่างๆ ที่สะดวกต่อ การศึกษาเรียนรู้ ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะงานวิจัยในครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ศึกษาการเข้าถึงการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อประชาชน (AGO-Tacking) ของผู้ใช้บริการ
2. ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำมาปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญรัตน์ อ่อนศรี. (2552). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ขอพร ปัตตะยรรยง. (2555). แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานตรวจสอบภายในทหารบก. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ณัฏฐพล งามธรรมชาติ. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ณัฐวดี ศิลปะศักดิ์จักร.(2558). การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
ภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม.
วารสารวิชาการ ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(2), 628-629.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2547). การบริหารราชการแนวใหม่ บริบทและเทคนิควิธี. กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนซ์แอนด์มิเดีย.
- ธงไชย สุรินทร์วรานุ. (2555). การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้
ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฐญา สายเย็นยง. (2560). การพัฒนาบุคลากรภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษากรมโรงงานอุตสาหกรรม.
วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 1(3), 67-95.
- พุทธา พิกุลศรี. (2550). ความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
กลุ่มงานสืบสวนศูนย์สืบสวน สอบสวนตำรวจภูธร ภาค 4. สารนิพนธ์ ศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ภาพิมล ชัยชันธ. (2560). การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษา กองบัญชาการ
ตำรวจสอบสวนกลาง. ค้นคว้าอิสระ โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภพ เอกพานิช. (2562). การพัฒนาคน ก้าวทันยุคดิจิทัล. ดุลพาห, 66(2), 1-9.
- มานิต ศุทธสกุล และคณะ. (2551). เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 1).
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รสริน นวนยานัส. (2551). การบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง
ท่าอากาศยานแห่งชาติตามแนวทางการจัดการความรู้. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพร สกุลเจริญพร. (2553). กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวี ราชศรี. (2558). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา : องค์การสวนสัตว์.
การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา อำเภอยะรัง. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal,
Silpakorn University, 8(3), 1051-1062.
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้น 12 มิถุนายน 2563,
จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>.
- สุภากร จันทวานิช. (2561). วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณา รัชมิขวัณ. (2557). การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. ชลบุรี: ชลบุรีการพิมพ์.
- สมอุษา วิไลพันธ์. (2561). การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดกระทรวง
การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 2(2), 1-27.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพ. สืบค้น 12 มิถุนายน 2563,
จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_51.html.
- สมยศ นาวิการ. (2525). การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- _____. (2543). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- _____. (2544). ทฤษฎีองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2555). หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. สืบค้น 12 มิถุนายน 2563,
จาก <http://www.igpthai.org/uploads/10%20good%20governance.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). โครงการพัฒนาทักษะและความเข้าใจและใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. สืบค้น 15 ธันวาคม 2563,
จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dl>
- อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2561). ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.



เปิดรับสมัครนักศึกษา
RCIM
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

M.B.A. M.P.A. M.Ed. D.B.A D.P.A. Ph.D. (Educational Administration Innovation)

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Morale in Working Spirit of the Police Officer of Border Patrol Police

Headquarter, Royal Thai Police Command

ณัฐธิดา คำพรา¹ และเสาวนารถ เล็กเลสินธุ์²

Nattida Khumtra and Saovanard Lekloesin

^{1,2} อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: Donut-3234@Hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจในพื้นที่ จำนวน 750 นาย ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุ 36 - 45 ปี อยู่ในระดับชั้นยศร้อยตำรวจตรี - ร้อยตำรวจเอก สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 11 - 15 ปี มากที่สุด ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) ด้านรายได้และสวัสดิการ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) ผลการวิจัยการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส มีขวัญกำลังใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้าน อายุ ชั้นยศ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีขวัญกำลังใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this research is to study four areas of morale levels in working of police officers in Border Patrol Police Headquarter, Royal Thai Police Command. The four areas consist of operating conditions, income and benefits, relationship with colleagues, and relationship with supervisors. Additionally, the study compare the morale in working of police officers in Border Patrol Police Headquarter Royal Thai Police Command, classified by personal factors which are gender, ages, ranks, marital status, education, monthly incomes, and length of work. The sample group in this research is 750 local police officers. Questionnaires have been implemented as research tools. The statistical methods have been employed to analyze the data which

are determination of frequency, percentage, mean value, and standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The research findings were as follows: Most of the police officer were male with the age lerd of 36-45 years and thuir rank lerts were sub-lieutenants to police cgotains. Their educational levels were bachelor degrees, marital status were married, monthly income 25,000-30,000 baht, and working durations were 11-15 years. The stndy on the morale level in working spirit of police officers in Border Patrol Police Headquarter was foond that the state of working aspect was, overall, at a high level ($\bar{x} = 4.13$). The aspect of income and welfare was, overall, at a high level ($\bar{x} = 4.16$). The aspect of the co-worker relationship was, overall, at a high level ($\bar{x} = 4.12$). The relationship with superior was, overall, at a high level ($\bar{x} = 4.10$) and the total morale level in working spirit of police officers in Border Patrol Police Headquarter was, inoverall, at a thigh level ($\bar{x} = 4.13$). The comparison in the level of morale in working spirit of the police officers classified by personel factors was found that the factors of gender, education level and marital status produced no significant difference while the factors of age, rank, monthly income and working duration produced significant differences in morale in working spirit at the statistical significant level of 0.05.

Keywords: Morale in Working Spirit

บทนำ

ตามระเบียบพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 กำหนดให้กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนมีอำนาจหน้าที่ให้การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและความมั่นคงปลอดภัยตามแนวชายแดนและช่วยเหลือประชาชนเพื่อความมั่นคงของชาติและงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริรวมถึงการปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย การกิจตำรวจตระเวนชายแดนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมตามแนวชายแดน อาชญากรรมที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศการรักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชนตามแนวชายแดนเป็นภารกิจตามนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในการเฝ้าระวังภัยคุกคามความมั่นคงตามแนวชายแดนและชุมชนหมู่บ้านรวมทั้งพื้นที่ที่มีปัญหาด้านความมั่นคง ทั้งในประเทศและนอกประเทศและเป็นพันธกิจตามแผนปฏิบัติการกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนประจำปีงบประมาณ 2557 ในการเฝ้าตรวจชายแดนการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนชุมชนในพื้นที่ชายแดนและพื้นที่ที่มีปัญหาด้านความมั่นคง (คู่มือตำรวจตระเวนชายแดน, หน้า 1)

กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนเป็นหน่วยงานที่อยู่ในบังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและความมั่นคงตามแนวชายแดน พัฒนาและช่วยเหลือประชาชนให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนในพื้นที่ชายแดนและพื้นที่ที่มีปัญหาด้านความมั่นคง เพื่อความมั่นคงของชาติปัจจุบันในพื้นที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีวงไว้ของวัฒนธรรมต่างชาติสังคมออนไลน์ก่อให้เกิดปัญหาหลากหลายตามมาข้าราชการตำรวจจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถและเพื่อดูแลความสงบสุขของประชาชนดังกล่าว อีกทั้งกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนได้ให้ความสำคัญกับประชาชนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญต่อการผลักดัน ให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านชีวิตและทรัพย์สินด้วยภาระหน้าที่หลักคือการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและความมั่นคงปลอดภัยตามแนวชายแดนในพื้นที่ดังนั้นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ข้าราชการตำรวจมีขวัญกำลังใจในการทำงานโดยเฉพาะให้ความสำคัญกับการพัฒนาข้าราชการให้มีศักยภาพ การส่งเสริมให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานอีกทั้งปัญหาด้านการขาดอัตรากำลังกำลังพลไม่สอดคล้องและไม่เหมาะสมกับงานทำให้มีภาระงานในหน้าที่เพิ่มมากขึ้นค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อค่า

ครองครองชีพ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอันจะส่งผลกระทบให้ข้าราชการตำรวจขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การส่งเสริมให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานอีกทั้งปัญหาด้านการขาดอัตรา กำลังพลไม่สอดคล้องและไม่เหมาะสมกับงานทำให้มีภาระงานในหน้าที่เพิ่มมากขึ้นค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบให้ข้าราชการตำรวจขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงาน มีขวัญกำลังใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามบทบาทและความรับผิดชอบหากบุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีและจะช่วยให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจเกิดความรักความศรัทธาการเสียสละการทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจและกำลังสติปัญญาเพื่อหาทางปรับปรุงให้งานนั้นๆ มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าขึ้นไปในทางตรงกันข้ามหากปัจจัยดังกล่าวมีผลออกมาเชิงลบจะมีผลทำให้บุคลากรมีการลาออกจากงานเกิดความเบื่อหน่ายและมีความสัมพันธ์ที่เย็นชาต่อกันไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมหรืออาจจะปฏิบัติงานแบบไม่มีความจริงใจในการทำงานขาดความสามัคคีแล้วสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นสภาพขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

จากภารกิจขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ที่สำคัญของเจ้าหน้าที่กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนจึงมีความสนใจในการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเพราะขวัญกำลังใจถือเป็นแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการได้อย่างบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตลอดจนหาแนวทางแก้ไขให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

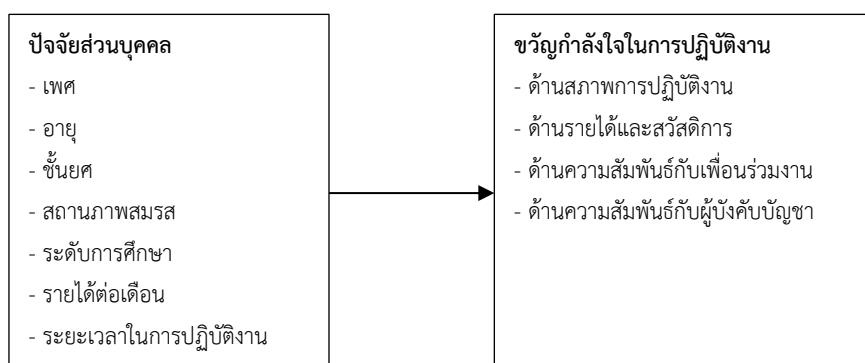
1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง องค์ประกอบของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้มาจากแนวคิดของ อาทิ บอย ทรงกระักษ์ (2553) ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551) ธวัชชัย พักเทพ (2551) ศุภากร วงษ์แจ้ง (2551) เป็นต้น ประกอบด้วย ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยมีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ชัยยศ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน ซึ่งนำมาสู่การสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวนทั้งสิ้น 750 นาย โดยแยกเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 305 นาย ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 445 นาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ประกอบด้วย 8 ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการฯ ดังนี้ คือ ฝ่ายอำนวยการ 1 กองบังคับการอำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ 2 กองบังคับการอำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ 3 กองบังคับการอำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ 4 กองบังคับการอำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ 5 กองบังคับการอำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ 6 กองบังคับการอำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ 7 กองบังคับการอำนวยการ และฝ่ายอำนวยการ 8 กองบังคับการอำนวยการ จำนวนทั้งสิ้น 750 นาย โดยแยกเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 305 นาย ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนจำนวน 445 นาย (ฝ่ายกำลังพล กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน, 2563)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน การวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่น ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกเกี่ยวกับข้อมูลในเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ข้าราชการตำรวจแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนจำนวน 254 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเปรียบเทียบ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 750 นาย กลุ่มตัวอย่างข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย มีอายุ 36 - 45 ปี อยู่ในระดับยศร้อยตำรวจตรี - ร้อยตำรวจเอก สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 11 - 15 ปี มากที่สุด ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4.13 ด้านรายได้และสวัสดิการ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4.16 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4.12 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4.10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านชั้นยศ พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ด้านสภาพสมรส พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามสภาพสมรส โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ยกเว้น ด้านสภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ยกเว้น ด้านสภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 36 - 45 ปี อยู่ในระดับยศร้อยตำรวจตรี - ร้อยตำรวจเอก สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 11 - 15 ปี มากที่สุด

ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พบว่า ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.13) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดถึงต่ำสุด ดังนี้ ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ด้านรายได้และสวัสดิการ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.16) และรายช้อยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานจัดสวัสดิการต่างๆ อย่างเพียงพอ รองลงมาคือ รายได้ที่ได้รับสอดคล้องกับปริมาณงาน และภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีค่าตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.13) และรายช้อยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาระงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสอดคล้องต่อการปฏิบัติงาน และหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (คอมพิวเตอร์, โต๊ะทำงาน ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.12) และรายช้อยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงานยินดีสละเวลาให้ท่านเสมอ เมื่อท่านต้องการ รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกัน และกันต่อการแก้ปัญหาในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.10) และรายช้อยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดหรือมีความล่าช้า รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือเสมอเมื่อปัญหาการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ทักเฝ้าระวังเรื่องการปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านเพศ พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นใน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านชั้นยศ พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นใน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นใน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นใน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดถึงต่ำสุด ดังนี้ ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ซึ่งด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด และรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด หรือมีความล่าช้า รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือเสมอเมื่อปัญหาการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ถกเถียงเรื่องการทำงานได้อย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1. ด้านรายได้และสวัสดิการข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเช่น กันแต่มีค่าระดับคะแนนน้อยที่สุด อาจเนื่องจากรายได้ที่ได้รับไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่ปฏิบัติและภาระงานที่ได้รับมอบหมายของอยู่ในภาวะเสี่ยง อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับภาวะในปัจจุบันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิลป์ชัย พรายมี (2550) ที่ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าขวัญและกำลังใจด้านรายได้อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และงานวิจัยของ วสันต์ พลั้วพันธ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาขวัญกำลังใจพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา มูลนิธิโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัย ภูเบศร ผลการวิจัยพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านการดูแลสุขภาพและด้านสวัสดิการในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

2. ด้านสภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานได้จัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสอดคล้องกับการทำงาน อีกทั้งภาระงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถซึ่งข้าราชการตำรวจทุกคนสำเร็จการศึกษาเฉพาะด้าน รวมทั้งการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมตตา กันรา (2545) ได้ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมแพทย์ทหารอากาศ โดยมีระดับขวัญกำลังใจสูงที่สุดในปัจจัยสภาพแวดล้อม และชานาญ อินทร์ชัย (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสภาพการปฏิบัติงานเช่นกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ วสันต์ พลั้วพันธ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาขวัญกำลังใจพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : มูลนิธิโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ผลการวิจัยพบว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีขวัญกำลังใจด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานคนการดูแลสุขภาพและด้านสวัสดิการในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น

3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจโดยภาระงานนั้นต้องปฏิบัติเป็นคู่ (Buy) ทำให้เกิดความผูกพันกัน เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เพราะทราบถึงสถานการณ์ที่ได้รับเหมือนกัน และอีกประเด็นการปฏิบัติงานส่วนใหญ่แล้วจำเป็นต้องปฏิบัติงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งตะวัน ศิลปประกอบ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในคนต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงโดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดและสอดคล้องกับ ชัยณรงค์ กาสี (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจของกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจ

นราธิวาส 35 ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนใต้ ผลการศึกษาพบว่า ขวัญและกำลังใจของกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจ นราธิวาส 35 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแต่ไม่สูงมากนัก อาจเนื่องจากผู้บังคับบัญชาเอง มีภาระงานค่อนข้างมากทำให้ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ค่อยใกล้ชิดกันเท่าที่ควรแต่ก็จะได้รับความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาต่อการปฏิบัติงานและได้รับการชมเชยให้กำลังใจเสมอเมื่อปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ พิสิฐกิจขุนทด (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีและพิศร เปรื่องเวทย์ (2549) ที่ทำการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจของข้าราชการชั้นประทวนและลูกจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่: ศึกษากรณีโรงเรียนสื่อสารทหารเรือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าข้อมูลเปรียบเทียบข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีเพศต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวม พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมตตา คันธา (2545) ได้ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมแพทยทหารอากาศสำหรับระดับขวัญกำลังใจของข้าราชการของสถาบันเวชศาสตร์การบิน ที่มีภูมิหลังต่างกันด้านเพศ ช่วงอายุ ชั้นยศ และประสบการณ์ในการทำงานมีขวัญกำลังใจในระดับปานกลาง ส่วนวุฒิ การศึกษาระดับปริญญาเอก สถานภาพเป็นหมายหยาผู้มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีระดับขวัญกำลังใจสูง

2. เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมทุกด้านและรายด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภางค์ วงษ์แจ้ง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคนิคนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่าอายุเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคนิคนครนายกจังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านรายได้และสวัสดิการด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องงานวิจัย บอย ทรงกระรักษ (2553) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมทางหลวงส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมทางหลวงส่วนกลาง โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือด้านการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมทางหลวง จำแนกตามภาพส่วนบุคคล โดยจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งงานวิจัยของ บอย ทรงกระรักษ จะสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร วงศ์ศรีเผือก (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพนักงานราชการกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพบกไทย ผลการวิจัยพบว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เช่นกัน

4. เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าโดยภาพรวมทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสันต์ พลั่วพันธ์ (2550) ที่ศึกษา

เรื่องการศึกษาขวัญกำลังใจพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา มูลนิธิโรงพยาบาลเจ้าพระยา และ เรวัต อุบลรัตน์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายวิทยาการสื่อสาร: ศึกยกรณิ กรมสื่อสารทหารเรือ กองทัพเรือ

5. เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยภาพรวมทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ จตุพร วงศ์ศรีเผือก (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ ตอนกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านตำแหน่งงานต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับกับจรัสศรี ลั่นทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น. ที.พี. ซัพพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอ็น. ที. พี. ซัพพลายแอนด์เซอร์วิส จำกัด ด้านสภาพตำแหน่งงานพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และศิลปชัย พรายมี (2550) ทำการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง กองบังคับการตำรวจนครบาลภาค 7 กองบัญชาการนครบาล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงมีดังนี้คืออายุ อายุราชการระดับชั้นยศและระดับรายได้

6. เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยภาพรวมทุกด้านและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านรายได้และสวัสดิการด้านสภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีด้านอัตราเงินเดือนต่างกันจะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรีไม่แตกต่างกัน และศิลปชัย พรายมี (2550) ทำการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดงกองบังคับการตำรวจนครบาลภาค 7 กองบัญชาการนครบาล

7. เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยภาพรวมทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของทิพย์ประภา ทองศรี (2550) ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลตำบลเสม็ดอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ วสันต์ พลวัฒน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาขวัญกำลังใจพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: มูลนิธิโรงพยาบาลเจ้าพระยา อภัย ภูเบศร ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาร่วมงานกับองค์กรต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบอย ทรงกระรักษ (2553) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมทางหลวงส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรพิจารณาสนับสนุนค่าครองชีพ สวัสดิการหรือค่าตอบแทนพิเศษอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจเนื่องจากการปฏิบัติงานอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตราย และระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีความแน่นอน

2) ควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานได้เข้ารับการศึกษาระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอีกด้วย

3) ควรจัดให้มีกิจกรรมขึ้นภายในหน่วยงานและเชิญชวนชุมชนรอบข้างเข้าร่วมกิจกรรม เช่น การแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงาน การจัดงานสังสรรค์ เพื่อเพิ่มความสามัคคีและความร่วมมือภายในหน่วยงาน และประชาชนในชุมชนรอบข้าง

4) เมื่อมีการติดตั้งอุปกรณ์เครื่องมือหรือนำเทคโนโลยีทันสมัยที่ช่วยในงานดูแลความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ควรจัดฝึกอบรมการใช้งานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ครั้งนี้ เป็นของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานตำรวจแห่งชาติเท่านั้น ซึ่งควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ภาคอื่นของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2) การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจศึกษาระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบสถานภาพส่วนบุคคลว่ามีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานหรือไม่เท่านั้นควรที่จะทำวิจัยเชิงคุณภาพที่จะลึกซึ้งข้อมูลมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจได้รับข้อมูลในอีกแง่มุมของการตั้งสมมติฐานการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

กฤตกร ชลวิสุทธิ. (2544). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการบินโรงเรียนการบินกองทัพอากาศ*.

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, โครงการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (2557). *คู่มือตำรวจตระเวนชายแดน ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม*.

จตุพร วงศ์ศรีเผือก (2549). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการของกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพบกไทย (อัตราอำพร)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จรัสศรี ลั่นทอง (2550). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น, ที. พี. ซัพพลาย แอนด์เซอร์วิส จำกัด*.

การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชัยณรงค์ กาสี. (2551). *ขวัญและกำลังใจของกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจนราธิวาส 35 ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้*.

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชำนาญ อินทร์ชัย. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ตะวัน ศิลป์ประกอบ. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพย์ประภา ทองศรี. (2550). *ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง เทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธวัชชัย พิภพ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมเสมียนตราสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญยง จินตนะกุล. (2544). *การศึกษาเปรียบเทียบกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลและข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ จังหวัดอุบลราชธานี*.

ภาคินพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บอย ทรงกระรักษ. (2553). *การศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกรมทางหลวงส่วนกลาง*.

ภาคินพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- ประคอง กรณสูตร. (2535). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2547). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เข้าออฟเพรรมีสท์.
- พีรศร เบื่องเวทย์. (2550). *ขวัญและกำลังใจของข้าราชการชั้นประทวนและถูกจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติ* หน้าที่: *ศึกษารณิ*
โรงเรียนสื่อสารทหารเรือ. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิสิฐ กิจขุนทด. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดภูธรจังหวัดชลบุรี*.
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เมตตา คันธ. (2545). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมแพทย์ทหารอากาศ*.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, โครงการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรวัต อุบลรัตน์. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายวิชาการสื่อสาร: ศึกษารณิ กรมสื่อสารทหารเรือ*
กองทัพอากาศ. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรกานต์ หนูเกลี้ยง. (2552). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปัตตานี ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ*
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วนัฐการณัญ จิตต์ธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกลุ่มงานบริหารบุคคล กระทรวงสาธารณสุข*.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิภาพร มาพบสุข. (มปป). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิลาลินี สุวรรณภาพ. (2548). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ*.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, โครงการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิศรุต ภิรมย์ราบ. (2548). *การศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของนายทหารประทวนกองบัญชาการ*
ศูนย์สงครามพิเศษ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- वलันต์ พลั้วพันธ์. (2550). *การศึกษาขวัญกำลังใจพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: มูลนิธิโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร*.
วิทยานิพนธ์ อุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศุภางค์ วงษ์แจ้ง. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคนิคคนครนายก จังหวัดนครนายก*.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิลปชัย พรายมี. (2550). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง กองบังคับการ*
ตำรวจนครบาล 7 กองบัญชาการตำรวจนครบาล. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธีรพิมพ์และไซเท็กซ์.
- สุจิตรา พรหมนุชาธิป. (2555). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ชมรมเด็ก.
- อารยา เจริญกุล. (2543). *ขวัญและกำลังใจในการทำงาน : Morale*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อภิสิทธิ์ หนูนกัถิ. (2543). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่กำลังจะแปรรูป*.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, คณะรัฐศาสตรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- David, L. Weakliem and Stephen, J. Frankel. (n.d.). *Morale and Workplace Performance*.
Retrieved 2008, October 1, from <http://wox.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/3/335>.

กระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี

The Network Development Process of Meat Processing Product Cluster in Ubonratchathani

วลัยพร สุขปลั่ง¹ และอัญญาณี อดทน²

Walaiporn Sookplung¹ and Anyanee Odthon²

^{1, 2} คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

E-mail: walaiporn.s@ubru.ac.th, anyanee.o@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการแปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเลือก จำนวน 20 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการพัฒนาเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การตระหนักและการก่อตัวของเครือข่าย 2. การสร้างพันธมิตรร่วมกัน 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการ 4. การสร้างความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ และ 5. การติดตามและประเมินผล

คำสำคัญ: ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ การพัฒนาการรวมกลุ่มอุตสาหกรรม

Abstract

The purposes of this research were to study the network development process of meat processing product cluster. The research design was a research and development for 20 samples selected by a purposive sampling. The tool used in collecting data was in-depth interview. The data was analyzed by qualitative data analysis program. The research found that the network development process of meat processing product cluster had 5 steps: 1) The establishment of network 2) Committee appointment 3) Commitment 4) Ownership and 5) Monitoring and evaluation.

Keywords: Processed food manufacturers, Processed meat food, Developments of an industrial network

บทนำ

ความสลับซับซ้อนของสังคมและความหลากหลายที่เพิ่มมากขึ้นก่อให้เกิดสภาพบังคับต่อนักธุรกิจหรือเจ้าของธุรกิจให้ต้องพัฒนาการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ ๆ ขึ้นมา ต้องอาศัยรูปแบบการบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อรักษาความคล่องตัวของธุรกิจ และต้องมีกลไกในการรวมกลุ่มให้แก่ธุรกิจที่เรียกว่า “เครือข่ายธุรกิจ” เพื่อขับเคลื่อนให้มีความอยู่รอดและการเจริญเติบโตของกลุ่มธุรกิจ ตลอดจนผลักดันให้ธุรกิจขนาดเล็กมีจุดเด่นบางอย่างที่เสมือนเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ (ดวงพร พุทธรังค์, 2561) สอดคล้องกับนโยบายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อก้าวไปสู่ประเทศที่มีศักยภาพในการแข่งขันระดับสากลนั้น คือ การส่งเสริมพัฒนาการรวมกลุ่มอุตสาหกรรม หรือ “คลัสเตอร์” นั้น นับว่าเป็นเครื่องมือและกลไกอันสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน และการพัฒนาเศรษฐกิจอุตสาหกรรมของประเทศ โดยเมื่อพิจารณาอุตสาหกรรมที่ประสบ ความสำเร็จในประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนามักตาม จะพบว่าอุตสาหกรรมที่ประสบความสำเร็งมิได้เกิดจากบริษัทหรือกิจการใดกิจการหนึ่งเพียงลำพัง หากแต่เกิดจากกิจการหลาย ๆ กิจการที่แข่งขันโดยการรวมกลุ่มกันในลักษณะคลัสเตอร์ส่งผลให้ประเทศเหล่านั้นมีความ

เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน (รติมา คชนันท์, 2558) ซึ่งการพัฒนาคลัสเตอร์เป็นกลยุทธ์หนึ่งในกระบวนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ เพราะกระบวนการพัฒนาคลัสเตอร์จะสนับสนุนให้อุตสาหกรรมการผลิตและธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกันในลักษณะของห่วงโซ่อุปทานเกิดความเชื่อมโยง ร่วมมือและเกื้อกูลกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลิตภาพ และการสร้างนวัตกรรม ปัจจุบันการนำวิธีการพัฒนาคลัสเตอร์ไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้รับความสนใจจากผู้วางนโยบาย และนักวิชาการอย่างแพร่หลาย (Phambuka, 2008) จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีผลิตภัณฑ์อาหารที่หลากหลาย โดยเฉพาะอาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ อาทิ หมูยอ กุนเชียง ไส้กรอก แหนมซี่โครง เค็มบักนัด ปลาสาม รวมน้ำพริกสดต่าง ๆ ซึ่งเป็นของฝากที่สร้างชื่อเสียงของจังหวัดและมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวมของจังหวัดและประเทศการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาร่วมกันระหว่างเครือข่ายที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้บริโภค และผู้ประกอบการ เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการพัฒนาของกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ พบว่า ปัญหาในการรวมกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ที่ประสบอยู่ ได้แก่ เรื่องการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของกลุ่มหรือการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่สมาชิกไม่อาจให้ความร่วมมือได้เต็มที่และต่อเนื่อง ขาดผู้นำที่เข้มแข็ง ขาดกิจกรรมการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์เพื่อพัฒนาอาชีพ การดำเนินงานของแต่ละภาคส่วนประสบผลสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง แต่ขาดการเชื่อมต่อให้เป็นกลไกเชิงระบบในรูปของเครือข่าย ซึ่งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติ และนโยบายในการคิดและการจัดการในเชิงรุก อย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่องและจริงจังมากขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสาร การเรียนรู้ และการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างไม่มีข้อจำกัด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และพัฒนา เครือข่ายให้มีความเข้มแข็ง อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทำให้มีรายได้สูงขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาระบบการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative methodology) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์จังหวัดอุบลราชธานี ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเลือก จำนวน 20 กิจการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลิตภัณฑ์แปรรูปของกลุ่มผู้ผลิตอาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์จังหวัดอุบลราชธานี

ลำดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวน (กิจการ)
1.	ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อหมู	11
2.	ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อปลา	9
3.	ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อไก่	2
4.	ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อวัว	4
5.	ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเนื้อสัตว์ทะเล	1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากแนวคำถามเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2563 มีประเด็นคำถาม 3 ส่วน ได้แก่ 1. ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ 2. ความสำคัญของการมีเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ และ 3. เครือข่ายที่เข้มแข็งจะเกิดขึ้นได้อย่างไร โดยมีตารางนัดหมายเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการตามวัน เวลา และสถานที่ที่ผู้ประกอบการสะดวก

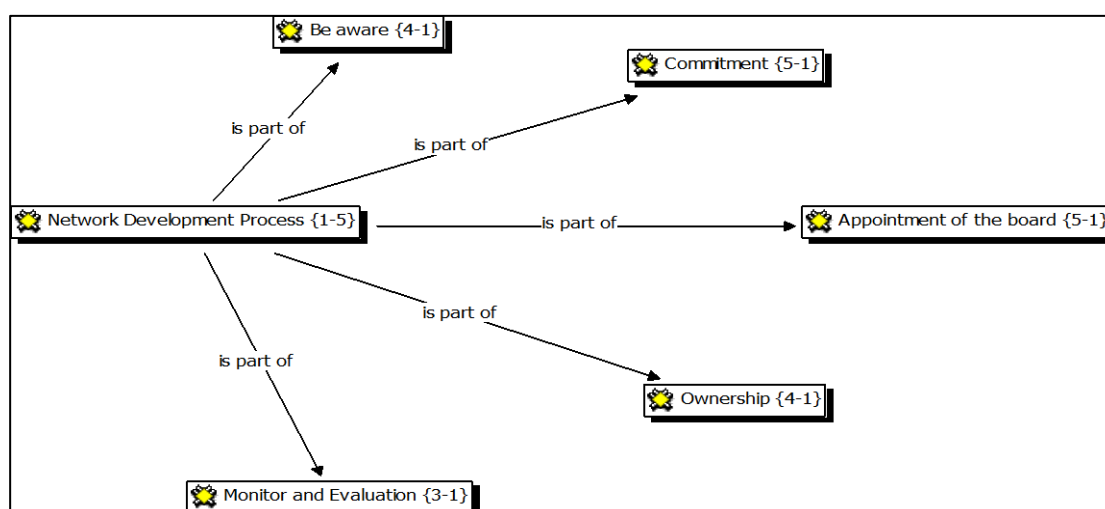
การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สรุปรูปเป็นแผนภาพ โดยประยุกต์ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจาก Lewins and Silver (2007) ดังนี้

1. ถอดเทปสัมภาษณ์ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของการสัมภาษณ์โดยทำการตรวจสอบเทปที่ใช้ในการที่ใช้ในการเก็บบันทึกคำพูดของผู้ให้ข้อมูล
2. การเตรียมข้อมูล โดยพิมพ์ข้อความจากการถอดเทป บันทึกไว้ในโปรแกรม MS Word และบันทึกแฟ้มข้อมูลแบบ Rich text format นามสกุลไฟล์ .rtf จึงจะสามารถเรียกข้อมูลเป็นภาษาไทยได้
3. เปิดการใช้งานโปรแกรม ATLAS ti 5.0 สร้าง Hermeneutic Unit (HU) ซึ่งจะเป็นชื่อเรียกไฟล์ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งหมด จากนั้นเริ่มทำการวิเคราะห์โดยเรียกไฟล์ข้อมูลที่เตรียมไว้ในข้อ 2 และลงรหัสข้อความสำคัญ (Quotations) ซึ่งข้อความใดที่ผู้วิจัยเลือกและลงรหัสโปรแกรมจะแสดงรหัสกำกับไว้ทางด้านขวา ขณะเดียวกันโปรแกรมก็จะนับความถี่ของรหัสที่มีการกำหนดให้กับข้อความสำคัญนั้นพร้อมกัน

ผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 20 กิจการ สรุปรูปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงจำนวนครั้งที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดเครือข่ายที่เข้มแข็ง

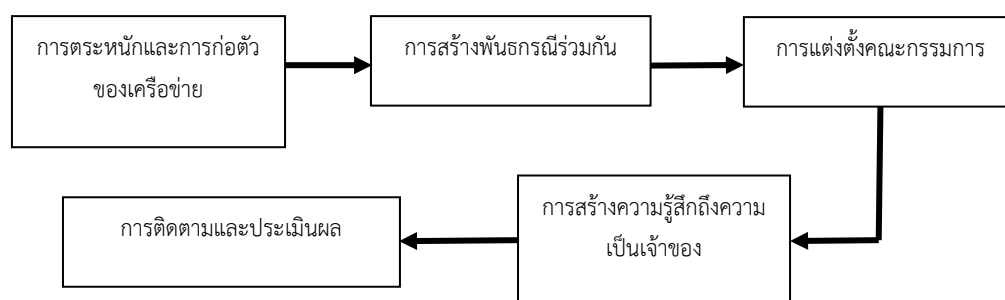
ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสและอธิบายความหมายของรหัสที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 รหัสและความหมายของรหัสที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

รหัส	ความหมาย
Network Development Process	กระบวนการพัฒนาเครือข่าย
Be aware	การตระหนักและการก่อตัวของเครือข่าย
Commitment	การสร้างพันธกรณีร่วมกัน
Appointment of the board	การแต่งตั้งคณะกรรมการ
Ownership	การสร้างความรู้สึกรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของ
Monitor and Evaluation	การติดตามและประเมินผล

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการกล่าวถึงกระบวนการพัฒนาเครือข่ายที่เข้มแข็ง โดยขั้นตอนการสร้างพันธกรณีร่วมกันและการแต่งตั้งคณะกรรมการมากที่สุด พบความถี่ของคำสัมภาษณ์ เท่ากับ 5 รองลงมาพบความถี่ของคำสัมภาษณ์ด้านการตระหนักและการก่อตัวของเครือข่าย และการสร้างความรู้สึกรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของ เท่ากับ 4 และขั้นตอนการติดตามและประเมินผล พบความถี่ของคำสัมภาษณ์ เท่ากับ 3

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นนำไปสู่รูปแบบกระบวนการพัฒนาเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กระบวนการพัฒนาเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี

จากภาพที่ 2 อธิบายได้ว่ากระบวนการพัฒนาเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนที่สำคัญตามลำดับ ได้แก่ 1) การตระหนักและการก่อตัวของเครือข่าย 2) การสร้างพันธกรณีร่วมกัน 3) การแต่งตั้งคณะกรรมการ 4) การสร้างความรู้สึกรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของ และ 5) การติดตามและประเมินผล

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษากระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า กระบวนการพัฒนาเครือข่ายมี 5 ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ 1) การตระหนักและการก่อตัวของเครือข่าย 2) การสร้างพันธกรณี 3) การแต่งตั้งคณะกรรมการ 4) การสร้างความรู้สึกรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของ และ 5) การติดตามและประเมินผล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับทฤษฎา โฆชาคิวิไลซ์ และคณะ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาเครือข่ายพลังสังคมเชิงบูรณาการในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการพัฒนาเครือข่าย ประกอบด้วย 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านความร่วมมือของสมาชิกกลุ่ม 3) การประสานงานของเครือข่าย 4) การติดต่อสื่อสารระหว่างเครือข่าย 5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ระหว่างเครือข่าย 6) การเชื่อมโยงกิจกรรมการผลิตแบบครบวงจร 7) ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 8) พุทธทางสังคม นำมาบูรณาการในการพัฒนาสร้างเครือข่ายทางสังคมทำให้เกิดความเข้มแข็งมากขึ้น และสอดคล้องกับยุพิน เกื่อนศรี (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาเครือข่ายเกษตรกรผู้ปลูกข้าวอินทรีย์ในจังหวัดอุดรธานี: กรณีศึกษา ตำบลวังกะเพา อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การตระหนักและการก่อตัวของเครือข่าย 2. การสร้างพันธมิตรและการบริหารเครือข่าย 3. การพัฒนาความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์ และ 4. การรักษาความสัมพันธ์และความต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วิรงรอง แสงเดือน และคณะ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาความร่วมมือกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกยางพาราอย่างมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความมั่นคงด้านอาชีพบ้านโนนโพธิ์ อ.เขื่องใน จ.อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการรวมกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกยางพาราบ้านโนนโพธิ์อย่างมีส่วนร่วมที่เหมาะสม ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลสมาชิก 2. ประชุมคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการ 3. การให้ความรู้ด้านการเกษตรแก่เกษตรกร 4. การจัดกิจกรรมเครือข่าย และสอดคล้องกับสุพรรณ กาฬพันธ์ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่ององค์ความรู้ในการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนางานด้านวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการสร้างเครือข่ายที่เหมาะสม ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ได้แก่ 1. ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเครือข่าย 2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเครือข่าย 3. จัดตั้งกลุ่มแกนนำของเครือข่าย 4. สร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าของและความผูกพันที่เหนียวแน่น 5. จัดหาและจัดการทรัพยากร 6. ทำให้เครือข่ายมีสถานภาพถูกต้องตามกฎหมาย 7. สนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายกับเครือข่าย 8. การติดตามผลและประเมินผล และ 9. จัดหลักสูตรฝึกอบรมด้านการจัดการเครือข่ายสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

กระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนที่สำคัญตามลำดับ ได้แก่ 1) การตระหนักและการก่อตัวของเครือข่าย 2) การสร้างพันธมิตรร่วมกัน 3) การแต่งตั้งคณะกรรมการ 4) การสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าของ และ 5) การติดตามและประเมินผล พบว่า ความถี่ของคำสัมภาษณ์กระบวนการพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี ในขั้นตอนการติดตามและประเมินผลน้อยที่สุด มีความถี่ของคำสัมภาษณ์เท่ากับ 3 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการยังไม่ให้ความสำคัญกับการติดตามและประเมินผล และรูปแบบการบริหารจัดการของแต่ละกิจการทั้ง 20 กิจการ มีความแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อมีการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายจึงยังมีอุปสรรคในการติดตามและประเมินผลในรูปแบบเดียวกันทั้งเครือข่าย

การติดตามและประเมินผลยังเป็นจุดอ่อน นักวิจัยจึงควรให้ความรู้ความเข้าใจกับสมาชิกในเครือข่ายเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการติดตามและประเมินผล และระดมสมองร่วมกันระหว่างนักวิจัยและผู้ประกอบการเพื่อหาแนวทางในการติดตามและประเมินผลที่มีความเหมาะสมกับเครือข่ายและสามารถใช้ระบบติดตามประเมินผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดไม่กระทบกับกิจการใดกิจการหนึ่ง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อสร้างความสำเร็จที่ยั่งยืนของเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์ จังหวัดอุบลราชธานี

1. ควรเริ่มพัฒนากระบวนการเครือข่ายจากความต้องการของผู้ประกอบการอย่างแท้จริง
2. ควรหาวิธีการทำให้ผู้ประกอบการและผู้จำหน่ายวัตถุดิบ (Supplier) เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเครือข่ายเนื่องจากเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง
3. ควรส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพให้ผู้ประกอบการบริหารจัดการเครือข่ายได้ด้วยตนเอง

เอกสารอ้างอิง

ดวงพร พุทธวงศ์. (2561). ความสำเร็จของการพัฒนาระบบเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กของผู้ประกอบการธุรกิจเสื้อผ้าแฟชั่น.

วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 7(พิเศษ), 18-31.

นฤชา โฆษาศิวิไลซ์ เสาวภา สุขประเสริฐ และสุวารี ศรีบุญนะ. (2559). รูปแบบการพัฒนาเครือข่ายพลังสังคมเชิงบูรณาการในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 11(38), 105-118.

ยุพิน เกื่อนศรี. (2559). การพัฒนาเครือข่ายเกษตรกรผู้ปลูกข้าวอินทรีย์ในจังหวัดอุดรธานี: กรณีศึกษา ตำบลวังกะพือ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 5(2), 116-132.

รมิตา คชนันท์. (2558). คลัสเตอร์การรวมกลุ่มธุรกิจเพื่อการแข่งขัน. เอกสารวิชาการ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สืบค้น 10 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.parliament.go.th/>.

วิรงรอง แสงเดือน ภัทรา สอนโสภะเชือก เกียรติศักดิ์ พระเนตร และกิตติศักดิ์ จำปาแก้ว. (2559). การรวมกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกยางพาราเพื่อความมั่นคงด้านอาชีพเกษตรกรอย่างมีส่วนร่วม บ้านโนนโพธิ์ ตำบลก่อเอ้ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สุพัฒน์ กาฬพันธ์. (2555). องค์ความรู้ในการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. หนองบัวลำภู: สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.

Lewins, A. and Silver, C. (2007). *Using Software for Qualitative data analysis: A Step-by-Step Guide*. London: Sage.

Phambuka, C. A. (2008). Creating Competitive Advantage In Development Countries Through Business Clusters: A Literature Review. *African Journal of Business Management*, 2(7), 125-130.

 **RCIM**
GRADUATE SCHOOL

เปิดรับสมัครนักศึกษา

ปริญญาโทและปริญญาเอก

M.B.A. D.B.A.
M.P.A. D.P.A.
M.Ed. Ph.D.

(Educational Administration Innovation)

 **092-442-8000**

 สมัครออนไลน์ได้ที่ <https://www.rcim.in.th/>

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

People's Participation in the Local Development of Sao Thong Hin Subdistrict Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province

รภัทสรณ์ เปรมปริก¹ และพิชิต รัชตพิบูลภพ²

Raphassorn Premprirk and Pichit Ratchatapibhunphob

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² ผู้อำนวยการประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: sevenmon@hotmail.com, pichit9999@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ ด้านการรับผลประโยชน์ และด้านการประเมินผล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ซึ่งประกอบด้วย 8 หมู่ จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ t-test F-test และ One-way ANOVA การทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตัดสินใจ และการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง และด้านการประเมินผลมีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในระดับน้อย ในส่วนของผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมแตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อยู่อาศัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตาม หมู่ที่อยู่อาศัยและตำแหน่งในพื้นที่

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสาชิงหิน

Abstract

This research aimed to study and compare the levels of people's participation in the local development of Sao Thong Hin Subdistrict Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province. The research used the quantitative study. The study was divided into four dimensions namely decision, operation, benefit, and evaluation. The sample used in the research included 396 residents from 8 Moos in the responsible areas of Sao Thong Hin Subdistrict Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province. The tool used for the research was questionnaire. The statistics used in the data analysis included Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, F-test, One-way ANOVA, and Scheffe's method. The research findings revealed that for people's participation in the local development of Sao Thong Hin Subdistrict Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, the overall mean was at fair level. The consideration of each dimension revealed the following: on decision and benefit, the mean of the levels of participation was at high level; on operation, the mean of the levels of participation was at fair level; and on evaluation, the mean of the levels of participation

was at low level. The study of the comparison of the levels of participation, classified by personal factors, revealed that the levels of participation were different according to gender, age, education, occupation, and duration of residency at the statistical significance of .05. But the levels of participation were not different according to the Moos' residential areas and the locations in the areas.

Keywords: People's participation in the local development, Sao Thong Hin Subdistrict Municipality

บทนำ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนและพัฒนางานปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวใจของการปกครองแบบประชาธิปไตยซึ่งประชาชนมีโอกาสในการมีส่วนร่วมมากขึ้นจากการเลือกตั้งและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่นำเอาแนวคิดธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชนมาใช้ถือเป็นหลักสากลที่อารยประเทศให้ความสำคัญและเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจ ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรับรู้ร่วมคิดร่วมตัดสินใจเพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐให้ดีขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของสังคมส่วนรวมและเกิดประโยชน์ต่อสังคม ชุมชนอย่างสูงสุด มีความรับผิดชอบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การผลักดันการมีส่วนร่วมทำให้ภาครัฐต้องมุ่งแสวงหารูปแบบการพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนเกิดการรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวางโดยให้ประชาชนได้ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินกิจกรรมและร่วมติดตามตรวจสอบ ซึ่งมีลักษณะการดำเนินการทั้งในรูปของบุคคล กลุ่มคน ชมรม องค์กร อาสาสมัคร สมาคมรูปแบบต่างๆ โดยให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องร่วมกันให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้

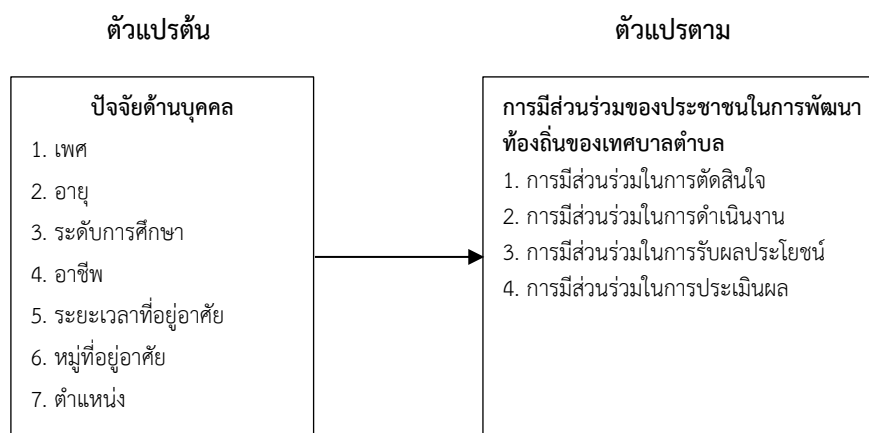
เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีลักษณะพื้นที่และสภาพแวดล้อมเป็นชุมชนเมือง มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ สังคมเป็นแบบผสมผสานระหว่างสังคมแบบดั้งเดิมและสังคมเทคโนโลยีแบบใหม่ในยุค 4.0 นี้ เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่ตำบล เสาชิงหินมีทั้งรถไฟฟ้า ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ โรงงานอุตสาหกรรม ที่พักอาศัยทุกประเภท ตลาดเอกชนขนาดใหญ่ จึงทำให้มีความพร้อมในการขยายตัวเป็นเมืองอัจฉริยะในอนาคตอันใกล้ ฉะนั้นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะร่วมคิดร่วมวางแผนและกำหนดแนวทางดำเนินงานของเทศบาลตำบลเสาชิงหินโดยเฉพาะการวางแผนพัฒนามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นทุกฝ่าย ทุกภาคส่วน เพื่อเทศบาลตำบลเสาชิงหินจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง และได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นด้วยการแต่งตั้งผู้แทนประชาคมร่วมเป็นคณะกรรมการในการจัดทำแผนพัฒนาและกำหนดประเด็นหลักของการพัฒนาว่าต้องสอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญและสนใจว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหินและมีระดับการมีส่วนร่วมรวมถึงปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ของการเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางที่เทศบาลตำบลจะนำไปใช้ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาของเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. ศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษานำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหรือจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไปในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีที่มีอายุเกิน 18 ปี ขึ้นไป ตามเขตการปกครองทั้ง 8 หมู่บ้าน รวมประชาชนทั้งหมดจำนวน 38,867 คน (ข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี, 2562) โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1970) ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน และแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีที่มีอายุเกิน 18 ปี ขึ้นไป โดยการสุ่มแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษามีค่า เท่ากับ 0.97 และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าเท่ากับ 0.96 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ ตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535) แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลเสาชิงหิน จำนวน 396 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ 11-20 ปี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ 8 จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และมีตำแหน่งเป็นประชาชนในพื้นที่ตำบลเสาชิงหิน จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4

1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน ในภาพรวม

n = 396

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	$\bar{x}$	SD	ระดับการมีส่วนร่วม	อันดับ
1. ด้านการตัดสินใจ	3.50	0.89	มาก	2
2. ด้านการดำเนินการ	2.58	0.84	ปานกลาง	3
3. ด้านการรับผลประโยชน์	3.70	0.86	มาก	1
4. ด้านการประเมินผล	2.39	0.84	น้อย	4
รวม	3.07	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$, $SD = 0.65$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, $SD = 0.86$) รองลงมา ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$, $SD = 0.89$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.39$, $SD = 0.84$)

ด้านการตัดสินใจ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนได้ร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมีส่วนร่วมมาก รองลงมา มีส่วนร่วมเสนอโครงการเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมีส่วนร่วมมาก และ

มีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายหรือแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง

ด้านการดำเนินการ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน ด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.58 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนได้ร่วมระดมความคิดเห็นในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับสูงที่สุด 3.77 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก รองลงมา ได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง และได้เป็นกรรมการในการพิจารณาประมาณตามโครงการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.80 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมน้อย

ด้านการรับผลประโยชน์ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน ด้านการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมกับเทศบาลในการจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก รองลงมามีส่วนร่วมกับเทศบาลในการจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก และมีส่วนร่วมกับเทศบาลในการจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ด้านส่งเสริมสภาพชีวิต เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก

ด้านการประเมินผล พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.39 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมน้อย เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่าง ๆ ของเทศบาลว่าประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก รองลงมาได้มีส่วนร่วมติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลและท่านได้มีโอกาสเข้าร่วมควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนพัฒนาของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมน้อย และได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการติดตามและประเมินผลแผนงานหรือโครงการของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.95 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมน้อย

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน โดยจำแนกตามปัจจัยของบุคคล

ด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเพศหญิงจะมีความคิดเห็นแตกต่างมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุ 61 ปีขึ้นไป จะมีความคิดเห็นแตกต่างจากช่วงอายุอื่นๆ เป็นส่วนมาก

ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน จำแนกตามการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับการศึกษาอื่นๆ เป็นส่วนมาก

ด้านอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นแตกต่างจากอาชีพอื่นๆ เป็นส่วนมาก

ด้านระยะเวลาที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระยะเวลา 20 ปีขึ้นไปจะมีความคิดเห็นแตกต่างจากระยะเวลาที่อยู่อาศัย อื่นๆ เป็นส่วนมาก

ด้านหมู่ที่อาศัย ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตัดสินใจและด้านการรับผลประโยชน์ จำแนกตามตัวแปรหมู่ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านตำแหน่งในพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน จำแนกตามตำแหน่งในพื้นที่ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ มีประเด็นสำคัญซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการตัดสินใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีส่วนร่วมเสนอโครงการเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น ได้เข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหา/ความต้องการในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ หยกอำนวยชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่รำพึง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่รำพึง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการดำเนินการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากประชาชนได้มีส่วนร่วมระดมความคิดเห็นในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น และได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดร.ชนิ สระบัว (2556) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนพัฒนาสูงที่สุดรองลงมาได้แก่ ด้านรับผลประโยชน์ ด้านริเริ่มการพัฒนา ด้านการประเมินผลและด้านการดำเนินการโดยในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านการรับผลประโยชน์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีส่วนร่วมกับเทศบาลในการจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านส่งเสริมสภาพชีวิต เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา วีรยางกูร (2554) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลอ้อมเกร็ด อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมอยู่ในระดับน้อย ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการประเมินผล พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับน้อย เนื่องจาก ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่าง ๆ ของเทศบาลว่าประสบผลสำเร็จมาก แต่มีส่วนร่วมติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสเข้าร่วมควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติหรือมีส่วนร่วมในการคัดเลือกคณะกรรมการเพื่อเป็นตัวแทนในการตรวจสอบและติดตามน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของดร.ชนิ สระบัว (2556) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในการจัดทำแผนชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนพัฒนาสูงที่สุดรองลงมาได้แก่ ด้านรับผลประโยชน์ ด้านริเริ่มการพัฒนา ด้านการประเมินผลและด้านการดำเนินการโดยในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงมีความสนใจในการพัฒนาท้องถิ่นที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับณัฏฐยานี บุญทองคำ (2555) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพล อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่าเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม

2. ด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจ และการให้ความสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับณัฏฐยานี บุญทองคำ (2555) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพล อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่าเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม

3. ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน จำแนกตามการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงมีความคิดว่าเขาต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อรักษาสีทธิประโยชน์ของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับพรทิพย์ ทับแก้ว (2554) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น :กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นระดับปานกลางโดยปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลระดับการศึกษาและอาชีพมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

4. ด้านอาชีพ ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ที่มีอาชีพต่างกันจะมีความสนใจเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นในมุมมองที่ต่างกันขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ สมจินตนา คุ่มภัย (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชาวชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลต้นแบบที่บูรณาการแผนชุมชนสู่แผนพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าชาวชุมชนเห็นว่า อบต. สร้างการมีส่วนร่วมแก่ชาวชุมชนระดับปานกลางโดยชาวชุมชนมีส่วนร่วมประชุมหมู่บ้านมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชาวชุมชนอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < 0.05) ได้แก่ อาชีพ รายได้ของชาวชุมชน อบต. ใช้กลยุทธ์จัดกิจกรรมหรือโครงการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและ อบต. สื่อสารให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชาวชุมชนอย่างชัดเจน ซึ่งมีผลทางบวกแก่การมีส่วนร่วมของชาวชุมชนแต่การให้อิสระแก่ชาวชุมชนดำเนินกิจกรรมหรือโครงการกันเองกลับมีผลให้ชาวชุมชนมีส่วนร่วมลดลง

5. ด้านระยะเวลาที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาธงหิน จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากระยะเวลาที่อยู่อาศัยบอกถึงการต้องการพัฒนาท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่มากและน้อยต่างกัน มีความผูกพันที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับกนกวรรณ หยกอำนาจชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่รำพึง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 2) ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่รำพึงแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ด้านหมู่ที่อาศัย ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน จำแนกตามหมู่ที่อาศัย โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากพื้นที่แต่ละหมู่มีลักษณะภูมิศาสตร์ทางสังคมที่แตกต่างกันทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นันทพร อัครกุลไพโรจน์ ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระยะเวลาพักอาศัยส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านนโยบายและการจัดกิจกรรมและด้านเปิดเผยข้อมูลและการมีส่วนร่วม ระยะเวลาพักอาศัยส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการถูกชี้ข้อมูลความคิดเห็นในนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ด้านตำแหน่งในพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน จำแนกตามตำแหน่งในพื้นที่ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำแหน่งไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ ด้านผลประโยชน์และด้านการประเมินผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ควรให้ประชาชน มีส่วนร่วมเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาและกำหนดแนวทางพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาของเทศบาล
2. ควรมีการเปิดโอกาสให้กับประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้น
3. ควรมีการเพิ่มคณะกรรมการตรวจสอบผลงาน งบประมาณที่มาจากภาคประชาชนเพื่อเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ครบทุกด้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษางานวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในเชิงคุณภาพ เพื่อทราบถึงข้อมูลและรายละเอียดเชิงลึกซึ่งไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวเลข
2. ควรนำผลงานวิจัยที่ได้ในครั้งต่อไปลองทดสอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในภาคอีสานว่าจะมีผลการวิจัยอย่างไร
3. ควรทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างใหม่ และหาตัวแปรที่เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างวรรณกรรมชิ้นใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ หยกอานวยชัย. (2554). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่รำพึง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- ณัญญา นูญทองคำ. (2555). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพล อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ดร.ชนิ สระบัว. (2556). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลชะแมบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- เทศบาลตำบลเสาชิงหิน. *ข้อมูลพื้นฐาน*. สืบค้น 2 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://sth.go.th/index.php>.

- นันทพร อัสกุลไพโรจน์. (2562). แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 7(2), 9-17.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *การวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม*, 3(1), 22-25.
- ปวีณา วีรยางกูร. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลอ้อมเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- พรทิพย์ ทับแก้ว. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาล ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. *วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยนเรศวร*.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชาวชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลต้นแบบที่บูรณาการ แผนชุมชนสู่แผนพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9(2), 733-748.
- Taro Yamane. (1970). *Statistic: an Introductory Analysis*. 2nd Ed. New York: Harper & Row.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



“เป็นสถานศึกษาในหน่วยงานของรัฐ
มีมาตรฐานและคุณภาพ
เพื่อผลิตบุคลากรภาครัฐและเอกชน
อย่างมีประสิทธิภาพ”

สุระสิทธิ์ ไชยโคตร
นักทฤษฎีปฏิบัติ การบริหาร ภาควิชาบริหาร
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พื้นที่สาขานโยบาย





หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
พื้นที่สาขานโยบาย ภาคพิเศษ และ ภาคค่ำ
รับสมัครทุกวัน <https://rcim.rmutr.ac.th/>
โทร. 092-442-8000

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอย
ของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี

People's Satisfaction on the Quality of Waste Collection Services of

Sai Ma Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province

หญิง สองน้อย¹ และพิชิต รัชตพิบูลภพ²

Ying Songnoi and Pichit Ratchatapibhunphob

¹ นิสิตระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: yingja60@hotmail.com, pichit9999@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรมาจำนวน 382 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างด้วย การทดสอบค่าที การทดสอบค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าด้านที่มีเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบตามสถานภาพส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้และเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ การจัดเก็บมูลฝอย เทศบาลตำบลไทรมา

Abstract

This research aimed to study and compare the levels of people's satisfaction on the quality of waste collection services of Sai Ma Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province in four dimensions namely concrete services, reliable services, response to consumers, and confidence to service recipients. The sample included 382 heads of households with domicile in Sai Ma Subdistrict Municipality. It was quantitative research. The tool used in the research was questionnaire. The statistics used in the data analysis included Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA and Scheffe's method. The study findings revealed the following: 1) People's satisfaction on the quality of waste collection services of Sai Ma Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province overall had the mean of 3.68 at high level of satisfaction. The consideration in each dimension revealed that the mean score was at high level in all dimensions. When ranking of the mean score

from high to low scores, it was revealed that the dimension with the highest mean was concrete services, followed by reliable services, confidence to service recipients, and the dimension with the lowest mean was response to consumers respectively. 2) The comparison of the personal status of people's satisfaction on the quality of waste collection services of Sai Ma Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province revealed that for the sample with different genders, the level of satisfaction on the quality of services was not different. As for the sample with differences in age, occupation, education, income, and residential areas, the level of satisfaction on the quality of services was different at the statistical significance of .05.

Keywords: Service Quality, Waste, Sai Ma Subdistrict Municipality

บทนำ

จังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดปริมณฑลที่มีพื้นที่ 2 ใน 3 เป็นที่อยู่อาศัยและพื้นที่ประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ มีความหนาแน่นของประชากรเป็นลำดับสองของประเทศ รองจากกรุงเทพมหานคร มีอัตราการขยายตัวของที่อยู่อาศัยในระดับสูง มีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ทำให้เกิดปัญหาจากการพัฒนาหลายประการ อาทิเช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของมูลฝอย ซึ่งพบว่าปริมาณมูลฝอยชุมชนในพื้นที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2561

เทศบาลตำบลไทรมา มีอาณาบริเวณ ครอบคลุมพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น 8.14 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 5,090 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอเมืองนนทบุรี มีระยะทางห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีประมาณ 8 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 12 กิโลเมตร ซึ่งอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เขตพื้นที่เทศบาลตำบลไทรมามีอัตราการขยายตัวของชุมชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังเป็นพื้นที่ขยายเส้นทางคมนาคมรองรับการเดินทางเข้า - ออกกรุงเทพมหานคร มีถนนสายหลักและเส้นทางรถไฟผ่านส่งมวลขนสายคลองรัชชธรรม (สายสีม่วง : เตาปูน - บางใหญ่) ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 23,476 คน (มีความหลากหลายของประชากรมากขึ้น ส่งผลทำให้มีปริมาณมูลฝอยในเขตพื้นที่เขตเทศบาลตำบลไทรมามากขึ้น โดยมีมูลฝอยชุมชนเฉลี่ยวันละ 33-36 ตัน (ข้อมูลปริมาณมูลฝอย กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เดือน มกราคม - มีนาคม 2563)

ซึ่งกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลไทรมา โดยงานรักษาความสะอาด มีหน้าที่เกี่ยวกับงานกวาดล้างทำความสะอาด งานดูดลอกท่อระบายน้ำ งานกำจัดวัชพืชบนทางเท้า ทางระบายน้ำและคูคลองต่าง ๆ งานเก็บรวบรวมมูลฝอย งานขนถ่ายมูลฝอย งานขนถ่ายและกำจัดสิ่งปฏิกูล มีการบริหารจัดการมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลไทรมา มีรถบรรทุกเก็บขนมูลฝอยประจำวัน (แบบอัดท้าย) 1 คัน สามารถจัดเก็บมูลฝอยได้ 3-5 ตันต่อวัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของมูลฝอย เรือเก็บขนมูลฝอยประจำวัน 1 ลำ สามารถจัดเก็บมูลฝอยได้ 200-500 กิโลกรัมต่อวัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของมูลฝอย ทำให้ไม่เพียงพอต่อการเก็บขนมูลฝอยประจำวัน และทำให้ปริมาณมูลฝอยภายในชุมชนยังคงคั่งค้างอยู่

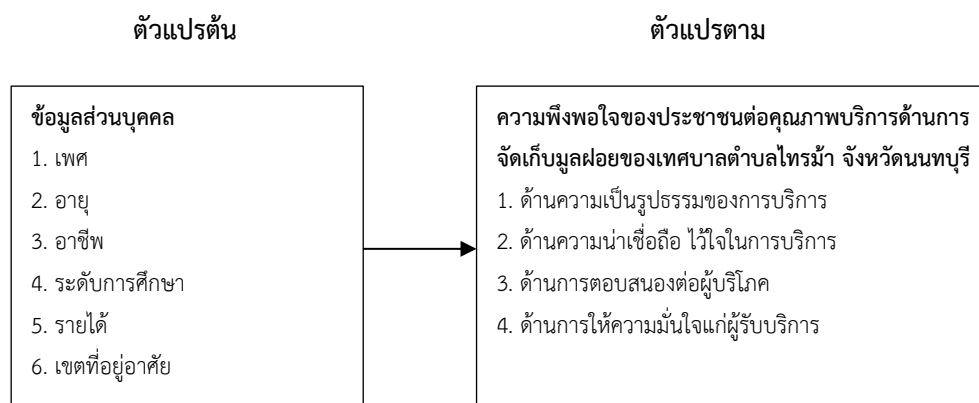
จากสภาพปัญหามูลฝอย โดยภาพรวมของเทศบาลตำบลไทรมา ที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนและเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอย ของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ตามเขตการปกครอง ทั้ง 6 หมู่บ้าน จำนวน 8,595 ครัวเรือน (ข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี, 2563) โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1970, p. 886-887) ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน และการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ตามเขตการปกครอง ทั้ง 6 หมู่บ้าน โดยการสุ่มแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaires) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Correlation) โดยใช้ สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1990, p. 202-204) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data Collection) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบคือ ตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัย กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี เชฟเฟโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.40) มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 25.70) มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ร้อยละ 24.60) จบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 33.50) มีรายได้ 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 40.80) และมีเขตที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 3 บ้านคลองหลุมมะดัน (ร้อยละ 28.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบล ไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.68) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นประเด็น พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ (3.73) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.70) อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยกับ (3.69) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ (3.59) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม รายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.73) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ เทศบาลตำบลไทรมามีจุดตั้งที่ทิ้งมูลฝอยบริเวณที่พักอาศัยของท่านอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (4.02) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลไทรมา จัดถังมูลฝอยบริเวณที่พักอาศัยของท่านอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก (3.78) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการจัดเก็บมูลฝอย อยู่ในระดับมาก (3.47)

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี รายด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมาก (4.03) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บมูลฝอยให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค อยู่ในระดับมาก (3.75) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เทศบาลตำบลไทรมา ได้รับรางวัลหรือประกาศรับรองด้านการจัดเก็บมูลฝอยจากหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง (3.41)

ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี รายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.59) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ มีการจัดโครงการส่งเสริมให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บมูลฝอยในครัวเรือนให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก (3.68) รองลงมาคือ เมื่อมีการแจ้งเหตุเรื่องการจัดเก็บมูลฝอย เจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบและจัดเก็บทันที อยู่ในระดับมาก (3.64) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการจัดเก็บมูลฝอยทั้งหมดไม่มีเหลือตกค้าง อยู่ในระดับปานกลาง (3.50)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี รายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.69) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์ Facebook หรือ เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (4.03) รองลงมาคือ มีเอกสารหรือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บมูลฝอย อยู่ในระดับมาก (3.80) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เมื่อมีเหตุเลื่อนวันจัดเก็บมูลฝอยมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า อยู่ในระดับปานกลาง (3.46)

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีโดยจำแนกตามสถานภาพของประชาชน

เพศ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายประเด็นไม่แตกต่างกัน

อายุ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีอายุต่างกัน ย่อมทำให้มีความรู้สึกพอใจและความคิดเห็นต่างกันด้วยโดยเฉพาะกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นแตกต่างจากทุกช่วงอายุ ซึ่งอายุ มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา

อาชีพ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพแตกต่างกันโดยภาพและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง เนื่องจากประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันโดยเฉพาะอาชีพรับข้าราชการ ย่อมให้ความสำคัญต่อการบริการที่เป็นรูปธรรมของการให้บริการต่อการจัดเก็บมูลฝอยอย่างมีคุณภาพ

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กัน เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกันโดยเฉพาะระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ที่ให้ความ ใสใจต่อคุณภาพการบริการทำให้เกิดมุมมองและความเข้าใจต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลในหลายๆ ด้าน และหลายๆ มิติ

รายได้ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กัน ยกเว้นด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่มีรายได้ 30,001-ขึ้นไป ย่อมให้ความสำคัญต่อความ เชื่อมั่นและต้องการความมั่นใจต่อคุณภาพการให้บริการ

เขตที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาล ตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านไม่เท่ากันจำนวนมูลฝอยมากน้อยแตกต่างกัน การจัดการ ให้บริการแต่ละหมู่บ้านจึงไม่เหมือนกัน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัด นนทบุรี ได้มีการศึกษาแนวคิด/ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวข้อง นำมาใช้ในการอธิบายสนับสนุนผลการศึกษากฎหมาย ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึง พอใจมาก เนื่องจากเทศบาลตำบลไทรมามีจุดตั้งที่ทิ้งมูลฝอยบริเวณที่พักอาศัยอย่างเหมาะสม มีการจัดถังมูลฝอยบริเวณที่พัก อาศัยอย่างเพียงพอ สภาพการจัดเก็บมูลฝอยมีความเหมาะสม มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บมูลฝอยเพียงพอและมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ต่อการจัดเก็บมูลฝอย สอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, หน้า 40 อ้างถึงใน เทพพิทักษ์ สุนทรรส, 2552, หน้า 11) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้บริการ มีวิธีการเสนอบริการ กระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับ ลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการ ส่งผลให้การบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึง พอใจมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ เจ้าหน้าที่ จัดเก็บมูลฝอยให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค เจ้าหน้าที่จัดเก็บมูลฝอยตามแผนการปฏิบัติงาน มีการจัดโครงการส่งเสริม ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บมูลฝอยให้กับพนักงานและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องและเทศบาลตำบลไทรมา ได้รับรางวัลหรือประกาศ รับรองด้านการจัดเก็บมูลฝอย จากหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 218-219 อ้างถึงใน วราภรณ์ พรหมดาว, 2554, หน้า 19) คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการ

แข่งขันของธุรกิจ รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ถูกต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจ ที่มีการจัดโครงการส่งเสริมให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บมูลฝอยในครัวเรือนให้กับประชาชน เมื่อมีการแจ้งเหตุเรื่องการจัดเก็บมูลฝอยเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบและจัดเก็บทันที มีการจำแนกถังจัดเก็บมูลฝอยตามประเภทของมูลฝอยที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความพร้อมตลอดเวลาในการจัดเก็บมูลฝอยเมื่อเกิดข้อร้องเรียนกรณีเร่งด่วน มีการจัดเก็บมูลฝอยทั้งหมดไม่มีเหลือตกค้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดการบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้น มีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลไทรมา ที่มีช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์ Facebook หรือ เว็บไซต์ มีเอกสารหรือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บมูลฝอย มีการแจ้งวัน เวลาในการจัดเก็บมูลฝอยที่ชัดเจน มีการแก้ไขปัญหาทันทีเมื่อเกิดข้อร้องเรียนและแจ้งผลให้ทราบ และเมื่อมีเหตุเลื่อนวันจัดเก็บมูลฝอยมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรศักดิ์ นาถวิทย์ (2544, หน้า 10 อ้างถึงใน ศักดิ์ทิพย์ หมิ่นหน้า, 2552, หน้า 11) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานจากผู้อื่น การรับรู้ข้อมูลการรับประกันการบริการจากการโฆษณา การให้คำสัญญาของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ตลอดช่วงเวลาที่ได้รับบริการจริง ก่อนรับบริการนั้นผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ ซึ่งมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในการบริการที่เกิดขึ้น กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังเป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนของความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากหรือน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีโดยจำแนกตามสถานภาพของประชาชน

เพศ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่าโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลไทรมามีการปฏิบัติภารกิจตามบทบาทหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ไม่แยกเพศชายเพศหญิง จึงทำให้เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรนุช เขตบุญไสย (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีการปฏิบัติภารกิจตามบทบาทหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ไม่แยกเพศชายเพศหญิง จึงทำให้เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย

อายุ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าโดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากอายุ เป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ เมื่ออายุเพิ่มขึ้นประสบการณ์สูงขึ้น ความรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น อาจ ทำให้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่มีความละเอียดรอบคอบที่ชัดเจน ส่วนผู้ที่อายุน้อยกว่าอาจไม่ค่อยสนใจในรายละเอียด เล็ก ๆ น้อย ๆ ของการบริการ ทำให้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัด นนทบุรีต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรนุช เขตบุญไชย (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้การสั่งสมประสบการณ์ ความรู้ แตกต่างกันทำให้คนมีอายุมากอาจมีความคิดและมุมมอง ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทรายแตกต่างกันไป จึงมีผลทำให้อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น ของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทรายต่างกัน

อาชีพ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทร มา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่ารายประเด็น 3 ด้าน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนโดยภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลทำให้การสั่งสม ประสบการณ์ ความถนัด และมุมมองความคิดต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาล ตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมและรายประเด็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากระดับการศึกษาเป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือ ทำให้คนที่ มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้ ความคิด และความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาล ตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

รายได้ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทร มา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน โดยภาพรวมและรายประเด็น 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากรายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะ ทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงศักยภาพในการดูแลตนเอง การรับรู้ การเรียนรู้ การบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีรายได้ น้อยกว่าอาจมีข้อจำกัดในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง เช่น การรับรู้ การเรียนรู้ การบริโภคข่าวสาร ทำให้ส่งผลต่อ ความคิดต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายาย อาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

เขตที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาล ตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย โดยภาพรวมและรายประเด็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 อาจเป็นเพราะผู้ที่พักอาศัยอยู่เขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน อาจมีความคิดและมุมมองต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. เทศบาลควรมีการบริหารจัดการในการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บมูลฝอยอย่างเพียงพอ
2. ควรมีการศึกษาความต้องการของประชาชนด้านการจัดเก็บมูลฝอยในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น คุณภาพการจัดเก็บมูลฝอยประจำวันโดยที่ไม่ตกค้าง ความพร้อมของพนักงานและเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บมูลฝอย
3. ควรส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมูลฝอยในชุมชนและกิจกรรมให้ความรู้เรื่องการคัดแยกมูลฝอยพร้อมทั้งเพิ่มถังมูลฝอยที่จำแนกประเภทให้กับชุมชน เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรมากับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนำผลที่ได้มาปรับใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. ควรนำผลวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรมาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ทศรัฐ จันยาง. (2554). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เทพพิทักษ์ สุนทรส. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เทศบาลตำบลไทรมา. (2563). *ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลไทรมา*. สืบค้น 15 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.saima.go.th>.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรภรณ์ พรหมดาว. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ศักดิ์วิชัย หมั่นหน้า. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานทะเบียน เทศบาลตำบลไทรมา. (2563). *สถิติประชากร แยกรายละเอียด*. นนทบุรี.

อรนุช เขตบุญไสย. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.

Taro Yamane. (1970). *Statistic : an Introductory Analysis*. 2nd Ed. New York: Harper & Row.



RCIM
GRADUATE SCHOOL

หลักสูตร ทางเลือกใหม่สู่ความสำเร็จ

ปริญญาโท

- บริหารธุรกิจ (M.B.A.)
- รัฐประศาสนศาสตร์ (M.P.A.)
- นวัตกรรมในการบริหารการศึกษา (M.Ed.)

เรียนจบภายใน
1ปีครึ่ง - 2ปี

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ 092-442-8000 @Rcim.rmutr www.rcim.in.th

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

People's Participation in the Local Development of Sai Ma Subdistrict

Municipality, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province

พรรณี บุมิ¹ และพิชิต รัชตพิบูลภ²

Panee Bume and Pichit Ratchatapibhunphob

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² ผู้อำนวยการประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: cakeka22@gmail.com, pichit9999@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลไทรมา อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปตามเขตการปกครองทั้ง 6 หมู่บ้าน จำนวน 393 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Multiple Regression Analysis: Enter ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลาง และด้านการติดตามประเมินผลมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในระดับน้อย ในส่วนของผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมาเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและชุมชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาท้องถิ่น

Abstract

This research aimed to 1) Study the levels of people's participation in the local development of Sai Ma Subdistrict Municipality, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province 2) Compare the people's participation in the local development of Sai Ma Subdistrict Municipality, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province, classified by personal factors. The sample used in this research included 393 residents aged over 18 years old in 6 villages according to the administrative district in Sai Ma Subdistrict Municipality, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province. The tool used in the research was questionnaire. The statistics used in the data analysis included Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA, Scheffe's method, and Multiple Regression Analysis: Enter. The research findings revealed that people's participation in the local development of Sai Ma Subdistrict Municipality, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province, overall was at fair level. The consideration in each dimension revealed the following: on

benefit, the mean of the levels of efficiency was at high level; on reception of information and news, planning, and operation, the mean of the levels of efficiency was at fair level; and on evaluation, the mean of the levels of efficiency was at low level. The study findings of the comparison of the levels of people's participation in the local development of Sai Ma Subdistrict Municipality, classified by personal factors, revealed that gender, age, education, occupation, salary, and community had different opinions at the statistical significance of .05.

Keywords: People's participation, Local development

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 มาตรา 78 (3) กล่าวว่าไว้ว่า รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นของตนเอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น รัฐจึงได้เพิ่มบทบาทอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการบริหารจัดการแทนเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและทั่วถึง แต่เงื่อนไขที่สำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานกระจายอำนาจดังกล่าว ประสบผลสำเร็จคือการมีส่วนร่วมของประชาชนที่จะเข้ามาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการกิจและร่วมตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างโปร่งใสเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยมีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ก.ก.อ.) ทำหน้าที่กำหนดอำนาจและหน้าที่การจัดสรรภาษีอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้กับท้องถิ่นเป็นสำคัญ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2550, หน้า 2) และตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ตามมาตรา 43 บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (1) อนุรักษ์ พัฒนา หรือส่งเสริมภูมิปัญญา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามทั้งของท้องถิ่นและของชาติ (2) จัดการบำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพอย่างสมดุลและยั่งยืนตามวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (3) เข้าชื่อขึ้นเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการใดอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน หรือชุมชนหรือคณาธิปไตยในการดำเนินการใดอันจะกระทบต่อความเป็นอยู่อย่างสงบสุขของประชาชนหรือชุมชนและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องพิจารณาข้อเสนอแนะนั้นโดยให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาด้วยตามวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (4) จัดให้มีระบบสวัสดิการของชุมชน สิทธิของบุคคลและชุมชนตามวรรคหนึ่ง หมายความว่ารวมถึงสิทธิที่จะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐในการดำเนินการดังกล่าวด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, หน้า 12) มาตรา 78 รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบรวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมืองและการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, หน้า 20) มาตรา 253 ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบรวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, หน้า 75) นอกจากนี้รัฐบาลไทยยังมีนโยบายที่จะกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นจากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ประเทศไทยได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการส่วนกลางหมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานราชการที่ได้รับมอบอำนาจจากหน่วยงานส่วนกลางให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ส่วนต่างๆ ของประเทศและทำหน้าที่กำกับดูแลการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อความเรียบร้อยของประชาชน ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และ ราชการท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้คนในท้องถิ่นบริหารงานเพื่อแก้ไขปัญหาพัฒนาและให้บริการแก่

คนในท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

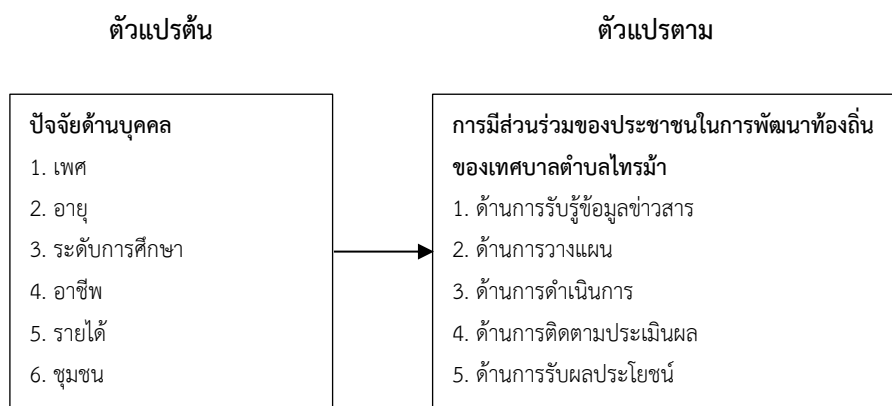
จากที่มาของรัฐธรรมนูญดังกล่าวถือว่าเป็นนิมิตหมายที่ดีของภาคราชการ ภาคประชาชน และภาคเอกชนในการที่จะประสานความร่วมมือกันเพื่อทำให้การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเข้มแข็งทัดเทียมนานาอารยประเทศได้ ระบอบประชาธิปไตย (Democracy) ถือเป็นรูปแบบการปกครองที่ดีที่สุดที่ทั่วโลกยอมรับกัน ฉะนั้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะนอกจากจะสอดคล้องกับวิถีทางของการบริหารตามปรัชญาประชาธิปไตยแล้วยังก่อให้เกิดผลดีต่อหมู่คณะและผลงานขององค์กรด้วย นอกจากนี้ตามความเข้าใจของนักวิชาการบางคนเห็นว่าการมีส่วนร่วมตามครรลองของประชาธิปไตยไม่เพียงแต่เป็นสิ่งที่จำเป็นเท่านั้นหากยังเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้อีกด้วยในสภาวะการณ์ปัจจุบัน จากสถานการณ์ของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำรงชีพของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารงานและการให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นไปด้วยความคล่องตัวมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นเทศบาลเป็นหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสการเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตัวเองเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

โดยเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีลักษณะพื้นที่และสภาพแวดล้อมเป็นแบบชุมชนเมืองผสมเกษตรกรรมเนื่องจากพื้นที่บางส่วนของพื้นที่บางส่วนที่เดิมยังคงประกอบอาชีพชาวสวนสืบทอดมา มีพื้นที่ 8.14 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,090 ไร่จำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่ 23,333 คน แยกเป็นชาย จำนวน 10,763 คน คิดเป็นร้อยละ 46.12 หญิง จำนวน 12,570 คน คิดเป็นร้อยละ 53.88 จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 15,567 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 2,829.36 คน/ตารางกิโลเมตร มีการแบ่งเขตชุมชนในพื้นที่เป็น 10 ชุมชน 6 หมู่ ซึ่งปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่าประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการวางแผน ในการปฏิบัติการ และการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์กับเทศบาลตำบลไทรมาเป็นประชาชนเฉพาะกลุ่มและเป็นกลุ่มซ้ำเดิมในทุกครั้งที่มีการประชุมประชาคม เช่น กลุ่มคณะกรรมการชุมชน อสม.และการดำเนินงานของเทศบาลตำบลไทรมานั้นเป็นการบริหารที่ส่วนใหญ่มาจากความต้องการของผู้ใด ประชาชนหรือนักการเมืองท้องถิ่น ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นเรื่องใดบ้าง จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่าประชาชนมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมากน้อยเพียงไรและความคิดเห็นของประชาชนในการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมามีมากน้อยแค่ไหน เนื่องจากผู้ศึกษาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลไทรมาและได้มีโอกาสสัมผัสกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล ไทรมาในฐานะพนักงานเทศบาลจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในตำบลไทรมาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ที่มา: ตัวแปรตาม มาจากแนวคิดของ Fornaroff (1980), Huntington & Nelson (1975)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรม้อ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. ได้ข้อมูลสำหรับหน่วยงานเพื่อนำไปปรับปรุงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรม้อ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรม้อ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรม้อ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลไทรม้อ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีที่มีอายุเกิน 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 393 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลไทรม้อ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุเกิน 18 ปีขึ้นไป ตามเขตการปกครอง ทั้ง 6 หมู่บ้าน 10 ชุมชน รวมประชาชนทั้งสิ้นจำนวน 23,253 คน (ข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลไทรม้อ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี, 2563)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการสำรวจความคิดเห็นบุคคลที่อยู่อาศัยในชุมชนแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และชุมชน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรม้อ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการ ด้านการติดตามประเมินผล ด้านการรับผลประโยชน์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล ไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรมา จำนวน 393 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คิดเป็นร้อยละ 63.6 มีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.91) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการรับผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก (3.71) รองลงมา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง (3.49) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (2.23)

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับปานกลาง (3.43) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทันต่อเหตุการณ์มากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.41) รองลงมา ท่านมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่างๆ จากทางเทศบาลตำบลไทรมาว่าดำเนินการประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเทศบาลตำบลไทรมา จนทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจต่อเป้าหมายและแนวคิดของการบริหารงานมากน้อยเพียงใดอยู่ในระดับปานกลาง (2.63)

ด้านการวางแผน พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับปานกลาง (2.71) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีส่วนร่วมคิดและกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขและลดปัญหาในท้องถิ่น ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (3.52) รองลงมาท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบาย/โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.87) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่น ท่านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (1.86)

ด้านการดำเนินการ พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับปานกลาง (2.71) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่อาศัยการบริหารส่วนท้องถิ่น และได้นำไปดำเนินการในท้องถิ่นให้บรรลุตามเป้าหมาย และท่านได้เป็นกรรมการในการดำเนินการตามโครงการและติดตามผลงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (2.77) รองลงมาท่านได้เป็นกรรมการในการพิจารณางบประมาณตามโครงการ ท่านได้มีส่วนร่วมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้กับเทศบาลตำบลไทรมา เพื่อให้โครงการบรรลุผล เช่น บริจาคเงิน สิ่งของ และท่านได้มีส่วนร่วมประสานงาน

กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ เช่น ประชาชนในท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในน้อย (1.86) เช่นกัน

ด้านการติดตามประเมินผล พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ด้านการติดตามประเมินผล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับน้อย (2.45) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลตำบลไทรมา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (3.52) รองลงมาท่านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลไทรมา ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานในการบริหารงานของเทศบาลตำบลไทรมา ทั้งโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (2.31) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและควบคุมการใช้ทรัพย์สินและงบประมาณของเทศบาลตำบลไทรมา ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล งบประมาณต่างๆ ของเทศบาลตำบลไทรมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (2.06)

ด้านการรับผลประโยชน์ พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ด้านการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (3.71) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนได้รับผลประโยชน์ในการพัฒนาส่วนท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด (4.55) รองลงมาประชาชนได้รับผลประโยชน์ในการพัฒนาส่วนท้องถิ่น ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมประเพณี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ประชาชนได้รับผลประโยชน์ในการพัฒนาส่วนท้องถิ่น ด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.91)

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยของบุคคล

ด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ด้านอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ด้านรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ด้านชุมชน ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามชุมชน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเทศบาลตำบลไทรมา มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ โลก ทำให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ทันท่วงทีและมีส่วนร่วมเผยแพร่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบจนทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อเป้าหมายและแนวคิดของการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธยาน์ จงคำ (2555) เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางผังเมือง เพื่อจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชนจอมทอง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมจาก

ประชาชนมีค่อนข้างน้อย สาเหตุเนื่องจากการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ไม่ครอบคลุมและยังขาดความเข้าใจใน เรื่องของการวางแผน เมือง

2. ด้านการวางแผน พบว่า ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากประชาชนมีส่วนร่วมในการประชุมประชาคมท้องถิ่นที่เทศบาลตำบลไทรมาจัดขึ้นจึงได้ร่วมเสนอปัญหาความต้องการ ร่วมคิดและกำหนดแนวทางเพื่อ แก้ไขปัญหาในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบัติ ทัทธานี (2555) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมี ส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการมีส่วนร่วมใน การดำเนินกิจกรรม และด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดปัญหา

3. ด้านการดำเนินการ พบว่า ด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลไทรมาได้มีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลตำบลไทรมาจัดขึ้นจากความต้องการของประชาชนที่ประชุม ประชาคมและนำมาจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี แต่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการในการดำเนินการตามโครงการ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร แสงศรี (2552) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลของ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการจัดทำ แผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะปันหยี อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ด้านการดำเนินการและด้านการติดตามและ ประเมินผลอยู่ใน ระดับน้อย

4. ด้านการติดตามประเมินผล พบว่า ด้านการติดตามประเมินผล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับน้อย เนื่องจาก ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรมาสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา ได้เพียงบาง เรื่องเท่านั้นจากการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ และมีเพียงบุคคลบางกลุ่ม เช่น ตัวแทนกรรมการชุมชนที่ได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ ติดตามผลบ้างเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐธรรมนูญ ทะนุก้า (2554) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนใน กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงรายผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการติดตามและ ประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

5. ด้านการรับผลประโยชน์ พบว่า ด้านการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชน ได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา มากที่สุด นอกจากนั้นยังได้รับ ผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่น ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมประเพณี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และพาณิชยกรรม อย่างเป็นรูปธรรมเห็นได้ชัดเจนจากโครงการที่เกิดขึ้นใน แต่ละปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวันรักษ์ มิ่งมณีนาคนิ (Sisavanh Vongkatanegnou, 2555) ได้ให้ความหมายของ การมีส่วนร่วมของประชาชนว่า การเข้าร่วมอย่างแข็งขันและอย่างเต็มที่ของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้เสียในทุกขั้นตอนของโครงการหรืองาน พัฒนาชนบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในอำนาจตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมเข้าร่วมเป็นเครื่องรับรองว่า สิ่งที่มีส่วนได้เสียต้องการที่สุดจะได้รับการตอบสนองและทำให้มีความเป็นไปได้มากขึ้นว่าสิ่งที่ทำไปนั้นจะตรงกับความต้องการ อย่างแท้จริงและมั่นใจมากขึ้นว่าผู้เข้าร่วมทุกคนจะได้รับประโยชน์เช่นกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล ตำบลไทรมา อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามตามปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านเพศ ผลการศึกษาระดับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอ เมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ เพราะเพศชายและเพศหญิงมีความสนใจในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ ทัทธานี (2555) ได้วิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ผลจาก

การวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วม ของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 4 ด้าน

ด้านอายุ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพราะช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทาพูน (2554) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแซว อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระดับ .05

ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากคนที่มีการศึกษาระดับสูงเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นสิทธิของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงศรี (2552) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี อำเภอเมือง จังหวัดพังงาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านอาชีพ ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากความแตกต่างด้านอาชีพมีผลต่อการตัดสินใจและความสนใจ ใส่ใจในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ จันทาพูน (2554) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแซว อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ด้านรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพราะรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร แสงศรี (2552) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุและอาชีพต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะปันหยี อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี อำเภอเมือง จังหวัดพังงาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ควรสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามประเมินผลในด้านการปฏิบัติงาน การบริหารงาน การตรวจสอบและควบคุมการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ และการติดตามประเมินผล งบประมาณต่างๆ ของเทศบาลตำบลไทรมาให้มากขึ้น

2. ควรมีสันับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเป็นกรรมการพิจารณาประมาณตามโครงการต่างๆ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ เช่น ประชาชนในท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งมีส่วนร่วมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้กับเทศบาลตำบลไทรมา เพื่อให้โครงการบรรลุผล เช่น บริจาคเงินสิ่งของ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเป็นคณะกรรมการพิจารณาประมาณ และคณะกรรมการในการดำเนินการตามโครงการต่างๆ เพื่อนำไปพัฒนาการบริหารงานและการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นต่อไป

2. ควรนำผลวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลไทรมาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร แสงศรี. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี่ อำเภอมะนัง จังหวัดพังงา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ณัฐธยาน์ จอคำ. (2555). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนเมืองเพื่อจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชนจอมทอง อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เทศบาลตำบลไทรมา. ข้อมูลหน่วยงาน. สืบค้น 7 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.saima.go.th/history.php>.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ.2562 สืบค้น 2 มกราคม 2563, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>.
- รัฐกรณ์ ทัศนาการ. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก, 24 สิงหาคม 2550, หน้า 2
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, 6 เมษายน 2560, หน้า 12
- วิไลวรรณ จันทาพูน. (2554). การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแซว อำเภอยางตลาด จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- สมบัติ ทัทธานี. (2555). การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนองน่าน จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- Vongkatanegnou, Sisavanh. (2555). ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม. จาก <https://www.gotoknow.org/posts/482092>.

การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายกับการนำมาใช้ในประเทศไทย

Public Sector Administration in the Model of Network Governance and its Implementation for Thailand

อิทธิชัย สีดำ

Itthichai Seedam

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

E-mail: itthichai.s@yru.ac.th

บทคัดย่อ

การจัดการภาครัฐในปัจจุบัน คือ การเพิ่มผลผลิตในการบริหารงานภาครัฐ โดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานเป็นหัวใจหลักสำคัญ เป็นแนวคิดและที่มาของการปฏิรูประบบราชการและการประกาศใช้ระบบการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) ในทศวรรษที่ 1984 การปฏิรูประบบราชการถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงแบบปฏิวัติการบริหารราชการที่เกี่ยวข้องกับ “การปรับกระบวนทัศน์” (Paradigm Shift) จากตัวแบบ ราชการของ Weber ที่มีอิทธิพลมาเกือบศตวรรษ ไปสู่หลัก “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” วัตถุประสงค์หลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การปรับปรุงประสิทธิภาพของราชการ ดังนั้นทำให้หน่วยงานภาครัฐของทุกประเทศมีความกระตือรือร้นที่จะปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การที่องค์กรภาครัฐจะดำเนินการต่าง ๆ โดยองค์กรแบบปิดหรือองค์กรเดี่ยวไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ดังนั้นภาครัฐจึงจะต้องหาวิธีการหรือกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งมอบบริการแก่ประชาชน ซึ่งวิธีการที่มีความเป็นไปได้และดีที่สุดวิธีการหนึ่งก็คือ การสร้างพันธมิตรในการทำงาน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “การทำงานแบบเครือข่าย” ซึ่งกำลังได้รับความนิยมจากหน่วยงานของรัฐในทั่วทุกมุมโลก ดังนั้นบทความนี้จึงจะเป็นบทความที่จะนำเสนอเกี่ยวกับแนวคิด ที่มาของการบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่าย รวมถึงแนวทางในการนำการบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่ายมาใช้ในประเทศไทย

คำสำคัญ: การบริหารงานภาครัฐ เครือข่าย

Abstract

Public sector management today is to increase productivity in public administration. With the focus on the success of the work as the key, it is the concept and the origin of bureaucratic reform and the promulgation of a result-based management system. In the decade 1984, bureaucratic reforms were part of a revolutionary change in public administration involving a "Paradigm shift" from the Weber Bureaucracy Model to the New Public Management. The main purpose of New Public Management is to improve the efficiency of the government sector. Therefore, the government agencies of all countries are eager to adjust their work processes under the change. The fact that government organizations will be operated by closed or single organizations is unable to respond to the needs of the people. Therefore, the government sector has to find an effective method or process for the administration of services to the people. The method that is possible and the best one is the working alliance or otherwise known as "Working as a Network" which is gaining popularity with government agencies all over the world. Therefore, this article will be an article that will present the concept of network government administration. Including guidelines for implementing network administration in Thailand.

Keywords: Public sector administration, Network

บทนำ

ในปัจจุบันปัญหาสังคมทุกวันนี้มีความซับซ้อนมากขึ้น การแก้ไขปัญหาผ่านกลไกระบบราชการ ที่มุ่งการทำงานแบบควบคุมและสั่งการ ตามสายการบังคับบัญชา (Hierarchical control) อาจไม่สามารถดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างทั่วถึง บ่อยครั้งที่การแก้ไขปัญหาเหล่านี้มีข้อจำกัดหรืออาจเกินกว่าขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของส่วนราชการแต่เพียงลำพัง เมื่อเป็นเช่นนี้จะมีมาตรการใดที่ช่วยให้รัฐบาลและองค์กรของรัฐมีขีดความสามารถในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ตามที่ต้องการ ดังนั้นการทำงานในลักษณะ “เครือข่าย (Network)” จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การบริหารงานภาครัฐในยุคปัจจุบัน จึงเน้นที่ความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วน โดย Deil S. Wright ได้เขียนบทความชื่อว่า Intergovernmental Relations : An Analytical Overview โดยกล่าวว่า การทำงานร่วมกันในหมู่พนักงานของรัฐเป็นหัวใจหลักของการดำเนินกิจกรรมทางภาครัฐ (Deil S. Wright, 2007) ที่มีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน ผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีใช้ภาครัฐจำนวนมากต่างแสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถในการ “เข้าถึง” ปัญหาและบ่งชี้ถึงทักษะในการดำเนินงานเป็นอย่างดี ศักยภาพขององค์กรเหล่านี้จึงสะท้อนให้เห็นถึงโอกาสที่หน่วยงานของรัฐสามารถแสวงหาความร่วมมือและสร้างเป็นภาคีในการแก้ไขปัญหาสาธารณะโดยอาศัยจุดแข็งขององค์กรต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการสร้างสรรค์สังคมร่วมกัน คำถามสำคัญในประเด็นนี้ก็คือหน่วยราชการต่าง ๆ จะเริ่มต้นการสร้างเครือข่ายในการดำเนินงานได้อย่างไร การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรต่างๆ ในเครือข่าย ควรเป็นเช่นใด รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างกันควรเป็นอย่างไร การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Public accountability) ของหน่วยงานต่างๆ จะมีลักษณะเช่นใด

ความหมายของเครือข่าย

ในปัจจุบันได้มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายของคำว่า “เครือข่าย” ที่แตกต่างกันไป ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงความหมายของการบริหารงานแบบเครือข่าย

ชื่อนักวิชาการ	ขอบเขต	ความหมายของการบริหารงานแบบเครือข่าย
Alter & Hage, 1993	เครือข่ายระหว่างองค์กร	กลุ่มของเครือข่ายขององค์กรซึ่งเป็นการรวมกลุ่มกันโดยไม่มีลำดับขั้นของการแบ่งแยกที่ถูกต้องตามกฎหมาย
Dubini & Aldrich, 1991	เครือข่าย	รูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, กลุ่มต่าง ๆ และองค์กร
Gerlach & Lincoln, 1992: 491-520	พันธมิตรทุนนิยม	ยุทธศาสตร์, ความสัมพันธ์ระยะยาวในตลาด
Granovetter, 1994, 1995	กลุ่มธุรกิจ	ชุดการดำเนินงานของบริษัท ที่ถูกผูกไว้ด้วยกันในวิธีการบางอย่างที่เป็นทางการและ / หรือไม่เป็นทางการในระดับปานกลางที่มีผลผูกพันกัน
Kreiner & Schultz, 1993	เครือข่าย	การทำงานร่วมกันขององค์กรแบบไม่เป็นทางการ
Larson, 1992	รูปแบบองค์กรเครือข่าย	กิจกรรมที่เกิดขึ้นในระยะยาวที่สร้างความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความผูกพันในความคาดหวัง ชื่อเสียง และผลประโยชน์ร่วมกัน
Liebesskind, Oliver, Zucker, & Brewer, 1996	เครือข่ายสังคม	ความสัมพันธ์ในหมู่ของบุคคลซึ่งแลกเปลี่ยนสถานที่ที่ได้รับการสนับสนุนโดยเฉพาะการใช้บรรทัดฐานร่วมกันของพฤติกรรมที่น่าเชื่อถือ
Miles & Snow, 1986, 1992	องค์กรเครือข่าย	กลุ่มของบริษัท หรือหน่วยงานเฉพาะในการประสานงานการทำงานร่วมกันโดยใช้กลไกการตลาด
Powell, 1990	รูปแบบเครือข่ายขององค์กร	รูปแบบตามแนวนอนของการแลกเปลี่ยนทรัพยากรซึ่งกันและการติดต่อสื่อสาร

จากตาราง โดยทั่วไปแล้วจะใช้คำที่แตกต่างกันในการให้คำจำกัดความบางส่วน คำนิยามเหล่านี้มีสองแนวคิดที่สำคัญ ดังนี้ (1) รูปแบบของการทำงานร่วมกันในการแลกเปลี่ยนและความสัมพันธ์ และ (2) การไหลของทรัพยากรระหว่างหน่วยงาน อย่างอิสระ ดังนั้นสรุปได้ว่า เครือข่ายหมายถึงกลุ่มของคนหรือกลุ่ม หรือองค์กรที่มีความสนใจในการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ระหว่างกัน หรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกันมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและอื่นๆ โดยมีการจัดรูปแบบการจัดการให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน กิจกรรมเครือข่ายต้องมีลักษณะเท่าเทียมกัน และเห็นความตระหนักร่วมกันในเป้าหมายและแผนงานที่จะทำ

ความเป็นมาของการทำงานแบบเครือข่าย

การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่ายผู้เขียนมีความคิดเห็นว่าจะมีวิวัฒนาการมาจากสองแนวความคิดหลัก ๆ ดังนี้

1) Intergovernmental Relation- IGR (ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐบาล)

แนวความคิดของ Intergovernmental Relation คือ 1. เป็นความสัมพันธ์ในทุกระดับการบริหารของประเทศ 2. เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐบาลที่แตกต่างกัน การทำงานร่วมกันในหมู่พนักงานของรัฐเป็นหัวใจหลักของความสัมพันธระหว่างหน่วยงานรัฐบาล 3. เป็นความสัมพันธ์ที่ยาวนานไม่ใช่ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และ 4. ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐบาล คือส่วนประกอบของนโยบาย

ขั้นตอนของ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐบาล ประกอบด้วยดังต่อไปนี้ (Deil S. Wright, 2004)

ขั้นตอนความขัดแย้ง (ก่อนปี 1937) นักวิชาการ กล่าวว่า การจมนอยู่ใต้ความขัดแย้งคือความร่วมมือกัน ก่อนที่จะเข้าสู่ช่วงทศวรรษที่ 1930 ความสัมพันธ์ของหน่วยงานสหพันธรัฐเปรียบเสมือนเค้กที่เป็นชิ้น ๆ หมายถึงแม้ทุกคนก็มีวัตถุประสงค์เป็นของตนเองแต่ถึงอย่างไรก็มีความทับซ้อนกัน

ขั้นตอนความร่วมมือขั้นตอนความร่วมมือ (1933-1953) การล้มเหลวทางเศรษฐกิจในปี 1930 และความต้องการของนานาชาติและความตึงเครียดของปี 1940 นำพาให้พนักงานของรัฐบาลมีจิตวิญญาณในการทำงานร่วมกัน โดย “รัฐบาลที่ร่วมมือกัน” โดยหน่วยงานของสหพันธรัฐ, รัฐ และท้องถิ่น เพื่อป้องกันและดูแลประชาชน จนนำไปสู่การร่วมมือกันในวันนั้นจวบจนวันนี้

ขั้นตอนของความตึงเครียด/สนอกสนใจ (1945-1960) ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐบาล กลายมาเป็นความตึงเครียดขึ้นจากการที่เพิ่มขึ้นของเงินทุนช่วยเหลือจากรัฐบาลในโครงการต่าง ๆ ทำให้ผู้เชี่ยวชาญในโครงการต่าง ๆ มากขึ้น ความเป็นมืออาชีพที่เพิ่มขึ้นสะท้อนให้เห็นในการบริการสาธารณะทั้งหมดและเป็นเหตุผลของขั้นตอนนี้ที่ระบุว่าเป็น “ความตึงเครียดหรือสนอกสนใจ” มันเป็นยุคของความตึงเครียดที่จะดำเนินโครงการต่าง ๆ โดยที่รัฐบาลให้การสนับสนุนเรื่องงบประมาณแต่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่กระจายในพื้นที่เป็นผู้กระทำการ จนสภาพมีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาถาวรในความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐบาล (Advisory Commission on Intergovernmental Relation- ACIR)

ขั้นตอนการคิดริเริ่ม (1958-1968) การทำงานร่วมกัน หรือความตึงเครียดจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าหากขาดรากฐานที่มั่นคง ดังนั้นจะต้องมีคนที่คิดริเริ่มการสร้างเครือข่าย ซึ่งในยุคของ ประธานาธิบดี Johnson Great มีคำขวัญที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ “สหพันธรัฐที่มีความคิดริเริ่ม” ทำให้เมืองต่าง ๆ จะต้องมีการจัดทำข้อเสนอโครงการที่นอกจากจะต้องเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับแล้ว แต่โครงการจะต้องมีการร่วมมือในการคิดและลงมือทำจากทุกฝ่ายอีกด้วย

ขั้นตอนการแข่งขัน (1965-?) เห็นได้อย่างชัดเจนว่าขั้นตอนคิดริเริ่มของ Intergovernmental Relation มีความเป็นจริงมาก แม้กระทั่งก่อนที่ขั้นตอนคิดริเริ่มจะถึงยุครุ่งเรืองในตอนท้ายของปี 1960 มีสัญญาณของความตึงเครียด, ความไม่เห็นด้วย, ความไม่พึงพอใจ ในหมู่ผู้มีส่วนร่วม Intergovernmental Relation โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับรัฐและท้องถิ่น Muskie มองอย่างตระหนักในธรรมชาติของความตึงเครียด ความตึงเครียดและความขัดแย้งซึ่ง Muskie บอกว่าระหว่างสายของการบริหารและผู้บริหารแบบมืออาชีพ นี่คือการแย่งชิงการผู้ที่มีความรู้หลายหลายสาขาในการกำหนดนโยบาย ไม่ว่าจะได้รับการเลือกตั้ง

หรือได้รับการแต่งตั้งและผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพในโครงการ และผู้ที่มีความรู้หลากหลายสาขาในการกำหนดนโยบายตัวแทนมาจาก เจ็ดสมาคมใหญ่ (big seven) ทำให้ต้องมีการแข่งขันกัน

ดังนั้นในขั้นตอนทั้ง 5 ของ Intergovernmental Relation มี 3 องค์ประกอบที่สมควรพิจารณา คือ อย่างแรก อะไรที่เป็นปัญหาหลักที่อยู่เหนือวาระสาธารณะในขั้นตอนแต่ละช่วง ประการที่สอง อะไรคือความรับรู้หรือตระหนักที่กำหนดโดยผู้เข้าร่วมหลักที่ดูเหมือนจะเป็นแนวทางหรือพฤติกรรมโดยตรงในขั้นตอนแต่ละช่วง และสุดท้าย อะไรคือเครื่องมือหรือเทคนิคที่นำมาใช้ในการปฏิบัติระหว่างรัฐบาลและวัตถุประสงค์ในแต่ละช่วงเวลา และจากการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน ก็จะทำให้เรามองเห็นถึงความสลับซับซ้อนของตัวแสดงที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละตัวแสดงนั้นต่างก็แสดงบทบาทไปตามอำนาจหน้าที่และความเชี่ยวชาญของตนเอง

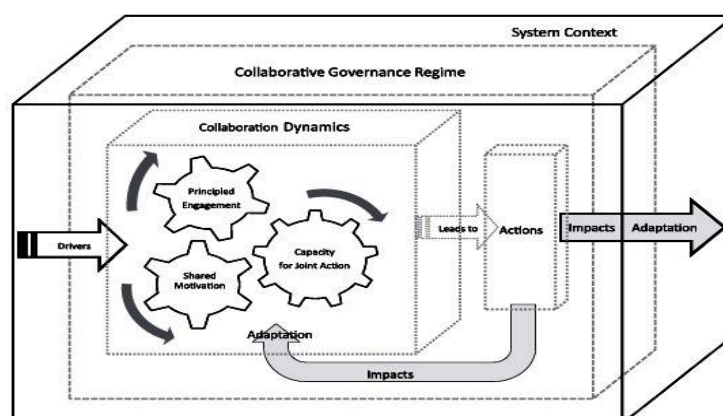
2) Collaborative Governance (การบริหารงานโดยการประสานความร่วมมือ)

โดยมีนักวิชาการให้คำนิยามของ Collaborative Governance ดังตาราง

ตารางที่ 2 แสดงความหมายของการบริหารงานแบบเครือข่าย

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของการบริหารงานโดยการประสานความร่วมมือ
Ansell and Gash, 2008	เป็นกระบวนการและโครงสร้างของการตัดสินใจนโยบายสาธารณะและการจัดการที่มีส่วนร่วมของคนที่ข้ามขอบเขตของหน่วยงานภาครัฐในระดับของรัฐบาลและ / หรือประชาชนหรือภาคเอกชน และประชาสังคมในการที่จะดำเนินการตามวัตถุประสงค์สาธารณะให้ประสบความสำเร็จ
Agrawal and Lemos, 2007	การจัดปกรองที่หนึ่งหรือหน่วยงานของรัฐโดยตรงมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่ใช่รัฐในกระบวนการตัดสินใจร่วมกันที่เป็นทางการ ฉันทามติที่มุ่งเน้นและการอภิปรายและการที่มีจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินการหรือนโยบายสาธารณะหรือจัดการโครงการสาธารณะหรือทรัพย์สิน โดยไม่ได้จำกัดการกำกับดูแลการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทางการ แต่รัฐริเริ่มและมีความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและเอกชนผู้มีส่วนได้เสีย
Murchie, 2010	การทำงานร่วมกันในชุมชนที่มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรร่วมกัน (ที่มักจะเชิญมีส่วนร่วมจากหน่วยงานภาครัฐ) เช่นเดียวกับการทำงานร่วมกันระหว่างโครงสร้างรัฐบาล สุดท้ายก็ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือใช้เพื่อแจ้งการกำกับดูแลแบบมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์ของพลเมือง

โดย Kirk Emerson, Tina Nabatchi, Stephen Balogh (2011) ได้กล่าวว่า การทำงานโดยการประสานความร่วมมือ (Collaborative governance) ได้กลายเป็นเงื่อนไขในวรรณกรรมบริหารรัฐกิจ โดยทั้งนี้นักวิชาการหลายคนได้มีแนวคิดที่จะบูรณาการกรอบแนวคิดของ Collaborative governance มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ทั้งนี้พวกเขาได้ให้การนำกรอบแนวคิดของ Collaborative governance นำไปใช้คือ ในตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิด Collaborative governance จะประกอบไปด้วย



ภาพที่ 1 แสดงพลวัตรของ Collaborative governance

ที่มา: Kirk Emerson, Tina Nabatchi, Stephen Balogh, 2011, p. 6

1. หลักของการมีส่วนร่วม (Principled Engagement) หลักการมีส่วนร่วมจะเกิดขึ้นเมื่อมีระยะเวลาผ่านไปช่วงหนึ่ง ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมความสัมพันธ์คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านทาง การประชุม การพบปะ โดยอาจจะในองค์กรเดียวกันหรือข้ามองค์กร
2. แรงจูงใจที่ใช้ร่วมกัน (Shared Motivation) พวกเขากำหนดแรงจูงใจที่ใช้ร่วมกันเป็นวงจรของตนเองเสริมด้วย “ไว้วางใจซึ่งกันและกัน” คือการพัฒนาของความไว้วางใจที่เกิดขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปกลายเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกันได้
3. ความสามารถในการร่วมดำเนินการ (Capacity for Joint Action) วัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกันคือการสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการร่วมกันที่ไม่สามารถประสบความสำเร็จถ้าหากทำงานแยกกัน

การเข้าสู่การจัดการภาครัฐที่ต้องอาศัยเครือข่ายอย่างจริงจัง

การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่ายแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการปรับเปลี่ยนโฉมหน้าขององค์กรภาครัฐใน 4 ทิศทางดังนี้ (Stephen Goldsmith and William D. Eggers, 2004)

- 1) การจ้างเหมาภายนอก (Third party government หรือ Outsourcing) เป็นการที่รัฐมีเจตนาทำสัญญาว่าจ้างเครือข่ายผู้ให้บริการภายนอกเพื่อช่วยสนับสนุนการส่งมอบประโยชน์สาธารณะให้แก่ประชาชน
- 2) การผสมผสานความร่วมมือ (joined-up government) เป็นการที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการผสมผสานความร่วมมือในระดับต่าง ๆ ของทุกหน่วยงานภาครัฐเพื่อสามารถให้บริการในเชิงบูรณาการได้มากขึ้น จะต้องกำจัดสิ่งกีดขวางซึ่งการเกิดกระบวนการผสมผสานความร่วมมือนั้นก็คือ การบริหารงานภาครัฐแบบเก่า และในขณะเดียวกันจะต้องสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันซึ่งจะส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น
- 3) การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี (The digital revolution) ในปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่าอินเทอร์เน็ตช่วยลดต้นทุนในการจัดเก็บข้อมูลลงอย่างมากเมื่อเทียบกับอดีต อินเทอร์เน็ตช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารและประสานความร่วมมือกับหุ้นส่วนต่าง ๆ หรือหน่วยงานต่าง ๆ อย่างไร้พรมแดนได้อย่างดีขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ได้เปิดโอกาสให้องค์กรต่าง ๆ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันและรวมตัวกันเป็นเครือข่ายที่แน่นแฟ้นขึ้นได้ ทั้งนี้ยังช่วยให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้อีกด้วย ซึ่งจะทันต่อการแก้ไขปัญหาได้เร็วยิ่งขึ้น
- 4) ทางเลือกของผู้รับบริการ (Customer demand) ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันต่างคาดหวังว่าจะสามารถรับบริการได้จากหลายช่องทาง ทั้งจากหน่วยงานโดยตรงและทางออนไลน์ ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนจึงต้องมีตัวแบบการบริหารงานภาครัฐที่แตกต่างออกไปจากเดิม ยิ่งต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้รับบริการมากเท่าใด ยิ่งต้องอาศัยการบริหารงานแบบเครือข่ายมากเท่าใดในการส่งมอบบริการที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด

ปัญหาสาธารณะหลายประเภทมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การแก้ไขปัญหาเหล่านี้โดยระบบราชการแต่เพียงลำพังย่อมก่อให้เกิดข้อจำกัดหลายประการ ปัญหาที่มีขอบเขตกว้างเกินกว่าความเชี่ยวชาญของส่วนราชการเพียงแห่งใดแห่งหนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานอาจขาดความเข้าใจที่แท้จริงและขาดการมองปัญหาอย่างเป็นองค์รวม ซึ่งท้ายที่สุดย่อมส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเหล่านี้ขาดประสิทธิผล ดังนั้นต้องอาศัยความร่วมมือในแนวนอนจากองค์กรอื่น ๆ ที่มีได้จำกัดอยู่เพียงเฉพาะหน่วยงานราชการ Goldsmith และ Eggers ได้นำเสนอไว้ แนวคิดในการทำงานแบบเครือข่ายต้องการผลักดันให้ผู้บริหารของส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐมองนอกกรอบวิธีคิดของการบริหารแบบดั้งเดิมที่มุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมทุกอย่างด้วยตนเอง โดยการมุ่งไปสู่แนวคิดในการบริหารกิจการสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหา “แนวร่วม (partnership)” ในการดำเนินงาน แผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงแนวคิดในการดำเนินกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

ที่มา: Stephen Goldsmith and William D. Eggers, 2004, p. 20

จากแผนภาพที่ 2 ข้างต้นสะท้อนถึงคุณลักษณะที่สำคัญของการดำเนินกิจกรรมสาธารณะขององค์กรภาครัฐในระบบเครือข่ายก็คือ องค์กรภาครัฐควรพัฒนาขีดความสามารถของตนให้ดำเนินงานร่วมกับองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรของรัฐด้วยกันในแนวดิ่ง และในขณะเดียวกันควรมีขีดความสามารถเชิงระนาบในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ ในเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินกิจกรรมสาธารณะโดยองค์กรของตนเองแต่เพียงลำพังย่อมเป็นแนวทางที่มีความสำคัญลดน้อยลงในอนาคต

ตัวอย่างการนำการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายมาใช้ในประเทศไทยและต่างประเทศ

กรณีศึกษาการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของหน่วยราชการจังหวัดอุดรธานี

จังหวัดอุดรธานีเมื่อมีนโยบายเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้น โดยผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานีในขณะนั้นเล็งเห็นว่าทางจังหวัดและอำเภอคงไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อบริการประชาชนนอกเหนือจากสถานที่ราชการ ท่านผู้ว่าราชการจังหวัดจึงติดต่อประสานกับนายกเทศมนตรีเมืองอุดรธานีเพราะเล็งเห็นว่าทางส่วนท้องถิ่น อาทิ เทศบาลเมืองมีความยืดหยุ่นทางงบประมาณมากกว่าส่วนจังหวัด ในขณะที่เป้าหมายของทางจังหวัดและเทศบาลก็ไม่ได้แตกต่างกันมากนักก็คือ การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่สำคัญ ซึ่งในที่สุดได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมที่ห้างสรรพสินค้าใจกลางอำเภอเมืองที่ประชาชนนิยมมาจับจ่ายใช้สอยอยู่เป็นประจำโดยเฉพาะในช่วงวันหยุดรวมทั้งให้บริการวันเสาร์และวันอาทิตย์ ซึ่งทางเทศบาลยังรับผิดชอบในด้านงบประมาณและกำลังคนเป็นส่วนใหญ่โดยทางจังหวัดจะประสานงานให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนำเจ้าหน้าที่มาให้บริการร่วมด้วยตามวันที่กำหนดไว้เพื่อให้การมีบริการที่หลากหลายในศูนย์บริการร่วมแห่งนี้ (จิรประภา อัครบวร และ ประยูร อัครบวร, 2552:)

กรณีศึกษาการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของหน่วยงานราชการจังหวัดนครปฐม

ที่อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมนายอำเภอได้ประสานงานร่วมกับส่วนราชการหลายแห่งเพื่อเป็นพันธมิตรโดยให้บริการแบบจุดเดียวแบบครบวงจร ณ ที่ว่าการอำเภอเพื่อให้การบริการประชาชนได้สะดวกรวดเร็วทั้งการชำระค่าบริการไฟฟ้า น้ำประปา การกู้ยืมเงินการจดทะเบียนต่าง ๆ (จิรประภา อัครบวร และ ประยูร อัครบวร, 2552)

นอกจากนี้นายอำเภอยังได้เจรจากับภาคเอกชนเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการย่อย ณ ห้างสรรพสินค้าซึ่งก็มีการปฏิเสธและยินดีสนับสนุนประเด็นที่ปฏิเสธเพราะทางอำเภอไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะเช่าพื้นที่ในอัตราของร้านค้าได้ในที่สุดทางห้างบิ๊กซีก็เห็นชอบและให้ทางอำเภอไปจัดตั้งโต๊ะให้บริการประชาชนในบริเวณใกล้เคียงกับช่องจ่ายเงินปรากฏว่าประชาชนให้การตอบรับการให้บริการในศูนย์บริการย่อยในห้างสรรพสินค้า ซึ่งต่อมาทางห้างบิ๊กซีก็เล็งเห็นผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างห้างบิ๊กซีและทาง

อำเภอ ห้างจึงเสนอห้องเช่าให้กับอำเภอโดยไม่คิดค่าเช่าโดยทางอำเภอลงทุนในการตกแต่งให้สวยงามและเหมาะสมกับการเป็น ศูนย์บริการย่อยและเก็บค่าบริการครั้งละ 20 บาทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายทั่วไปในการดำเนินการของศูนย์บริการย่อย

การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายของประเทศสหรัฐอเมริกา

สหรัฐอเมริกา มีการนำรูปแบบภาครัฐเครือข่ายมาใช้ เริ่มต้นจากการบริหารงานภาครัฐของสหรัฐอเมริกามีกฎระเบียบ และขั้นตอนปฏิบัติมากมายไม่สอดคล้องกับวิถีปฏิบัติงานจริงของหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ โดยการปฏิบัติงานของภาครัฐมักจะ ประสบความล้มเหลวอยู่เสมอในอดีต ยกตัวอย่าง เช่น การรักษาความปลอดภัยของประเทศสหรัฐอเมริกาหากปฏิบัติงานกันเพียง ตามลำพังแล้วทั้ง หน่วยงานสอบสวนกลางสหรัฐหรือ FBI และหน่วยข่าวกรองกลางสหรัฐหรือ CIA จะไม่สามารถหยุดยั้ง ผู้ก่อการร้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานทั้งสองต้องอาศัยความช่วยเหลือจากเครือข่ายของสำนักงานตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ใน สำนักงานและหน่วยงานของรัฐในระดับต่าง ๆ (Goldsmith and William D. Eggers, 2004)

ตัวอย่างตัวแบบการจัดการแบบเครือข่ายในสหรัฐอเมริกาที่แสดงให้เห็นถึงขอบข่ายการทำงานของภาครัฐที่เปลี่ยนแปลง ไปโดยมีการใช้รูปแบบเครือข่าย เช่น ในกรณีลอบลอบยิงประเทศสหรัฐอเมริกามีการนำการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายมา ใช้โดยเป็นตัวอย่งที่น่าสนใจมาก กล่าวคือ มีหน่วยงานภายใต้โครงการ W-2 ที่ดำเนินการโดยเอกชน 5 หน่วยงาน เป็นโครงการที่ ไม่แสวงหากำไร 4 หน่วยงานและองค์กรทางธุรกิจ 1 บริษัทนอกจากนี้ยังมีองค์กรท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในชุมชนอีก 10 แห่งซึ่งสนับสนุน หน่วยงานต่างๆที่อยู่ในโครงการ W-2 โดยทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประกันตนที่มีสิทธิตั้งแต่การจัดฝึกอบรมวิชาชีพไปจนถึงการดูแล เด็กเล็กในระหว่างที่ผู้ปกครองไปทำงานผลลัพธ์ที่ได้ คือ เกิดระบบช่องทางบริการจัดหางานแบบเบ็ดเสร็จที่ซับซ้อนซึ่งดำเนินการ โดยองค์กรเอกชนและองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐเกือบทั้งหมด

การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายของประเทศอังกฤษ

การนำการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายมาใช้ในประเทศอังกฤษนั้นเริ่มต้นจากการบริหารจัดการกิจการสาธารณะ ของท้องถิ่นในประเทศอังกฤษมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบที่กำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งแผนกต่าง ๆ ขึ้นมาดูแล กิจการหนึ่ง ๆ โดยอาศัยบุคลากรของตนเอง ไปสู่รูปแบบ ใหม่ได้แก่รูปแบบพันธมิตร/หุ้นส่วน โดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะ ร่วมมือกับองค์กรใดองค์กรหนึ่งหรือหลายๆองค์กรในการร่วมกันจัดทำบริการสาธารณะทั้งในรูปแบบของการร่วมกันจัดทำร่วมกัน บริหารหรือการร่วมกันในเชิงงบประมาณ

แนวทางการบริหารงานภาครัฐโดยอาศัยเครือข่ายของประเทศอังกฤษเกิดจากภาครัฐบริหารจัดการเครือข่ายขององค์กร เอกชนและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ตัวอย่างเช่น เมืองเบอร์มิงแฮมประเทศอังกฤษในการใช้บริการรักษาผู้ติดยาเสพติดและ เหล้า ในตอนแรกเจ้าหน้าที่เมืองเบอร์มิงแฮมพบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ของเมืองที่ให้การรักษาผู้ติดยาเสพติดและเหล้า นั้นได้รับ เงินสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐบาลกลาง ซึ่งหมายความว่าแต่ละหน่วยงานดำเนินงานให้การรักษาผู้ติดยาเสพติดและเหล้าอย่าง อิสระ และเจรจาจ้างเหมาโดยตรงกับผู้ให้บริการระดับชุมชนซึ่งเจ้าหน้าที่แผนกแนวร่วมเพื่อความปลอดภัยของเมืองเบอร์มิงแฮม Jamie Morris ไม่เห็นด้วยกับแนวทางในการดำเนินงานแบบนี้เขากล่าวว่า เราจะต้องทลายกำแพงระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่ง เกิดจากการได้รับเงินทุนสนับสนุนโดยตรงต่อมาทางเมืองเบอร์มิงแฮมก็สามารถรวบรวมแหล่งเงินสนับสนุนจากรัฐบาลกลางมาได้ ภายใต้งบกองทุนเดียวกันและได้ตั้งคณะกรรมการดูแลกองทุนนี้ โดยคณะกรรมการจากตัวแทนของหน่วยงานต่าง ๆ ของเมือง เบอร์มิงแฮมที่ให้การรักษาผู้ติดยาเสพติดและเหล้า และคณะกรรมการก็จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเจรจากับผู้ให้บริการที่ สามารถให้บริการได้หลายด้าน

การประยุกต์ใช้การบริหารงานภาครัฐเครือข่ายในประเทศไทย

การบริหารภาครัฐโดยอาศัยเครือข่ายแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงแนวทางในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐและให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันหลาย ๆ หน่วยงานได้ประยุกต์ใช้แนวทางการบริหารภาครัฐโดยอาศัยเครือข่าย แต่ยังไม่มีการจัดทำขั้นตอนในการประยุกต์ใช้แนวทางการบริหารภาครัฐโดยอาศัยเครือข่ายอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่ยังขาดความเข้าใจคือการบริหารจัดการภาครัฐที่บทบาทโดยตรงลดลงเรื่อย ๆ แต่กลับเพิ่มการพึ่งพาเครือข่ายของพันธมิตรหรือผู้รับจ้างดำเนินงานในการให้บริการประชาชนและตอบสนองนโยบายของรัฐ ซึ่งส่วนของเนื้อหาตรงนี้ ตั้งใจที่จะอธิบายขั้นตอนในการจัดทำขั้นตอนในการประยุกต์ใช้แนวทางการบริหารภาครัฐโดยอาศัยเครือข่ายในประเทศไทย โดยลักษณะเด่นของการบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่ายเป็นแนวทางใหม่ของการบริหารงานภาครัฐที่จะเข้ามาแทนที่การบริหารงานภาครัฐแบบเก่า สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ลักษณะเด่นของการบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่าย

ลักษณะเด่น	คำอธิบาย
ความยืดหยุ่น (Flexibility)	ระบบบริหารภาครัฐโดยอาศัยเครือข่ายจะมีความยืดหยุ่นและมีความคล่องตัวกว่าระบบการบริหารแบบลำดับขั้น ตัวอย่างเช่น ศูนย์กลางชุมชน สามารถช่วยเหลือแม่ลูกอ่อนที่ถูกทอดทิ้งโดยการแนะนำไปยังบ้านพักฉุกเฉิน การให้คำปรึกษาและการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนซึ่งจะดีกว่าการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐเพียงอย่างเดียวเพราะระบบเครือข่ายจะให้ทางเลือกที่หลากหลายกว่า
นวัตกรรม (Innovation)	ระบบเครือข่ายจะเสนอบริการใหม่อยู่เสมอเมื่อเทียบกับหน่วยงานของรัฐที่ติดอยู่กับกฎระเบียบต่างๆ ตัวอย่างเช่น บริษัท Forward Service Corporation ซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรประจำรัฐวิสคอนซินที่ได้รับการจ้างเหมาจาก 6 เขตของรัฐวิสคอนซิน สามารถจัดหาที่พัก รถรับส่ง และทุนการศึกษาสำหรับผู้ที่ไม่ทำงานและไม่ได้อยู่อาศัยภายในระยะเวลา 2-3 เดือนภายหลังการเซ็นสัญญาจ้างเหมาออกจากรัฐแล้วบริษัทนี้ยังสามารถหาแหล่งทุนสนับสนุนเพิ่มเติมจากรัฐบาลกลางได้อีกด้วย ผลที่ได้ก็คือความหลากหลายของบริการเมื่อเทียบกับระบบเดิมที่ดำเนินการโดยแต่ละเขต
ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialization)	ระบบเครือข่ายจะทำให้หน่วยงานของรัฐให้ความสนใจอยู่กับภารกิจหลักของหน่วยงานโดยการจ้างผู้เชี่ยวชาญมาช่วยดำเนินการภารกิจส่วนอื่น ตัวอย่างเช่นโรงเรียนของรัฐหลายแห่งได้จ้างเหมาองค์กรเอกชนที่มีความชำนาญในการบริหารจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มาช่วยดำเนินการตั้งแต่การปรับปรุงระบบการเรียนการสอนจนถึงการบริหารโรงเรียน
ความรวดเร็ว (Speed)	การที่ไม่มีการควบคุมโดยตรงและสมาชิกในเครือข่ายมีอิสระในการตัดสินใจเองทำให้การตัดสินใจมีความรวดเร็วสามารถตอบสนองต่อปัญหาต่างๆด้วยความรวดเร็ว

การเตรียมความพร้อมแนวทางการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายสำหรับประเทศไทย

1. ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการบริหารจัดการภาครัฐไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตาม เนื่องจากยุทธศาสตร์เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงทิศทางหรือแนวทางปฏิบัติตามพันธกิจและภารกิจ (Mission) ให้สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าประสงค์ขององค์กร (Corporate Goal) บางครั้งการที่ภาครัฐที่ใช้ระบบเครือข่ายประสบความล้มเหลวไม่ได้เกิดจากวิธีการจัดการ แต่เกิดจากวิธีการบริหารจัดการ บ่อยครั้งที่หน่วยงานภาครัฐมีกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถ แต่กลับที่จะจ้างภาคเอกชนมาดำเนินการ โดยลืมไปว่าถ้าหากมีการบูรณาการทำงานร่วมกันหน่วยงานก็จะสามารถขับเคลื่อนภารกิจ หรือบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสิ่งที่องค์กรภาครัฐจะต้องตอบให้ได้ก็คือ จะต้องทราบว่าปัญหาของสังคมในแต่ละช่วงเป็นอย่างไรเพื่อที่จะได้นำมาสู่การกำหนดแนวทางในการแก้ไขว่าจะดำเนินการออกมาในรูปแบบใด ดังนั้นขั้นตอนนี้ถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นขั้นตอนแรกในการนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ จากนั้นคือการกำหนดยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม โดยทั้งนี้จะต้องตั้งอยู่บนหลักของการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเหล่านั้น โดยให้หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดแนวทาง วิธีการ ร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิด ความ “ไว้วางใจซึ่งกันและกัน” จะทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

2. การออกแบบเครือข่าย

เครือข่ายไม่ได้เกิดขึ้นเอง จะต้องมีคนหนึ่งที่ตักตักให้ออกก่อนว่าจะรวมองค์กรต่างๆ เข้าด้วยกันได้อย่างไรให้เป็นระบบ การให้บริการเหมือนหนึ่งเดียว หน้าที่ของผู้ออกแบบเครือข่ายและผู้ริเริ่มคือ ดูว่าส่วนต่างๆ ของทั้งเครือข่ายควรทำงานร่วมกันอย่างไร ระบุสมาชิกเครือข่ายที่เป็นไปได้ นำทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาพบกันที่โต๊ะประชุม และตัดสินใจว่าจะนำทรัพยากรใดมาใช้เพื่อดำเนินงานในรูปแบบเครือข่ายได้ ถ้าเราออกแบบเครือข่ายถูกมาตั้งแต่ต้น มีการกำหนดแนวทางการบริหารเครือข่ายจะทำให้เกิดโครงสร้างซึ่งทำให้เกิดการสั่นไหวของข้อมูลข่าวสารและทรัพยากร ภายในเครือข่าย เช่นเดียวกับแผนการดำเนินงานที่ดี ไม่ว่าเครือข่ายจะจัดการได้ดีเพียงใด ข้อบกพร่องในการออกแบบแม้เพียงเล็กน้อยอาจทำให้เสียเวลาและพลังงานของสมาชิกเครือข่าย และทำให้เกิดปัญหาได้พอสมควรต่อไปข้างหน้า

ซึ่งการออกแบบเครือข่ายหรือการเลือกรูปแบบเครือข่ายที่เหมาะสมสิ่งที่ควรพิจารณา ก็คือ (1) สิ่งที่ต้องการภาครัฐต้องการจะทำคืออะไร เพราะสิ่งที่รัฐต้องการจะทำมันจะเป็นตัวบ่งบอกว่าเราควรเลือกองค์กรใดมาเป็นเครือข่าย (2) ผลที่เกิดขึ้นจากเครือข่ายต้องการให้เป็นผลระยะยาวหรือแค่เพียงครั้งเดียวจบ (3) มีงบประมาณเท่าไรในการสร้างเครือข่ายยังมีงบประมาณน้อยการเกิดขึ้นก็เครือข่ายก็น้อยขึ้นด้วย และ (4) เครือข่ายที่จะจัดตั้งขึ้นเน้นความรับผิดชอบหรือจะเน้นเรื่องความยืดหยุ่นของการทำงาน ถ้าเน้นเรื่องความรับผิดชอบเครือข่ายจะต้องมีการทำสัญญาที่รัดกุม แต่ถ้าหากเน้นความยืดหยุ่นควรจะออกแบบกรอบการทำงานแบบหลวม ๆ ย่อมเหมาะสมมากกว่า และสิ่งที่ขาดไม่ได้เลยในการออกแบบเครือข่ายก็คือ ข้อกำหนด 4 ประการของ Stephen Goldsmith and William D. Eggers โดยจะคำนึงถึง (1) ภารกิจที่จะกระทำสามารถดำเนินการเองได้หรือไม่หรือจะต้องมีการจ้างเหมาบริการจากภาคเอกชน (2) การบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานรัฐกับหน่วยงานรัฐมีข้อจำกัดอะไรบ้าง และสามารถที่จะจัดสิ่งกีดขวางการทำงานร่วมกันได้อย่างไร (3) การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และ (4) และการคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Stephen Goldsmith and William D. Eggers, 2004)

3. การบูรณาการและเชื่อมโยงเครือข่าย

การที่หน่วยงานรัฐเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจากที่มีขอบเขตการให้บริการแคบ ๆ และไม่ยืดหยุ่น การผสมผสานกระบวนการเข้าด้วยกันจึงเป็นสิ่งจำเป็น แทนที่จะจ้างให้หน่วยงานข้างนอกให้บริการงานแต่ละอย่าง เจ้าหน้าที่รัฐจำเป็นต้องเชื่อมโยงสมาชิกของเครือข่ายหลาย ๆ หน่วยเข้าด้วยกันเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมการผสมผสานกระบวนการเข้าด้วยกันที่ถูกต้องอาจเกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานจำนวนมากเข้าด้วยกัน หน่วยงานเหล่านี้บางส่วนอาจเป็นหน่วยงานอื่น ๆ และหน่วยงานรัฐในระดับต่างๆ ในกรณีนี้และกรณีอื่นๆ การแยกย่อยส่วนต่าง ๆ ให้เป็นสัญญาจ้างงานที่ย่อยลงอาจทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินการที่รุนแรงหรืออาจจะล้มเหลวในอนาคต โดยทั้งนี้รูปแบบการบูรณาการเครือข่ายอาจจะแบ่งเป็นสามรูปแบบ ก็คือ

- 1) รัฐสามารถเป็นผู้ลงมือบูรณาการเองและทำงานประจำวันของเครือข่ายในองค์กร ซึ่งรูปแบบนี้หน่วยงานภาครัฐจะหน่วยงานหลักในการควบคุมเครือข่ายในการให้บริการเอง
- 2) รัฐสามารถมอบหมายงานทั้งหมดให้แก่ผู้รับจ้างเหมาหลัก ซึ่งรูปแบบนี้หน่วยงานภาครัฐจะเป็นคนควบคุมเฉพาะหน่วยงานเครือข่ายเพียงชั้นเดียวและให้หน่วยงานเครือข่ายไปจัดการในการดำเนินการตามแต่เห็นสมควร
- 3) รัฐว่าจ้างเหมาบุคคลที่ 3 หลาย ๆ สัญญาให้เป็นผู้ประสานงานเครือข่าย ซึ่งรูปแบบนี้หน่วยงานภาครัฐจะเป็นคนควบคุมเฉพาะหน่วยงานเครือข่ายหลักเพียงชั้นเดียวและให้หน่วยงานเครือข่ายหลักไปจัดการว่าข้างหน่วยงานเครือข่ายรองในการดำเนินงานตามแต่เห็นสมควร

จากการเตรียมความพร้อมเพื่อไปสู่การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายสำหรับประเทศไทย จะเห็นได้ว่าการเตรียมความพร้อมที่ค่อนข้างจะยากลำบาก เนื่องจากองค์กรภาครัฐจะต้องมีการประเมินองค์กรของตนเองในทุก ๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของยุทธศาสตร์ที่จะต้องมีความชัดเจนในตั้งแต่ต้น เพื่อที่องค์กรภาครัฐจะได้มีแนวทางในการเลือกรูปแบบเครือข่าย

ขององค์กรตนเองจะต้องดำเนินการแบบใด ตลอดจนจะต้องมีการบูรณาการส่วนต่าง ๆ ของเครือข่าย เพื่อทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีวิธีการที่สามารถทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้มีความเป็นรูปธรรมและง่ายยิ่งขึ้น ดังนี้

1) ทบทวนบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐให้เหมาะสม ถ่ายโอนภารกิจงาน และกิจกรรมที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องปฏิบัติเองให้ภาคส่วนต่าง ๆ

2) ส่งเสริมการบริหารราชการระบบเปิดและการสร้างเครือข่าย โดยส่งเสริมการสร้างร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private- Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นของประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน การเปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองและภาคเอกชน สามารถดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดการบริการสาธารณะแทนภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วน ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกัน ดำเนินภารกิจจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการ ปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยง การทำงานและทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการพึ่งพิงกันในรูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดความสะดวก และความรวดเร็ว

บทสรุป

จากที่กล่าวไปแล้วว่าปัจจุบันปัญหาสังคมทุกวันนี้มีความซับซ้อนมากขึ้น การแก้ไขปัญหาผ่านกลไกระบบราชการที่มุ่งการทำงานแบบควบคุมและสั่งการ ตามสายการบังคับบัญชา (Hierarchical control) อาจไม่สามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้อย่างทันทั่วถึง บ่อยครั้งที่การแก้ไขปัญหาเหล่านี้มีข้อจำกัดหรืออาจเกินกว่าขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของส่วนราชการแต่เพียงลำพัง ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานเหล่านี้อาจมีข้อมูลที่จำกัด ขาดความชำนาญ หรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมในบางครั้ง ดังนั้นทางออกที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ปัญหาเหล่านี้ หรือการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ก็คือ การทำงานในลักษณะเครือข่าย กล่าวคือ การที่หน่วยงานของรัฐร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐด้วยกัน องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาหรือในการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายในทางสาธารณะร่วมกัน เดิมทีนั้น เรามองว่าหน่วยราชการมีหน้าที่หลักในการแก้ไขปัญหาสาธารณะด้านต่างๆ ที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบแต่เพียงลำพัง โดยอาศัยความเชี่ยวชาญของบุคลากรและอำนาจสั่งการที่มีอยู่ในการผลักดันให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปจนลุล่วง ตามปกติส่วนราชการมีความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาในแนวตั้ง กิจกรรมต่างๆ ดำเนินการโดยบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนและมีความชำนาญเฉพาะด้าน บุคลากรเหล่านี้จะดำเนินการภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง ผ่านการสั่งการและควบคุมตามลำดับสายการบังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม เมื่อบริบทแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป

ในประเทศไทยก็เช่นเดียวกันการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการในการแก้ปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเนื่องด้วยจากบริบทสังคมที่เปลี่ยนไป ปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนที่มากขึ้น หรือแม้แต่วิธีการราชการแบบเก่าที่เน้นสายการบังคับบัญชา ทำให้เกิดความล่าช้าและเกิดปัญหาอุปสรรคมากมายในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงควรมีการทำงานแบบเครือข่าย เพื่อที่จะสามารถสร้างประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง และตรงตามที่ประชาชนต้องการ แต่ถึงกระนั้นเองการบริหารงานแบบเครือข่ายก็มักจะล้มเหลวได้เหมือนกันจากสาเหตุที่ว่า ไม่มีความเชื่อมโยงกันของเป้าหมาย การควบคุมดูแลขาดประสิทธิภาพ ความล้มเหลวในการสื่อสาร ปัญหาในการประสานงานฐานข้อมูลไม่ดี และภาครัฐมีขนาดใหญ่เกินไป ถ้าหากเป็นเช่นนั้นในบริบทของประเทศไทยถ้าจะทำให้การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่ายประสบความสำเร็จจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ เริ่มต้นด้วยการกำหนดยุทธศาสตร์ เนื่องจากยุทธศาสตร์เป็นตัวกำหนดกระบวนการหรือวิธีการในการทำงานว่าหน่วยงานจะทำงานไปในทิศทางใด และมีกระบวนการใดบ้างที่จะทำให้ประสบ

ความสำเร็จ โดยยุทธศาสตร์จะเป็นสิ่งที่ได้มาจากการวิเคราะห์ปัญหาของสังคมว่าสิ่งใดที่เป็นปัญหาในขณะนั้นและอะไรคือสิ่งที่ประชาชนต้องการ หลังจากนั้นหน่วยงานราชการจะต้องมาวิเคราะห์ว่าจากยุทธศาสตร์ที่กล่าวมานั้นจะมีการใช้รูปแบบเครือข่ายอย่างไร เนื่องจากรูปแบบเครือข่ายมีมากมายอยู่ที่ว่าหน่วยงานราชการจะนำมาใช้อย่างไรโดยดูถึงเป้าหมายและเลือกเครือข่ายที่คิดว่าสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายได้ และขั้นตอนที่สำคัญที่สุดคือการบูรณาการและเชื่อมโยงเครือข่าย เป็นการที่หน่วยงานราชการจะต้องทำการประสานงานและบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของตัวเองและหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นเครือข่ายว่าการจัดการแบบไหนที่จะมีประสิทธิภาพที่สุด ดังนั้นถ้าหากประเทศไทยมีการจัดการตามขั้นตอนที่ว่าและจัดอุปสรรคต่าง ๆ ออกไปได้ เชื่อว่าการบริหารจัดการภาครัฐแบบเครือข่ายจะเป็นรูปแบบของการบริหารราชการที่ดีอีกรูปแบบหนึ่งของประเทศไทยที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

จิระประภา อัครบวร และประยูร อัครบวร. (2552). *การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย = Governing by Network*.

กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

Alter, C., & Hage, J. (1993). *Organizations working together*. Newbury Park, CA: Sage.

Ansell, Chris, and Alison Gash. (2008). Collaborative governance in theory and practice.

Journal of Public Administration Research and Theory, 18.

Emerson, Kirk, and Peter Murchie. (2010). *Collaborative governance and climate change: Opportunities for public administration*. In *The future of public administration, public management, and public service around the world: The Minnowbrook perspective*, eds.

Emerson, Kirk, Tina Nabatchi, Stephen Balogh. (2011). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1).

Gerlach, M. L., & Lincoln, J. R. (1992). *The organization of business networks in the United States and Japan*. In N. Nohria & R. G. Eccles (Eds.), *Networks and organizations: Structure, form, and action*. Boston: Harvard Business School Press.

Goldsmith, Stephen and William D. Eggers. (2004). *Governing by Network*. D.C.: Brookings Institution Press

Granovetter, M. (1994). Business groups. In N. J. Smelser & R. Swedberg (Eds.), *The handbook of economic Sociology*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Granovetter, M. (1995). *Case revisited: Business groups in the modern economy*. Industrial and Corporate Change.

Kreiner, K., & Schultz, M. (1993). *Informal collaboration in R & D: The formation of networks across organizations*. Organization Studies.

Larson, A. (1992). Network dyads in entrepreneurial settings: A study of the governance of exchange relationships. *Administrative Science Quarterly*, 37.

Liebeskind, J. P., Oliver, A. L., Zucker, L., & Brewer, M. (1996). Social networks, learning, and flexibility: Sourcing scientific knowledge in new biotechnology firms. *Organization Science*, 7.

Miles, R. E., & Snow, C. C. (1986). Organizations: New concepts for new forms. *California Management Review*, 28(3).

Miles, R. E., & Snow, C. C. (1992). Causes of failures in network organizations. *California Management Review*, 34(4).

Powell, W. W., (1990). *Neither market nor hierarchy: Network forms of organization*.

In B. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*, Greenwich, CT: JAI Press.

Wright, Deil S., (1974). *Intergovernmental Relation An Analysis Overview*, in Shafritz, Jay M. & Hyde Albert C.

(2007) *Classic of Public Administration*. Wadsworth: Cengage Learning.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



“อาจารย์ทุกท่านในหลักสูตร สป.ม. เอาใจใส่นักศึกษาดีมาก
นับเป็นสิ่งที่หาได้ยากในมหาวิทยาลัยอื่นๆ
รวมถึงมิตรภาพจากเพื่อนๆ ที่คอยช่วยเหลือกันอยู่เสมอ
ทุกสิ่งที่เรียนสามารถนำมาประยุกต์ใช้
และเป็นประโยชน์ในการทำงานจริง
เรียกได้ว่า...
คุ้มค่ามาก ไม่ผิดหวังที่มาเรียนที่นี่”

รณิกา พงศ์พุทธรชาติ

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ อบต.สามเรือน จ.ราชบุรี
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พื้นที่สาขาสถาปัตยกรรม



หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
พื้นที่สาขาสถาปัตยกรรม ภาคพิเศษ และ ภาคค่ำ
สมัครได้ตลอดเวลาที่ <https://rcim.rmutr.ac.th/>
โทร. 092-442-8000

การบริหารทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจไทย

Asset Management of Thai Public Enterprises

สุวัฒน์ กันภูมิ¹ เพ็ญศรี ฉิรินัง² ชมพูนุช หุ่นนาค³ และศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง⁴

Suwat Khanphum¹ Pensri Chirinang² Chomphonuch Hunnak³ and Siriwat Plainbangyang⁴

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

^{2, 3, 4} อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail: suwat.hersrt@gmail.com, pensri.chi@rmutr.ac.th, chompoonuch7229@gmail.com, mewsiwat@gmail.com

บทคัดย่อ

รัฐวิสาหกิจไทยเป็นองค์กรเชิงธุรกิจของรัฐบาลที่บริหารจัดการโดยคณะกรรมการบริหารแทนระบบราชการ รูปแบบการบริหารดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบริหารรัฐวิสาหกิจสามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัว สามารถตัดสินใจเพิ่มหรือลดหรือเปลี่ยนแปลงแนวทางการผลิตรวมทั้งการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการของสังคมได้ทันเวลาทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น ในประเทศไทยมีรัฐวิสาหกิจประเภทต่าง ๆ สังกัดอยู่ในหลายกระทรวง โดยมีสาเหตุหลักในการจัดตั้งคือ เพื่อหารายได้เข้ารัฐและบริการสังคม อย่างไรก็ตามรัฐวิสาหกิจบางแห่งต้องประสบกับการขาดทุนหรือขาดประสิทธิภาพทางการบริหารไม่สามารถจะบริหารให้บรรลุเป้าหมายหลักตามที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบริหารจัดการองค์กรให้ผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้โดยมีนโยบายที่จำเป็นจะต้องปรับกระบวนการพื้นฐานขององค์กร การดำเนินการอย่างหนึ่ง คือ กระบวนการในการบริหารทรัพย์สินขององค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่กำหนดแนวทางเพื่อให้ได้มาและการใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุดจนทรัพย์สินนั้นหมดสภาพ โดยการบริหารทรัพย์สินเริ่มตั้งแต่การวางแผนกำหนดความต้องการการจัดหา การควบคุมและการบำรุงรักษา และการจำหน่ายทรัพย์สิน กระบวนการเหล่านี้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเพื่อหารายได้ และการเพิ่มมูลค่าของทรัพย์สินในการทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

คำสำคัญ: รัฐวิสาหกิจไทย การบริหารทรัพย์สิน

Abstract

Thai public enterprises are government-owned business organizations managed by the Executive Committee instead of the bureaucracy. Such administration models are intended to enable the administration of public enterprises to be implemented in a streamlined manner. Decisions can be made to increase or decrease or change the production guidelines as well as service quickly. To be able to meet the needs of society in a timely manner at the national and local level. In Thailand, there are many types of public enterprises affiliated with various ministry, with the main reason for the establishment is to earn money into the state and social services. However, some public enterprises have suffered losses or administrative inefficiencies, failing to manage their core goals. Therefore, executives must manage the organization through various obstacles so that the organization can exist. The policy is necessary to adjust the basic processes of the organization in which one of the operations is the process of managing the assets of the organization. This is a process that sets out guidelines for obtaining and maximizing asset until the asset is depleted. The asset management begins with the planning of the requirement, procurement, control and maintenance and distribution of assets. These processes can lead to the development of the efficiency and effectiveness of the organization for income and to increase the value of assets in order to achieve the organization's objectives.

Keywords: Thai Public Enterprises, Asset Management

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาส่งผลกระทบต่อประเทศ สังคม องค์กร และประชาชนในทุก ๆ มุมของโลก ทำให้มีการตื่นตัวในการปรับตัวเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อความอยู่รอด และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ ในภาครัฐถึงแม้จะมีการปรับเปลี่ยนองค์กรจากภาครัฐเข้าสู่ระบบเอกชนเพื่อการแข่งขัน โดยมีแปรรูปองค์กรของรัฐเป็นรัฐวิสาหกิจขึ้น เนื่องจากรัฐบาลต้องรับผิดชอบในเรื่องสวัสดิการและการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ สิ่งเหล่านี้ถ้าให้ผู้ประกอบการเอกชนเป็นผู้จัดหาแล้วจะต้องลงทุนสูงและจะเป็นการผลักภาระไปให้ผู้บริโภคที่จะทำให้ประชาชนเดือดร้อน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัฐวิสาหกิจ

รัฐวิสาหกิจ หรือ Public Enterprise ตามความหมายกว้าง ๆ หมายถึง องค์กรซึ่งรัฐบาลกลางควบคุมและเป็นเจ้าของ ทั้งนี้เพื่อที่จะปรับปรุงภาวะเศรษฐกิจของประเทศให้มั่นคงและยกฐานะของประชาชนในประเทศให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกเหนือไปจากการปรับปรุงสภาพทางเศรษฐกิจของประเทศและการอยู่ดีกินดีของประชาชนแล้ว ยังเป็นเครื่องมือในการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมด้วยการใช้คนและวัสดุให้เกิดประโยชน์ อันถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายประเทศในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รัฐวิสาหกิจในประเทศไทยจัดตั้งขึ้นมาด้วยเหตุผลหลายประการแตกต่างกันไป ดังนั้นรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งจึงมีความหมายแตกต่างกันไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีอยู่หลายฉบับได้แก่ พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 พระราชบัญญัติร่วมลงทุนฯ พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติการบริหารหนี้สาธารณะ พ.ศ. 2548 พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ในมาตรา 6 รัฐวิสาหกิจ พระราชบัญญัติพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2521 มาตรา 4 รัฐวิสาหกิจ พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 4 รัฐวิสาหกิจ พระราชบัญญัติวิธีงบประมาณ พ.ศ. 2502 และแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 4 รัฐวิสาหกิจ ดังนั้นรัฐวิสาหกิจบางแห่งอาจจะมีสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจตามความหมายของกฎหมายฉบับหนึ่ง แต่ไม่ได้มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจตามความหมายของกฎหมายอื่นได้ ในการพิจารณาว่าองค์กรหรือหน่วยงานใดเป็นรัฐวิสาหกิจหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาตามกฎหมายว่าด้วยวิธีงบประมาณแล้ว ยังต้องพิจารณาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2561, 22 มกราคม 2563) รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายไทยที่ใช้บังคับอยู่นี้มีความหมายได้แก่ องค์กรของรัฐหรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ รวมทั้งบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจถือหุ้นอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่รวมถึง องค์กรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมหรือส่งเสริมการใด ๆ ที่ไม่ใช่ธุรกิจ (สากล พรหมสถิตย์, 2560) และในระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Performance Agreement) ได้แบ่งรัฐวิสาหกิจออกเป็น 9 สาขา และแบ่งกลุ่มตามสาขาไว้ดังนี้ สาขาขนส่งมีจำนวน 10 แห่ง สาขาพลังงาน จำนวน 4 แห่ง สาขาสื่อสาร จำนวน 4 แห่ง สาขาสาธารณูปการ จำนวน 6 แห่ง สาขาอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม จำนวน 7 แห่ง สาขาเกษตร จำนวน 6 แห่ง สาขาทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 3 แห่ง สาขาสังคมและเทคโนโลยี จำนวน 5 แห่ง สาขาสถาบันการเงิน จำนวน 10 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2559, 22 มกราคม 2563)

ฐานะการเงินและความสำคัญของรัฐวิสาหกิจโดยรวมต่อระบบเศรษฐกิจของไทย

จากฐานะการเงินและความสำคัญของรัฐวิสาหกิจโดยรวมต่อระบบเศรษฐกิจของไทย พบว่า ในปี พ.ศ. 2558 รัฐวิสาหกิจมีทรัพย์สินรวม 13,474,796 ล้านบาท เป็นทรัพย์สินสาขาพลังงาน 3,601,996 ล้านบาท (27%) สาขาขนส่ง 1,459,586 ล้านบาท (11%) สาขาสื่อสาร 372,567 ล้านบาท (3%) สาขา สาธารณูปการ 271,247 ล้านบาท (2%) สถาบันการเงิน 7,556,907 ล้านบาท (56%) สาขาอื่น ๆ 212,223 ล้านบาท (1%) มีรายได้รวม 3,405,155 ล้านบาท ได้จากสาขาพลังงาน 2,513,104 ล้านบาท (74%) สาขาขนส่ง 251,313 ล้านบาท (7%) สาขาสื่อสาร 99,724 ล้านบาท (3%) สาขาสาธารณูปการ 67,728 ล้านบาท (2%) สถาบันการเงิน 303,431 ล้านบาท (9%) สาขาอื่น ๆ 169,856 ล้านบาท (5%) และมีหนี้สินรวม 10,227,872 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2558, 22 มกราคม 2563) การนำเงินส่งรัฐ รัฐวิสาหกิจที่นำส่งรายได้แผ่นดินสะสมสูงสุด 10 อันดับแรก ณ สิ้นเดือนมีนาคม 2563 (6 เดือนของปีงบประมาณ 2563) นำส่งรายได้แผ่นดินคิดเป็นร้อยละ 92 ของเงินนำส่งรายได้ทั้งหมด โดยสรุป 1. สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล 26,055 ล้านบาท 2. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 18,301 ล้านบาท 3. บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) 4. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 10,500 ล้านบาท 5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 5,409 ล้านบาท 6. ธนาคารออมสิน 5,409 ล้านบาท 7. การท่าเรือแห่งประเทศไทย 4,020 ล้านบาท 8. บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) 3,891 ล้านบาท 9. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย 3,839 ล้านบาท 10. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ 2,414 ล้านบาท อื่น ๆ 7,872 ล้านบาท รวมเป็นเงิน 101,173 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 54 ของเป้าหมายทั้งปี (ไทยโพสต์, 2563) ส่วนกลุ่มรัฐวิสาหกิจที่ประสบการขาดทุนเพราะต้องแข่งขันกับเอกชน เช่น การบินไทย (Thai Airway International PLC หรือ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)) ที่ต้องแข่งขันกับสายการบิน low cost airline ต่าง ๆ การรถไฟ (State Railway of Thailand หรือการรถไฟแห่งประเทศไทย) ถึงแม้จะเป็นการผูกขาดการเดินรถไฟแต่ต้องแข่งขันกับการเดินทางแบบอื่น ๆ ชสมก. (Bangkok Mass Transit Authority หรือองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ) ให้บริการสาธารณะถ้าจะทำให้เกิดกำไรจะต้องเก็บค่าโดยสารแพงขึ้นซึ่งประชาชนจะเดือดร้อน เป็นต้น (สากล พรหมสฤตย์, 2560) ในปัจจุบันรัฐวิสาหกิจที่เป็นข่าวอยู่ในขณะนี้ เช่น การบินไทยซึ่งเป็นกิจการขนส่งทางอากาศชาติ ประสบปัญหาการขาดทุนมีหนี้สินนับแสนล้านบาท จะต้องได้รับการแก้ไขตามทฤษฎีการจัดการคือ การเข้าสู่แผนฟื้นฟู เริ่มด้วยการปล่อยให้ล้มละลายและตั้งต้นใหม่ด้วยการปรับโครงสร้างการลงทุนใหม่ ในส่วนของรัฐให้เหลือ 40% ขอเจรจากับเจ้าหนี้ขอปรับลดหนี้และเปลี่ยนเป็นทุน ส่วนที่เหลือขายให้แก่บุคคลทั่วไป (สามารถ มั่งสึง, 2563) การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นองค์กรที่มีภาระหน้าที่ในการให้บริการเดินรถไฟภายในประเทศ จากปัญหาด้านการเงินและการลงทุนของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีหนี้สินมากถึง 82,200 ล้านบาท และขาดสภาพคล่อง และมีปัญหาการจัดการทรัพย์สินที่ยังไม่เกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากการรถไฟแห่งประเทศไทยนอกจากมีกิจการเดินรถไฟแล้วยังมีทรัพย์สินที่เป็นที่ดินในครอบครองจำนวนมาก จึงมีแนวคิดในการพัฒนาที่ดินเพื่อต้องการนำรายได้จากการพัฒนาทรัพย์สินมาสนับสนุนกิจการเดินรถไฟ และช่วยลดภาระหนี้สินให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2562) จะเห็นได้ว่ารัฐวิสาหกิจหลายแห่งไม่สามารถทำรายได้ให้แก่องค์กรได้ และยังมีภาระหนี้สินเนื่องจากขาดทุนซึ่งไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจในการทำรายได้ให้แก่รัฐหรืออย่างน้อยต้องสามารถเลี้ยงตนเองได้ จากภาวะหนี้สินของรัฐวิสาหกิจบางแห่งนั้นจะเห็นว่าส่วนหนึ่งเกิดจากการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

การบริหารจัดการองค์กร

การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (a set of functions) ในการกำหนดทิศทางการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพควบคู่กันไป Schermerhorn (2005) อธิบายการบริหาร (Administration) ไว้ว่า การบริหารจะใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ หรือใช้ในหน่วยงานราชการ

และคำว่า ผู้บริหาร (Administrator) จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร อาจสรุปได้ว่าการบริหารจัดการ คือ แนวทางและวิธีการในการดำเนินการเพื่อให้การปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนกระบวนการบริหารจัดการเป็นการดำเนินการที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติในขอบข่ายของงานที่ได้รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีขั้นตอนต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารไว้มากมาย แนวทางเช่น แนวคิดของ Daft (2003) กล่าวว่า กระบวนการบริหารจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ส่วน Gulik & Urwick (1973) ได้เสนอความเห็นที่ว่าฝ่ายบริหารจะต้องทำหน้าที่ที่จำเป็น คือ POSDCORB อันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์กร การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ และแนวคิดของ Fayol (1991) เรียกว่า POCCC ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนั้นการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม การพิจารณาเลือกกิจกรรมที่มีความสำคัญก่อนหลัง การกำหนดระบบการปฏิบัติงานและระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการควบคุมดูแลและการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน จะช่วยให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การนำเอากระบวนการบริหารและจัดการงบประมาณที่เหมาะสมเข้ามาใช้ในองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งแนวคิดในการบริหารจัดการงบประมาณได้เปลี่ยนจากระบบควบคุมการเบิกจ่ายที่เข้มงวดมาเป็นการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (PBB) ซึ่งเน้นพันธกิจและวัตถุประสงค์ มีการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดในการดำเนินงาน

การบริหารรัฐวิสาหกิจ

รัฐวิสาหกิจเป็นองค์กรเชิงธุรกิจของรัฐบาลที่บริหารจัดการโดยคณะกรรมการบริหารแทนระบบราชการ มีรูปแบบการบริหารที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบริหารรัฐวิสาหกิจสามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัวให้มีความสามารถตัดสินใจเพิ่มหรือลดหรือเปลี่ยนแปลงแนวทางการผลิตรวมทั้งการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สามารถสนองตอบความต้องการของสังคมได้ทันเวลาทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น การบริหารงานของรัฐวิสาหกิจ จากนิยามความหมายของรัฐวิสาหกิจจะเห็นได้ว่า กฎหมายแต่ละฉบับได้นิยาม “รัฐวิสาหกิจ” โดยมีความคล้ายคลึงกับกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ส่งผลให้มีมิติของการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจจึงจำเป็นต้องพิจารณากฎหมายเป็นรายฉบับซึ่งมีความครอบคลุมรัฐวิสาหกิจแตกต่างกันออกไป ภายใต้ความแตกต่างของสถานะของกฎหมายจัดตั้งของรัฐวิสาหกิจที่มีผลทำให้แต่ละรัฐวิสาหกิจมีภารกิจที่แตกต่างกันออกไป แต่โครงสร้างการบริหารงานของรัฐวิสาหกิจยังคงมีรูปแบบเดียวกัน คือ โครงสร้างการบริหารงานของรัฐวิสาหกิจว่าประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ กรรมการรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงาน บุคคลทั้ง 3 กลุ่ม ต่างดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของตนเองตามความรู้ความสามารถ เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่และบรรลุเป้าหมายขององค์กร การขับเคลื่อนการทำงานที่ของรัฐวิสาหกิจให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นรูปธรรม จึงต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรรัฐวิสาหกิจในทุกๆระดับ ดังนี้

1. กรรมการรัฐวิสาหกิจ กรรมการรัฐวิสาหกิจ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นกรรมการในรัฐวิสาหกิจโดยตำแหน่ง โดยชื่อ ภายใต้กรอบของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรีของรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ เป็นผู้ที่ได้รับการพิจารณาว่ามีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในการทำหน้าที่เป็นกรรมการในคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ จำนวนกรรมการมีได้ไม่เกิน 15 คน และเมื่อพิจารณาลักษณะการประกอบอาชีพของผู้ที่เป็นกรรมการจากข้อมูลในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 ระบุว่า คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่หรือประมาณร้อยละ 86 เป็นข้าราชการประเภทต่าง ๆ และเป็นนักธุรกิจเอกชนร้อยละ 7 (เอกวิทย์ มณีธร, 2552) ภารกิจของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจที่นอกเหนือจากการต้องถือปฏิบัติไปตามที่กฎหมายจัดตั้งกำหนดแล้ว ยังมีภารกิจหน้าที่ในเชิงนโยบายที่จะต้องถือปฏิบัติตามแนวนโยบายที่รัฐบาลกำหนดภายใต้หลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นผู้ที่มีภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจในการบริหารจัดการ ควบคุมดูแล และกำกับการดำเนินงานในรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2562) ในปัจจุบันกลไกการทำงานที่ของกรรมการรัฐวิสาหกิจถือเป็น

ทรัพยากรบุคคลหลักที่ภาครัฐได้ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง จนถือได้ว่าการทำหน้าที่ของรัฐบาลกิจจะบังเกิดผลสัมฤทธิ์ได้ ต่อเมื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจ พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2550 ให้ความหมายผู้บริหารไว้ว่า หมายถึง ผู้ว่าการ ผู้อำนวยการ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือบุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดที่มีอำนาจหน้าที่คล้ายคลึงกันในรัฐวิสาหกิจนั้น ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจไม่มีฐานะเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ (มาตรา 8 ทวิ) และให้ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจมีที่มาจากการสรรหาของคณะกรรมการ การสรรหาเป็นการจ้างบริหารโดยทำสัญญาจ้าง มีการกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม วิธีการสรรหา การจ้าง การปฏิบัติหน้าที่ ค่าจ้างหรือผลประโยชน์อื่นและการพ้นจากตำแหน่งผู้บริหาร (มาตรา 8 ตริ, 8 จัตวาและ 8 เบญจ) การจ้างผู้บริหาร ให้มีระยะเวลาคราวละไม่เกินสี่ปีนับแต่วันที่สัญญาจ้างมีผลใช้บังคับ

3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งครอบคลุมถึงพนักงานรัฐวิสาหกิจทุกประเภทที่มีภารกิจหน้าที่ แตกต่างกันไปตามแต่ละกฎหมายจัดตั้งของรัฐวิสาหกิจ พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 ให้ความหมายว่า พนักงานและลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ และให้รวมตลอดถึงที่ปรึกษาคณะกรรมการ ที่ปรึกษารัฐวิสาหกิจ เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการ หรือบุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่คล้ายคลึงกัน แต่เรียกชื่ออย่างอื่นในรัฐวิสาหกิจด้วย ทั้งนี้ให้ใช้เฉพาะเพื่อการกำหนดคุณสมบัติมาตรฐานและการพ้นจากตำแหน่งเท่านั้น ตามมาตรา 10 พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการ ที่ปรึกษารัฐวิสาหกิจ หรือบุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่คล้ายคลึงกันแต่เรียกชื่ออย่างอื่นในรัฐวิสาหกิจ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและประสบการณ์เหมาะสมกับกิจการของรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ

การบริหารงานของบุคคลทั้ง 3 กลุ่มดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของตนเองตามความรู้ความสามารถ เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่และบรรลุเป้าหมายขององค์กร การขับเคลื่อนการทำงานที่ของรัฐวิสาหกิจให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นรูปธรรม แนวคิดในการแก้ปัญหาภาวะทางการเงินของรัฐวิสาหกิจแนวทางหนึ่งคือ การบริหารทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริหารทรัพย์สิน

การบริหารทรัพย์สิน (Asset Management) จุดประสงค์ของการบริหารทรัพย์สินคือ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ โดยการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม การสำรวจสถานะของทรัพย์สินที่มีอยู่ และการลดความต้องการของทรัพย์สินใหม่ที่ไม่จำเป็น ผ่านการวางแผนที่เป็นระบบ โดยต้องมีการจัดทำข้อมูลทรัพย์สินของหน่วยงาน วางแผนการบริหารทรัพย์สิน และจัดหาระเบียบและขั้นตอนภายในหน่วยงานที่สนับสนุนให้เกิดการใช้ทรัพย์สินอย่างคุ้มค่า ส่วนคำว่าทรัพย์สินประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 138 ได้นิยามทรัพย์สินไว้ว่า ทรัพย์สินหมายความว่าความรวมทั้งทรัพย์สินและวัตถุไม่มีรูปร่าง ซึ่งอาจมีราคาและอาจถือเอาได้ จำเริญ จันทรประภา (2553) อธิบายคำว่าทรัพย์สินตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Asset โดยอธิบายไว้ดังนี้ ทรัพย์สิน หมายถึง รายการของวัตถุทั้งที่มีรูปร่างและไม่มีรูปร่างที่ถือครองได้ ซึ่งมีมูลค่าเป็นเงิน ทรัพย์สิน แบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ 1. ทรัพย์สินมีตัวตน (Tangible Assets) เช่น โรงงาน เครื่องจักร ที่ดิน สินค้าบริโภคถาวร 2. ทรัพย์สินทางการเงิน (Financial Assets) เช่น เงินตรา ธนบัตร หุ้น พันธบัตร 3. ทรัพย์สินไม่มีตัวตน (Intangible Assets) เช่น เครื่องหมายการค้า (Trade-mark) ค่าความนิยม (Goodwill) ของสินค้าหรือกิจการทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนกรมบัญชีกลาง (2558) จำแนกทรัพย์สินออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

ทรัพย์สินหมุนเวียน (Current Assets) หมายถึง ทรัพย์สินที่มีลักษณะข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อ ดังนี้

1. ทรัพย์สินที่หน่วยงานคาดว่าจะรับรู้ประโยชน์จากทรัพย์สินนั้นหรือถือทรัพย์สินไว้เพื่อขายหรือเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานภายในรอบระยะเวลาดำเนินงานปกติของหน่วยงาน ทรัพย์สินที่หน่วยงานถือไว้โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการค้า หรือถือไว้ในระยะสั้น และคาดว่าจะรับรู้ประโยชน์จากทรัพย์สินนั้นภายใน 12 เดือน นับจากวันที่ในงบแสดงฐานะทางการเงิน และเงินสดหรือรายการเทียบเท่าเงินสด

2. ทรัพย์สินถาวร (Fixed Assets) หมายถึง ทรัพย์สินอันมีลักษณะคงทน ที่ใช้ในการดำเนินงานและใช้ได้นานกว่าหนึ่งรอบระยะเวลาการดำเนินงานตามปกติ มิได้มีไว้เพื่อขาย

3. ทรัพย์สินอื่น ๆ (Other Assets) ขอบเขตของทรัพย์สินตามหลักการและนโยบายบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐนั้น หมายถึง ที่ดิน อาคารและสิ่งปลูกสร้าง ครุภัณฑ์เครื่องจักร ครุภัณฑ์ยานพาหนะ ฯลฯ ซึ่งอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานราชการ และใช้ปฏิบัติงานเพื่อผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีผู้ให้คำจำกัดความการบริหารทรัพย์สิน ไว้ดังนี้ ปณิษฐา บริพันธ์กุล (2557, 5 กุมภาพันธ์ 2562) กล่าวว่า การบริหารทรัพย์สิน คือ การทำอะไรให้ทรัพย์สินขององค์กรมีคุณค่าหรือมูลค่าเพิ่ม ลัดดาพร สุขแก้วฟ้า และ ปทุมมาศ ยงยุทธ (2557) ให้ความหมายการบริหารทรัพย์สินไว้ว่า เป็นกระบวนการที่เป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน การใช้ งาน การซ่อมแซมและบำรุงรักษา การควบคุมตลอดจนถึงการจำหน่ายทรัพย์สิน เมื่อมีการจัดทำแผนการปฏิรูประบบบริหารงาน ภาครัฐ โดยการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ และวิธีการบริหารงานภาครัฐควบคู่กับแผนการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ ระบบบัญชีเกณฑ์คงค้าง (Accrual Basis) ได้ถูกนำมาใช้แทนการบัญชีเงินสด (Cash Basis) และได้มีการปรับ ระบบบริหารทรัพย์สินที่มีการลงบัญชีที่ดิน อาคาร สิ่งปลูกสร้างและครุภัณฑ์อื่น ๆ แยกออกจากกัน เพื่อใช้แสดงในงบแสดงฐานะทางการเงิน มีการบันทึกรายการค่าเสื่อมราคาบัญชีทรัพย์สิน ซึ่งจะทำให้ตัวเลขมีความหมายมากกว่าการบันทึกแต่เพียงราคาทุน อย่างเดียว รวมทั้งจะทำให้ทราบถึงสภาพของทรัพย์สินของหน่วยงานราชการนั้น ๆ ด้วย การบริหารทรัพย์สินอย่างเป็นระบบที่ดี จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น กระบวนการบริหารทรัพย์สินจะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกันคือ การวางแผนกำหนดความต้องการใช้ทรัพย์สิน การจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน การใช้งานและดูแลรักษาทรัพย์สิน รวมถึงการ กำจัดทรัพย์สินหรือการจำหน่ายทรัพย์สินเมื่อหมดความจำเป็น นอกจากนี้ลัดดาพร สุขแก้วฟ้า และปทุมมาศ ยงยุทธ ยังอธิบาย ถึงความสำคัญของการบริหารทรัพย์สินว่า หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีทรัพย์สินเพื่อประกอบในการดำเนินงาน เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น หรือแม้กระทั่งการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงาน การลดค่าใช้จ่ายหรือการให้บริการที่มีคุณภาพ การดำเนินการเหล่านี้จะเกี่ยวเนื่องกับทรัพย์สินทั้งสิ้น โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยงานมีการบันทึกรายการพัสดุลงในสมุดทะเบียน ตั้งแต่การได้มาจนกระทั่งพัสดุนั้น ถูกจำหน่ายออกไป จำนวนเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการจะทำให้ปริมาณรายการครุภัณฑ์มีจำนวนเพิ่มขึ้น การนำ รายละเอียดทางครุภัณฑ์ทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่เพื่อการวิเคราะห์ตัดสินใจ ในการบริหารทรัพย์สินนั้น ๆ จำเป็นต้องใช้เวลาในการ รวบรวมค่อนข้างมาก ปัญหาดังกล่าว ทำให้เกิดแนวคิดเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการทรัพย์สินที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหาร ทรัพย์สินจะเป็นกระบวนการที่กำหนดแนวทางเพื่อให้ได้มาและการใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุดจนทรัพย์สินนั้นหมดสภาพ โดยการบริหารทรัพย์สินเริ่มตั้งแต่การวางแผนกำหนดความต้องการ การจัดหา การควบคุมและการบำรุงรักษา และการจำหน่าย ทรัพย์สินนั้น (กรมบัญชีกลาง, 2558)

กระบวนการบริหารทรัพย์สิน

กระบวนการบริหารทรัพย์สิน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวางแผนกำหนดความต้องการทรัพย์สิน การวางแผนเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามผลลัพธ์ ที่ต้องการประกอบไปด้วย การคาดคะเนหรือการทำนาย (Forecasting) เป็นความพยายามที่จะตรวจสอบอนาคตโดยการลง ความเห็นจากทุกฝ่ายในหน่วยงานหรือองค์กร การทำนายมีจุดประสงค์คือ 1) การจัดการกับข้อมูลซึ่งสามารถยึดเป็นหลักในการ วางแผนการตัดสินใจได้ 2) วัตถุประสงค์ (Objectives) เป็นเป้าหมายที่เป็นที่ยอมรับขององค์กร ซึ่งการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีความชัดเจน วัตถุประสงค์เสมอ องค์กรสามารถเติบโตและเปลี่ยนแปลงแบบแผนได้ถ้าเป้าหมายที่ระบุไว้มีคำแนะนำที่เป็นที่ยอมรับ องค์กรก็ จะมีความเจริญก้าวหน้าไม่เพียงแต่ต้องเป็นวัตถุประสงค์สำหรับองค์กรทั้งหมด แต่ต้องมาจากส่วนประกอบแต่ละส่วนที่ทำให้การ ทำงานสำเร็จได้ 3) นโยบาย (Policy) หมายถึง กฎข้อบังคับขององค์กรที่ตั้งขึ้นเพื่อเป็นการชี้แนวทางในการปฏิบัติประกอบด้วย หลักการขั้นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจ 4) แผนงาน (Programs) เป็นการลำดับเหตุการณ์ของกิจกรรมที่ออกแบบให้นโยบาย และวัตถุประสงค์บรรลุผล แผนงานได้แสดงถึงวิธีการที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ละขั้นไปจนถึงแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานที่ จำเป็นเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า 5) กำหนดการ หรือตารางการทำงาน (Schedules) เป็นกระบวนการ

ของการตั้งเวลา เพื่อลำดับเหตุการณ์สำหรับการทำงาน 6) ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedures) เป็นการกำหนดรูปแบบ หรือวิธีการดำเนินงานที่จะต้องทำปฏิบัติงานให้สำเร็จถ้าผู้จัดการองค์กรต้องการให้การทำงานทั้งหมดที่ระบุ ประเภทแล้วอยู่ในมาตรฐานหรือรูปแบบเดียวกัน ผู้จัดการองค์กรนั้นจะต้องจัดการกับขั้นตอนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นรายละเอียดที่เตรียมไว้ว่าจะทำอะไรให้งานเสร็จสิ้นไปได้ด้วยดี 7) งบประมาณ (Budgets) เป็นการพิจารณาของหน่วยของเงิน วัสดุและทรัพยากร บุคคลที่ต้องการใช้เงินในรายการต่าง ๆ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จไปได้ การวางแผนจึงเป็นรากฐานที่สำคัญของการสร้างความสำเร็จในการบริหาร ความสำเร็จขององค์กรที่จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อใช้แผน (Plan) เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบของนโยบายที่กำหนดไว้ ดังนั้นในการจัดทำแผนงาน งาน/โครงการ ในการบริหารทรัพยากรจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นในการใช้เพื่อสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ กรมบัญชีกลาง (2558, หน้า 9) ได้แสดงถึงกระบวนการวางแผนการปฏิบัติงานจะเริ่มต้นจาก 1) กำหนดผลลัพธ์ (Outcomes) 2) กำหนดผลงาน (Outputs) 3) กำหนดกระบวนการ (Processes) 4) กำหนดทรัพยากร (Inputs) ส่วนการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้จะมีขั้นตอนย้อนกลับคือ 1) กำหนดทรัพยากร 2) กำหนดกระบวนการ 3) กำหนดผลงาน 4) กำหนดผลลัพธ์

2. การจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ลัดดาพร สุขแก้วฟ้า และปทุมมาศ ยงยุทธ (2557) กล่าวว่า การจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร คือ กระบวนการ (Process) ในการดำเนินการที่จะให้ได้มาซึ่งพัสดุ ที่ดิน สิ่งปลูกสร้างที่ต้องการ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรตามกำหนดเวลาและมีต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ การจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรนั้นสามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การเช่า การขอรับบริจาคจากหน่วยงานอื่น การยืม การแลกเปลี่ยน การผลิตเอง

3. การควบคุมและการบำรุงรักษาทรัพยากรที่ได้มาด้วยวิธีใดก็ตาม จะต้องมีการควบคุมในบัญชีหรือทะเบียน เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดการกับทรัพยากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการใช้งานในทรัพยากรเป็นเรื่องของการใช้เครื่องจักร อุปกรณ์ หรืออาคารต่าง ๆ ที่ต้องคำนึงถึงการประหยัดและควมมีประสิทธิภาพ มีผู้ให้ความหมายของการควบคุมไว้ดังนี้ สาคร สุขศรีวงศ์ (2551) กล่าวว่า การควบคุม หมายถึง การติดตามตรวจสอบการทำงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด และยังได้อธิบายถึงกระบวนการควบคุมว่าประกอบด้วย 1) การกำหนดขอบเขตและสิ่งที่ต้องการควบคุม 2) การกำหนดมาตรฐาน/เป้าหมาย 3) การวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นการเปรียบเทียบผลกับมาตรฐาน/เป้าหมาย 4) การปรับปรุง แก้ไข ส่วนการบำรุงรักษาจะทำให้เกิดความพร้อมในการใช้งาน ทำให้อายุการใช้งานคุ้มค่ากับมูลค่าของทรัพยากร ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม และเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน กรมบัญชีกลาง (2558) กล่าวว่า การบำรุงรักษามีวัตถุประสงค์ 1) ทำให้เกิดความพร้อมในการใช้งานเสมอ 2) ทำให้อายุการใช้งานคุ้มค่ากับมูลค่าของทรัพยากร 3) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม 4) เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

4. การจำหน่ายหรือทำลาย การจำหน่ายหรือทำลายได้แก่ การขาย การโอน การบริจาค การแลกเปลี่ยนทรัพยากร การนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่น การแปรสภาพหรือทำลายทรัพยากรที่หมดสภาพ

ในการบริหารทรัพยากรยังมีสิ่งสำคัญที่เน้นอยู่ 2 ประการคือ การทำบัญชีทรัพยากร และการควบคุมภายใน มีรายละเอียดดังนี้ (กรมบัญชีกลาง, 2558)

1. การทำบัญชีเกี่ยวกับทรัพยากร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี นโยบายบัญชีเกี่ยวกับทรัพยากร ได้แก่ 1) การกำหนดราคาขั้นต่ำ เพื่อควบคุมและแสดงมูลค่าทางบัญชีตลอดอายุการใช้งาน มูลค่าขั้นต่ำตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป 2) การบันทึกควบคุมทรัพยากร เป็นการบันทึกควบคุมในทะเบียนคุมทรัพยากร บันทึกบัญชีทรัพยากรและค่าเสื่อมราคา 3) การวัดมูลค่าทรัพยากร เป็นการบันทึกมูลค่าเริ่มแรกของทรัพยากรตามราคาทุนที่เกิดขึ้นในการจัดหา ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำให้ทรัพยากรนั้นพร้อมใช้งานในครั้งแรก ประกอบด้วย ราคาซื้อ ภาษีนำเข้า ภาษีซื้อที่เรียกคืนไม่ได้ ต้นทุนในการติดตั้งกรณีจัดสร้างขึ้นเอง ใช้การบันทึกตามต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงรวมค่าแรงและวัตถุดิบ กรณีทรัพยากรที่ได้จากการบริจาค ให้บันทึกตามมูลค่ายุติธรรมของทรัพยากร 4) การกำหนดอายุการใช้งาน ให้กำหนดตามความเหมาะสมกับการใช้งาน กำหนดเป็นช่วงให้เลือกตามอายุการใช้งาน และอัตราค่าเสื่อมราคาทรัพยากร ให้แต่ละหน่วยกำหนดตามความเหมาะสมกับการใช้งาน 5) การเปิดเผยข้อมูลและ

รายงาน การรายงานเกี่ยวกับทรัพย์สิน มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อควบคุมทรัพย์สิน (2) เพื่อให้มีข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สิน (3) เพื่อตัดสินใจวางแผนด้านทรัพย์สิน

2. การควบคุมภายในเกี่ยวกับทรัพย์สินซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อให้แน่ใจว่ามีทรัพย์สินอยู่จริงและครบถ้วน 2) เพื่อให้มีการดูแลรักษาอย่างปลอดภัยเพียงพอ 3) เพื่อให้มีการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า ส่วนวิธีการควบคุมอาจทำได้ดังนี้ 1) มีการแบ่งแยกหน้าที่ 2) มีการอนุมัติให้ดำเนินการโดยผู้มีอำนาจหรือมีคณะกรรมการดำเนินการ 3) มีการทำบัญชีหรือทะเบียนคุม 4) มีการวางแผนการจัดหาทดแทน 5) มีการควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 6) มีการตรวจนับและตรวจสอบเป็นประจำ

สรุป

รัฐวิสาหกิจไทยเป็นองค์กรซึ่งรัฐบาลกลางควบคุมและเป็นเจ้าของ ทั้งนี้เพื่อที่จะปรับปรุงภาวะเศรษฐกิจของประเทศให้มั่นคงและยกฐานะของประชาชนในประเทศให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกเหนือไปจากการปรับปรุงสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศและการอยู่ดีกินดีของประชาชนแล้ว ยังเป็นเครื่องมือในการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมด้วยการใช้เงินและวัสดุให้เกิดประโยชน์ อันถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายประเทศในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รัฐวิสาหกิจในประเทศไทยจัดตั้งขึ้นมาด้วยเหตุผลหลายประการแตกต่างกันไป ดังนั้นรัฐวิสาหกิจจึงมีความหมายแตกต่างกันไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งมีอยู่หลายฉบับ รูปแบบการบริหารที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบริหารรัฐวิสาหกิจสามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัว มีความสามารถตัดสินใจเพิ่มหรือลดหรือเปลี่ยนแปลงแนวทางการผลิตรวมทั้งการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สามารถสนองตอบความต้องการของสังคมได้ทันเวลาทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น การบริหารงานของรัฐวิสาหกิจจะต้องพิจารณากฎหมายเป็นรายฉบับซึ่งมีความครอบคลุมรัฐวิสาหกิจแตกต่างกันออกไป ภายใต้ความแตกต่างของสถานะของกฎหมายจัดตั้งของรัฐวิสาหกิจมีผลทำให้แต่ละรัฐวิสาหกิจมีภารกิจที่แตกต่างกันออกไป แต่โครงสร้างการบริหารงานของรัฐวิสาหกิจยังคงมีรูปแบบเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ กรรมการรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงาน บุคคลแต่ละกลุ่ม ต่างดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของตนเองตามความรู้ความสามารถ เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่และบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในการบริหารงานของรัฐวิสาหกิจเหล่านี้รัฐวิสาหกิจบางแห่งทำกำไรและส่งเงินรายได้ที่เป็นผลกำไรนำส่งรายได้แผ่นดิน แต่บางกลุ่มประสบกับปัญหาการขาดทุนเพราะต้องแข่งขันกับเอกชน ฯลฯ จากปัญหาในรัฐวิสาหกิจที่ไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในอันที่จะเกิดผลกำไร หรืออย่างน้อยเพื่อให้สามารถช่วยตนเองได้ไม่เป็นภาระของรัฐบาล ทำให้เกิดแนวคิดในการบริหารงานรัฐวิสาหกิจที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานอย่างหนึ่ง คือ การบริหารทรัพย์สิน การบริหารทรัพย์สินเป็นกระบวนการที่กำหนดแนวทางเพื่อให้ได้มาและการใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุดจนทรัพย์สินนั้นหมดสภาพ การบริหารทรัพย์สินเริ่มตั้งแต่ 1) การวางแผนกำหนดความต้องการทรัพย์สิน การวางแผนเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามผลลัพธ์ที่ต้องการ 2) การจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สิน คือ กรรมวิธีในการดำเนินการที่จะให้ได้มาซึ่งพัสดุ ที่ดิน สิ่งปลูกสร้างที่ต้องการ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรตามกำหนดเวลาและมีต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ 3) การควบคุมและการบำรุงรักษาทรัพย์สินที่ได้มาด้วยวิธีใดก็ตาม จะต้องมีการควบคุมในบัญชีหรือทะเบียนเพื่อให้หน่วยงานมีการจัดการกับทรัพย์สินของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ส่วนการบำรุงรักษา จะทำให้เกิดความพร้อมในการใช้งาน ทำให้อายุการใช้งานคุ้มค่ากับมูลค่าของทรัพย์สิน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม และเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และ 4) การจำหน่ายหรือทำลาย การจำหน่ายหรือทำลายได้แก่ การขาย การโอน การบริจาค การแลกเปลี่ยนทรัพย์สิน การนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่น การแปรสภาพหรือทำลายทรัพย์สินที่หมดสภาพ

เอกสารอ้างอิง

กรมบัญชีกลาง. (2558). *การบริหารสินทรัพย์*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐ.

การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2562). *การศึกษาศักยภาพทรัพย์สินและสัญญาเช่าที่ดินของการรถไฟแห่งประเทศไทย*.

กรุงเทพฯ: ศูนย์ประชาสัมพันธ์การรถไฟแห่งประเทศไทย.

- จำเรียง จันทรประภา. (2553). *ทรัพย์สิน ลิขสิทธิ์*. สืบค้น 30 ธันวาคม 2562, จาก <http://www.royin.go.th/?knowledges>.
- ไทยโพสต์. (2563). *รัฐวิสาหกิจนำส่งรายได้เข้าคลัง*. สืบค้น 22 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/62498>.
- ปณิษฐา บริพันธ์กุล. (2557). *การบริหารสินทรัพย์อย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุด*. สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://teamgroup.co.th/index.php/th/about-us/history.html>.
- ลัดดาพร สุขแก้วฟ้า และปทุมมาศ ยงยุทธ. (2557). *การบริหารสินทรัพย์และจัดหารายได้ของมหาวิทยาลัยของรัฐ*. ประทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สากร พรหมสถิตย์. (2560). *การบริหารงานรัฐวิสาหกิจ*. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2551). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สามารถ มั่งส้ง. (2563). *ธุรกิจของรัฐขาดทุน: ปัญหาเรื้อรังแก้ได้ยาก*. สืบค้น 22 พฤษภาคม 2563, จาก <https://mgronline.com/daily/detail/9630000054262>.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2558). *การแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจ*. เข้าถึงจาก sepo250962.pdf. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2563.
- _____. (2559). *กฎระเบียบและมติคณะรัฐมนตรี*. สืบค้น 22 มกราคม 2563, จาก <http://www.sepo.go.th/main/WEB-Law.php>.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2561). *คำจำกัดความรัฐวิสาหกิจ*. สืบค้น 22 มกราคม 2563, จาก <http://www.sepo.go.th/content/12>.
- เอกวิทย์ มณีธร. (2552). *ระบบราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนของไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็ม.ที.เพรส.
- Daft, R. L. (2003). *Management*. 6th Ed. New York: Thomson.
- Fayol, H. (1991). *Generation Industrial Management*. London: Pitman and Sons.
- Gulick, L. & Urwick, L. (1973). *The Science of Administration*. New York: Columbia University.
- Schermerhorn, J. R. (2005). *Management*. 6th Ed. New York: John Wiley and Sons.



RCIM
ปณิธานบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย

รับสมัครนักศึกษาใหม่
บริหารธุรกิจ - รัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
(มหาวิทยาลัยของรัฐ)

สาธิต
หัวหิน

ปริญญาโท
MBA & MPA

ปริญญาเอก
DBA & DPA

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

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

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 (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ที่สามารถนำไปใช้เป็นคำสืบค้นในระบบฐานข้อมูล (Keyword หากมีมากกว่า 1 คำ ให้เขียน Keywords)

ข. ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย

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

2. รูปแบบการพิมพ์บทความ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ

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

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

- กระดาษ

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

รูปแบบตัวอักษร

แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น

หมายเลขหน้า

ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14

การย่อหน้า

เคาะ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9

จำนวนหน้าทั้งหมด

6 -12 หน้า

การพิมพ์ส่วนปก

พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์)

การพิมพ์ส่วนเนื้อหา

พิมพ์ 1 คอลัมน์

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 (ใส่ตัวเลขยกบนหน้าที่อยู่ใส่

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 วิธีดำเนินการวิจัย

3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษา หรือผลการวิจัย

4. สรุปและอภิปรายผล 5. ข้อเสนอแนะ 6. กิตติกรรมประกาศ

7. 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

การอ้างอิง

ใช้รูปแบบ APA Style (6th ed.)

หมายเหตุ ต้นฉบับบทความที่นำเสนอจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณาดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์

ตัวอย่างการจัดรูปแบบบทความ

ชื่อบทความวิจัยภาษาไทย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ชื่อบทความภาษาอังกฤษ ตัวอักษรแรกของคำต้องเป็นตัวใหญ่ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ชื่อ-สกุลผู้เขียน¹ ผู้เขียน² และผู้เขียน³ (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

Name Lastname Author¹, Author² and Author³ (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

^{1, 2} หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

³ หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

1, 2 Affiliation1, 2 (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

3 Affiliation3 (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

E-mail: อีเมล¹, อีเมล², อีเมล³ (TH SarabunPSK 12pt. เอียง)

บทคัดย่อ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทคัดย่อภาษาไทย จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

คำสำคัญ: (TH SarabunPSK 14pt. หนา) ภาษาไทย1 ภาษาไทย2 ภาษาไทย3 คำสำคัญ ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำนั้น ให้เคาะวรรค 2 เคาะ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

Abstract (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

Keywords: (TH SarabunPSK 14pt. หนา) English1, English2, English3 ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำนั้น ให้ใช้เครื่องหมาย “,” ระหว่างคำ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

บทนำ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทนำในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 1 เป็นการนำบทที่ 1 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

วัตถุประสงค์การวิจัย (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

1. วัตถุประสงค์1 (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

2. วัตถุประสงค์2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 2 เป็นการนำแนวคิดที่สำคัญในบทที่ 2 มาสรุปให้ได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

หัวข้อย่อ (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

ส่วนเนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

หัวข้อย่อ (TH SarabunPSK 14pt. 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

Katz and Tony (1999 อ้างถึงใน ยุคล เบญจรงค์, 2550, หน้า 86)

วิธีดำเนินการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนวิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษาหรือวิธีการดำเนินการวิจัยในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 3 เป็นการนำบทที่ 3 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับการวิจัยแต่ละประเภท (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ผลการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนผลการทดลองและวิจารณ์ผลหรือผลการศึกษาในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 4 ซึ่งควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

สรุป และอภิปรายผล (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนสรุปในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 5 เป็นการสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา พร้อมการอภิปรายผล หากผลการทดลองเป็นตาราง ให้อภิปรายตารางนั้นด้วย รวมถึงข้อเสนอแนะ ทั้งข้อเสนอจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะ (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

กิตติกรรมประกาศ (อาจมีหรือไม่ก็ได้) (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนกิตติกรรมประกาศในวารสารนั้นจะกล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย ซึ่งไม่ใช่การเยินยอกันเอง

เอกสารอ้างอิง (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

(TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ใช้รูปแบบ APA Style (6th ed.) มีวิธีดังนี้

1. การเรียงลำดับ ให้เรียงจากตัวอักษร ก-ฮ และ ตัวอักษร A -Z

2. การอ้างอิงประเภทหนังสือ (Book)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

3. การอ้างอิงประเภทวารสาร (Journal)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้ายของบทความ.

4. การอ้างอิงประเภทวิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ (Dissertation/Thesis)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. หลักสูตรปริญญา, มหาวิทยาลัย.

5. การอ้างอิงประเภทเว็บไซต์ (Website)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สืบค้น วัน เดือน ปี พ.ศ., จาก <http://www.....>

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี ค.ศ.). ชื่อเรื่อง. Retrieved เดือน วัน, ปี ค.ศ., from <http://www.....>

3. การส่งบทความ

ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ word) ผ่านระบบที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/RCIM>

4. ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ

ชำระค่าธรรมเนียมบทความภาษาไทย บทความละ 3,500 บาท (สามพันห้าร้อยบาทถ้วน) บทความภาษาอังกฤษ
บทความละ 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

โดยโอนเงินผ่านชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (กองทุนวิทยาลัยบัณฑิตนวัตกรรม)
ธนาคารกรุงไทย สาขาสาลายา เลขบัญชี 459-0-27094-3 ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

นำส่งสลิปมายังอีเมล jami.rcim@mutr.ac.th

3. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้าไม่ผ่านการพิจารณา จะ
ส่งกลับไปแก้ไข ถ้าผ่านจะเข้าสู่การพิจารณาของผู้ประเมินจากภายนอก บทความละอย่างน้อย 2 ท่าน เมื่อผลการประเมินผ่าน
หรือไม่ผ่าน หรือมีการแก้ไขจะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

เมื่อบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการ
จัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ฉบับที่นำบทความ ลงตีพิมพ์ผลงาน จำนวน 1 ฉบับ พร้อมหนังสือรับรอง
การตีพิมพ์บทความ

หมายเหตุ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตีพิมพ์

4. จริยธรรมการตีพิมพ์บทความในวารสาร

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มีความสำคัญกับการรักษามาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์เผยแพร่บทความ ดังนั้นจึงกำหนดให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์อย่างเคร่งครัด ดังนี้

บทบาทหน้าที่ของบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์กับวารสารทุกบทความ โดยพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาบทความกับเป้าหมายและขอบเขตของวารสาร รวมถึงตรวจสอบคุณภาพบทความในกระบวนการประเมินคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์
2. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องใช้หลักการพิจารณาบทความโดยอิงเหตุผลทางวิชาการเป็นหลัก และต้องไม่มีอคติต่อผู้เขียนและบทความที่พิจารณาไม่ว่าด้วยกรณีใด
3. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียนหรือผู้ประเมิน ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานทางวิชาการของตนเอง
4. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่ปิดกั้น เปลี่ยนแปลง หรือแทรกแซงข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ประเมินและผู้เขียน
5. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด

บทบาทหน้าที่ของผู้เขียน

1. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน
2. ผู้เขียนต้องทำการอ้างอิงให้ถูกต้องทุกครั้งเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมานำเสนอหรืออ้างอิงประกอบในเนื้อหาของบทความของตนเอง และต้องไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่น
3. หากผลงานทางวิชาการของผู้เขียนเกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์ ผู้เข้าร่วม หรืออาสาสมัคร หรือผลการวิจัยมีประเด็นที่เปราะบางต่อผู้ให้ข้อมูล ผู้เขียนควรดำเนินการตามหลักจริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องได้รับความยินยอมก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือในสัตว์ ทดลองประกอบด้วยทุกครั้ง
4. ผู้เขียนต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำผลงานไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่น ๆ หลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์กับวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการแล้ว
5. ชื่อผู้เขียนที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในบทความนั้นๆ จริง

บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียน การพิจารณาคุณภาพของบทความต้องคำนึงถึงคุณภาพบทความเป็นหลัก และพิจารณาบนหลักการและเหตุผลทางวิชาการโดยปราศจากอคติหรือความขัดแย้งส่วนตัว
2. ผู้ประเมินต้องตระหนักว่าตนเองเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของบทความที่รับประเมินอย่างแท้จริง
3. ผู้ประเมินต้องไม่แสวงหาประโยชน์จากบทความที่ตนเองได้ทำการประเมิน
4. หากผู้ประเมินตรวจสอบพบว่าบทความที่รับประเมิน เป็นบทความที่คัดลอกผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบทันที พร้อมแสดงหลักฐานประกอบที่ชัดเจน
5. ผู้ประเมินต้องรักษาระยะเวลาประเมินตามกรอบเวลาประเมินที่วารสารกำหนด รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความให้ผู้อื่นได้รับรู้

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