



วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2566
Volume 11 Number 1 January - April 2023

Effect of E-Trust, Customer Focus and Innovativeness on E-Satisfaction of E-Banking;
A Moderated-Mediating Analysis

Pichet Thongkhum, Boonthawan Wingwon, Montree Piriyaikul, Daosawan Sukapun,
Jearmkwan Ratchusanti and Kanokwan Uthongsap

การบูรณาการองค์ความรู้ด้านการปกครองท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย
มารดาร์ตน สุขสง่า และสันต์ชัย รัตน์ชะวัญ

การออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่
ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ชลดา สุวรรณไชยรบ, พงศ์ทิริณย์ ปิยภิญโญภาพ และเมษะฮวิน พลโยธีย์

การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18
ยุภาวรัตน์ ชันติกรรม

การพัฒนาารูปแบบเพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับงาน
และความสามารถในการทำงานของแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี
สุทัศน์ กามณี, ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร และขวัญนรี กลัปราบโจร

Technology's Role in Affecting Behavior to Leading the Metaverse
Wannattha Khanitthabud and Kritsana Lakkhongkha

การตลาดสื่อสังคมออนไลน์
ณชัยศักดิ์ จุณณะปิยะ

การจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมภาพยนตร์เพื่อความยั่งยืน
ณัฐวัฒน์ จันทร์จงดี, วิพร เกตุแก้ว, อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ และชาญ ธาระวาสา

นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา
ชลิกา หุทธิพิทย์, พิภพ วังเงิน และทนง ทองภูเบศร์

กรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม
สุชาติ หุทธิพิทย์, พิภพ วังเงิน และทนง ทองภูเบศร์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR)
มณีนรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี ฉิรินัง

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของเครือข่ายการประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยอาเซียน
หฤทัย สมศักดิ์, วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย และอุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ

การจูงใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่
ลลิตา สิริพรรณันท์, เพ็ญศรี ฉิรินัง, อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ และวรเดช จันทร์ตรา

การมีส่วนร่วมในพุทธศาสนาในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สุรศักดิ์ ศรีธรรมกุล

การพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการการภาครัฐของไทย
ธีระพงษ์ ทศวัฒน์

ISSN 2229-1598

E-ISSN 2697-4460

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2566

Vol. 11 No. 1 January - April 2023

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บรรณาธิการ

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

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
ศ.ดร.อรุณ รักธรรม
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 เฟ่งพิศ (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 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2566

Vol. 11 No. 1 January - April 2023

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.สมบุญรณ์ สุขสำราญ
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิตร
ศาสตราจารย์ ดร.สุนทร บุญญาธิการ
ศาสตราจารย์ ดร.อภิชัย พันธเสน
ศาสตราจารย์ ดร.อรุณ รักธรรม
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาณทน อินทวาท
รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช
รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทระโคติกา
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 สัจพันโรจน์
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทรหม
รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิพร เกตุแก้ว
รองศาสตราจารย์ ดร.สมบุญรณ์ ศิริสรวิทย์
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร เพ็ญจันทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม

รองศาสตราจารย์ รอ.ทพญ.ดร.สุพัตรา วรรณสืบเชื้อ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทะนี
รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณพล
รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนต์รีวัต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษกรก สุกข์ ณ อยุธยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ตันเปาว์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทระโคติกา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.การุณนันทน์ รัตนเสนวงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญปภัสนร จานทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชงโค แซ่ตั้ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมภูนุช ฟู่นาค
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ เชาวแสงรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา ไหล่ยอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ มีใจเชื้อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นรากรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมุข 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 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2566

Vol. 11 No. 1 January - April 2023

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร

พล.อ.ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์

ดร.ศทวุดี สังฆมาศ

ดร.จรินทร์ จารุเสน

ดร.ณัฏฐ์ นิลนพคุณ

ดร.ดรณี ปัญจรัตนกร

ดร.ดวงใจ คงคาหลวง

ดร.อัครัง รัตนภานุเดช

ดร.นำพล ม่วงอวยพร

ดร.นรินทร์ สมทอง

ดร.พรชัย สุริยะเวช

พล.ท.ดร.ประสานโชติ ยวนนุติ

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 หมั่นเจริญภาวานา

ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

น.ต.ดร.สหัชชัย มหาวีระ

ดร.สมเจตน์ พันธุ์โฆสิต

ดร.สุทธิพร ชินะผา

พล.ต.ท.ดร.สัณฐาน ชยนนท์

ดร.อริสรา ธานีรณานนท์

ดร.สุภาพร เพ่งพิศ

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) เผยแพร่วารสารในรูปแบบวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ E-ISSN 2697-4460 ผ่านระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย หรือ Thai Journals Online (ThaiJO)

การบอกรับสมาชิก

ผู้สนใจสามารถบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

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

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

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

บทบรรณาธิการ

หลังจากพล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ประกาศยุบสภา ในวันที่ 20 มีนาคม 2566 ที่ผ่านมา คณะกรรมการการเลือกตั้งก็ได้ประกาศให้วันอาทิตย์ที่ 14 พฤษภาคม 2566 เป็นวันเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) จึงขอเชิญชวนท่านผู้อ่านที่มีสิทธิ์เลือกตั้งทุกท่าน เตรียมตัวเข้าคูหา เลือกตั้งคนที่รัก (ส.ส.เขต) และเลือกพรรคที่ใช้ (ส.ส.ระบบบัญชีรายชื่อ) เป็นผู้แทนปวงชนชาวไทยเพื่อทำหน้าที่ในทางนิติบัญญัติ และควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นวารสารระดับชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการ ด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และด้านอื่นๆ วารสารมีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปีที่ 1 พ.ศ. 2559 จนถึงวารสารฉบับปัจจุบัน เป็นปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2566) โดยได้รับเกียรติจากนักวิจัยและนักวิชาการส่งผลงานมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ในฉบับนี้ จำนวน 15 บทความ ได้แก่ เรื่อง Effect of E-Trust, Customer Focus and Innovativeness on E-Satisfaction of E-Banking; A Moderated-Mediating Analysis โดย Pichet Thongkhum Boonthawan Wingwon, Montree Piriyakul, Daosawan Sukapun, Jearmkwan Ratchusanti and Kanokwan Uthongsap เรื่อง การบูรณาการองค์ความรู้ด้านการปกครองท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย โดย มารดารัตน์ สุขสง่า และ สันต์ชัย รัตนะขวัญ เรื่อง การออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดย ชลดา สุวรรณไชยรบ, พงศ์หิรัญย์ ปิยภิญโญภาพ และเมษะธาวิณ พลโยธี เรื่อง การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 โดย ยุภาวรัตน์ ชันติกรม เรื่อง การพัฒนารูปแบบเพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับงานและความสามารถในการทำงานของแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี โดย สุทัศน์ กัมณี, ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร และขวัญนรี กล้าปราบโจร เรื่อง Technology's Role in Affecting Behavior to Leading the Metaverse โดย Wannattha Khanitthabud and Kritsana Lakkhongkha เรื่อง การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ โดย ณชัยศักดิ์ จุณณะปิยะ เรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรม การพ่นทรายเหล็กเพื่อความเป็นเลิศขององค์การ โดย ณัฏฐวัฒน์ จันทร์จดี, วิพร เกตุแก้ว, อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ และชาญ ธาระวาส เรื่อง นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดย ชลิกา หุทิพย์, พิภพ วังเงิน และทอง ทองภูเบศร์ เรื่อง กรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม โดย สุชาติ หุทิพย์, พิภพ วังเงิน และทอง ทองภูเบศร์ เรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR) โดย ณัฏฐรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี ฉิรินัง เรื่อง การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน โดย หฤทัย สมศักดิ์, วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย และอุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ เรื่อง การจูงใจพนักงานในองค์การสำหรับการจัดการสมัยใหม่ โดย ลลิตา สิริพัชรนันท์, เพ็ญศรี ฉิรินัง, อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ และวรเดช จันทร์ศร เรื่อง การมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดย สุรศักดิ์ ศรีธรรมกุล และเรื่อง การพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐของไทย โดย ธีระพงษ์ ทศวัฒน์

บรรณาธิการหวังว่าบทความวิจัยและบทความวิชาการที่นำเสนอในวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ
ท่านผู้อ่านตามสมควร



ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

บรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สารบัญ

หน้า

Effect of E-Trust, Customer Focus and Innovativeness on E-Satisfaction of E-Banking; A Moderated-Mediating Analysis	1
<i>Pichet Thongkhum, Boonthawan Wingwon, Montree Piriyakul, Daosawan Sukapun, Jearmkwan Ratchusanti and Kanokwan Uthongsap</i>	
การบูรณาการองค์ความรู้ด้านการปกครองท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย	16
<i>มารดารัตน์ สุขสง่า และสันต์ชัย รัตนะขวัญ</i>	
การออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น	25
<i>ชลดา สุวรรณไชยรบ, พงศ์ศิริณีย์ ปิยภิญโญภาพ และเมษะธาวิณ พลโยธี</i>	
การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ..	34
<i>ยุภาวรรณ ชันดีกรม</i>	
การพัฒนารูปแบบเพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับงาน และความสามารถ ในการทำงานของแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี	45
<i>สุทัศน์ กำมณี, ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร และขวัญนรี กล้าปราบโจร</i>	
Technology's Role in Affecting Behavior to Leading the Metaverse	54
<i>Wannattha Khanitthabud and Kritsana Lakkhongkha</i>	
การตลาดสื่อสังคมออนไลน์	64
<i>ณชัยศักดิ์ จุณณะปิยะ</i>	
การจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมภาพยนตร์หลักเพื่อความเป็นเลิศขององค์กร	77
<i>ณัฐวัฒน์ จันทร์จงดี, วิพร เกตุแก้ว, อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ และชาญ ธาระวาส</i>	
นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา	86
<i>ชลิกา หุทธิพิย์, พิภพ วังเงิน และทนง ทองภูเบศร์</i>	
กรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม	95
<i>สุชาติ หุทธิพิย์, พิภพ วังเงิน และทนง ทองภูเบศร์</i>	

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR)	104
มนีรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี ฉิรินัง	
การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน	116
หฤทัย สมศักดิ์, วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย และอุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ	
การจูงใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่	127
ลลิตา สิริพัชรนันท์, เพ็ญศรี ฉิรินัง, อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ และวราเดช จันทรรคร	
การมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	137
สุรศักดิ์ ศรีธรรมกุล	
การพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐของไทย	150
ธีระพงษ์ ทศวัฒน์	

Effect of E-Trust, Customer Focus and Innovativeness on E-Satisfaction of E-Banking; A Moderated-Mediating Analysis

Pichet Thongkhum¹ Boonthawan Wingwon² Montree Piriyakul³ Daosawan Sukapun⁴

Jearmkwan Ratchusanti⁵ and Kanokwan Uthongsap⁶

¹ Assistant Senior Vice President, Regional Internal Audit Unit 8, Government Savings Bank, Thailand.

² Associated Professor of Doctor of Philosophy Program in Management, Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University, Thailand.

³ Associated Professor at Department of Statistics Faculty of Science, Ramkhamheang University, Thailand.

⁴ Managing Director, PK Medical Supply Ltd., Chiang Mai Province, Thailand.

⁵ Assistant Professor of Faculty of Management Science, Chiang Mai Rajabhat University, Thailand.

⁶ Assistant Professor of College Interdisciplinary Studies, Thammasat University, Thailand.

E-mail: mn_484@hotmail.com, Boonthawan2009@gmail.com, mpiriyakul@yahoo.com, Daosawan.cm@gmail.com, jermkuan_r@hotmail.com, kickkujung501@yahoo.com

Received: Mar 17, 2023; Revised: Apr 1, 2023; Accepted: Apr 4, 2023

Abstract

The objectives of this research were to study e-service quality, e-trust, customer focus, innovativeness, and e-satisfaction of e-banking users, to explore the e-quality of service and e-trust that guide the path with a customer focus including e-service quality and e-satisfaction directing the path with a customer focus, and to learn the e-trust and e-satisfaction guiding the innovativeness of e-banking users in Thailand. The sample group was 820 e-banking users of specialized and commercial banks in Thailand. The instrument was a questionnaire. The statistics used to analyze data were descriptive and inferential statistics used to SEM with ADANCO and Sobel's Test. The results showed that all factors were at a high level, but the levels were downward in descending order. Those were e-satisfaction, e-service quality, e-trust, innovativeness, and customer focus, where ETRS was a key factor in transferring ESQ's influence to ESAT well before and after CF and INN routing. Therefore, the bank had to operate under a low moderate level of CF and INN. The focus on CF and INN was not good for customer satisfaction.

Keywords: E-Service Quality, E-Trust, Customer Focus, Innovativeness, E-Satisfaction

Introduction

At present, the dynamics of change are becoming faster and more advanced because of the leaping and innovative technologies such as the Internet of things (IOT), Artificial intelligence (AI) technology, Intelligence (AI), Machine Learning, and Big Data. The application of technology to the financial industry makes the power of new technology become a key cost driving the global economy that improves the efficiency of production processes or provides more value-added services (Office of the National Economic and Social Development Board, 2018), especially the dimensions of opportunity and economic and social equality in the action plan according to the 7-9 goals in order to reach the important goals in raising the overall potential of the country, expand trade and investment opportunities, raising the income of the people, and reducing inequality in the country.

The Bank of Thailand has also expanded the mission of specialized banks and commercial banks, such as insurance-related businesses, securities-related businesses, financial derivatives businesses, e-banking, and other related services. (Bank of Thailand, 2021) The advancement of technology has become a factor in people's way of life in the New Normal era, working patterns, financial systems, economic systems, and people's relationships in society have changed from before. People are increasingly adopting financial technology with their cash consumption declining amid the changes in the digital economy (Santiprabhob, 2017).

Developing an e-payment system structure (National e-Payment) has been a policy of financial economic reform that helps drive towards a Digital Economy that is (1) Any ID payment system (Chanwong, Wingwon & Piriyaikul, 2019) (2) expanding the use of e-cards as a key tool for faster access to financial services; (3) tax systems and transaction documents (4) e-Payment of the government sector to help develop the central government database system and (5) to educate and promote the use of e-transactions. There was a problem with complaints, dissatisfaction with service quality, and trust in e-banking systems. For financial organizations, such problems are more serious than usual because when users do not trust, it becomes a major obstacle for financial transactions via e-banking channels (Gefen et al., 2003).

Therefore, if there is a crisis, it will affect the trust of customers. For example, if the banking system fails, causing customers to be unable to use the service or conduct financial transactions, it will directly affect the reputation of the customer negatively. Because of this, some customers are so dissatisfied that they decide to stop using banking services that frequently crash (Bank of Thailand, 2021). In a financial organization such as a bank, trust is a high-priority issue (Noomnont, 2021). Transactions may affect stakeholders because financial transactions must be accurate, transparent, and verifiable. These give customers the confidence to use the service because they are on time, there is evidence to confirm the completeness, such as money transfers or payments, and there must be proof of payment or transfer of funds (Corporate Social Responsibility Development Center, 2019). Therefore, higher levels of e-service quality are positively correlated with consumer satisfaction levels (Cronin et al., 2000). If the service system is not performing well, it will negatively affect the satisfaction of the service users.

Lekshmi's research (2018) found that problems with e-banking services that bank customers face when using the service include (1) difficulty in adopting technology, (2) confidentiality of the customer, honesty, validation (3) service availability of personnel (4) competitive situation (5) keeping technology up-to-date (6) security risk (7) privacy risk (8) trust factor (9) customer perception (10) decreased trust and belief in using the service. This ultimately causes dissatisfaction in the service quality system because satisfaction is the heart of a service business that aims to generate positive results from the perspective of the customer or service user after purchasing or using the service. Negative results from a customer perspective mean organizational failure. Bappy's research (2020) concluded that customer focuses only affects the trust of its customers and has not studied the issue of customer focus to expand the relationship between service quality and the trust of e-banks. The impact that occurred affects the academic community to apply new knowledge or analyze the influence of various factors linked to the satisfaction of e-banking users through the mechanism of this research.

Research Objectives

1. To study the quality of e-banking services, e-trust, customer focus, innovativeness, and e-satisfaction of e-banking users in Thailand.
2. To explore the influence of e-service quality on e-trust when directing customer focus relationships. This includes the influence of e-service quality on e-satisfaction when directed in a relationship with customer focus and the influence of e-trust on e-satisfaction when directed in a relationship with innovation efficacy of e-banking users.
3. To investigate e-trust as a factor that helps to transfer the influence of e-service quality to e-satisfaction under varying levels of customer focus and innovativeness among e-banking users in Thailand.

Concepts, Theories, and Related Research

1. Electronic Service Quality (ESQ)

E-Service Quality is based on the concepts of Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra (2005) summarized the seven dimensions of e-service quality factors: (1) Service concrete (2) Service availability (3) System availability (4) Customer assurance or privacy (5) Customer response (6) Customer understanding or Compensation, and (7) keeping promises which all aspects correspond to the context of the digital age; especially for e-banking users who evaluate the service according to their expectations. Therefore, it is directly beneficial for the development, enhances business capabilities to meet customer needs, and creates an advantage over competitors. E-service quality factor developed by Parasuraman et al. (2005); Ahmed (2020); Wijaya et al. (2020).

2. Electronic Satisfaction (ESAT)

Creating satisfaction for customers in the online context (e-satisfaction) is related to first-hand experience of using e-banking services and results in a good response. Oliver (1980) concluded that satisfaction consisted of five aspects: (1) content (2) correct information (3) current, (4) ease of use, and (5) transaction security. The e-service quality level was positively correlated with user satisfaction and used the measure with service security, response, Efficiency, agility, connectivity, and achieving the technology quality goals (Boonlertvanich, 2019) and found that e-service quality has a positive and significant impact on e-satisfaction and Wijaya, Idris & Abror (2020) found that the quality dimension of providing e-services must emphasize the benefits, time savings, security, and privacy and influencing satisfaction.

H1: e-service quality influences e-satisfaction.

3. Electronic Trust (ETRS)

E-trust refers to a customer's willingness to transaction online with a bank in the hope that the bank will be obligated to fully monitor the error. It is a belief in the ability of service providers with specific duties to take care of and provide services. The service users have the expectation that the employees' service offerings can be trusted. E-banking services have continued to evolve, focusing on the Internet service model of the financial services sector. E-trust factors are defined in a variety of ways and do not have a clear definition.

Dimitriadis et al. (2011) classify trust in three dimensions: (1) Trust in ability (2) Trust in integrity (3) Trust in ownership. It was found that the quality of security and privacy is an important aspect of the perceived quality of e-services that affects trust in the use of e-banking services (Bappy et al., 2020). E-trust develops from a measure of Forgas-Collet et al. (2014); Han & Hwang (2015)

H2: e-service quality influences e-trust.

H3: e-trust is a factor that helps transfer the influence of e-service quality, resulting in greater e-service quality influence on e-satisfaction.

4. Customer Focus (CF)

Customer focus is a business strategy in which management and staff focus on the needs and desires of the customers. It is defined as a philosophy that the wishes and needs of customers come first. It is an important factor that increases the confidence of service users through the ability of the organization, goodwill, and service credibility (Bing et al., 2019). The customer-focused business fosters an organizational culture to enhance customer satisfaction and build a strong organization. It is the core value that drives the organization to achieve its goals and build trust from customers both in the quality of e-services and e-trust. Besides, customer focuses all have an impact on customer perception compared to the quality of service received. It was found that service quality was the most important factor determining the success of a service business (Quinn et al., 2009) found that the customer focus of e-service providers banks contributes to service quality impacting their trust in e-banking services. The measure of customer focus is adapted from Susanto & Chang (2014).

H4: More customer focus will result in higher e-service quality influence on e-trust.

Customer focus aims to satisfy customers or service users both outside and inside the organization. External users are those who pay in exchange for goods or services. It is the person who decides whether the product or service is quality or not. Internal customers are personnel within the organization that must create maximum customer satisfaction (Songthanin, 2021). Customer focus is a part of the service market, which is to build trust among employees within the organization and job satisfaction to create multiple mechanisms for reaching customers (Kor & Nasiri, 2016).

Karatepe, Uner & Kocak (2016) found that organizations must have relationships with customers, must focus on creating satisfaction, and build relationships with customers by adhering to organizational culture. This creates customer loyalty and can generate good profits in the long run (Chobsaad et al., 2019), so businesses know how to deal with their customers in the right way (Bing et al., 2019). The interaction with the customer should not end only after the customer has made a financial transaction through the information technology system only, but must maintain customers firmly by building good relationships with customers through service quality and e-satisfaction (Susanto & Chang, 2014) as hypothesis 5.

H5: More customer focus will result in higher influencing e-service quality on e-satisfaction.

5. Innovativeness (INN)

Innovativeness is classified into two dimensions: organizational and individual competence. Innovation competence is related to entrepreneurship. Entrepreneurs tend to be more innovative than non-entrepreneurs. Businesses must apply technology and innovation to differentiate themselves and prevent copying from competitors (Oyedokun et al., 2018; Schumpeter, 1975).

Mahmoud, Hinson & Anim (2018); Luangsakdaphit (2020) suggested that the perceived competence in service innovation consisted of (1) strategic competence, (2) managerial competence, (3) operational capability, and (4) the ability to adapt with an emphasis on internal organization management to create customer satisfaction and trust. The purpose of this research was to study the perceptions of customers in the bank's innovation capability by believing that if customers perceive that the bank has a high level of innovation capability, it will result in higher customer satisfaction based on higher trust as hypothesis 6

H6: Customer perception that specialized banks have a high level of innovation efficacy results in a higher e-trust influence on e-satisfaction.

Research Method

The population is e-banking users of 17 specialized banks and commercial banks, categorized into 4 specialized banks, namely Government Savings Bank, Government Housing Bank, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Islamic Bank of Thailand, 13 commercial banks, namely Bangkok Bank, Krung Thai Bank, Bank of Ayudhya, Kasikorn Bank, Kiatnakin Naphatra Bank, CIMB Bank, TMB Bank, Thanachart Bank, TISCO Bank, Siam Commercial Bank, UOB Bank, Land and Houses Bank, ICBC Bank (Thai), Thai Credit Retail Bank (Bank of Thailand, 2021) in 6 regions: North, Central, Eastern, Northeast, Southern, and Southern Border which are many and do not know the size of the population.

The sample consisted of 820 customers who had experience using e-banking services from specialized and commercial banks in Thailand, according to the criteria of Tabachnick & Fidell (2007), using the ratio of sample numbers (n) to 5, 10, and 20 times of the number of variables coupled with the Hair et al. (2010) criterion that requires a sample size of between 15-20 samples per parameter. In this research, there were 50 measurement variables, so the researcher chose a criterion 20 times the measurement variable by collecting questionnaires from a sample of 820 people to cover the sample as much as possible with confidence and correctness by allocating broadcasts in proportion to each region. The sample was selected from the qualifications used as the inclusion criteria, i.e. those who had experience in using e-banking services.

Research Tools

The research tool was a questionnaire divided into 3 parts as follows: Part 1 General information of the respondents, Part 2 Measures for latent variables consisting of (1) e-service quality (2) e-trust (3) e-satisfaction (4) customer focus and (5) innovativeness. The nature of the questions was closed-ended questions with multiple answers and Part 3 was an open-ended questionnaire. The researcher examined the quality of the tools divided into 2 phases as follows:

Phase 1, tool quality inspection before the actual survey, measured by the IOC from 5 external experts, found that the overall validity of the content (Validity) in all 5 aspects was 0.914. The whole questionnaire was 0.914, and the alpha coefficient of confidence was higher than 0.70 in all aspects. This showed that the questionnaire is highly reliable according to the terms of Cronbach (1974) and Hair et al., (2010).

Phase 2, post-exploration research instrument quality inspection. Loading for all indicators was quantitatively positive greater than 0.50, ranging from 0.7145 to 0.9212, AVE ranging from 0.6554 to 0.8165, and statistically significant, $p < .01$, indicating that the measurement was positive accuracy (Fornell & Larcker, 1981) Each measure is a good indicator of its own, be honest, and high reliability.

Research Tool Checking

Researcher examined the quality of the tools in two phases: First period before the actual survey It was found that the results of checking Item-Objective congruence: The IOC value is not lower than 0.50, indicating that the question has content validity, content validity and reliability. Reliability is found to meet the criteria. And after the actual survey, it was found that the validity, convergent validity, discriminant validity and common method bias: CMB found that the quality of the gauge met the criteria.

Data Collection

Researchers collected data from primary sources with an online questionnaire by coordinating through affiliates. The network of specialized and commercial banks in each province collected data from samples from all regions. The researcher sent a questionnaire for collecting data online via Google Forms. The questionnaire was remaining 820 complete questionnaires, which remained a sufficient sample size (Marsh et al., 1998)

Data Analysis

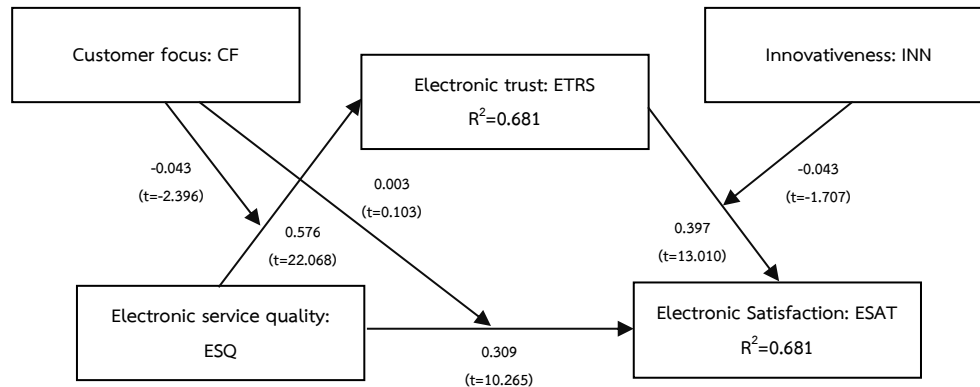
The researcher analyzed the data by using descriptive statistics to find the percentage, mean, and standard deviation. The equivalence and discriminant validity were analyzed using ADANCO (Henseler, 2017) and moderated mediation analysis was performed using the PROCESS macro program (Hayes, 2021).

Research Results

There were 820 e-banking users, mostly female, aged between 30-39 years old the most. They were single, their education was a bachelor's degree. Their career was private sector workers, and their average monthly income of 30,000 baht or more, using mobile banking the most, followed by automatic cash deposit/withdrawal machines and e-card service, and use the service every day at least once a day. They mostly used Kasikorn Bank, followed by Siam Commercial Bank, and Krung Thai Bank. But the results of this research did not find that the respondents used the services of Kiatnakin Phatra Bank, TISCO Bank, and Thai Credit Retail Bank.

Table 1 Descriptive statistical analysis results of variables in the research framework.

Factors	Average	SD	CV	Interpretation
E-Satisfaction	3.850	0.850	0.221	The level is high and the customers do not have very different opinions on each side.
E-service quality	3.800	0.858	0.226	
E-trust	3.750	0.826	0.220	
Innovativeness	3.670	0.814	0.222	
Customer focus	3.540	0.869	0.245	

**Figure 1 The results of the analysis of the moderated mediation model.**

Note: $|t| \geq 1.645$ means $p\text{-value} \leq 0.10$, $|t| \geq 1.96$ means $p\text{-value} \leq 0.05$, $|t| \geq 2.58$ means $p\text{-value} \leq 0.01$ when ≥ 30

The main focus of this study is the moderated mediation analysis, which aims to determine whether ETRS contributes to the transfer of ESQ influence to ESAT or not and if the bank is customer-focused (CF) including both focus on the use of innovative knowledge (INN) to enhance the service. Will ETRS continue to play a role in the transfer of ESQ influence to ESAT when CF and INN are at what level? From Figure 1 we can see that.

The results of the analysis of direct influence, conditional direct influence, indirect influence, and the influence of moderated mediation analysis.

1. The results of the influence analysis along the ESQ->ESAT path revealed that the total effect was very high (total effect = 0.801, $t = 38.326$, $p\text{-value} = 0.000$) which was higher than 0.20 It was considered excessive, believed to be a fake relationship.

2. When adding an interstitial variable, according to the research proposal, E-Trust (ETRS), into a mediation model, it was found that

2.1 Direct influence on the ESQ->ESAT route decreased by 47% to direct effect = 0.423 ($t=14.539$, $p\text{-value} = 0.000$)

2.2 Indirect influence along the route ESQ->ETRS->ESAT was high and significant (indirect effect= 0.3782, LLCI= 0.326, ULCI=0.432)

This indicates that E-Trust (ETRS) is a factor that underlies the relationship between ESQ and ESAT, and since the direct influence is not reduced to zero or insignificant. Therefore, there is still a factor or another hidden link for ESQ to influence ESAT.

3. When routing ESQ->ETRS and ESQ->ESAT with CF and routing ETRS->ESAT with INN, it was found that the direct influence was reduced to effect = 0.309 ($t = 10.265$, $p\text{-value} = 0.000$), indicating that the directed factor is CF, and INN is a masking factor that allows ESQ to influence ESAT too, but as a directing variable that directs the path as a component of the indirect influence of the path. ESQ->ETRS->ESAT which must be further analyzed as to how it contributes to the link.

The results of the conditional indirect influence analysis as shown in Table 2 revealed that the indirect influence that ESQ had on ESAT via ETRS was the path ESQ->ETRS->ESAT. According to the conditions for the values of the CF and INN variables, it was found that no matter how large the CF was, the interstitial directing influence was still high when the INN was low, indicating that the service quality of the e-service was high. One part has a direct influence on e-preferences. Another part is the indirect influence that comes through the bank's e-trust and the Bank operates in a customer-centric approach and an emphasis on innovation knowledge to create customer satisfaction. It was found that offering services by incorporating innovative expertise into services that are too high is not a good result. It was found that bank customers were more satisfied when the bank provided a lower level of innovative knowledge-based services. Regardless of the CF level, a highly innovative knowledge-based service has influence along the way. ESQ->ETRS->ESAT decreased because customers may not keep up with technology or not yet happy to use that technology or not willing to follow and learn all kinds of banking technology or not continuously experimenting with these technologies.

Table 2 Results of analysis of interstitial directing influence along the path ESQ->ETRS->ESAT that directs route ESQ->ETRS and ESQ->ESAT with CF and directs route ETRS->ESAT with INN.

CF	INN	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
low	low	0.2734	0.0276	0.2179	0.3256
low	moderate	0.2434	0.0235	0.1976	0.289
low	high	0.2201	0.027	0.1672	0.2724
moderate	low	0.2532	0.0265	0.1997	0.3042
moderate	moderate	0.2254	0.0221	0.1823	0.2691
moderate	high	0.2038	0.0249	0.1555	0.2524
high	low	0.2352	0.0272	0.1826	0.2877
high	moderate	0.2094	0.0225	0.1664	0.2547
high	high	0.1893	0.0243	0.1433	0.2368

However, the dedication to customer-centricity and focus on injecting innovative know-how into the bank's service processes not only indirectly influences, but also directly affects conditions specific to the path being directed which is considered new knowledge, that is

1. CF directing on the ESQ->ETRS path was found that, overall, the ESQ*CF interaction had a negative effect on the change in ETRS (effect = -0.043, $t = -2.396$, $p\text{-value} = 0.017$). It indicates that if more CF is put in, it will not benefit the trust of customers. It can be seen from Table 3 that the direct influence ESQ has on ETRS is greater when the CF is low and decreases when the CF is higher, meaning that the ESQ has a strong influence on ETRS (effect = 0.576, $t = 22.068$), but when the CF was taken into account influencing the nature of the interaction with the ESQ, it was found that the ESQ had a greater influence on the ETRS if the CF action was moderately below moderate. This may be because ESQ is already enough to satisfy customers. Adding a little more customer-centricity (CF) is enough. Adding too much customer centricity can be annoying for customers.

Table 3 Conditional direct effect(s) of ESQ on ETRS at pick-a-point of CF

CF	Effect	se	t	p	LLCI	ULCI
-1.0714 (low value)	0.6218	0.0260	23.5144	0.000	0.5699	0.6737
-0.0019 (median)	0.5757	0.0261	22.0807	0.000	0.5245	0.6269
0.9488 (high value)	0.5348	0.036	14.9299	0.000	0.4645	0.6051

2. The directing of the CF on the ESQ->ESAT path was found that in the overall ESQ*CF interaction did not affect changes in ESAT (effect = 0.003, $t = 0.103$, $p\text{-value} = 0.918$), then if CF was dedicated. Overall, it did not help ESAT to change with the influence of ESQ because the direct influence on the original ESQ->ESAT path was 0.423 ($t=14.539$, $p\text{-value} = 0.000$). After directing the ESQ->ESAT path with CF, it was found that Direct influence decreased to 0.309 ($t = 10.265$), indicating that CF is one latent factor linking ESQ to ESAT, but overall ESQ*CF interaction does not promote ESQ impact on ESAT. But in specific cases when considered locally (pick-a-point), it was found that ESQ gradually influenced ESAT more when more CF operations were performed as in Table 4.

Table 4 Conditional direct effect(s) of ESQ on ESAT at pick-a-point of CF

CF	Effect	se	t	p-value	LLCI	ULCI
-1.0714	0.3056	0.0433	7.0616	0.000	0.2206	0.3905
-0.0019	0.3088	0.0301	10.2651	0.000	0.2498	0.3679
0.9488	0.3117	0.0415	7.5111	0.000	0.2302	0.3931

Therefore, in e-banking operations, banks should pay more attention to their customers, which is more customer-centric. This is to be considered as appropriate because too much emphasis on CF may result in lower ETRS.

3. The supervision of INN on the ETRS->ESAT path found that overall, the INN*ETRS interaction had a negative impact on the change in ESAT (effect = -0.043, $t = -1.707$, $p\text{-value} = 0.089$), indicating that if banks focus more on incorporating innovative knowledge into their services, customer satisfaction will decrease. Overall, INN*ETRS interactions encourage ETRS to have a greater impact on ESAT. Moderate customer service shouldn't put too much effort into innovation as it could be a burden to learn how to use for the customers.

It can be seen from Table 5 that the influence of ETRS on ESAT is very high if the bank operates at a low level of innovation and satisfaction. The value of the customer will gradually decrease as the INN value increases.

Table 5 Conditional effects of ETRS on ESAT at pick-a-point of INN

INN	Effect	se	t	p-value	LLCI	ULCI
-1.0034 (low value)	0.4397	0.0405	10.8621	0.0000	0.3603	0.5192
0.1289 (median)	0.3915	0.0305	12.8306	0.0000	0.3316	0.4514
1.0095 (high value)	0.354	0.0385	9.1902	0.0000	0.2784	0.4296

Remark; Significant at 0.01

The results of the analysis to test the hypothesis can be summarized as shown in Table 6.

Table 6 Summarizes the hypothesis test results.

Research Hypothesis	effect	t-value	p-value	Conclusion
1. E-service quality (ESQ) influences e-satisfaction (ESAT).	0.309	10.256	0.000	support
2. E-service quality (ESQ) influences e-trust (ETRS).	0.576	22.068	0.000	support
3. E-trusts (ETRS) influence e-satisfaction (ESAT).	0.397	13.010	0.000	support
4. The interaction of customer focus (CF) with e-service quality (ESQ) increases E-trust (ETRS).	-0.043	-2.396	0.017	support
5. The interaction of customer focus (CF) with the influence of e-service quality (ESQ) improves e-satisfaction (ESAT).	0.003	0.103	0.918	not supported, but has a significant like pick-a-point
6. The interaction of innovation recognition (INN) with e-trust (ETRS) increases e-satisfaction (ESAT).	-0.043	1.707	0.089	support

Summarize the Results and Discuss the Results

1. Results of a study on e-service quality, e-trust, customer focus, innovativeness, and e-satisfaction of e-banking users in Thailand.

The service users are satisfied with the quality of e-services at a high level because the bank records the usage data correctly. The banking system is efficient. There is a link through the bank website and mobile application through the deposit machine, to withdraw money, and adjust the bank statement automatically. The telebanking system is linked through an answering machine in relation to the concept of Electronic Transactions Development Agency (2020) concluded that e-transaction services facilitate financial transactions anywhere and efficiently. As the Bank of Thailand's report (2019) concludes that the Bank has applied financial technology to its transactions, build a FinTech ecosystem to bring people, and businesses lower costs because it makes it convenient in the present era.

Consumers' satisfaction with e-banking was at a high level, indicating that they saw the importance of their satisfaction in using e-banking services, and that the first priority was that users felt more like doing

transactions via e-banking than going to branch because it is convenient, save Time in Transactions fast, as well as the research by Kim et al. (2009) concluded that e-satisfaction is the cumulative effect of consumer satisfaction across all purchases and experiences to purchase or choose to use services through online channels. Satisfied customers will return to purchase or use the service again.

The service users are satisfied with the policy and the customer-focused action at a high level, such as e-banking services respond quickly. Customer satisfaction and dissatisfaction results are important information that helps the organization understand customers and the market. This will lead to improvement and sustainability of the organization. This is aligned with the National Quality Award Office (2020) who concluded that customer focus is a form of engagement in order to respond to building good relationships with customers to convince customers to use the service continuously.

Service users have a high level of innovativeness because they receive convenient and fast service from focusing on innovation to create convenience, security, and satisfaction that is benefit from using the service. As a study by Oyedokun et al. (2018), it was concluded that creating innovations to differentiate businesses from competitors. Including a study by Chuang & Lin's research, (2017), supports that innovative efficacy creates value in service and enable the business to achieve operating results in providing services.

2. Conditional direct effect/moderation analysis

1) The influence of service quality on trust when directed by a customer focus. The results showed that after interlacing the ESQ->ESAT relationship path with ETRS, directing the ESQ->ESAT path with CF, and directing the ETRS->ESAT relationship path with INN, it was found that all of the fractional variables had all significant by the quality of services influences e-trust (ESQ->ETRS) first. It is consistent with Nasution et al. (2019); Raza, Umer, Qureshi & Dahri (2020) who found that improving e-service quality will increase e-customer satisfaction because it responds to the needs of speed and operation that focuses on safety. The results of the conditional direct influence analysis showed that the bank should give a moderate level of importance to the CF. Do not overemphasize it, because too much emphasis will result in less influence of ESQ on ETRS. This is because there may be a confounding influence between ESQ and CF because the customer may already be very satisfied with the service quality.

2) The influence of e-trust on e-satisfaction when guided by innovativeness.

E-Trust has a significant influence on e-satisfaction (ETRS->ESAT) as the 2nd most influential because the financial sector is increasingly competitive with technological developments or innovations supporting it. Competitive differentiation of financial products and services has resulted in the satisfaction of service through the Internet. This is in line with research by Grönroos (1994) found that the relationship marketing paradigm affects customer satisfaction through e-trust. INN's direct influence analysis, ETRS->ESAT, found that banks should not be too rushed to adopt technological and innovative capabilities in their financial services. But should be used in moderation because it was found that the influence of ETRS on ESAT will gradually decrease if the bank focuses more on bringing technological know-how and innovation to its services. However, it's high when it's not very focused. This may be due to the fact that there are many different groups of customers of the bank, some groups may be ready for innovation, some groups, which are large groups, may not be ready, may not be able to keep up, may not be able to use, even at present, many customers are still unreliable or

trust in ATM card transactions. If banks bring cutting-edge innovations in their financial services, they will only cause more confusion and dissatisfaction.

3) The influence of service quality on customer satisfaction when directing a customer-focused route is a significant influence of e-service quality on e-satisfaction (ESQ->ESAT), with the third highest influence. This path is the main path of research questions. The results of the analysis showed that the influence along the path decreased accordingly. That is, when other factors were excluded, the total influence was as high as 0.801 ($t = 38.326$, $p\text{-value} = 0.000$). Intermediate with ETRS, the direct influence was reduced to 0.423 ($t=14.539$, $p\text{-value} = 0.000$) and when routing ESQ->ETRS and ESQ->ESAT with CF and routing ETRS->ESAT with INN, it was found that the direct influence ESQ->ESAT according to the CF condition was reduced to 0.309 ($t = 10.265$ $p\text{-value} = 0.000$) indicates that ETRS and CF are actually the hidden factors linking ESQ to ESAT. ESQ does not have much influence on ESAT, and when considering influence along the ESQ->ESAT path based on pick-a-point conditions, it was found that the higher the CF value, the more ESQ influence the ESAT has, but in this case, needed to be careful not to overemphasize the CF as it will lower the ETRS. Everything has to be done in moderation. Taking into account the availability of customers as the main. Also, be careful that ESQ and CF may influence each other. This is consistent with Contractor & Woodley (2015) who found that service innovation influences service value creation and business value creation that affects satisfaction and performance, but need to focus on accessibility. It doesn't have to be overly complex or innovative as it makes learning difficult at first.

3. Conditional Indirect Effect/Moderated Mediation Analysis

Analysis results of influence on path ESQ->ETRS->ESAT found that the indirect influence was significant at the 0.05 level (indirect effect = 0.3782, LLCI = 0.326, ULCI = 0.432), while the direct influence was not reduced to 0 or not significant (i.e. direct effect = 0.423, $t = 14.539$, $p\text{-value} = 0.000$) indicates that ETRS is a factor that transfers the influence of ESQ to ESAT, and when routing ESQ->ETRS and ESQ->ESAT with CF and routing ETRS->ESAT with INN. It was found that the conditional indirect effect is significant in all conditions the values of CF and INN. The indirect influence is high when INN is low, but CF has any value and direct influence ESQ->ESAT is decreased but not 0 and also significant (effect = 0.309, $t = 10.265$, $p\text{-value}=0.000$) indicates that CF contributes to the transfer of ESQ influence to ESAT along the ESQ-ESAT path, and CF to INN also contributes to ESQ influence on ESAT more, but must be used at a moderate level, that is, at a moderate level down to a low level.

Recommendations

Recommendations Received from the Research

1. Academic aspect: Academics can use research findings to supplement theories about user behaviour such as ACSI, ECSI in the context of a cashless digital society.
2. Applied in management: The bank can apply knowledge from research studies and define management and operating policies for products and services in a gradual manner because too much emphasis on CF and INN does not benefit ETRS and ESAT.

3. Policy-wise: Bank executives should focus on improving the quality of e-services, implementing of a customer-focused approach, and using technology and innovation at an appropriate level.

4. Commercial aspect: E-Trust is a very important factor as it plays a key role in the quality of the bank's e-services to customer satisfaction. This requires consideration of the appropriate CF and INN.

Suggestions for the Next Research

E-trust is not the only factor contributing to ESQ's influence on ESAT. There may be other hidden factors, such as Multi-Channel Integration, knowledge, and ability to use innovation of customers, and online Security.

References

- Ahmed, A. M. (2020). The influence of electronic banking service quality on customer satisfaction of banks in Tripoli City, Libya. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(1), 518-530.
- AL-Adwan, A. S. A., & AL-Tarawneh, S. S. (2017). The Impact of Electronic Banking Service Quality in Enhancing Performance (A study on Jordanian Commercial Banks). *International Journal of Human Resource Studies*, 7(3), 148-163.
- Bank of Thailand. (2021). *Financial Consumer Protection Center*. Retrieved December 23, 2021, from www.1213.or.th
- Bappy, A. T., & Chowdhury, R. S. (2020). Antecedents of trust in online banking: A Bangladeshi perspective. *AIUB Journal of Business and Economics*, 17(1), 41-66.
- Bing, W.C., Nor, K. M. & Jusoh, A., (2019). Evaluating and integrating the McKnight's trust-related models. *Journal Kemanusiaan*, 17(1), 34-45.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278-302.
- Chanwong, O., Wingwon, B. & Piriyaikul, M. (2019). The mediation influence of trust and experience of electronic banking services on the relationship among subjective norm behavioral intention and actual use. *Business Administration Journal*, 8(2), 47-68.
- Chobsaard, V., Boonyoo, T. & Kantanapa, N. (2019), Serial mediated effects of organizational trust and job satisfaction as moderating factors in influencing corporate social responsibility towards customer orientation of staff of commercial bank (head office). *APHEIT Business Administration Journal*, 25(2), 6-21.
- Chuang, S. H., & Lin, H. N. (2017). Performance implications of information-value offering in e-service systems: Examining the resource-based perspective and innovation strategy. *The Journal of Strategic Information Systems*, 26(1), 22-38.
- Contractor, F. & Woodley, J. (2015). How the Alliance Pie is Split: Value Appropriation by Each Partner in Cross-Border Technology Transfer Alliances. *Journal of World Business*, 50(3), 535-547.

- Corporate Social Responsibility Development Center. (2019). *Corporate Social Responsibility Report 2019*. Retrieved December 23, 2021, from <https://wdh01.azureedge.net/-/media/demant/main/media-documents/responsibility/corporate-social-responsibility-report-2019.pdf>
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. NY: Harper & Row.
- Dimitriadis, S., Kouremenos, A. & Kyrezis, N. (2011). Trust-based segmentation: Preliminary evidence from technology-enabled bank channels. *International Journal of Bank Marketing*, 29(1), 5-31.
- Electronic Transactions Development Agency. (2020). *Electronic Transactions*. Retrieved December 23, 2021, from www.edta.or.th
- Forgas-Coll, S., Palau-Saumell, R., Sánchez-García, J. & María, Caplliure-Giner, E. (2014). The role of trust in cruise passenger behavioral intentions. *Management Decision*, 52(8), 1346–1367.
- Fornell, C & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gefen, D., Karahanna & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *International MIS Quarterly*, 27(1), 51-90.
- Grönroos, C., (1994). From marketing mix to relationship marketing – towards a paradigm shift in marketing, *Australian Marketing Journal*, 2(3), 9-29.
- Hair, J., Blak, W.C., Barbin, B.J., Anderson, R.E & Tatham, R.L. (2010). *Multivariate Data Analysis*. NJ: Upper Sandel River, Prentice Hall.
- Han, H. & Hwang, J., (2015). Quality of physical surroundings and service encounters, airfare, trust and intention during the flight. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(4), 585–607.
- Hayes, N. (2021). *Doing Psychological Research*, 2e. UK: McGraw-Hill Education.
- Henseler, J. (2017). Partial least squares path modeling. *Advanced methods for modeling markets*, 361-381.
- Ibrahim, N. (2014). Service innovation and competitive advantage. *European Journal of Business and Innovation Research*, 2(1), 12-38.
- Karatepe, O. M., Uner, M. M. & Kocak, A. (2016). Investigating the impact of customer orientation on innovativeness: Evidence from born-global firms in Turkey. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 29(1), 721-734.
- Kim, D.J., Ferrin, D.L. & Rao, H.R. (2009). Trust and satisfaction, the two wheels for successful e-Commerce transactions: a longitudinal exploration. *Information System Research*, 20(2), 237–257.
- Kor, H. & Nasiri, M. (2016). The relationship between corporate social responsibility and customer orientation regarding the mediating role of organizational trust and job satisfaction in Daland Electric Factory. *Journal of Management and Social Studies*, 3(9), 15-22.
- Lekshmi, B.P.S, (2018), E-banking in India – problems and prospects. *IJCESR International Journal of Current Engineering and Scientific Research*, 5(1), 77-81.
- Luangsakdapich, R. (2020). Service Innovation Capability and Service Performance: Evidence from Hotel Businesses in Thailand. *Chulalongkorn Business Review*, 42(1), 43-67.
- Mahmoud, M. A., Hinson, R. E., & Anim, P. A. (2018). Service innovation and customer satisfaction: the role of customer value creation. *European Journal of Innovation Management*, 21(3), 402-422.

- Marsh, H. W., Hau, K.-T., Balla, J. R., & Grayson, D. (1998). Is more ever too much? The number of indicators per factor in confirmatory factor analysis. *Multivariate behavioral research*, 33(2), 181-220.
- Nasution, M. D. T. P., Ariffin, K. H. K & Zaini, N. I. B. M. (2019). An empirical examination of the factors influencing consumer's purchase intention toward online shopping. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(4), 14-29.
- National Quality Award Office. (2020). *Thailand Quality Award 2020 Winner*. Retrieved October 26, 2021, from <https://www.tqa.or.th/2021/06/2020winnerconference/>
- Noomnont R., (2021). *Sustainable: Banking, Bank of Thailand*. Retrieved October 26, 2021, from www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_21Aug2019.aspx
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2018). *National Strategy 2018-2037*. Retrieved October 26, 2021, from <https://oia.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/5885/iid/93993>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Oyedokun, T. T., Oyewumi, F. A., Akanbi, M. L & Dolapo, M. L. (2018). Assessment of ICT competencies of library staff in selected universities in kwara state, Nigeria. *Library Philosophy and Practice Electronic Journal*, 1-36.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Molhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Quinn, A., Gina. L., Peter, L & Dana, J. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(2), 139-152.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, E-customer satisfaction and loyalty: The modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*. 32 (6), 1443-1466.
- Santiprabhob, V. (2017). *Restructuring the Thai economy towards the 4.0 era. Bank of Thailand*. Retrieved July 26, 2021, from www.bot.or.th
- Schumpeter, J. A. (1975). *Capitalism, Socialism, and Semocracy*. NY: Harper & Row.
- Songthanin, M. (2021). *TQA Assessment Program. Thailand Quality Award*. Retrieved October 26, 2021, from www.tqa.or.th/th/tqa-criteria
- Susanto, H. A., & Chang, Y. (2014). *Determinants of initial trust formation in electronic commerce acceptance in Indonesia*. Paper presented at the 2014 IEEE Conference on Systems, Process and Control (ICSPC 2014).
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. (5th ed.). NY: Allyn & Bacon/Pearson Education.
- Wijaya, A. Z. & Idris, A. (2020). The Influence of service quality, satisfaction, and trust towards customer loyalty of bank nagari air haji subsidiary branch. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 15(2), 764-773.

การบูรณาการองค์ความรู้ด้านการปกครองท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

Integration of Knowledge on Local Government for Development

of Thai Local Government Organization

มารดาร์ธน์ สุขสง่า¹ และสันต์ชัย รัตนขวัญ¹

Marndarath Suksanga¹ and Sanchai Ratthanakwan²

^{1, 2} อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

^{1, 2} Lecturer of Local Government Program, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: marndarath.su@ssru.ac.th, sanchai.ra@ssru.ac.th

Received: Mar 8, 2023; Revised: Mar 28, 2023; Accepted: Mar 29, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การบูรณาการองค์ความรู้ด้านการปกครองท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสำรวจประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น ตลอดจนเพื่อสังเคราะห์ข้อค้นพบและเสนอแนะการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น โดยคณะผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บทความวิชาการและบทความวิจัยเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น ที่ได้ตีพิมพ์ในระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย Thai Journals Online (ThaiJO) ตั้งแต่ พ.ศ. 2552 – 2564 ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นปัญหาการจัดบริการสาธารณะส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านรูปแบบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสาเหตุสำคัญเกิดจากข้อจำกัดด้านกฎหมายและการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับประเด็นปัญหาการบริหารการคลังท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านรายได้ ซึ่งสาเหตุหลักเกิดจากปัญหาด้านโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะพึ่งพารายได้จากรัฐบาล ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจทางการคลังในการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงมีศักยภาพในการจัดหารายได้ที่ต่ำส่งผลให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาเงินโยกย้าย ปัญหาความเหลื่อมล้ำการคลังท้องถิ่น เป็นต้น ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องยึดหลักแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เน้นการจัดบริการสาธารณะที่มีอิสระในการเลือกประเภทและรูปแบบ ตลอดจนต้องอาศัยการวางแผนเป้าหมายเพื่อช่วยกำหนดทิศทางการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้มีคุณภาพที่ดี ตอบโจทย์ความต้องการของทุกภาคส่วนมากยิ่งขึ้น สร้างความเท่าเทียมในทางการคลัง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาด้านรายได้ - รายจ่าย สร้างน้ำใจและปลูกฝังความเป็นพลเมือง เพื่อลดปัญหาการหลบเลี่ยงการจ่ายภาษี และที่สำคัญจะต้องเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาที่พื้นที่

คำสำคัญ: การบูรณาการ การปกครองท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The objective of this research was to investigate the public service and local fiscal management issues facing Thai local government organizations and to synthesize the results and recommendations for the development of Thai local government organizations in the areas of public service and local fiscal management. A qualitative research design was employed with a systematic review of the literature. The samples used in this study were academic articles and research papers about public service and local fiscal

management issues of Thai local government organizations published in Thai Journals Online (ThaiJO) during 2009–2021. According to the research results, most of the problems with public service management are related to the provision of public services and are caused by legal constraints and limited public participation. Most of the local fiscal management problems are associated with income issues arising from the revenue structures of local government organizations that rely on government financial support. As a result, local government organizations lack the independence to make fiscal decisions in the provision of public services in response to the needs of the people. In addition, local government organizations' low potential to generate income results in various problems, such as policy problems and local fiscal inequality. To solve these problems, local government organizations need to adhere to the concept of new public management, place emphasis on the independence of public service provision in terms of types and forms, and establish clear goals and directions in providing good quality public services, serving the needs of all related sectors, and creating fiscal equality. Moreover, local government organizations should be encouraged to develop income and expense management skills, as well as foster a sense of citizenship, in order to reduce tax evasion. Above all, local people must be given opportunities to participate in the processes of planning, implementation, and decision-making that contribute to local development.

Keywords: Integration, Local Administration, Local Government Organizations

บทนำ

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มดำเนินการอย่างเป็นระบบตั้งแต่ พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา โดยเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2552) สาระสำคัญของการกระจายอำนาจจากบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 คือ การให้ท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะของตนเอง (ไทยทัศน์ มาลา, 2553) สำหรับภารกิจหน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติและระดับท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นกิจกรรมในกลุ่มเดียวกัน เรียกว่า บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจของรัฐหรือเป็นบริการที่รัฐมีอำนาจจัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน แม้ว่าการจัดทำบริการสาธารณะจะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ แต่ในการจัดทำบริการสาธารณะหนึ่ง ๆ ไม่จำเป็นที่รัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด อาจแบ่งอำนาจหน้าที่ไปยังองค์กรอื่น ๆ เพื่อร่วมจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นที่จัดทำบริการสาธารณะในระดับรองจากรัฐ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐ โดยการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น เป็นภารกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่แตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น กำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำการกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และเป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น เป็นต้น (วุฒิสภา ต้นไชย, 2557) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างมากในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน และนับวันจะยิ่งมีบทบาทมากขึ้น โดยกระบวนการกระจายอำนาจและภารกิจจากส่วนกลางมีการดำเนินการอย่างจริงจังมาตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยภายหลังจากมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา รัฐบาลก็ได้เริ่มให้มีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ตลอดจนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นโดยลำดับ ส่งผลให้ภารกิจในการจัดทำและให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีขอบเขตที่กว้างขวางและหลากหลายกว่าในอดีต (พนินท์ เครือไทย และ ชิชญาสุ ช่างเรียน, 2554)

แม้ว่าประเทศไทยจะมีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว แต่เราสามารถพิจารณาได้ว่าการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นของไทยมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบกับการปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในอดีต หรือพิจารณาจากลักษณะ ความหมาย และคุณค่าของการปกครองท้องถิ่นของประชาชน (Local self-government) ในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบันมีพัฒนาการและมีพลวัตที่สูงมาก (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2552) โดยปัญหาและความท้าทายของประเทศไทยตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาและปฏิรูปประเทศที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวกับการกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น คือ การเสริมสร้างและการพัฒนาความเข้มแข็งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้มีความมั่นคง ยั่งยืน สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสมดังเจตนารมณ์ของการจัดรูปการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนสร้างศักยภาพในการพึ่งตนเองของท้องถิ่น และการเป็นกลไกสำคัญเชิงพื้นที่เพื่อการขึ้นนำการพัฒนาของพื้นที่และพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารและการจัดบริการสาธารณะตามบริบทภารกิจของท้องถิ่น

แต่ปัจจุบันความอ่อนแอของระบบการบริหารจัดการในภาครัฐและการขาดธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศที่เป็นปัญหาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความอ่อนแอของการบริหารของภาครัฐ การขาดประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐในบริบทภารกิจท้องถิ่นให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การให้บริการประชาชนและการจัดบริการสาธารณะยังไม่ได้มาตรฐานสากล การขาดประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย การบริหารจัดการและการให้บริการของท้องถิ่นที่ยังขาดประสิทธิภาพในด้านการบริหารการคลังและความโปร่งใส กระบวนการปฏิบัติของท้องถิ่นที่เปิดให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ดังนั้นเพื่อให้การบริหารปกครองในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการปฏิรูปและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง ตลอดจนเป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่และประเทศในทุกด้าน ให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ คณะผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานวิจัย เรื่อง “การบูรณาการองค์ความรู้ด้านการปกครองท้องถิ่นเพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสำรวจและสังเคราะห์ประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น และนำผลการวิจัยที่ได้มาเสนอแนะการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น
2. เพื่อสังเคราะห์ประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น
3. เพื่อเสนอแนะการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดด้วยบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ เช่น รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และรัฐต้องมีจุดมุ่งหมาย

แห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ (อานวย บุญรัตน์ไมตรี, 2559) ดังนั้น การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะคือ การจัดทำบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีธรรม, 2557).

แนวคิดเรื่องการคลังท้องถิ่น

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นไทย อัครณัฐ วงศ์ปรีดี (2555) ได้ทำการพิจารณากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคลังท้องถิ่นและจำแนกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นไทยออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นประกอบไปด้วยกฎหมายที่จัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งประกอบไปด้วยบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับรายได้ รายจ่าย รวมถึงกระบวนการงบประมาณ ได้แก่ (1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งสรรงบประมาณ กฎหมายในกลุ่มนี้เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งสรรงบประมาณโดยเฉพาะ ทั้งนี้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคลังท้องถิ่นมากที่สุด คือ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2549

3. กลุ่มกฎหมายที่ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีเอง กฎหมายที่ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีเองสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ประเภท ได้แก่

1) ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองประกอบไปด้วย (1) พระราชบัญญัติบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508 (2) พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 (3) พระราชบัญญัติภาษีอากรโรงหนัง พ.ศ. 2540 (4) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475 (5) พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ.2497

2) ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเก็บเพิ่ม อาทิ (1) พระราชบัญญัติจัดสรรรายได้ประเภทภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2534 (2) พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ.2527 (3) พระราชบัญญัติจัดสรรเงินสรรพสามิต พ.ศ.2527

3) ภาษีที่จัดเก็บเพิ่มให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ พระราชบัญญัติการพนัน พ.ศ. 2478

4) ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดเก็บและมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจำนวน อาทิ (1) พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 (2) พระราชบัญญัติกรมขนส่งทางบก พ.ศ.2522 (3) พระราชบัญญัติล้อเลื่อน พ.ศ.2478

5) ค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับที่กฎหมายกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจเก็บ อาทิ (1) ประมวลกฎหมายที่ดิน (2) พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ.2456 (3) พระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ.2542 (4) พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พ.ศ.2503 (5) พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2542 (6) พระราชบัญญัติสถานสินเชื่อท้องถิ่น พ.ศ. 2518 (7) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543

6) ระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง อาทิ (1) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2541 และ พ.ศ.2543 (2) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2549 (3) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 2547 และ 2548

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงเอกสาร โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลและแบบฟอร์มสรุปข้อมูล เพื่อประมวลองค์ความรู้และสังเคราะห์ข้อค้นพบและเสนอแนะการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น

การรวบรวมข้อมูล

1. สืบค้นงานวิจัยจากฐานข้อมูล Thai Journals Online (ThaiJO) ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่นที่ตีพิมพ์ตั้งแต่ พ.ศ. 2552 – 2564
2. ดำเนินการสังเคราะห์ประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทย ด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น
3. สรุปและเสนอแนะการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น

สรุปและอภิปรายผล

1. การสำรวจประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งบทความวิชาการและบทความวิจัยเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น ที่ได้ตีพิมพ์ในระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย Thai Journals Online (ThaiJO) ตั้งแต่ พ.ศ. 2552 – 2564 พบว่า ด้านการจัดบริการสาธารณะ มีบทความวิชาการและบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจำนวน 20 เรื่อง โดยปีที่มีการดำเนินการวิจัยมากที่สุด คือ พ.ศ. 2563 พ.ศ. 2562 และ พ.ศ. 2561 จำนวน 6 เรื่องเท่ากัน ทั้งนี้สถาบันที่มีการดำเนินการวิจัยมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน มหาวิทยาลัยละ 2 เรื่อง สำหรับด้านการบริหารการคลังท้องถิ่น มีบทความวิชาการและบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารการคลังท้องถิ่น ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจำนวน 10 เรื่อง โดยปีที่มีการดำเนินการวิจัยมากที่สุด คือ พ.ศ. 2557 จำนวน 4 เรื่อง ทั้งนี้สถาบันที่มีการดำเนินการวิจัยมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 3 เรื่อง

2. การสังเคราะห์ประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น

ผลการสังเคราะห์ประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น พบว่า ประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นพบประเด็นปัญหาที่สำคัญแบ่งออกเป็น 6 ด้าน โดยประเด็นปัญหาที่นักวิจัยมีการค้นพบมากที่สุด คือ ประเด็นปัญหาด้านรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ รูปแบบของกิจกรรม เป็นต้น รองลงมาเป็นประเด็นปัญหาด้านการบริหารและการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลำดับถัดมาเป็นประเด็นปัญหาด้านการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลำดับถัดมาเป็นประเด็นปัญหาด้านการกำหนดค่านิยมร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลำดับถัดมาเป็นประเด็นปัญหาด้านการกำหนดโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และลำดับสุดท้าย คือ ประเด็นปัญหาด้านการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามลำดับ สำหรับประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารการคลังท้องถิ่น พบประเด็นปัญหาที่สำคัญ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน โดยประเด็นปัญหาที่นักวิจัยมีการค้นพบมากที่สุด คือ ประเด็นปัญหาด้านรายได้ ลำดับถัดมาเป็นประเด็นปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากรด้านการคลัง ลำดับถัดมาเป็นประเด็นปัญหาด้านกฎหมาย ลำดับถัดมาเป็นประเด็นปัญหาด้านการกู้เงิน นอกจากนี้ยังมีการจำแนกถึงประเด็นปัญหาย่อยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านรายได้อีก 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นปัญหาด้านการจัดเก็บรวบรวมและรายงานข้อมูลการก่อหนี้และสถานะหนี้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ปัญหาบทบาทของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาการให้ความรู้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการกู้เงิน และลำดับสุดท้าย ที่นักวิจัยมีการค้นพบน้อยที่สุด ประกอบไปด้วย 3 ประเด็นปัญหา ได้แก่ ประเด็นปัญหาด้านการกำหนดนโยบายทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเด็นปัญหาด้านกลไกการตรวจสอบ และประเด็นปัญหาด้านโครงสร้าง ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่น

ผลจากการสังเคราะห์ประเด็นปัญหาการปกครองท้องถิ่นไทยด้านการจัดบริการสาธารณะและการบริหารการคลังท้องถิ่นข้างต้น คณะผู้วิจัยเห็นว่า ประเด็นปัญหาการจัดบริการสาธารณะส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งสาเหตุที่สำคัญ คือ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ส่วนหนึ่งเกิดจากในทางปฏิบัติยังมีข้อจำกัดหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น ข้อจำกัดทางกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนประชาชนผู้มีสิทธิการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นที่กำหนดไว้ค่อนข้างสูง จึงมีความเป็นไปได้น้อยมากที่จะสามารถรวบรวมรายชื่อได้ตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2558) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนกับการปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ข้อจำกัดที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่คือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 นอกจากนี้ในเรื่องข้อจำกัดทางกฎหมายแล้ว ในทัศนะของคณะผู้วิจัยเห็นว่าสาเหตุที่สำคัญอีกประการคือ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิและอำนาจในการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เช่น สิทธิของประชาชนในการออกเสียงประชามติ รวมถึงขาดการตระหนักในสิทธิหน้าที่ของความเป็นพลเมือง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนุรักษ์ นิยมเวช (2554) ที่อธิบายว่า สิทธิของประชาชนในการออกเสียงประชามติในระดับท้องถิ่นมีน้อยมาก หรือในบางท้องถิ่นไม่เคยมีการทำประชามติเลย เนื่องจากอุปสรรคสำคัญคือประชาชนในท้องถิ่นขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ทำให้ไม่สามารถใช้สิทธิที่กฎหมายรองรับไว้ได้ เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ นงนุช ยานบุญนะ, จุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์ และ สุชาติ ใจภักดี (2560) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2557 - 2559) ของเทศบาลตำบลบ้านโป่ง อำเภอดงหลวง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ จากประเด็นปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น ทัศนะของคณะผู้วิจัยเห็นว่า แนวทางการแก้ไขประเด็นปัญหาการจัดบริการสาธารณะจำเป็นต้องแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยออกแบบและวางหลักการเชิงสถาบันด้วยการถอดถอน (Institutional Recall Design) เพื่อเพิ่มโอกาสและความเป็นไปได้ของประชาชนในการการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น และส่งเสริมกระบวนการตรวจสอบถ่วงดุลผู้มีอำนาจทางการเมืองอย่างหนึ่งตามหลักประชาธิปไตยทางตรง (Direct Democracy) นอกจากนี้การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพิจารณาถึงรูปแบบการจัดบริการสาธารณะรูปแบบใดจึงจะเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบถือเป็นเครื่องมือและวิธีการที่สำคัญที่จะทำให้การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นมีคุณภาพที่ดี สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น การว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหกรณ์ (Co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วุฒิสาร ตันไชย (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเสนอว่าการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการ “ได้” และ “ดี” ให้มองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะได้อย่างกว้างขวางและมีอิสระในการเลือกประเภทและรูปแบบตามหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) และปฏิบัติตามหลักการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดี

สำหรับประเด็นปัญหาการบริหารการคลังท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับด้านรายได้ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าว คณะผู้วิจัยเห็นว่าสาเหตุหลักเกิดจากปัญหาด้านโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้หากพิจารณาถึงเป้าหมายของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความเป็นอิสระของท้องถิ่น (Local Autonomy) ในการบริหารปกครองตนเองได้ตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอิสระดังกล่าวรวมถึงอิสระทางการเงินการคลังของท้องถิ่น (Local Financial Autonomy) โดยหัวใจสำคัญของแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจทางการเมืองบนพื้นฐานความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Golem, S., 2010) ในตัดสินใจและบริหารการคลังและงบประมาณได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลหรือส่วนกลางหรือพึ่งพาให้น้อยที่สุด (นราธิป ศรีธรรม, จิรวัฒน์ เมธาสุทธิรัตน์ และ อภิชาติ ลิ้มเมธี, 2560) แต่หากพิจารณาโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลับพบว่าการประกาศใช้พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ได้กำหนดสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมาตรา 30(4) กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ในภาพรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าการเพิ่มขึ้นของรายได้ส่วนใหญ่ไม่ได้มีที่มาจาก การดำเนินการจัดเก็บด้วยตัวท้องถิ่นเอง แต่กลับมีที่มาจากรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บให้และจัดสรร รวมถึงรายได้จากการจัดสรรงบประมาณในหมวดเงินอุดหนุน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานวิเคราะห์รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ นฤมล แก้วสุก (2564) ที่วิเคราะห์สัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2564 พบว่า สัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยรายได้จากภาษีที่รัฐจัดเก็บให้ และจัดสรรให้เฉลี่ย 5 ปีย้อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 48.97 ของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับรายได้จากเงินอุดหนุน มีการเพิ่มขึ้น – ลดลง สลับกันไปในแต่ละปี ขึ้นอยู่กับภารกิจที่ได้รับถ่ายโอน และโครงการพิเศษที่สำคัญ โดยรายได้จากเงินอุดหนุน ถือเป็นสัดส่วนรายได้เฉลี่ย 5 ปี ย้อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 41.08 ของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับกับผล การศึกษาของ สุพัฒน์จิตร ลาตบัวขาว (2563) ที่วิเคราะห์สัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลระหว่างปี พ.ศ. 2550 – 2562 พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสัดส่วนการพึ่งพิงเงินอุดหนุนเพิ่มมากขึ้นจนมากกว่าร้อยละ 40 ของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ พ.ศ. 2555 เท่ากับร้อยละ 41.72 พ.ศ. 2556 เท่ากับร้อยละ 41.30 และ พ.ศ. 2557 เท่ากับร้อยละ 41.7 จากผลการศึกษาข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะพึ่งพารายได้จากรัฐบาลที่เป็นสัดส่วนที่สูงมาก ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจทางการเงินการคลังในการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงมีศักยภาพในการจัดหารายได้ที่ต่ำ ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาเชิงนโยบาย ปัญหาความเหลื่อมล้ำของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละระดับจากประเด็นปัญหาการบริหารการคลังท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น ทศนะของคณะผู้วิจัยเห็นว่า แนวทางการแก้ไขประเด็นปัญหาการบริหารการคลังท้องถิ่นจำเป็นต้องแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคลังท้องถิ่น โดยเฉพาะพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่ เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระทางการเงินการคลัง การถ่ายโอนภารกิจ และเกิดความชัดเจนในการแบ่งแหล่งที่มาของรายได้ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ นอกจากนี้ควรเพิ่มประเภทรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มอำนาจความรับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้ในรูปแบบภาษีประเภทอื่น ๆ ให้มากขึ้น รวมถึงการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องร่วมรับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้ เพราะการกระจายอำนาจทางการเงินการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำให้ท้องถิ่นมีรายได้เป็นของตนเอง และเป็นหลักประกันความเป็นอิสระของท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การกระจายอำนาจ แต่หากไม่มีการกระจายอำนาจทางการเงินการคลัง หรือการละเลยความสำคัญของการคลังท้องถิ่นแล้ว ก็เป็น

การยากที่จะมีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง (สุพัฒนิจิตร ลาดบัวขาว, 2563) สำหรับรายได้จากการจัดสรรงบประมาณในหมวดเงินอุดหนุนเพื่อให้สอดคล้องตามทฤษฎีการกระจายอำนาจด้านการคลัง การจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการคลังท้องถิ่นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองและระดับความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ (Shah, A., & Thompson, T., 2004) นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของการคลังท้องถิ่น เช่น การจัดทำงบประมาณ การติดตามตรวจสอบ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบและการประเมินผลทางการคลัง ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะทำให้ประชาชนจะสามารถตรวจสอบได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะสอดคล้องกับปัญหา/ความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือไม่ สามารถใช้งบประมาณให้เกิดประสิทธิผลคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Fang, Kai-Hung (2006) ที่ได้เสนอให้มีการจัดทำนโยบายการคลังที่มีประสิทธิผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ในระยะสั้นต้องมีการพัฒนาและเพิ่มความพยายามในการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น ในขณะที่ระยะยาวนั้นต้องเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. แกไขกฎหมายว่าด้วยการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยออกแบบและวางหลักการเชิงสถาบันด้วยการถอดถอน (Institutional Recall Design) เพื่อเพิ่มโอกาสและความเป็นไปได้ของประชาชนในการการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น
2. แกไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคลังท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระทางการคลัง ตลอดจนเพิ่มประเภทรายได้และอำนาจความรับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางรายได้ สามารถพึ่งตนเองได้อย่างแท้จริง
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย สิทธิ และอำนาจของประชาชนในการมีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การกำหนดนโยบาย การจัดทำงบประมาณ การติดตามตรวจสอบ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ และการประเมินผลทางการคลัง ตลอดจนส่งเสริม สนับสนุน และเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาพื้นที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาในแหล่งข้อมูลอื่น ๆ นอกเหนือไปจากระบบฐานข้อมูล Thai Journals Online (ThaiJO) ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย อาทิ ระบบฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ออนไลน์ และควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมและมีความรอบด้านมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ไทยทัศน์ มาลา. (2553). *บทบาทในการทำงานร่วมกันระหว่างสภาองค์กรชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2552). *ความก้าวหน้ากระบวนการกระจายอำนาจในประเทศไทยและข้อเสนอ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงนุช ยานุกุล, จุไรรัตน์ จุลจักรวิวัฒน์ และ สุชาติ ใจภักดี. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2557 - 2559) ของเทศบาลตำบลบ้านโป่ง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่. *พืชมเนศวร์สาร*, 13(1), 147-162.

- นราธิป ศรีราม, จิรวรรณ เมธาสุทธิรัตน์ และ อภิชาติ ลิ้มเมธี. (2560). การจัดสรรงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: เสริมสร้างหรือบั่นทอนความอิสระทางการคลังของท้องถิ่น. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 13(2), 191-216.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. (หน้า 1-25). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นฤมล แก้วสุก. (2564). *รายงานวิเคราะห์รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักงบประมาณของรัฐบาล สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- พนินท์ เครือไทย และชัชญาสุ ข่างเรียน. (2554). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดพิษณุโลก*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2557). *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). *การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการปกครองส่วนท้องถิ่น*. สืบค้น 26 มีนาคม 2566, จาก http://www.suankluay.go.th/news/doc_download/a_200617_142949.pdf.
- สุพัฒน์จิตร ลาตบัวขาว. (2563). การคลังท้องถิ่น: สภาพปัญหา และแนวทางแก้ไข. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 11(1), 189 - 214.
- อนุรักษ์ นิยมเวช. (2554). *บทความเกี่ยวกับการพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'51*. กรุงเทพฯ: ส.เจริญการพิมพ์.
- อัชกรณ วังศรีปรีดี. (2555). *เอกสารประกอบการสอนวิชา รศ.6300 การบริหารการเงินและการคลัง*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). *แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. *วารสารการเมืองการปกครอง การบริหารการจัดการ-การบริหารทรัพยากรมนุษย์-นโยบาย*, 6(1), 25-37.
- Fang, Kai-Hung. (2006). *Taiwan's Officials' Perceptions of Fiscal Decentralization*. (Doctoral Dissertation). University of Pittsburgh.
- Golem, S. (2010). Fiscal Decentralization and the Size of Government: a Review of the Empirical Literature. *Financial Theory and Practice*, 34(1), 53-69.
- Shah, A., & Thompson, T. (2004). *Implementing Decentralized Local Government: A Treacherous Road with Potholes, Detours, and Road Closures*. In J. Alm, J. Martinez-Vasquez, & S. M. Indrawati, Reforming Intergovernmental Fiscal Relations and the Rebuilding of Indonesia: the "Big Bang" Program and Its Economic Consequences (301-337). Northampton, Massachusetts: Edward Elgar Publishing.

การออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะ
ประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
The Designing of Tourism Route for Niche Tourist's Interesting in Beverage
and Bakery in Mueang District, Khan Kane Province

ชลดา สุวรรณไชยรบ¹ พงศ์พิริณย์ ปิยภิญโญภาพ² และเมษธาวิณ พลโยธี³

^{1, 2} นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

^{1, 2} Bachelor Student in Department of Business Administration Program in Tourism Industry Management,
Faculty of Business Administration and Accounting, Khon Kaen University

³ Lecturer of Faculty of Business Administration and Accounting Program, Khon Kaen University

E-mail: chollada.su@kkumail.com, ponghirun@kkumail.com, maytpo@kku.ac.th

Received: Oct 22, 2022; Revised: Sep 1, 2022; Accepted: Sep 16, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ เสนอแนะและออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะ ประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่และนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ จำนวน 400 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลตามระดับความคิดเห็นของพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่า ร้านที่มีจำนวนผู้เคยไปใช้บริการสูงที่สุดคือร้าน จัสฟอลโล่เดอะโกท โดยผู้ให้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงาน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วง 10,001-15,000 บาท

ตามวัตถุประสงค์ตามข้อที่ 1 ด้านวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการ จึงสามารถแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวได้เป็นสองกลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มวัยทำงาน ผู้จัดทำจึงได้ทำการเสนอแนะและออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะ ประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นวัตถุประสงค์ตามข้อที่ 2 ของทั้งสองกลุ่มข้างต้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของสองกลุ่มได้อย่างตรงจุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวและยังเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จให้กับร้านค้าอีกด้วย โดยความแตกต่างทั้งสองเส้นทางนี้ คือ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา จะมีจุดเด่นของแต่ละร้านคือมีจุดเช็คอินสำหรับนักท่องเที่ยวสายคาเฟ่ ที่มักจะเดินทางไปคาเฟ่ที่หลากหลาย ไม่ซ้ำกันในเส้นทางท่องเที่ยวของกลุ่มนักศึกษาจะมีจำนวนร้านที่มากกว่าอีกกลุ่มหนึ่ง เนื่องจากพฤติกรรมของกลุ่มนี้มีความต้องการที่จะเดินทางไปยังหลายร้าน เพื่อที่จะเช็คอินให้ครบ และกลุ่มวัยทำงาน จุดเด่นคือความสะดวกสบาย บรรยากาศของร้านไม่วุ่นวายเท่าใดนัก เหมาะสำหรับการเป็นสถานที่สำหรับพูดคุย ติดต่อกิจการ หรือผ่อนคลาย ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มวัยทำงานได้เนื่องจาก นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความต้องการความสะดวกสบาย บรรยากาศร้านนี้ไม่มีวุ่นวายจนเกินไป

คำสำคัญ: เส้นทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวความสนใจเฉพาะ เครื่องดื่มและเบเกอรี่

Abstract

The objectives of this study and analyze the behavior and needs of tourist with specific interests: beverage and bakery types, to suggest and design tourist routes for tourists with specific interests: beverages and bakery types in Mueang District, Khon Kaen Province. The samples used in this study were beverage and

bakery shop users and tourists with a specific interest in 12 beverages and bakeries, 400 samples collected using questionnaires. The results showed that of all beverage shops and bakeries, The shop with the highest number of visitors is Just Follow the Goat, with most drinks and bakery users being more female than other genders. Aged between 21- 30 years old, single status, undergraduate degree or equivalent Student careers have an average monthly income of 10,001-15,000 baht.

By behavior and needs. Therefore, tourists can be divided into two main groups, student groups and working age groups The organizer has designed a travel route for tourists with specific interests: Beverage and bakery category in Muang District, Khon Kaen Province of the above two groups in order to be able to meet the different needs of the two groups exactly to satisfy tourists and also increase the chances of success for the shop as well. The difference between these two routes is student/student group The highlight of each shop is that there is a check-in point for café hopping tourists who tend to go to various cafes. Unique, there are more shops in the student travel itinerary than the other group. Due to the behavior of this group, there is a need to travel to many shops. in order to complete the check-in and working age groups The highlight is convenience. The atmosphere of the shop is not too busy. Suitable for a place to talk, contact work or relax, which can meet the needs of tourists of working age groups. This group of tourists needs comfort. The atmosphere here is not too busy.

Keywords: Tourism route, Niche tourist, Beverage and bakery

บทนำ

ปัจจุบันกาแฟถือว่าเป็นเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมแพร่หลายไปทั่วโลก ประชาชนนิยมบริโภคในชีวิตประจำวัน ส่งผลให้ปริมาณความต้องการใช้กาแฟของโลกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560/2561 มีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ 1.06% โดยประเทศที่มีความต้องการกาแฟมากที่สุด ได้แก่ สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา บราซิล ญี่ปุ่น ตามลำดับ รวมคิดเป็นสัดส่วนสูงถึง 64% ของความต้องการทั้งหมด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2562) ได้วิเคราะห์ว่า ในปี พ.ศ. 2562 ธุรกิจกาแฟเป็นธุรกิจที่เติบโตเพิ่มมากขึ้น จากปี พ.ศ. 2560 – 2561 และความต้องการบริโภคกาแฟของประชากรทั่วโลกยังมีการเพิ่มขึ้น แต่กำลังในการผลิตกลับลดลง โดยในปี 2561 ความต้องการใช้เมล็ดกาแฟอยู่ที่ 95,000 ตันต่อปี แต่ภายในประเทศผลิตได้เพียง 23,617 ตัน จึงต้องนำเข้าถึง 68,616 ตัน หรือคิดเป็น 72% เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ภายในประเทศ จะเห็นได้ว่าตลาดกาแฟทั้งในประเทศและต่างประเทศยังสามารถขยายตัวได้อีกมาก หากผู้ผลิตสามารถพัฒนากระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มผลผลิต รวมทั้งพัฒนาคุณภาพกาแฟให้มีมาตรฐานแล้ว จะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและขยายโอกาสทางการตลาดได้เพิ่มขึ้น

จากสถิติการเติบโตของอุตสาหกรรมกาแฟธุรกิจขายส่งกาแฟ ข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้แสดงให้เห็นว่าในปี พ.ศ.2559 ได้มีการจดทะเบียนตั้งธุรกิจเกี่ยวกับการขายส่งกาแฟ โกโก้ และชา ที่เพิ่มสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา ซึ่งมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่มีบริโภคกาแฟมากขึ้น ประกอบกับการขยายตัวของธุรกิจร้านขายกาแฟที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในเขตเมืองและต่างจังหวัด เช่น ตามสถานีบริการน้ำมัน และห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ความนิยมที่สูงขึ้นในการบริโภคกาแฟนำไปสู่ธุรกิจร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ โดยร้านกาแฟในปัจจุบันจะไม่ได้มีเพียงเมนูกาแฟเพียงอย่างเดียว แต่จะมีเมนูอื่นๆ ที่ไม่ได้มีกาแฟเป็นส่วนประกอบ เช่น ชาเขียว ชาผลไม้ นมสด ฯลฯ เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายขึ้น รวมถึงมีการจำหน่ายเบเกอรี่ซึ่งเป็นเครื่องเคียงที่เข้ากันได้เป็นอย่างดีกับเครื่องดื่มต่างๆ โดยร้านกาแฟหรือธุรกิจในลักษณะนี้จะมักมีชื่อเรียกว่า “คาเฟ่” (Café) โดยธุรกิจกาแฟในปัจจุบัน เป็นธุรกิจที่กำลังได้รับความนิยมอย่างล้นหลาม ทั้งด้านผู้ผลิตและผู้บริโภค โดยสังเกตได้จากมีธุรกิจกาแฟเปิดให้บริการอย่างครอบคลุมในหลายพื้นที่ รวมถึงกลุ่มผู้บริโภคเครื่องดื่มและเบเกอรี่ก็

มีจำนวนที่สูงด้วยเช่นกัน ดังนั้นการมีความเข้าใจแนวทางในด้านการตลาด และการพัฒนาธุรกิจร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

สถิติร้านอาหารปี 2019 พบว่ามีร้านอาหารเปิดใหม่จำนวน 70,149 ร้าน เพิ่มขึ้นจากปี 2018 ถึง 2 เท่า โดยประเภทของร้านอาหารที่เปิดใหม่มากที่สุด 5 อันดับ ได้แก่ ร้านกาแฟ และ คาเฟ่ 17,000 ร้าน มีการเติบโตคิดเป็น 81% ร้านอาหารไทย & อาหารตามสั่ง 16,000 ร้าน มีการเติบโตคิดเป็น 111% ร้านก๋วยเตี๋ยว 5,700 ร้าน มีการเติบโตคิดเป็น 58% ร้านอาหารอีสาน 4,000 ร้าน มีการเติบโตคิดเป็น 82% ร้านสตรีทฟู้ด 3,800 ร้าน มีการเติบโตคิดเป็น 58% จากข้อมูลของ Wongnai ชำนาญจะพบว่าร้านกาแฟและคาเฟ่ที่เปิดใหม่ในปี 2019 มีมากถึง 17,000 ร้าน ซึ่งเพิ่มจากปีที่ผ่านมาถึง 81% (ยังไม่นับร้านที่ไม่อยู่ในระบบของ Wongnai) ซึ่งตัวเลขเหล่านี้ก็แสดงให้เห็นว่าธุรกิจร้านกาแฟและคาเฟ่มีการเติบโตที่สูงมากอันมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภค (Wongnai, 2563)

การเติบโตของธุรกิจกาแฟยักษ์ใหญ่ในประเทศไทย จากข้อมูลกล่าวว่า คาเฟ่ยักษ์ใหญ่อาย่ คาเฟ่เมซอนที่กินส่วนแบ่งมากถึง 40% ของตลาดร้านกาแฟ คาดว่าภายในปี พ.ศ.2568 จะมีคาเฟ่เมซอน 5,800 สาขา จากปัจจุบันมีจำนวน 3,400 สาขา แสดงให้เห็นความเติบโตของธุรกิจคาเฟ่เมซอน ที่เพิ่มขึ้นถึง 2,400 สาขา คิดเป็น 71% (marketeeronline, 2561)

คณะกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2563) ได้กล่าวเอาไว้ว่า Café Hopping เป็นการผสมผสานระหว่างของคำว่า Café หรือร้านกาแฟ (บางร้านมีการขายอาหารร่วมด้วย) กับ Hopping หรือการกระโดด เมื่อนำมารวมแล้วจึงหมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ แล้วมักจะเลือกร้านกาแฟสำหรับรับประทานอาหารเช้าและถ่ายรูปมาเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนการท่องเที่ยวในครั้งนั้น ๆ ประเทศไทยมีร้าน Café เกิดขึ้นมานานมากแล้ว โดยในอดีตมักจะนิยมเรียกกันติดปากว่า “สากาแฟ” ซึ่งเป็นร้านกาแฟ เล็ก ๆ ร้านหนึ่งที่ตั้งอยู่ในชุมชน มักจะเชื่อมโยงกับผู้คนในชุมชน ผู้คนเหล่านั้นจะเข้ามานั่งดื่มกาแฟแล้วพูดคุยกันในตอนเช้าก่อนจะแยกย้ายกันไปทำการเกษตรหรือค้าขาย นับเป็นสถานที่รวมตัวกันของเหล่าผู้รู้ในชุมชนโดยเฉพาะผู้สูงอายุ เมื่อนักท่องเที่ยวต่างถิ่นเดินทางผ่านไปมาจึงมักจะแวะสถานที่แห่งนี้เพื่อรับประทานอาหารเช้าหรือดื่มกาแฟ และพูดคุยสอบถามกับคนในชุมชน เมื่อเวลาผ่านไปจวบจนปัจจุบัน สากาแฟได้แปรเปลี่ยนจากเดิมที่เป็นสถานที่สาธารณะของชุมชน กลายเป็นสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการเข้ามามีบทบาทให้การทำธุรกิจ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวซึ่งได้รับความนิยมก็มักจะมี Café เปิดตามไปด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสนใจของนักท่องเที่ยวเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้รับจะนำไปสู่การออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวในกลุ่มเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและ เบเกอรี่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคที่มีความสนใจเฉพาะ: ประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนะและออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะ: ประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ที่ได้ทำการคัดเลือกมาจากเกณฑ์พื้นที่บริเวณในการคัดเลือกร้าน โดยได้เลือกมา 3 พื้นที่ ได้แก่ ถนนมิตรภาพ ถนนศรีจันทร์ ซอยหน้าเมือง 19 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่จากแนวคิดของ (W.G. Cochran, 1953) กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ศึกษาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทำวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมี 1 ฉบับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองถามเกี่ยวกับการไปใช้บริการร้านตัวอย่างที่ทางผู้จัดทำวิจัยคัดเลือกมาทั้งหมด 12 ร้านตัวอย่าง ส่วนที่ 2 ครอบคลุมเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ครอบคลุมเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 4 ครอบคลุมเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น เหตุในการเข้ามาใช้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้าใช้บริการ ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ (คาเฟ่) ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 12 ร้านตัวอย่าง และคิดเป็นร้อยละ พบว่าผู้ที่เคยใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ (คาเฟ่) ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 12 ร้านตัวอย่าง จากจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ที่เคยไปใช้บริการ ร้าน Just Follow The Goat คิดเป็นร้อยละ 37.50, ร้าน From Scratch คิดเป็นร้อยละ 30.50, ร้าน Coffee 1970 คิดเป็นร้อยละ 26.00

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ด้วยการแจกแจงความถี่ และคิดเป็นร้อยละ พบว่าผู้ที่เคยใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ (คาเฟ่) ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.00 และ 19.50 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 87.50 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 96.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 92.50 มีอาชีพพนักงาน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 86.50 และที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดของผู้ใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.304$) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องเบเกอรี่มีหลากหลายรสชาติ ($\bar{x} = 3.995$) รองลงเป็นเรื่องเครื่องดื่มมีคุณภาพและรสชาติดี ($\bar{x} = 4.555$) ตามลำดับ ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.433$) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องราคาเครื่องดื่มมีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ($\bar{x} = 4.535$) รองลงเป็นเรื่องราคาเครื่องดื่มมีความเหมาะสมกับรสชาติ ($\bar{x} = 4.420$) ตามลำดับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.261$) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ($\bar{x} = 4.530$) รองลงเป็นเรื่องระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.375$) ตามลำดับ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.237$) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องโปรโมชั่นส่งเสริมการขายมีความทั่วถึงและหลากหลาย ($\bar{x} = 4.395$) รองลงเป็นเรื่องมีป้ายนำเสนอเครื่องดื่มและเบเกอรี่พิเศษแนะนำ ($\bar{x} = 4.295$) ตามลำดับ ด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.604$) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องมีการแก้ไขทันทีเมื่อทำผิดพลาด ($\bar{x} = 4.640$) รองลงเป็นเรื่องการให้บริการมีมาตรฐาน เป็นมืออาชีพ ($\bar{x} = 4.635$) ตามลำดับ ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.623$) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องพนักงานให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{x} = 4.755$) รองลงเป็นเรื่องพนักงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ดีเป็นมืออาชีพ ($\bar{x} = 4.740$) ตามลำดับ ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.558$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องร้านตกแต่งสวยงาม บรรยากาศดี ($\bar{x}=4.710$) รองลงเป็นเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้ในร้านสะอาด ($\bar{x}=4.695$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามบุคคลที่ให้บริการร่วมด้วย ความถี่ในการไปใช้บริการ วันที่ที่นิยมใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ และจะไปในวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์เป็นส่วนมาก นิยมใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-15.00 น. แบบนั่งรับประทานที่ร้าน นิยมสั่งเครื่องดื่มประเภทเย็น เช่น Americano (อเมริกาโน่), Latte (ลาเต้), Green tea (ชาเขียว) ในส่วนของเบเกอรี่ยอดนิยมที่ผู้ใช้บริการนิยมสั่ง ได้แก่ Croissant (ครัวซอง) และ Cup cake (คัพเค้ก) ซึ่งมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ไม่เกิน 100 บาท มักเดินทางไปยังร้านที่มีสถานที่และบรรยากาศดี ไปพร้อมกับเพื่อนฝูง/เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนใหญ่

ครอบคลุมเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.628$) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากร (People) ($\bar{x}=4.682$) รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Environment) ($\bar{x}=4.678$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ($\bar{x}=4.312$)

จากการศึกษา และการเก็บแบบสำรวจผู้บริโภคที่มีความสนใจเฉพาะ: ประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามนั้นประกอบไปด้วยสองกลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มวัยทำงาน เมื่อได้ทราบถึงกลุ่มเป้าหมายรวมถึงพฤติกรรมที่ชัดเจนของกลุ่มเป้าหมายแล้วจึงสามารถจัดเส้นทางทางการท่องเที่ยวประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้เป็นสองเส้นทางโดยแบ่งตามกลุ่มเป้าหมายได้ ดังนี้

เส้นทางทางการท่องเที่ยวประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เส้นทางที่ 1: กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้จัดทำได้จัดทำเส้นทางทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มนักเรียนนักศึกษาโดยคัดเลือกร้านที่เหมาะสมกับพฤติกรรม รวมถึงรายได้และปัจจัยอื่น ๆ ของกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยประกอบไปด้วยร้านดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 เส้นทางที่ 1: กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา

เส้นทางทางการท่องเที่ยวประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เส้นทางที่ 1: กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้จัดทำได้จัดทำเส้นทางทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มนักเรียนนักศึกษาโดยคัดเลือกร้านที่เหมาะสมกับพฤติกรรม รวมถึงรายได้และปัจจัยอื่น ๆ ของกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยประกอบไปด้วยร้านดังต่อไปนี้ร้านที่ 1

From Scratch เป็นร้านที่ตั้งอยู่บริเวณถนนมิตรภาพ โดยทางร้านเป็นร้านที่มีจุดเด่นคือมีเมนูเบเกอรี่โฮมเมดหลายเมนู ซึ่งครัวเบเกอรี่จะตั้งอยู่บริเวณเคาเตอร์ชำระเงิน ซึ่งลูกค้าจะได้เห็นถึงกระบวนการรังสรรค์เมนูเบเกอรี่ของทางร้าน อีกทั้งสามารถ

รับกลิ่นหอมอบอวลของทั้งเมนูเบเกอรี่และเครื่องดื่มที่ทางร้านมีให้บริการ อีกทั้งการตกแต่งภายในร้านยังเป็นการตกแต่งในสไตล์มินิมอล ซึ่งตอบสนองความต้องการในการใช้บริการของกลุ่มนักเรียน นักศึกษาได้ดี ทางร้านมีหลายมุมที่สามารถถ่ายรูปเช็คอินได้นอกจากนี้ทางร้านยังมีพื้นที่เพียงพอสำหรับการนั่งพบปะสังสรรค์หรือคุยงานอีกด้วย ร้าน Coffee 1970 เป็นร้านที่ตั้งอยู่บริเวณถนนมิตรภาพ แต่อยู่ชอยต่อมาจากร้าน From Scratch โดยทางร้านจะมีการตกแต่งแบบสไตล์ย้อนยุค ส่วนเมนูภายในร้านจะเป็นเครื่องดื่มและเบเกอรี่ทั่วไป ทางร้านมีชั้น 2 ไว้เพื่อบริการสำหรับผู้ที่ต้องการนั่งประชุม หรือคุยงานได้ โดยมุมถ่ายรูปยอดนิยมของร้านนี้เป็นบริเวณหน้าร้าน ร้าน inch & ounce ตั้งอยู่บริเวณถนนมิตรภาพ โดยจุดเด่นของร้านนี้คือเมนูเครื่องดื่มและเบเกอรี่ที่มีรสชาติอันเป็นเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร มีเมนูให้เลือกหลากหลาย นอกจากนี้บรรยากาศภายในร้านยังสวยงามมาก เหมาะกับการถ่ายรูป หรือจะใช้เป็นสถานที่นั่งพักผ่อน คุยงาน ปรึกษาหารือก็ได้เช่นเดียวกัน ร้าน Under the tree ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า Hugz Mall ขอนแก่น โดยสามารถเดินทางมาจากถนนมิตรภาพแล้วเลี้ยวซ้ายมายังถนนศรีจันทร์ จะพบกับศูนย์การค้า Hugz Mall ทางด้านซ้าย โดยจุดเด่นของร้านนี้คือการตกแต่งร้านที่ค่อนข้างแตกต่างจากร้านอื่น คือเป็นบรรยากาศที่ร่มรื่นสมกับชื่อร้าน โดยเมื่อเวลานั่งอยู่ในร้านจะเหมือนกับได้นั่งในคาเฟ่ที่อยู่กลางป่า ทางร้านมีเมนูเครื่องดื่ม เบเกอรี่ และของหวานอื่น ๆ คอยให้บริการอีกด้วย ร้าน Treat House ตั้งอยู่ถัดมาจากร้าน Under the tree เป็นร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ที่มีชื่อเสียงในด้านของหวาน ไม่ว่าจะเป็นเมนูบิงซู อันนิโทสต์ ฯลฯ เป็นร้านที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มนักเรียน นักศึกษาอย่างมาก เพราะเมนูของหวานของร้านนี้เหมาะสำหรับการกินเล่น สังสรรค์อย่างมาก อีกทั้งบรรยากาศในร้านยังสวยงาม สามารถถ่ายรูปได้ในหลายมุม ร้าน All in white café ตั้งอยู่บริเวณฝั่งตรงข้ามร้าน Under the tree และร้าน Treat House โดยร้านนี้มีการตกแต่งภายนอกและภายในในโทนสีขาวและลายไม้ ในสไตล์มินิมอล มีความโดดเด่นอยู่ ที่รสชาติของเครื่องดื่มและเบเกอรี่ในทุกเมนู เป็นร้านที่มีองค์ประกอบของร้านคาเฟ่ที่กลุ่มนักเรียนนักศึกษาจะชอบอย่างครบครัน ร้าน Neighbour Café ตั้งอยู่แถวบริเวณถนนศรีจันทร์มาทางถนนหลังเมือง มีจุดเด่นตรงที่การตกแต่งร้านสวยงาม เป็นร้านที่มีบรรยากาศสบาย ๆ อีกทั้งรสชาติของเครื่องดื่มและเบเกอรี่ยังถูกพูดเป็นเสียงเดียวกันว่าอร่อยมาก

โดยสาเหตุที่ร้านที่กล่าวมาข้างต้นถูกจัดอยู่ในเส้นทางท่องเที่ยวประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา เนื่องจากเป็นที่มีความเข้าถึงง่าย ราคาไม่สูงมากนัก เป็นร้านที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักศึกษาได้อย่างดี ซึ่งจุดเด่นของแต่ละร้านคือมีจุดเช็คอินสำหรับนักท่องเที่ยวสายคาเฟ่ (Café hopping) ที่มักจะเดินทางไปคาเฟ่ที่หลากหลาย ไม่ซ้ำกัน ในเส้นทางท่องเที่ยวของกลุ่มนักศึกษาจะมีจำนวนร้านที่มากกว่าอีกกลุ่มหนึ่ง เนื่องจากพฤติกรรมของกลุ่มนี้มีความต้องการที่จะเดินทางไปยังหลายร้าน เพื่อที่จะเช็คอินให้ครบ โดยลักษณะการเข้าใช้บริการของกลุ่มนี้โดยมากจะเป็นเพียงการซื้อเครื่องดื่มและเบเกอรี่เพื่อถ่ายรูปเช็คอินเพียงเท่านั้น ดังนั้นร้านกาแฟในเส้นทางท่องเที่ยวนีจึงมีลักษณะร้านเป็นร้านขนาดเล็ก มีที่นั่งสำหรับลูกค้าน้อย แต่มีจุดเด่นคือการตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์และเหมาะแก่การถ่ายรูป



ภาพที่ 2 เส้นทางที่ 2: กลุ่มวัยทำงาน

เส้นทางการท่องเที่ยวประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เส้นทางที่ 2: กลุ่มวัยทำงาน จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมของกลุ่มวัยทำงานจะมีความแตกต่างกับกลุ่มนักศึกษาพอสมควร รวมถึงปัจจัยความต้องการด้านอื่น ๆ เช่นกัน ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำเส้นทางการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับกลุ่มวัยทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยร้านดังต่อไปนี้

ร้าน Just Follow The Goat ตั้งอยู่บริเวณถนนมิตรภาพ รูปแบบของร้านตกแต่งในสไตล์ย้อนยุค มีบรรยากาศสบาย ๆ ไม่วุ่นวายจนเกินไป และจุดเด่นของร้านที่ไม่พูดถึงไม่ได้เลยคือเมนูเครื่องดื่มที่มีความโดดเด่นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเมนูกาแฟจากเมล็ดกาแฟที่มีชื่อเสียงจากทุกมุมโลก หรือการชงกาแฟในรูปแบบพิเศษ ร้านนี้จึงเป็นร้านที่นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสกับประสบการณ์ใหม่อย่างแน่นอน ร้าน Rak An Cofee หรือร้านรักอัน ตั้งอยู่บริเวณถนนศรีจันทร์ โดยสามารถเดินทางมาจากถนนมิตรภาพได้อย่างง่ายดาย จุดเด่นของร้านนี้คือเป็นร้านกาแฟที่อยู่ในตึกโบราณ ที่มีอายุประมาณ 65 ปี ด้วยความที่เจ้าของร้านต้องการที่จะอนุรักษ์ตึกเก่าไว้ รวมถึงการตกแต่งร้านจะเป็นสไตล์ย้อนยุคอีกด้วย ในส่วนเครื่องดื่มและเบเกอรี่ของทางร้าน ทางร้านก็มีการจัดเตรียมเมล็ดกาแฟจากแหล่งปลูกที่มีชื่อเสียงไว้มากมาย และยังมีเมนูเบเกอรี่ที่รสชาติดีไว้คอยให้บริการด้วย ร้าน 2499 Café ตั้งอยู่บริเวณถนนศรีจันทร์ มีการตกแต่งร้านในสไตล์ย้อนยุค รมรื่น มีเมนูเครื่องดื่มและเบเกอรี่ รวมถึงอาหารให้บริการ อีกทั้งยังมีมุมถ่ายรูปอีกด้วย แต่จุดเด่นของร้านนี้คือเป็นร้านที่เครื่องดื่มจะสามารถตอบโจทย์ผู้รักสุขภาพได้ นั่นคือมีเมนูเครื่องดื่มที่ใช้ส่วนผสมของหญ้าหวานแทนน้ำตาล จึงทำให้สามารถรับประทานเมนูเครื่องดื่ม ของหวาน ที่รสชาติดีแต่ไม่ต้องกังวลเรื่องน้ำหนักได้เลย ร้าน Double shot X Khonkaen เป็นร้านที่ตั้งอยู่ในซอยหน้าเมือง 19 การตกแต่งร้านของร้านนี้จะเป็สไตล์เรียบง่าย สบาย ๆ เหมาะสำหรับเป็นสถานที่คุยงาน และยังมีเมนูเครื่องดื่มและเบเกอรี่ที่รสชาติดีไว้คอยให้บริการอีกด้วย ร้าน Fahtalaijone Art Studie & Café ตั้งอยู่บริเวณถนนศรีนครินทร์ โดยถัดมาจากร้าน Double shot X Khonkaen เพียงเล็กน้อย โดยจุดเด่นของร้านนี้คือเป็นร้านที่มีการผสมผสานของศิลปะและกาแฟ คือการตกแต่งร้านที่มีเรื่องของศิลปะตามมุมต่าง ๆ ของร้าน รวมถึงเมนูกาแฟก็เปรียบเสมือนงานศิลปะแต่ละชิ้น ที่รอให้นักท่องเที่ยวมาลิ้มลอง เป็นร้านที่เมื่อมาแล้วจะได้รับประสบการณ์ที่ไม่เหมือนร้านอื่น ๆแน่นอน

โดยสาเหตุที่ร้านเหล่านี้เป็นร้านที่เหมาะสมแก่การจัดเส้นทางการท่องเที่ยวประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น คือ ทุกร้านเป็นร้านที่มีจุดเด่นคือความสะอาดสบาย บรรยากาศของร้านไม่วุ่นวายเท่าใดนัก เหมาะสำหรับการเป็นสถานที่สำหรับพูดคุย ติดต่อกัน หรือผ่อนคลาย ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มวัยทำงานได้ เนื่องจาก นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความต้องการความสะดวกสบาย บรรยากาศร้านนี้ไม่มีวุ่นวายจนเกินไป รวมถึงรสชาติของเครื่องดื่มและเบเกอรี่ที่ดี แต่ทุกร้านก็ยังมีส่วนของร้านกาแฟที่สามารถถ่ายรูปเพื่อเช็คอินได้ โดยลักษณะของร้านในเส้นทางการท่องเที่ยวนี้จะเป็นร้านที่มีจุดเด่นคือเป็นร้านที่มีการตกแต่งในรูปแบบเฉพาะ ประกอบด้วยร้านที่ตกแต่งแบบย้อนยุค ตกแต่งแบบมีศิลปะประยุกต์ หรือตกแต่งแบบบรรยากาศสบาย ๆ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวแบบเป็นกลุ่มได้ดี เนื่องจากมีจำนวนที่นั่งสำหรับลูกค้าที่เพียงพอ และมีขนาดร้านที่ค่อนข้างใหญ่ ซึ่งเมื่อได้เดินทางมายังร้านเหล่านี้แล้วจะได้สัมผัสกับประสบการณ์ดี ๆ นอกเหนือจากเครื่องดื่มและเบเกอรี่อย่างแน่นอน ร้านเหล่านี้จะเป็นร้านที่มีความพิเศษมากกว่าร้านกาแฟปกติคือสำหรับเมนูกาแฟทางร้านจะมีเมล็ดกาแฟมากกว่าหนึ่งชนิดเพื่อให้ลูกค้าสามารถสัมผัสประสบการณ์ที่หลากหลายในการดื่มกาแฟได้ และยังมีรสชาติดีอีกด้วย ในส่วนของกระบวนการชงกาแฟ มักจะมีให้ลูกค้าเลือกมากกว่าหนึ่งวิธี เช่น ร้านกาแฟปกติจะมีเพียงกาแฟเอสเพรสโซ่ แต่ร้านกาแฟเหล่านี้จะมีกระบวนการอื่น เช่น กาแฟสกัดเย็น (Cold Brew Coffee), กาแฟฟิลเตอร์ (Filter Coffee), กาแฟดริปเย็น (Cold – Drip Coffee) ฯลฯ แต่ร้านเหล่านี้ก็จะมีราคาที่สูงกว่าร้านกาแฟปกติ ซึ่งราคาจะเพิ่มขึ้นตามระดับของเมล็ดกาแฟรวมถึงกระบวนการชงด้วย

สรุป และอภิปรายผล

พฤติกรรมและความต้องการของผู้ที่มีความสนใจเฉพาะ: ประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่จากการศึกษา และการเก็บแบบสำรวจผู้บริโภคที่มีความสนใจเฉพาะ: ประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงและรองลงมาเป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามนั้นประกอบไปด้วยสอง

กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มวัยทำงาน โดยได้มีการสรุปตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 วิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของทั้งสองกลุ่ม พร้อมกับเสนอแนะและออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยว ดังนี้

กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ส่วนมากจะเดินทางไปใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ตามร้านที่มีการตกแต่งสวยงาม ไม่ได้เน้นการนั่งชิวแต่จะเป็นการไปกับเพื่อน ๆ เพื่อไปถ่ายรูป เช็กอินตามร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอดนิยม ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะคำนึงถึงการตกแต่งร้าน จุดถ่ายรูป เช็กอินของร้านเป็นปัจจัยหลัก ไม่เน้นการนั่งชิว เครื่องดื่มและเบเกอรี่ที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขญาอาภาภัทร (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away (การซื้อกลับไปทานที่บ้าน) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากคือราคาเบเกอรี่ที่มีความหลากหลาย ราคาเบเกอรี่เหมาะสมกับปริมาณ ไม่ได้มีจุดประสงค์เพื่อการดื่มเครื่องดื่มและเบเกอรี่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คือ นักท่องเที่ยวสายคาเฟ่ (Café hopping) ที่มักไปกับเพื่อนฝูง มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งไม่เกิน 100 – 150 บาท และมักไปตามร้านที่มีชื่อเสียงและเป็นที่นิยม ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ส่วนกลุ่มวัยทำงานส่วนมากจะเดินทางไปร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่เพื่อไปนั่งชิว นั่งทำงาน หรือไปเพื่อทดลองกาแฟที่มีรสชาติอร่อย ซึ่งคนกลุ่มนี้จะนิยมไปยังร้านที่มีชื่อเสียงในเรื่องของชนิดและสายพันธุ์ของกาแฟ รองลงมาเป็นบรรยากาศของร้านที่เงียบสงบ คนไม่เยอะและมีพื้นที่ให้นั่งเพียงพอ เหมาะสำหรับการเป็นสถานที่สำหรับพูดคุย ติดต่อกาน หรือผ่อนคลาย จะนิยมไปในวันเวลาที่สะดวกต่อการเดินทางและมีที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มักเดินทางไปคนเดียวหรือกับเพื่อน 1-2 คน ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ไม่ได้มีปัญหาต่อการใช้จ่ายเพราะคำนึงถึงรสชาติ คุณภาพของกาแฟ และการบริการของร้านเป็นปัจจัยหลัก

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้นำประเด็นที่พบมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการด้านประชากรศาสตร์เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่แตกต่างกันในช่วงกลุ่มอายุ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากจากความแตกต่างของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ทำให้มีพฤติกรรมและความต้องการที่ต่างกันต่อการใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พรพรรณ แสงผล (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคกาแฟสตาร์บัคส์กับบ้านไร่กาแฟของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์กับบ้านไร่กาแฟที่แตกต่างกัน ในด้านวัตถุประสงค์ในการบริโภคกาแฟ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านกาแฟ ช่วงเวลาที่นิยมบริโภคกาแฟ ความถี่ในการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์เฉลี่ยต่อสัปดาห์ ปริมาณการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์เฉลี่ยต่อครั้งค่าใช้จ่ายในการซื้อกาแฟเฉลี่ยต่อครั้งทั้งสตาร์บัคส์และบ้านไร่กาแฟ

2. วิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการที่มีต่อปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจที่ต่างกันออกไปโดยผู้ใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเครื่องดื่มมีคุณภาพและรสชาติดีที่มีราคาเครื่องดื่มมีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าคุ้มค่าที่จะจ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ โรจน์เรืองรัตน์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคกาแฟตามร้านกาแฟพรีเมียมบนถนนสีลมของผู้บริโภคกลุ่มวัยทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคกาแฟตามร้านกาแฟพรีเมียมบนถนนสีลมของผู้บริโภคกลุ่มวัยทำงาน นอกจากนั้นร้านที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางใช้เวลาเดินทางไม่มาก มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์มีความทั่วถึงและหลากหลายช่องทางให้ติดตาม อันเนื่องมาจากก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ผู้ใช้บริการได้มีการประเมินและตัดสินใจ ซึ่งทางเลือกในการใช้บริการผู้บริโภคจะคำนึงถึงด้านกระบวนการต้องมีการแก้ไขทันทีเมื่อทำผิดพลาด พนักงานให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ร้านตกแต่งสวยงาม บรรยากาศดีมีพื้นที่และอินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และนที บุญพราหมณ์ (2546) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหาการเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผล หรือการจัดการกับสินค้าหรือบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนเองได้ การกระทำของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจรวมถึงกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนระหว่างและหลัง ที่เป็นตัว

กำหนดให้เกิดการกระทำต่างๆ ขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีรัตน์ นิมนวล (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อกาแฟหรือวันของผู้บริโภควัยทำงานที่ทำงานย่านถนนสีลม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่องการออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะ : ประเภทเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ถือว่ามีการเลือกกลุ่มตัวอย่างได้ดี จัดเส้นทางตามโซนผังเมืองขอนแก่นให้ง่ายต่อการเดินทาง ครอบคลุมความต้องการทุกกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเลือกร้านเครื่องดื่มและเบเกอรี่ ที่หลากหลายแนวเพื่อที่จะได้ศึกษานักท่องเที่ยวได้หลากหลายกลุ่มมากยิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายรูปแบบ และควรเพิ่มจำนวนร้านตัวอย่างให้มากขึ้น พร้อมเพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูล และที่สำคัญควรปรับเป็นการเก็บข้อมูลผ่านการลงพื้นที่ประกอบการวิเคราะห์

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ โรจน์เรืองรัตน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคกาแฟตามร้านกาแฟริมเมืมนถนนสีลมของผู้บริโภคกลุ่มวัยทำงาน. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). การเติบโตของอุตสาหกรรมกาแฟธุรกิจขายส่งกาแฟ. สืบค้น 22 กรกฎาคม 2564, จาก http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2560/T26/T26_201703.pdf
- คณะกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2563). CAFE HOPPING กับการท่องเที่ยว. สืบค้น 22 กรกฎาคม 2564, จาก <https://tourism.utcc.ac.th/cafe-hopping>
- พรรณราย แสงผล. (2554). การเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์กับบ้านไร่กาแฟของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการตลาดคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มณีรัตน์ นิมนวล. (2551). ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อกาแฟหรือวันของผู้บริโภควัยทำงานที่ทำงานย่านถนนสีลม. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด : การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- สุชนา อาภาภัทร. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่แบบ Take Away ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. NY: John Wiley & Sons. Inc
- marketeeronline, (2561). การเติบโตของธุรกิจกาแฟยักษ์ใหญ่ในประเทศไทย. สืบค้น 22 กรกฎาคม 2564, จาก <https://marketeeronline.co/archives/210206>
- Wongnai, (2563). สถิติร้านอาหารและเครื่องดื่มปี 2019. สืบค้น 22 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.brandage.com/article/16993/Food-2019>

**การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18**
**Participatory School of Management Academic Administrators
at the Secondary Educational Service Area Office 18**

ยุภาวรัตน์ ขันตีกรม

Yupawarat Kunteekrom

อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Ph.D. Lecturer in Educational Administration, Faculty of Education, Bangkokthonburi University

E-mail: Dr.whan5337@icloud.com

Received: Aug 15, 2022; Revised: Nov 21, 2022; Accepted: Nov 22, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู เกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู 370 คน ซึ่งใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่น 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับมาก และ 2) ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายด้านพบว่า ด้านวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the participatory- school- management opinions of academic school administrators and teachers at the Secondary Educational Service Area Office 18, and (2) to compare the participatory- school- management opinions of academic administrators and teachers the Secondary Educational Service Area Office 18. The data were classified into their working experiences and school size. The samples were 370 academic administrators and teachers. Simple size applied Taro Yamane's formula. Random sampling applied multi-stage strategy. The research tool was the questionnaires with the reliability at 0.94. The analytic statistics were frequency, percentage, standard deviation, and one-way ANOVA.

The research results revealed that: (1) the participatory- school- management opinions of academic administrators and teachers at the Secondary Educational Service Area Office 18 in overall and each aspect were at high level; and (2) the participatory- school- management opinions of academic administrators and teachers; who had different working experience, at the Secondary Educational Service Area Office 18 in overall were not different but in academic aspect and general administration aspect were different at .05 statistical significance whereas in other aspects were different. The participatory-management opinions of academic administrators and teachers from different school size in overall were not different but in academic aspect were different at .05 statistical significance whereas in other aspects were not different.

Keywords: Participatory school management, School Administrators,
Secondary Educational Service Area Office 18

บทนำ

การปรับเปลี่ยนระบบการผลิตและพัฒนาผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกประเภท ตั้งแต่การจูงใจ คัดสรร ผู้มีความสามารถสูงให้เข้ามาเป็นครูคุณภาพ มีระบบการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้งเงินเดือน เส้นทางสายอาชีพ ปรับเปลี่ยนบทบาทครูให้เป็นครูยุคใหม่ที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ เป็นมืออาชีพ มีทักษะวิชาชีพขั้นสูง โดยปรับบทบาทจาก “ครูสอน” เป็น “โค้ช” หรือ “ผู้อำนวยการการเรียนรู้” สร้างเครือข่ายพัฒนาครูให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน รวมถึง การพัฒนาครูที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสอนมาเป็นผู้สร้างครูรุ่นใหม่อย่างเป็นระบบ และวัดผลงานจากการพัฒนาผู้เรียนโดยตรง นอกจากนี้มีการออกแบบวางแผนการผลิตและพัฒนาครูอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพขั้นสูง เงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้สามารถจูงใจบุคคลที่เก่ง ที่มีความรู้มาเป็นครู มีการวางแผนอัตราค่าจ้างระยะยาว (20 ปี) ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการผลิตครู และมีการวางแผนการพัฒนาครูอย่างต่อเนื่องโดยนำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือทั้งการพัฒนาอบรมครู และการจัดฐานข้อมูลกำลังคน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติครู ประวัติการพัฒนา ฝึกอบรม นำไปสู่การวิเคราะห์วางแผนกำลังคนได้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18, 2564)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนา ข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมาย ในการพัฒนา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดตามความต้องการจำเป็นและบริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สูงขึ้นและสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนพัฒนา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำปี พ.ศ. 2565 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 จนสำเร็จ ลุล่วงได้เป็นอย่างดี และหวังว่าทุกท่านจะร่วมกันขับเคลื่อนการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดต่อไป (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18, 2564)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมในการศึกษากับการบริหารและการจัดการศึกษา ถ้าจะพิจารณาถึงเรื่องของการมีส่วนร่วมจะเห็นว่ามีหลายลักษณะหลายรูปแบบวิธีการบางคนเพียงบริจาคเงินช่วยเหลือโรงเรียนให้ค่าปรึกษาแก่โรงเรียน หรือแม้แต่ช่วยประชาสัมพันธ์กิจการของโรงเรียนเหล่านี้ก็ถือว่ามีส่วนร่วม แต่จะมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการศึกษา ด้วยหรือไม่ นั้นก็ต้องพิจารณาเป็นเรื่องๆ ไป ซึ่งการมีส่วนร่วมในการศึกษากับการมีส่วนร่วมในการบริหาร และการจัดการมีข้อสังเกต ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมในการศึกษา เช่น การบริจาคเงินช่วยเหลือ การร่วมแรงร่วมใจช่วยเหลือโรงเรียน การเข้าประชุม การบริจาคที่ดินสร้าง

โรงเรียน การซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ในลักษณะนี้ไม่ถือเป็นเรื่องของการบริหาร เพราะว่าเป็นเรื่องที่เข้าไป เกี่ยวข้องกับ การศึกษาเท่านั้น 2) การมีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการศึกษาในหลักการบริหารจะมีกระบวนการและขอบเขตที่แน่นอน เช่น มีการใช้ทรัพยากร ใช้เทคนิคในกระบวนการบริหาร ดังนั้นจึงต้องพิจารณาว่ากิจกรรมของผู้เข้าร่วมมีลักษณะใดและเข้าข่ายของ การบริหารจัดการ หรือไม่ ในกรณีนี้บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาที่กำหนดการขึ้นใหม่นั้นจะเข้าลักษณะ ของการ ร่วมบริหารกิจการของสถานศึกษาเพราะมีการวางแผน การประชุม การแสดงความคิดเห็น การประสานงาน การรายงานและ ติดตามผล เป็นต้น นอกจากนี้การมีส่วนร่วมยังพิจารณาได้หลายมุมมองซึ่งมีทั้งทางตรงและทางอ้อม (Coadoli, I. C, 1992)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้รัฐจะกำหนดนโยบายกระจายอำนาจให้สถานศึกษาได้บริหารจัดการตนเองมากขึ้น แต่การเข้ามามี ส่วนร่วมของประชาชนผู้ปกครอง และผู้ทรงคุณวุฒิในฐานะที่เป็นกรรมการสถานศึกษาในโรงเรียนทุกระดับการศึกษา บุคคลเหล่านี้ มีบทบาทเพียงเล็กน้อยเป็นเพียงกรรมการที่ปรึกษาหรือรับทราบการดำเนินงานของสถานศึกษาเท่านั้นไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมใน การกำหนดนโยบายการจัดการศึกษาการกำหนดหลักสูตร แบบเรียน และการจัดการเรียน การสอนทำให้การจัดการศึกษาไม่ สอดคล้องกับสภาพความต้องการของการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และสังคมของท้องถิ่นและตัวผู้เรียน จะมีอยู่บ้างในรูปของการ ช่วยเหลือแรงงาน เงิน วัสดุ ครุภัณฑ์ มากกว่าการร่วมคิดร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจและร่วมติดตามผล ซึ่งถือว่าเป็นจุดอ่อนของ ระบบคณะกรรมการทุกระดับโดยเฉพาะในระดับโรงเรียนซึ่งเป็นระดับที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด (สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาชลบุรี ระยอง, 2564)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 เพื่อจะเป็นแนวทางในการบริหารงานพร้อมให้ ข้อเสนอแนะแก่โรงเรียนในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อการจัดการศึกษาที่มีระดับคุณภาพและมาตรฐานที่สูงขึ้น ผู้มีส่วนร่วม เกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจในการสนับสนุนและเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของโรงเรียนอย่างจริงจัง

วัตถุประสงค์การวิจัย

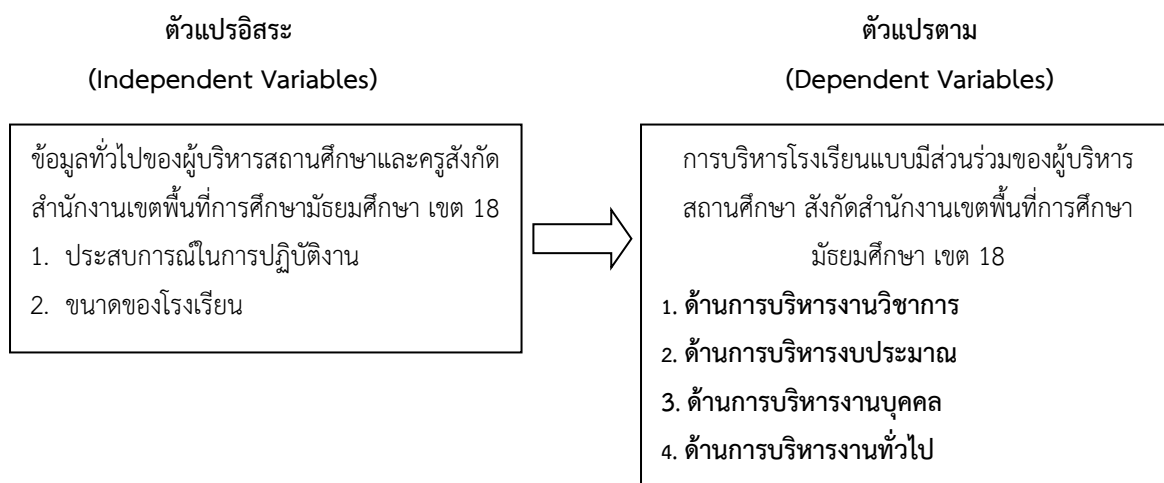
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของ โรงเรียน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 มีสถานที่ทำงานในโรงเรียนขนาด ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา จาก แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2565-2567 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18, 2564) ดังกรอบการ สังเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัย การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18,2564) ประกอบด้วย 1) การบริหารงานด้านวิชาการ 2) การบริหารงานด้านงบประมาณ 3) การบริหารงานด้านงานบุคคล และ 4) การบริหารงานด้านงานทั่วไป

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 จำนวน 4,806 คน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 โดยคำนวณตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน แล้วสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 1) น้อยกว่า 5 ปี 2) 5 – 10 ปี และ 3) มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
- ขนาดโรงเรียน แบ่งเป็น 1) โรงเรียนขนาดเล็ก 2) โรงเรียนขนาดกลาง และ 3) โรงเรียนขนาดใหญ่

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ประกอบด้วย 1) การบริหารงานด้านวิชาการ 2) การบริหารงานด้านงบประมาณ 3) การบริหารงานด้านงานบุคคล และ 4) การบริหารงานด้านงานทั่วไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ปีการศึกษา 2564 จำนวนทั้งสิ้น 4,806 คน จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 158 คน และครู จำนวน 4,648 คน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565: ออนไลน์)

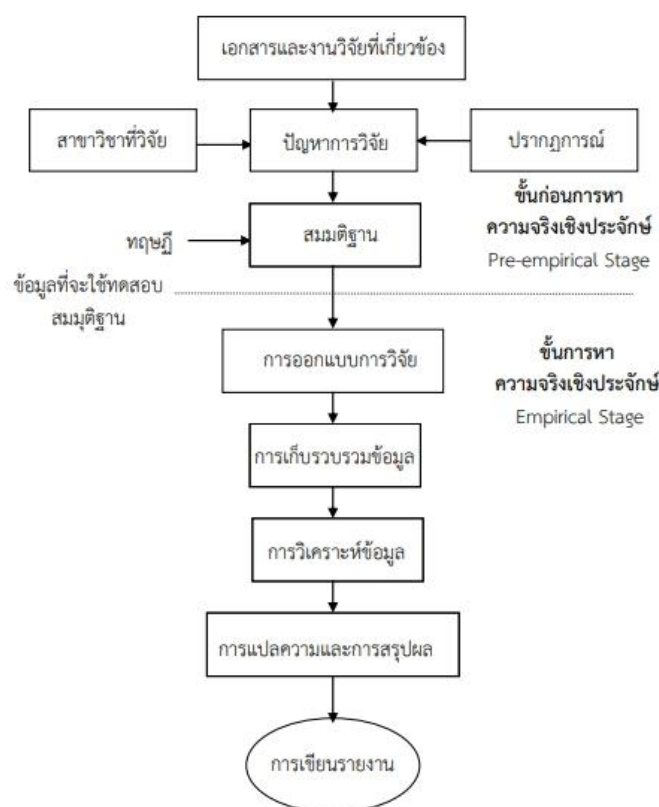
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้มีความคลาดเคลื่อน .05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Yamane, 1973, p. 1089) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน แต่เนื่องจาก มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 จำนวน 51 โรงเรียน จึงเลือกผู้บริหารมาโรงเรียนละ 1 คน ที่เหลือจะเป็นครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้จำนวน 319 คน และหาสัดส่วนจากครูแต่โรงเรียน ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (simple random sampling) ให้ได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

กระบวนการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอกระบวนการวิจัย 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ขั้นก่อนหา ความจริงเชิงประจักษ์ ที่เริ่มต้นจากปัญหาการวิจัยและกำหนดสมมุติฐานการวิจัย

ขั้นที่ 2 ขั้นการหาความจริงเชิงประจักษ์ ที่มีการออกแบบการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมายและสรุปผล จนกระทั่งการเขียนรายงานการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ขั้นตอนของการทำวิจัย

ที่มา: Punch (1998)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย ได้สร้างขึ้นโดยศึกษาจากตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญนำมาสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดไว้ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form) เกี่ยวกับการบริหาร โรงเรียนแบบมีส่วนร่วมใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 มีลักษณะเป็นแบบเติมข้อความตามความคิดเห็น ของผู้ตอบ

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2.2 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิดและหลักการ ตลอดจน การดำเนินงานทางด้านการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 18

2.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.4 นำเสนอร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.5 นำเสนอร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบ ได้แก่ ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้าน เนื้อหา (Content Validity) และความตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective Validity) ใช้วิธีของโรบินเนลลีและแฮมเบิลตัน (Rovineli & R.K. Hambleton, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 63)

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะผลปรากฏว่าผ่าน เกณฑ์ทุกข้อ โดยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00 แล้วนำเสนอ ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2.7 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาประสิทธิภาพของ เครื่องมือกับผู้อำนวยการโรงเรียน และ ครูผู้สอน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก รายข้อ แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.94

2.8 นำแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์มาจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลต่อไป

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 มีความคิดเห็น ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ บริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับมาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู เกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยรวมและรายด้าน

การบริหารสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการบริหารงานวิชาการ	4.20	0.54	มาก
2. ด้านการบริหารงานงบประมาณ	4.11	0.65	มาก
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.04	0.67	มาก
4. ด้านการบริหารงานทั่วไป	4.12	0.69	มาก
รวม	4.11	0.63	มาก

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมาคือด้านการบริหารงานทั่วไป ($\bar{x} = 4.12$) ด้านการบริหารงานงบประมาณ ($\bar{x} = 4.11$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการบริหารงานบุคคล ($\bar{x} = 4.04$)

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน แบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดของโรงเรียน

2.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

การบริหารโรงเรียน แบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร สถานศึกษา	ประสบการณ์ในการทำงาน						F-test	Sig.
	น้อยกว่า 5 ปี		5 - 10 ปี		มากกว่า 5 ปีขึ้นไป			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการบริหารงานวิชาการ	4.15	0.40	4.21	0.57	3.69	1.11	1.571	0.167
2. ด้านการบริหารงานงบประมาณ	3.98	0.58	4.14	0.67	4.23	0.93	1.001	0.417
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	3.94	0.62	4.07	0.68	4.26	0.65	0.735	0.598
4. ด้านการบริหารงานทั่วไป	4.06	0.55	4.14	0.72	4.22	0.81	1.884	0.096
รวม	4.03	0.53	4.14	0.66	4.10	0.85	.735	.598

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน แบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา 18 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหาร โรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้าน

การบริหารโรงเรียน แบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร สถานศึกษา	ประสบการณ์ในการทำงาน						F-test	Sig.
	เล็ก		กลาง		ใหญ่			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการบริหารงานวิชาการ	4.06	0.65	4.24	0.50	4.24	0.50	2.93*	.03
2. ด้านการบริหารงานงบประมาณ	4.13	0.65	4.09	0.64	4.11	0.67	0.57	.06
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.09	0.61	4.01	0.69	4.05	0.68	0.68	.72
4. ด้านการบริหารงานทั่วไป	4.04	0.76	4.12	0.65	4.16	0.69	0.69	.61
รวม	4.08	0.66	4.11	0.62	4.14	0.63	0.63	.59

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และ ขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ด้านการบริหารงานวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นและภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 18 จำแนกตามขนาดโรงเรียน เป็นรายคู่ ด้านการบริหารงานวิชาการ

ด้าน	ขนาดโรงเรียน	$\bar{x}$	เล็ก	กลาง	ใหญ่
			4.06	4.24	4.24
ด้านการบริหารงานวิชาการ	เล็ก	4.06	-	0.00*	0.00*
	กลาง	4.24		-	0.18
	ใหญ่	4.24			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมีการออกแบบระบบงานในการส่งเสริมงานกิจการโรงเรียนกับขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการ แตกต่างกันดังนี้

ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมีการออกแบบระบบงานในการส่งเสริมงานกิจการโรงเรียนขนาดเล็กมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการน้อยกว่าโรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหาร โรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่า ส่วนใหญ่ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนการสอน รองลงมาคือ มีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นการแก้ไขปัญหาการเรียนของนักเรียน ดังตารางที่ 4

ตาราง 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนการสอน	15	57.70
2. มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการแก้ไขปัญหาการเรียนของนักเรียน	7	26.92
3. ควรมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน ชี้แจงและตรวจสอบรายการบริหารงบประมาณของโรงเรียน	3	11.53
4. ให้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการส่งเสริม บุคลากรชุมชน เป็นวิทยากร	1	3.85
รวม	26	100.00

อภิปรายผล

ผลการศึกษาการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาและครูใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันสถานศึกษาขั้น พื้นฐานต่างๆ มีนโยบายเร่งรัดคุณภาพมีการ ปฏิรูปการศึกษาตามนโยบายระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองที่มีต่อ การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วม นอกจากนี้สถานศึกษายังได้ให้ความสำคัญและตระหนักต่อ ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ในการมีส่วนร่วมในด้านต่างๆ จึงเป็นสาเหตุทำให้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือ ด้านการบริหารงานวิชาการ รองลงมา ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานงบประมาณและด้านการบริหารงานบุคคล ตามลำดับ สรุปแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านการบริหารงานวิชาการข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานศึกษา มีการวัดผล ประเมินผลและดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน มีการวัดผล การดำเนินงานโดยมี การจัดการความรู้ โดยจัดระบบข้อมูล สารสนเทศได้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ ผู้นำจัดประชุมปรึกษาหารือให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำและพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพ และสถานศึกษามีการจัดนิเทศภายในเพื่อให้งานวิชาการมีคุณภาพสถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลและดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน มีการวัดผลการดำเนินงานโดยมีการจัดการความรู้ โดยจัดระบบข้อมูล สารสนเทศได้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ สถานศึกษามีการจัดนิเทศภายใน เพื่อให้งานวิชาการมีคุณภาพ ด้านการบริหารงานทั่วไป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำได้มีการนิเทศ ติดตามการประกันคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ผู้นำมีภาวะความเป็นผู้นำ ด้านการส่งเสริมงานกิจการนักเรียน ด้านการบริหารงานงบประมาณข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีส่วนร่วมในการจัดตั้งงบประมาณและวางแผนการจัดสรรงบประมาณตามแผนปฏิบัติงานประจำปี รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการจัดตั้งงบประมาณ โครงการต่างๆของโรงเรียน และ ด้านการบริหารงานบุคคลข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำมีการทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ในการวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง เน้นสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม สาธารณะ และ มีผลการดำเนินงาน รองลงมาคือ มีการวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง มุ่งเน้นผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับ อามิล รักชาติ (2557) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัด การศึกษา ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 พบว่าการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ อมรศักดิ์ ปิ่นกำลัง (2564) ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียน

เรียนรวม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม จากการศึกษาพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนเรียนรวม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ที่มีปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อามิล รักชาติ (2557) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาประถมศึกษา เขต 4 เมื่อจำแนกตามประเภทของโรงเรียนพบว่า โดยรวม ไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับ วชิระ มะรังศรี (2558) ได้ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนะของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ ผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนะของครูในโรงเรียน สังกัดงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 1 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูควรให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนการสอน รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการแก้ไขปัญหาการเรียนของนักเรียน และต่ำที่สุดคือ ให้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในการส่งเสริมบุคลากรชุมชนเป็นวิทยากร ซึ่งสอดคล้องกับ Mayhorn-Smith (1996) ได้ศึกษาความเข้าใจของครูโรงเรียนประถมศึกษาในเรื่องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเขตการศึกษาของ Los Angeles พบว่าครูต่างเห็นด้วยหรือเห็นด้วยอย่างยิ่งที่การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนั้นเพิ่มคุณภาพในการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การบริหารงานด้านวิชาการ รองลงมาคือ ด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานงบประมาณ และด้านการบริหารงานบุคคล ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาและครู ควรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบ และหลายวิธีการโดยเริ่มจากการมีส่วนร่วมแบบไม่เป็นทางการด้วยกิจกรรมเล็กๆ น้อยๆ มีกระบวนการที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการบริหารสถานศึกษาต่อไป

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ที่มีต่อการการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูต้องการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ของสถานศึกษา ดังนั้นการกำหนดนโยบายการมีส่วนร่วมควรมีการชี้แจงให้ทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและครูเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนอย่างเท่าเทียมกัน และแต่ละข้อมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจนถึงขั้นประเมินผลเพื่อให้นโยบายของการมีส่วนร่วมนั้นสัมฤทธิ์ผลสูงสุด

3. ให้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนควรมีการประชุมผู้บริหารสถานศึกษา และครูทุกครั้งเพื่อให้รับทราบปัญหา ร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และผู้บริหารสถานศึกษาควรเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของครูทุกคนโดยไม่เลือกกลุ่ม ไม่เลือกบุคคล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ในรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงและสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูให้มากที่สุด
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วัชร มะรังศรี. (2558). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนะของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา กลุ่มสารสนเทศ สนผ. (2565). *จำนวนผู้บริหารและครูแยกตาม โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง*.
จาก https://data.bopp-obec.info/emis/schooldata-view_techer.php?School_ID.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี ระยอง. (2564). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2565-2567*.
เอกสารหมายเลข 10/2564 กลุ่มนโยบายและแผน, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลบุรี ระยอง. (2564). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานระยะที่ 3 ปี พ.ศ.2564-2566 เล่มที่ 1/2564*.
จาก http://www.spm18.go.th/itasp18/file/24860071120220627_120436.pdf.
- อามิล รักชาติ. (2557). *การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนอำเภอดุสิต*
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อมรศักดิ์ ปิ่นกำลัง. (2564). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนเรียนรวม สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม*. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(3), 1227-1237.
- Candoli, I. C. (1992). *School Business Administration: A Planning Approach*. (4th ed). Boston: Allyn and Bacon.
- Punch, K. F. (1998). *Introduction to social science Research: Quantitative and Qualitative Approach*.
London: SAGE Publications.
- Smith, R. W. (1996). *Participatory Decision-making, Job Satisfaction, and Teacher Absenteeism in Selected Florida middle School*. [CD-ROM]. Abstract from: ProQuest-Dissertation Abstracts
(Jan. 1994-Dec. 1996) / Item AAC9509215.

การพัฒนาารูปแบบเพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับงาน และความสามารถในการทำงานของแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี

Model Development to Increase Skills in using Artificial Intelligence to add Value to Work and Workability of Workers in Kanchanaburi Province

สุทัศน์ กัมมณี¹ ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร² และขวัญนารี กล้าปราบโจรส³

Sutat Gammanee¹ Narongdech Rattananonsathien² and Kwannaree Klaphrabchone³

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

² อาจารย์ประจำหลักสูตรคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

¹ Lecturer of Bachelor of Computer Science Program, Faculty of Science and Technology, Kanchanaburi Rajabhat University

² Lecturer of the Bachelor of Technology Program, Faculty of Science and Technology, Kanchanaburi Rajabhat University

³ Lecturer of the Bachelor of Accountancy Program, Faculty of Management Science, Kanchanaburi Rajabhat University

E-mail: sutat@kru.ac.th, narongdech@kru.ac.th, kwannaree2992@kru.ac.th

Received: Feb 15, 2023; Revised: Mar 3, 2023; Accepted: Mar 15, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบเพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับงานและความสามารถในการทำงานของแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบทของการเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงานจังหวัดกาญจนบุรีและเพื่อพัฒนาแนวทางการเพิ่มทักษะปัญญาประดิษฐ์สำหรับแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่าจังหวัดกาญจนบุรีมีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงานเป็นจำนวนไม่มากส่วนใหญ่น้อยกว่าร้อยละ 20 พื้นฐานแรงงานมีทักษะดิจิทัลอยู่ในเกณฑ์มากเฉลี่ยทุกด้าน 3.73 รูปแบบการใช้ปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้ในการทำงานมากที่สุดได้แก่ การวิจัยจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ประชากรคือนักศึกษา ผู้ประกอบการ แรงงานในตลาดแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติพรรณนาเพื่อแสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ปัญญาประดิษฐ์ที่มีการใช้งานมากที่สุดคือประเภท Cognitive Science ร้อยละ 30.49 และ Hybrid AI System รองลงมา ร้อยละ 23.17 บริบทสะท้อนถึงสภาพแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรีมีความเข้าใจในบทบาทของปัญญาประดิษฐ์แต่การนำมาปรับใช้ยังมีส่วนน้อยหรือเป็นบางส่วนงาน รูปแบบการอบรมมีความต้องการอบรมในรูปแบบออนไลน์สำหรับการเพิ่มทักษะปัญญาประดิษฐ์ให้กับแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี

คำสำคัญ: แรงงาน ปัญญาประดิษฐ์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง

Abstract

This research aims to development of a model to enhance the use of artificial intelligence skills to add value to jobs and work ability of workers in Kanchanaburi Province. The objectives were to study the context of artificial intelligence in Kanchanaburi province and to develop guidelines for increasing artificial intelligence skills for workers in Kanchanaburi province. The research will use questionnaires and interviews. The population is students, entrepreneurs, workers in Kanchanaburi Province. This research uses Descriptive statistics to present frequency and percentage distributions. The research result indicates Cognitive science and hybrid AI systems are the two types of artificial intelligence that have employed the most, representing for 30.49 and 23.17 percent. The research result reflects that the worker understands the role of artificial

intelligence, but the implementation of artificial intelligence is still limit or partial. The preferred form of training is online training rather than on-site training.

Keywords: Worker, Artificial intelligence, Self-learning

บทนำ

ปัญญาประดิษฐ์คือการสร้างความฉลาดหรือความสามารถในการคิดให้กับเครื่องจักรหรือสิ่งที่เป็นเครื่องมือที่ไม่มีชีวิต โดยความฉลาดในที่นี้คือ ความสามารถในการวิเคราะห์ การให้เหตุผล (Long and Magerko, 2020) เพื่อนำไปสู่การหาคำตอบใน ปัญหาที่ซับซ้อนเกินกว่าที่มนุษย์จะสามารถคิดได้ นอกจากนี้แล้วยังสามารถทำงานที่ซ้ำไปมาโดยยังคงมาตรฐานเดิม สามารถลด ต้นทุนและเพิ่มกำไรให้กับหน่วยงานได้

ในยุคปัจจุบันมีการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้งานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก (Chaib-draa, 1995) (Peres, Jia, Lee, Sun, Colombo and Barata, 2020) (Ribeiro, Lima, Eckhardt and Paiva , 2021) เนื่องจากความสามารถในการทำงานที่ รวดเร็ว ทำงานซ้ำซาก และคิดปัญหาที่ซับซ้อนได้ สามารถจดจำข้อมูลได้ในจำนวนมาก วิเคราะห์แยกแยะและจดจำรูปแบบที่ กำหนดให้ งานที่ปัญญาประดิษฐ์สามารถทำได้ทดแทนมนุษย์ ได้แก่ ด้านการประมวลผลข้อมูล ด้านวิเคราะห์การเงินและการ ลงทุน ด้านตลาด เป็นต้น สถานการณ์ในปัจจุบันและต่อไปในอนาคตปัญญาประดิษฐ์จะเพิ่มสำคัญขึ้นทั้งในภาคเอกชนและ ภาครัฐบาล จึงมีความจำเป็นต้องจะต้องเตรียมบุคลากรที่มีทักษะทางด้านปัญญาประดิษฐ์สำหรับรองรับการอยู่ร่วมและการทำงาน ร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ ปัญหาในปัจจุบันคือการเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์ยังจำกัดอยู่เฉพาะนักศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ในระดับ ปริญญาตรี ทำให้บุคลากรที่สามารถเข้าถึงความรู้และใช้งานปัญญาประดิษฐ์ยังมีจำนวนน้อย

จากความสำคัญและปัญหาที่กล่าวมานักวิจัยจึงมีแนวคิดในการสร้างแนวทางการเพิ่มทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์โดย วิเคราะห์บริบทการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในปัจจุบันและความสามารถของบุคลากรในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อสร้างบุคลากรด้าน ปัญญาประดิษฐ์ให้เพิ่มมากขึ้นทันต่อความต้องการตลาดแรงงานที่จะมีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการทำงานเป็นจำนวนมาก ขึ้นในอนาคต นอกจากนี้แล้วบุคลากรด้านปัญญาประดิษฐ์ ยังสามารถนำความรู้จากงานวิจัยไปใช้สำหรับการสร้างปัญญาประดิษฐ์ เพื่อเพิ่มความสามารถงานของตนเอง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์

ปัญญาประดิษฐ์ หมายถึง ความฉลาดที่ถูกประดิษฐ์หรือสร้างขึ้นโดยมนุษย์ ลักษณะของคอมพิวเตอร์ในยุคแรกถูก สร้างมาให้ทำตามคำสั่งหรือชุดคำสั่งที่มนุษย์สร้างขึ้น มีการทำงานเป็นลำดับและมีรูปแบบที่แน่นอน ประมวลผลจากข้อมูลเบื้องต้น ที่มนุษย์ป้อนเข้าสู่คอมพิวเตอร์ออกเป็นผลลัพธ์ ยังไม่สามารถเรียนรู้ เสนอแนวทาง หรือให้เหตุผลที่คล้ายกับมนุษย์ได้ เมื่อการ พัฒนาของคอมพิวเตอร์ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในด้านของความเร็วและราคาที่ถูกลง ทำให้ซอฟต์แวร์สามารถที่จะประมวลผล ในระดับที่มีความซับซ้อนได้มากขึ้น ทำให้สามารถเกิดการออกแบบทำให้คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผล เรียนรู้ เสนอทาง แก่ปัญหา ให้เหตุผล รวมถึงการสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้เอง ซึ่งกระบวนการคิดในรูปแบบดังกล่าวสามารถทดแทนการคิดของมนุษย์ ได้อีกทั้งยังถูกต้องและแม่นยำกว่า เราเรียกกระบวนการดังกล่าวว่าปัญญาประดิษฐ์ ปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์ถูกนำไปใช้ในวงการ ธุรกิจโดยเฉพาะวงการอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก เพราะทำให้เพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งรูปแบบปัญญาประดิษฐ์ ตามลักษณะการทำงานมีดังต่อไปนี้

1. Cognitive Science เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่ช่วยในการหาคำตอบจากปัญหาเฉพาะด้าน เช่น ด้านชีววิทยา ด้าน จิตวิทยา ด้านประมวลผลข้อมูล เป็นต้น ซึ่งโดยปกติแล้วจะต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในการตอบคำถามดังกล่าว การสร้างองค์ความรู้จะใช้ ระบบการเรียนรู้ ระบบโครงข่ายประสาทเทียม และระบบการเรียนรู้แบบต่างๆ ผู้พัฒนาอัลกอริทึมในกลุ่มนี้จำนวนมาก มีลักษณะ

การเรียนรู้จากปัญหาเดิมที่มนุษย์สร้างรูปแบบไว้เพื่อสร้างองค์ความรู้ แล้วจึงใช้ความรู้ดังกล่าวในการพยากรณ์สิ่งที่เกิดต่อไปในอนาคต สามารถจัดการปัญหาที่มีรูปแบบและไม่มีรูปแบบได้

2. Robotics เป็นการพัฒนารูปแบบปัญญาประดิษฐ์ร่วมกับการออกแบบด้านวิศวกรรมศาสตร์ สรีรศาสตร์ ปัญญาประดิษฐ์จะเข้าไปมีบทบาทในการควบคุมฮาร์ดแวร์ให้มีการเคลื่อนไหวใกล้เคียงกับการทำงานของมนุษย์ โดยผ่านการประมวลผลด้านการสัมผัส การตรวจจับ การประมวลผลภาพ ถูกนำไปใช้จำนวนมากในอุตสาหกรรมการผลิต

3. Natural Interface เป็นรูปแบบปัญญาประดิษฐ์ที่เน้นให้มีความคิด ความเข้าใจในสิ่งที่เป็นธรรมชาติของมนุษย์ เช่น การประมวลผลภาษาธรรมชาติ การประมวลผลภาพ การประมวลผลเสียง ปัญญาประดิษฐ์ลักษณะนี้จะใช้การจดจำรูปแบบจำเพาะของมนุษย์เพื่อเปลี่ยนเป็นองค์ความรู้สำหรับการจำแนกจดจำ

4. Hybrid AI System เป็นการนำเอาระบบของปัญญาประดิษฐ์หลายรูปแบบมาบูรณาการเข้ากันเป็นระบบเดียว เช่น ระบบเซนเซอร์รับความชื้นจากดินข้อมูลจากฮาร์ดแวร์แล้วนำมาประมวลผลเพื่อตัดสินใจในการควบคุมฮาร์ดแวร์สำหรับการให้ปริมาณน้ำที่เหมาะสม หรือการตัดสินใจในทางเลือกด้านการตลาด

ในปัจจุบันการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์กำลังดำเนินไปและมีความก้าวหน้าอย่างมาก จนสามารถทดแทนมนุษย์ได้ในหลายงาน รูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ก็แตกแขนงออกไปตามลักษณะของงานและลักษณะของการคิดวิเคราะห์เอง แม้จะมีการตั้งคำถามถึงการนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในชีวิตประจำวันในหลายประเด็นหรือประเด็นด้านจริยธรรมของปัญญาประดิษฐ์ คำตอบในประเด็นดังกล่าวจะยังไม่สามารถตอบได้ในระยะเวลาอันสั้น แต่จำนวนการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในงานก็เพิ่มสูงขึ้นตลอดเวลาจนเป็นส่วนที่สำคัญในการทำงานในโลกปัจจุบัน

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล

ทักษะดิจิทัล หมายถึง ทักษะที่นำเอาเครื่องมือ เทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในงานหรือชีวิตประจำวัน ในการสื่อสาร ทำงานร่วมกัน ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญทั้งในการใช้ชีวิต โดยเฉพาะการทำงาน ฉะนั้นผู้ที่ทำงานจึงต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องถึงเปลี่ยนแปลง โดยทักษะดิจิทัลสามารถแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะการใช้เครื่องมือทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ โดยมีความเข้าใจพื้นฐานเครื่องมือว่ามีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร ใช้งานอย่างไรจนถึงสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

2. ทักษะการค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูล เป็นทักษะในการใช้เครื่องมือที่มีในการค้นหาข้อมูล และรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูล รวมถึงการอ้างอิง ลิขสิทธิ์ในการใช้ข้อมูล จนนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบสารสนเทศ

3. ทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน เป็นทักษะที่จะใช้เครื่องมือที่มีอยู่ เช่น การประชุมออนไลน์ การติดต่อประสานงาน การแพร่ทรัพยากรให้กับผู้อื่น เพื่อให้การทำงานเป็นกลุ่มมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. ทักษะการสร้างสรรค์และคิดคำนวณ เป็นทักษะที่สามารถใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในการสร้างสื่อ เนื้อหา หรือการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบใหม่ที่เหมาะสมกับงาน

5. ทักษะการป้องกันข้อมูล เป็นทักษะในการปกป้องข้อมูลที่สำคัญของตนเอง รู้เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ดูแลปกป้องข้อมูลตนเองและองค์กร จรรยาบรรณในการใช้ข้อมูลร่วมกัน

แต่ละทักษะดังกล่าวไม่ว่าทำงานในส่วนใดหากมีความเชี่ยวชาญแล้วจะเพิ่มโอกาสในการทำงานเนื่องจากปัจจุบันการสร้างคุณค่างานเป็นเรื่องที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทของการเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงานจังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการเพิ่มทักษะปัญญาประดิษฐ์สำหรับแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ ภายใต้แบบสอบถามและคำนิยามศัพท์

1. บริบทการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในตลาดแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี
2. ทักษะและความสามารถในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรในจังหวัดกาญจนบุรี
3. แนวทางของการเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของงานและความสามารถในการทำงานในจังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตการวิจัยด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. เจิงปริมาณ เพื่อศึกษาบริบทการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในตลาดแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี และทักษะและความสามารถในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรในจังหวัดกาญจนบุรี

1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา ผู้ประกอบการ แรงงานในตลาดแรงงาน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Simple) จากจำนวนประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีไม่ทราบขนาดของประชากร จำนวน 369 ราย

การเลือกตัวอย่างผู้วิจัยแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา ผู้ประกอบการ และแรงงานในตลาดแรงงาน กลุ่มละเท่าๆ กัน กลุ่มละ 123 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลในทุกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในสัดส่วนที่เท่ากัน

2. เจิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางของการเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์และแอปพลิเคชัน

สำหรับฝึกทักษะปัญญาประดิษฐ์สำหรับการทำงานเพิ่มขีดความสามารถของงานและความสามารถในการทำงาน

2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา ผู้ประกอบการ แรงงานในตลาดแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิค การสัมภาษณ์และการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Simple) จากตัวแทนนายจ้างที่เป็นผู้ประกอบการที่ใช้แรงงาน จำนวน 30 ราย (Nastasi & Schensul, 2005)

ขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้กำหนดพื้นที่การศึกษาเฉพาะพื้นที่ในจังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตการวิจัยด้านเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัย 1 ปี

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับงานและความสามารถในการทำงานประกอบด้วย แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์

1. แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริบทและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะและความสามารถในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ประกอบด้วย คำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) ทั้งแบบเลือกตอบและแบบแสดงความคิดเห็นเป็นระดับตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. แบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางของการเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของงานและความสามารถในการทำงานในจังหวัดกาญจนบุรี

การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล ภายหลังจากที่พัฒนาต้นแบบเครื่องมือซึ่งเป็นชุดของแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อให้เกิดความแม่นยำของเครื่องมือในการวัด สิ่งที่ต้องการจะวัดหรือสิ่งที่เครื่องมือควร จะวัดโดยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด แล้วจึงนำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ตั้งแต่ 0.50

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่คัดเลือกข้อความที่อยู่ในเกณฑ์และผ่านการปรับแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างการวิจัย จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้นำมาทำการวัดความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายใน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาแนวทางบริบทและแนวทางการเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์สำหรับการทำงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. บริบทการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี

การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริบทการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในตลาดแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี และทักษะและความสามารถในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรในจังหวัดกาญจนบุรี แสดงผลการศึกษาที่สำคัญดังนี้

ผลจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	26.56
5-10 ปี	7.05
11-15 ปี	10.03
มากกว่า 15 ปี	24.12
ยังไม่มีประสบการณ์ทำงาน	32.25
รวม	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงประสิทธิภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ยังไม่มีประสบการณ์ทำงานมากที่สุดจำนวนร้อยละ 32.25 รองลงมาได้แก่ มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 26.56

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ที่ทำงานด้านปัญญาประดิษฐ์

ร้อยละจำนวนแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์	ร้อยละ
น้อยกว่าร้อยละ 20	50.81
ร้อยละ 21-50	13.41
ร้อยละ 51-80	24.80
มากกว่าร้อยละ 80	10.98
รวม	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงร้อยละแรงงานที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์ในองค์กรพบว่า มีแรงงานที่เกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์น้อยกว่าร้อยละ 20 มากที่สุด ร้อยละ 50.81 รองลงมาได้แก่ ร้อยละ 51-80

ตารางที่ 3 ทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัลของแรงงาน

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.
1. แรงงานมีความรู้ความเข้าใจดิจิทัลขั้นพื้นฐานและสามารถแก้ปัญหาได้ดี	3.69	0.92
2. แรงงานสามารถวิเคราะห์และใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อควบคุมระบบงานที่เกี่ยวข้อง	3.70	0.90
3. แรงงานสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์ข้อมูล	3.73	0.92
4. แรงงานสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ	3.71	0.96
5. แรงงานสามารถนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการตัดสินใจที่ดีขึ้น	3.84	0.89
6. แรงงานมีทักษะทางด้านการคิดคำนวณและทางตรรกะ	3.75	0.78
7. แรงงานมีทักษะในการประยุกต์ใช้สารสนเทศที่มีในการยกระดับงานในองค์กร	3.75	0.92
8. แรงงานมีความเข้าใจในกฎหมายดิจิทัล	3.64	1.01
รวม	3.73	0.80

จากตารางที่ 3 แสดงทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัลของแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่าแรงงานส่วนใหญ่มีทักษะด้านดิจิทัลอยู่ในเกณฑ์มากทุกทักษะ ที่มากที่สุดได้แก่ แรงงานสามารถนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการตัดสินใจที่ดีขึ้น ร้อยละ 3.84 รองลงมาได้แก่ แรงงานมีทักษะในการประยุกต์ใช้สารสนเทศที่มีในการยกระดับงานในองค์กร และแรงงานมีทักษะทางด้านการคิดคำนวณและทางตรรกะ ร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4 รูปแบบการพัฒนาทักษะปัญญาประดิษฐ์ที่ต้องการ

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. รูปแบบการพัฒนาทักษะแบบในสถานที่	3.99	0.72	มาก
2. หลักสูตรออนไลน์เพื่อการเรียนรู้	4.03	0.67	มาก
รวม	4.01	0.69	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงความต้องการในรูปแบบการพัฒนาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอยากเป็นหลักสูตรออนไลน์มากกว่าการใช้รูปแบบพัฒนาทักษะแบบในสถานที่

ตารางที่ 5 ทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัลของแรงงานที่ต้องการ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. มีเนื้อหาเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.02	0.72	มาก
2. มีเนื้อหาเกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎหมายด้านดิจิทัล	3.98	0.78	มาก
3. มีเนื้อหาเกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นทีม	4.08	0.75	มาก
4. มีเนื้อหาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์	4.04	0.78	มาก
รวม	4.03	0.67	มาก

จากตารางที่ 5 เป็นการสำรวจเกี่ยวกับการอบรมทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัลที่แรงงานต้องการพบว่า ข้อที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นทีมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์

ตารางที่ 6 รูปแบบปัญญาประดิษฐ์ในการทำงาน

รูปแบบการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงาน	ร้อยละ
Cognitive Science	30.49
Robotics	12.56
Hybrid AI Systems	23.17
Natural Interface	20.18
ไม่มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงาน	13.60
รวม	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงร้อยละของรูปแบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีการใช้ในปัจจุบัน ผลปรากฏว่ารูปแบบ Cognitive Science มากที่สุดจำนวนร้อยละ 30.49 รองลงมาได้แก่ รูปแบบ Hybrid AI Systems ร้อยละ 23.17

2. ผลสัมฤทธิ์การบริบทการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี

ผลการสัมฤทธิ์การบริบทการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในตลาดแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี ได้แบ่งเป็นจำนวน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในองค์กร การใช้ข้อมูลปัญญาประดิษฐ์ในองค์กรส่วนใหญ่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในองค์กร และบางส่วนในการวิเคราะห์จากแอปพลิเคชันหรืออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เช่น กล้องวงจรปิด การประมวลผลภาพ การใช้ปัญญาประดิษฐ์จะมีความจำเป็นขึ้นตามขนาดขององค์กร ยิ่งองค์กรใหญ่ยิ่งมีแนวโน้มที่จะใช้ปัญญาประดิษฐ์มากขึ้น เพราะส่วนใหญ่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใหญ่ องค์กรใหญ่ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีข้อมูลมากขึ้น

2.2 การใช้ปัญญาประดิษฐ์สำหรับการบริหาร ปัจจุบันยังไม่มีปัญหาในการใช้ปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการบริหารงานหรืองานด้านอื่น ในงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลหรืองานที่ต้องตัดสินใจใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำข้อมูลที่จำเป็นแต่มนุษย์ก็ต้องเป็นผู้ที่ตัดสินใจจากข้อมูลเหล่านั้นเอง ไม่ได้อนุญาตให้ปัญญาประดิษฐ์มีอำนาจในการตัดสินใจเอง ในส่วนของงานอื่นมีปัญหาบ้าง เช่น งานออกแบบที่ในปัจจุบันมีแอปพลิเคชันจำนวนมาก ถ้ามนุษย์ใช้ปัญญาประดิษฐ์มากเกินไป งานจะเน้นไปที่ปริมาณมากกว่าคุณภาพ

2.3 รูปแบบการพัฒนาทักษะแรงงานด้านปัญญาประดิษฐ์ องค์การยังไม่มีเวลาจำเป็น ณ เวลานี้ที่ทุกคนต้องมีความรู้เรื่องปัญญาประดิษฐ์ แต่ยอมรับว่าปัญญาประดิษฐ์อยู่รอบตัวและกำลังมีความจำเป็นในองค์กรและการใช้ชีวิต แรงงานในองค์กรมีการใช้ปัญญาประดิษฐ์บ้าง แต่ยังอยู่ในระดับผู้ใช้งานมากกว่าผู้สร้างสรรค์ งานทักษะที่จำเป็นมากที่สุดก็คือทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสำคัญขึ้นมากตามลำดับ ในรูปแบบอื่นยังพึ่งพาการซื้อจากภายนอกเข้ามาใช้งาน

2.4 ความคิดเห็นอื่น อนาคตมีความเห็นว่าแรงงานทุกคนควรมีความรู้ในระดับพื้นฐานของปัญญาประดิษฐ์ แต่ยังไม่ถึงขนาดต้องสร้างเป็นสาขาหรือรายวิชา เพราะปัญญาประดิษฐ์น่าจะยังอยู่ในระดับผู้ใช้งานเป็นส่วนใหญ่ ยังไม่สามารถเป็นผู้สร้างสรรค์ปัญญาประดิษฐ์ได้ ยกเว้นหน่วยงานเฉพาะเช่นหน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องใช้เยอะกว่า แต่บุคลากรที่ทำงานตรงส่วนนั้นก็เป็นบุคลากรที่จบด้านคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว และผู้ที่จบด้านคอมพิวเตอร์ก็น่าจะมีการเรียนปัญญาประดิษฐ์มากอยู่แล้ว ความคิดเห็นถึงอนาคตปัญญาประดิษฐ์จะสามารถทดแทนมนุษย์ได้ในงานที่ไม่ต้องใช้อารมณ์และความคิดมาก ส่วนงานด้านอารมณ์หรืองานตัดสินใจก็ยังต้องใช้มนุษย์เหมือนเดิม และอาจต้องจำกัดการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในบางงาน

สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยการพัฒนาแบบเพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับงานและความสามารถในการทำงานของแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีสามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ผลจากการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ยังไม่มีประสบการณ์ทำงานร้อยละ 32.25 มีจำนวนแรงงานที่เกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์น้อยกว่าร้อยละ 20 เป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.81 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมแรงงานมีทักษะด้านดิจิทัลในเกณฑ์มากคิดเป็นร้อยละ 3.73 มีความต้องการพัฒนาทักษะปัญญาประดิษฐ์ในรูปแบบออนไลน์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.01 ทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัลที่แรงงานต้องการมากที่สุดได้แก่ ทักษะการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.08 รูปแบบปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้ในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ รูปแบบ Cognitive Science คิดเป็นร้อยละ 30.49

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าบริบทการใช้ปัญญาประดิษฐ์มีจำนวนน้อย ส่วนใหญ่จะใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลหรือการทำนายแนวโน้มจากข้อมูล การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารงานมีลักษณะที่ใช้คนตัดสินใจจากการประมวลผลข้อมูล อนาคตทักษะปัญญาประดิษฐ์จะเป็นทักษะที่สำคัญที่มีผลต่อชีวิตประจำวัน แต่จะยังอยู่ในระดับของผู้ใช้งานปัญญาประดิษฐ์เป็นส่วนใหญ่ ในกรณีผู้สร้างสรรค์จะยังอยู่ในเกณฑ์น้อย และเห็นว่าปัญญาประดิษฐ์สามารถทดแทนได้ในงานที่ไม่ต้องใช้อารมณ์และความคิด จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบริบทการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงานในจังหวัดกาญจนบุรียังมีจำนวนที่น้อยเนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีจุดเด่นในเรื่องการท่องเที่ยว (เฉลิมพล ศรีทอง และเสรี วงษ์มณฑา, 2560) มากกว่าการเป็นเมืองอุตสาหกรรมทำให้มีแรงงานที่เกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์ไม่มาก ปัจจุบันแรงงานมีทักษะด้านดิจิทัลอยู่แล้วและมีความเข้าใจในเรื่องของปัญญาประดิษฐ์ค่อนข้างดีมีความตระหนักว่าปัญญาประดิษฐ์จะเข้ามามีบทบาทในด้านแรงงานในอนาคต ส่วนใหญ่มีความต้องการให้อบรมออนไลน์มากกว่ารูปแบบการอบรมในสถานที่เนื่องจากเป็นกระแสของสังคมหลังจากผ่านสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้การอบรมแบบออนไลน์มีความสะดวกและสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัย (สาวิตรี และดวงพร, 2565) และมีจุดแข็งในเรื่องของความสะดวกของผู้อบรม สามารถอบรมได้ทุกที่ทุกเวลา และหากไม่เข้าใจในเนื้อหาวิชาในขั้นต้นก็สามารถอบรมอีกครั้งได้ตามที่ต้องการ รูปแบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีการใช้มากที่สุดได้แก่รูปแบบ Cognitive Science ที่ถูกนำไปใช้ในระบบช่วยตัดสินใจของผู้บริหารได้รับความนิยมในการประมวลผลข้อมูล สอดคล้องกับบริบทจังหวัดกาญจนบุรีที่มีอุตสาหกรรมไม่มากจึงทำให้ปัญญาประดิษฐ์ในรูปแบบอื่นมีจำนวนน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยควรขยายกลุ่มประชากรออกสู่จังหวัดในภาคตะวันตก ได้แก่ ราชบุรี เพชรบุรี นครปฐม
2. สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันสำหรับการพัฒนาทักษะปัญญาประดิษฐ์ให้กับแรงงานในจังหวัดกาญจนบุรี

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมพร ศรีทอง และ เสรี วงษ์มณฑา. (2561). การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีในฐานะเขตเศรษฐกิจพิเศษ. *วารสารรัชต์ภาคย์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, 11(24), 115-134.
- บุหงา ชัยสุวรรณ และคณะ. (2565). สถานการณ์ แนวโน้ม และความต้องการความรู้และทักษะปัญญาประดิษฐ์ทางการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรวัยทำงานในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 30(1), 110-134.
- สาวิตรี ท่วมลี และ ดวงพร พุทธวงศ์. (2565). ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(3), 1156-1070.
- Bishop, C. M. (1994). Neural networks and their applications. *Review of Scientific Instruments*, 65(6), 1803-1832. <https://doi.org/10.1063/1.1144830>
- Buchanan, B. G., & Smith, R. G. (1988). Fundamentals of Expert Systems. *Annual Review of Computer Science*, 3(1), 23-58. <https://doi.org/10.1146/annurev.cs.03.060188.000323>
- Carleo, G., Cirac, I., Cranmer, K., Daudet, L., Schuld, M., Tishby, N., Vogt-Maranto, L., & Zdeborová, L. (2019). Machine learning and the physical sciences. *Reviews of Modern Physics*, 91(4). <https://doi.org/10.1103/RevModPhys.91.045002>
- Chaib-draa, B. (1995). Industrial applications of distributed AI. *Communications of the ACM*, 38(11), 49-53. <https://doi.org/10.1145/219717.219761>
- Forbus, K. D. (2010). AI and Cognitive Science: The Past and Next 30 Years. *Topics in Cognitive Science*, 2(3), 345-356. <https://doi.org/10.1111/j.1756-8765.2010.01083.x>
- García, J. C., Patrão, B., Almeida, L., Pérez, J., Menezes, P., Dias, J., & Sanz, P. J. (2015). A natural interface for remote operation of underwater robots. *IEEE Computer Graphics and Applications*, 37(1), 34-43.
- Hagemann, S., Sünnetcioglu, A., & Stark, R. (2019). Hybrid artificial intelligence system for the design of highly-automated production systems. *Procedia Manufacturing*, 28, 160-166.
- Long, D., & Magerko, B. (2020). *What is AI Literacy? Competencies and Design Considerations*. Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 1-16. NY, USA: Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376727>
- Peres, R. S., Jia, X., Lee, J., Sun, K., Colombo, A. W., & Barata, J. (2020). Industrial Artificial Intelligence in Industry 4.0 - Systematic Review, Challenges and Outlook. *IEEE Access*, 8, 220121-220139. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3042874>
- Ribeiro, J., Lima, R., Eckhardt, T., & Paiva, S. (2021). Robotic Process Automation and Artificial Intelligence in Industry 4.0 - A Literature review. *Procedia Computer Science*, 181, 51-58. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.104>

Technology's Role in Affecting Behavior to Leading the Metaverse

Wannattha Khanitthabud¹ and Kritsana Lakkhongkha^{2*}

¹ Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management, Thailand.

² Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management, Thailand.

* Corresponding Author

E-mail: wannatthakha@pim.ac.th, kritsanalak@pim.ac.th

Received: May 12, 2022; **Revised:** Oct 20, 2022; **Accepted:** Oct 21, 2022

Abstract

Today, studying consumer behavior entails more than just getting to know people. However, it must investigate the surrounding environment, which is linked by various technologies. There will be many benefits such as the high-speed Internet connection. Until the term "Internet of Things" or IoT was coined, and it was developed to the next level that is known as technology that understands human behavior, also known as Internet of Behavior (IoB), and the development of technology, whether it is artificial intelligence (AI) technology. Consumer behavior will undoubtedly be influenced by virtual reality (VR) and augmented reality (AR) technologies. As a result, it is not only technology that is advancing at a rapid pace these days. In the future, the combination of all technologies to the internet will be faster, resulting in the formation of a virtual world community or called "Metaverse" which is an innovation that creates a simulated world and combines it with a real-world environment where people can enter this virtual world by taking objects from their surroundings to become inextricably linked as one

Keywords: Technology role, Artificial Intelligence, Metaverse

Introduction

It is important and plays a very crucial role in doing business in today's era. Internet technology is the interface that makes things happen which includes the convenience that happens a lot and makes them play a role in the daily life of consumers. Also, the development of technologies such as artificial intelligence (AI), virtual reality (VR) and augmented reality (AR) technologies will inevitably affect consumer behavior in the future. One of the key factors in doing business is knowing how to keep up with changing consumer behavior. One of the important factors affecting the change in consumer behavior to be discussed is the "age factor". This is because age is a factor indicating the maturity of an individual. Also, it indicates the ability to understand content and information through different life experiences. In addition, age also affects the thoughts, experiences, beliefs, interests, attitudes and behaviors of consumers. Also, the advancement of information technology, causing the trend of digital transformation. Moreover, using information and communication technology is increasing in daily life and affecting the changing behavior of consumers today.

As a result, consumer behavior in society at the time. The processes and activities in which a person is involved, as well as the general public's character, way of life, and activities in daily life or the majority of people in society, In terms of spending daily life through the use of various products and services to satisfy needs and desires, choosing, buying, using, evaluating to be pleased with the advances in information and

communication technology that are generating new economic value. As a result of the link between technology. Various technologies are being harmonized and become a change in consumer behavior in the digital era and consumer segmentation in the digital era, which is currently causing changes in both economic and social aspects. This gave rise to the concept of categorizing consumers in the digital age into two groups: There are two types of digital immigrants: 1) digital natives and 2) digital immigrants (Ofer Zur & Azzia Walker, 2020).

Objective

To investigate the role of technology in the formation of a virtual community (Metaverse)

Research methodology

It is accomplished by studying and reviewing literature and content from a variety of sources which is including various studies in order to summarize the issues and synthesize the role of technology in the development of Metaverse technology

Research Contribution

Readers will be able to bring knowledge of various roles in technology to guideline in the research teaching and also can be preparing for the future changes that will have a direct impact on consumer behavior.

Consumer segmentation in the digital era

At the moment, there is a lot to learn about consumer segmentation, which summarizes the division of consumers into five generations. Firstly, Gen GI. Over the age of 75. Secondly, it can be called Baby boomers aged 57 to 75. Thirdly, Generation X (aged 42-56). The next one can be called gen Y which is between the ages of 24-41, while Gen Z is under the age of 23, according to scholars who have defined the age group of people who have access to computers and various digital technologies, such as Born Digital. Digital Youth, Millennials, Net Generation, Screenagers, Google Generation, and Generation Y are some of the terms used to describe this generation Y, Generation Z, Internet Generation or I Generation (Herther, 2009).

The behavior of both groups is digital natives and Immigrants, who are people born in the digital age, according to the concept of dividing consumers in the digital era into two groups: 1) Digital Natives and 2) Digital Immigrants. Both groups are digital by comfortably using computers or any other device that can connect to the internet to perform daily life routines such as product research, complete their homework, game play, and social media communication. Moreover, digital immigrants are people who were born before the digital age but they have a strong interest and passion for information and communication technology; as a result, they try to learn and attempt to adapt to technology. Also, there are still some behaviors that have not been addressed.



Figure 1 Consumer segmentation in the digital era

Source: <https://www.brandbuffet.in.th/2019/11/thai-consumer-consumption-media-content-and-platforms-in-2019/>

The definitions of Digital Natives and Digital Immigrants remain merely conceptual. It aids in understanding the differences between people who are at ease with technology. As a result, it is necessary to investigate the origins of the "digital era" in order to understand who "digital people" and "digital immigrants", as well as consumer segmentation in the digital era, which is a technologically advanced era. At the moment, information and communication technology is causing changes both economically and socially. This has given rise to the concept of categorizing consumers in the digital era into two groups: 1) Digital Natives and 2) Digital Immigrants, with more information below.

1. Digital people by birth are divided into 3 main groups as follows:

1) Avoiders, despite being born in the digital age. However, it is unrelated to digital technology. In addition to not being of the same generation. They are uninterested in Facebook, messaging technology or a variety of mobile devices. This group makes use of mobile phones. However, there is no email, Facebook, Twitter account, and no internet access at home. This group of people may have older phones that are not capable of sending messages.

2) Minimalists: This group acknowledges that technology is an integral part of today's world. Also, they try to engage with it as little as possible. For example, they will only use Google to find information. Moreover, they only buy things online if you can't do it in a physical store. Despite the fact that this group has a Facebook page. However, they only use it once a day or every few days. They'll get directions by asking friends instead of searching for a Google map, even if they have a GPS system.

3) Participant Enthusiasm, This is a sizable group of digital natives. They have a lot of fun and are very successful with technology and equipment. These people spend their days on Facebook, watching TV or movies online, surfing the web. They spend the majority of their time online. When this group of people needs to know something such as translating a language or getting directions. They turn to Google to reach. This group, they need to use online tools and messaging. Due to the fact that they rarely use their phones but prefer instant communication through social media. Also, this demographic owns a smartphone or an iPad for constant web access. It's also enjoyable to use technology and watch the hunt evolve.

For newcomers to the digital world, It is further subdivided into groups similar to digital natives Immigrants to the world have a wide range of attitudes and abilities in digital technology.

2. Immigrants to the digital world are classified into three major groups:

1) Avoiders are people who prefer the old way of life. They do not want to use technology. They try to use the least amount of technology. This group almost always has a home phone. There is no mobile phone or smartphone, no email account, no social networks such as Twitter or Facebook.

2) Difficult adopters, this group understands that technology is an integral part of today's world and makes an effort to participate in the use of technology. However, there was still a sense of involuntary alienation. This group of hesitant users is very diverse. Despite the fact that this group has a mobile phone. However, they do not send messages. They occasionally use Google and do not have a Facebook account. This group checks email on a regular basis and may use online banking. They are very cautious when they need to use technology.

3) Enthusiastic Adopters, they are digital immigrants who have the potential to be digital natives because of the ease with which technology can be used. This group will be technologically capable and interested. They could be executives with technological knowledge or a businessman who embraces technology and appreciates internet culture. It is a group that values technology and strives to maximize its use. This group's members have Facebook accounts. It's possible that you'll realize it's the best way to interact with their child or an old friend by utilizing popular media in the digital technology era. They also check their email on a regular basis and are enthusiastic about technological advancements and new equipment

Digital technology plays a role and is linked to consumer behavior.

The rapid advancement of information and communication technology is generating new economic value. It is from the integration of technologies using 5G as a link and synchronization with various technologies. Also, it will result in a shift in consumer behavior in the digital era. Consumer behavior refers to the actions of people in society at the time. The processes and daily activities of people is involved, as well as the general public's character, way of life, and activities in daily life or the majority of people in society, choosing, buying, using, and evaluating in terms of spending daily life through the use of various products and services to satisfy needs and satisfaction

Consumer purchasing habits have shifted dramatically over the years. This is because it will be replaced by new innovative technologies and replace older technologies. For example, computers will be replaced by tablets. The proliferation of high-speed Internet and Wi-Fi signals, as well as the use of smartphone applications which influence the telecommunications system. The music and film industries are affected by program downloads. The rate of economic growth is determined by the invention of important technologies. Each technological advancement causes a significant shift in lifestyle. When new technologies are developed, they will eventually replace older, obsolete technologies. Consumers are eventually compelled to adapt to technological advancements. Music, for example, was once loaded on CDs and listened to by played on CD players. However, the music producer will provide the music online platform nowadays. Also, customers do

not have to leave their homes to make the purchase (Ajcharee Limpamon, 2015). It is clear that technology and innovation have a massive and rapid impact on consumer behavior. We can connect to the rest of the world in one seconds. Unrestricted access to consumer information. As a result, marketing must adapt to and make the understanding in terms of digital technology, which influences consumer behavior.

As technology advances, businesses and citizens must prepare to adapt to the following digital technologies:

1. Internet technology
2. Internet of Things (IoT) technology
3. Technology that understands human behavior (IoB)
4. Artificial Intelligence (AI) Technology
5. Virtual Reality (VR) Technology
6. Augmented Reality (AR)
7. Leading to Metaverse Technology

Internet technology

The Internet is a significant factor, resulting in a factor that drives 5G (Fifth Generation of Mobile Communications Technology: 5G) technology from its inception until it forms a communication technology life cycle which will be developed and implemented in the first phase. In the second phase, there will be a significant increase in usage and then apply it widely to the most advanced level. Then, as the number of users decreases, it will become obsolete. Some of them may change to other technologies that provide better features and meet the needs of their users. This could be analogous to the steadily declining number of 2G and 3G mobile phone users. While the number of 4G users tends to continue to grow. It is expected to grow at its fastest in 2020-2021. (Therdpong Daengsi and Phisit Pornpongtechavanich, 2019). This implies that 5G cellular systems should be available in the telecom market within that time frame.

The introduction of 5G technology, which will replace 4G, will result in three outcomes:

1. The Internet's speed will be increased, with 5G speeds 20 times faster than 4G, bringing the clarity of streaming video playback up to 4K or 8K, as well as the use of Augmented Reality (AR) or Virtual Reality (VR) technology smoothly.
2. A command response rate that is up to 30 times faster than 4G. This feature will have a significant impact on human life forms such as self-driving cars, remote surgery, or smart city with full remote control services
3. It is compatible with a large number of Internet-connected devices. It will support up to one million Internet of Things (IoT) devices per square kilometer. This is ten times more than 4G technology. It makes it simple to connect smart devices and sensors which make them work efficiently.

Internet of Things (IoT) technology

The Internet of Things (IoT) refers to a communication network that connects communication devices, electrical appliances, vehicles, buildings, structures, or other objects through the use of embedded electronic systems sensor and Interconnection device software. This will enable all devices and objects to store and exchange data with one another (ITU, 2013). The interconnected Internet of things can connect millions of objects, causing significant structural changes. In the Internet of Things, "Things" can refer to anything from communication devices to electrical appliances like air conditioners, fans, refrigerators, rice cookers, aircraft systems, solar panels, water supply valves, and small circuit boards embedded in livestock.

Internet of Behaviors (IoB)

This technology collects and manages information gathered by the IoT (Internet of Things) as well as information gathered from other sources such as social media, travel information, facial recognition data, and converts that information into a body of knowledge of behavioral events such as the purchase of goods and services. It is a data science/analytics-based analysis, modern technology and behavioral science knowledge resulting in the stimulation of new behaviors. While IoT is the connecting and forwarding of user data, Internet of Behaviors (IoB) is the bringing of data from both IoT devices and digital platforms social media, GPS or government disclosure must be processed in order for service users who have set goals to make decisions. An IoT smart watch, for example, collects heart rate data, the user's steps and sleep patterns are tracked. The data is processed by IoB and they can give advice to the user on what behaviors to engage in for better health based on the user's goals.

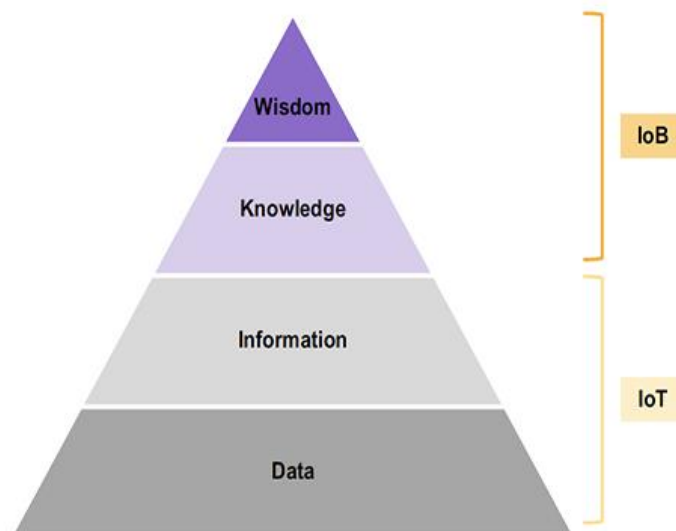


Figure 2 Demonstrating the relationship of IoT and IoB

Source: <https://www.marketplus.in.th/content/detail.php?id=8681>

Artificial Intelligence - AI

Artificial Intelligence (AI) is defined as a machine with the capability of understanding. It picks up skills like perception, learning, reasoning, and problem solving. Artificial Intelligence refers to machines that can perform these tasks (AI).

It can be said that AI was born when machines have the ability to learn. AI is classified into levels based on its ability or intelligence. It is determined by comparing the AI's reasoning, speaking, and attitude abilities to those of humans. AI is divided into three levels based on ability or intelligence, which are as follows:

1. Narrow AI or Weak AI which is an AI that is more specialized than humans. This is the origin of the term Narrow, which refers to an AI that excels in narrow or specialized areas. AI-assisted robotic surgery, for example, which may be more specialized in surgery than a doctor. It is undeniable that this type of AI cannot cook, sing, or do anything. This AI must only help in surgery. Nowadays, AI research results are still at this level.

2. General AI is an artificial intelligence that has the same capabilities as humans. It can do everything as humans and perform at a comparable level.

3. Strong Artificial Intelligence is a type of AI that possesses beyond superhuman abilities. As we can be seen, current human science is only at the start of AI.

Virtual Reality - VR

Virtual reality (Augmented Reality) or AR is a new technology that combines the real world with the virtual world through a device such as webcam, mobile camera, computer, combined with the use of various software, allowing us to see images that look like objects such as people, animals, things. It is displayed on the screen as 3D objects above the actual surface. It is changing the face of advertising media on the Internet step into the new thrill of having product images floating off the computer screen. This is a change in the face of modern media, just as when the Internet was born in the world. If the media is like a "box" then AR is to bounce out into a new world outside the box that creates excitement in the form of Interactive Media.

Augmented Reality - AR

Augmented Reality (AR) is a technology that uses a camera to project virtual images, which are 3D images that have been simulated into the real world. It can look directly through the camera and use processing to make objects overlap into the same image. It is a similar technology, the term "AR" is frequently used in conjunction with the term "VR." The difference is that the nature of AR technology is to attempt to be a part of the user's environment, whereas Virtual Reality (VR) attempts to create a new virtual environment in order to disconnect the user from the real world. This virtual environment can have both visual and auditory components and it may resemble or be completely different from reality

The use of VR technology necessitates the use of a specific device, the VR Headset, to access the virtual world created by computers and accessible via accessories such as the Oculus Rift and PlayStation VR. Augmented Reality (AR) has been in development since 2010 and it has continued to improve its stability, with AR now being visible in a variety of tasks such as Pokémon Go.

Mixed Reality - MR

This MR technology is a hybrid of real-world and digital elements. Reality Blended Using next-generation touch and visualization technology, we can interact with objects and environments in both the real and virtual worlds. Mixed Reality (MR) is an extension of AR and VR that combines their strengths. As a result, the concept is similar to that of augmented reality, which is to bring the digital and real worlds together. However, by wearing glasses with MR lenses, we can see virtual images of objects in real space in 3D and Real Time, allowing us to respond to what we see immediately.

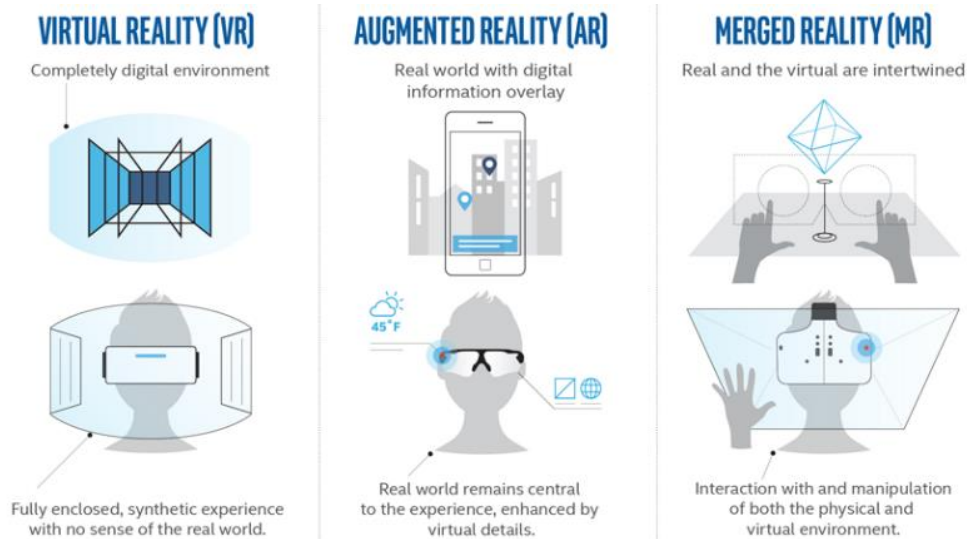


Figure 3 Virtual world technology steps into the real world VR /AR /MR.

Source: <https://img.online-station.net/content/2018/1004/gallery/1538651339.jpg>

The implementing and Leading the World of the Metaverse

Metaverse, with technology that plays a greater role in consumer behavior and announcing Facebook's vision of transforming itself from a social media company to a current company, is now becoming more and more talked about in the tech world, especially since Metaverse is just a preliminary idea. However, the goal is to create a 3D virtual world that combines Virtual Reality (VR) and Augmented Reality (AR) or other technologies. Metaverse will contribute to the creation of a new world ecosystem, a virtual world that will add value from interactions between humans who enter this virtual world. With an increasing number of users, parallel manufacturers and developers will see numerous new business opportunities and will innovate in areas such as global financial system expansion, DeFi, business development, digital real estate, and creating new forms of recreation for virtual people. That means it could be faster in 5 years. Our contact will be more frequent. We will be able to teleport to various locations in the Metaverse world to meet other people.

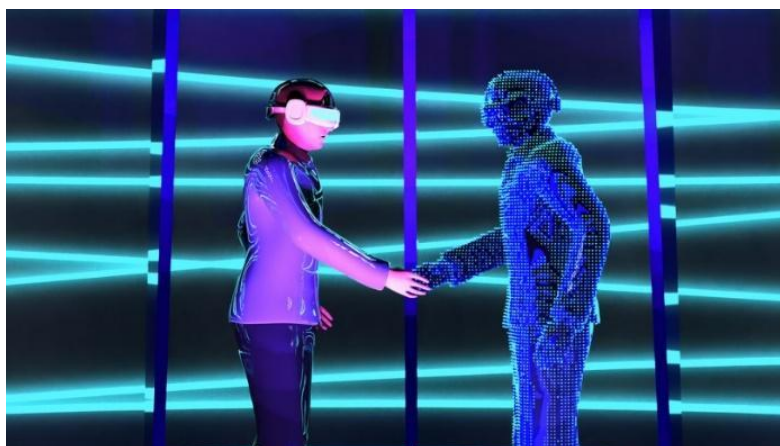


Figure 4 Technology that affects consumer behavior in the future.

Source: <https://motiska.id/2507/cara-main-metaverse/>

References

- Acharee Limpamon (2015). Influence of the business environment on consumer behavior. In *the teaching material on the analysis of consumer behavior of two groups in an organization, 3 units, Nonthaburi*. 3-1 - 3-43. Sukhothai Thammathirat University.
- Barlow, J. (1996). *Declaration of the Independence of Cyberspace*. Retrieved August 12, 2020, from <http://homes.eff.org/~barlow/Declaration-Final.html>
- Cambridge Dictionary. (2020). *English Dictionary*. Retrieved September 18, 2020, from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/>
- Constine, J. (2012). *How big is Facebook's data? 2.5 billion Pieces of content and 500p terabytes ingested everyday*. Retrieved September 24, 2020 from <https://techcrunch.com/2012/08/22/how-big-is-facebooks-data-2-5-billion-pieces-of-content-and-500-terabytes-ingested-every-day/>
- Chalatip Champitak (2020). *Digital Native vs Digital Immigrant*. Retrieved September 18, 2021, from [http://www.culi.chula.ac.th/salc/images/ENG%20Today%20PDF/Eng.15%20\(Digital%20Native%20vs%20Digital%20Immigrant\).pdf](http://www.culi.chula.ac.th/salc/images/ENG%20Today%20PDF/Eng.15%20(Digital%20Native%20vs%20Digital%20Immigrant).pdf)
- Herther, N. K. (2009). Digital Natives and Immigrants: What Brain Research Tells Us. *Computer Science*, 33(6), 15-21.
- Inter Telecommunication Union. (2013). *Measuring the information society*. Geneva: ITU.
- Kitchin, R. (2014). The real-time city? Big Data and smart urbanism. *GeoJournal*, 79, 1-14.
- Kreuzenbeck, L., & Best, M. (2013). Chapter 4. Measuring the World's Digital Natives. In *Measuring the Information Society*. Switzerland: International Telecommunication Union.
- Mia Carina Friska. (2019). *Closing The Gap Between 'Digitalnative' and 'Digital Immigrant'*. Retrieved November 20, 2021, from <https://medium.com/@miacrnfrska>.
- Oxford Learner's Dictionaries. (2020). *English Dictionary*. Retrieved September 18, 2020, from <https://oxfordlearnerdictionaries.com>

- Saroj Raohasiri (2017). *5 eras of digital*, Retrieved September 19, 2021, from <https://positioningmag.com/1114251>
- Suphakorn Juthapon and Phatchanee Choeijanya (2013). Reviewing the concept, definitions and characteristics of Digital Natives and Digital Immigrants. *Siam Communication Review*, 14-17
- Supoj Sritanupong (2011). *Two groups of people in the organization, they are digital natives and Digital Immigrants*. Retrieved September 19, 2021, from <https://supoet.wordpress.com/>
- Presky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9(5), 1-6.
- Tapscott, D. (2009). *Grown up digital*. New York: McGraw-Hill.
- Therdpong Daengsi and Phisit Pompongtechavanich (2019). 5G: The Communication Technology of the Next Decade. *The Journal of Industrial Technology*, 15(2), 162-180.
- Warot Boonprayong (2015). Challenges in using big data in health. *Journal of Vocational and Technical Education (JVTE)*, 68-75.
- Zur, O & Walker, A. (2020). *On Digital Immigrants and Digital Natives*. Retrieved September 18, 2021, from <https://www.zurinstitute.com/digital-divide/>
- Zur, O & Zure, A. (2011). *On Digital Immigrants and Digital Natives: How the Digital Divide Affect Famililies, Educational Instituion and the Workplace*. Retrieved September 18, 2021, from <https://www.zurinstitute.com/digital-divide.html>



การตลาดสื่อสังคมออนไลน์

Social Media Marketing

ณชัยศักดิ์ จุณณะปิยะ

Nachaisak Chunnapiya

Creatives Marketing Consultant

E-mail: Dr.nachaisak@gmail.com

Received: May 12, 2022; Revised: Oct 20, 2022; Accepted: Oct 21, 2022

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการทำการตลาดในช่องทางปกติแบบดั้งเดิมไม่สามารถทำให้สินค้าจำหน่ายได้เป็นอย่างดีในอดีต เพราะลูกค้าเปลี่ยนจากสื่อรูปแบบเก่า สู่อีรูปแบบใหม่ ซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์ จากผลสำรวจการใช้สื่อสังคมออนไลน์จากทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยตลอดหลายปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ดังนั้นการใช้ช่องทางออนไลน์ควบคู่จึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำการตลาดในปัจจุบัน ซึ่งประโยชน์การตลาดสื่อสังคมออนไลน์มีความสำคัญต่อการสร้างตราสินค้าหลายประการ ได้แก่ เป็นช่องทางให้แบรนด์เข้าใจลูกค้าลึกซึ้งขึ้น เป็นช่องทางให้ศึกษาคู่แข่ง ช่วยสร้างการรับรู้ตราสินค้าสร้างปฏิสัมพันธ์และจุดใจระหว่างลูกค้ากับตราสินค้า และสร้างภาพลักษณ์ให้สินค้าซึ่งจะนำมาซึ่ง ยอดขายสูงขึ้น และสามารถลดต้นทุนด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ได้ด้วย สำหรับ ขั้นตอนการดำเนินงานทางการตลาดสื่อสังคมออนไลน์เริ่มต้นจากการเข้าใจถึงธุรกิจรวมถึงตราสินค้าของตนและคู่แข่งรวมถึง การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การวางแผนเนื้อหา การใช้เครื่องมือช่วยเหลือ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ ซึ่งสุดท้ายแล้วการจะทำให้สำเร็จอย่างยั่งยืนนั้นต้องพยายามสร้างชุมชน ให้สมาชิกเข้ามาแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆได้

คำสำคัญ: การตลาดสื่อสังคมออนไลน์

Abstract

Nowadays, offline marketing alone is not enough. because customers switched from the old media to a new media which has empirical evidence from the survey results, the use of social media from around the world, including Thailand over the past few years, has always been increasing. Therefore, the use of online channels along with it has become the heart of marketing today. The benefits of using social media marketing are important to brands in many respects, It is a channel for brands to understand their customers more deeply. As a way to study competitors Helps build brand awareness It helps build interactions and attracts. customers with brands and help create a brand image. which will bring higher sales and can reduce the cost of advertising and public relations as well. For the social media marketing process, it starts with knowing their business and their brand. and knowing the brand's customers Setting goals and objectives content planning Using help tools result analysis in the end, to achieve sustainable success, we must try to build a community and allow members to share.

Keywords: Social Media Marketing

บทนำ

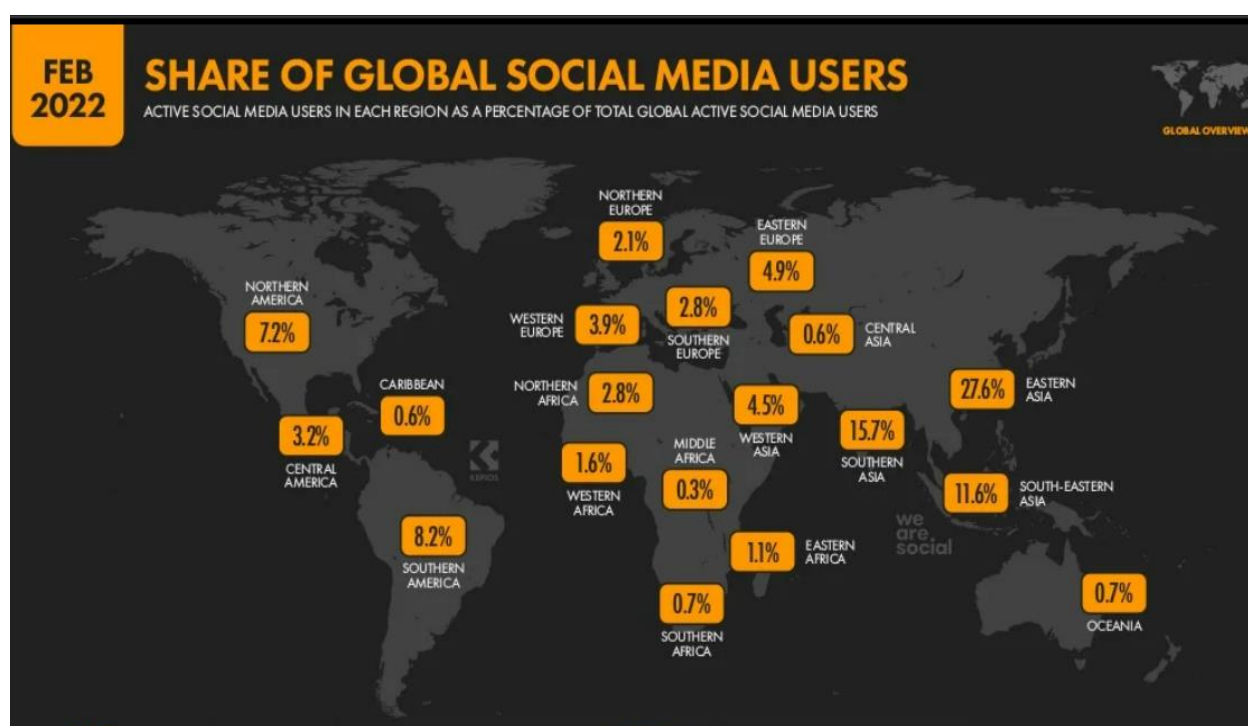
ปัจจุบันการทำการตลาดในช่องทางออนไลน์อย่างเดียวไม่เพียงพอเนื่องจากลูกค้าเปลี่ยนแปลงจากช่องทางรับข่าวสารจาก สื่อรูปแบบเก่า (Traditional Media) ไปสู่ สื่อรูปแบบใหม่ (New Media) ดังนั้นการใช้ช่องทางออนไลน์ควบคู่ไปด้วยจึงเป็นหัวใจสำคัญของการทำการตลาดในยุคปัจจุบัน (Truedigitalacademy, 2565)

ในปัจจุบัน เฟซบุ๊ก, อิน스타그램, ทวิตเตอร์, โลก, ดิกด็อก, ยูทูบ, จักรวาลนฤมิตร เป็นต้น เป็นแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ที่เปรียบเสมือนชุมชนออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้คุณและผู้ใช้งานหลายคนเข้ามาพูดคุย ค้นหา และสร้างสรรค์สิ่งที่ชอบ และเป็นโอกาสที่ดีที่ตราสินค้าจะได้ทำความรู้จักและเข้าใจ ‘พื้นที่ออนไลน์’ เหล่านี้ เพื่อใกล้ชิดลูกค้ามากขึ้น (Contentshifu, 2565)

สื่อสังคมออนไลน์ ขยายการเติบโตขึ้นและมีจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นทุกปี จากรายงานภาพรวมสถิติจากทั่วโลกของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งาน รวมถึงการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ของรายงาน ดิจิตอล 2022 ได้รวบรวมข้อมูลจากบริษัทวิจัยตลาดระดับโลกได้กล่าวถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้คนทั่วโลกใช้ตลอดปีที่ผ่านมา (Datareportal, 2022)

จำนวนผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทั่วโลก

จำนวนผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทั่วโลกในภูมิภาคเอเชียมีสัดส่วนมากที่สุดเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่นๆ ทั่วโลกดังภาพ



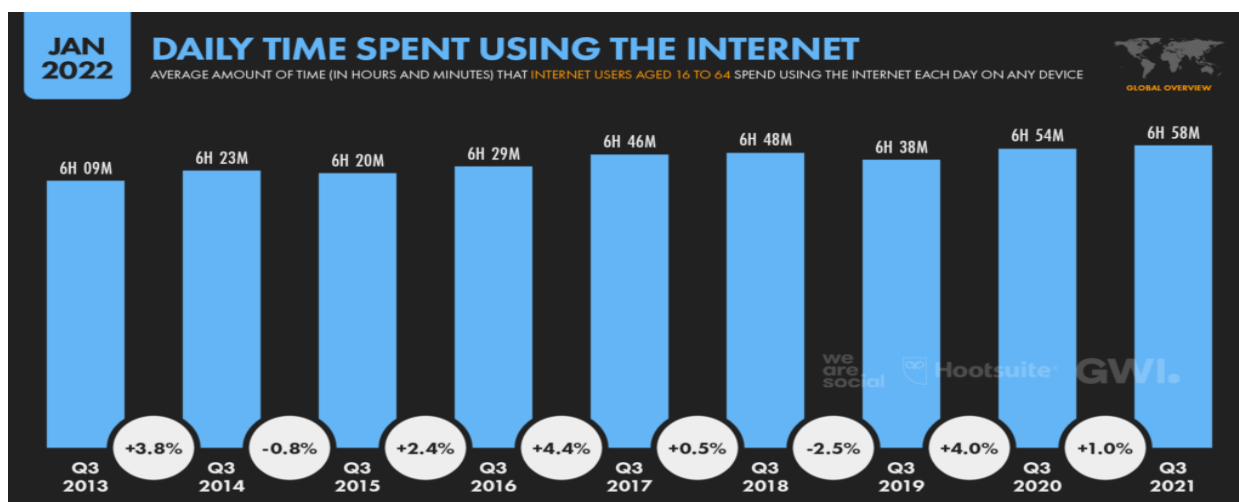
ภาพที่ 1 จำนวนผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทั่วโลก

ที่มา: Datareportal (2022)

เวลาต่อวันที่ผู้คนทั่วโลกใช้ในงานอินเทอร์เน็ต

ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปใช้เวลาเกือบ 7 ชั่วโมงต่อวันไปกับการใช้อินเทอร์เน็ตในทุกอุปกรณ์โดยทั่วไปหากคิดว่าเป็นค่าเฉลี่ยทั่วโลก 7-8 ชั่วโมงต่อวัน ปัจจุบันผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปใช้เวลามากกว่า 40% ของชีวิตตอนตื่นนอนเพื่อออนไลน์ และระยะเวลาที่ใช้ออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยค่าเฉลี่ยรายวันเพิ่มขึ้น 4 นาทีต่อวัน (+1%) ในปีที่ผ่านมาซึ่งนั่นอาจฟังดูเพิ่มขึ้น

ไม่มากนัก แต่เมื่อรวมเข้ากับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมดจากทั่วโลก 4 นาทีต่อวันนั้นหมายถึงการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นมากกว่า 5 พันล้านวันในปี 2565

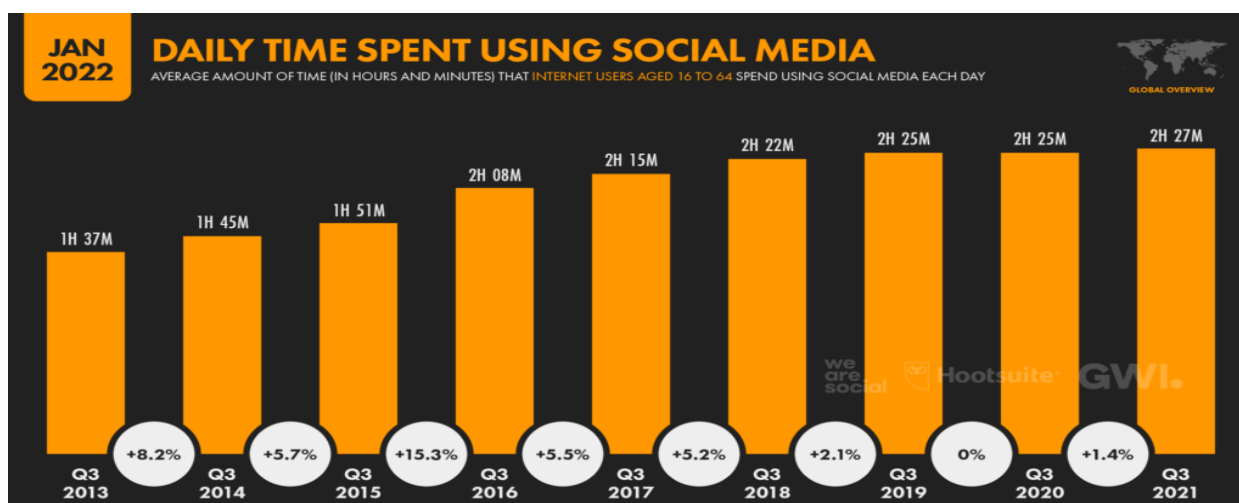


ภาพที่ 2 เวลาต่อวันที่ผู้คนทั่วโลกใช้ในงานอินเทอร์เน็ต

ที่มา: Datareportal (2022)

การใช้เวลาไปกับสื่อสังคมออนไลน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

การใช้เวลาไปกับสื่อสังคมออนไลน์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2013 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน ซึ่งในปัจจุบัน เวลาที่ใช้ไปกับสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นในปีที่ผ่านมาคิดเป็น 2 นาทีต่อวัน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อน 1.4%



ภาพที่ 3 การใช้เวลาไปกับสื่อสังคมออนไลน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ที่มา: Datareportal (2022)

แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ยอดนิยมตามสัดส่วนเวลาที่ใช้งาน

ข้อมูลสถิติอธิบายว่าปีนี้เป็นปีที่ผู้ใช้ของระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์คิดเป็น 7 ใน 10 เครื่องที่ใช้กันทั่วโลก แม้ว่าตัวเลขเหล่านี้อาจไม่รวมผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมด แต่ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีที่โลกใช้แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์โดยรวมแล้ว ซึ่งข้อมูลได้อธิบายไว้ดังนี้

ยูทูบอันดับ 1 ใช้เวลาเกือบหนึ่งวันเต็มหรือราว 23.7 ชั่วโมง ต่อเดือน ใช้ ยูทูบ บนสมาร์ตโฟน แต่แพลตฟอร์มนี้มักจะหมายถึงการเปิดทั้งเว็บไซต์ด้วย

เฟซบุ๊ก อันดับ 2 ในแง่ของเวลาใช้งานสะสมทั้งหมด โดยผู้ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ใช้งานเฉลี่ย 19.6 ชั่วโมงในแต่ละเดือน

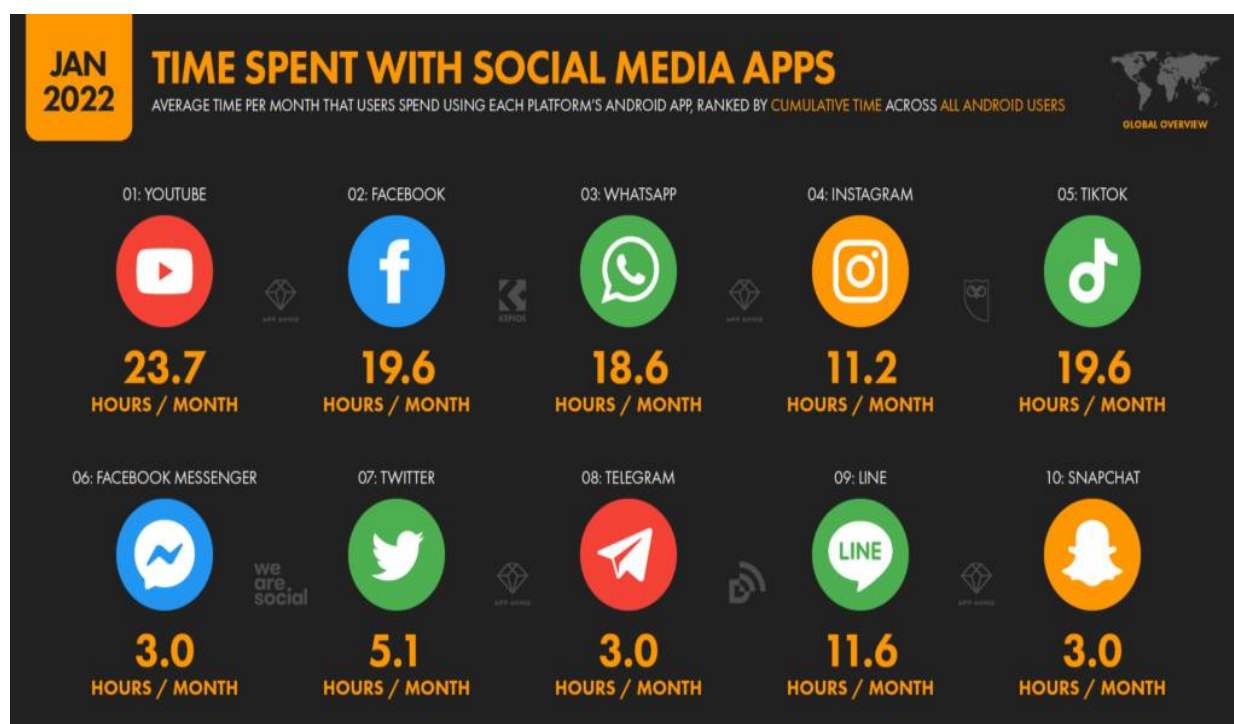
วอทส์แอป มาเป็นอันดับ 3 ในแง่เวลาใช้งานสะสม โดยเฉลี่ย 18.6 ชั่วโมงต่อเดือนสำหรับแอปพลิเคชันสื่อสารบนสมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

อินสตาแกรม อยู่ในอันดับที่ 4 แต่ผู้ใช้ใช้เวลาเฉลี่ยน้อยลงอย่างมากกับการใช้แอปพลิเคชันในแต่ละเดือน เมื่อเทียบกับ 5 อันดับแรก โดยใช้เวลาเพียง 11.2 ชั่วโมงต่อเดือน

ติ๊กต็อก มีเวลาใช้งานเฉลี่ย 19.6 ชั่วโมงต่อเดือนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์แต่เนื่องจากแพลตฟอร์มนี้มีผู้ใช้โดยรวมน้อยกว่า ติ๊กต็อกจึงขึ้นมายูอันดับ 5 ในการจัดอันดับครั้งนี้

ไลน์ ใช้เวลาไป 11.6 ชั่วโมงต่อเดือน ยังเป็นอัตราการใช้งานที่น่าประทับใจ แต่ด้วยจำนวนผู้ใช้โดยรวมที่น้อยกว่ามาก จึงติดอันดับ 9 ในการจัดอันดับโลก

สิ่งสำคัญคือต้องเน้นย้ำว่าตัวเลขเหล่านี้มีความแตกต่างเนื่องจากทางภูมิศาสตร์และการจัดอันดับในท้องถิ่นอาจให้ผลแตกต่างไปจากภาพรวมทั่วโลก



ภาพที่ 4 แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ยอดนิยมตามสัดส่วนเวลาที่ใช้งาน

ที่มา: Datareportal (2022)

แพลตฟอร์มยอดนิยมตามสื่อสังคมออนไลน์จำนวนผู้นิยมเข้าใช้

เฟซบุ๊ก ยังเป็นแพลตฟอร์มที่คนใช้มากที่สุด

ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแพลตฟอร์มที่ผู้คนชื่นชอบและใช้เวลามากที่สุดอาจแสดงให้เห็นถึงข้อมูลสำหรับนักการตลาดที่จะเตรียมแผนสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งอย่างไรก็ตาม จำนวนผู้ที่ยังใช้งานเป็นเกณฑ์กำหนดคุณค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องทำความเข้าใจการทำงานของแพลตฟอร์ม โดยจากข้อมูลที่เผยแพร่ในผลประกอบการการลงทุนในไตรมาส 3 ปี 2564 ยืนยันว่าเฟซบุ๊กเป็นแพลตฟอร์มที่มีผู้คนใช้งานมากที่สุดทั่วโลก โดยมีผู้ใช้ 2.91 พันล้านคน ณ เดือนตุลาคม 2564 และฐานผู้ใช้งานรายเดือนของเฟซบุ๊กเติบโตขึ้น 6.2% (170 ล้านคน) ในปีที่ผ่านมาแม้ว่าจะยังถูกบดบังในจีน

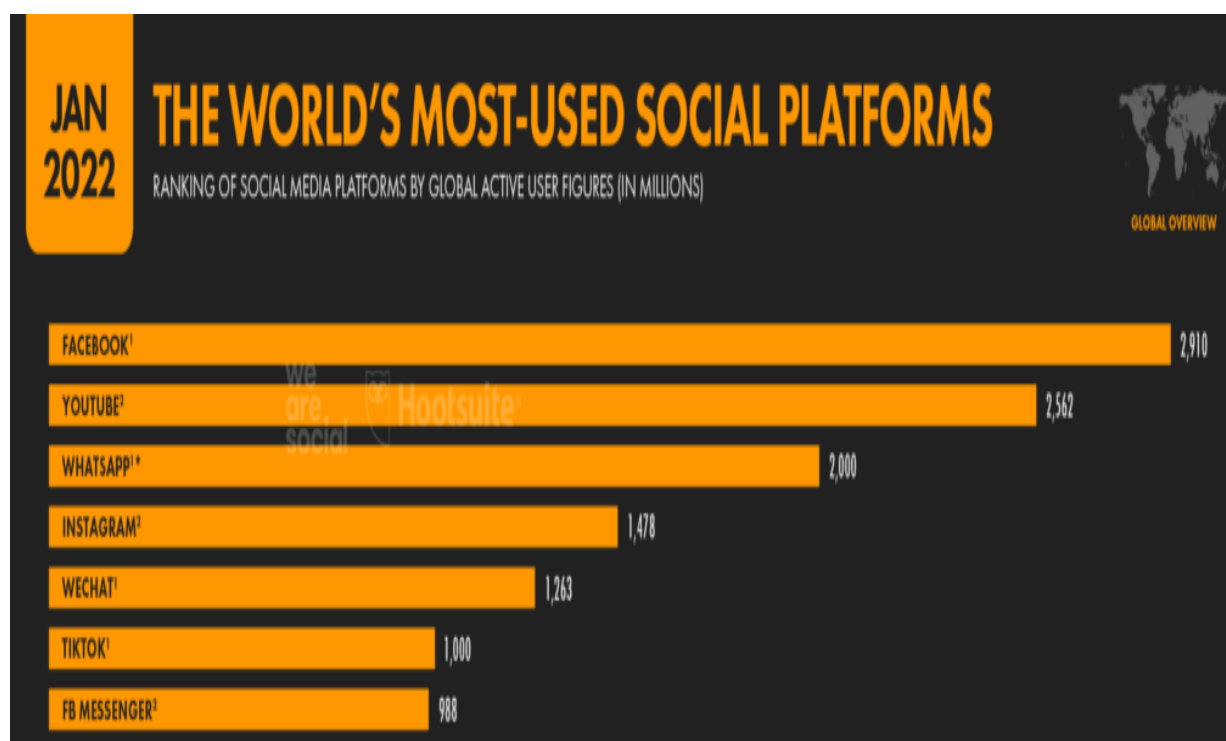
ยูทูบ จึงได้ปิดช่องว่างระหว่างเฟซบุ๊กในปีที่ผ่านมาด้วยจำนวนผู้ชมที่เพิ่มขึ้นเกือบสองเท่าของเฟซบุ๊กซึ่งปัจจุบัน ยูทูบ มีผู้ใช้งานอย่างน้อย 2.56 พันล้านคน ซึ่งคิดเป็นประมาณ 88% ของยอดรวมเฟซบุ๊กล่าสุด

อย่างไรก็ตาม ตัวเลขผู้ชมของ ยูทูบ นั้นอิงจากผู้ชมโฆษณาบนแพลตฟอร์ม ในขณะที่ตัวเลขของเฟซบุ๊กแสดงถึงผู้ใช้งานรายเดือนทั้งหมด สำหรับ วอทส์แอปป์ ทั่วโลกในปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มว่าแพลตฟอร์มจะยังคงอยู่ในอันดับที่สาม โดยมีผู้ใช้งานอย่างน้อย 2 พันล้านคนต่อเดือน

อินสตาแกรมอยู่ในอันดับที่ 4 ของโลก และมีการเติบโตเร็วที่สุดในกลุ่มแพลตฟอร์มในปีที่ผ่านมา

วีแชท เป็นอันดับที่ 5 เนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ยอดนิยมของจีน ขณะนี้มีผู้ใช้งาน 1.26 พันล้านคนต่อเดือน

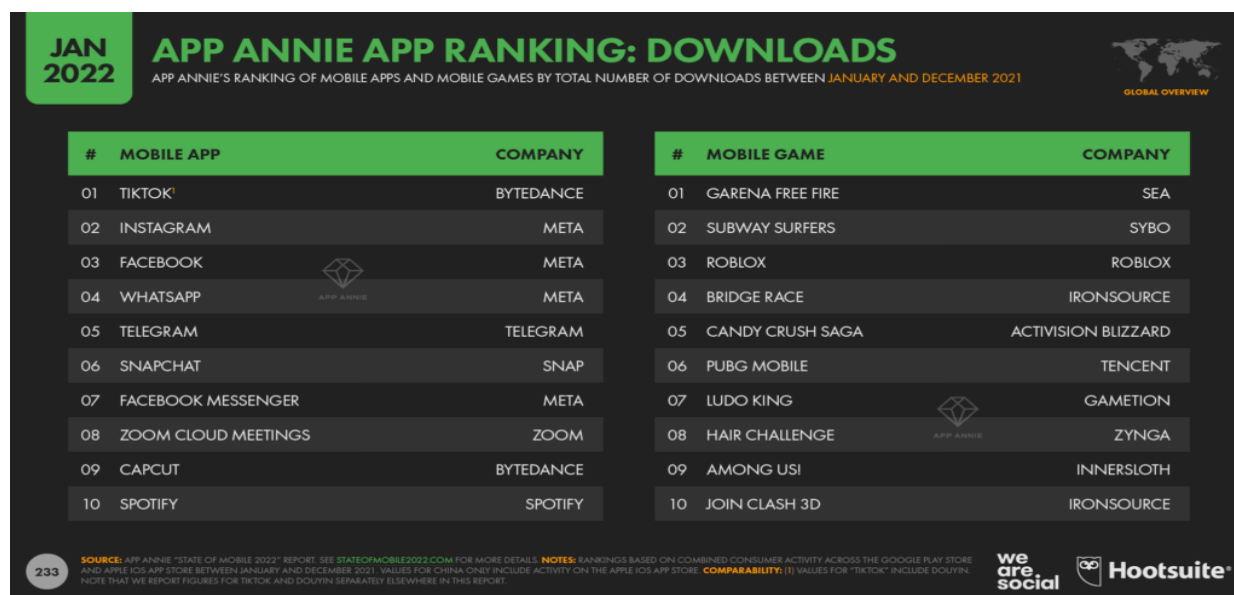
ติ๊กต็อก ซึ่งขณะนี้อยู่ในอันดับที่ 6 ซึ่งพยากรณ์ว่ามีแนวโน้มเติบโตต่อไป



ภาพที่ 5 แพลตฟอร์มยอดนิยมตามสื่อสังคมออนไลน์จำนวนผู้นิยมเข้าใช้

ที่มา: Datareportal (2022)

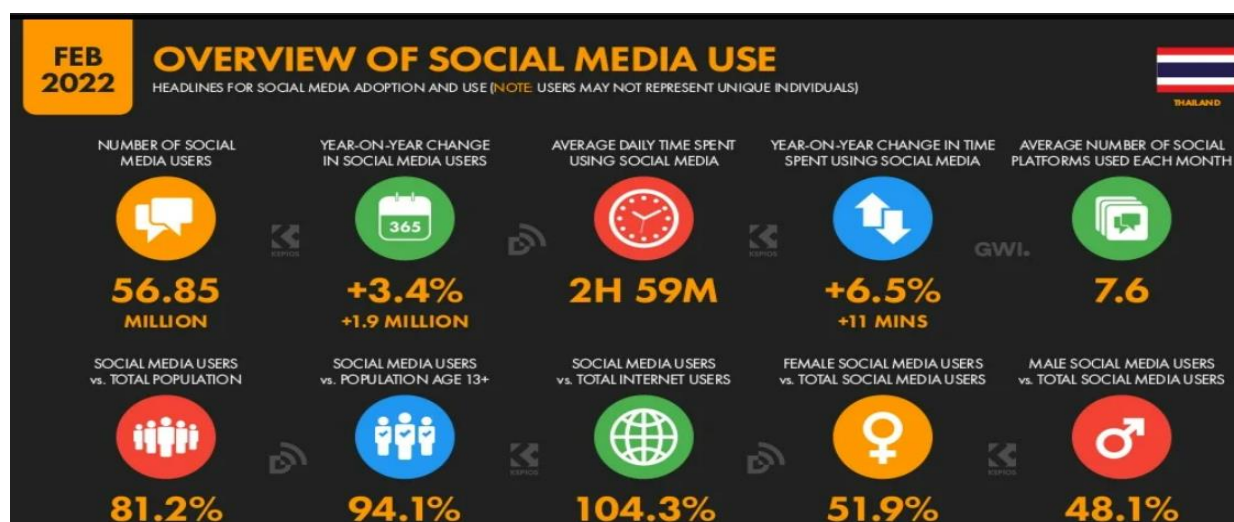
แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผู้นิยมการคัดลอกเพิ่มข้อมูล (download) มากที่สุด



ภาพที่ 6 แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผู้นิยมการคัดลอกเพิ่มข้อมูล (download) มากที่สุด
ที่มา: Datareportal (2022)

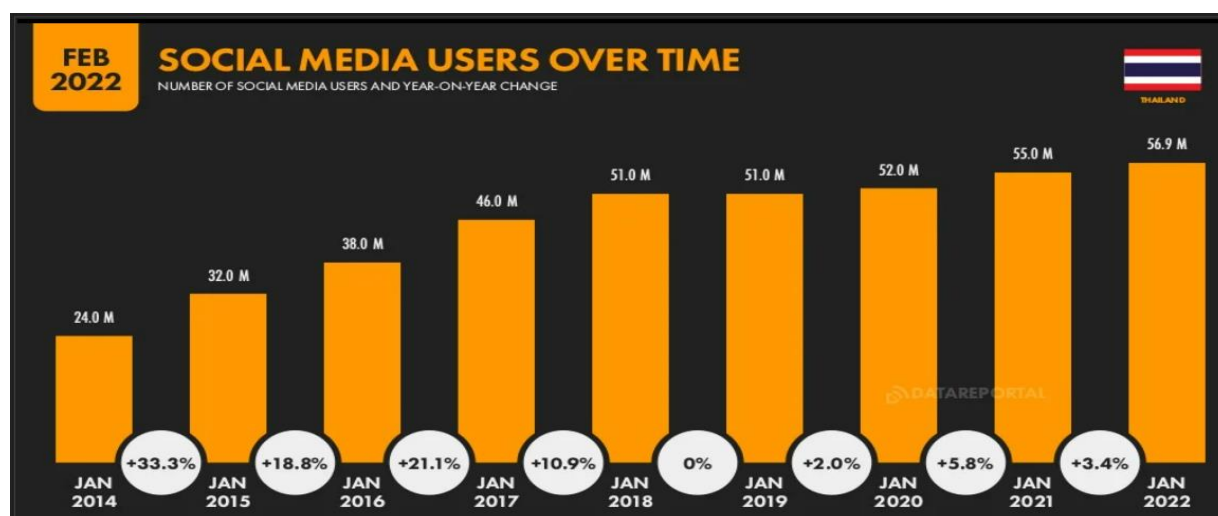
สรุปดังรายงานดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ถึงแนวโน้มและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคนทั่วโลก ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อนักการตลาดในปัจจุบันในการนำมาใช้พัฒนาแนวทางการตลาดสื่อสังคมออนไลน์ในอนาคตต่อไป

สำหรับประเทศไทย (Datareportal.com, 2022) ภาพรวมของประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ถึง 56.85 ล้านคน คิดเป็น 81 เปอร์เซ็นต์จากจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งมีการเพิ่มขึ้นจากปีก่อน 3.4 เปอร์เซ็นต์โดยใช้เวลาย่อยวันในการใช้โซเชียลมีเดียถึง 3 ชั่วโมง ต่อวันซึ่งเวลาที่เพิ่มขึ้นเป็น 6.5 นาที โดยที่แต่ละคนจะใช้ 7 แพลตฟอร์มต่อเดือนโดยผู้ใช้งานระหว่างเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน ดังภาพ



ภาพที่ 7 จำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย
ที่มา: Datareportal (2022)

สำหรับอัตราการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปีค.ศ.2014มีจำนวนผู้ใช้งาน 24 ล้านคน ปี ค.ศ. 2015 มีจำนวนผู้ใช้งาน 32 ล้านคน ปี ค.ศ. 2016 มีจำนวนผู้ใช้งาน 38 ล้านคน ปี ค.ศ. 2017 มีจำนวนผู้ใช้งาน 46 ล้านคน ปีค.ศ. 2018 และ2019 มีจำนวนผู้ใช้งาน 51 ล้านคน ปี ค.ศ. 2020 มีจำนวนผู้ใช้งาน 52 ล้านคน ปี ค.ศ. 2021 มีจำนวนผู้ใช้งาน 55 ล้านคน ปี ค.ศ.2022 มีจำนวนผู้ใช้งาน 56.9 ล้านคน ดังภาพ

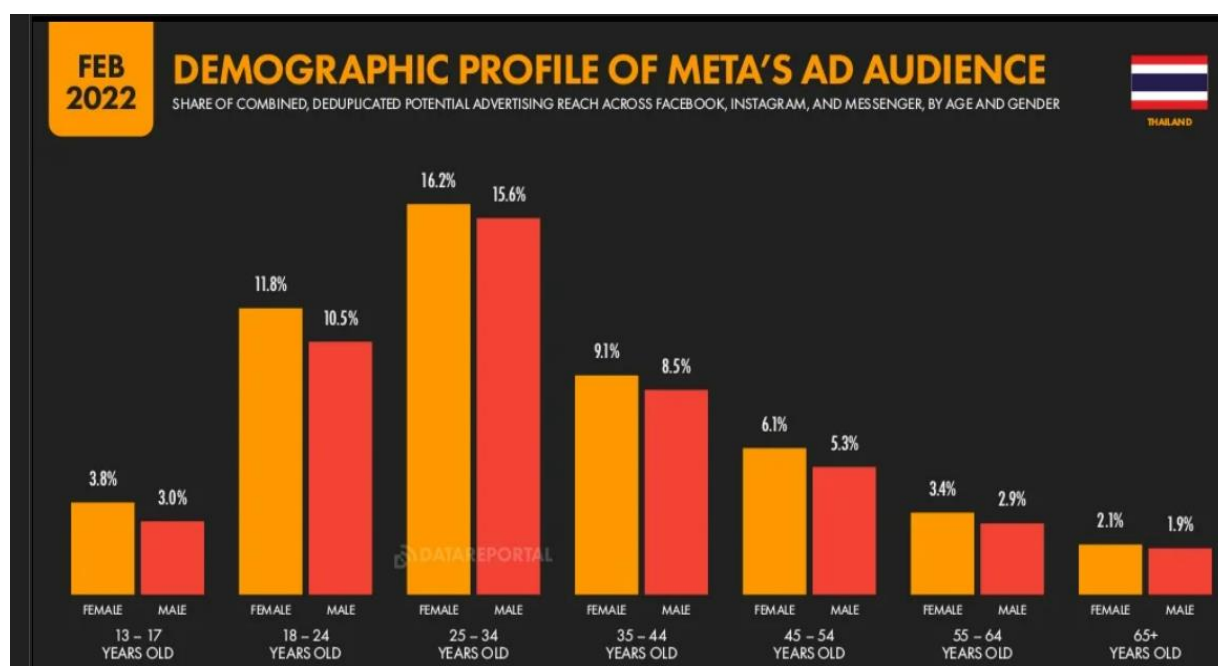


ภาพที่ 8 อัตราการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย

ที่มา: Datareportal (2022)

สัดส่วนประชากร

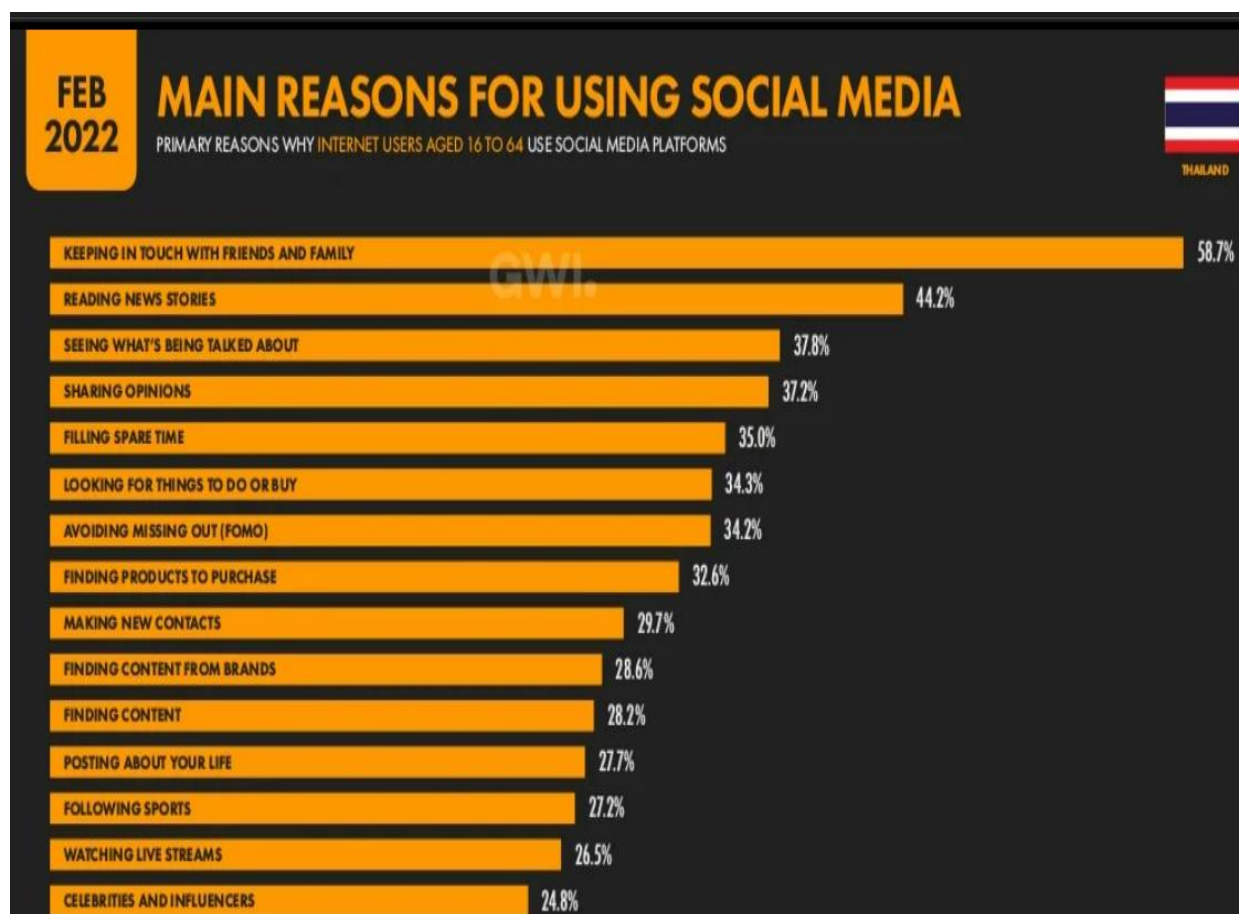
มีผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี อายุ 18-24 ปี อายุ 35-54 ปี และอายุ 55-64 ปี ตามลำดับ



ภาพที่ 9 สัดส่วนประชากรในประเทศไทย

ที่มา: Datareportal (2022)

เหตุผลในการใช้สื่อสังคมออนไลน์



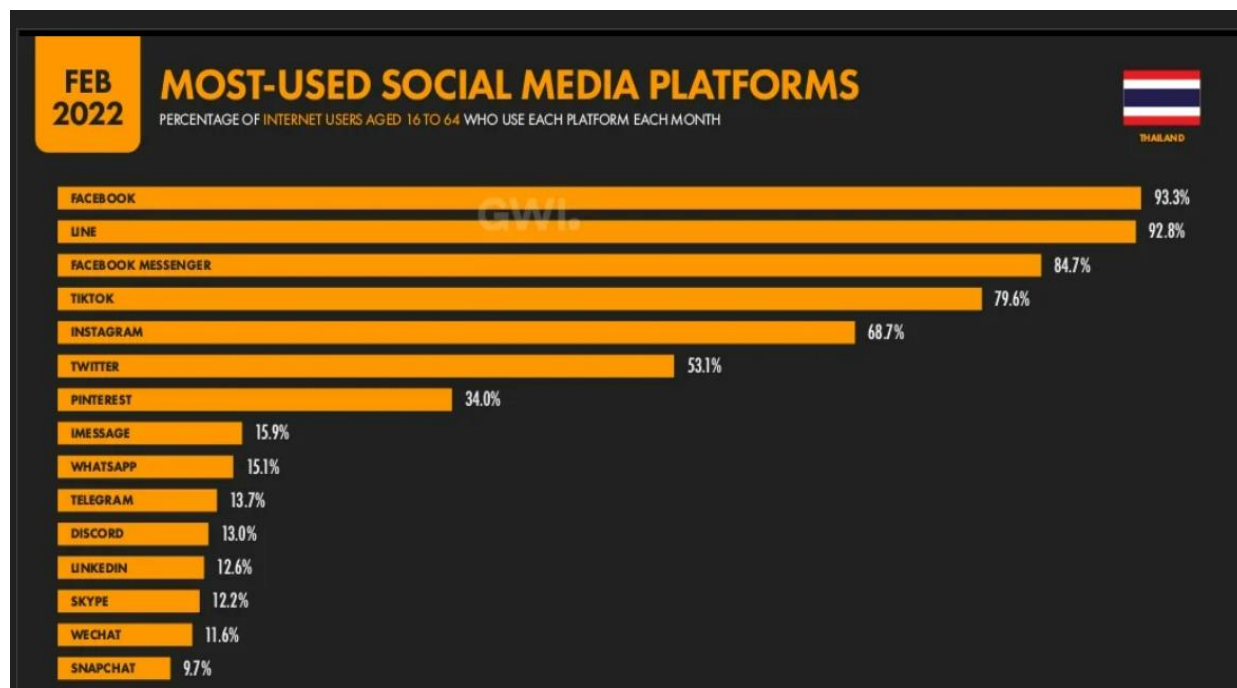
ภาพที่ 10 เหตุผลในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย

ที่มา: Datareportal (2022)

การรวมกลุ่มสนทนากับมิตรและครอบครัว 58.7% อ่านเรื่องราวใหม่ๆ 44.2% ชื่นชมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นแชร์ความเห็น 37.2% ฆ่าเวลา 35% หาซื้อสินค้าหรือทำกิจกรรม 34.2% หลีกหนีความจำเจเบื่อ 34.2% หาซื้อสินค้า 32.6% สร้างการพบปะผู้คนใหม่ 29.7% แสวงหาข้อมูลเรื่องราวเกี่ยวกับตราสินค้าต่างๆ 28.6% แสวงหาเรื่องราวต่างๆ 28.2 % โพสต์เขียนเรื่องราวของชีวิตตัวเองติดตามชมกีฬา 27.7% ชมการแสดงสด 26.5% ติดตามดาราและผู้ทรงอิทธิพลในสื่อสังคมออนไลน์ 24.8%

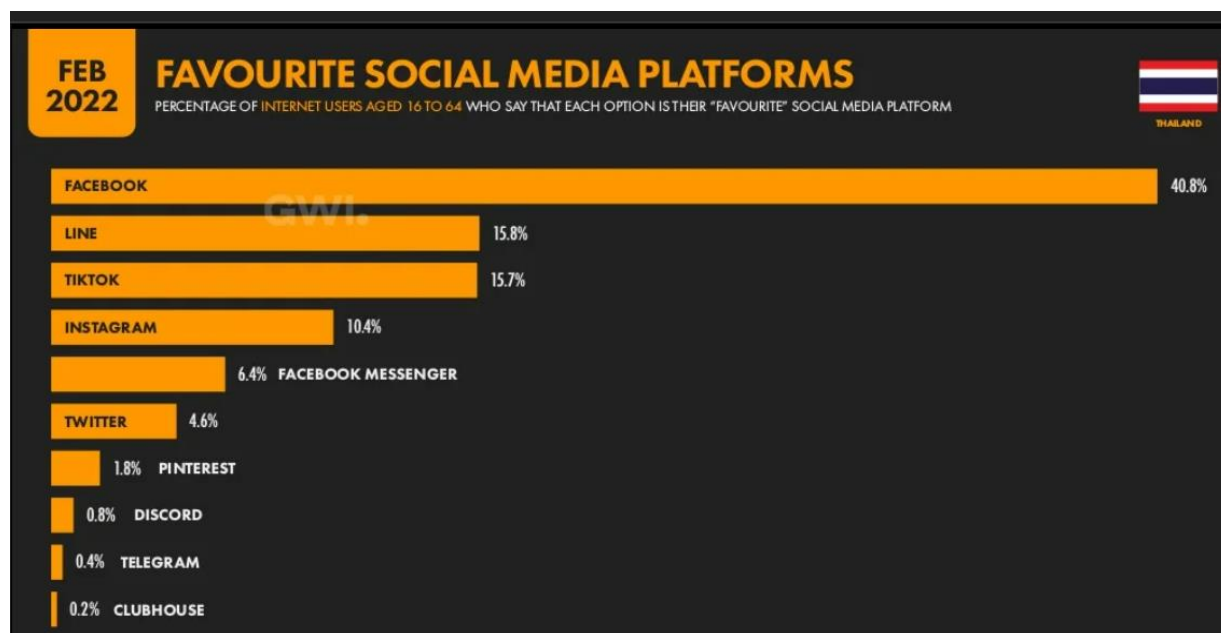
สรุปที่สำคัญต่อการตลาด คือ การหาซื้อสินค้า 32.6% สร้างการพบปะผู้คนใหม่ๆ 29.7% แสวงหาข้อมูลเรื่องราวเกี่ยวกับตราสินค้าต่างๆ 28.6% และ ชมการแสดงสด 26.5% ติดตามดาราและผู้ทรงอิทธิพลในสื่อสังคมออนไลน์ (24.8%) ซึ่งจะได้นำมาใช้วางกลยุทธ์การตลาดสื่อสังคมออนไลน์เป็นอย่างดี

แพลตฟอร์มที่นิยมใช้



ภาพที่ 11 แพลตฟอร์มที่ใช้มากที่สุดในประเทศไทย

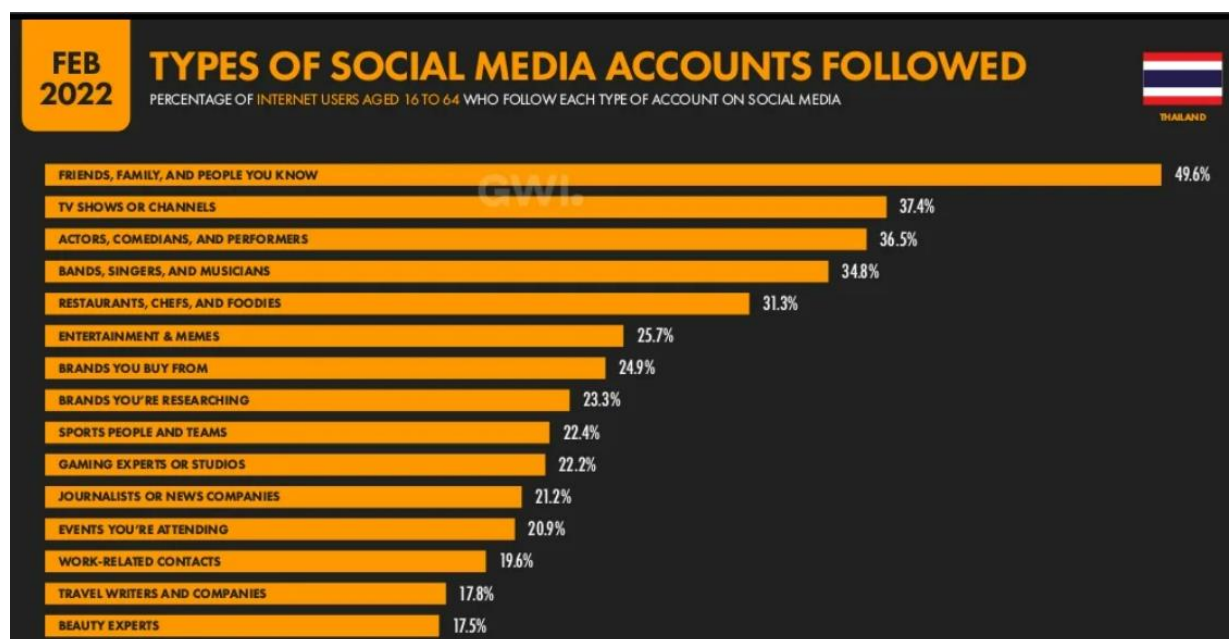
ที่มา: Datareportal (2022)



ภาพที่ 12 แพลตฟอร์มที่นิยมใช้ในประเทศไทย

ที่มา: Datareportal (2022)

ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ที่คนไทยติดตาม



ภาพที่ 13 ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ที่คนไทยติดตาม

ที่มา: Datareportal (2022)

ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ที่คนไทยติดตามมากที่สุดตามลำดับถึงน้อยที่สุด ได้ดังนี้ เพื่อนครอบครัวและคนที่รู้จัก 49.6% ทีวีโชว์ 37.4% ตลกและการแสดงต่างๆ 36.5% วงดนตรีและนักร้องนักดนตรี 34.8% ทำอาหารพ่อครัวแม่ครัว 31.3% บันเทิงเร้าใจ 25.7% ตราสินค้าที่จะซื้อ 24.9% ตราสินค้าที่ค้นหาอีกครั้ง 23.3% ทีมกีฬา 22.4% เกม 22.2 % ผู้สื่อข่าว ข่าวสาร 21.2% กิจกรรมที่จะเข้าร่วม 20.9% งานที่จะต้องติดต่อประสานงาน 19.6 % ท่องเที่ยว 17.8 % ความสวยงาม 17.5%

สรุปได้ชัดเจนที่สำคัญต่อการตลาด คือจะได้นำประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ที่คนไทยติดตามมาใช่วงกลยุทธ์การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ได้เป็นอย่างดีเหมาะสม

ดังนั้นจากที่อ้างอิงสถิติการสำรวจข้อมูลการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคทั่วโลกและผู้บริโภคในประเทศไทยพบข้อมูลที่มีนัยสำคัญทางสถิติถึงแนวโน้มการเติบโตของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้นซึ่งจะเป็นข้อมูลที่สำคัญยิ่งในการนำมาใช้วิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างดีซึ่งผู้เขียนจะได้กล่าวอธิบายในหัวข้อต่อไป

ความแตกต่างของ แนวคิดการตลาดสื่อสังคมออนไลน์และ การตลาดดิจิทัล

การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing)

การตลาดดิจิทัล คือ กลยุทธ์การใช้สื่อดิจิทัลทั้งออนไลน์และออฟไลน์ในการทำการตลาด เพื่อโปรโมทสินค้า หรือสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมีจุดประสงค์คือการ “เข้าถึง” ลูกค้าให้ได้จำนวนมาก และตรงกลุ่มเป้าหมาย ให้ลูกค้าได้รู้จักกับผลิตภัณฑ์โดยที่แนะนำเสนอสิ่งที่ผู้บริโภคชื่นชอบซึ่งเป็นที่ยอมรับในขณะนั้น ด้วยรูปแบบที่น่าสนใจ ซึ่งการตลาดดิจิทัลประกอบไปด้วย 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ 1. การทำการตลาดออนไลน์ 2. การทำการตลาดโมบาย และ 3. การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการตลาดสื่อสังคมออนไลน์เป็นส่วนประกอบหนึ่งของ การตลาดดิจิทัล ซึ่งมีบทบาทสำคัญมากเนื่องจากเป็นช่องทางที่มีความเป็นธรรมชาติสูง ดังนั้น นักการตลาดจึงนิยมใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์เหล่านี้เพื่อสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (Truedigitalacademy, 2565)

แนวคิดการตลาดสื่อสังคมออนไลน์

การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ คือ กระบวนการการผลิตและสร้างคอนเทนต์ให้ตอบโต้กับสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เพื่อสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าและโปรโมทชื่อเสียงของแบรนด์ โดยมีวัตถุประสงค์ ส่ง ‘ข้อความที่ใช้ ไปหาคนที่ใช่ (Contentshifu, 2565) ประโยชน์ของการทำ สื่อสังคมออนไลน์ ที่มีต่อตราสินค้า

1. สื่อสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางให้ตราสินค้ามีความเข้าใจลูกค้าเพิ่มขึ้น

ตราสินค้าสามารถใช้ในการศึกษาและทำความเข้าใจกับลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายด้วยการสังเกตพฤติกรรม เช่น ชอบใจ แบ่งปัน หรือเสนอแนะความเห็นต่างๆ (Contentshifu, 2565)

2. สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการศึกษาคู่แข่ง (Competitor Analysis)

การเข้าไปศึกษาวิธีการทำธุรกิจและการตลาดของคู่แข่งได้ ซึ่งรวมถึงศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าผู้ติดตามคู่แข่งได้ จากนั้นนำมาพัฒนาตราสินค้าของตนเอง เพื่อตอบโต้กับลูกค้าในได้มากกว่า (Contentshifu, 2565)

3. สื่อสังคมออนไลน์สร้าง ความตระหนักในตราสินค้า เกี่ยวกับตราสินค้า

เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์ คือพื้นที่สาธารณะที่ผู้บริโภคเข้ามาปฏิสัมพันธ์กัน ตราสินค้าจึงทำให้คนรับรู้ถึงการมีอยู่และตัวตนของตราสินค้าของคุณได้ การทำการตลาดสื่อสังคมออนไลน์นั้นสิ่งสำคัญก็คือการเล่าเรื่องผ่านเนื้อหา ยิ่งเนื้อหาตรงใจลูกค้า จะสามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้า และส่งผลให้เกิดการรับรู้ตราสินค้ามากขึ้น และเพิ่มโอกาสในการสร้างกลุ่มลูกค้ารายใหม่ได้มากยิ่งขึ้น (Contentshifu, 2565)

4. สื่อสังคมออนไลน์ ช่วยสร้างการเข้าถึงและเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างตราสินค้ากับลูกค้า

ในปัจจุบันนี้ผู้บริโภคใช้สื่อสังคมออนไลน์ติดตามและค้นหาสิ่งที่สนใจรวมถึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็ว ตราสินค้าสามารถนำประโยชน์นี้มาสร้างการติดต่อสื่อสาร ระหว่างลูกค้าได้เช่น การเสนอแนะ, ชอบ หรือ แลกเปลี่ยน บนโพสต์ต่างๆ หรือแม้แต่การส่งข้อความ ใน กล่องข้อความ ก็ล้วนเป็นการเริ่มต้นความสัมพันธ์ที่ดี

นอกจากนี้ สื่อสังคมออนไลน์ ช่วยสนับสนุนการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two Ways Communication) ทำให้เพิ่มโอกาสให้ลูกค้ารู้สึกผูกพัน กับตราสินค้ามากขึ้นและมีโอกาสที่จะเป็นลูกค้าได้ในอนาคต (Contentshifu, 2565)

5. สื่อสังคมออนไลน์ ช่วยเพิ่มการสนทนาให้กับตราสินค้า

สื่อสังคมออนไลน์ สร้างกระบวนการดึงดูดให้คนสนใจสินค้าและบริการทำให้ตัดสินใจซื้อในที่สุด (Chulamanee, 2565) รวมถึงการสร้างการสนทนาเพื่อเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายให้กลายเป็นลูกค้าได้เช่นเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันนี้ สื่อสังคมออนไลน์เปิดโอกาสขายสินค้าหรือบริการถ้าได้อธิบายถึงสินค้าเป็นที่พอใจลูกค้า จะสามารถสร้างยอดขายจากผู้บริโภคเลือกเข้ามาเยี่ยมชม สื่อสังคมออนไลน์ได้ โดยตราสินค้าสามารถสร้างเนื้อหาแบบธรรมดาที่ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการโฆษณา หรือจ่ายค่าโฆษณาได้รวมถึงให้ลูกค้าส่งข้อความได้ในทันที

6. สื่อสังคมออนไลน์ ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์

การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์นั้นให้แข็งแกร่งเพิ่มขึ้นโดยสามารถถ่ายทอด ‘ความเป็นตัวเอง’ ออกมาผ่านรูปภาพ ข้อความ รูปแบบตัวอักษร สัญลักษณ์ต่างๆซึ่ง สิ่งเหล่านี้สร้างความเป็นอัตลักษณ์ของตราสินค้า ที่เป็นตัวช่วยส่งเสริมตราสินค้าให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

สรุปการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing) มีประโยชน์ที่จะส่งผลให้การสร้างตราสินค้าให้ตลาดได้รับรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นตัวช่วยให้ตราสินค้าเป็นที่รู้จักเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้โดยตรง เมื่อตราสินค้าเป็นที่รู้จักในกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีความผูกพัน ตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนไปยังยอดขายและปิดการขายได้ง่ายขึ้น ยอดขายสูงขึ้นและสามารถลดต้นทุนด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ได้ (Bangkokbangkok.net, 2565)

ข้อดีและข้อเสียของการตลาดสื่อสังคมออนไลน์ (Bangkokbangkok.net, 2565)

ข้อดี

1. สามารถช่วยให้เข้าถึงลูกค้าหรือผู้สนใจสินค้าได้แบบตัวต่อตัว
2. สามารถสื่อสารได้แบบทันที และ ครอบคลุมปริมาณผู้รับสารได้มาก
3. สามารถอำนวยความสะดวกกับลูกค้าได้ดี เช่น เรื่องการทำธุรกรรม การชำระเงิน การซื้อ/ขาย
4. สามารถรับรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับลูกค้าเป้าหมายได้โดยตรง
5. สามารถนำเสนอสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปภาพ วิดีโอ ได้ด้วยงบประมาณที่จำกัด

ข้อเสีย

1. ลูกค้าหรือผู้บริโภคอาจสูญเสียความเป็นส่วนตัวที่อาจก่อปัญหาได้ในระยะยาว (Privacy Issue)
2. การสื่อสารที่รวดเร็วและครอบคลุมปริมาณผู้รับสารได้มากอาจส่งผลเสียให้กับธุรกิจหากบริหารจัดการได้ไม่ดี
3. มีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งต่อตัวผู้บริโภคเองและธุรกิจ
4. การสื่อสารที่ไม่เหมาะสมอาจสร้างความรำคาญและทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจจากแบรนด์ได้ง่ายกว่าสื่อรูปแบบอื่น
5. การบริหารจัดการงบประมาณด้านการตลาดและโฆษณาถ้าไม่มีการวัดผลที่ดีอาจทำให้ขาดทุน

ขั้นตอนการทำการตลาดสื่อสังคมออนไลน์ ให้ประสบความสำเร็จ

ประกอบไปด้วยขั้นตอน 6 ขั้นตอน คือ

1. การรู้จักธุรกิจตนเอง

เป็นข้อแรกที่ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจแบบไหนก็ต้องมีการพูดถึงเพราะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดนั่นคือ การที่ตราสินค้าต้องรู้จักธุรกิจของตนเองก่อน ต้องรู้ว่าธุรกิจของตนเองมีจุดแข็ง จุดอ่อนที่ตรงไหน และสามารถนำวิธีการทางการตลาดแบบไหนมาปรับใช้ได้เหมาะสมและลงตัว (Contentshifu, 2565)

2. การรู้จักลูกค้า

หลังจากแบรนด์รู้ทิศทางของธุรกิจและจุดแข็ง-จุดอ่อนของตนเองแล้ว คราวนี้แบรนด์จะต้องกำหนด กลุ่มเป้าหมายของตัวเองให้ชัดเจนว่าต้องการ ‘สื่อสารกับใคร’ โดยที่การกำหนด กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Contentshifu, 2565)

3. การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์

การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์สำคัญมาก มีหลักการดังนี้ มีความเฉพาะเจาะจง วัดได้และเป็นรูปธรรม และเป็นจริงได้รวมถึงต้องมีระยะเวลาชัดเจน (Contentshifu, 2565)

4. การวางแผนเนื้อหา

การวางแผนเนื้อหา มีหลายประเภทเช่น ให้ความรู้ สร้างแรงบันดาลใจ เป็นต้นจากนั้นขั้นตอนต่อไป จัดตารางเนื้อหาต่างๆที่จะทำการลงในสื่อสังคมออนไลน์ (Contentshifu, 2565)

5. การใช้เครื่องมือช่วยเหลือ

เครื่องมือช่วยเหลือได้แก่ ภูเกิลเทรน ที่สำรวจความต้องการต่างๆ ความสนใจของผู้ใช้งานบนภูเกิลนั่นเอง โดยสามารถใช้คำสำคัญในการค้นหา และ นำมาเปรียบเทียบกันเพื่อศึกษาว่าเรื่องใดมีคนสนใจ

6. การวิเคราะห์ผลลัพธ์

เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกลยุทธ์การทำ การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ เครื่องมือช่วยเช่น ภูเกิลวิเคราะห์ (Google Analytics)

สรุป จากที่กล่าวมาทั้ง 6 ขั้นตอนนั้น การตลาดสื่อสังคมออนไลน์แบบที่ง่ายที่สุด คือ การจ่ายเงินซื้อ โฆษณากับแพลตฟอร์มโดยตรง วิธีนี้สามารถทำได้ง่าย และเข้าถึงคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วที่สุด อีกวิธีหนึ่งคือการทำ เนื้อหา ซึ่งการตลาดสื่อ

สังคมออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต้องสร้างชุมชน (Community) ให้สมาชิกเข้ามาแลกเปลี่ยนเนื้อหา ต่างๆ กันได้ด้วยตัวเอง เช่น เพศบุ๊กร่วม ให้ลูกค้าเข้ามา สนทนากันอย่างต่อเนื่อง โดยตราสินค้าไม่จำเป็นต้องผลิตเนื้อหาเพียงฝ่ายเดียว (Truedigitalacademy, 2565)

สรุป

ปัจจุบันการทำการตลาดแค่ช่องทางออนไลน์อย่างเดียวไม่เพียงพอ เพราะลูกค้าเปลี่ยนจากสื่อรูปแบบเก่า สู่อุปกรณ์ใหม่ ซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์ จากผลสำรวจการใช้สื่อโซเชียลมีเดียจากทั่วโลกจนถึงประเทศไทยตลอดหลายปีที่ผ่านมาถึงปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาโดยตลอด ดังนั้นการใช้ช่องทางออนไลน์ควบคู่ไปด้วยจึงกลายเป็นหัวใจสำคัญของการทำการตลาดในยุคปัจจุบัน ซึ่งประโยชน์ในการใช้การตลาดโซเชียลมีเดียมีความสำคัญต่อแบรนด์หลายประการ ได้แก่ เป็นช่องทางให้แบรนด์เข้าใจลูกค้าลึกซึ้งขึ้น เป็นช่องทางให้ศึกษาคู่แข่ง ช่วยสร้างการรับรู้แบรนด์ ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์และดึงดูด ลูกค้ากับแบรนด์ และช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับแบรนด์ ซึ่งจะนำมาซึ่ง ยอดขายสูงขึ้น และสามารถลดต้นทุนด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ได้ด้วย สำหรับการขั้นตอนการทำการตลาดโซเชียลมีเดีย เริ่มต้นจากการรู้จักธุรกิจรวมถึงแบรนด์ของตน และการ รู้จักลูกค้าของแบรนด์ การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การวางแผนเนื้อหา การใช้เครื่องมือช่วยเหลือ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ ซึ่งสุดท้ายแล้วการจะทำให้สำเร็จอย่างยั่งยืนนั้นต้องพยายามสร้างชุมชน

จากแนวคิดต่างๆ สรุปได้ว่า การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ นั้นสามารถให้ประโยชน์ได้ในหลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นการรู้จักลูกค้า การสร้างการรับรู้ตราสินค้า หรือแม้แต่การสร้าง การสนทนาต่างๆ ซึ่งการทำ การตลาดสื่อสังคมออนไลน์ นั้นก็ไม่ได้จำกัดอยู่แค่แพลตฟอร์มใหญ่ๆ แต่ยังมีสื่อสังคมออนไลน์ ทางเลือกอีกมากมายให้ตราสินค้าขนาดย่อมให้ได้เลือกใช้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ควรนำรายงานผลการสำรวจการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในต่างประเทศมาใช้อ้างอิงในการวางแผนการตลาดระหว่างประเทศหรือการตลาดระดับโลกสำหรับสินค้าของประเทศไทย และ นำผลสำรวจในประเทศไทยมาวางแผนการตลาดสื่อสังคมออนไลน์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ของผู้บริโภคชาวไทย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะได้นำเสนอในบทความต่อไป

เอกสารอ้างอิง

Bangkokbangkok.net. (2565). *Social Media Marketing เทคนิคการตลาดผ่านสื่อออนไลน์*.

จาก <https://www.bangkokbangkok.net/social-media-marketing.html>

Contentshifu. (2565). *รู้จักการทำการตลาดบนสื่อ Social Media ตั้งแต่ต้น*. จาก https://www.contentshifu.com/pillar/what-is-social-media-marketing#Social_Media_Marketing

Datareportal. (2022). *DIGITAL 2022: GLOBAL OVERVIEW REPORT*. from <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>

Datareportal.com. (2022). *DIGITAL 2022: THAILAND*. Retrieved from <https://datareportal.com/reports/digital-2022-thailand>

Truedigitalacademy. (2565). *ทำการตลาดยุคดิจิทัลต้องรู้ Digital Marketing VS Social Media Marketing ต่างกันอย่างไร*.

จาก <https://www.truedigitalacademy.com/blog/digital-marketing-vs-social-media-marketing>

วิภาวี จุฬามณี. (2565). *Lead Generation คืออะไร? กลยุทธ์ทำกำไร และโอกาสเพิ่มยอดขาย*.

จาก <https://th.heroleads.asia/blog/lead-generation-guide-book-2021/>

การจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมการพ่นทรายเหล็กเพื่อความเป็นเลิศขององค์กร Environmental Management of Sandblasting Steel Industry for Excellence of Organization

ณัฐวัฒน์ จันทรจดี¹ วิพร เกตุแก้ว² อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ³ และชาญ ธาระวาส⁴

Nattawat Janjongdee¹ Viporn Gatekeaw² Udomvit Chaisakunkiat³ and Chan Tharavas⁴

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

³ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

⁴ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹ Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

² Lecturer of the Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

³ College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

⁴ College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: Newjongdee@gmail.com, Viporn99@yahoo.co.th, Udomvit.k@rmutr.ac.th, Cham@c-amc.co.th

Received: Nov 3, 2022; Revised: Nov 11, 2022; Accepted: Dec 12, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการศึกษาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมพ่นทรายเหล็กเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในองค์กรของผู้ประกอบการการพัฒนาและการขยายตัวทางเศรษฐกิจส่งผลให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง ในกระบวนการผลิตนั้นจะได้ทั้งผลผลิต และผลพลอยได้ และเกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม อุตสาหกรรมเหล็กถูกจัดเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานที่มีความสำคัญของการขยายตัวทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมพ่นทรายเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมเหล็กที่นับว่าเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สามารถกระตุ้นให้เกิดการจ้างงาน มีการเติบโต เกิดความก้าวหน้าในการสร้างวัฒนธรรมเทคโนโลยีในประเภทต่าง ๆ และแนวทางการแก้ไขมลภาวะด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และประชาชนโดยรอบ โดยอุตสาหกรรมเหล็กจะต้องมีการพ่นทรายเพื่อยืดอายุการใช้งานให้ยาวนานและคงทน เป็นกระบวนการขัดผิวชิ้นงานด้วยเครื่องพ่นทรายโดยมีแรงดันจากปั๊มลมเป็นแรงขับเคลื่อนทรายไปกระทบผิวของชิ้นงาน ทำให้สามารถขัดชิ้นงานได้อย่างรวดเร็ว สะอาด เข้าถึงซอกมุมต่างๆ ดีกว่าการขัดด้วยมือหรือการเจียร การพ่นทรายสามารถเลือกผิวงานหยาบหรืองานละเอียดได้ตามความต้องการ โดยการเลือกขนาดของทรายที่ใช้ขัดผิวชิ้นงาน ในกระบวนการพ่นทรายทำให้เกิดปัญหามลภาวะต่างๆทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการควรมีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมด้วยวงจรเดมมิง ที่มุ่งกระบวนการ วางแผน การนำไปปฏิบัติ การตรวจสอบ และการดำเนินการ 2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมตามหลักธรรมาภิบาล ที่เน้นการมีส่วนร่วม การปฏิบัติตามกฎหมาย และความรับผิดชอบต่อสังคม และ 3. ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ต้องจัดการด้านกลยุทธ์ โครงสร้างระบบ ทักษะ และค่านิยมร่วมการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมพ่นทรายเหล็กสามารถบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมได้ครบทั้ง 3 ด้านแล้วย่อมส่งผลให้เกิดความเป็นเลิศในองค์กร ซึ่งตั้งอยู่บนหลักของความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชน และองค์กร สามารถดำเนินธุรกิจให้เกิดการเติบโตร่วมกับชุมชนอย่างมีความสุข

คำสำคัญ: การจัดการสิ่งแวดล้อม อุตสาหกรรมพ่นทรายบนเหล็ก ความเป็นเลิศขององค์กร

Abstract

This article is a study of environmental operations in the steel sandblasting industry in order to strive for excellence in the organization of entrepreneurs, development and economic expansion, resulting in the continuous expansion of the industry. In the production process, there will be both products and by-products and pollution to the environment. The steel industry is a fundamental industry that is important for economic expansion. The sandblasting industry is part of the steel industry that is considered a key engine in driving the economy. It can stimulate employment, growth, advancement in building a culture of different types of technology and environmental pollution solutions to be environmentally friendly and surrounding people. The steel industry must be sandblasted to prolong its service life and durability. It is the process of polishing the workpiece with a sand blasting machine with the pressure from the air pump to drive the sand to hit the surface of the workpiece. This makes it possible to polish the workpiece quickly, cleanly, reaching nooks and crannies. Better than hand polishing or grinding. Sandblasting can choose rough surface or fine work as required. By selecting the size of sand used to polish the workpiece. In the sandblasting process, it causes various pollution problems both directly and indirectly to the people who live nearby. The study found that entrepreneurs should have environmental management in 3 areas. Including 1. Environmental management through the Deming cycle focusing on the process, planning, implementation, inspection and operation. 2. Environmental management in accordance with good governance principles. Focusing on participation compliance with the law and social responsibility; and 3. Strategic management that requires strategic management. System structure, Skills and shared values that entrepreneurs in the steel sandblasting industry can manage the environment in all 3 areas will result in excellence in the organization. Which is based on the principle of sustainability for environment, community and organization, able to operate business to grow together with community happily.

Keywords: Environmental Management, Steel Sandblasting Industry, Excellence of Organization

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาของประเทศไทย มุ่งเน้นในเรื่องเศรษฐกิจเป็นสำคัญ และประเทศไทยก็ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมเหล็กเป็นหลัก ซึ่งไทยมีความสามารถผลิตสินค้าได้หลากหลายมากกว่าในกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แต่ประเทศไทยก็ประสบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ภาวะมลพิษต่าง ๆ ในระดับน่าเป็นห่วง เนื่องจากขาดการวางแผนที่รอบคอบ ซึ่งสภาพปัญหาเช่นที่กล่าวนี้ได้เกิดกับหลายประเทศทั่วโลก เช่นกัน กระแสการพัฒนาในระดับโลกจึงมุ่งไปที่การพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนในรุ่นปัจจุบัน ทั้งนี้ประเทศไทยได้เริ่มปรับเปลี่ยนแนวทาง การพัฒนาประเทศมุ่งสู่ความยั่งยืนมาตั้งแต่ช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) และเห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้นปรากฏในแผนพัฒนา ฯ คือ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) นี้ โดยปัจจัยหลักของการพัฒนาที่ยั่งยืนประการหนึ่ง ก็คือ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนตลอดไป (กานดา จินตมณฑล, 2558)

อุตสาหกรรมพ่นทรายเป็นกระบวนการขัดผิวชิ้นงานด้วยเครื่องพ่นทรายโดยมีแรงดันจากบับลมเป็นแรงขับเคลื่อนทรายไปกระทบกับผิวของชิ้นงาน ทำให้ขัดชิ้นงานได้รวดเร็ว สะอาด เข้าถึงซอกมุมต่าง ๆ ดีกว่าขัดด้วยมือหรือการเจียร หรือขัดด้วยกระดาษทราย สามารถเลือกให้ผิวของงานหยาบหรือละเอียดได้ตามความต้องการ โดยการเลือกขนาดของทรายที่ใช้ขัดผิวหลัก

ใหม่ เพื่อการยึดเกาะของสีชนิดต่าง ๆ ขัดผิวเพื่อลอกสนิม เหล็กชนิดต่าง ๆ ที่ผ่านการใช้งานมาแล้ว ขัดผิวสแตนเลส เพื่อทาลวดลาย กัดกระจกให้เป็นฝ้าลวดลายสวยงาม และขัดผิวหินอ่อน หินแกรนิต เพื่อทำป้ายต่าง ๆ

ปัจจุบันเครื่องพ่นทรายมีการพัฒนา และออกแบบหลากหลาย เพื่อให้เหมาะกับประเภทของงานที่ต้องการขัดผิว (ร้านบลาสมาสเตอร์, 2565) กล่าวคือ (1) เครื่องพ่นทรายแบบตู้ โดยใช้คนพ่นด้วยมือเป็นเครื่องพ่นทรายที่มีขนาดเล็ก เหมาะกับชิ้นงานขนาดเล็ก สามารถพ่นชิ้นงานได้ทีละชิ้น ทรายที่ใช้สามารถหมุนเวียนกลับมาใช้ได้ อีก ตู้พ่นทรายที่ดีและได้มาตรฐาน จำเป็นต้องมีระบบกรองฝุ่น จึงหมดปัญหาเรื่องฝุ่นรบกวนผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (2) เครื่องพ่นทรายแบบอัตโนมัติ ตู้พ่นทรายแบบอัตโนมัติมีหลายแบบ เช่น แบบที่เป็นลูกกลิ้ง แบบที่เป็นสายพาน แบบที่พ่นงานทอที่มีความยาวมาก ๆ เครื่องพ่นทรายเหล่านี้จะราคาแพงมาก ราคาต่อเครื่องหลายแสนบาทจนถึงหลายล้านบาท เป็นเครื่องที่เหมาะสมกับโรงงานที่มีงานจำนวนมาก งานขนาดเล็ก และงานที่มีรูปแบบเฉพาะ (3) เครื่องพ่นทรายแรงดันสูง เป็นเครื่องที่เหมาะสมกับงานที่มีชิ้นงานขนาดใหญ่ เช่น งานลอกสนิมเรือขนาดใหญ่ งานขัดสนิมโครงสร้างเหล็ก งานขัด และลอกสีถังเคมี คลังน้ำมัน / ระบบท่อส่ง เป็นต้น จะต้องใช้ปั๊มลมสกรูที่มีขนาดใหญ่ และมีแรงดันลมสูง ทรายที่ใช้ส่วนมากจะใช้ทรายแม่น้ำ ทรายทะเล หรือทรายที่มีราคาถูก เพราะใช้ได้ครั้งเดียวไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้ อีก การพ่นทรายจะต้องทำกลางแจ้งหรือในห้องที่มีขนาดใหญ่ ผู้ที่พ่นทรายจะต้องสวมชุดป้องกัน และชุดหายใจที่มีระบบกรองอากาศ เครื่องพ่นทรายระบบนี้จะมีราคาที่สูงมาก เนื่องจากต้องใช้ปั๊มลมขนาดใหญ่ ตั้งแต่ 50 ถึง 100 แรงม้า เป็นต้น

อุตสาหกรรมพ่นทรายทำให้เกิดของเสีย หรือสารมลพิษที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ น้ำเสีย สารมลพิษทางอากาศ เช่น ก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ ก๊าซออกไซด์และไนโตรเจน สารประกอบไฮโดรคาร์บอน ฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน สารตะกั่ว ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ และขยะมูลฝอย (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2558) ซึ่งมลพิษที่ไม่พึงประสงค์ทำให้เกิดสภาพปัญหาด้านมลภาวะต่าง ๆ โดยตรงต่อประชาชนที่พักอยู่อาศัยบริเวณในบริเวณใกล้เคียง รวมไปถึงประชาชนที่เดินทางสัญจรผ่านไปมา โดยส่งผลกระทบต่อระบบทางเดินหายใจจากการเกิดกลิ่นเหม็น ระบบผิวหนังสัมผัสจากผดผื่นคัน และกระทบต่อระบบนิเวศของสัตว์น้ำและประชาชนดงนั้นเพื่อให้อุตสาหกรรมพ่นทราย มีมาตรฐานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตามกฎหมาย การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับปรุงให้ทันต่อกฎระเบียบด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม ผู้เขียนในฐานะที่เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ จึงต้องการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมพ่นทรายหลักโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การจัดการคุณภาพ การจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ของอุตสาหกรรมหลักการพ่นทราย เพื่อความเป็นเลิศ ขององค์กร และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะชนต่อไป

แนวคิดด้านการบริหารจัดการองค์กรด้วยวงจรเดมมิง

วงจรเดมมิง (The Deming Cycle) หรือวงล้อ PDCA คือ วิธีการที่เป็นขั้นตอนในการที่ทำให้งานเสร็จอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือวางใจได้ โดยการใช้วงจร PDCA เป็นเครื่องมือการบริหารงานอย่างต่อเนื่องในการติดตาม ปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยประกอบด้วย P (Plan) เป็นการวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น D (Do) เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง C (Check) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด A (Action) เป็นการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหาหรือไม่มีปัญหาใด ๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป ซึ่งองค์กรธุรกิจสามารถที่จะประยุกต์ใช้วงจรเดมมิงในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง (เศรษฐภูมิ เกชาศรี, 2558) ซึ่งผู้เขียนได้นำหลักการของวงจรเดมมิงมาประยุกต์ใช้กับการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมพ่นทรายหลักได้ ดังนี้

1) P (Plan) การจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมทางด้านการวางแผน เป็นการวางแผนในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน โดยปัญหาสิ่งแวดล้อมดังกล่าวมาจาก เรื่องฝุ่น เสียง มลพิษ สารเคมี โดยสามารถวางแผนแก้ไขได้ ดังนั้นการวางแผน

เพื่อลดปัญหาเรื่องฝุ่น สามารถการวางแผนการบริหารจัดการและการดำเนินการขัดสีพื้นทรายในระบบปิด การวางแผนการใช้ระบบน้ำในการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม วางแผนในการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม และการวางแผนการกำจัดกากของเสียที่เกิดจากการกระบวนการพ้นทราย ซึ่งการแผนการเหล่านี้มีเป้าหมายคือความเป็นเลิศขององค์กรในอุตสาหกรรมเหล็กการพ้นทราย

2) D (Do) กระบวนการนำไปปฏิบัติในการจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมการพ้นทรายเหล็ก สามารถปฏิบัติได้โดยยึดหลักการ ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การกำจัดน้ำเสียโดยผ่านการบำบัดน้ำก่อนปล่อยน้ำเหล่านั้นลงสู่ทะเลหรือชุมชน และสุดท้ายการใช้ระบบฟیلเตอร์ในการเก็บฝุ่นเพื่อนำไป การติดตั้งระบบน้ำที่ก่อให้เกิดโคลน โดยวิธีการดังกล่าวส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้สิ่งแวดล้อมสะอาดและชุมชนสะอาดน่าอยู่ แต่ต้องดำเนินการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและจริงจังเพื่อเกิดผลดีอย่างยั่งยืน

3) C (Check) การตรวจสอบการจัดการสิ่งแวดล้อม มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสิ่งแวดล้อมส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อผู้คน ชุมชน และสังคมเป็นระยะยาว ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรเข้ามาตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมายกับอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ในทางกลับกันหากไม่มีการตรวจสอบหรือวัดค่ามาตรฐานของสิ่งแวดล้อมเลย ย่อมทำให้โรงงานปล่อยมลพิษโดยไม่รับผิดชอบในเรื่องมลพิษ กลิ่น เสียง น้ำเสีย ต่อชุมชน และยิ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาวอีกด้วย

4) A (Act) การดำเนินการในการจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมการพ้นทรายเหล็ก เป็นการหาวิธีการและขั้นตอนในการแก้ไขการดำเนินงานจัดการด้านคุณภาพ เพื่อเป็นการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งเมื่อพบผลลัพธ์ที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติมก็ให้วนกลับไปเริ่มต้นที่กระบวนการวางแผนใหม่อีกครั้งมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) มีความต่อเนื่องในการบริหารจัดการ และปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา สามารถดำเนินธุรกิจร่วมกับชุมชนได้อย่างดีเยี่ยม

นอกเหนือจากการบริหารจัดการองค์กรด้วยผู้ประกอบการแล้วการปรับปรุงข้อกำหนดทางด้านสิ่งแวดล้อม ข้อกฎหมาย นโยบายต่าง ๆ ให้ดีขึ้นก็มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนวงจรเดิมมี เช่น ปัญหาฝุ่นละอองโดยการควบคุมอย่างเข้มงวด ไม่ให้ปล่อยมลพิษเกินมาตรฐานที่กำหนด การกำหนดให้ดำเนินการขัดสีพื้นทรายในระบบปิด ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในเรื่องคุณภาพอากาศ การตรวจเช็คระดับเสียงไม่ให้มีเสียงดังเกินค่ามาตรฐาน การดำเนินงานของระบบน้ำ จัดการปัญหาเรื่องโคลน ดิน ตะกอน ที่ตามมาจากการใช้น้ำ หลังจากนั้นจึงนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง การดำเนินการลงทุนทางด้านสิ่งแวดล้อมโดยวิเคราะห์ในเรื่องกำไรและขาดทุนจากการลงทุนในเครื่องจักรและการติดตั้งระบบให้สอดคล้องกับคามยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม และการดำเนินงานกำจัดของเสียโดยการควบคุมการปล่อยมลพิษทางอากาศสู่สิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ

แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม

หลักธรรมาภิบาล คือ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นหลักการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยการใช้หลักธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม เป็นแนวทางในการประกอบกิจการหรือโรงงานอุตสาหกรรม จะช่วยให้สถานประกอบการมีความตระหนักในเรื่องของความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม และมีการจัดการมลพิษที่เกิดจากการประกอบกิจการให้เป็นไปตามเงื่อนไขในการอนุญาต มีการให้ความรู้แก่ชุมชน และชุมชนมีส่วนร่วมกับสถานประกอบการ มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ให้ชุมชนทราบในกรณีที่เกิดผลกระทบต่อชุมชน และชุมชนเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังเป็นตัวชี้วัดระดับความร่วมมือและช่องว่างของปัญหาการขาดข้อมูลข่าวสาร (วิทยา อินทร์สอน, 2559) ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมการพ้นทรายเหล็กโดยแบ่งเป็นด้านการมีส่วนร่วม ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย และด้านการรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งประกอบด้วย

1. การมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม ตามหลักธรรมาภิบาล ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนควรมีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกวิธีทางเพื่อให้สิ่งแวดล้อมเป็นสีเขียว ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัว การมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้ความรู้ การป้องกันปัญหามลพิษ อาศัยการมีส่วนร่วมและความร่วมมือกันปฏิบัติ ศึกษาปัญหาและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมของชุมชน

2. การปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นหนึ่งในหลักธรรมาภิบาลกฎหมาย ซึ่งกฎหมายเป็นสิ่งที่กำหนดมาเพื่อคุ้มครองประชาชนและลงโทษให้กับผู้ที่กระทำความผิด ดังนั้นอุตสาหกรรมเหล็กพันทรายควรดำเนินการและปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความปลอดภัยและไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน อีกทั้งชุมชนควรได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายเพื่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมที่ดีในการดำรงชีวิต รวมถึงหน่วยงานราชการควรปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ยึดถือความถูกต้องและใส่ใจกับความเดือดร้อนของประชาชนมาเป็นอันดับแรก

3. การรับผิดชอบต่อสังคมของโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กพันทรายและหน่วยงานราชการ โดยโรงงานอุตสาหกรรมเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมไปที่การบริการสังคม การตอบแทนสังคม รวมถึงการช่วยเหลือเด็กและสนับสนุนเด็กๆที่อยู่ในโรงเรียน การสนับสนุนในกิจกรรมกีฬา และการแจกทุนการศึกษา ในทางกลับกันความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานราชการจะเน้นไปที่ความเข้าใจและความร่วมมือกันของคนในชุมชนและอุตสาหกรรม ต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ 7's Mckinsey เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถเป็นตัวชี้วัดแผนการดำเนินงานว่ามีข้อดี ข้อด้อย หรือจุดอ่อนที่ต้องแก้ไขอย่างไร มักถูกนำไปจัดทำเป็นกรอบแนวคิดในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ เป็นหลักสำคัญสำหรับการบริหาร เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้พิจารณา และวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร และยังเป็นแนวคิดที่ต้องการนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ 7 ประการ ประกอบด้วย กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) โครงสร้างองค์กร (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) บุคลากร (Staff) ทักษะความรู้ ความสามารถ (Skill) รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) และ ค่านิยมร่วม (Shared Values) (สุภณาร โมฬีรัตตะกุล, 2557) ซึ่งเมื่อนำมาวิเคราะห์รวมกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดเป็นกลยุทธ์การจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 กลยุทธ์ อันประกอบไปด้วย

1. **กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)** การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญว่า สิ่งแวดล้อมขององค์กรอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ที่ไหน พันธกิจด้านสิ่งแวดล้อมของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และผู้ได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กรเราคือใคร การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยกำหนดแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

2. **โครงสร้างองค์กร (Structure)** คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ หรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเพื่อนำไปสู่เป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่วางไว้ การจัดการองค์กรที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัว ในการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อน หรือขัดแย้งในหน้าที่ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

3. **ทักษะความรู้ ความสามารถ (Skill)** ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) และทักษะความถนัด (Aptitudes Skills) โดยทักษะด้านงานอาชีพเป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่ และลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น ด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษา หรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะความถนัดจะทำให้เห็นความโดดเด่นของพนักงาน เช่น การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะโดดเด่นกว่าคนอื่นส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่า และเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว ซึ่งองค์กรควรต้องมุ่งเน้น ในทั้ง 2 ความสามารถไปควบคู่กัน

4. **ค่านิยมร่วม (Shared Values)** เป็นบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์การที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากร และผู้บริหารภายในองค์การ หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์การรากฐานของวัฒนธรรมองค์การก็คือความเชื่อค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์การโดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพ และเป้าหมายของผู้บริหารระดับสูงต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรมประจำวัน ขึ้นมาภายในองค์การเมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์การและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้วองค์การก็จะมีวัฒนธรรมด้านที่เข้มแข็ง ซึ่งเมื่อปลูกฝังเรื่องสิ่งแวดล้อมเข้าไปในระบบค่านิยมก็จะทำให้เกิดวัฒนธรรมด้านสิ่งแวดล้อมในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นเลิศในองค์กร

องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (Excellence Organization) หรือองค์กรที่มีสมรรถนะสูง เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและจะมีการพัฒนาความคิดและแนวปฏิบัติที่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป มีการสื่อสารกับพนักงานอย่างทั่วถึง มีการบริหารงานตามกลยุทธ์ เพื่อให้ได้คุณภาพ โดยผู้นำองค์กรต้องมีการบริหารงานโดยมีความยืดหยุ่นและมีความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำพาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งคุณภาพได้โดยองค์กรแห่งความเป็นเลิศมีปัจจัยที่สำคัญ คือ ต้องมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย มีการกำหนดวิสัยทัศน์สำหรับกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจในอนาคตขององค์กร มีการจัดการองค์ความรู้เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มีความมุ่งมั่นการปฏิบัติงาน มีโครงสร้างองค์กร เป็นระบบและมีการทำงานเป็นทีม (เทียนชัย อร่ามหยก, 2564) ซึ่งเมื่อองค์กรกลายเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศแล้วก็ต้องมุ่งหน้าสู่ความยั่งยืน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) ความยั่งยืนด้านสังคม (Social) และความยั่งยืนด้านธรรมาภิบาล (Governance) ซึ่งต้องขับเคลื่อนโดยองค์กรนั้นๆ

อุตสาหกรรมการพนันทรายเหล็ก สามารถพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมผ่านตัวชี้วัดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ด้านชุมชนยั่งยืน และด้านองค์กรยั่งยืน โดยมีการวางวิสัยทัศน์และการวางแผนในระยะยาว เพื่อสร้างความเป็นเลิศและความยั่งยืนให้กับองค์กร สามารถกระทำได้โดยการเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง ด้วยการป้องกันการปลดปล่อยมลพิษ เช่น หากมีเสียง ฝุ่นละออง สามารถแก้ไขโดยการใช้อุปกรณ์ป้องกันหรือการดำเนินการในระบบปิด รวมถึงระบบน้ำ เพื่อให้องค์กรมีความเป็นเลิศในการจัดการสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ส่วนในด้านชุมชนยั่งยืนสามารถกระทำได้โดยการเข้ามาดำเนินการ ความเป็นมิตรและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน แก้ไขปัญหาด้านมลภาวะ เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง ให้บริการและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน และในด้านองค์กรยั่งยืน สามารถดำเนินการได้โดยนำเทคโนโลยีหรือระบบกำจัดของเสียมาใช้ และต้องดำเนินการในการกำจัดของเสียอย่างถูกวิธี กำหนดระเบียบและเกณฑ์มาตรฐานในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ สร้างความร่วมมือกับภาครัฐในการดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อม และสุดท้ายสร้างความยั่งยืนโดยการลงทุนในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีสำหรับองค์กร

สรุป

จากศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมการพนันทรายเหล็กจะต้องดำเนินการจัดการทั้ง 3 ด้านพร้อมกัน ได้แก่ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมด้วยวงจรเดมมิงผ่านการวางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ และดำเนินการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านการมีส่วนร่วมของชุมชน ปฏิบัติตามกฎหมาย และการรับผิดชอบต่อสังคม และการจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ ทั้งด้านกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร ทักษะ และค่านิยมร่วมของพนักงาน ซึ่งเมื่อดำเนินการครบทั้ง 3 ด้านแล้วก็จะทำให้เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการพนันทรายเหล็ก ส่งผลให้เกิดความยั่งยืนแก่สิ่งแวดล้อม ชุมชน และตัวองค์กรเอง ซึ่งสามารถสรุปเป็นแผนภาพ ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในองค์กรของอุตสาหกรรมการพนันรายหลัก

1. การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมการพนันรายหลักด้วยวงจรเดมมิง

พบว่า ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่พบส่วนมากคือ ปัญหาฝุ่นละออง สามารถวางแผนเพื่อลดปัญหาฝุ่นละออง ฟ้าไปมาคลุมฝุ่น ใช้พัดลมดูดอากาศ ระบบฟیلเตอร์ ตรวจสอบการดำเนินงานโดย ติดตั้งเครื่องตรวจวัดความเข้มข้นของมลพิษและฝุ่นละอองทางอากาศ ติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศ มลพิษ ตามกฎหมาย ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงาน และดำเนินการด้วยการควบคุมการประกอบกิจการอย่างเข้มงวด ไม่ให้ปล่อย มลพิษเกินมาตรฐานที่กำหนด ตามด้วย การบริหารจัดการและการดำเนินการขจัดสีพันทรายในระบบปิด การวางแผนการบริหารจัดการและการดำเนินการขจัดสีพันทรายในระบบปิด เพื่อลดปัญหาฝุ่นละออง สารเคมี กลิ่น เสียงและมลพิษ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชน และลงมือปฏิบัติได้ด้วยการ ติดตั้งระบบดูดฝุ่น ระบบระบายอากาศ และการกำจัดของเสีย อีกทั้งควรทำการตรวจสอบว่าประสิทธิภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบปิด และดำเนินการเรื่องคุณภาพอากาศ การตรวจเช็คระดับเสียงไม่ให้มีเสียงดังเกินค่ามาตรฐาน ระบบม่านน้ำ การวางแผนการใช้ระบบม่านน้ำในการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วยการติดตั้งระบบม่านน้ำที่มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร และจัดการปัญหาเรื่องโคลน ดิน ตะกอนโดยการนำไปกำจัดให้ถูกต้อง การลงทุนทางด้านสิ่งแวดล้อม การวางแผนการลงทุนเพื่อความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการลงทุนเปลี่ยนองค์การสู่การเป็นองค์กรสีเขียว การลงทุนในเครื่องจักรและระบบการจัดการของเสีย อีกทั้งยังต้องคอยตรวจสอบและวิเคราะห์การลงทุนอย่างสม่ำเสมอ ในส่วนสุดท้ายคือ การกำจัดกากของเสีย ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขได้ ด้วยการ ใช้ การวางแผนการกำจัดกากของเสีย เตาเผาขยะ การบำบัดน้ำเสีย ด้วยการสร้างเตาเผา หรือระบบบำบัดน้ำ การตรวจสอบการกำจัดของเสียจากเตาเผาขยะ

2. การจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมการพนันรายหลักตามหลักธรรมาภิบาล

พบว่า ดำเนินการจัดการสามารถทำได้ดี ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วม การปฏิบัติตามกฎหมาย การรับผิดชอบต่อสังคม โดยหลักการดังกล่าวนำมาซึ่งความเป็นธรรมให้กับคนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม

3. การจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ของอุตสาหกรรมการพนันทรายเหล็ก

พบว่า กลยุทธ์โครงสร้างระบบ ทักษะการจัดการและค่านิยมร่วมมีผลการจัดการสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมเหล็กการพนันทรายเพื่อความเป็นเลิศขององค์กรทั้งสิ้น โดยความสำคัญมากที่สุดอยู่ที่ การสร้างค่านิยมอุตสาหกรรมให้สะอาด การจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างระบบ ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพสินค้า ด้านคุณภาพการบริการ การคิดค่าใช้จ่ายการบริการที่เหมาะสม ด้านความปลอดภัย หลักการจัดการโลจิสติกส์เข้ามาช่วยในการบริหาร การลงทุนที่มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ความยั่งยืน บริหารงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ดังกล่าวเป็นการเสริมสร้างให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินการและการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงโครงสร้างระบบขององค์กรในการจัดการ ประกอบด้วยโครงสร้างองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรม โครงสร้างองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีการกระจายและแบ่งหน้าที่การทำงาน รวมผสมผสานกับ ด้านทักษะการบริหารจัดการ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความเชี่ยวชาญในระดับทั่วไป ซึ่งโครงสร้างองค์กรและทักษะการทำงานเหล่านั้นส่งผลต่อการดำเนินการที่ดีขององค์กร และสุดท้ายคือ ค่านิยมร่วมในการสร้างความร่วมมือและการสร้างความชัดเจน การจัดการอบรมให้ความรู้หรือมีทักษะเฉพาะด้านเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการส่งเสริมให้เกิดการจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี ดังนั้นการจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างระบบ ด้านทักษะและด้านค่านิยม จะเห็นว่องค์กรประกอบต่างๆ ล้วนส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีและยั่งยืน รวมถึงหลักการดังกล่าวมีส่วนช่วยในการบริหารงาน เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

4. ความเป็นเลิศขององค์กรในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ชุมชนยั่งยืน และด้านองค์กรยั่งยืน

พบว่า สิ่งแวดล้อมยั่งยืน ประกอบด้วย ความยั่งยืนในการดำเนินการของธุรกิจ ของเสียและมลพิษถูกจัดการอย่างเหมาะสม แผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ไม่มีการรบกวนทางด้าน กลิ่น เสียง ฝุ่นละออง ชยะ ทางด้านชุมชนยั่งยืน พบว่ามีการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สีเขียวในชุมชน เป็นมิตรต่อชุมชนรวมถึงให้การช่วยเหลือชุมชนทุกเมื่อ ป้องกัน กำจัด มลพิษทุกวิถีทางเพื่อผลดีต่อชุมชน ความร่วมมือกับประชาชนในการจัดการปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม ไม่ให้ชุมชนได้รับความบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากสิ่งแวดล้อม ช่วยกันรักษาชุมชนให้น่าอยู่ รักษาสิ่งแวดล้อมบริเวณโดยรอบชุมชนให้สะอาด และในส่วนสุดท้ายคือ องค์กรยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็น ดำเนินการกำจัดของเสียอย่างถูกวิธี ใช้เทคโนโลยีหรือระบบกำจัดของเสียก่อนปล่อยออกไปจากโรงงานเพื่อความยั่งยืนในดำเนินการ รักษาภาวะเปียบเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดี กำหนดระเบียบและเกณฑ์มาตรฐานในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ช่วยเหลือแหล่งเงินทุน ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐหรืออุตสาหกรรมในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สร้างความเป็นมิตรต่อชุมชนโดยการบริหารสังคม ทดแทน/ชดเชยผลกระทบที่ชุมชนได้รับ

5. ความเป็นเลิศในองค์กรของอุตสาหกรรมเหล็กการพนันทราย

พบว่า ความเป็นเลิศในองค์กรของอุตสาหกรรมเหล็กการพนันทรายส่งผลต่อด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ด้านชุมชนยั่งยืน และด้านองค์กรยั่งยืน โดยที่ความเป็นเลิศในการแก้ปัญหาและจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านของ เสียง กลิ่น ฝุ่นละอองและขยะ หากทางองค์กรดำเนินการจัดการปัญหาดังกล่าวอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานในระบบปิด การใช้ผ้าใบคลุมฝุ่นและการจัดการปัญหาขยะ ย่อมส่งผลให้เกิดความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการพัฒนาทางด้านสังคม ใส่ใจและป้องกันความเจ็บป่วยและการบาดเจ็บของพนักงานและคนในชุมชนย่อมส่งผลต่อสุขภาพที่ดีและคุณภาพชีวิตของชุมชน รวมถึงการจัดการองค์กรอย่างยั่งยืนต้องดำเนินการตามกฎระเบียบตามที่กฎหมายบังคับ อีกทั้งการสนับสนุนเงินทุนจากรัฐบาล ดังนั้นหากต้องการให้องค์กรมีความยั่งยืน ควรดำเนินการจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนและองค์กรอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดตั้งผังเมืองออกกฎหมายให้อุตสาหกรรมหนัก เช่นอุตสาหกรรมเหล็กพ่นทรายควรอยู่ห่างไกลจากชุมชนในรัศมีที่กำหนดและจัดตั้งเป็นบริเวณหวงห้ามไม่ให้ชุมชนเข้ามาตั้งในบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรมดังกล่าว หรือการดำเนินการจัดการรวมกลุ่มของโรงงานอุตสาหกรรม (Zoning)
2. ควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง หน่วยงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องจะต้องเอาใจใส่กับเรื่องนี้ให้มาก และบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดกับโรงงานใดที่ฝ่าฝืน เจ้าหน้าที่ องค์การภาครัฐ ควรจะเอาใจใส่กับปัญหานี้
3. การสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง ด้วยการจัดตั้งหน่วยอาสาสมัครสิ่งแวดล้อม หรือคณะทำงานที่พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอย่างแท้จริง
4. ควรจะให้ทุกคนตระหนักถึงผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว ใช้การป้องกันตนเอง รวมถึงการให้ความร่วมมือในการสอดส่องหรือร้องเรียนกับโรงงานอุตสาหกรรม และการให้โรงงานอุตสาหกรรมใส่ใจในเรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อชีวิตที่ยืนยาวของประชาชนในเขตอุตสาหกรรม
5. ผู้ประกอบการต้องทำการวางแผนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน รวมถึงมีการจัดตั้งแผนการพัฒนาและวิจัยเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้เป็นสีเขียว ปลอดภัยต่อองค์การ ชุมชนและสังคม
6. การจัดการอบรมและให้ความรู้กับพนักงานและชุมชนอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งสู่การเป็นเป้าหมายเดียวกันขององค์กร
7. มีการตรวจเช็คและบำรุงเครื่องจักรเสมอ และตรวจคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นประจำ เพื่อป้องกันมลพิษที่จะเกิดขึ้น
8. รัฐบาลควรสนับสนุนด้านแหล่งเงินทุนโดยผ่านธนาคารของภาครัฐหรือหน่วยงานขององค์การหรือบริษัทผู้ประกอบการรายย่อย (SME) หรือผู้ประกอบการให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการจะได้เงินลงทุนเหล่านั้นมาจัดซื้อเครื่องจักร และอุปกรณ์มาใช้ในการป้องกันมลพิษต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อชุมชน และสิ่งแวดล้อม

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2558). *คุณภาพน้ำทิ้ง*. สืบค้น 1 กันยายน 2565, จาก http://local.environtnet.in.th/formal_data2.php?id=623.
- กานดา จินตางค. (2558). *การจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาล ตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้วยกระบวนการ การมีส่วนร่วมของประชาชน*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ร้านบลาสมาสเตอร์. (2565). *ความรู้เรื่องการพ่นทราย*. สืบค้น 1 กันยายน 2565, จาก <http://www.thaisandblast.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538825416>
- เทียนชัย อร่ามหยก. (2564). *รูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)*. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 6(1). 86-99.
- วิทยา อินทร์สอน. (2559). *ธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อมในโรงงานอุตสาหกรรม*. *วารสารอินส์เตรียลเทคโนโลยีรีวิว*, 22(285), 97-103.
- เศรษฐภูมิ เกชาชาติ. (2558). *การบริหารองค์กรด้วยวงจรเดมมิ่ง*. *วารสารอินส์เตรียลเทคโนโลยีรีวิว*, 21 (277), 98-104.
- สุนทรภณ โมฬีรัตตะกุล. (2557). *การปรับโครงสร้างองค์การเพื่อรองรับการขยายธุรกิจสู่ภูมิภาคประชาคมอาเซียน+3 ตามกรอบแนวคิดของ McKinsey ของธนาคารแห่งประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา Secondary Schools Academic Administration Innovation

ชลิกา หุทธิพิย์¹ พิบพ วังเงิน² และทนง ทองภูเบศร์³

Chalika Hoothip¹ Pipob Vachungngern² and Thanong Thongphubate³

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹ Student of the Doctor of Philosophy, College of Innovation Management,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

^{2,3} Lecturer of the Doctor of Philosophy, College of Innovation Management,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: chaleemama5555@gmail.com, Pipobvachungngern@gmail.com, thanong.tho@rmutr.ac.th

Received: Jul 4, 2022; Revised: Nov 21, 2022; Accepted: Nov 21, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอวัตกรรมการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษา ตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ซึ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ดังนั้น การจัดการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการจัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีความรู้ มีทักษะ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้น การพัฒนานวัตกรรมการบริหารงานวิชาการจึงเป็นภารกิจสำคัญและท้าทายผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งต้องบริหารอย่างเป็นพลวัตอยู่ตลอดเวลา อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการจัดการศึกษา การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาต้องเป็นผู้นำทางวิชาการ มีเทคนิค วิธีการ และรูปแบบการจัดการนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งมีการศึกษาไว้หลากหลายแนวคิด เช่น แนวคิดการศึกษาเพื่ออาชีพ คุณภาพภายใน ความมีชื่อเสียงขององค์กรที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา ระบบทวิศึกษาตามแนวคิดหลักสูตรการศึกษาเชื่อมโยงสู่อาชีพ สะเต็มศึกษา ประเทศไทย 4.0 สู่ความเป็นเลิศ โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา โรงเรียนพระปริยัติธรรม แต่ละรูปแบบ สามารถวิเคราะห์นวัตกรรม ได้ดังนี้ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผล ประเมินผลและการเทียบโอนผลการเรียน การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและ เทคโนโลยีการศึกษา

คำสำคัญ: นวัตกรรม การบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา

Abstract

This article aims to present innovations in academic administration in secondary schools, to be used as a guideline for educational development according to the 20-year national development strategy which focuses on developing the potential of people of all ages and creating a learning society. Therefore, education management needs to develop an effective education management system to develop human resources as an important mechanism for national development, especially the management of education at the secondary

level, which is responsible for providing education for learners with knowledge, skills, desirable characteristics and able to live in society happily. Therefore, the development of academic administration innovation is an important task and a challenge for school administrators. secondary education which must be managed dynamically at all times which will affect efficiency, effectiveness and quality of education management. Academic administration in secondary schools to be successful Secondary school administrators must be academic leaders. There are techniques, methods and models for managing innovation in academic administration in secondary schools. which has studied a variety of concepts, such as the concept of education for a career, the concept of internal quality assessment, organization's reputation affecting educational resource mobilization, the dual education system based on the concept of a career-linked, education curriculum, STEM education, Thailand 4.0 towards excellence School expands educational opportunities, Phrapariyattamma School, Each innovation can be analyzed as follows: school curriculum, development teaching and learning, management in educational institutions development of the learning process Assessment, evaluation and transfer of learning outcomes research to improve the quality of education development and promotion of learning resources education supervision, quality assurance system development, media development, innovation and educational technology.

Keywords: Innovations, Academic administration, The secondary School

บทนำ

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านวิทยาการ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นสังคมที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้การจัดการศึกษาอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการแข่งขัน ต้องเรียนรู้และปรับให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การสร้างกลยุทธในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคมจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญในแผนการศึกษาแห่งชาติที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษาระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน และเครื่องมือที่จะใช้พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ได้ดีที่สุด คือ การศึกษา โดยเฉพาะการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่หลักของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในการจัดการศึกษาจำเป็นต้องกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนพัฒนาและการเตรียมทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ ตลาดแรงงาน จึงต้องมีการปรับหลักสูตรและวิธีการเรียนการสอนให้มีความยืดหยุ่น หลากหลาย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันอย่างเสรีแบบไร้พรมแดนในยุคเศรษฐกิจและสังคม 4.0 พบข้อสรุปวิกฤติปัญหาทางการศึกษาของคนไทยรุ่นใหม่มีความรู้ต่ำกว่ามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ต่ำ สถิติของผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือหรือออกกลางคันมีจำนวนมาก ในขณะที่ผู้ที่ได้เรียนหนังสือก็ตกอยู่ในสภาพที่อ่านภาษาไทยไม่รู้เรื่องในอัตราสูงถึงร้อยละ 74 ตั้งแต่อ่านไม่ออก อ่านแล้วตีความไม่ได้ วิเคราะห์ความหมายไม่ถูก และไม่สามารถใช้ภาษาไทยให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิชาอื่น ๆ ได้ (พจนันท์พิเชฐ แห่งหน และวันชัย ธรรมสังการ (2560) แม้ประเทศไทยจะประสบความสำเร็จในหลายด้านแต่ยังมีปัญหาที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะด้านคุณภาพการศึกษา ผลการพัฒนาที่ผ่านมายังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจเนื่องจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมากและต่ำกว่าหลายประเทศในแถบเอเชีย การพัฒนาการศึกษาของชาติจึงเป็นภารกิจหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศในทุกระบบ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) นอกจากนี้การจัดการศึกษาของชาติยังประสบปัญหาในด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การบริหารจัดการในโรงเรียน ซึ่งส่งผลกระทบต่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2562) ซึ่งจากผลการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบ

สาม พ.ศ. 2554 ถึง 2558 โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์การมหาชน (สมศ.) เมื่อพิจารณาโรงเรียนที่ผ่านการรับรอง พบว่า ผลการประเมินที่สะท้อนคุณภาพผู้เรียนยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ เห็นได้จากผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยระดับพอใช้ในระดับมัธยมศึกษา ได้แก่ ตัวบ่งชี้ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) คุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ของคนไทยยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คนไทยได้รับโอกาสทางการศึกษาสูงขึ้น โดยมีจำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยของประชากรวัยแรงงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อพิจารณาคะแนนผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั้นพื้นฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้และผลคะแนนจากการทดสอบโครงการประเมินผลนักเรียนร่วมกับนานาชาติ (Programme for International Student Assessment : PISA) อยู่ในระดับต่ำกว่าอีกหลายประเทศที่มีระดับการพัฒนาใกล้เคียงกัน ปัญหาเหล่านี้เกิดจากข้อจำกัดเรื่องหลักสูตรและระบบการเรียนการสอน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ปัญหาและความท้าทายของระบบการศึกษาของประเทศ ด้านปัญหาคุณภาพการศึกษา ยังเห็นได้จากผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั้นพื้นฐาน (Ordinary National Education Test: O-NET) 3 ปีซ้อนหลัง ปีการศึกษา 2561-2563 ของนักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาทั่วประเทศ พบว่า คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 50 ทุกรายวิชา (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2564) นอกจากนี้ผลการทดสอบจากโครงการประเมินผลนักเรียนระดับนานาชาติ ในปี ค.ศ. 2018 พบว่า คะแนนที่ได้ต่ำกว่ามาตรฐานโลก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดนโยบายปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2565 ในด้านคุณภาพ ให้ปรับหลักสูตรเป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะที่เน้นการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นในแต่ละระดับ จัดกระบวนการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติจริง รวมทั้งส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่สร้างสมดุลทุกด้าน ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาพหุปัญญา พัฒนาระบบการวัดและประเมินผลผู้เรียนทุกระดับ และด้านประสิทธิภาพ มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้พื้นที่เป็นฐาน มีนวัตกรรมเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนบนฐานข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2563) โรงเรียนมัธยมศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีบทบาทในการจัดการศึกษาและนำนโยบายจากกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนให้เป็นไปตามหลักสูตรและมาตรฐานการศึกษาของชาติที่กำหนดไว้อย่างแท้จริงโดยผ่านระบบการบริหารตามกฎหมาย

การบริหารงานวิชาการเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตร และมีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้การบริหารงานวิชาการดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย

ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีการพัฒนานวัตกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อพัฒนาการบริหารงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ โดยมีมุ่งประโยชน์ให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ในบทความฉบับนี้ ผู้เขียนมีความประสงค์ที่จะนำเสนอวัตกรรมการบริหารงานวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านที่อยู่ในบริบทของโรงเรียนมัธยมศึกษา ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร ตลอดจนผู้กำหนดนโยบาย ซึ่งผู้เขียนเชื่อว่าการพัฒนานวัตกรรมการบริหารงานวิชาการเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ตลอดจนผู้บริหารการศึกษาที่กำกับดูแลโรงเรียนมัธยม เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาขับเคลื่อนการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อไป

การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา

ความหมายของการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา

การบริหารงานวิชาการเป็นหนึ่งในภารกิจหลักที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความสำคัญเพราะหน้าที่หลักของโรงเรียน คือ การจัดการศึกษา จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการ ได้มีนักการศึกษา และนักวิจัยหลายท่านให้ความหมายของ คำว่า การบริหารงานวิชาการ ดังนี้

การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอันเป็นเป้าหมายสูงสุดของภารกิจโรงเรียน สอดคล้องกับ Fry Ketteridge & Marshall (2009) และ Sergiovanni et al. (2004) ที่กล่าวถึงการบริหารงานวิชาการ หมายถึง แนวทางการบริหารโรงเรียนที่เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล และกิจกรรมต่างๆ ทางวิชาการ จากความหมายของการบริหารงานวิชาการข้างต้น ล้วนเน้นที่การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการศึกษา ขณะที่ความหมายของการบริหารวิชาการในทฤษฎีของ รัตนา จันทรรวม (2560) สราวุธ กั้นเอี่ยม (2561) สมิทธิ์ อุดมมะนะ (2561) และพันธวิญญ์ เลี้ยงชีพชอบ (2561) เป็นกระบวนการบริหาร พัฒนาการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพและครอบคลุมถึงการเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ สุชาติ ทองมา (2560) ที่ให้ความหมายการบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารงานกิจกรรมทุกอย่างในโรงเรียนที่เกี่ยวกับนักเรียนทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ดีขึ้น เพื่อให้นักเรียนมีความรู้คู่คุณธรรม มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุด เช่น การบริหารหลักสูตร การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล การจัดสภาพห้องเรียน สิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการจัดการเรียน การวิจัย การนิเทศการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น

จากความหมายที่นักวิชาการได้กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการ เป็นกระบวนการบริหารจัดการกิจกรรมทุกอย่างในโรงเรียน เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับนักเรียน

ความสำคัญของการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา

การบริหารงานวิชาการเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนและเป็นกระบวนการสร้างการเปลี่ยนแปลง โดยเรียนรู้จากการปฏิบัติงานของกลุ่มบุคคลที่มารวมตัวกันเพื่อทำงานร่วมกัน และสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนด้านโครงสร้างของโรงเรียน เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของโรงเรียน ซึ่งผู้บริหารและครูเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการจัดการศึกษาของโรงเรียนเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุตามจุดมุ่งหมาย (เรณู บุญเสริม, 2560) การบริหารงานวิชาการจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารโรงเรียน ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ ส่งเสริม สนับสนุนให้การบริหารงานวิชาการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานวิชาการเป็นภารกิจหลักของโรงเรียนที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มุ่งให้มีการกระจายอำนาจไปให้โรงเรียนมากที่สุด ด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้โรงเรียนดำเนินการอย่างอิสระ คล่องตัวรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้โรงเรียนมีความเข้มแข็งในการบริหารและจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนการวัดผลประเมินผล รวมทั้งการวัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชน ท้องถิ่น ช่วยสนับสนุนการบริหารงานวิชาการให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การบริหารงานวิชาการมิใช่เพียงแต่ให้นักเรียนมีความรู้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังสอนให้นักเรียนมีความรู้คู่คุณธรรม และสามารถดำรงชีวิตในสังคมยุคปัจจุบันได้อย่างมีความสุข (สุชาติ ทองมา, 2560) การบริหารงานวิชาการมีความสำคัญต่อคุณภาพการจัดการศึกษา ผู้บริหารจะต้องเข้าใจนักเรียนและเข้าใจหลักสูตรการเรียนการสอน โดยพัฒนาตนเองให้มีความรู้เกี่ยวกับการสอนและการเรียนรู้ สามารถบริหารงานวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยกระบวนการบริหาร

การบริหารงานวิชาการ เป็นการบริหารจัดการเพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้เรียน การบริหารงานวิชาการเป็นหนึ่งในภารกิจหลักที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความสำคัญเพราะหน้าที่หลักของโรงเรียน คือ การจัดการศึกษา ตามกฏบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 มาตรา 39 ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ ประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง หลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจดังกล่าว ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 2, 2545) สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ซึ่งกำหนดขอบข่ายการบริหารงานวิชาการไว้ทั้ง 17 ข้อ ดังนี้ 1) การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตร 2) การวางแผนงานด้านวิชาการ 3) การจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน 4) การพัฒนาหลักสูตรของโรงเรียน 5) การ

พัฒนากระบวนการเรียนรู้ 6) การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน 7) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน 8) การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ 9) การนิเทศการศึกษา 10) การแนะแนว 11) การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา 12) การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ 13) การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับโรงเรียนและองค์กรอื่น 14) การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวยุทธศาสตร์หน่วยงาน สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา 15) การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของโรงเรียน 16) การคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในโรงเรียน 17) การพัฒนาและใช้สื่อ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา, 2550)

ดังนั้น การบริหารงานวิชาการ จึงเป็นการบริหารจัดการเพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้เรียน และการบริหารงานวิชาการเป็นหนึ่งในภารกิจหลักที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องพัฒนา

นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา

จากการศึกษาพบว่า มีโรงเรียนมัธยมศึกษาหลายโรงเรียนที่มีการพัฒนาและนำนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการมาช่วยแก้ไขปัญหา นำมาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนหรือนำมาพัฒนาในการบริหารงานวิชาการ และประสบผลสำเร็จในการบริหารงานวิชาการ ซึ่งเป็นนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการที่เกิดขึ้นใหม่ที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารงานวิชาการตามบริบทและความพร้อมของโรงเรียนที่แตกต่างกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการศึกษาของแต่ละโรงเรียน ดังตัวอย่างแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างนวัตกรรมการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาประสบผลสำเร็จ

ลำดับที่	ชื่อนวัตกรรม	ผู้ค้นพบ	องค์ประกอบของนวัตกรรม
1.	นวัตกรรมการบริหารวิชาการโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการศึกษาเพื่ออาชีพ	สุภัชชา โพธิ์เงิน (2562)	1. พัฒนาหลักสูตรอาชีพตามบริบทโลกอนาคต 2. จัดการเรียนการสอนตามเส้นทางสู่อาชีพ 3. ประเมินผลตามทักษะอาชีพที่แท้จริง 4. แนะนำอาชีพ
2.	นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชนตามแนวคิดคุณภาพจากภายใน	รัชติ ศวรทรงธรรม (2562)	1. การบริหารบุคคลด้านการพัฒนาครู 2. การบริหารวิชาการด้านการพัฒนานักเรียน 3. แนวคิดคุณภาพจากภายใน
3.	นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กรที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา	กนกพร แสนสุขสม (2561)	1. นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการสู่ความเข้มแข็งทางร่างกายและจิตใจของนักเรียน 2. นวัตกรรมบริหารงานบุคคลสู่สถานที่ทำงานแห่งความสุขของครู 3. นวัตกรรมบริหารงานทั่วไปสู่ความผูกพันของศิษย์เก่าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียน 4. นวัตกรรมบริหารงานงบประมาณสู่การหารายได้ด้วยโรงเรียนเอง

ตารางที่ 1 ตัวอย่างนวัตกรรมการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาประสบผลสำเร็จ (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อนวัตกรรม	ผู้ค้นพบ	องค์ประกอบของนวัตกรรม
4.	นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนระบบทวิศึกษาตามแนวคิดหลักสูตรการศึกษาเชื่อมโยงสู่อาชีพ	รัตนา จันทรรวม (2560)	1. นวัตกรรมการบริหารโรงเรียน"เข้มทิศอาชีพ 3C" ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ 1. การจัดหลักสูตรอาชีพ ประกอบด้วยวิชาสามัญ และวิชาอาชีพ 2. การจัดการเรียนการสอนอาชีพแบบร่วมมือ 3. การประเมินผลอาชีพแบบมีทิศทาง เป็นการประเมินทั้งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและผลลัพธ์ทางการเรียนรู้
5.	นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดสะเต็มศึกษา	สาวิตรี สิทธิชัยกานต์ และ ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ (2562)	วงล้อ CUSA ครอบคลุมการ บริหารงาน วิชาการ 4 ด้าน คือ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผลประเมินผลและการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ได้แก่ C (Curriculum) หมายถึง การพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดสะเต็มศึกษา U (Understanding) หมายถึง ความเข้าใจในแนวทางการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดสะเต็มศึกษา S (Supporting) หมายถึง การสนับสนุน ส่งเสริมการบริหารวิชาการตามแนวคิดสะเต็มศึกษา และ A (Assessment) หมายถึง การวัดและประเมินผลตามแนวคิดสะเต็มศึกษา โดยในแต่ละด้านของรูปแบบเป็นการบริหารจัดการเชิงระบบ ประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ปัจจัยนำออกและข้อมูลย้อนกลับ
6.	นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดประเทศไทย 4.0	นันทกานต์ จิรังกรณ์ ธาณี เกสทอง และ ทิพย์พัฒน์ สันตะวัน (2563)	1. การจัดการเรียนการสอนยุคประเทศไทย 4.0 2. ผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 3. การประกันคุณภาพและการกำกับดูแล 4. สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา 6. การบริหารการมีส่วนร่วม 7. การพัฒนาครู และบุคลากร 8. การวิจัยและพัฒนาแหล่งเรียนรู้

ตารางที่ 1 ตัวอย่างนวัตกรรมการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาประสบผลสำเร็จ (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อนวัตกรรม	ผู้ค้นพบ	องค์ประกอบของนวัตกรรม
7.	นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศ	สุประวีณ์ ทิพย์โพธิ์ ณรงค์ พิมสาร และ สิริกาญจน์ ธนวุฒิพรพินิต (2563)	1. ขอบข่ายการบริหารงานวิชาการ 9 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผลประเมินผลและการเทียบโอนผลการเรียน การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและ เทคโนโลยีการศึกษา 2. กระบวนการบริหารงานวิชาการ มี 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม 3. ปัจจัยส่งเสริมการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศ มี 6 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมรรถนะครูการทำงานเป็นเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ ความร่วมมือของผู้ปกครอง และวัฒนธรรมองค์กร
8.	นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	อุทัย ไทยกรรณ์ สุขแก้ว คำสอน และ เกรียงศักดิ์ สุวรรณวัจน์ (2562)	1. การวิเคราะห์กำหนดทิศทางการ 2. การยกร่างแผนยุทธศาสตร์ 3. การออกแบบการนำแผนสู่การปฏิบัติ 4. การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ 5. การกำกับติดตามประเมิน และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน
9.	นวัตกรรมการบริหารวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม	พระครูสังฆกิจจานุรักษ์ (สิริเชษฐ์พงษ์) และ สุธาสินี แสงมุกดา (2564)	1. การจัดทำแผนงานวิชาการ 2. การจัดการเรียนรู้ 3. การปฏิบัติงาน 4. การมีส่วนร่วมทางการศึกษา 5. การติดตามผลการศึกษา

จากตัวอย่างนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ ในตารางที่ 1 ล้วนมีเป้าหมายในการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้งสิ้น อาจมีความแตกต่างกันที่นวัตกรรมเหล่านั้นมุ่งเน้นการแก้ปัญหาหรือพัฒนาที่ขอบข่ายงานใดของการบริหารงานวิชาการที่เป็นหัวใจหลักของการจัดการศึกษา หลายนวัตกรรมมุ่งเน้นที่การบริหารงานวิชาการในด้านหลักสูตรการศึกษา เช่น นวัตกรรมการบริหารวิชาการโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการศึกษาเพื่ออาชีพ และ นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนระบบทวิศึกษาตามแนวคิดหลักสูตรการศึกษาเชื่อมโยงสู่อาชีพ ในขณะที่บางนวัตกรรมมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารงานซึ่งนำไปสู่ผลสำเร็จของการจัดการศึกษาเช่นกัน เช่น นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดประเทศไทย 4.0 นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการล้วนเกิดประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาขึ้นอยู่กับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการคิดค้นและพัฒนาเพื่อให้การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสมกับบริบทตามความแตกต่างและความพร้อมของโรงเรียนให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาในสถานการณ์ปัจจุบัน

บทสรุป

การพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการอาจมีหลายรูปแบบ เช่น นวัตกรรมด้านการบริหารหลักสูตร โรงเรียนอาจมีการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่สอดคล้องความต้องการของผู้เรียนในปัจจุบัน บางโรงเรียนอาจใช้การบูรณาการเชื่อมโยงระหว่างสถาบันการศึกษา เช่น การจัดทำหลักสูตรทวิศึกษา บางโรงเรียนอาจพัฒนาหลักสูตรโดยใช้การจัดหมวดหมู่และเชื่อมโยงศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีความใกล้เคียงกันมาสอนร่วมกันโดยจัดเป็นกลุ่มประสบการณ์ บางโรงเรียนพัฒนาหลักสูตรเน้นทักษะชีวิตและอาชีพเพื่อให้ให้นักเรียนได้เรียนรู้พร้อมกับการลงมือปฏิบัติจริงโดยจัดเป็นหลักสูตรระยะสั้น ในขณะที่บางโรงเรียนพัฒนาหลักสูตรที่เน้นการเรียนรู้ที่นำไปสู่การสร้างและพัฒนานวัตกรรม เช่น หลักสูตรเพิ่มเติมศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการในด้านอื่นๆ เช่น นวัตกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน นวัตกรรมกรณีศึกษา เป็นต้น การพัฒนานวัตกรรมการบริหารงานวิชาการจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายให้ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาได้ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการบริหารงานที่มีรายละเอียดด้านวิชาการโดยตรง เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การนิเทศการสอน การวัดและประเมินผล หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สอนและนักเรียนโดยตรง เพื่อนำมาแก้ปัญหา พัฒนาให้ตรงจุด นำไปสู่กระบวนการขับเคลื่อนการบริหารงานวิชาการเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาการศึกษาในยุคปัจจุบันเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาศักยภาพคนและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การพัฒนานวัตกรรมการบริหารงานวิชาการจึงเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำของโรงเรียนที่ต้องศึกษาและพัฒนาให้เกิดขึ้นเพื่อนำไปใช้ขับเคลื่อนการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้บรรลุตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา. (16 พฤษภาคม 2550).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 124 ตอนที่ 24 ก หน้า 29-30.

กนกพร แสนสุขสม. (2561). นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีผลต่อการระดม

ทรัพยากรทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทชั้นปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *แถลงข่าวการประเมิน PISA 2018*. สืบค้น 3 เมษายน 64,

จาก <https://pisathailand.ipst.ac.th/pisa/news/>

นันทกานต์ จิรังกรณ์ ธาณี เกสทอง และทีปพิพัฒน์ สันตะวัน. รูปแบบการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดประเทศไทย 4.0

ของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด. *วารสารศึกษาศาสตร์ มมร. คณะศึกษาศาสตร์*

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 8(2), 81-93.

พรนค์พิเชฐ แห่งหน และวันชัย ธรรมสัจการ. (2560). การจัดการศึกษาเพื่อสร้างคนไทยรุ่นใหม่ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี.

Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ,

10(1), 919-935.

พระครูสังฆกิจจานุรักษ์ (สิริเชษฐพงษ์) และสุธาสินี แสงมุกดา. (2564). รูปแบบการบริหารวิชาการของผู้บริหาร

โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา. *วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย*,

6(2), 131-145.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (19 สิงหาคม 2542). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก. หน้า 4-12.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545. (19 ธันวาคม 2542). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 119 ตอนที่ 123 ก.

หน้า 19.

พันธิวิญญ์ เลียงชีพชอบ. (2561). *กลยุทธ์การบริหารงานวิชาการโรงเรียนประถมศึกษาตามแนวคิดคนไทย 4.0*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทชั้นปริญญาโท. คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนา จันทร์รวม. (2560). *นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนระบบทวิศึกษาตามแนวคิดหลักสูตรการศึกษาเชื่อมโยงสู่อาชีพ*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัสวดี ควรทรงธรรม. (2562). *นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชนตามแนวคิดคุณภาพจากภายใน*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เรณู บุญเสริม. (2560). *รูปแบบการบริหารหลักสูตรสู่ประสิทธิผลการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. (2564). *จำนวนผู้เข้าสอบ และคะแนนเฉลี่ยของผลการทดสอบ O-NET ชั้นมัธยมศึกษา*

ปีที่ 6 จำแนกตามสังกัด/กลุ่มโรงเรียน. สืบค้น 9 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://catalog.niets.or.th/dataset/it-16-01/resource/291209e4-4556-4572-b13a-0495173e1440>

สมิทธิ์ อุดมมะนะ (2561). *กลยุทธ์การบริหารวิชาการของโรงเรียนเอกชนตามแนวคิดการเรียนการสอนที่มีผลผลิตภาพสำหรับผู้เรียนที่มีความแตกต่าง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สรารุณ กั้นเอี่ยม. (2561). *กลยุทธ์การบริหารวิชาการของโรงเรียนเตรียมทหารตามแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาวิตรี สิทธิชัยกานต์ ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์. *รูปแบบการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดสะเต็มศึกษาของโรงเรียนในเครือข่าย*

ศูนย์สะเต็มศึกษาภาค. วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 9(1), 17-32.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (16 ธันวาคม 2563). *เรื่องนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2565. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2562). *รายงานแนวทางการยกระดับผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน*

(O-NET). กรุงเทพฯ: บริษัท 21 เซ็นจูรี่.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิก.

สุชาติ ทองมา. (2560). *รูปแบบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด*

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต,

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สุประวีณ์ ทิพย์โพธิ์ ณรงค์ พิมสาร และ สิริกาญจน์ ธนวุฒิพรพินิต (2563). *รูปแบบการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศ*

ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. *ศึกษาศาสตร์สาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 4(2), 56-70.

สุกัซชา โพธิ์เงิน. (2562). *นวัตกรรมการบริหารวิชาการโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการศึกษาเพื่ออาชีพ*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัย ไทยกรณ์ สุขแก้ว คำสอน และเกรียงศักดิ์ สุวรรณวัจน์. (2562). *รูปแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขยายโอกาส*

ทางการศึกษา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 13(1), 88-145.

Fry, H., Ketteridge, S. and Marshall, S. (2009) *A Handbook for Teaching and Learning in Higher Education*.

Enhancing Academic Practice. (3rd ed.). NY: Taylor & Francis.

Sergiovanni, Thomas J., Kelleher, P., McCarthy, Martha, M. and Wirt, Frederick M. (2004). *Educational*

governance and administration. (5th ed.). Boston: Pearson/Allyn and Bacon.

กรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม

Conceptual Framework of Academic Administration

Based on Innovation Concept

สุชาติ หูทิพย์¹ พิกพ วังเงิน² และทนง ทองภูเบศร์³

Suchart Hoothip¹ Pipob Vachungnern² and Thanong Thongphubate³

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

¹ Student of the Doctor of Philosophy, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

^{2,3} Lecturer of the Doctor of Philosophy, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: mamachalee555@gmail.com, Pipobvachungnern@gmail.com, thanong.tho@rmutr.ac.th

Received: Jul 8, 2022; Revised: Nov 21, 2022; Accepted: Nov 22, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกรอบแนวคิด 1) การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม 2) การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม และ 3) การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม ผลของการศึกษา พบว่า กรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม ประกอบด้วย แนวคิด 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรมประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การค้นหาสาเหตุของปัญหา 2) การค้นหาแนวทางการพัฒนา 3) การพัฒนาตัวบุคคล และ 4) การคิดสร้างนวัตกรรม โดยการศึกษาพหุกรณีศึกษา ประกอบด้วย การศึกษาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม การนำองค์การอย่างสร้างสรรค์ สื่อวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ และองค์การแห่งนวัตกรรม

กรอบแนวคิดการพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม วิสัยทัศน์ กลยุทธ์และเป้าหมาย โครงสร้างองค์การ ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลและการยอมรับ การสื่อสาร การจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร การประเมินและการลำเลียงความคิด ผู้นำ บุคลากร เครือข่าย วัฒนธรรมและค่านิยมร่วมในการกำหนดกลยุทธ์พิจารณาจากรูปแบบองค์กรนวัตกรรม การวางแผนองค์การ การนำองค์การ การจัดการองค์การ การควบคุมองค์การ โดยเน้นความเหมาะสม การใช้ประโยชน์ ความสอดคล้อง และความคุ้มค่า ซึ่งได้มาโดยการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: กรอบแนวคิด การบริหารงานวิชาการ แนวคิดเชิงนวัตกรรม

Abstract

The objectives of this article are to present the conceptual framework of 1) academic management according to the concept of innovation academic administration. 2) to study the present state and the desirable state of innovative academic administration, and 3) Development of academic management strategies based on innovative concepts. In the study it was found that the conceptual framework of innovative academic administration consisted of 3 components: 1) curriculum development 2) teaching and learning, and 3) measurement and evaluation. The study of the present state and the desirable state of innovative academic administration consisted of 4 stages: 1) determine the cause of the problems 2) determine the methods of

guideline development 3) personal development and 4) innovative thinking. The multiple-case study consisted of the study of innovative thinking skills, creative organizations, materials technology, and, innovative organizations. The conceptual framework for developing innovative academic management strategies was contained SWOT Analysis, vision, strategy and goals, organizational structure, information technology, human resource management, rewards and acceptance, communication, knowledge management, information resource management, evaluation and order thinking, leader, personal, network, culture and shared values. The strategic planning process was considered in innovative organizations, creative organizations, organization management and organizational control based on suitability, benefit, accordance, and worthiness.

Keywords: Conceptual Framework, Academic Administration, Innovative concept

บทนำ

จากจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาที่เน้นการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งผันแปรไปตามบริบทของสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งส่งผลให้การจัดการศึกษาต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้อง รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถรักษาจุดยืนของการจัดการศึกษาในการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ โดยปัจจัยสำคัญของการจัดการศึกษาในการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ คือ การบริหารงานวิชาการ เนื่องด้วยการบริหารงานวิชาการครอบคลุมการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน สื่อการสอน กิจกรรมนักเรียน การวัดและประเมินผล การนิเทศ ติดตามประเมินผล รวมทั้งการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร หลักสูตรพิเศษ การวิจัยและพัฒนา การพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียน การสอนของครู การวางแผนงานวิชาการ และการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น (Cortina, 2011)

การบริหารงานวิชาการจึงเปรียบเสมือนหัวใจของการจัดการศึกษา เนื่องจากครอบคลุมปริมาณงานมากกว่าการบริหารงานอื่นๆ ซึ่งจะต้องใช้กลยุทธ์การบริหารจัดการที่ชัดเจน เที่ยงตรง เกิดจากกระบวนการและการมีส่วนร่วมจากข้อมูลสารสนเทศของการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยเฉพาะยิ่งการบริหารจัดการเชิงนวัตกรรมซึ่งเป็นหัวใจของการบริหารสถานศึกษาที่มีจุดมุ่งหมาย คือ การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งต้องใช้แนวคิดเชิงนวัตกรรม ตามแผนการศึกษาชาติ พ.ศ. 2560-2569 ว่าด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยได้ชี้แนะแนวทางการพัฒนาว่า ควรพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ส่งเสริมการเรียนรู้ที่พัฒนาการการคิดของผู้เรียนมุ่งเน้นให้เกิดเป็นนวัตกรรม (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ซึ่งเป็นบทบาทของงานวิชาการในสถานศึกษา

เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเข้าสู่ยุคนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับการจัดการศึกษา องค์กรการศึกษาจะประสบความสำเร็จและอยู่รอดท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็วขึ้นอยู่กับการมีความคิดสร้างสรรค์ การค้นพบสิ่งใหม่ ๆ และการสร้างนวัตกรรมการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรจากแบบดั้งเดิมที่เน้นการสั่งการจากบนลงล่างไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมการศึกษาที่ต้องมีการพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษา การบริหารงานใหม่ ๆ รวมไปถึงการสร้างนิสัย นวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรทั้งครูและบุคลากรทางการศึกษาที่จะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รูปแบบการทำงาน สร้างสื่อการสอน และวิธีจัดการเรียนการสอนใหม่ ๆ อยู่เสมอเพราะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ถือเป็นจุดกำเนิดของการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่ไม่อาจจับต้องได้ แต่มีค่ามหาศาลมากกว่าทรัพย์สินทางกายภาพ (Adams, R. & Bessant, J., 2006)

แนวคิดเชิงนวัตกรรมในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ผ่านกระบวนการทดลองพิสูจน์ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในสถานการณ์ที่การศึกษาของไทยในปัจจุบันกำลังประสบปัญหาการจัดการเรียนรู้ เนื่องจากสังคมไทยยังคงยึดติดกับการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้เรียน เป็นระบบการศึกษาแบบบริโภคนิยมที่ผู้เรียนบริโภคความรู้ความเข้าใจและค่านิยมต่างๆ

ตามที่ครูหรือสังคมกำหนด ไม่ได้ส่งเสริมให้ผู้เรียนประดิษฐ์และพัฒนาสิ่งต่างๆขึ้นมาใหม่ให้กับตนเองและสังคม ในขณะเดียวกัน ปัญหาของครูในด้านต่างๆ ยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ปัญหาการจัดการเรียนรู้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งภาระงานอื่นที่นอกเหนือจากการสอน จำนวนครูไม่เพียงพอ การสอนไม่ตรงตามวุฒิ การขาดทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การขาดจิตวิญญาณของครูรุ่นใหม่ ในขณะที่ครูรุ่นเก่าไม่ปรับตัว ครูสอนหลักเน้นเนื้อหาวิชาและขาดอิสระในการจัดการเรียนการสอน ทั้งที่ประเทศไทยมีพัฒนาการในการจัดการศึกษามาอย่างต่อเนื่องจนนำไปสู่ความก้าวหน้าและความสำเร็จหลายด้าน แต่ยังมีช่องว่างหรือจุดอ่อนที่ต้องเร่งแก้ไขอยู่หลายเรื่อง โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในศตวรรษที่ 21 ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ การแข่งขันทางเศรษฐกิจกับประเทศต่างๆ ในเวทีโลก และภัยคุกคามจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (สถาบันวิจัยเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา, 2563)

ดังนั้น แนวคิดเชิงนวัตกรรมจึงมีความสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาทั้งเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และแก้ปัญหาที่ระบบการศึกษาโดยรวมกำลังเผชิญอยู่ นอกจากนี้แนวคิดเชิงนวัตกรรมยังเป็นเครื่องมือสำคัญและเป็นฐานการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาประเทศไทยภายใต้แนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศด้วยความรู้และนวัตกรรม และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของยุทธศาสตร์ชาติ พัฒนาประเทศในระยะยาว รองรับการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ใหม่ของโลก นั่นคือต้องพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในเยาวชนไทย (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560)

ด้วยเหตุนี้ โรงเรียนมัธยมศึกษาต้องให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนาสู่ความเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยมุ่งการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเน้นให้บุคลากรคิดสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอทั้งสิ่งใหม่ที่เป็นวิธีการทำงาน และผลงาน เน้นการเปลี่ยนแปลงด้วยกระบวนการ วิธีการ และเครื่องมือใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพ โดยนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาพัฒนาการบริหารจัดการสถานศึกษาทุกด้าน โดยมุ่งผลลัพธ์ คือ คุณภาพผู้เรียน ดังนั้น การจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้และแนวคิดเชิงนวัตกรรมของผู้เรียนจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยครูจึงต้องปรับบทบาทจากผู้สอนมาเป็นผู้ออกแบบการเรียนรู้ที่มีความกล้าคิด กล้าทำรู้จักตั้งคำถาม เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดและลงมือปฏิบัติ นอกจากนี้การจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริงครูจะต้องคำนึงถึงผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นอันดับแรก

นอกจากบทบาทของครูแล้ว นโยบายของสถานศึกษาและการบริหารจัดการถือเป็นปัจจัยความสำเร็จ อย่างไรก็ตามหากมีการสร้างนวัตกรรมจัดการเรียนรู้จำนวนมากแต่ขาดการบริหารจัดการที่ดีก็ย่อมจะทำให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาผู้เรียน ดังผลการศึกษา เรื่อง การวิเคราะห์ กระบวนการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนของครูโดยใช้เทคนิคการสืบสอบแบบขึ้นชมที่พบว่า ครูมีการสร้างนวัตกรรมจัดการเรียนรู้ในระดับหนึ่งแต่ขาดการบริหารเพื่อสร้างนวัตกรรมที่เป็นระบบทั้งในด้านการสนับสนุนด้านการอบรมศึกษาดูงาน ด้านงบประมาณและการสร้างความร่วมมือทางวิชาการในลักษณะที่งานสร้างนวัตกรรม อีกทั้งผู้บริหารมีความรู้และทักษะศตวรรษที่ 21 ระดับปานกลาง ในขณะที่ขอบข่ายบริหารวิชาการมี 17 งาน และมีสัดส่วนสูงสุดเมื่อเทียบกับการบริหารด้านอื่น (ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล, 2561)

ดังที่ได้กล่าวไว้แต่ต้นว่า การบริหารงานวิชาการเป็นหัวใจของการบริหารสถานศึกษา เพราะจุดมุ่งหมายของสถานศึกษา คือ การจัดการศึกษา คุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาจึงอยู่ที่งานด้านวิชาการ ซึ่งประกอบด้วยงานด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน การจัดบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การจัดสิ่งส่งเสริมงานด้านวิชาการ รวมถึงงานการวัดและประเมินผล โดยจำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน กล่าวคือ การวางแผนงาน การจัดและดำเนินการ และการส่งเสริมและติดตามผล ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าหลักการบริหารงานด้านวิชาการ คือ หลักแห่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั่นเอง ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน ส่งเสริมพัฒนาด้านงานวิชาการให้ครู โดยจัดให้มีการนิเทศ การอบรมสัมมนาทางวิชาการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีและมีบทบาทเป็นผู้นำทางวิชาการ เสริมสร้างขวัญกำลังใจอย่างทั่วถึง สนับสนุนให้ครูมีความก้าวหน้าในอาชีพเป็นครูมืออาชีพ (สารินทร์ เอี่ยมครอง, 2561)

กล่าวโดยสรุป การบริหารงานวิชาการ ผู้บริหารต้องใช้ทั้งหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงคุณภาพของผู้เรียนเป็นหลักภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเน้นแนวคิดเชิงนวัตกรรม ซึ่งมีขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การค้นหาสาเหตุของปัญหาการค้นหามหาแนวทางพัฒนา การพัฒนาตัวบุคคล และการคิดสร้างนวัตกรรม (Horth

and Buchner, 2009; Australian Government Department of Education, 2009, Lee and Benza, 2015; Hoidh and Kakkannen, 2014; Horth, 2014 และ อมรรรัตน์ ศรีพอ, 2561) ซึ่งภายใต้การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม จำเป็นจะต้องจัดทำเป็นกลยุทธ์เพื่อให้เกิดแนวทางการดำเนินการเชิงรุกของการบริหารงานวิชาการ ที่ประกอบด้วย รูปแบบองค์กร นวัตกรรม การวางแผนองค์กร การนำองค์กร การจัดการองค์กร การควบคุมองค์กรด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ที่มีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน โดยมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในอย่างเป็นระบบและรูปแบบที่เหมาะสม นำมาสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ แนวทางการดำเนินงานสู่เป้าประสงค์ ที่ระบุตัวชี้วัดไว้ชัดเจน สอดรับกับการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นนวัตกรรมการบริหารในปัจจุบัน และเป็นเงื่อนไขหนึ่งของการจัดทำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Base Budgeting) ช่วยให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์ทางเลือกใหม่ได้ด้วยตนเอง เป็นการวางแผนพัฒนาที่ยั่งยืน จึงถือว่าการวางแผนกลยุทธ์เชิงนวัตกรรมในการสร้างสรรค์รูปแบบใหม่ๆ ที่สอดคล้องเหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานและหน่วยงานที่มุ่งไปในอนาคต มีกระบวนการคิดหาวิธีการที่ดีที่สุด โดยปรับขีดความสามารถขององค์กรให้ดำเนินการภายใต้ สภาพแวดล้อมและข้อจำกัดให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุด (พัชราพรรณ ขอบธรรม, 2562) เป็นเครื่องมือการบริหารจัดการเครื่องมือหนึ่งที่มีความนิยมที่สุดในโลกเป็นอันดับที่ 1 ที่ผู้บริหารทั่วโลกนิยมใช้ในการบริหารจัดการองค์กร (Bain and Company, 2018)

กลยุทธ์จึงเป็นแผนที่มุ่งสร้างสมรรถนะ ความได้เปรียบขององค์กรในการแข่งขันโดยมุ่งเน้นไปที่การวางแผนในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงเพื่อบรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการ ซึ่งปัจจุบันได้ให้ความสำคัญของแนวคิดเชิงนวัตกรรมที่เป็นความใหม่ สิ่งใหม่ หรือการพัฒนาของเก่าซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของสิ่งประดิษฐ์ แนวคิด วิธีการ กระบวนการจัดการและผลลัพธ์ใหม่ๆ ที่ได้ผ่านการทดลองหรือได้รับการพัฒนามาเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบแล้ว เช่น (1) คิดค้น (Invention) (2) การพัฒนา (Development) หรือ โครงการนำร่อง (Pilot Project) (3) นำไปปฏิบัติจริง (Implement) (Hughes, 2003; สมบัติ นามบุรี, 2562)

สำหรับความสำคัญของแนวคิดเชิงนวัตกรรมในการจัดการศึกษา มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า แนวคิดเชิงนวัตกรรมจะนำไปสู่วิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรม การสร้างเครือข่ายเชิงนวัตกรรม การสร้างบรรยากาศเชิงนวัตกรรม และการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม (innovative organization) และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ที่สามารถยกระดับทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ การจัดโครงสร้าง บุคลากรคุณภาพ การฝึกอบรมพัฒนา การมีส่วนร่วม ทีมงานคุณภาพ บรรยากาศที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ เครือข่าย สัมพันธภาพและการสื่อสาร ซึ่งรวมความได้ว่า แนวคิดเชิงนวัตกรรมสามารถนำไปสู่การสร้างคุณภาพทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร (กมลชนก ชมภูพันธ์, 2562; ลูตินันท์ นันทะศรี และคณะ, 2562)

จากความสำคัญของการจัดการศึกษา การบริหารจัดการงานวิชาการ ความสำคัญของกลยุทธ์ และแนวคิดเชิงนวัตกรรม รวมทั้งสภาพปัญหาของการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่เกิดขึ้น ผู้เขียนจึงศึกษากลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกรอบแนวคิด (1) การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม (2) การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม และ (3) การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม

จากผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนมีข้อค้นพบกรอบแนวคิดตัวแปรและตัวชี้วัดของตัวแปรดังต่อไปนี้

1. กรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม

งานวิชาการจำแนกเป็นระบบงานย่อยได้หลากหลายและเป็นหัวใจของการพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาดังได้กล่าวมาแล้ว แต่หากสังเคราะห์เป็นประเด็นหลักๆ จะครอบคลุมกลยุทธ์การจัดการเชิงนวัตกรรม 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาหลักสูตร 2) การจัดการเรียนการสอน และ 3) การวัดและประเมินผล โดยแต่ละด้านนั้น ผู้เขียนได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่

เกี่ยวข้องกับนักวิจัยและนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปเป็นกรอบแนวคิดแนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม ได้ดังนี้

ด้านการพัฒนาหลักสูตร ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการพัฒนาเชิงนวัตกรรม 5 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาระบบสารสนเทศ การเสริมสร้างทักษะผู้เรียนศตวรรษที่ 21 ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเชื่อมโยงท้องถิ่น รูปแบบการจัดการเรียนรู้ และความร่วมมือในโรงเรียนและชุมชน (ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล, 2561; วิไล ปรีกษากร และ นพดล เจนอักษร, 2561; จิรารัตน์ กระจำจดี, 2562; Jingyuan Zhao, 2009 และ Adriana Denisa manea, 2015)

ด้านการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการพัฒนาเชิงนวัตกรรม 7 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนผู้เรียน พัฒนาเต็มศักยภาพ การพัฒนาการเรียนการสอน การส่งเสริมการอ่าน การส่งเสริมการคิด การบูรณาการสาระแบบโครงงาน สะเต็มศึกษา และการจัดการที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล, 2561 และจิรารัตน์ กระจำจดี, 2562)

ด้านการวัดและประเมินผล ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการพัฒนาเชิงนวัตกรรม 4 ด้าน คือ การสร้างผลงานและนวัตกรรม ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างความรู้และเรียนรู้ด้วยตนเอง และระบบการนิเทศการศึกษา (ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล, 2561 และกัญชพร คำทอง, 2563)

2. ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนได้ค้นพบกรอบแนวคิดการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม สรุปตามขั้นตอนได้ดังนี้ คือ 1) การค้นหาสาเหตุของปัญหา 2) การค้นหาแนวทางการพัฒนา 3) การพัฒนาตัวบุคคล และ 4) การคิดสร้างนวัตกรรม

การค้นหาสาเหตุของปัญหา พิจารณาจากด้านต่างๆ ดังนี้ การวัดผลประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน กระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการจัดการศึกษา การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา และผลการพัฒนากลยุทธ์พัฒนาทางวิชาการ (จิรารัตน์ กระจำจดี, 2562)

การค้นหาแนวทางการพัฒนา พิจารณาจากห้องเรียนและสภาพแวดล้อมในศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีและสารสนเทศ ระบบการนิเทศการศึกษา องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารงานวิชาการ การวิจัยและพัฒนา และกลยุทธ์การพัฒนา (ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล, 2561; สมบัติ นามบุรี, 2562; กัญชพร คำทอง, 2563; ปรีวัฒน์ ยืนยง, 2563 และธริศร เทียบปาน 2562)

การพัฒนาตัวบุคคล พิจารณาจาก ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม การสร้างทีมงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง การสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม การคิดสร้างสรรค์ ทักษะการเรียนรู้ของบุคลากร การบริหารความเสี่ยง และวัฒนธรรมองค์กร (จิรภาพ ประพันธ์พัฒน์, 2560; วิไล ปรีกษากร และ นพดล เจนอักษร, 2561; อนุพงษ์ ชุมแวงวาปี สุเมธ งามกนก และสมพงษ์ ปั่นหุ่น, 2561; สมบัติ นามบุรี, 2562; จักรภัทสรณ์ย์ ไตรรัตน์ และสิรินธร สิ้นจินดาวงศ์, 2563; กมลชนก ชมภูพันธ์, 2562; สุริยา สรวงศิริ สิทธิชัย สอนสุภี, 2564; และ Yunus Emre OMUR, Turkan ARGON, 2016)

การคิดสร้างนวัตกรรม พิจารณาจากความรู้ (Knowledge) การชักชวน (Persuasion) การตัดสินใจ (Decision) การนำไปใช้ (Implementation) การยืนยัน (Confirmation) คู่มือการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และแบบจำลองการจัดการนวัตกรรมทางวิชาการ (ขวัญชนก แสงท้านัง, 2563; ธริศร เทียบปาน, 2562 และ Antonio Adrián Arciénaga Morales., et., all., 2018)

อนึ่ง ในการศึกษาสภาพปัจจุบันและระบุสภาพที่พึงประสงค์ของการจัดการงานวิชาการเชิงนวัตกรรมของสถานศึกษานั้น ควรมีการศึกษา “พหุกรณีศึกษา” (Multiple Case Study) โดยศึกษาให้ครอบคลุมตามขนาดสถานศึกษา ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยกำหนดประเด็นของการศึกษาพหุกรณีศึกษา คือ ศึกษาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking Skills) การนำองค์การอย่างสร้างสรรค์ (Innovative Leader) สื่อวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ (Innovative Product) องค์การแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) (วิไล ปรีกษากร และ นพดล เจนอักษร, 2561; อรชร ปราจันทร และสุกัญญา แซมซ้อย, 2561; สมบัติ นามบุรี, 2562)

3. การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม

เมื่อศึกษาข้อมูลดังกล่าวมาแล้ว ผู้เขียนนำข้อมูลดังกล่าวมาสังเคราะห์เป็นกลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม โดยพิจารณาจาก การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม วิสัยทัศน์ กลยุทธ์และเป้าหมาย โครงสร้างองค์การ ระบบเทคโนโลยี และสารสนเทศ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลและการยอมรับ การสื่อสาร การจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร การประเมินและการลำเลียงความคิด ผู้นำ บุคลากร เครือข่าย วัฒนธรรมและค่านิยมร่วม (วิไล ปรีษากร และ นพดล เจนอักษร, 2561; อนุพงษ์ ชุมแวงวาปี สุเมธ งามกนก และสมพงษ์ ปันหุ่น, 2561; อรชร ปราจันทร และสุกัญญา แซมชอย, 2561; สมบัติ นามบุรี, 2562; จักภทสรณ์ ไตรรัตน์ และสิรินธร สิ้นจินดาวงค์, 2563; พรศักดิ์ สุจริตรักษ์ และชนิตา พิลลาไชย, 2563; และ Jingyuan Zhao, 2009)

การกำหนดกลยุทธ์ พิจารณาจากรูปแบบองค์กรนวัตกรรม การวางแผนองค์การ การนำองค์การ การจัดการองค์การ การควบคุมองค์การ โดยเน้นความเหมาะสม การใช้ประโยชน์ ความสอดคล้อง และความคุ้มค่า (วิไล ปรีษากร และ นพดล เจนอักษร, 2561; อนุพงษ์ ชุมแวงวาปี สุเมธ งามกนก และสมพงษ์ ปันหุ่น, 2561; ขวัญชนก แสงท้านัง, 2563; ภัฏขพร คำทอง, 2563; พรศักดิ์ สุจริตรักษ์ และชนิตา พิลลาไชย, 2563; กมลชนก ชมภูพันธ์, 2562; สุริยา สรวงศิริ และสิทธิชัย สอนสุภี, 2564 และ Jingyuan Zhao, 2009)

องค์ความรู้จากการศึกษา

กรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม และองค์ประกอบของกรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม

กรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม	องค์ประกอบของกรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม
องค์ประกอบการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม	การพัฒนาหลักสูตร
	การจัดการเรียนการสอน
	การวัดและประเมินผล
การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม	การค้นหาสาเหตุของปัญหา
	การค้นหาแนวทางการพัฒนา
	การพัฒนาตัวบุคคล
	การคิดสร้างนวัตกรรม
กรอบแนวคิดการพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และเป้าหมาย โครงสร้างองค์การ ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลและการยอมรับ การสื่อสาร การจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร การประเมินและการลำเลียงความคิด ผู้นำ บุคลากร เครือข่าย วัฒนธรรมและค่านิยมร่วม
	การกำหนดกลยุทธ์รูปแบบองค์กรนวัตกรรม ประกอบด้วย การวางแผนองค์การ การนำองค์การ การจัดการองค์การ การควบคุมองค์การ
	หลักการประเมินกลยุทธ์ พิจารณาจาก ความเหมาะสม การใช้ประโยชน์ ความสอดคล้อง และความคุ้มค่า

สรุป

กรอบแนวคิดการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรมนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งนักวิชาการ นักวิจัย นักการศึกษา หน่วยงานระดับนโยบายทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำกรอบแนวคิดไปต่อยอด ขยายผลการศึกษาวิจัยต่อไปได้ สำหรับระดับหน่วยงานระดับนโยบายทางการศึกษาสามารถนำกรอบแนวคิด ปัญหา และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรม และกลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นจากงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำกลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรมการที่พัฒนาขึ้นไปกำหนดเป็นนโยบายขององค์กรเพื่อให้ครูและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของครู กระบวนการเรียนรู้ของนักเรียน และการวัดผลประเมินผลผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ครูสามารถนำวิธีการดำเนินการในกลยุทธ์การบริหารงานวิชาการตามแนวคิดเชิงนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนของครู จัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน และการวัดผลประเมินผลของผู้เรียน เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้เรียน

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก ชมภูพันธ์. (2562). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมในธุรกิจยุคดิจิทัล.

วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 5(1), 148-155.

กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา. (2560). *การประชุมวิชาการพะเยาวิจัย*.

26-27 มกราคม 2560.

กัญพร คำทอง. (2563). กลยุทธ์การบริหารงานวิชาการในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*. 5(3), 446.

ขวัญชนก แสงท้าน. (2563). รูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.

Journal of Social Science and Buddhist Anthropology, 5(7), 153-154.

จักภัทสรณ์ย์ ไตรรัตน์ และสิรินธร สิ้นจินตวงศ์. (2563). การพัฒนาสถานศึกษาสู่องค์กรนวัตกรรม กรณีศึกษา:

โรงเรียนในสหวิทยาเขตวิภาวดี. นำเสนอใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15*

ปีการศึกษา 2563, 1903.

จิรารัตน์ กระจำนดี. (2562). *การศึกษากลยุทธ์การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอขุนยวม*

จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การศึกษาอิสระ หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

จิราภา ประพันธ์พัฒน์. (2560). *การศึกษาวาระผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู*

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จิตินันท์ นันทะศรี. (2563). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*

ประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา

การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

ธริศร เทียบปาน. (2562). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพผู้เรียน โรงเรียนการกุศลของวัด*

ในพระพุทธศาสนาในเขตจังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต,

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล. (2561). รูปแบบการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะและทักษะในศตวรรษที่ 21 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน : การวิเคราะห์เชิงปริมาณผลงานเชิงคุณภาพ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ.* 11(1), 126-127.
- ปรีวัฒน์ ยืนยง. (2563). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 4(3), 330-341.
- พรศักดิ์ สุจริตรักษ์ และชนิตา พิลาไชย. (2563). นวัตกรรมการพัฒนาสถานศึกษาสู่การเป็นโรงเรียนต้นแบบที่ส่งเสริมทักษะการคิด. *วารสารสิทธิมนุษยธรรม*, 21(2), 35.
- พัชรพรพรรณ ขอบธรรม. (2562). การวางแผนกลยุทธ์: เครื่องมือสู่ความสำเร็จขององค์กร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*, 1(2), 55-75.
- วิไล ปรีกษาร และ นพดล เจนอักษร. (2561). นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. *Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok*. 9(1), 170.
- สถาบันวิจัยเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา. (2563). *สถานการณ์การศึกษาไทยที่ควรรู้ เพื่อเป้าหมายการศึกษาที่ยั่งยืน*. สืบค้น 12 ตุลาคม 2565, จาก <https://research.eef.or.th>
- สมบัติ นามบุรี. (2562). นวัตกรรมและการบริหารจัดการ. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 2(2), 121-123.
- สารินทร์ เอี่ยมครอง. (2561). *แนวทางการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในจังหวัดชัยนาท สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สุรียา สรวงศิริ และสิทธิชัย สอนสุภี (2564). องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2. *การประชุมทางวิชาการและเสนอผลงานวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 22*, วันที่ 25 มีนาคม 2564 ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาชาติ พ.ศ. 2560-2569*. กรุงเทพฯ: บริษัทพริกไทยหวาน จำกัด.
- อรชร ปราจันทร และ สุกัญญา แคมขอย. (2561). รูปแบบการบริหารเพื่อพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมของครู ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น*, 12(1), 156-157.
- อนุพงษ์ ชุมแวงวาปี สุเมธ งามนก และสมพงษ์ ปันนุ. (2561). การพัฒนารูปแบบองค์การแห่งนวัตกรรมของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(3), 207-208.
- อมรรัตน์ ศรีพอ. (2561). กลยุทธ์การบริหารวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชนตามแนวคิดทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม. *ดุชนิพนธ์ คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- Adams, R. & Bessant, J. (2006). Innovation management: A review. *International Journal of Management Reviews*, 8(10), 21-47.
- Adriana Denisa manea. (2015). Innovation in the Management of Educational Institutions. *International conference "Education, Reflection, Development"*, ERD 2015, 3-4 July 2015, Cluj-Napoca, Romani.
- Antonio Adrián Arciénaga Morales., et., all. (2018). Technology and Innovation Management in Higher Education. *Cases from Latin America and Europe Adm. Sci.* 8(11), 1-2.
- Australian Government, Department of Education. (2009). *Developing Innovation Skills: A guide for trainers and assessors to foster the innovation skills of learners through professional practice*. Retrieved 2021, 20 March, from https://oce.uqam.ca/wpcontent/uploads/2015/01/1309_developing_innovation_skills.pdf.

- Bain and Company. (2018). *Management Tools & Trends*. Retrieved 2021, 20 March, from <https://www.bain.com/insights/management-tools-and-trends-2017/>
- Cortina, L. (2011). *School Administrators and the Professional Learning of General Education Teachers Related to Gifted Education: A Delphi Study*. Seton Hall. University Dissertations and Theses (ETDs).
- Hoidn, S., & Karkkaunen, K. (2014). *Promoting skill for innovation in higher education: A literature review on the effectiveness of problem-based learning and of teaching behaviors*. N.P.: OECD Education Working Paper.
- Horth, D., & Buchner, D. (2014). *Innovation leadership: How to use innovation to lead effectively, work collaboratively and drive results: Centre for creative leadership*. Retrieved 2021, 1 March, from [http://www.ccl.org/leadership/pdf/research/Innovation Leadership.pdf](http://www.ccl.org/leadership/pdf/research/Innovation%20Leadership.pdf).
- Hughes, Chuck. (2003). *What does it really takes to get into the Ivy League & other highly selective colleges*. NY: McGraw- Hill.
- Jingyuan Zhao. (2009). School Innovative Management Model and Strategies: The Perspective of Organizational Learning. *Information systems Management*, 26(3), 1.
- Lee Chong Loanna, s.k. & Benza, Rou. (2015). Teaching innovation skill: Application of design thinking in graduate: marketing course. *Business Education Innovation Journal*, 71), 43-49.
- Yunus Emre OMUR, Turkan ARGON. (2016). Teacher Opinions on the Innovation Management Skills of School Administrators and Organizational Learning Mechanisms. *Eurasian Journal of Educational Research*, 6(6), 243-262.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (MPA)

เปิดรับสมัครนักศึกษา...

สำหรับ... บุคลากรภาครัฐที่ต้องการปรับวุฒิการศึกษา
บุคคลทั่วไปที่ต้องการเป็นข้าราชการ และข้าราชการส่วนท้องถิ่น
บุคลากรภาคเอกชนที่ต้องการเรียนรู้ด้านการบริหาร

เนื้อหาทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง
เรียนรู้กับคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณภาพและมากประสบการณ์
หลักสูตรได้รับการรับรองจาก สกอ.
มหาวิทยาลัยของรัฐ

จบตามระยะเวลา 1 ปีครึ่ง

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



การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR)

Human Resource Management under Transformation toward Digital Age

มนีรัตน์ ชัยยะ¹ และเพ็ญศรี ฉิรินัง²

Maneerat Chaiya¹ and Pensri Chirinang²

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹ Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

² Lecturer of the Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: maneerat2738@gmail.com, pensri.chi@rmutr.ac.th

Received: Feb 27, 2023; Revised: Mar 13, 2023; Accepted: Mar 28, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยชี้แนะและกระตุ้นให้ทุกองค์กรเห็นภาพอนาคตที่จะเปลี่ยนไป การเตรียมพร้อมรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากโลกปัจจุบันก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลมีการเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือหรือแรงคนมาสู่การใช้เทคโนโลยีแทนนำไปสู่วัฒนธรรม การใช้เทคโนโลยีในการดำเนินกิจการและบริหารธุรกิจ เพื่อสร้างความพร้อมขององค์กรในการปรับตัว เพื่อตอบสนองวิวัฒนาการของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้โลกเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน ให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยการรับเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนกระบวนการทศวรรษใหม่ให้บุคลากรทุกระดับสามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีได้ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก ควรส่งเสริมให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เสริมทักษะใหม่ให้ตอบสนองในยุคดิจิทัล ตลอดจนพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรด้วย เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง และสามารถยืนหยัดท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของโลกนั้นถือว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม จึงควรปรับเปลี่ยนจากแนวทางการปฏิบัติแบบเดิมให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลกสู่ยุคดิจิทัล เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ทันต่อเหตุการณ์ตามที่เหมาะสมต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การเปลี่ยนแปลง ดิจิทัล

Abstract

This article aims to guide and encourage all organizations to see the future that will change and prepare for what will happen. This will be beneficial to various organizations because the current world has entered the digital age, and there has been a shift from manual or manual work to the use of technology instead, leading to a culture of using technology in business operations and management. To create the organization's readiness to adapt in response to the evolution of rapidly changing technology. Due to the advancement of digital technology, the world has entered the digital economy and society era where leaders must use digital technology as a tool to support their work. Giving importance to driving the organization by accepting technology to apply in the work with a new paradigm shift for all personnel compatible with the

technology and effectively lead to changes in the digital age. Human resource management needs to be adjusted according to the changing trends of the world situation. Human resource management should be encouraged to develop new skills to respond in the digital age, as well as develop the management system within the organization as well as Digital technology to help strengthen the organization and be able to stand amid changes in the digital age. The change in the world is considered a factor that affects overall human resource management. Therefore, it should be adapted from traditional practices to align with the world's changes in the digital age. for human resource management to increase work efficiency to keep up with events as appropriate.

Keywords: Human Resource Management, Transformation, Digital

บทนำ

โลกของเราขับเคลื่อนด้วยการเชื่อมต่อแบบไร้สายจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ โลกได้เข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่ผู้คนนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน และได้ให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนาองค์กร และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน กระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้เกิดขึ้นแล้วอย่างรวดเร็ว (ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ, 2563) โดยได้เข้ามามีบทบาททั้งในชีวิตประจำวันและในระบบเศรษฐกิจของโลก ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นพลังขับเคลื่อนสังคมที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ทุกภาคส่วนอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนบนโลกใบนี้ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมเป็นวงกว้าง ในสถานการณ์เช่นนี้ที่ความไม่แน่นอนมีส่วนเป็นแรงผลักดันอันสำคัญที่ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงหลากหลาย องค์การจึงต้องปรับตัวให้รู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเข้ามากระทบต่อองค์กร

ปัจจุบันพัฒนาการและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีแนวโน้มในการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้เป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น (Digital HR) ศรัณย์ ชูเกียรติ (2559) โดยนักพัฒนาซอฟต์แวร์ และองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ได้พยายามวางโครงสร้างเทคโนโลยีในกระบวนการงานทรัพยากรมนุษย์ เช่น เทคโนโลยีแบบสวมใส่ (Wearables) แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile apps) ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms) เทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality) และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Reality) ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้จะมาพร้อมกับความสามารถที่มีประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ และความน่าสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่จะเข้ามามีบทบาทในการทำงานร่วมกัน หรือ แทนที่ในบางตำแหน่งงานของมนุษย์ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีโซเชียลมีเดีย (Social) เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) การวิเคราะห์ข้อมูล (Analytic) และคลาวด์ (Cloud) หรือ SMAC มาบูรณาการให้เกิดเป็นแพลตฟอร์มรูปแบบใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับองค์กร และเพิ่มมูลค่าในงานทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้สามารถดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ด้วยตนเองแบบครบวงจร (End-to-End) โดยนักทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องสร้างกระบวนการทางความคิด (Mind Set) ที่เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ทั้งในระดับผู้บริหารให้มีกระบวนการคิดด้านการบริหารงานแบบดิจิทัล และในระดับพนักงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำงานรูปแบบใหม่ ที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวสู่การทำงานในรูปแบบขององค์กรดิจิทัลได้ นับเป็นความท้าทายของนักทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องออกแบบกระบวนการให้มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีทางธุรกิจ และการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร (วิริยา ลีลาสุวานนท์ 2561)

อย่างไรก็ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอาจเป็นผลให้ผู้คนโดยทั่วไปมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ในทางตรงกันข้ามอาจเป็นการปิดโอกาสกับอีกหลายชีวิตโดยไม่จำเป็น ซึ่งเป็นการลดบทบาทของคนลงไป เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีผู้คนมองว่าการเข้ามาของเทคโนโลยีอาจมาแทนที่ในงานด้านต่าง ๆ หรือเข้ามาทำงานแทนงานที่ตนเองทำประจำอยู่โดยอาจมีการลดบทบาทตัวเองลงเปิดโอกาสให้กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วบทบาทในงานที่ตัวเองรับผิดชอบไม่ได้

ลดลง เพียงแต่เราต้องรู้จักปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและเพิ่มศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น ต้องมีการวางแผน ออกแบบกระบวนการทำงานให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีรู้เท่าทันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ยอมรับว่าเทคโนโลยีที่เข้ามาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน พร้อมทั้งรู้จักถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสูงสุด (วรวรรช เทียมสุวรรณ และคณะ, 2562) ซึ่งนอกจากความรู้และความเข้าใจในบทบาทของตนเองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของเทคโนโลยีดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้ว พลวศิษฐ์ หล้าภาศ (2564) ยังได้กล่าวในบทความ วิจัยโดยสนับสนุนว่า ความรู้ทางด้านดิจิทัล (Digital Literacy) เป็นการส่งเสริมประสบการณ์เพื่อให้ผู้คนเกิดความคุ้นเคยที่จะต้องใช้เทคโนโลยี (Use) เข้าใจ (Understand) ในบริบทของสารสนเทศดิจิทัล และสามารถเข้าถึง (Access) เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ โดยต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Disruptive Technology) รู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้อเพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติงานเกิดประโยชน์โดยตรงกับองค์กรให้มากที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเราจะเห็นว่า เทคโนโลยีมีความสำคัญและเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องมีการนำมาใช้เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการเตรียมคนเพื่อให้พร้อมในความเจริญที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การมองภาพอนาคตที่เป็นเพียง การมองการภาพเพียงด้านเดียวคือความสามารถในการแข่งขันของประเทศในเวทีโลกนั้นคงไม่เพียงพอ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมองภาพอนาคตถึงผลกระทบที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันและที่ผ่านมา เพื่อวางแผนรับมือจากสภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และรวดเร็วจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตระหนักว่าวิธีการบริหารงานองค์กรแบบเดิมไม่สามารถทำได้อีกในยุคนี เนื่องจากยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ ให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บริหารทรัพยากรมนุษย์มีวิวัฒนาการอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา องค์กรส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับมนุษย์ ซึ่งได้รับการยอมรับจากนักวิชาการมากมายว่า มนุษย์นั้นมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของนวัตกรรมองค์กร เพราะฉะนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทไปในทิศทางที่เป็นเชิงกลยุทธ์มากขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร โดยการใช้ประโยชน์จากมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรหลักเพื่อบรรลุเป้าหมายการขับเคลื่อนนวัตกรรม องค์กรได้อย่างยั่งยืน (ปติมา น้อยกุล, 2563) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กรให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยมีขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรและเกี่ยวข้องผูกพันทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร 3 ช่วงระยะเวลา ได้แก่

1. ก่อนปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องวางแผน สรรหา และจูงใจ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เข้าร่วมปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานด้านนี้จำเป็นต้องรู้และเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องการ เพื่อให้เข้ามาร่วมงานด้วยความเหมาะสม

2. ขณะปฏิบัติงาน หลังจากสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้าร่วมงานกับองค์กรแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องธำรงรักษาให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพ มีชีวิตการปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม จึงจะสามารถดึงดูดความสนใจบุคลากรที่ดีเข้าร่วมปฏิบัติงานได้

3. หลังการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้บุคลากรเข้ามาและปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความสนใจในการดูแลบุคลากรหลังเกษียณอายุ หรือ บุคลากรที่มีความจำเป็นต้องลาออกจากงานก่อนเวลาด้วยความจำเป็นบางประการ ซึ่งองค์กรจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมหลังจากออกจากงาน โดยอาจจะเป็นเรื่องเงินบำเหน็จ บำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุข (ฐนิชา คงประดิษฐ์ และปรีชา คามาดี, 2563) คนจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การให้ความสำคัญในเรื่องนี้จะทำให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า และพัฒนาเหนือองค์กรอื่น ๆ ได้ ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อ

องค์การ เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโต ก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การและเกี่ยวข้องกับผูกพันทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน (เกียรติ บุญโพ 2562:167)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อสังคมไทยและสังคมโลกมากขึ้น การสร้างโอกาสให้ประชาชน สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงนับเป็นการพัฒนาศักยภาพของประชาชนในประเทศให้พร้อมรับกับการแข่งขันในโลกยุคดิจิทัล การส่งเสริมให้มีการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลายจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะสร้างโอกาส และลดช่องว่างของการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ การพัฒนาภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ของกระแสโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาททำให้เกิด “ยุคข้อมูลข่าวสาร” ซึ่งส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ สามารถทำผ่านสื่อได้หลายรูปแบบ (แสงโสม อมรรัตนพงศ์, พงศกร ทวันเวช และสิรินาถ งามประเสริฐ, 2560)

สรุปจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเราจะเห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับผูกพันทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหา บุคลากรเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร

ยุคการเปลี่ยนแปลง

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดในด้านหนึ่งจะสร้างโอกาสในการทำงาน และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของเราทุกคนให้ดีขึ้น แต่อีกด้านจะมีนัยต่อวิถีการทำงาน และทำให้ตำแหน่งงานจำนวนไม่น้อยต้องหายไป จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องปรับตัว อย่างเท่าทันทั้งในวันนี้และในอนาคต ดร.วิโรจน์ สันติประภาพร ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กล่าวว่า “โลกยุค 4.0” ที่เราพูดถึง คือ “การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4” ในประวัติศาสตร์เศรษฐกิจโลก ซึ่งเป็นปรากฏการณ์สำคัญที่กำลังเกิดขึ้นทั่วโลก และเราเริ่มเห็นผลกระทบที่ชัดเจนขึ้นเรื่อยๆ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดจะเปลี่ยนวิถีชีวิต รูปแบบการทำงาน ระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนความสัมพันธ์ของคนในสังคม การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะมีอัตราเร่งแบบก้าวกระโดด ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงในลักษณะเป็นเส้นตรงเหมือนในอดีต นอกจากนี้โลกที่เราเผชิญอยู่ในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น เชื่อมโยงกันทั้งมิติทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม อย่างไร้พรมแดน ความซับซ้อนที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งก็เป็นผลมาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดห่วงโซ่การผลิตรูปแบบใหม่ ๆ ที่กระบวนการผลิตกระจายอยู่ทั่วโลก มีคน บริษัท และประเทศที่เกี่ยวข้องจำนวนมากกว่าที่จะผลิตสินค้าชิ้นเดียวได้หนึ่งชิ้น หรือเทคโนโลยีทางการเงินที่ทำให้ตลาดเงินตลาดทุนซับซ้อนขึ้น

นิติธรรม (2559) รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” เน้นนอนว่าเมื่อบริบททางเศรษฐกิจเกิดการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคธุรกิจต่าง ๆ ควรต้องมีการปรับตัวตามเช่นกัน เพื่อให้้องค์การสามารถเติบโตในบริบทใหม่ได้อย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่นัก HR จะต้องมองการณ์ไกล คาดการณ์ถึงสิ่งที่ไม่คาดฝัน (Expect the Unexpected) ไว้ล่วงหน้า และเตรียมหาหนทางรับมือที่เหมาะสมกับองค์กรของตน โดยแนวโน้มสำคัญจะเกิดขึ้น ได้แก่

ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ปรากฏการณ์นี้ ส่งผลกระทบต่อองค์การในการสูญเสียบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากร Gen BB ที่ถึงเวลาเกษียณอายุ และส่งผลให้องค์กรต้องสูญเสียองค์ความรู้ ประสบการณ์ เทคนิคเคล็ดลับต่าง ๆ ที่สั่งสมในตัวบุคลากรเหล่านั้นไปด้วย ดังนั้นสิ่งที่นัก HR ควรต้องหาหนทางให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้จากพนักงานรุ่นเก่าไปสู่พนักงานรุ่นใหม่ รวมทั้งอาจยืดเวลาเกษียณอายุออกไปได้ตามความเหมาะสม ไม่จำเป็นต้องผูกกับตัวเลข 60 ปีเท่านั้น

รูปแบบของเศรษฐกิจยุคการเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนจากอุตสาหกรรมที่เน้นการผลิตปริมาณมากและใช้แรงงานราคาถูก ไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมที่พึ่งพาความรู้ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ฉะนั้นนัก HR จึงมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพคนให้สูงขึ้น และหาแนวทางสร้างคนให้เป็น “นักคิด” ที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น

การเชื่อมโยงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีความเข้มข้นทำให้เรามีโอกาสเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและคาดไม่ถึง (Rapid and Unpredictable change) มากขึ้น เช่น การออกจากสหภาพยุโรปของประเทศอังกฤษ การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือการดำเนินธุรกิจของบริษัทข้ามชาติยักษ์ใหญ่ที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่โตมาก นัก HR จึงต้องรู้ปรากฏการณ์ต่างๆ ในโลกและพร้อมรับทุกการเปลี่ยนแปลง

การเกิดที่ทำงานแบบใหม่ ที่เรียกว่า Digital Workplace คำว่า “Internet of Things” จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้แก่โลกอย่างมาก ข้อมูลแทบทุกอย่างในอนาคตจะถูกเชื่อมโยงอยู่ในโลกอินเทอร์เน็ต แม้แต่ประเทศไทยก็เตรียมพร้อมที่ปรับตัวสู่ Thailand Digital Economy ภายในปี 2020 ดังนั้นในอนาคต นัก HR จึงต้องมีแผนแล้วว่า จะมีวิธีบริหารการทำงานผ่านระบบออนไลน์อย่างไร และจะบริหารจัดการดิจิทัลคอนเทนต์ในองค์กรให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร

ทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตจะอยู่ใน Mobile Technology เช่น นโยบายพร้อมเพย์ (Promtpay) หรือ National e-Payment ของรัฐบาล นับจากนี้เรื่องของการทำธุรกรรมหรือการทำงานอื่น ๆ จะสามารถดำเนินการผ่าน Mobile Technology เช่น สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ได้มากขึ้นเรื่อย ๆ นัก HR ต้องเตรียมเปลี่ยนวิธีการทำงานของตัวเอง ซึ่งอีกไม่นานทั้งหมดอาจต้องกระทำผ่าน Mobile Technology เช่นเดียวกัน

วัฒนธรรมการเชื่อมโยงกัน (A Culture of Connectivity) จะเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมการเชื่อมโยงกันของคนในอนาคตจะเป็นการติดต่อที่ทำได้ตลอดทุกที่ทุกเวลา เป็นปรากฏการณ์ที่เรียกว่า The Hyperconnected และเปลี่ยนจากแนวคิด Work-Life Balance ไปสู่คำว่า “Weisure Time” (เป็นคำศัพท์ที่เกิดจากการนำตัวอักษร W ในคำว่า Work มารวมเข้ากับ คำว่า Leisure ที่แปลว่า เวลาว่าง) ที่ขอบเขตระหว่างโลกส่วนตัวและโลกของงานไม่มีเส้นแบ่งชัดเจนอีกต่อไป คนทำงานอาจใช้โซเชียลมีเดียส่วนตัวในเวลาทำงานและติดต่อเรื่องงานผ่านโปรแกรมแชท เมื่อกลับบ้าน คำว่า Work-Life Balance อาจหายไป ฉะนั้นนัก HR จึงต้องเตรียมที่จะปรับวิถีในการดูแลโลกทั้งสองด้านของพนักงานที่มีรูปแบบต่างไปจากเดิม

สังคมของการมีส่วนร่วมมีมากขึ้นเรื่อย ๆ แม้แต่การผลิตสินค้าใด ๆ ก็ตาม หากผู้ซื้อสามารถมีส่วนในการออกแบบ แลกเปลี่ยนความคิด สินค้าชิ้นนั้นจะขายดี นัก HR จึงต้องพร้อมที่จะสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และสร้างโอกาสให้พนักงาน รวมถึงลูกค้าสามารถมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ และความคิดสร้างสรรค์กันได้ตลอดเวลา

การเรียนรู้ผ่าน Social จะกลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก โลกยุคใหม่จะเปลี่ยนจาก The 'e' decade (ยุค e เช่น e-learning, e-book, e-commerce ฯลฯ) ไปสู่ The 's' decade หรือ ยุคของ Social ไม่ว่าจะเป็น Social networking, Social media หรือ Social Learning สิ่งสำคัญในการสร้างการเรียนรู้ของพนักงานยุคใหม่ คือ การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่เขาสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง หน้าที่ของนัก HR จึงต้องเปลี่ยนจาก Trainer หรือ Instructor ไปสู่ facilitator หรือเป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกหาช่องทางในการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง

องค์กรในอนาคตต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกจะไม่สามารถดำเนินธุรกิจโดยสนใจผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ต้องปรับตัวไปสู่องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน โลกยุคใหม่กำลังขับเคลื่อนจาก CSR (Corporate Social Responsibility) ไปเป็น CSV (Creating Shared Value) ที่ปลูกฝังจิตสำนึก ค่านิยมในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชีวิต สิ่งแวดล้อม และธรรมชาติ ผมนวกรวมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการทำธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำ ถึงปลายน้ำ ค่านิยมในโลกอนาคตจะต้องปรับตัวไปสู่ “ค่านิยมที่มีจิตสำนึก” ซึ่งนัก HR ต้องมีส่วนร่วมอย่างมากในการนำพาคนและองค์กรไปสู่จุดนั้นให้ได้

สรุปจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเราจะเห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลง ต้องปรับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการบริหารเชิงรุก ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร เพื่อดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจบนพื้นฐานของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของสังคมโดยรวม นอกจากนี้ แต่ละองค์กร

ต้องพิจารณาในส่วนของการสร้างการบริหารให้เหมาะสมตามสถานการณ์ มีการพัฒนาที่สอดคล้องกับขีดความสามารถหลักขององค์กร ความต้องการของตลาดและสังคมด้วยการดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพสูงมาร่วมงาน นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การดูแลใส่ใจและรักษาบุคลากร การสร้างความผูกพันของบุคลากรและการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล (Digital HR)

ปัญหาการบริการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน และแนวโน้มที่เกิดขึ้นในสังคมอนาคตในสถานการณ์ตลาดแรงงาน ในไทยเป็นสิ่งที่ต้องเตรียมรับมืออย่างมาก เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) มากขึ้นเรื่อย ๆ ประเด็นหนึ่งที่โดดเด่นขึ้นตามคือเรื่องของอาชีพ (Career Disruption) ฝ่ายที่ต้องปรับตัวมากที่สุดหรือเปลี่ยนโฉมหน้าแผนกตลอดจนปรับกลยุทธ์แบบพลิกหน้ามือเป็นหลังมือใหม่หมดคือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ การทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล กล่าวคือ การทำงานต้องอิงอยู่บนเทคโนโลยีเป็นหลัก เพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงทุกอาชีพหรือทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญ ตามกระแสนิยมหรือเพื่อแสดงให้เห็นว่าตามทันกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงบริหารจัดการหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและรวดเร็วได้อย่างมืออาชีพ สิ่งหนึ่งที่จะเป็นตัววัดและตัวกรองเพื่อให้ปรับตัวและรับมาปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมในแต่ละองค์การ คือ บุคลากรในองค์การ ซึ่งบุคลากรจะเป็นตัวแปรสำคัญและเป็นตัวชี้วัดว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ทรัพยากรมนุษย์ได้นำมาเริ่มจัดทำมีผลกระทบหรือผลประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์การอย่างไร (ประคอง สุคนธ์จิตต์, 2562)

Digital HR หมายถึง เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการตัดสินใจ โดยเป็นการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายและวิทยาศาสตร์ยุคใหม่ (นวัตกรรมและเทคโนโลยี) รวมถึงระบบการบริหารจัดการข้อมูล ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและองค์การ เป็นการผสมผสานระหว่างกิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์กับธุรกิจไปด้วยกัน (พัชรภา โพธิ์อ่อง 2561) Digital HR จึงเป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงและการเตรียมความพร้อมขององค์การในอนาคต โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง และการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางกระแสการแย่งชิงคนเก่งและการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างทันท่วงที โดยอาศัยข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้องและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ตลอดเวลาเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่กำลังเข้ามามีบทบาทอย่างมากในทุกภาคส่วนนั้น ไม่เพียงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตหรือพฤติกรรมของคนในปัจจุบัน แต่กำลังเปลี่ยนแปลงวิถีคิดรูปแบบการติดต่อสื่อสาร รวมถึงรูปแบบการทำงานที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน การกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ (พัชรภา โพธิ์อ่อง 2561: 2) การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลให้บริบททางเศรษฐกิจ และสังคม เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต นำมาซึ่งผลกระทบที่แตกต่างกันภายใต้บริบทแวดล้อมของสังคม และการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน

วิภาวดี ดวงสูงเด่น (2555) ศึกษาการปฏิบัติตามกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารสถานศึกษาครูและบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี ภาคกลาง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สรุปว่า การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามกระบวนการพัฒนาบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ และรายได้ต่อเดือน พบว่า การจำแนกตามตำแหน่งที่ต่างกันมีผลต่อกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน การจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อกระบวนการพัฒนาบุคลากรในด้านการหาความจำเป็นและการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน การจำแนกตามวุฒิการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรและการนำแผนการพัฒนาบุคลากรไปปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกตาม เพศ อายุ วิทยฐานะ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สุนิษา กลิ้งพงษ์ (2556) ได้สรุปการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของทรัพยากรมนุษย์สายปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ ทำงาน พบว่า บุคลากร

สายปฏิบัติการ ที่มีเพศต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองไม่ต่างกัน บุคลากรสายปฏิบัติการ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองต่างกัน บุคลากรสายปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองไม่ต่างกัน

สร้อยสิน แก้วหนู (2555) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเอง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของทรัพยากรมนุษย์สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทของบุคลากร ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานสถานภาพการสมรส รายได้ ลักษณะงานที่ตรงกับวุฒิ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาโดยสรุปได้ว่า เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองไม่ต่างกัน ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้ ลักษณะงานที่ตรงกับคุณวุฒิ ต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองต่างกัน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาตนเอง

เอี่ยมมาภา ประเสริฐวิรัช (2559) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษากรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดกาญจนบุรี สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประเภทกลุ่มงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองไม่ต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองต่างกัน

ประพหลั สุโข (2556) ได้สรุปการวิจัยที่ถึงสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้หลายประการ ได้แก่ 1) ปัญหาเรื่องงบประมาณที่มีการสนับสนุนไม่เพียงพอ 2) ทรัพยากรมนุษย์ไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานขาดผู้สอนงานเฉพาะด้าน 3) ปัญหาทรัพยากรมนุษย์ไม่มีเวลาเข้ารับการพัฒนา เพราะไม่สามารถปลีกตัวออกจากงานประจำได้ 4) ปัญหาทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้รับเชิญเข้าร่วมพัฒนาบุคคลไม่มีปัญหาหรือความต้องการพัฒนา และไม่แสดงความคิดเห็น และ 5) ไม่มีหลักสูตรที่ตรงกับงานที่รับผิดชอบ

จินสา ช่วยสมบูรณ์ (2556) ได้สรุปผลการวิจัยในด้านปัญหาการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล แบ่งเป็นเรื่อง ๆ ไว้ว่า 1) บุคลากรขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีสาเหตุมาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรไว้ตามแผนแบบปีเว้นปี 2) บุคลากรขาดความสามัคคีทำให้เกิดการแข่งขันภายใน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรเน้นและให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรมากขึ้น 3) บุคลากรบางรายไม่ให้ความสนใจในการเข้าร่วมการฝึกอบรม ในขณะที่บางรายเข้ารับการฝึกอบรมเกินกว่าที่กำหนด 4) มีปัญหาด้านวิทยากร หน่วยงานควรหาวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการบรรยายหัวข้อที่ต้องการ 5) หน่วยงานมีงบประมาณการพัฒนาบุคลากรไม่เพียงพอ ตั้งงบประมาณกับแผนพัฒนาบุคลากรไม่สอดคล้องกับการพัฒนา

สรุปจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเราจะเห็นว่า ที่ผ่านมานี้ความรับผิดชอบหลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อาจจะดูไม่เปลี่ยนแปลงมากนักยังคงวนเวียนกับเรื่องการสรรหาบุคลากร การพัฒนาภาวะผู้นำ การดูแลเรื่องค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ รวมทั้งงานพนักงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าประสงค์ข้างต้นได้เปลี่ยนแปลงไปมาก เนื่องจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปเร็วรวมทั้งความคาดหวังของพนักงานรุ่นใหม่ก็เปลี่ยนตามไปด้วย นัก HR จึงต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลที่ก้าวไกลในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล (Digital HR)

ดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Digital HR) คือ กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคม (Social Media) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobility) การวิเคราะห์ (Analytics) และการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) หรือที่เรียกว่า SMAC เพื่อยกระดับการทำงานหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (ศรัณย์ ชูเกียรติ, 2559)

เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Digital HR) อาทิเช่น

1. โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Software) คือ ซอฟต์แวร์ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นใช้เฉพาะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และระบบจัดการฐานข้อมูล

2. การใช้อินเทอร์เน็ต (Intranet) ระบบเครือข่ายที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะภายในองค์กร เพื่อเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางอินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อใช้สื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรืออินเทอร์เน็ต คือการพัฒนาสารสนเทศ เพื่อรองรับกระบวนการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งแบ่งหัวข้อดังนี้

3.1 การจัดองค์กรเสมือนจริง คือการใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต ในการสื่อสารระหว่างกัน เช่น การประชุมทางไกล การประชุมผ่านวิดีโอ

3.2 การสรรหาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Recruitment)

3.3 เว็บไซต์รวมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

3.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์

จากอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคปัจจุบันหรือยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน รูปแบบการทำงาน รวมถึงพฤติกรรมของผู้คนทำให้องค์กรให้ความสำคัญต่อการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ ทั้งระบบ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) การวิเคราะห์กลุ่มข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) โดยเห็นได้จากการที่หลายองค์กรมีการสร้างอัลกอริทึม (Algorithm) ช่วยค้นหาคนที่เหมาะสมผ่านช่องทางของสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งนอกจากจะช่วยในการจัดการฐานข้อมูลผู้สมัครงานที่มีจำนวนมาก ยังช่วยดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ใบสมัคร การประเมินทัศนคติ และการนัดหมายผู้สมัครเบื้องต้น เป็นต้น จะเห็นว่าองค์กรธุรกิจชั้นนำต่าง ๆ ได้มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Software) เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมไปถึงการให้ความสำคัญในการพัฒนาเว็บไซต์ขององค์กร (Career Website) ให้มีความน่าสนใจและสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กร

Kurt Lewin (1951) รูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลง 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย การคลายตัว (unfreezing) เนื่องจากเกิดปัญหาจึงต้องเปลี่ยนแปลง (changing) คือ การเปลี่ยนจากพฤติกรรมเก่า ไปสู่พฤติกรรมใหม่ และการกลับคงตัวอย่างเดิม (refreezing) เพื่อหล่อหลอมพฤติกรรมใหม่ให้มั่นคงถาวร

Larry Greiner (1972) รูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงแบบ 2 ปัจจัย ที่เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงเกิดจากแรงบีบภายนอกกับการกระตุ้นผลักดันภายใน ปัจจัยทั้งสองเกิดขึ้นตลอดเวลา จึงต้องดำเนินการโดย ศึกษาการเปลี่ยนแปลง ค้นหาวิธีการที่ดีกว่าทดลองวิธีใหม่ หล่อหลอมข้อดีเข้าด้วยกัน

Harold J. Leavitt (1973) ที่เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดจากผลกระทบที่เกิดขึ้นตลอดเวลาของงาน โครงสร้าง เทคนิค วิทยาการ และคน ทั้ง 4 ประการนี้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงก็จะส่งผลกระทบเกี่ยวพันกัน ซึ่งบางเรื่องอยู่เหนือการควบคุม ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องสนใจสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลง และผลกระทบที่เกิด

สรุปจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเราจะเห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล ต้องคำนึงถึงปัญหาในเชิงเทคนิค เชิงการเมือง เชิงวัฒนธรรมองค์กรและบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ในแต่ละช่วงให้เหมาะสม โดยโครงสร้างมีลักษณะเปลี่ยนไปเกิดรูปแบบใหม่ ๆ เป็นองค์การแบบไร้พรมแดน ยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม สร้างจริยธรรมใหม่ของการทำงาน การเรียนรู้และองค์ความรู้ มีเทคโนโลยีทรงประสิทธิภาพเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เกิดวิธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศร่วมกันได้รวดเร็วมาก องค์กรต้องมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่นพร้อมที่จะปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นได้สูง ต้องพร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

บทบาทใหม่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล (New Roles of HR in Digital Age)

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) มากขึ้นเรื่อย ๆ ประเด็นหนึ่งที่โดดเด่นขึ้นตามก็คือเรื่องของการปฏิวัติทางอาชีพ (Career Disruption) แล้วอย่างที่เราเรารู้กันดีแล้วว่าหนึ่งในฝ่ายที่ต้องปรับตัวมากที่สุดหรือเปลี่ยนโฉมหน้าแผนก ตลอดจนปรับกลยุทธ์แบบพลิกหน้ามือเป็นหลังมือใหม่หมดก็คือ นักทรัพยากรมนุษย์ (HR) นั่นเอง แต่หากมองกันจริง ๆ แล้ว แทบทุกอย่างกลับกลายเป็นข้อดีของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ ทั้งต่อการทำงานของนัก HR เองไปจนถึงตัวพนักงานในองค์กร ตลอดจนตัวองค์กรเองที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลนั้น ทำให้ นัก HR มีบทบาทที่ปรับเปลี่ยนหลากหลายอย่าง ตั้งแต่โครงสร้างตำแหน่งในแผนก กระบวนการทำงานในเชิงรุก สวัสดิการสร้างสรรค์ การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้บริหารสายงานบุคคล ตลอดจนการสร้างกลยุทธ์ตั้งแต่ภายในองค์กรไปจนถึงการสรรหาคนภายนอกที่มีฝีมือเข้ามาร่วมงาน นั้นทำให้บทบาทของนัก HR ในยุคนี้เปลี่ยนแปลงไปมากทีเดียว อีกหนึ่งฟังก์ชันสำคัญของนัก HR ก็คืองานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) นั่นเอง ซึ่งนักทรัพยากรมนุษย์ที่ดีนั้นต้องหมั่นสรรหาวิธีต่าง ๆ มาช่วยพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ ๆ ทั้งในส่วนของการทักษะในการทำงาน ตลอดจนทักษะอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น ทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะในการบริหารทักษะในการนำเสนอ เป็นต้น และยิ่งไปกว่านั้นในยุคใหม่นี้หลายองค์การต่างก็ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่ไม่คุ้นเคย ไปจนถึงทักษะทางเทคโนโลยีที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้พนักงานได้ก้าวทันโลก และยังสามารถพัฒนาทักษะอื่น ๆ เพื่อต่อยอดการทำงานอื่น ๆ ได้ด้วย รวมถึงสามารถนำไปก่อตั้งธุรกิจตนเองในอนาคตได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีศักยภาพที่ไม่เฉพาะเป็นประโยชน์ต่อองค์การเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นประโยชน์ให้กับพนักงานในระยะยาวได้

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลในงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นงานส่วนแรก ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากคลื่น Digital Disruption ส่งผลให้ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หลายองค์การเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการทำ Transformation สู่ Digital HR เพื่อช่วยนำองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงสำเร็จ และหากสามารถประยุกต์ใช้ Platform Digital เพื่อรองรับความท้าทายคู่ขนานกับการปรับแนวทางการดำเนินงานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกต่อธุรกิจและสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อพนักงานได้อย่างมากอย่างใดก็ได้ เมื่อเจาะลึกข้อมูลแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั่วโลกและประเทศไทย พบว่า คนส่วนใหญ่เริ่มให้ความสำคัญกับไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตมากกว่าการได้เป็นพนักงานประจำ โดยคนจำนวนมากหันมาเลือกทำงานอิสระ หรือที่เรียกกันว่า “ฟรีแลนซ์” มากกว่าเป็นพนักงานประจำ เนื่องจากสามารถเลือกไลฟ์สไตล์ที่ต้องการได้ โดย 51% ของคนทำงานฟรีแลนซ์ มีแนวโน้มที่จะไม่กลับไปทำงานประจำอีก และกว่า 84% ของฟรีแลนซ์สามารถใช้ชีวิตในไลฟ์สไตล์ที่ตนเองต้องการได้ ในขณะที่พนักงานทำงานประจำสามารถใช้ชีวิตในแบบที่ตนเองต้องการได้เพียง 54% เท่านั้น (ผลสำรวจจาก upwork.com) ซึ่งเมื่อรวมกับการเกิดขึ้นของ Digital platform ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการหางานและทำงาน จึงส่งผลให้การทำงานฟรีแลนซ์ดูน่าสนใจมากขึ้น เพราะปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้ คนจะสามารถทำงานผ่าน Digital Platform ได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ประหยัดเวลาการเดินทางโดยเฉพาะชั่วโมงเร่งด่วน นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรน้อยลง มีการย้ายงานถี่ขึ้น และแม้ว่าคนจะมีความผูกพันกับองค์กรหากมีบริษัทอื่นให้ข้อเสนอที่ดีก็พร้อมลาออกทันที นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มผู้เกษียณอายุกลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งประเทศไทยกำลังเข้าสู่ยุค Aging Society ส่งผลให้หลายบริษัทยืดอายุงานออก จากเดิม 60 ปีเป็น 65 ปี จากปัจจัยที่กล่าวมาส่งผลให้การทำงานของนัก HR บนกฎเกณฑ์ถูกเปลี่ยนแปลงไป และเพื่อให้้องค์การปรับตัวได้ ทันในยุค Digital HR ควรปรับตัวในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การนำ AI หรือ Social Media มา ปรับใช้ในงาน ตัวอย่าง บริษัทยูนิลีเวอร์ ประเทศอังกฤษ มีการนำ Digital Tech เข้ามาเพื่อพิจารณาคัดกรองประวัติ (Resume) ของผู้สมัครงาน หรือ การใช้ Online game เพื่อประเมินทักษะและสมรรถนะที่มีต่องาน ช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรในทีม HR ในขั้นตอนการสรรหาบุคลากร (Recruitment) ซึ่งผู้ที่ผ่านระบบการคัดกรองดังกล่าวจะมีโอกาสได้ทำงานกับองค์กรมากถึง 80%
2. พิจารณาความเสี่ยงในเชิงการแข่งขัน หากไม่นำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ HR ในด้าน ต่าง ๆ การสรรหาและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีศักยภาพของบริษัทคงเกิดขึ้นลำบาก

3. พิจารณานำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสร้างการทำงานให้เป็นทีมภายในองค์กร เนื่องจากการทำงานเป็นทีม คือ สูตรความสำเร็จที่แท้จริงขององค์กร (สืบค้นจาก <https://techsauce.co/pr-news/hr-digital-disruption-transform>, 15 กุมภาพันธ์ 2566)

สรุปจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเราจะเห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นงานส่วนแรก ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากคลื่น Digital Disruption ส่งผลให้ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หลายองค์กรเริ่มหันมาให้ความสำคัญในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้ทันยุคเพื่อแสวงหาความต้องการของบุคลากรต้องอ่านข้อมูลและแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง และครบสมบูรณ์ เพื่อค้นหาและเข้าถึงข้อมูลเฉพาะบนโลกออนไลน์นับมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเปลี่ยนตัวเองเป็นคลังค้นหาข้อมูลที่อัดแน่นด้วยข้อมูลหลากหลายมิติ ต้องทำงานจากข้อมูลจริงของทั้งพนักงานและสถานการณ์แวดล้อม เพื่อเข้าถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร

ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบัน หลายองค์กรที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ถ้าองค์กรใดใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดประโยชน์มากมายจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทำให้สามารถตัดสินใจในการบริหารองค์การธุรกิจได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่
2. องค์กรสามารถปรับตัว เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลไม่ล้าหลัง
3. องค์กรมีศักยภาพและประสิทธิภาพการแข่งขันได้อย่างต่อเนื่อง โดยสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดการประมวลผล เพื่อสืบค้นข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กรได้รับการรวบรวมไว้ ณ ฐานข้อมูลที่เดียวกัน ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถประมวลผลได้ทันที และสามารถนำข้อมูลที่ประมวลผลได้ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งงาน การจ่ายค่าจ้าง – เงินเดือน การจัดสวัสดิการ ได้อย่างทันเวลาที่
5. สามารถลดกำลังคนได้มากในกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานมีเวลามากพอที่จะคิดวิเคราะห์ ทบทวนงาน สะดวกต่อการติดต่อสื่อสารและติดตามงาน

สรุปจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเราจะเห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบัน ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จ ต้องอาศัยการพิจารณา ตัดสินใจสั่งการอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีการคิดพิจารณาอย่างเป็นระบบรอบครอบ ซึ่งใช้แต่ระเบียบกฎเกณฑ์ และประสบการณ์ที่เคยใช้ในอดีตอีกต่อไปไม่ได้ ต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสูงสุดของผู้บริหารทุกระดับ ซึ่งเกี่ยวกับการวางแผนและการตัดสินใจ โดยข้อมูลและสารสนเทศต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ มีความถูกต้อง และมีความทันต่อเหตุการณ์

สรุป

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความไม่แน่นอนในปัจจุบัน ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานขององค์กร และยังมีผลกระทบต่อกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อบริบททางเศรษฐกิจเกิดการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการปรับตัวตามเช่นกัน เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตในบริบทใหม่ได้อย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ธุรกิจจะต้องแข่งขันกันด้วยความรู้ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการตื่นตัวของผู้นำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การออกแบบลักษณะงาน และ

การพัฒนาคุณภาพบุคลากร โดยมีหลักคิดเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตของทรัพยากรมนุษย์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและสังคม ด้วยการดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพสูง มาร่วมงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ดูแลใส่ใจและรักษาบุคลากร การสร้างความผูกพันของบุคลากร และการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน และความอยู่รอดของบุคลากรในองค์กร ความสามารถเชิงนวัตกรรม ทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างโอกาสให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น การปรับตัวขนาดใหญ่จะทำการผลักดันให้องค์กรสามารถปรับตัวเพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในโลกยุคดิจิทัล สอดรับกับกระบวนการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และเมื่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องรู้จักปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ออกแบบสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม และระบบนิเวศนวัตกรรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตามการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR) ควรบริหารงานด้วยการยกระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยการประเมินกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง (Digital Refinement) เปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ กระบวนการทางความคิด (Mindset) และรูปแบบการบริหารงานให้รู้เท่าทันเทคโนโลยี และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถเข้าถึงโอกาสใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติ บุญโย. (2562). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคใหม่. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 21(1), 165-170.
- จินสา ช่วยสมบูรณ์. (2556). *แนวทางการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง (จังหวัด สงขลา).
- ฐนิชา คงประดิษฐ์, ปรีชา คำมาติ. (2563). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*, 7(3), 45-60.
- ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. (2563). HR การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล. *วารสารการบริหารคน*.
- สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.khonatwork.com/post/digital-economy-digital-hr>,
- นิติธรรม. (2559). *HR Society Magazine*. วารสารฉบับ เดือนสิงหาคม 2559.
- ปติมา น้อยกุด. (2562). บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะตัวขับเคลื่อนนวัตกรรมองค์กร. *วารสาร HR Intelligence*, 15(1), 101-117.
- ประคอง สุนทรจิตต์. (2562). *ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0. คณะศิลปศาสตร*. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ประพจน์ สุชัย. (2556). *กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 เพื่อรองรับประชาชนอาเซียน*. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรนักบริหารระดับสูง กระทรวงศึกษาธิการ (นบส.ศธ.), สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ.
- พัชรภา โปธิ์อ่อง. (2561). *เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจค้าปลีก*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พลวิชฐ์ หล้ากาศ. (2564). ประเด็นความท้าทายที่มีต่อบทบาทนักทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(2), 251-260.
- วิภาวดี ดวงสูงเด่น. (2555). *การปฏิบัติตามกระบวนการพัฒนาบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษาครูและ บุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี ภาคกลาง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

วรารักษ์ เทียมสุวรรณ, วัชรพล วิบูลย์ศรี, ศิโรจน์ ผลพันธิน และเหม ทองชัย. (2562). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในศตวรรษที่ 21.

วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 15 (2), 219-231.

วิโรจน์ สันติประภพ. (2560). นิยาม Thailand 4.0 คืออะไร-ไทยอยู่ตรงไหน จะสร้าง “คนที่ครบคน” รับโลกใหม่อย่างไร.

สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2566. จาก: <http://thaipublica.org/2017/02/veerathaitailand-4-0/>

วิริยา ลีลาสุวานนท์. (2561). การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคประเทศไทย 4.0กรณีศึกษา: สถาบันการเงิน

ประเภทธนาคาร. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศรัณย์ ชูเกียรติ. (2559). SMAC: กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจ (ตอนที่ 1). สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2566,

จาก <https://account.cbs.chula.ac.th/2016/10/19/smac>

สร้อยสิน แก้วหนู. (2555). ความต้องการพัฒนาตนเอง กระบวนการบริหารบุคลากร และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์

กับการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. วิทยานิพนธ์

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุนิษา กลิ้งพงษ์. (2556). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชีจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

แสงโสม อมรัตน์พงศ์, พงศกร ทวันเวช และสิรินาถ งามประเสริฐ. (2560). รูปแบบของ APEC Digital Opportunity Center :

ADOC เพื่อพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในประชาชนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 7(พิเศษ), 302-312.

เอื้อมมาภา ประเสริฐวิรัช. (2559). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร: กรณีศึกษา กรมส่งเสริมการเกษตร

จังหวัดกาญจนบุรี. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 5(3), 721 - 733.

Harold J. Leavitt. (1973). Applied Organizational Change in Industry: Structural, Technological and Humanistic

Approaches. In *Handbook of Organizations*, Ed James G. March, Chicago: Rand McNally and Company.

Kurt Lewin. (1951). Field Theory and Learning. In *Cartwright Field theory in Social Science: Selected*

Theoretical. NY: Harper and Row.

Larry Greiner. (1972). Evolution and Revolution as Organizations Grow.

President and Fellows of Harvard College, 50(4).



RCIM
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เปิดรับสมัคร
ปริญญาโท
M.B.A. / M.P.A.

สาขา
หัวใจ

092-442-8000 | @rcim.rmutr | @rcim_rmutr_rcim

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของเครือข่าย

การประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน

The Development of the Educational Quality Assurance Database System

of the ASEAN University Quality Assurance Network

หฤทัย สมศักดิ์¹ วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย² และอุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ³

Haruthai Somsuk¹ Weerawat Pattanakulchai² and Udomvit Chaisakulkiet³

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{2, 3} อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹ Doctor of Philosophy Program, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

^{2, 3} Lecturer of the Doctor of Philosophy Program, College of Innovation Management,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: somasuk.ss2012@gmail.com, pkc_d@hotmail.com, Udomvit.k@rmutr.ac.th

Received: Oct 26, 2022; Revised: Nov 25, 2022; Accepted: Nov 28, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่อง การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน เป็นการศึกษาและบูรณาการเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยอาเซียน การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ได้ปรับแนวทางเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพการศึกษามีระบบย่อย 2 ระบบ คือ การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance: IQA) และการประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance: EQA) โดยการประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance: IQA) และกระบวนการประเมินคุณภาพการดำเนินการจัดการศึกษาของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่สถานศึกษากำหนดไว้ เพื่อตรวจสอบคุณภาพการจัดการศึกษา และสร้างความมั่นใจในคุณภาพของผู้เรียนที่สถานศึกษาผลิตขึ้นที่เป็นไปตามมาตรฐานเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance : AUNQA) โดยมีระบบที่มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันในการเก็บรวบรวมงานประกันคุณภาพทางการศึกษา รวมเข้าด้วยกันโดยผ่านตัวจัดการระบบฐานข้อมูลที่เรียกว่า ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) เพื่อความสะดวกต่อการเรียกใช้ให้ตรงกับข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีความถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ที่สามารถกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ถูกจัดอยู่ใน ฐานข้อมูลให้เป็นระบบงานสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยอาเซียน เครือข่าย

Abstract

Academic article on Development of Educational Quality Assurance Database System of ASEAN University Quality Assurance Network is an education and integration for the development of ASEAN University Education Quality Assurance Database System. Educational Quality Assurance is the development of quality. And educational standards at all levels consist of an internal quality assurance system and an external quality assurance system. The guidelines on educational quality assurance in Thailand have been adjusted to have an

educational quality assurance system to improve the quality and educational standards of basic education. And higher education consists of an internal quality assurance system and an external quality assurance system. Educational quality assurance has two subsystems: Internal Quality Assurance (IQA) and External Quality Assurance: EQA) by internal quality assurance (Internal Quality Assurance: IQA) and the process of assessing the quality of educational management practices of educational institutions according to educational standards set by educational institutions to verify the quality of educational management and to build confidence in the quality of students Study at educational institutions that are produced according to quality assurance network standards. ASEAN University Network Quality Assurance (AUNQA) has a system in which the relevant information is collected for the collection of educational quality assurance through a database manager called That the database management system (Database Management System) for ease of use to match the facts that are currently accurate and up-to-date at all times can be established to be used as a guideline for the development of quality assurance systems. Educational information that is organized in the database as an information system. Effectively.

Keywords: Database system development, Educational quality assurance, ASEAN universities, Network

บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษา (Educational Quality Assurance) ในประเทศไทย เริ่มดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2539 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดไว้ในหมวด 6 มาตรฐาน ไว้ว่า “ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance: IQA) และการประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance: EQA)” โดยกำหนดให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาพร้อมทั้งจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน และได้กำหนดให้สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีประเมินคุณภาพภายนอก โดยทำการประเมินผลการจัดการศึกษาของทุกสถาบันทุก 5 ปี

หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 มีแนวปฏิบัติและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2557 ไว้ว่าสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 โดยให้สถานศึกษามีอิสระในการเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ อาจจะเป็นหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นระบบซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เช่น ระบบ AUN - QA TQA EdPEX หรือเป็นระบบที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเอง โดยความเห็นชอบจากสภาสถาบัน และเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาเห็นชอบ และรายงานเปิดเผยต่อสาธารณะ ส่วนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของต่างประเทศนั้น มีการใช้ระบบและแนวทางตามประกาศข้อบังคับเช่นกัน อาทิเช่น ในประเทศออสเตรเลียมีแนวทางการจัดการศึกษาตั้งแต่ปี 2538 และมีการบังคับใช้ในปี 2543 โดยสำนักงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยออสเตรเลีย (AUNQA) และได้ร่วมกับประเทศอังกฤษ ในการจัดทำคู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษา Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA) ได้กำหนดให้มีการให้ความร่วมมือที่สามารถประยุกต์ได้ในหลาย ๆ กลุ่มเรียกว่า “Collaborative Provision and Flexible and Distributed Learning” ได้กำหนดแนวทางในการบังคับใช้สำหรับประเทศอังกฤษและเครือข่ายภายในประเทศและต่างประเทศ (Yung-Chi Hou, A., Hill, C., Hui Jung Chen, K. and Tsai, S., 2018) จากการตรวจสอบพบว่า QAA ยังแสดงให้เห็นว่าสำนักงานประกันคุณภาพพยายามให้สถาบันการศึกษาที่

อยู่ในประเทศและเครือข่ายต่าง ๆ ใช้ระบบประกันคุณภาพที่เป็นแบบมาตรฐานเดียวกัน (QAA 2010) ในมหาวิทยาลัยนอตติงแฮม ได้รวบรวมและจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพเพื่อบังคับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันแต่เนื้อหาการสอนอาจจะไม่เหมือนกันก็ได้ (McBurnie and Ziguras, 2007) และยังพบอีกว่าในทางทฤษฎีและการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพการศึกษา จะประกอบด้วยการประกันคุณภาพภายในและภายนอก เป็นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพที่ดำเนินการในสถาบันการอุดมศึกษาการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกจะมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอกสถาบันเพื่อประเมินคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานหรือสถาบันตามกรอบมาตรฐานที่หน่วยงานรัฐกำหนด (Harvey, 2004; Stensaker et al., 2011)

ทั้งนี้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละประเทศจะขึ้นอยู่กับกฎหมายและข้อบังคับของกระทรวงการศึกษาในแต่ละประเทศนั้น ๆ คณะเดียวกันการประกันคุณภาพเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน เป็นความร่วมมือของสถาบันอุดมศึกษาระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน มีจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งเพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางด้านการศึกษา อันเป็นกลไกสำคัญในการสร้างรากฐานให้กับสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในภูมิภาค และเพื่อสร้างกลไกการประกันคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสมาชิกให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันในระดับอาเซียน (Office of The Education Council, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับ (วันชัย ศิริชนะ, 2562) ได้กล่าวว่าการประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับอาเซียนนั้นเป็นการประเมินเพื่อรองรับหลักสูตรของระดับอุดมศึกษาเท่านั้นประโยชน์ของการประเมินดังกล่าวจะทำให้มีความทัดเทียมในระดับนานาชาติ เพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยเชิงอิสระ (Autonomous university) และการขยายตัวของหลักสูตรนานาชาติต่าง ๆ

วัตถุประสงค์การศึกษา

การพัฒนากระบวนการข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียนมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาและบูรณาการเพื่อการพัฒนากระบวนการข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยอาเซียน

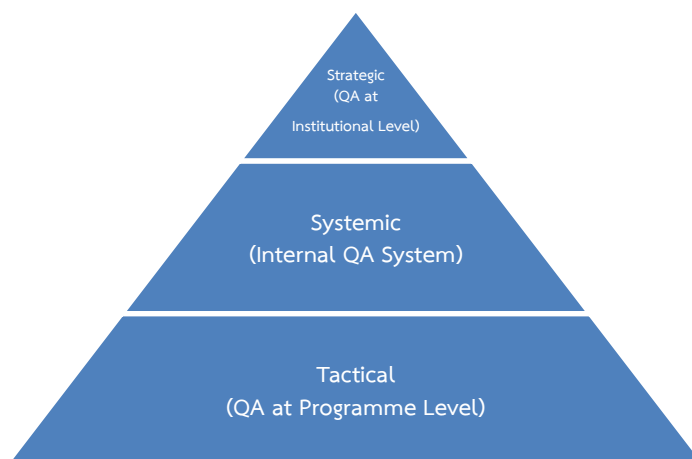
แนวคิดเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance : AUNQA)

เครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน คือระบบและเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) เป็นระบบการประกันคุณภาพที่ไม่ได้กำหนดวิธีการในการดำเนินการให้แก่หลักสูตร แต่มีสาระของเกณฑ์ที่ระบุแนวทางของการจัดการศึกษา ให้เป็นไปตามหลักการของการจัดการศึกษาโดยใช้ผลการเรียนรู้เป็นฐาน (OBE) และมุ่งผลักดันการใช้วงจรคุณภาพ (PDCA cycle) ในการดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นระบบและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถออกแบบระบบ กลไก และ/หรือวิธีการจัดการศึกษาที่เฉพาะและเหมาะสมกับหลักสูตรของตนเอง โดยมีเป้าหมายหลัก คือการดูแลและพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุผลการเรียนรู้ของแต่ละหลักสูตร และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในสาขาวิชาหรือสาขาอาชีพนั้น ๆ ต้องมีระบบเข้ามาบริหารจัดการงานประกันคุณภาพภายใน ระบบที่จะสามารถช่วยบริหารจัดการได้ต้องมีฐานข้อมูลรองรับการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพตามมาตรฐานเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน

ซึ่งเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน เป็นความร่วมมือของสถาบันอุดมศึกษาระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน มีจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งเพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางด้านการศึกษา อันเป็นกลไกสำคัญในการสร้างรากฐานให้กับสังคมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในภูมิภาค และเพื่อสร้างกลไกการประกันคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสมาชิกให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันในระดับอาเซียน (Office of The Education Council, 2007) การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน มีการประเมิน 2 ประเภท คือ 1) การประเมินสถาบัน (IA) 2) การประเมินโครงการ (PA) ซึ่งการประเมินสถาบัน (IA) เริ่มดำเนินการครั้งแรกในเดือนมกราคม 2017 ทั้งหมด 8 สถาบัน

3 ประเทศในภูมิภาคอาเซียน ส่วนการประเมินโครงการ (PA) เริ่มประเมินครั้งแรกในปี 2550 ทั้งหมด 88 มหาวิทยาลัย 821 หลักสูตร จำนวน 9 ประเทศ การเป็นสมาชิกเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN QA) ประกอบด้วย 1) ผู้ประเมิน (AUN QA) ซึ่งผู้ประเมินปัจจุบันมีทั้งหมด 147 ราย จาก 9 ประเทศในอาเซียน 2) มหาวิทยาลัยสมาชิกแกนกลาง ซึ่งจำนวนสมาชิกแกนหลักของมหาวิทยาลัยมีมหาวิทยาลัย 30 แห่ง ใน 10 ประเทศอาเซียน 3) มหาวิทยาลัยสมาชิกสมทบ มีจำนวนสมาชิกในมหาวิทยาลัยทั้งหมด 121 แห่ง จาก 10 ประเทศในอาเซียน

สมาชิกเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียนในประเทศไทย เริ่มครั้งแรกในปี 2014 เป็นการดำเนินการครั้งแรกของการประเมินโปรแกรม AUN-QA สำหรับวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีปิโตรเคมี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประสบความสำเร็จขึ้นตอนการประเมินคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศไทย สำหรับปัจจุบันสมาชิกในการประเมินในประเทศไทยมี 11 มหาวิทยาลัย 70 โปรแกรม/สาขาวิชา (ASEAN University Network, 2022) เกณฑ์การประเมินคุณภาพระดับโปรแกรมหรือระดับหลักสูตรการศึกษาของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน โดยระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเครือข่ายอาเซียน ระดับหลักสูตรประกอบด้วย 1) การประเมินคุณภาพภายใน 2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและ 3) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Virginia, Miralao, and Lucille, Gregorio, 2012) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกลไกการประกันคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสมาชิกให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยระบบการประกันคุณภาพของ AUN-QA การประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance: AUNQA) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ Strategic เป็นการประกันคุณภาพระดับสถาบันการศึกษา Systemic เป็นการประกันคุณภาพระบบการประกันคุณภาพภายใน Tactical เป็นการประกันคุณภาพระดับโปรแกรมหรือระดับหลักสูตร (ASEAN University Network, 2020)



ภาพที่ 1 AUN-QA Model

ที่มา: ASEAN University Network. (2020)

ASEAN University Network (2020) รูปแบบการประกันคุณภาพระดับโปรแกรมหรือระดับหลักสูตรเน้นที่การจัดการเรียนการสอนโดยพิจารณาคุณภาพภายใน 3 มิติ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต/ผลลัพธ์ โดยมีรูปแบบเริ่มจากผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่จะให้เกิดกับตัวผู้เรียน การแปลงผลการเรียนรู้ที่คาดหวังไปสู่โปรแกรมการศึกษาและวิธีที่จะทำให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ผ่านกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การประเมินคุณภาพระดับโปรแกรม การศึกษาของ AUNQA ใช้ระบบการประเมินจากคะแนนเต็ม 7 ในลักษณะ Rating scale ซึ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพระดับโปรแกรมหรือระดับหลักสูตรการศึกษา ประกอบด้วย เกณฑ์ AUN-QA (Version 4.0) มีจำนวน 8 ข้อ มีดังนี้

- 1) คุณภาพของบัณฑิต
- 2) ความคาดหวังของตลาดแรงงาน
- 3) การสร้างความเป็นสากลให้กับสายอาชีพ และการมุ่งสู่ความเป็นโลกาภิวัตน์ (Globalization)
- 4) การปกป้องลูกค้า หรือผู้ใช้บัณฑิต
- 5) การขยายขอบเขตการศึกษาจากมหาวิทยาลัยขึ้นสู่การอุดมศึกษาในระดับมวลชน
- 6) การตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
- 7) การให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับคุณภาพของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา
- 8) การสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนผู้เรียนและความร่วมมือระหว่างประเทศ

สรุป เครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน หมายถึง ระบบและเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) เป็นระบบการประกันคุณภาพที่ไม่ได้กำหนดวิธีการในการดำเนินการให้แก่หลักสูตร แต่มีสาระของเกณฑ์ที่ระบุแนวทางของการจัดการศึกษา ให้เป็นไปตามหลักการของการจัดการศึกษาโดยใช้ผลการเรียนรู้เป็นฐาน (OBE) และมุ่งผลักดันการใช้วงจรคุณภาพ (PDCA cycle) ในการดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นระบบและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถ ออกแบบระบบ กลไก และ/หรือวิธีการจัดการศึกษาที่เฉพาะและเหมาะสมกับหลักสูตรของตนเอง โดยมีเป้าหมายหลัก คือการดูแลและพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของแต่ละหลักสูตร และสามารถตอบสนองความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่สำคัญในสาขาวิชาหรือสาขาอาชีพนั้น ๆ ทั้งนี้ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้อง ตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร คณะวิชา และ สถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดีมีประสิทธิภาพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพ ในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึง การปรับปรุงและพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557)

ระบบฐานข้อมูล

ความหมายของฐานข้อมูล (Database) หมายถึง แหล่งที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งอยู่ในรูป แฟ้มข้อมูลมารวมไว้ที่เดียวกัน รวมทั้งต้องมีส่วนของพจนานุกรมข้อมูล (data dictionary) เก็บคำอธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างของฐานข้อมูล และเนื่องจากข้อมูลที่จัดเก็บนั้นต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันทำให้สามารถสืบค้น (retrieval) แก้ไข (modified) ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ข้อมูล (update) และจัดเรียง (sort) ได้ สะดวกขึ้นโดยในการกระทำการดังที่กล่าวมาแล้ว ต้องอาศัยซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับจัดการฐานข้อมูล โดย (จุฑาวุฒิ จันทรมาลี, 2565) ได้ให้ความหมายของระบบฐานข้อมูล (Database System) ว่าหมายถึงระบบการรวบรวมแฟ้มข้อมูลหลาย ๆ แฟ้มข้อมูลเข้าด้วยกัน โดยจัดความซ้ำซ้อนของข้อมูลออก แล้วเก็บข้อมูลไว้ที่ศูนย์กลางเพื่อการใช้งานร่วมกันในองค์กร ภายในระบบต้องมีส่วนที่เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่สร้างขึ้นเพื่อเชื่อมโยงและใช้งานข้อมูลในฐานข้อมูล (database) และจะต้องมีการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเหล่านั้น มีการกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานแต่ละคนให้แตกต่างกันตามแต่ความต้องการในการใช้งาน และอาร์กซ์ พิตักษ์กุล (2554) ได้ให้ความหมายของระบบฐานข้อมูล (Database System) ว่าเป็นกลุ่มของแฟ้มข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องและถูกนำมารวมกัน เช่น ฐานข้อมูลในบริษัทแห่งหนึ่งอาจประกอบด้วยแฟ้มข้อมูลหลายแฟ้มโดยแต่ละแฟ้มมีความเกี่ยวข้องกันเช่น แฟ้มข้อมูลพนักงาน แฟ้มข้อมูลลูกค้า แฟ้มข้อมูลสินค้า เป็นต้น ระบบฐานข้อมูลจะประกอบไปด้วย ฐานข้อมูล ระบบจัดการฐานข้อมูลและ Data Dictionary โดยฐานข้อมูลจะเป็นที่จัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของไว้ด้วยกันฐานข้อมูล (Database) คือที่อยู่ของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน หรือเปรียบเสมือนเป็นคลังของข้อมูล ซึ่งจะถูกจัดเก็บรวมกันอย่างมีระบบและรูปแบบ ทำให้ง่ายต่อการประมวลผลและจัดการ โดยการใช้งานจะต้องมีโปรแกรมเพื่อจัดการฐานข้อมูลที่มีอยู่ซึ่งเรียกว่าระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System, DBMS) สำหรับฐานข้อมูลที่นิยมมาก

ที่สุดจะเป็นแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) ซึ่งจะเก็บข้อมูลอยู่ในรูปแบบของตาราง (Table) โดยข้อมูลในแต่ละตารางจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งระบบการจัดการฐานข้อมูล คือ ซอฟต์แวร์สำหรับการจัดการฐานข้อมูล ซึ่งเป็นเสมือนตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับฐานข้อมูล ทำหน้าที่ในการสร้าง เรียกใช้ข้อมูล หรือปรับปรุงฐานข้อมูล ทำให้ระบบฐานข้อมูลเป็นการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบง่ายต่อการนำมาใช้ และยังพบว่า ศิริชัย พงษ์วิชัย (2551) ให้ความเห็นว่าระบบฐานข้อมูลเป็นข้อมูลที่สามารถรวบรวมและสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ ไพโรจน์ คชชา (2540) ที่กล่าวว่าระบบระบบฐานข้อมูลคือระบบที่มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันรวมเข้าด้วยกันเพื่อความสะดวกต่อการเรียกใช้ กฤดา นุตพันธ์ (2540) ยังได้ระบุว่าระบบฐานข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกันในที่เก็บเดียวกันไม่มีความซ้ำซ้อนกันของข้อมูล ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้หรือปรับปรุงโดยระบบงานต่าง ๆ และข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกันก็จะไม่เป็นระบบงานใดระบบงานหนึ่งโดยเฉพาะ และเอกชัย เจริญนิธย์ (2542) ได้ให้ความหมายของระบบฐานข้อมูล ว่าเป็นการจัดเก็บแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกันหรือมีความสัมพันธ์กันอยู่ในหมวดหมู่เดียวกันสามารถเก็บรวบรวมอยู่ในที่เดียวกันได้และการที่จะเข้าจัดการหรือเรียกใช้ฐานข้อมูลจะต้องผ่านตัวการจัดการระบบ ที่เรียกว่า ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) ซึ่งผู้ใช้งานหรือจัดการระบบสามารถปรับปรุงข้อมูล เพิ่มหรือลดข้อมูล เป็นการทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ ไชยา ภาวะบุตร (2542) ได้ให้ความหมายของระบบฐานข้อมูล ว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในที่เดียวกัน ระบบการประมวลผลฐานข้อมูลมีรูปแบบและวิธีการจัดการข้อมูลแตกต่างจากระบบแฟ้มข้อมูล จะมีองค์ประกอบหนึ่งเพิ่มขึ้นมา จากระบบการประมวลผลแฟ้มข้อมูล ได้แก่ องค์ประกอบที่เรียกว่า ระบบจัดการข้อมูล หรือ DBMS (Database Management System) ซึ่งเป็นโปรแกรมชนิดหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นมา เพื่อแก้ข้อบกพร่องของระบบการประมวลผลแฟ้มข้อมูลระบบประมวลผลฐานข้อมูลนี้เป็นแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกันหรือมีความสัมพันธ์กับจะถูกเก็บรวมกันอยู่ในที่เดียว ซึ่งจะช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลทำให้มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอด

กล่าวโดยสรุป ระบบฐานข้อมูล หมายถึง ระบบที่มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน รวมเข้าด้วยกันมีการปรับปรุงแก้ไขโดยผ่านตัวจัดการระบบฐานข้อมูลเรียกว่า ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) เพื่อความสะดวกต่อการเรียกใช้ และสามารถปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันมีความถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ขั้นตอนการออกแบบฐานข้อมูล

การออกแบบระบบฐานข้อมูล มีวัตถุประสงค์หลักในการออกแบบระบบฐานข้อมูล คือ การสร้าง ฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานเป็นการกำหนดโครงสร้างของฐานข้อมูลเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว การวิเคราะห์และออกแบบระบบคือการหาความต้องการ (Requirement) ของระบบ ที่จะทำการพัฒนาขึ้นว่าต้องการประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไรบ้าง โดยการวิเคราะห์ และออกแบบระบบฐานข้อมูลประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การสร้างฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานเป็นการ กำหนดโครงสร้างของฐานข้อมูลเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว การวิเคราะห์และออกแบบระบบคือการหาความต้องการ (Requirement) ของระบบ ที่จะทำการพัฒนาขึ้นว่าต้องการประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไรบ้าง ซึ่งกิตติ ภักดีวัฒนกุล และจำลอง คุรุอุตสาหะ (2542) ได้กำหนดขั้นตอนการออกแบบฐานข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

- 1) การออกแบบฐานข้อมูลระดับแนวคิด การออกแบบฐานข้อมูลในระดับนี้จะเป็นการกำหนดโครงร่างเริ่มต้นที่มีจุดหมายเพื่ออธิบายถึงโครงสร้างหลัก ๆ ของข้อมูลภายในระบบฐานข้อมูล โดยไม่คำนึงถึงฐานข้อมูลที่จะนำมาใช้ว่าจะมีโครงสร้างข้อมูลแบบลำดับขั้นหรือข่ายงานหรือเชิงสัมพันธ์ ดังนั้นผลที่ได้จากการออกแบบในระดับนี้จึงเป็นแบบจำลองของข้อมูลที่ประกอบด้วยโครงร่างที่อยู่ในรูปแบบของแนวความคิดซึ่งไม่สามารถนำไปใช้งานได้จริง แบบจำลองของข้อมูลที่ได้จากการออกแบบในขั้นตอนนี้จะถูกเรียกว่าโครงร่างระดับแนวคิด

- 2) การออกแบบฐานข้อมูลในระดับตรรกะ การออกแบบในระดับนี้จะเป็นระดับที่ต่อเนื่องจากระดับแนวคิด การออกแบบฐานข้อมูลจะอาศัยโครงร่างที่มาจากออกแบบในระดับแนวคิดมาปรับปรุงให้มีโครงสร้างที่เป็นไปตามโครงสร้างข้อมูล

ของฐานข้อมูลที่จะนำมาใช้งานโดยไม่คำนึงถึงฐานข้อมูลที่จะนำมาใช้ในงานกับระบบฐานข้อมูลที่ออกแบบขึ้น การออกแบบฐานข้อมูลในขั้นตอนนี้จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงโครงสร้างบางอย่างในโครงร่างระดับแนวคิดให้สอดคล้องกับโครงสร้างข้อมูลของฐานข้อมูลที่จะนำมาใช้งาน ดังนั้น การออกแบบในขั้นตอนนี้จึงต้องมีการนำเอาโครงร่างที่ออกแบบขึ้นไปสร้างเป็นฐานข้อมูลจริง และมีการตรวจสอบความถูกต้องของโครงร่างที่ออกแบบขึ้นกับส่วนประมวลผลต่าง ๆ ที่ออกแบบไว้

3) การออกแบบฐานข้อมูลระดับกายภาพ การออกแบบในระดับนี้จะเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการออกแบบฐานข้อมูล การออกแบบฐานข้อมูลในขั้นตอนนี้จะเป็นการปรับปรุงโครงสร้างของโครงร่างที่ออกแบบในระดับตรรกะมาปรับปรุงโครงสร้างให้เป็นไปตามโครงสร้างของฐานข้อมูลที่จะนำมาใช้งานแทน ผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบในระดับนี้ ได้แก่ โครงสร้างของระบบฐานข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการสร้างตัวฐานข้อมูลจริง

โดยการออกแบบฐานข้อมูลมีหลักการออกแบบดังนี้ 1) ฐานข้อมูลที่ดีต้องลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล โดยเห็นว่า ข้อมูลที่ซ้ำซ้อนหรือมีการจัดเก็บหลาย ๆ ที่เป็นสิ่งไม่ดี เปลืองพื้นที่ ไม่ถูกต้อง และทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกัน 2) ฐานข้อมูลที่ดีต้องถูกต้องมีความสมบูรณ์ มีความสอดคล้องและไม่ขัดแย้งกัน เพราะถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องหรือขัดแย้งกัน การดึงข้อมูลนั้นออกมาทำรายงาน หรือใช้ประโยชน์อย่างอื่นย่อมผิดพลาดตามไปด้วย 3) ฐานข้อมูลที่ดีจะเก็บไว้ที่เดียวกัน และสามารถใช้ร่วมกันได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล (BDMS)

ซึ่งมีขั้นตอนการออกแบบฐานข้อมูล (จุฑาวุฒิ จันทรมาลี, 2565) ดังนี้

- 1) เก็บรวบรวมความต้องการของผู้ใช้ (user requirement)
- 2) ออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล (conceptual design)
- 3) ทำการแปลงโมเดลจากรูปแบบ ER Model เป็นรูปแบบ relational model (โมเดลเชิงสัมพันธ์)
- 4) ออกแบบโครงสร้างในระดับล่าง (physical design)

และขั้นตอนการออกแบบระบบฐานข้อมูล มี 4 ขั้นตอนคือ

ขั้นที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดทั้งหมด

ขั้นที่ 2 กำหนดโครงสร้างของ Table

ขั้นที่ 3 กำหนดคีย์

ขั้นที่ 4 การทำ Normalization

ขั้นที่ 5 กำหนดความสัมพันธ์

การพัฒนาระบบฐานข้อมูล

การพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database System Development) เป็นขั้นตอนที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เป็นระบบงานสารสนเทศ ในการพัฒนาระบบงาน นักพัฒนาระบบจะให้ความสำคัญในเรื่องของข้อมูลมากกว่าเรื่องอื่น หากข้อมูลที่ได้รับมาไม่ครบ ไม่ถูกต้อง จะส่งผลทำให้การทำงานในขั้นตอนต่อไปผิดพลาดได้เช่นกัน การพัฒนาระบบฐานข้อมูลประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบฐานข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบและการพัฒนาโปรแกรม

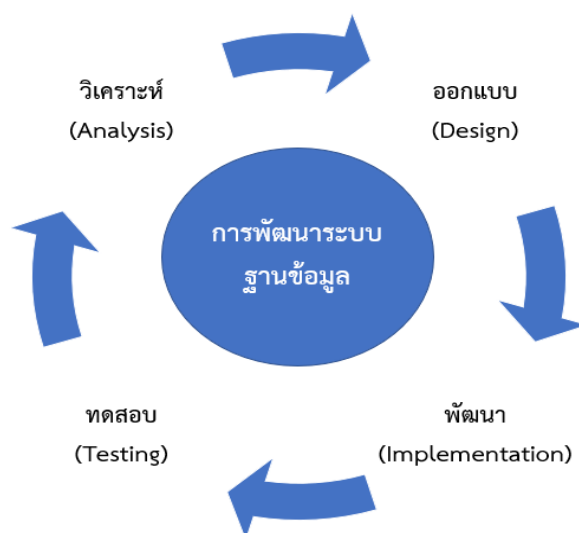
ขั้นตอนที่ 4 การทดสอบและประเมินผล

ขั้นตอนที่ 5 การติดตั้งระบบ

ขั้นตอนที่ 6 การบำรุงรักษาและเพิ่มความต้องการของระบบ

ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำเอกสารประกอบ

ทั้งนี้การจัดการข้อมูลเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ระดับต่าง ๆ และกำหนดมาตรฐานการใช้ข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่อให้ผลลัพธ์เป็น output ในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งการพัฒนาการใช้ข้อมูล หมายถึง การจัดการข้อมูลให้ทันสมัยตรงต่อความเปลี่ยนแปลงของความต้องการของผู้ใช้ระบบ หรือความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเวลาที่ผ่านมา ความสมบูรณ์/เชื่อถือได้ของข้อมูล หมายถึง การควบคุมป้องกันฐานข้อมูล (DBexistence) ควบคุมการจัดเก็บรักษาสื่อที่ใช้จัดเก็บข้อมูล หรือไฟล์ฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น เทป/ดิสต์ ป้องกันโอกาสที่จะทำให้เกิดการเสียหายหรือสูญหายของข้อมูล และการควบคุมรักษาคุณภาพของฐานข้อมูล (DB quality) ควบคุมระบบการให้คำจำกัดความของแต่ละฟิลด์ ตั้งกำหนด กฎเกณฑ์การตรวจสอบข้อมูล การใส่ข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ รวมทั้งการปกป้องการรั่วไหลของข้อมูล (DB privacy) กำหนดขอบข่ายข้อมูลว่าข้อมูลชุดใดเป็นข้อมูลปกปิดข้อมูลชุดใดเผยแพร่ได้ ผู้ใช้ระดับใดต้องการใช้ข้อมูลใด ข้อมูลใดเป็นข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น เป็นต้น



ภาพที่ 2 วงจรการพัฒนาระบบฐานข้อมูล

ที่มา: (วิไลภรณ์ ศรีไพศาล, 2564)

การพัฒนาระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System : DBMS) เป็นการจัดรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นระบบ เก็บไว้ในรูปแบบที่สามารถ เรียกใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ และในการเรียกนั้นอาจเรียกเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง มาใช้ประโยชน์เป็นครั้งคราวก็ได้ ซึ่งฐานข้อมูลที่ดันทันทีนั้นควรได้รับการปรับปรุงข้อมูล ในระบบฐานข้อมูล และปรับปรุงกระบวนการของระบบงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญด้วยระบบฐานข้อมูล (Database System) ซึ่งนับว่าเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับระบบสารสนเทศแบบต่าง ๆ ที่ใช้คอมพิวเตอร์ ในการประมวลผล เนื่องจากฐานข้อมูลเป็นส่วนที่ใช้จัดเก็บข้อมูลนำเข้า (Input) ของทุกระบบสารสนเทศ ดังนั้น การออกแบบระบบสารสนเทศ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการออกแบบฐานข้อมูลด้วย ฐานข้อมูลที่ได้ รับการออกแบบอย่างเหมาะสมจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้งานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีซึ่งจะทำให้การดำเนินงาน มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นเป็นผลตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการลงทุนเพื่อพัฒนา ระบบฐานข้อมูลภายในองค์กร (วิไลภรณ์ ศรีไพศาล, 2564)

จากทัศนะดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ระบบการจัดการฐานข้อมูล หมายถึง การรวบรวมโปรแกรมต่าง ๆ ที่ช่วยในการสร้าง เรียกใช้ข้อมูล และดำเนินการเกี่ยวกับฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการใช้ข้อมูลภายในองค์การอย่างเป็นระบบ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหมายถึง การวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา และทดสอบหรือทดลองใช้เพื่อสามารถจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ในเวลาที่รวดเร็วถูกต้องและน่าเชื่อถือ และมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ กฤษฎีชัย ประโยชน์พิบูลผล (2554)

บทสรุป

จากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ สรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษามีหลายรูปแบบ ซึ่งมีองค์ประกอบแตกต่างกัน การเลือกใช้ระบบใดขึ้นอยู่กับนโยบายของสถานศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งบริบทของแต่ละสถาบันการศึกษามีความแตกต่างกัน นับเป็นสิ่งที่ท้าทายที่สถาบันการศึกษาจะหาทางเลือกในการพัฒนาระดับหลักสูตรให้ทัดเทียมระดับนานาชาติ ตอบสนองการพัฒนาให้บัณฑิตแต่ละสาขามีความสามารถสูงขึ้น โดยเฉพาะหลักสูตรที่มีผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมีคุณภาพ และสมรรถนะตรงตามความต้องการของสังคมและผู้ใช้บัณฑิต การประกันการศึกษาระดับหลักสูตรแบบ ASEAN University Network - Quality Assurance (AUN-QA) จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตรได้ในระดับสากล อย่างไรก็ตาม AUN-QA จะมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางการศึกษา เป็นสิ่งที่สถาบันการศึกษาจะต้องปรับตัวและนำมาพิจารณาเพื่อให้มั่นใจว่าหลักสูตรมีสมรรถนะเหมาะสมกับสภาวการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรโดยใช้เกณฑ์ของเครือข่ายมหาวิทยาลัยของเอเชีย เป็นเกณฑ์ระดับสากลนั้นให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับที่สามารถประยุกต์ได้กับทุกสาขาวิชา โดยเน้นการพัฒนาที่มุ่งสู่ผลการเรียนรู้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตระดับสากล จึงเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะเป็นผลดีต่อผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิต และเพิ่มโอกาสในการแลกเปลี่ยนนักศึกษาในระดับอาเซียนเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันของสถานศึกษา

ในการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระบบฐานข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศที่เป็นจริงของหลักสูตร ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดีมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งสถาบันต้องสนับสนุนและผลักดันให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานได้ ในการพัฒนาระบบงาน ซึ่งระบบสามารถเรียกดูและจัดเก็บได้ตลอดเวลา และสามารถรายงานต่อผู้บริหารได้ทุกเมื่อ

ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาระบบฐานข้อมูลตามเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา จะได้มาซึ่งการพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ 2) การออกแบบฐานข้อมูล 3) การออกแบบและการพัฒนาโปรแกรม 4) การทดสอบและประเมินผล 5) การติดตั้งระบบ 6) การบำรุงรักษาและเพิ่มความต้องการของระบบ 7) การจัดทำเอกสารประกอบ ซึ่งองค์ประกอบของระบบที่จะพัฒนาและข้อมูลนำเข้าระบบ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ข้อมูลจำนวนนักศึกษาปัจจุบัน 2) ข้อมูลอาจารย์ประจำ 3) ข้อมูลอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ 4) ข้อมูลคุณวุฒิปริญญาเอกของอาจารย์ 5) ข้อมูลผลงานทางวิชาการของอาจารย์ 6) ข้อมูลจำนวนบัณฑิตที่ได้รับการประเมินจากความพึงพอใจของนายจ้าง 7) ข้อมูลจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา 8) ข้อมูลผลงานนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน AUN-QA (Version 4.0) ทั้ง 8 ข้อ ดังนี้ 1) คุณภาพของบัณฑิต 2) ความคาดหวังของตลาดแรงงาน 3) การสร้างความเป็นสากลให้กับสายอาชีพ และการมุ่งสู่ความเป็นโลกาภิวัตน์ (Globalization) 4) การปกป้องลูกค้า หรือผู้ใช้บัณฑิต 5) การขยายขอบเขตการศึกษาจากมหาวิทยาลัยชั้นนำสู่การอุดมศึกษาในระดับมวลชน 6) การตอบสนองต่อความต้องการของสังคม 7) การให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับคุณภาพของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา 8) การสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนผู้เรียนและความร่วมมือระหว่างประเทศ ASEAN University Network (2020)

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎาสุวัชร ปรโยชน์พิบูลผล. (2554). *การพัฒนากระบวนการฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการประชาสัมพันธ์บนเครือข่ายมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- กฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561. (23 กุมภาพันธ์ 2561). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 135 ตอนที่ 11 ก หน้า 3.
- กฤดา นุตพันธุ์. (2540). *การจัดองค์การเพื่อบริหารระบบสารสนเทศ ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหน่วยที่ 15*. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติ ภักดีวัฒนกุล และจำลอง ครุอุตสาหะ. (2542). *คัมภีร์ระบบฐานข้อมูล*. กรุงเทพฯ : บริษัท เคทีพีคอมพิวเตอร์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด.
- จุฑาจุฑา จันทมาลี. (2565). *การออกแบบฐานข้อมูล*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2565, จาก http://dusithost.dusit.ac.th/~juthawut_cha/download/OAD_L7.pdf
- ไชยา ภาวะบุตร. (2542). *การจัดการฐานข้อมูล*. สกลนคร: สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- ไพโรจน์ คชชา. (2540). *คู่มือการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร(MIS) ด้วยโปรแกรม Access*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ.
- วิไลภรณ์ ศรีไพศาล. (2564). *แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูล*. สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2565, จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b6_53.pdf
- วันชัย ศิริชนะ. (2562). *ประสบการณ์การบริหารอุดมศึกษากับมุมมองความท้าทายในปัจจุบัน*. จาก <http://www.digi.library.tu.ac.th/index/0200/11-2-Nov-2551/02PAGE12-PAGE28.pdf>
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- อารักษ์ พิทักษ์กุล. (2554). *การพัฒนากระบวนการฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการจัดการใบเสนอราคา กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซิลเวอร์ เกท เอ็นเนียริง*. สาขาวิชาวิศวกรรมการจัดการอุตสาหกรรม, คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เอกชัย เจริญนิธย์. (2542). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาวิชาการ.
- ASEAN University Network. (2020). *The Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 4.0*. ASEAN University Network 17th Floor, Jamjuree 10 Building Chulalongkorn University Phayathai Road Bangkok 10330 Thailand. Retrived July 4, 2022, from <https://www.aunsec.org/discover-aun/thematic-networks/aun-q/aun-qa-assessors>
- Harvey, L. (2004). *Quality assurance in higher education: Some international trends*. Retrieved July 26, 2015, from <https://www.qualityresearchinternational.com/Harvey%20papers/Harvey%202004%20QA%20in%20HE%20some%20international%20trends.pdf>.
- McBurnie, G. and Ziguras, C. (2007). *Transnational education: Issues and trends in offshore higher education*. London: Routledge.
- Office of The Education Council. (2007). *Strategic plans of education reform in the three southern border provinces for peace (2005-2008)*. Bangkok: Office of the Education Council.

Stensaker, B., Langfeldt, L., Harvey, L., Huisman, J., and Westerheijden, D. (2011). An in-depth study on the impact of external quality assurance. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 36(4), 465-478.

Virginia. A., Miralao, C. & Lucille C. Gregorio. (2012). "Synthesis of country reports and general trends and needs" *Curriculum Changes Reforms in East and South-East Asia*.
from <http://www.ibe.unesco.org/curriculum/Asia%20Networkpdf/bkrep3.pdf>.

Yung-Chi Hou, A., Hill, C., Hui Jung Chen, K. and Tsai, S. (2018). A comparative study of international branch campuses in Malaysia, Singapore, China, and South Korea: regulation, governance, and quality assurance. *Asia Pacific Education Review*, 19, 543-555.

DOI. <https://doi.org/10.1007/s12564-018-9550-9>.



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)

การจูงใจพนักงานในองค์การสำหรับการจัดการสมัยใหม่

Motivating Employees in the Organization for Modern Management

ลลิตา สิริพัชรนันท์¹ เพ็ญศรี ฉิรินัง² อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ³ และวรเดช จันทรศร⁴

Lalita Siripatcharanan¹ Pensri Chirinang² Udomvit Chaisakunkiat³

and Voradej Chandarasorn⁴

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{2, 4} อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

³ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹ Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

^{2, 4} Lecturer of the Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

³ College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: siripatcharanan@hotmail.com, pensri.chi@rmutr.ac.th, kudomvit@hotmail.com, vchandarasorn@yahoo.com

Received: Feb 10, 2021; Revised: Dec 15, 2022; Accepted: Jan 9, 2023

บทคัดย่อ

การจูงใจพนักงานในองค์การสำหรับการจัดการสมัยใหม่จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อให้เกิดการรักษาคนดีและคนเก่งไว้กับองค์การ รวมถึงการพัฒนาให้พนักงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น และการจูงใจพนักงานในองค์กรยังส่งผลต่อการดึงดูดคนเก่งเข้ามาทำงานกับองค์กร บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอศึกษาความสำคัญของการจูงใจพนักงาน และนำเสนอแนวทางจูงใจพนักงานสำหรับการจัดการสมัยใหม่ ผู้เขียนได้รวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพนักงานในองค์การ ความพึงพอใจและความต้องการของพนักงานในการจัดการสมัยใหม่ และได้อธิบายถึงรูปแบบการจูงใจพนักงานในองค์การสำหรับการจัดการสมัยใหม่ การให้ความสำคัญกับข้อมูลมากกว่าความรู้สึกการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจยังอยู่ในรูปของการมอบหมายให้รับผิดชอบ การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีความมั่นคง เพื่อให้ผู้ที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้ดังนี้ 1) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การจัดและปรับปรุงสถานที่ทำงานให้รู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น มีสถานที่ทำงานที่ทันสมัย นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน และเอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นและทำงานร่วมกัน 2) มีสวัสดิการที่ดีควบคู่ไปกับการมีแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาความรู้และแนวทางการเติบโตสายงานที่เหมาะสม 3) สร้างสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และ 4) ลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาร่วมกันมากกว่าการตัดสินใจหรือสั่งการจากหัวหน้าเท่านั้น

คำสำคัญ: การจูงใจพนักงาน องค์กร การจัดการสมัยใหม่

Abstract

Motivating employees in the organization for modern management is therefore important. in order to maintain good and talented people with the organization Including the development of employees to have higher potential. And incentivizing employees in the organization also affects attracting talented people to work with the organization. This article aims to study the importance of employee motivation. and presenting employee incentives for modern management. The authors gathered information from literature reviews and research related to employee motivation in organizations. Satisfaction and needs of employees in modern

management. And describes the organizational employee motivation model for modern management. Emphasis on information over sentiment, effective performance appraisals. Including the creation of motivation is also in the form of assignment of responsibility. building relationships within the organization Have a good working environment and have stability for those who are interested to apply as follows: 1) Create a good working atmosphere Organizing and improving the workplace to feel more relaxed Have a modern workplace Bring technology to help work. and is more conducive to expressing opinions and working together than arranging different workplaces. 2) There is good welfare along with ways to promote knowledge development and appropriate career paths. 3) Balancing work and personal life. and 4) Reduce the gap between supervisors and employees. To lead to solving problems together rather than making decisions or directing only from boss only

Keywords: Motivating employees, Organization, Modern management

บทนำ

ในสังคมปัจจุบัน การจูงใจให้คนทำงานในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ปัจจัยเฉพาะเงินเดือนและความมั่นคงคงไม่เพียงพอต่อการจูงใจให้คนทำงานให้องค์กรได้ หรืออาจไม่เป็นแรงดึงดูดให้คนมีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานกับองค์กรได้อีกต่อไป ปัจจัยส่วนหนึ่งเกิดจากความก้าวหน้าในเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้เกิดการเปิดการรับรู้ที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น รวมถึงพฤติกรรมการใช้ชีวิตและการดำรงชีวิตประจำวันของคนมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายไม่ใช่แค่เป้าหมายในการประสบความสำเร็จตามรูปแบบเดิม เช่น การเป็นหัวหน้างาน การมีหน้าที่การงานและรายได้ที่มั่นคง หรือการทำงานกับองค์กรขนาดใหญ่เท่านั้น แต่มีความสนใจในการทำงานอย่างมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างลึกซึ้งมากขึ้น และที่สำคัญคือมีอิสระไม่ถูกควบคุม ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ การเปิดกว้างทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่างๆ มากมาย เช่น อินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการรับรู้องค์ความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กร พนักงานมีอำนาจต่อรองที่มากขึ้น จากเดิมที่พนักงานเป็นเพียงสมบัติ ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างานและผู้นำน้ององค์กรเท่านั้น หรือแนวทางการทำงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลายาวนานแสดงถึงการเป็นคนจงรักภักดี หรือเป็นคนมีความอดทน ถูกทำทนายและเปลี่ยนแปลงความคิดไปจากเดิม ในสมัยปัจจุบันพนักงานที่ได้รับการยอมรับไม่จำเป็นต้องประสบความสำเร็จในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น แต่วัดความสำเร็จจากความสามารถ คนที่เปลี่ยนแปลงองค์กรบ่อยๆ ไม่ถูกสังคมมองในเชิงลบอีกต่อไป การย้ายงานย้ายองค์กรเป็นเรื่องปกติ ในทางตรงกันข้ามองค์กรที่จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พันธกิจ และเป้าหมายได้นั้น ล้วนต้องมาจากการมีพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

โดยปัจจุบันแนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมีการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มากขึ้น เนื่องจากหลักการและแนวคิดที่มีต่อพนักงานในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป จากการนำแนวคิดที่ว่าทรัพยากรในองค์กรที่ดีจะมีส่วนสำคัญในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเหมือนกับองค์กรในต่างประเทศ รวมไปถึงการเข้ามาของหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กรในต่างประเทศที่มุ่งวัดผลพนักงานจากความสำเร็จ ไม่ใช่วัดผลการปฏิบัติงานจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการเชื่อฟังหัวหน้างานเป็นหลักเหมือนในอดีตอีกต่อไป

การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่างๆ ในองค์กร การแข่งขันในองค์กร รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปล้วนเกิดจากการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมดิจิทัล พนักงานในองค์กรสามารถเข้าถึงช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ได้ง่ายมากขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้และรับทราบข้อมูลข่าวสารมากขึ้นและกว้างขึ้น ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และการจูงใจขององค์กรอื่นๆ ได้มากขึ้น ทำให้เกิดการเปรียบเทียบ และการรับรู้ความสำเร็จของหลายๆ คนที่ไม่ได้จำกัดของการเป็นแค่พนักงานในองค์กรเท่านั้นจึงจะประสบความสำเร็จ หรือการได้เห็นหลายๆ คนที่ประสบความสำเร็จไม่จำเป็นต้องทำงานใน

องค์กรใดองค์กรหนึ่งยาวนานเท่านั้น รวมไปถึงการนำเสนอการค้นคว้าตัวตนจนกว่าจะเจองานที่ใช้ ไม่จำเป็นต้องผินทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ทนทำงานไปเพื่อไม่ให้ถูกคนรอบตัว มองว่าเป็นคนไม่อดทนเหมือนในอดีต ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ทำให้เกิดการโยกย้ายงานที่มากขึ้น รวมไปถึงการออกจากระบบขององค์กรไปสู่การเป็นเจ้านายตนเองที่มากขึ้นตามไปด้วย การรักษาและจุดใจพนักงานในองค์กรสำหรับการบริหารจัดการในยุคใหม่จึงมีความสำคัญมากขึ้นตามไปด้วย

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การจุดใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อให้เกิดการรักษาคนดีและคนเก่งไว้กับองค์กร รวมถึงการพัฒนาให้พนักงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น และการจุดใจพนักงานในองค์กรยังส่งผลต่อการดึงดูดคนเก่งเข้ามาทำงานกับองค์กรได้อีกด้วย ความสำคัญของการจุดใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่ จึงมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มองว่าพนักงานขององค์กรเป็นเพียงต้นทุนที่เป็นภาระค่าใช้จ่ายขององค์กรไปสู่การยอมรับว่าพนักงานเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จขององค์กร ทำให้การจัดการหรือการบริหารงานต่างๆ ต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การจุดใจให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงต้องเริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงแนวคิดในการบริหารองค์กรจากการบริหาร การตัดสินใจ และการกำหนดนโยบายต่างๆ ภายในองค์กรเป็นเรื่องของฝ่ายจัดการเท่านั้น ไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญต่อบริบทและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน มีสวัสดิการที่เหมาะสม และมีแนวทางในการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กรอย่างชัดเจน

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอศึกษาความสำคัญของการจุดใจพนักงาน และนำเสนอแนวทางจุดใจพนักงานสำหรับการจัดการสมัยใหม่ เพื่อนำเสนอรูปแบบและวิธีการจุดใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่

ความสำคัญของการจุดใจพนักงาน

ในสังคมสมัยใหม่ที่เป็นยุคดิจิทัล นอกจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กรไปสู่การให้ความสำคัญและการมีส่วนร่วมของพนักงานแล้ว ยังต้องดำเนินการสร้างแรงจูงใจเพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการจุดใจและรักษาพนักงานไว้กับองค์กร เพราะองค์กรในยุคใหม่ พนักงานคาดหวังกับองค์กรเช่นเดียวกันกับที่องค์กรคาดหวังจากพนักงาน องค์กรยังต้องมีการกิจสำคัญในการสร้างให้พนักงานเกิดพลังในการทำงาน เพื่อเป็นแรงผลักดันในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพราะแรงจูงใจจะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมออกมาผ่านการมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การจุดใจพนักงานในองค์กรยังรวมถึงการจัดการความต้องการด้านต่างๆ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานอีกด้วย เช่น การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสังคม นอกจากการจุดใจพนักงานในเรื่องของจิตใจและความมุ่งมั่นในการทำงานแล้วนั้น ยังต้องจูงใจในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงานอยากทำงานให้องค์กรอยากเติมใจ องค์กรมีการให้รางวัลเพื่อจูงใจอย่างเหมาะสมอีกด้วย

การจัดการสมัยใหม่มองพนักงานขององค์กรอยู่ในฐานะทุนมนุษย์ (Human Capital) มีผลทำให้องค์กรต้องมีแนวการบริหารจัดการที่กำหนดรูปแบบที่ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เปลี่ยนรูปแบบการบริหารและการตัดสินใจในการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรในลักษณะการสั่งการหรือกำหนดมาจากบนลงสู่ผู้ปฏิบัติในระดับปฏิบัติการระดับล่างจะไม่ใช่ที่ยอมรับ และไม่สามารถส่งเสริมให้พนักงานขององค์กรสร้างสรรค์และผลิตผลงานที่มีคุณค่าให้กับองค์กรได้ ดังนั้นการจัดการสมัยใหม่ จึงต้องให้ความสำคัญกับพนักงานที่ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า เป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จขององค์กร ทำให้การจุดใจพนักงานเป็นสิ่งสำคัญตามมาด้วย โดยการจุดใจที่มีประสิทธิภาพ จะนำไปสู่การผลักดันให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ พันธกิจ และเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ได้ องค์กรใดที่ไม่มีทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ และไม่มี ความมุ่งมั่นในการสร้างความสำเร็จให้องค์กรก็ยากที่จะประสบความสำเร็จในยุคปัจจุบัน

เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต หรือคาดหวังจากองค์กรในการนำความสำเร็จมาให้ หลักการบริหารจัดการในองค์กรจึงต้องทำงานในเชิงรุก ตั้งแต่การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของตนเองทั้งในทักษะเรื่องงานและทักษะเรื่องอื่นๆ การสร้างสวัสดิการที่จูงใจ รวมไปถึงการให้พนักงานมีส่วนร่วม องค์กรต้องนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งการจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความการจูงใจและแรงจูงใจของพนักงานต้องให้ความสำคัญควบคู่ไปกับการเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรและมนุษย์ทั่วไป เพราะพฤติกรรมต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมานั้น ส่วนมากมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการจูงใจตามหลักจิตวิทยา เพราะมนุษย์พร้อมที่จะทำในสิ่งต่างๆ หากได้รับตามปรารถนาหรือความต้องการ นอกจากนี้ ยังมีประเด็นความหลากหลายของพนักงานในองค์กรที่เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้นำขององค์กรต้องพยายามทำความเข้าใจและสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงาน ดังนั้นการเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมองค์กร เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการที่ทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

แนวคิดการสร้างแรงจูงใจ

Daniel Pink นักวิจัยและนักเขียนผู้เชี่ยวชาญเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ได้สรุปเรื่องแรงจูงใจในหนังสือ Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us (2011) ว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้นมาจาก 3 ปัจจัยด้วยกันได้แก่ เป้าหมาย (Purpose) ความชำนาญ (Mastery) และความไม่ถูกควบคุม (Autonomy)

1) เป้าหมาย (Purpose) คือ เชื่อว่าสิ่งที่ทำนั้นมีความหมายในทางใดทางหนึ่ง เช่น กรณีที่กำลังหลงรักใครสักคนหนึ่งก็ต้องการแสดงออกความรู้สึกของความรักนั้นออกมาโดยใช้ดนตรีเป็นสื่อ ฉะนั้นการแต่งเพลงจนจบทำให้คุณรู้สึกดีที่ได้เติมเต็มความต้องการนั้น การกระทำนั้นจึงมีแรงจูงใจเพราะมีเป้าหมายที่ชัดเจน หรือบางครั้งเพลงที่แต่งขึ้นมาเองอาจมีความหมายมากขึ้นเป็นพิเศษ เพราะคนรอบข้างให้ความสำคัญ เช่น เกิดความรู้สึกภูมิใจตอนที่ได้เล่นเพลงที่เพิ่งแต่งเสร็จให้เพื่อนๆ ฟังแล้วทุกคนกล่าวชื่นชม หรือตอนที่โพสต์ข้อมูลต่างๆ ลงสื่อสังคมออนไลน์แล้วมีคนเข้ามาดูหรือแสดงสัญลักษณ์ชื่นชอบเป็นจำนวนมาก การกระทำนั้นย่อมที่มีความหมายและมีแรงจูงใจให้กระทำต่อไป

2) ความชำนาญ (Mastery) คือ สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดการทำงานได้อย่างหนึ่ง เพราะหากเป็นงานที่ทำแล้วมีความเหมาะสมกับความสามารถของเรา ไม่ยากเกินไปจนน่าเบื่อหรือไม่ยากเกินไปจนรู้สึกท้อ ก็ช่วยให้เราอยากทำงาน รวมไปถึงเรื่องความคาดหวังในงานก็มีส่วนต่อการสร้างแรงจูงใจ เพราะหากเป็นงานที่ถูกกดดันหรือคาดหวังให้ออกมาดีมาก ๆ จนเกินไปจะส่งผลต่อความรู้สึกว่าเป็นงานที่ยากและจะไม่กล้าลงมือทำ ในขณะที่งานที่ง่ายจนเกินไปก็จะทำให้รู้สึกน่าเบื่อและไม่ช่วยให้เกิดการพัฒนาก้าวหน้าต่างๆ อีกด้วย

3) ความไม่ถูกควบคุม (Autonomy) คือ การมีอิสระในการทำงาน การที่ได้ทำงานในสิ่งที่อยากจะทำ จะทำให้เกิดแรงจูงใจและมีความสุขที่ได้ทำ ในทางกลับกันหากต้องทำเพราะถูกบังคับ พฤติกรรมส่วนมากส่วนมากจะรู้สึกต่อต้านและกดดัน และเมื่อถูกควบคุมก็จะรู้สึกไม่อยากจะขึ้นมา เกิดพฤติกรรมต่อต้านหรือทำตรงกันข้ามแทนก็เป็นได้

นอกจากนี้ Daniel Pink ยังได้นำเสนอวิธีคิดที่จะทำให้มีความสุข ประสบความสำเร็จ และเป็นที่เคารพรักของคนรอบข้างในหนังสือเรื่อง A Whole New Mind โดยหลักการในการสร้างความสำเร็จมีหลักสำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Design) สามารถออกแบบนวัตกรรมหรือสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาด โดยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นั้นจะเกิดขึ้นจากการตั้งคำถามต่างๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เช่น สินค้าของเราแพงไปหรือไม่ ใช้สะดวกหรือไม่ รูปลักษณ์น่าใช้หรือไม่ หรือใช้แล้วคุ้มหรือไม่ เป็นต้น คำถามเหล่านี้จะต้องเกิดจากความรู้สึกที่ว่าถ้าเราเป็นลูกค้า เราจะรู้สึกอย่างไร ซึ่งเป็นการทำงานของสมองข้างขวานั้นเอง

2) เป็นนักเล่าเรื่อง (Story) การจะเป็นผู้นำที่มีบุญญาบารมี พูดแล้วมีคนฟัง เป็นที่น่าจดจำ และมีคนนำไปปฏิบัติตาม จะต้องรู้จักถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ โดยการผูกเป็นเรื่องราว ให้น่าติดตาม น่าสนใจ และเข้าใจง่าย โดยการเล่าควรเล่าสั้น ๆ มีการขมวดมวนให้ผู้ฟังได้ติดตาม และที่สำคัญจะต้องกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟังให้รู้สึกคล้อยตามในสิ่งที่เราพูด ตระหนักถึงความสำคัญในสิ่งที่เราพูด และนำไปปฏิบัติตามทันที ซึ่งการกระทำเช่นนี้เป็นการทำงานของสมองข้างขวา โดยผู้พูดจะต้องสร้างมโนภาพก่อนที่จะเล่าเรื่องนั่นเอง

3) ผสานสิ่งที่แตกต่างให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี (Symphony) ในกรณีที่ผู้ร่วมงานไม่ลงรอยกัน หรือมีความสามารถแตกต่างกัน แต่จำเป็นต้องทำงานร่วมกัน ผู้นำที่เก่งจริงจะต้องมองข้ามคำว่า "เป็นไปไม่ได้" และสามารถผสมผสานสิ่งที่แตกต่างให้

เกิดความลงตัว มีความขัดแย้งกันน้อยที่สุด มีความไว้วางใจ และเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน จนเกิดเป็นทีมเวิร์คขึ้นในองค์กร นอกจากนั้น ผู้นำจะต้องรู้จักคิดนอกกรอบ นอกกฎเกณฑ์ หรือนอกตำราบ้าง เพื่อสร้างความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

4) เข้าใจในจิตใจของผู้อื่น (Empathy) การเอาใจเขามาใส่ใจเราสามารถทำได้โดยการสร้างมโนภาพว่า ถ้าเราเป็นอีกฝ่าย ทำไม่เราจึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นออกมา เพราะเหตุใด เมื่อเราเข้าใจอีกฝ่ายจะทำให้เราเห็นอกเห็นใจคน ๆ นั้นไปโดยปริยาย ดังนั้น ผู้นำที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ เป็นที่น่าเคารพรักและศรัทธาจากบุคคลรอบข้าง จะต้องมีความเข้าใจลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า เป็นต้น

5) มีความสุขในการทำงาน (Play) การจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ลูกน้องรักใคร่ปรองดอง และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ผู้นำจะต้องสร้างความรัก ความพอใจในงาน ให้เกิดขึ้นในจิตใจของลูกน้อง และในจิตใจของตนเองให้ได้เสียก่อน การสร้างฉันทะในการทำงานทำได้โดยการบอกตนเองเสมอว่า สิ่งที่เรา กำลังทำอยู่ตรงหน้านี้เป็นบันไดก้าวหนึ่งที่จะนำพาเราไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ เมื่อคิดได้เช่นนี้เราจะไม่เหนื่อยกับการทำงานเลย เราจะทำงานด้วยความเต็มใจ และมีความหวังอยู่ตลอดเวลา

6) มีค่านิยมให้กับชีวิตของตัวเอง (Meaning) คนจะประสบความสำเร็จได้จะต้องมีนิยามให้กับชีวิตของตัวเองเสียก่อน โดยการตั้งคำถามกับตนเองว่า ชีวิตนี้เราเกิดมาเพื่ออะไร เราต้องการชีวิตแบบไหน ที่ผ่านมามีความสุขที่แท้จริงบ้างหรือเปล่า เราเคยทำประโยชน์อะไรให้กับสังคม หรือประเทศชาติบ้างหรือไม่ และเมื่อเราจากโลกนี้ไปเราอยากให้เป็นอย่างไรบ้าง จดจำเราได้ในภาพลักษณ์แบบใด เป็นต้น

การจูงใจอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ

แนวคิดการจูงใจมีบทบาทสำคัญต่อแรงผลักดันของพนักงานทั้งภายในและภายนอก การสร้างความปรารถนาในปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะการใช้หลักจิตวิทยาในการจูงใจ จะมุ่งเน้นอธิบายแรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรืออาจเกี่ยวข้องกับควมคู่กันทั้งสิ่งเร้าภายในและภายนอกก็ได้ เช่น การยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับรางวัลทั้งในรูปของเงินและไม่ใช่งาน ได้แก่ คำชม เกียรติบัตร ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้เสมอ นอกจากนี้ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีก็มีส่วนที่จะจูงใจให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ เพราะปัจจุบันหลาย ๆ องค์กรเริ่มนำเทคโนโลยีและหุ่นยนต์เข้ามาทำงานแทนคน ก็ทำให้คนเกิดความกังวลในการถูกแทนที่ ก็ต้องพัฒนาตนเองให้ทำงานในบางเรื่องที่ต้องใช้ทักษะฝีมือที่สูงขึ้นที่เทคโนโลยีและหุ่นยนต์ไม่สามารถทำได้ เป็นต้น

นอกจากนี้สภาวะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ทำให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม มีสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกที่จะเข้ามาเป็นปัจจัยให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาที่ซับซ้อนมากขึ้นไปจากเดิม แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลก็ยังมีพื้นฐานในเรื่องของความต้องการและการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเช่นเดิม ดังนั้นการทำความเข้าใจพฤติกรรมของคนจึงมีความสำคัญต่อการจูงใจอีกด้วย แต่ต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมองค์กรอาจมุ่งเน้นในเรื่องเงินเดือนในการจูงใจ อาจต้องเปลี่ยนแปลงแนวคิด เพราะถึงแม้ว่าจะจ้างเงินเดือนเป็นจำนวนมากพนักงานก็อาจลาออกไปองค์กรที่เงินเดือนกว่า แต่อาจมีสวัสดิการที่ดีกว่า เพราะการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการแพร่ข้อมูลข่าวสาร สภาพการจ้าง ข้อกำหนดขององค์กรต่างๆ ที่มากขึ้น ช่องทางในการหางานที่เปิดกว้างมากขึ้น และมีหลากหลายช่องทางในการประกาศหาบุคคลเข้าทำงาน การจูงใจขององค์กรจึงต้องมุ่งเป้าในการรักษาคนดีและคนเก่งให้อยู่กับองค์กร โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมความเชื่อจากเดิมที่การจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เป็นเรื่องน่าภาคภูมิใจกลายเป็นภาพลักษณ์ของคนไม่กล้าเปลี่ยนแปลงแทน คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่

หลากหลายและเปลี่ยนแปลงงานบ่อยไม่ได้ถูกมองว่าเป็นคนที่ไม่อดทนอีกต่อไป ดังนั้นองค์กรจึงต้องเปลี่ยนแปลงการจูงใจการทำงานจากเงินเพียงปัจจัยอย่างเดียว กลายเป็นการจูงใจหรือสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในการทำงานในเรื่องที่สำคัญ ให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า เช่น ให้พนักงานรับผิดชอบในผลลัพธ์ของการดำเนินงานของตนเอง องค์กรมีการวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนในการทำงานได้อย่างเหมาะสมด้วยตนเอง รวมไปถึงการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการออกแบบเป้าหมายและการกำหนดวางแผนได้อีกด้วย นอกจากนี้ สิ่งสำคัญคือการสร้างแรงจูงใจในเรื่องสภาพการทำงานที่ดี มีทรัพยากรที่เพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ สร้างความเชื่อและปฏิบัติให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าที่พนักงานเห็นความสำคัญ และเคารพพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ภายใต้การจ่ายผลตอบแทนที่คุ้มค่าเหมาะสม ดังนั้นแนวคิดที่สำคัญของการจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การสร้างให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรให้ความสำคัญต่อตัวพนักงาน เพื่อนำไปสู่การที่พนักงานมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำความร่วมมือร่วมใจในการทำงานทุกอย่างกับองค์กร เกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์การทำงานอย่างเต็มที่

การจูงใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่ยังต้องมีความเชื่อมโยงกับบริบทสากลที่ให้ความสำคัญในฐานะพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร ต้องรับฟังความคิดเห็น และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมภายใต้หลักแนวคิดการบริหารจัดการที่ไม่ใช่แบบราชการหรือการรวมศูนย์อำนาจแบบเดิม รวมไปถึงการมุ่งอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพราะการจัดการสมัยใหม่มักมุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าการเน้นควบคุมและกระบวนการเหมือนเช่นการจัดการในอดีต การบริหารจัดการในปัจจุบันในองค์กรมักปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการการทำงาน (Process accountability) มาเป็นการรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Accountability for results) มากขึ้น การจูงใจพนักงานจึงต้องให้ความสำคัญในการให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน โดยลดการควบคุมภายใต้กฎระเบียบที่เข้มงวดที่มากเกินไป ปัจจุบันหลายๆ องค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย โดยมักแยกการเมืองออกจากการบริหาร การประเมินการปฏิบัติงานสามารถแยกเรื่องการเมืองออกจากการบริหารได้อย่างชัดเจน เพื่อจูงใจให้พนักงานแข่งขันในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

การบริหารจัดการ (Management) ในปัจจุบันมีความคล้ายคลึงกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ข้าราชการ และพนักงานเอกชน ล้วนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร ภาคราชการมีการปรับตัวไปสู่การทำงานแบบภาคเอกชนมากขึ้น การสร้างแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพในภาคราชการจึงมีความสำคัญมากที่จะเข้ามาส่วนให้บุคลากรในภาครัฐมีแรงผลักดันในการปฏิบัติงานตามพันธกิจและเป้าหมายให้ประสบความสำเร็จเช่นเดียวกับพนักงานภาคเอกชน แต่อาจมีความแตกต่างในรายละเอียดอยู่บ้าง เช่น ความมั่นคงในอาชีพของภาคราชการจะมีมากกว่าภาคเอกชน รวมไปถึงกฎระเบียบในเรื่องต่างๆ และเรื่องการเมืองในองค์กร ภาคราชการจะมีความเข้มข้นมากกว่าภาคเอกชน การจูงใจในเรื่องของความมั่นคงในอาชีพในภาคราชการอาจใช้ไม่ได้ผล เพราะการเลิกจ้างหรือไล่ออก หากไม่ใช่การทุจริตหรือการกระทำผิดร้ายแรง มักไม่ถูกให้ออกจากราชการ การสร้างแรงจูงใจ จึงต้องเริ่มจากการวิเคราะห์องค์การก่อนเป็นอันดับแรก ว่าที่ผ่านมามีลักษณะเป็นเช่นไร และพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรมีลักษณะเช่นไร และมีวัฒนธรรมองค์กรอย่างไร เป็นต้น

ความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจ จะนำไปสู่ 1) พลัง (Energy) ที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย 2) สร้างความพยายาม (Persistence) ให้พนักงานมุ่งมั่นในการอยากพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ รวมไปถึงการมีความมานะอดทนให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งองค์กรก็จะได้รับประโยชน์ตามไปด้วย 3) การพร้อมเปลี่ยนแปลง (Change) เพราะการจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานค้นหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อไปสู่เป้าหมายให้ประสบความสำเร็จ และ 4) การอยู่ในภายใต้กฎระเบียบ (Control) เพราะการจูงใจจะทำให้พนักงานมีวินัย ปฏิบัติตัวตามกฎหมายกติกาที่องค์กรวางไว้ ไม่ฝ่าฝืนกฎระเบียบ และมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานและทำในสิ่งที่ไม่ดี

เพื่อให้การจูงใจพนักงานประสบความสำเร็จ องค์กรต้องเปลี่ยนแนวคิดไปสู่การเน้นคุณค่าของความเป็นทุนปัญญาของพนักงาน มองพนักงานว่าจะช่วยเพิ่มคุณค่าและนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ภายใต้ความร่วมมือของพนักงานในองค์กรมากกว่าการมีบทบาทในเชิงการควบคุม (Control) เพราะพนักงานล้วนเป็นมนุษย์ที่มีความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ เช่น เงินเดือน และสวัสดิการ เป็นต้น จนไปถึงความต้องการขั้นที่สูงขึ้น เช่น ความก้าวหน้าหรือการประสบความสำเร็จ การเลื่อนขั้นเลื่อน

ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการยอมรับทางสังคม และการมีชื่อเสียง เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานจะทำให้พนักงานเกิดพลังในการปฏิบัติ พร้อมสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ จากที่กล่าวมาการสร้างความรู้สึกให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ องค์กรและผู้บริหารในการจัดการสมัยใหม่จึงต้องให้ความสำคัญกับข้อมูล (Data) เป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกไม่ถูกต้องเสมอไป จะใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานจากความรู้สึกคงไม่สามารถสร้างการยอมรับให้แก่พนักงานได้ องค์กรจึงต้องขับเคลื่อนด้วยข้อมูล เป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์และทำความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับพนักงาน รวมไปถึงการนำเทคนิคต่างๆ มาสร้างโมเดลสำหรับกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและทำนายเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ควบคู่ไปกับการมีเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี เช่น Key Performance Indicator (KPI) ทั้งแบบการตั้งเป็นเชิงปริมาณที่เป็นตัวเลข เพื่อให้สามารถรู้ผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจนว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานผ่านเกณฑ์ หรือในบางงานที่ไม่สามารถวัดผลเป็นตัวเลขก็อาจตั้ง KPI เชิงคุณภาพ เพื่อวัดความถูกต้อง ครบถ้วน ความสมบูรณ์ตามมาตรฐานที่องค์กรวางไว้หรือไม่ โดย KPI ทั้งแบบเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพต้องอยู่ภายใต้ที่มีความชัดเจนว่าต้องทำอะไร เป้าหมายสามารถทำได้สำเร็จจริง มีความสมเหตุสมผล และที่สำคัญต้องกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้จริง และบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

การจูงใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่ จึงต้องมุ่งให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความชอบและรักงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการทำให้พนักงานเห็นถึงความก้าวหน้า (Advancement) การได้รับการยอมรับนับถือหรือการยกย่อง (Recognition) และได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ (Responsibility) เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม องค์กรก็ต้องไม่ลืมที่จะจูงใจพนักงานในเงินเดือน (Salary) ความสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ดี (Interpersonal Relations Supervisor, Peers) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เหมาะสม มีความมั่นคงในงาน (Job Security) ควบคู่กันไป เพราะการสร้างจูงใจในการปฏิบัติงานต้องนำไปสู่การสร้างแรงกระตุ้นจากภายใน ได้แก่ การตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการกำหนดและออกแบบความก้าวหน้าในองค์กร ได้แก่ การสร้างความท้าทาย (Challenge) ให้กับตนเอง และมีค่านิยมสัญญา (Commitment) ให้กับตนเอง เพื่อจะทำให้เป้าหมายที่ตัวเองเอาไว้สามารถประสบความสำเร็จได้ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้เร็วมากขึ้น เพราะการสร้างแรงจูงใจโดยการกำหนดเป้าหมายจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติในเชิงพฤติกรรม ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรงที่จะเพิ่มสูงขึ้น การที่องค์กรสามารถสร้างพนักงานให้มีแรงกระตุ้นจากภายใน จะสร้างแรงจูงใจจากภายในตัวพนักงาน แสดงออกมาเป็นแรงขับเคลื่อนหรือผลการปฏิบัติงานโดยอาจไม่ได้หวังผลรางวัลในเชิงค่าตอบแทนเป็นสำคัญ

ส่วนแรงกระตุ้นจากภายนอกก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่าแรงกระตุ้นจากภายใน เพราะจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการสร้างแรงจูงใจ ตามสุภาษิตที่ว่า “คับที่อยู่ง่าย คับใจอยู่ยาก” ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบและการลงโทษ ถึงแม้ว่าแรงกระตุ้นจากภายนอกจะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่หากสามารถให้พนักงานรู้สึกในเชิงบวก ย่อมทำให้เกิดการสร้างแรงจูงใจที่จะอยู่องค์กรต่อไป และเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี สร้างคุณค่าให้กับองค์กร และกลายเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร ซึ่งแรงกระตุ้นจากภายในและภายนอก ล้วนมีส่วนสำคัญในการที่จะกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งในลักษณะแบบฉับพลันทันทีและแบบค่อยๆ แสดงออกมา องค์กรและผู้บังคับบัญชาจึงต้องมีหน้าที่รับผิดชอบพนักงาน เพราะผู้บังคับบัญชามีบทบาทสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การดูแลพนักงานให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีความสุข เช่น ไม่เอาความคิด ความเชื่อของตนเองไปตัดสินพนักงาน ให้ความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน และอธิบายอย่างชัดเจนถึงความคาดหวังในการทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะ ได้รับความรู้สึกที่ดีจากองค์กร รู้สึกมีคุณค่าจนนำไปสู่การแสดงออกในพฤติกรรมที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กร

อย่างไรก็ตาม ในภาคราชการหลายๆ หน่วยงานมีการพยายามการแปรรูปกิจการของรัฐให้เป็นของเอกชน (Privatization) รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากเดิมแต่ละองค์กรทำเอง พยายามหาพนักงานมารับผิดชอบเพื่อดำเนินการในทุกๆ เรื่อง ปรับเปลี่ยนมาเป็นการจ้างเหมางานภายนอก (Outsourcing) การจัดจ้างและแข่งขันประมูลงาน (Competitive tendering) เพื่อให้หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามาดำเนินการแทน และทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรมากกว่าการที่องค์กรดำเนินการเอง รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์แบบธุรกิจเอกชนที่มุ่งเน้นการมองประชาชน

เป็นลูกค้า สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ก็เป็นแรงกระตุ้นจากภายนอกที่ช่วยเสริมให้องค์กร โดยเฉพาะองค์การภาครัฐสามารถจูงใจให้ข้าราชการ พนักงาน และบุคลากรต่างๆ มุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนได้มากขึ้น เพราะความมั่นคงในอาชีพเริ่มแปรเปลี่ยนไปจากเดิม

ดังนั้น การสร้างจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารองค์กร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจแรงกระตุ้นจากภายในและภายนอกของพนักงานแต่ละคน เพราะแต่ละคนอาจมีแรงกระตุ้นจากภายในและภายนอกที่แตกต่างกัน องค์กรจึงต้องเข้าใจในพนักงานแต่ละคน และวางหลักการจูงใจอย่างเหมาะสมและสมดุล นอกจากเพียงการจ่าย ค่าตอบแทน ตามผลงาน (Performance based-pay) และการให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary Incentives) เท่านั้น แต่ต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยากอยู่กับองค์กร องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีสังคมการทำงานที่ดี มีความสุขในการทำงาน ซึ่งการสร้างแรงจูงใจที่ดีจะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทางตรงพนักงานก็จะมีคามมุ่งมั่นพนักงานผลงาน องค์กรก็จะได้พนักงานที่พร้อมเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่เกิดการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร (Corporate image) ในทางอ้อมอีกด้วย

การจูงใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่

การบริหารจัดการสมัยใหม่จึงต้องเปลี่ยนองค์การให้มีความยืดหยุ่นเรื่องกฎระเบียบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แต่มุ่งไปที่เป้าหมายในความสำเร็จร่วมกัน ให้พนักงานมีความเข้าใจต่อเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างเหมาะสม บางขั้นตอนงานที่ซ้ำๆ และมีวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อาจทำการใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำงานแทน หรือตัดส่วนงานไปให้หน่วยงานภายนอก (outsources) ดำเนินการแทน เพื่อให้องค์กรเหลืองานที่ไม่ยุ่งยากเกินไปหรือไม่ยุ่งยากเกินไป เพื่อให้พนักงานเกิดความท้าทายต่อการปฏิบัติงานก็เป็นวิธีการจูงใจเพื่อช่วยให้นักพนักงานอยากปฏิบัติงานที่มากขึ้น เพราะรู้สึกมีคุณค่าต่อองค์กร รวมไปถึงการจัดการสมัยใหม่ต้องสร้างความคาดหวังในงานและช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญต้องให้มีอิสระในการทำงาน มีการพูดคุยและพิจารณากำหนดคนให้เหมาะสมกับงาน ทำให้พนักงานได้ทำงานในสิ่งที่อยากจะทำ จะทำให้เกิดแรงจูงใจและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน เพราะเมื่อถูกบังคับจะส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านและกดดัน หรือทำออกมาได้ไม่ดี ดังนั้นการจัดการสมัยใหม่จึงไม่ใช้การสั่งการหรือบังคับบัญชาเท่านั้น แต่ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องต้องมีบรรยากาศที่เป็นกันเอง ทำงานในลักษณะการกำหนดเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์มากกว่ากฎระเบียบเหมือนในอดีต เช่น ไม่จำเป็นต้องเข้มงวดเรื่องเวลาเข้างาน หรือไม่ต้องให้ความสำคัญกับชุดทำงานมากนัก โดยเป็นการสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างเป้าหมาย โดยเฉพาะการสร้างความรู้สึกว่าความสำเร็จขององค์กรล้วนมาจากการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และที่สำคัญหัวหน้างานต้องมีทักษะที่ดีในการชี้แจงและอธิบายเพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นที่พนักงานสงสัย รวมไปถึงหัวหน้างานมีทักษะในการแจกจ่ายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน เพราะหากเป็นงานที่ยากจนเกินไปก็อาจเป็นอุปสรรคในการแรงจูงใจในการทำงาน และที่สำคัญ คือ พนักงานมีอิสระในการทำงาน โดยหัวหน้างานเป็นเพียงผู้กำหนดและควบคุมให้พนักงานไปถึงเป้าหมายเท่านั้น ส่วนวิธีการต่างๆ สามารถเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสใช้ความคิดและความสามารถเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงาน แทนที่จะเป็นการควบคุมและสั่งการจากหัวหน้างานแบบในอดีต ดังนั้น การจูงใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่ คือ การสร้างความสุขในการทำงาน โดยมีรูปแบบที่องค์กรควรยึดถือ ดังนี้ 1) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขควบคู่กับมีปลอดภัยในการทำงาน การจัดและปรับปรุงสถานที่ทำงานให้รู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น เพื่อเพิ่มบรรยากาศในการทำงานในลักษณะแข่งขันการทำงานที่ไม่ใช่การแข่งแย่งต่างฝ่ายต่างชิงความได้เปรียบเพื่อทำลายคนอื่น มีสถานที่ทำงานที่ทันสมัย นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน และเอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นและทำงานร่วมกันมากกว่าการจัดสถานที่ทำงานแบบต่างคนต่างงาน 2) มีสวัสดิการที่ให้ความสำคัญกับพนักงานแล้ว ยังต้องควบคู่ไปกับการมีแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาความรู้และแนวทางการเติบโตสายการทำงานที่เหมาะสม การสร้างคนที่มีความสามารถถึงแม้ว่ามีต้นทุนที่สูงแต่ก็เป็นการลงทุนที่คุ้มค่า และจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงองค์การในอนาคต 3) สร้างสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ส่งเสริมการสร้างความสุขนอก

ชีวิตทำงาน มิใช่มุ่งแต่ให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรให้มากที่สุดแบบในอดีต เพราะหากพนักงานมีความสุขผลของงาน ย่อมออกมาดีตามไปด้วย และ 4) ลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน หัวหน้างานเป็นที่ปรึกษาและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับขององค์กรได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีประโยชน์ และทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรพร้อมรับฟัง ทำให้เกิดความผูกพันในการปฏิบัติงานในองค์กรได้ดีมากขึ้น ทำให้ลดเหตุการณ์ที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไปจากองค์กร

บทสรุป

การบริหารจัดการสมัยใหม่มีแนวคิดต่อพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มองว่าพนักงานเป็นเพียงต้นทุนเป็นพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า และมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร รวมไปถึงมีจิตใจที่พร้อมจะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ย่อมเป็นประโยชน์อย่างมหาศาลต่อองค์กร การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรจึงมีความสำคัญ ที่จะนำไปสู่การสร้างพลัง สร้างความพยายาม สร้างการเปลี่ยนแปลง และปฏิบัติตามกฎกติกาที่องค์กรวางไว้ การสร้างแรงจูงใจพนักงานในองค์กรต้องเริ่มจากการเปลี่ยนแนวคิดของผู้บริหารองค์กรจากการรวมศูนย์อำนาจและการใช้อำนาจควบคุมสั่งการ เป็นการสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน ให้ความสำคัญกับพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรและนำความสำเร็จมาสู่องค์กร การสร้างแรงจูงใจจึงไม่ใช่แค่เพียงการให้แต่ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ เช่น เงินเดือน และสวัสดิการ เท่านั้น แต่ต้องส่งเสริมความต้องการขั้นที่สูงขึ้น เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการยอมรับทางสังคม อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญกับข้อมูลเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกไม่ถูกต้องเสมอไป การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีเครื่องมือวัดผล และข้อมูลประกอบที่ชัดเจนไม่ใช่ความรู้สึก และการเมืองแทรกแซง รวมถึงการสร้างแรงจูงใจยังอยู่ในรูปของการมอบหมายให้รับผิดชอบ การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีความมั่นคง ก็เป็นการจูงใจให้พนักงานในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมาด้วย นอกจากนี้การสร้างแรงกระตุ้นจากภายในให้พนักงานมีเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ขอบความท้าทาย และให้คำมั่นสัญญากับตนเอง และสร้างแรงกระตุ้นจากภายนอก มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบและการลงโทษที่เหมาะสมและเป็นธรรม ก่อให้เกิดการมีความสุขในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กรให้มากที่สุด ดังนั้น การจูงใจพนักงานในองค์กรสำหรับการจัดการสมัยใหม่ สามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การจัดและปรับปรุงสถานที่ทำงานให้รู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น มีสถานที่ทำงานที่ทันสมัย นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน และเอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นและทำงานร่วมกันมากกว่าการจัดสถานที่ทำงานแบบต่างคนต่างทำงาน 2) มีสวัสดิการที่ให้ความสำคัญกับพนักงานแล้ว ยังต้องควบคู่ไปกับการมีแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาความรู้และแนวทางการเติบโตสายการทำงานที่เหมาะสม 3) สร้างสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ส่งเสริมการสร้างสุขนอกชีวิตทำงาน มิใช่มุ่งแต่ให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรให้มากที่สุดแบบในอดีต และ 4) ลดช่องว่างระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน หัวหน้างานเป็นที่ปรึกษาและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาร่วมกันมากกว่าการตัดสินใจหรือสั่งการจากหัวหน้าเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์)*, 9(2), 167-168.
- ธนิต โสรัตน์. (2560). *การเตรียมพร้อมทรัพยากรมนุษย์สู่ไทยแลนด์ 4.0*. จาก <http://www.tanisorat.com>.
- นพรัตน์ ช่วงเวสุวรรณ. (2556). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญเลิศ จันทโร. (2555). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามโตโยต้า
อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

พงศธร โปสาณานนท์. (2561). *Creative Block และวิธีสร้างแรงจูงใจในการสร้างสรรค์ผลงาน*.

จาก <https://www.pongsathornpmusic.com/single-post/creative-block>

ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข. (2560). แนวโน้มความท้าทายในสายงาน HR ยุคใหม่.

สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมบัติ กุสุมาวสี. จัปประเด็นร้อน HR 4.0 TREND AND MOVE ทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 4.0.

วารสาร HR Society magazine, 14(164), 12.

สุทธกร เพื่องกรณ์. (2556). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลังสำนักพระราชวัง.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุนทร ทองกำเนิด. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0*. วิทยาลัยการทัพบก.

Daniel H. Pink. (2011). *Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us*. NY: Riverhead Hardcover.

Hellriegel, Don., Jackson Susan E. and Slocum, John W. (2001). *Management: A Competency-Based Approach*.

(9th ed). South-Western: Educational Publishing.

Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and personality*. NY: Harper and Row.

Moorhead, Gregory and Griffin, Ricky W. (1995). *Organizational behavior: Managing people and organization*.

(4th ed). Boston: Houghton Mifflin.

Stephen P. Robbins. (1993). *Organizational Behavior: Concepts Controversies and Applications*.

NY: Prentice – Hall Inc.



RCIM
GRADUATE SCHOOL

หลักสูตร ทางเลือกใหม่สู่ความสำเร็จ

ปริญญาโท

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

เรียนจบภายใน
1ปีครึ่ง - 2ปี

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

การมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Participation in Buddhist Political Science in the Preservation and Continuation of the World Heritage Site Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

สุรศักดิ์ ศรีธรรมกุล

Surasak Srithammakul

หลักสูตรการจัดการรัฐกิจและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชาการจัดการรัฐกิจและการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Public Administration Program in Public Management and Local Government, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University
E-mail: ass.tae@gmail.com

Received: Mar 18, 2023; Revised: Apr 5, 2023; Accepted: Apr 11, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการ ผู้เขียนสังเคราะห์เชิงเอกสารการมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการสังเคราะห์การมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์ มีดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการมรดกวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา ภาครัฐและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมโดยนำวัฒนธรรมพื้นบ้านไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ สร้างเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการคุ้มครองภูมิปัญญาท้องถิ่นและมรดกทางวัฒนธรรม 2) การมีส่วนร่วมด้านวิถีทางที่นำมาสู่รัฐศาสตร์แนวพุทธ คือ การปกครองตามแนวพุทธในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก เน้นไปที่นักปกครองหรือผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดี ใช้อำนาจตามแนวพุทธศาสตร์โดยวิธีการบำเพ็ญประโยชน์ทางพุทธรัฐศาสตร์ จูงใจให้ชุมชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกด้วยหลักพุทธรัฐศาสตร์ด้วยวิถีทางที่นำมาสู่รัฐศาสตร์แนวพุทธ 3) การมีส่วนร่วมด้านภาวะผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่นจะต้องมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เป็นคนที่ความสามารถในการมีอำนาจและอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก 4) การมีส่วนร่วมด้านหลักพุทธธรรมประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสในสิทธิ หน้าที่ของพลเมืองและมีเจตคติที่ดีในการอนุรักษ์และสืบสานมรดกโลกอย่างยั่งยืน 5) การมีส่วนร่วมด้านการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง การมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกที่มีความสำคัญต่อการบริหารท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ คนในท้องถิ่นได้รับการพิจารณาให้เป็นกลุ่มผู้มีส่วนร่วมหลักในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกให้คงอยู่ในพื้นที่

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์ การอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก มรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Abstract

This article is an academic article. The authors synthesized the documentary participation in Buddhist political science in the conservation and continuation of the world heritage in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. It was found that; 1) participation in the management of Buddhist cultural heritage, The government and all sectors participate by bringing local culture to commercial benefits. built as a local symbol or to promote the protection of local wisdom and cultural heritage; Focus on exemplary rulers or leaders. Use power according to Buddhist science by means of service in Buddhist political science, incentivize local communities to participate in the preservation and continuation of the world heritage through Buddhist political science with a method that leads to Buddhist political science, 3) Participation in local political leadership. Local leaders must have strong leadership, is a person who has the ability to have power and influence on the participation

of the community in the development of conservation and continuation of the World Heritage Site; 5) Participation in the people-centred approach, The participation of local government organizations is public service related to the conservation and continuation of the world heritage that is important for effective local administration. Local people are considered to be the main contributors to the preservation and preservation of the heritage in the area.

Keywords: Participation in Buddhist Political Science, World Heritage Conservation,
Phra Nakhon Si Ayutthaya World Heritage Site

บทนำ

นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา อาณาจักรของชนชาติไทยโบราณบริเวณลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาในช่วง พ.ศ. 1893 ถึง พ.ศ. 2310 ที่เต็มไปด้วยความรุ่งเรืองทางด้านศิลปวัฒนธรรม การปกครอง ศาสนา และการค้าขายกับนานาชาติ และยังคงหลงเหลือร่องรอยความยิ่งใหญ่ในอดีตให้สัมผัสในฐานะของ "อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา" ปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบไปด้วยวัดวาอาราม พระราชวังโบราณ และโบราณสถานสำคัญของชาติถึง 69 แห่ง และยังได้จดทะเบียนเป็นมรดกโลกจากองค์การยูเนสโกภายใต้ชื่อ "นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบริวาร" ในการประชุมคณะกรรมการมรดกโลกสมัยสามัญครั้งที่ 15 เมื่อปี พ.ศ. 2534 ที่เมืองคาร์เทจ ประเทศตูนิเซีย (บริษัท โรส มีเดีย แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเม้นท์, 2565)

มรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความสำคัญในวัฒนธรรมและความจำเป็นในการให้ความร่วมมือจากทุกภาค การส่งเสริมและอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรม รวมถึงโบราณสถานในท้องถิ่นจึงต้องการศึกษาถึงภูมิหลังและความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สังคม วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น รวมถึงกระบวนการจัดการ และการเข้าไปมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการมรดก วัฒนธรรม ตลอดจนกระบวนการและวิธีการในการอนุรักษ์ที่เชื่อมโยงกันระหว่างภาครัฐ ผู้นำ ชุมชน และประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่นของตนได้อย่างยั่งยืน การดำรงอยู่ของศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ท้องถิ่น ประเพณี อันดาม รวมถึงโบราณสถาน อันเป็นมรดกทางวัฒนธรรมในพื้นที่ชุมชน รวมถึงกระบวนการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชน การมีส่วนร่วมของประชาชนของชุมชนในการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม รวมถึงโบราณสถานอันเป็นมรดกทางวัฒนธรรมในท้องถิ่น ต้องสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำชุมชน สร้างความตระหนักและสำนึกให้กับคนในชุมชนในการอนุรักษ์ และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นประเพณีอันดาม รวมถึงโบราณสถานอันเป็นมรดกทางวัฒนธรรมในท้องถิ่น และเกิดความตระหนักและความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในการร่วมอนุรักษ์และปกป้องมรดก ประเพณีวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป (ดาริกา โพธิ์รุกข์, 2563)

การมีส่วนร่วมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ภาคประชาชน ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของพื้นที่ ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยว ผ่านระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวของจังหวัด แสดงผลข้อมูลประวัติศาสตร์ โบราณสถาน ศาสนสถาน ผ่านระบบมือถือ ซึ่งง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบัน ควรจัดให้มีบริการสาธารณะ ด้านสุขอนามัย และสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมและพอเพียง ควรมีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาสภาพพื้นที่ รวมถึงมีการจัดมาตรการการรักษาความปลอดภัยให้เป็นที่น่าเชื่อถือ มีการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเมืองมรดกโลก ควรให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ มีระบบบำรุงรักษาโบราณสถาน และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ จัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมให้สำนึกรักและหวงแหนในโบราณสถาน ควรมีมาตรการในการอนุรักษ์พื้นที่ การอนุรักษ์ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับวิถีชีวิตของชุมชน ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนควรจัดตั้งเอกสารประชาสัมพันธ์เส้นทางท่องเที่ยวอยุธยาเมืองมรดกโลกผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานระบบการจราจร ระบบสุขอนามัย การจัดระเบียบผู้ค้าบริเวณแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการอบรมผู้ประกอบการในเรื่อง จิตบริการ ความเป็นเจ้าบ้านที่ดี และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร (ปราณี ต้นประยูร, 2561)

ความสัมพันธ์ขององค์กรภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนในการจัดการแหล่งมรดกโลกในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการแหล่งมรดกโลกโดยตรง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งจากองค์การที่เป็นหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานในองค์กรภาคเอกชน องค์กรทางศาสนา รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน มองว่าทุกภาคส่วนควรจะเข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะพหุภาคีที่จะช่วยในการอนุรักษ์และพัฒนาอุทยานประวัติศาสตร์ให้มีความรุ่งเรืองและเป็นแหล่งเรียนรู้ของคนในชาติ อุทยานประวัติศาสตร์อยุธยาที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม เป็นเรื่องที่จะต้องให้ความรู้ที่ถูกต้องในการอนุรักษ์พัฒนา การให้ความรู้ข้าราชการต้องดูแลประชาชนจึงอยากสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนให้มีความรู้ในการอนุรักษ์เพื่อที่จะเป็นการสร้างเครือข่ายและการทำงานร่วมกัน เพื่อบริหารจัดการอุทยานประวัติศาสตร์การบูรณะคุ้มครองป้องกันรักษาอนุรักษ์ฟื้นฟูโบราณสถาน โดยได้การจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลโดยตรง การเบิกจ่ายเงินก็เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการให้ความรู้ แก่หน่วยงานภาครัฐโดยองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล ได้มีส่วนร่วมโดยการจัดอบรมให้ความรู้กับประชาชนในรูปแบบของโครงการจัดอบรมสัมมนา นอกจากนั้นยังมีการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแหล่งมรดกโลกโดยภาคเอกชน ภาคเอกชนได้มีส่วนร่วมโดยมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทางต่าง ๆ เว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ได้ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวแก่ชาวไทยและชาวต่างชาติ หน่วยงานที่มีบทบาทในการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการบริหารจัดการแหล่งมรดกโลกที่สำคัญ ได้แก่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีหน้าที่โดยตรงในการทำสื่อโฆษณาร่วมกับทางท้องถิ่น (พระสิทธิ สิงหเสนี, 2562)

ปัจจุบันสภาพปัญหาบริเวณพื้นที่มรดกโลกในเมืองพระนครศรีอยุธยา การใช้ประโยชน์ที่ดิน ยังขาดความชัดเจนของแนวทางอนุรักษ์ กฎกระทรวงผังเมือง รวมทั้งยังคงส่งเสริมให้บริเวณจากแนวถนนโรจนะไปยังด้านตะวันออกของเกาะเมืองเป็นเขตการพัฒนา รวมทั้งการถมดินในเขตโบราณสถาน เพื่อการก่อสร้างอาคารทั้งของภาครัฐและประชาชน ล้วนมีผลต่อการทำลายฐานของเมืองและทิศทางการระบายน้ำทำให้โบราณสถานอยู่ระดับต่ำกว่าพื้นที่ทั่วไป ลดความโดดเด่นในคุณค่าและถูกทำลายจากน้ำท่วมในฤดูฝน สภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานในขอบเขตโบราณสถานบางส่วนถูกสร้างทับด้วยคอนกรีต หรือถนนลาดยาง แต่ทำให้เอกลักษณ์ของเมืองโบราณถูกทำลายลงไป ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่ได้เข้าไปจัดระบบร้านค้า จึงทำให้สภาพโบราณสถานไม่สวยงามเหมือนอดีตที่ผ่านมา การบริหารจัดการของหน่วยงานในพื้นที่มีหลายหน่วยงานที่มีหน้าที่ รับผิดชอบดูแลสิ่งต่าง ๆ ในพื้นที่ ทำให้เกิดข้อขัดแย้งในการดำเนินงาน เนื่องจากการจัดแผนแม่บทไม่ชัดเจนและขาดงบประมาณและบุคลากร โดยเฉพาะการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ ซึ่งเป็นแหล่งมรดกโลกดำเนินการได้อย่างล่าช้า แต่ยังเป็นพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และองค์การบริหารส่วนตำบล กรมศิลปากรไม่สามารถใช้อำนาจหน้าที่ของตนโดยเด็ดขาดเพียงหน่วยงานเดียว จึงเป็นปัญหาที่ยืดเยื้อมาจนถึงปัจจุบันเกี่ยวเนื่องด้วยกฎหมาย (พระสิทธิ สิงหเสนี, 2562)

ในการแก้ปัญหาดังกล่าวปัจจุบันมีการนำหลักรัฐศาสตร์แนวพุทธเข้ามาแก้ไขปัญหา ซึ่งรัฐศาสตร์แนวพุทธ ถือว่าเป็นการปกครองที่เหมาะสมมาใช้ในสังคม เพื่อให้สังคมนั้น ๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี คือ มีความสงบเรียบร้อย มีความยุติธรรม มีความสามัคคี ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม จากสภาพปัญหาทางการเมืองไทยในปัจจุบันได้เดินทางเข้าสู่เส้นทางการปฏิรูปทางการเมืองมาแล้วกว่าครึ่งทาง โดยรัฐมีแนวทางหรือได้กำหนดมาตรการหลายประการเพื่อที่ส่งเสริมพัฒนาทางการเมืองของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการพัฒนาทางสังคมเศรษฐกิจ และการเมืองของไทยในปัจจุบัน ส่งผลให้นักธุรกิจสามารถเข้าสู่การแสดงบทบาทของนักการเมืองมากขึ้น เพราะฉะนั้นผู้นำทางการเมืองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำมาซึ่งการมีเสถียรภาพทางการเมืองและการนำสังคมไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ความผาสุก จากการบริหารและการปกครองโดยเน้นเรื่องภาวะผู้นำทางการเมืองซึ่งมีความสำคัญมากต่อความเชื่อมั่นของต่างชาตินักลงทุนตลอดจนประชาชนในประเทศ การปกครองในระบอบประชาธิปไตยโดยมีผู้ นำทางการเมืองที่เหมาะสมจะเป็นการพัฒนาการเมืองไทยให้ได้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะต้องมีอุดมการณ์และรูปแบบเดียวกันเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการธำรงรักษาความชอบธรรมของการปกครองและการยอมรับของประชาชนที่มีต่อผู้นำทางการเมือง ดังนั้นผู้นำทางการเมืองจึงเป็นผู้ที่นำพาประเทศชาติไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองแบบมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนสืบไป (พระครูวินัยธร อธิษฐ์สุวฑฒ์, 2564) หลักการทางรัฐศาสตร์ตามแนวพุทธศาสนานั้น จุดมุ่งหมายสูงสุด คือ การทำให้ประชาชนที่อยู่ร่วมกันภายในรัฐได้รับประโยชน์มากที่สุด

โดยการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ ผลประโยชน์ของสมาชิกที่อยู่ร่วมกันในสังคมให้ลงตัว สมประโยชน์ เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย โดยการจัดสรรผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม ก่อให้เกิดผลเสียน้อยที่สุด หรือไม่ให้เกิดผลเสียเลยอย่างไรก็ตาม ย่อมมีความแตกต่างกันอย่างมากในการแสวงหาอำนาจ การใช้อำนาจในการปกครอง บริหารจัดการผลประโยชน์ทางสังคมระหว่าง รัฐศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์ (สุขุม นวลสกุลและคณะ, 2564)

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนจึงสังเคราะห์และนำเสนอการมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์เพื่อการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกำหนดนโยบายการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนให้ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมและการมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์

พุทธรัฐศาสตร์เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา เน้นการปกครองแบบธรรมาธิปไตยในหลักการปกครอง 3 ประเภท คือ อัตตาธิปไตย ธรรมาธิปไตย และโลกาธิปไตย เพื่อใช้เป็นหลักของความคิด ความถูกต้อง ความเสมอภาค ใช้เป็นหลักในการปกครอง เพื่อให้สังคมส่วนรวมมีความเป็นปึกติสุข ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก หรือชนชั้น วรรณะ สี ผิวดิน ชาติ ตระกูล มีความสมานฉันท์ และคุ้มครองสิทธิของบุคคลทั่วไปให้ได้รับความเป็นธรรม ระพุทธศาสนาทั้งที่เป็นส่วนพระธรรม คือคำสอน และพระวินัย คือ คำสั่ง มีคุณค่าต่อการปกครอง ทั้งในด้านการปกครองตนเอง การปกครองหมู่คณะและการปกครองประเทศหรือสังคมโดยส่วนรวม ตลอด จนมีการปกครองโลกอยู่มาก กล่าวคือ มุ่งส่งเสริมให้บุคคลหมั่นสำรวจ ผิดแผก ปรับปรุง ควบคุม บังคับ ภายใน คือ จิตใจ เชื้อมั่นรับผิดชอบต่อตนเอง เป็นการปกครองตนเอง รู้จักธรรมชาติและความต้องการของ ผู้อื่น ใช้พระคุณควบคู่กับการใช้ พระเดช เป็นการปกครองหมู่คณะและปกครองประเทศหรือสังคมโดยส่วนรวม ตลอดมีการใช้ธรรมเป็นโลกบาล คือ หิริ และ โอตตปปะ ซึ่งเป็นธรรมปกครองโลก สังคมไทยได้รับอิทธิพล คำสอนของพระพุทธศาสนาเกี่ยวกับการบริหารและการปกครองพึงมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์และส่งเสริมอารยธรรมโลกด้วย ชนชาติ ไทยเป็นชนชาติที่เก่าแก่มาชนชาติหนึ่ง มีวัฒนธรรมที่ เจริญก้าวหน้าอย่างสูงมาตลอดเวลายาวนาน จึงได้มี ส่วนร่วมในการสร้างเสริมอารยธรรมของโลกด้วย แม้ว่าจะอยู่ในขอบเขตที่ไม่ กว้างนัก ส่วนร่วมที่ว่านี้ก็คือ ศิลปวัฒนธรรมไทย ซึ่งพัฒนาขึ้นมาจนมีแบบแผนเป็นของตนเอง อย่างที่เรียกว่ามีเอกลักษณ์ของ ความเป็น ไทยเด่นชัด ศิลปวัฒนธรรมไทยเหล่านี้มีรากฐานมาจากพระพุทธศาสนาเป็นส่วนใหญ่ (จรี สายจันเจียม, 2558) รวมทั้งมี สิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคในกระบวนการทางการเมืองต่าง ๆ ที่ฝ่ายการเมืองจะต้องส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วน ร่วมในการพัฒนา ประเทศโดยเฉพาะร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันสร้างประโยชน์ ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นรวมทั้ง ร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายที่พรรคการเมืองกำหนดขึ้น และการมีส่วนร่วมในด้านอื่น ๆ ซึ่งทัศนะทางพระพุทธศาสนานั้น หลักการมีส่วนร่วมมีปรากฏอยู่ในพระไตรปิฎกโดย เฉพาะพระสูตรตันตปิฎกอยู่หลายแห่ง ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมทางการเมืองในแง่ของอำนาจ ตัวอย่างที่ เด่นชัดคือพระสงฆ์สาวกได้มีส่วนร่วมในอำนาจการปกครอง 2) การมีส่วนร่วมทางการเมืองในแง่ ของการจัดสรรปันส่วนทรัพยากรของรัฐหรือสิ่งที่มีคุณค่าทางสังคมในกฎทันตสูตรที่พลเมืองได้รับการจัดสรรทุนทรัพย์จากพระเจ้า มหาวชิตราช 3) การมีส่วนร่วมทางการเมืองในแง่ของนโยบายสาธารณะ ตัวอย่างที่เด่นชัดคือมฆมานพ กับสหาย 4) การมีส่วนร่วม ในแง่ของความขัดแย้ง และ 5) การมีส่วนร่วมทางการเมืองในแง่ของการประนีประนอมผลประโยชน์ ตัวอย่างที่เด่นชัดคือการแย่งชิงทรัพยากรน้ำ ในแม่น้ำ โรหิณีของพระประยูรญาติและ ความขัดแย้งระหว่างภิกษุชาวโกสัมพี 2 รูป และ 6) การมีส่วนร่วม ทางการเมืองในแง่ที่เกี่ยวกับรัฐและการบริหาร ประเทศ ตัวอย่าง คือ การสรรหาผู้นำ ในอัครคัมภีร์สูตร (ไพรัช พื้นชมภู, 2565)

การมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์ยึดหลักพุทธธรรมกับการมีส่วนร่วม หลักอภิธานิธรรมเป็นธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความ ไม่เสื่อม เป็นข้อคิดเตือนใจแก่ผู้บริหารในฐานะผู้นำองค์การว่าควรนำมาประยุกต์ใช้อย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การที่ สำคัญ คือ ความสมัคสมานสามัคคีในหน่วยงานย่อมบังเกิด ซึ่งปฏิเสธไม่ได้เลยว่าความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่มุ่งความสำคัญต่อ ความเสื่อม ความเจริญ หรือการพัฒนาองค์การเพื่อความเจริญฝ่ายเดียวสำหรับหมู่ชนหรือผู้บริหารบ้านเมือง หลักอภิธานิธรรม ธรรมอันไม่เป็นที่ตั้งแห่งความเสื่อม เป็นไปเพื่อความเจริญฝ่ายเดียว สำหรับหมู่ชน หรือผู้บริหารบ้านเมือง ประกอบด้วย หมั่น ประชุมกันเนืองนิตย์ พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันทำกิจที่พึงทำ ข้อนี้แปลอีกอย่าง หนึ่งว่า

พร้อมเพรียงกันลุกขึ้นป้องกันบ้านเมือง พร้อมเพรียงกันทำกิจทั้งหลาย ไม่บัญญัติสิ่งที่มีได้บัญญัติไว้ (อันขัดต่อหลักการเดิม) ไม่ล้มล้างสิ่งที่บัญญัติไว้ (ตามหลักการเดิม) ถือ ปฏิบัติมันตามวัชชีธรรม (หลักการ) ตามที่วางไว้เดิม ท่านเหล่าใดเป็นผู้ใหญ่ในชนชาววัชชี เคารพนับถือท่านเหล่านั้น เห็นถ้อยคำของท่านว่าเป็นสิ่งอันควรรับฟัง บรรดากุลสตรีกุลมารีทั้งหลาย ให้อยู่ดีโดยมิถูกข่มเหง หรือดูคร่ำครวญใจ เคารพสักการบูชาเจดีย์ (ปูชนียสถานและปูชนียวัตถุ ตลอดถึงอนุสาวรีย์ต่าง ๆ) ของวัชชี (ประจำชาติ) ทั้งหลาย ทั้งภายในและภายนอก ไม่ปล่อยให้ธรรมิกพลีที่เคยให้เคยทำแก่เจดีย์เหล่านั้นเสื่อมทรมานไป จัดให้ความอารักขา คุ่มครองป้องกัน อันชอบธรรม แก่พระอรหันต์ทั้งหลาย (ในที่นี้กินความกว้าง หมายถึงบรรพชิตผู้ดำรงธรรมเป็นหลักใจของประชาชนทั่วไป) ตั้งใจว่า ขอพระอรหันต์ทั้งหลายที่ยังมีได้มา พึงมาสู่แว่นแคว้น ที่มาแล้วพึงอยู่ในแว่นแคว้นโดยผาสุก (ณปัทข พัชกรโชติ, 2564)

รัฐศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์เป็นการศึกษารัฐศาสตร์ที่มีปรากฏอยู่ในคำสอนของพระพุทธศาสนา แต่โดยที่คำสอนของพระพุทธศาสนาที่ไม่ใช่ศาสตร์แห่งการเมืองการปกครองโดยตรง จึงไม่มีหลักทฤษฎีทางรัฐศาสตร์โดยเฉพาะ แต่เป็นคำสอนที่เกี่ยวข้องกับศีลธรรมและ จริยธรรม ที่ทั้งผู้ปกครองและผู้ใต้ปกครองจะต้องประพฤติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการอยู่ ร่วมกัน ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม องค์กร สังคม ประเทศชาติ นานาชาติ และมนุษยชาติทั้งมวล การศึกษาวิชา รัฐศาสตร์ตามแนวพระพุทธศาสนา จึงศึกษาโดยกำหนดกรอบแนวคิด โดยอาศัยหลักคำสอนที่มีปรากฏอยู่ในพระพุทธศาสนาที่สอดคล้องกับหลักการทางรัฐศาสตร์ ดังนั้นรัฐศาสตร์มีความความหมายทั่วไปที่มีจุดมุ่งหมายสูงสุด คือ การแสวงหาอำนาจ การได้มาซึ่งอำนาจ แสวงหาจากตัวเอง ได้มาเพราะพฤติกรรมที่ตัวเองกระทำแต่ในความหมายของอำนาจตามแนวพระพุทธศาสนาที่เกิดขึ้นจากการประพฤติสุจริตทางกาย วาจาและใจ อำนาจเกิดจากการที่ตัวเองประพฤติคุณธรรมตั้งอยู่ในคุณธรรม การแสวงหาอำนาจ และการได้มาซึ่งอำนาจ จึงเกิดประโยชน์สุขให้แก่ตัวเองเป็นเบื้องต้น มีความสุข ไม่เดือดร้อนทั้งแก่ตนเองและสังคม การใช้อำนาจตามแนวพระพุทธศาสนาโดยวิธีการบำเพ็ญ ประโยชน์แก่บุคคลอื่น เกื้อกูลแก่มหาชน ในการปฏิสัมพันธ์กับมวลชน อำนาจของคุณธรรมที่มีอยู่ในตัวผู้ใช้บวกกับอำนาจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น คือ ความต้องการผลประโยชน์ เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลประโยชน์ทั้งสองจะลงตัวอย่างสมบูรณ์แบบ ได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจ แบบสมประโยชน์อย่างเต็มที่ นั่นก็คือฝ่ายผู้ใช้อำนาจก็มีเป้าหมายเพื่ออำนาจให้เกิดประโยชน์ เพื่อความผาสุกแก่ผู้อื่นอยู่แล้ว อีกฝ่ายก็ต้องการผลประโยชน์และความสุขตามความต้องการ ของตัวเอง เป้าหมายจึงบรรลุผลได้ด้วยดี ฝ่ายผู้ให้ก็พอใจ ฝ่ายผู้รับก็ดีใจ จึงเป็นการใช้อำนาจ โดยปราศจากผลร้ายใด ๆ ผลของการใช้อำนาจเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสังคม แบบ ค่อยเป็นค่อยไป โดยสันติวิธี โดยความสมัครใจและเต็มใจ เป็นการเปลี่ยนแปลงถาวรหรือยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงเป็นที่ยอมรับของสังคมว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้ใดทั้งสิ้น (สงบ เชื้อทอง, 2563)

เมื่อกล่าวถึงการปกครองทั้งตามหลักพระพุทธศาสนาและหลักรัฐศาสตร์ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ การที่รัฐหรือประเทศจะปกครองพลเมืองให้มีความมั่นคง อย่างสันติสุขได้ยั่งยืนตลอดไปนั้น จะต้องใช้หลักศาสนาเพื่อให้พลเมือง ได้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวทางจิตใจ โดยเฉพาะพุทธศาสนาที่เน้นการปฏิบัติทางกาย ทางวาจา และทางใจ ซึ่งเป็น 3 สุจริต คือ ให้มีความประพฤติดีประพฤติชอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) กายสุจริต กล่าวคือ มีความสุจริตทางกาย ทำสิ่งที่ติงามถูกต้อง ประพฤติชอบด้วยกาย 2) วาจาสุจริต คือมีความสุจริตทางวาจา พูดสิ่งที่งามถูกต้อง ประพฤติชอบด้วยวาจา และ 3) มโนสุจริต คือ มีความสุจริตทางใจ คิดสิ่งที่ติงามถูกต้อง ประพฤติชอบด้วยใจ ทั้งนี้ เพราะ การปกครองพลเมืองเพื่อให้สังคมนั้น ๆ ดำเนินไปได้สงบเรียบร้อย มีความยุติธรรม มีความ สามัคคี ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ได้มาซึ่งการมีเสถียรภาพทางสังคมและการนำสังคมไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ความผาสุก การบริหาร และการปกครองของสังคมในอดีตมีความสัมพันธ์กับศาสนาอย่างใกล้ชิดมีการพึ่งพิงอาศัย ซึ่งกันและกัน ศาสนาจึงเป็นที่มาของอุดมการณ์รูปแบบเดียวเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการ อารังรักษาความชอบธรรมของการปกครองและการยอมรับของประชาชนที่มีต่อผู้ปกครอง ดังนั้นพระพุทธศาสนาทั้งที่เป็นส่วนพระธรรม คือ คำสอน และพระวินัย คือ คำสั่งมีคุณค่า ต่อการปกครองทั้งในด้านการปกครองตนเอง การปกครองหมู่คณะและการปกครองประเทศหรือสังคมโดยรวมตลอดจนมีการปกครองโลกหมู่มา กล่าวคือ มุ่งส่งเสริมให้บุคคลหมั่นสำรวจ ผิกลั่น ปรับปรุง เคารพ ควบคุม บังคับภายใน คือ จิตใจ เชื้อมั่น รับผิดชอบต่อตนเอง เป็นการปกครองตนเอง รู้จักรักรักษาและความต้องการของผู้อื่น ใช้พระคุณควบคู่กับการใช้พระเดช เป็นการปกครองหมู่คณะและปกครองประเทศหรือสังคมโดยรวม (อภิรักษ์ จันทะณี, 2561)

การมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการมรดกวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา

การอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดการมรดกวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนาแบบมีส่วนร่วม การดำเนินการอนุรักษ์สืบสานในระดับนโยบาย ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และส่งเสริม สืบสาน และปกป้องมรดกทางวัฒนธรรม โดย พ.ร.บ. 2504 และกฎหมายอื่นมิได้ ห้ามใช้หรืออนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมนั้นไว้ ภาครัฐและทุกภาคส่วนมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมควบคุมดูแล สนับสนุนให้อนุรักษ์ สืบสาน คุ่มครองมรดกทางวัฒนธรรม โดยนำวัฒนธรรมพื้นบ้านไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ สร้าง ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่ เช่น การผลิตสินค้าวัฒนธรรม OTOP มีการกำหนดทิศทางและแนวความคิดในอนุรักษ์ สืบสานสร้างเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการคุ้มครองภูมิปัญญาท้องถิ่นและมรดกทางวัฒนธรรม รวมทั้งภาครัฐมี การกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และในการดำเนินโครงการและกิจกรรมทางวัฒนธรรมเพื่อให้ชุมชนในพื้นที่หรือ ท้องถิ่นได้นำแนวความคิดไปปฏิบัติต่อ ภาครัฐส่งเสริมกระบวนการอนุรักษ์ พัฒนา สืบสานมรดกวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วม ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการบริหารจัดการวัฒนธรรมต่าง ๆ ภาครัฐมีการบริหารจัดการมรดกทางวัฒนธรรมและการติดตามผลการจัด กิจกรรมและการดำเนินโครงการ สร้างองค์ความรู้และความเข้าใจในมรดกวัฒนธรรมที่จะเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินผลเป็น ขั้นตอนที่ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่จะช่วยในการสำรวจว่ากิจกรรมหรือโครงการในการบริหารจัดการวัฒนธรรมที่ได้ดำเนินการมาบรรลุ วัตถุประสงค์เพียงใด ภาครัฐสนับสนุนทุนในการจัดการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ให้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาค ประชาชนในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก การสร้างภาคีความร่วมมือ และเป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำมาปรับปรุงพัฒนาโครงการ อนุรักษ์สืบสานมรดกโลกหรือกิจกรรมทางวัฒนธรรมให้เกิดการดำเนินการ ท้องถิ่นมีความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เน้นความสำคัญในการช่วยกันบริหารจัดการมรดกทางวัฒนธรรมทางพุทธศาสนาของท้องถิ่น การจัดการ มรดกวัฒนธรรมทางพุทธศาสนาแบบมีส่วนร่วม เช่น บ้าน วัด และโรงเรียนในระดับท้องถิ่น ภาครัฐในพื้นที่และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดวิธีการในการบริหารจัดการมรดกท้องถิ่นด้วยนโยบายและกลไกการบริหารจัดการวัฒนธรรมทาง พุทธศาสนาซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริม สนับสนุน และมรดกวัฒนธรรมของตนเอง โดยองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจึงใจคน ในท้องถิ่นให้เกิดการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเป็นท้องถิ่น จะต้องมีระบบในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พลวัตร โดยภาครัฐต้องม การวางขั้นตอนในการบริหาร เกิดการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกลไกการบริหารจัดการจัดการ ควบคุม และดูแลขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีแนวปฏิบัติ ดังนี้ 1) อนุมัติ คือ การอนุมัติโครงการหรือกิจกรรม ความคิดในการปฏิบัติที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ พัฒนา ส่งเสริม สืบสาน 2) การฟื้นฟู ให้มรดกวัฒนธรรมอยู่ในสภาพที่ดีใช้ประโยชน์ในมรดกวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง 3) การอนุรักษ์สืบ สานให้เกิดความยั่งยืน 4) จัดหา ได้แก่ การสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ และ 5) การพัฒนาเชิงสร้างสรรค์ มีคุณค่าต่อชุมชน (พระสุธีรัตน บัณฑิต, 2564) ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามหลักพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรมชุมชนในกิจกรรมการทำบุญวัน สงกรานต์เป็นประจําสูงกว่ากิจกรรมอื่น ๆ เพราะเป็นประเพณีที่แสดงออกได้ถึงความกตัญญูต่อบรรพบุรุษ และขอพรผู้ใหญ่ ซึ่ง เป็นงานบุญใหญ่ประจำปี ประชาชนไปร่วมงานโดยไม่ต้องบอกกล่าว การเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรม ท่ามกลางสังคมที่กำลังมีความเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ ชุมชนมีอาชีพและวิถีชีวิตที่ทันสมัยบริเวณพื้นที่มรดกโลก คน ในพื้นที่เข้ามาเกี่ยวข้องประกอบไปด้วยพระสงฆ์ ชุมชนหรือประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ ควรมีการวางแผนซึ่งถือเป็นปัจจัย สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการบริหารจัดการในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก ชุมชนพระสงฆ์ ภาครัฐ ภูมิปัญญาวิถีพุทธอนุรักษ์ มรดกโลก การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมรดกวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา ประกอบไปด้วย พระสงฆ์ ชุมชนหรือประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ โดยในส่วนของประชาชนนั้นทำตามนโยบายของเจ้าอาวาส และของทางรัฐบาล (พระสมุห์วิชญ์พงศ์ ปญญาวุฑฒ, 2563)

สรุปได้ว่า ภาครัฐและทุกภาคส่วนมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม โดยนำวัฒนธรรมพื้นบ้านไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ในเชิงพาณิชย์ สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่ สืบสานสร้างเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการคุ้มครอง ภูมิปัญญาท้องถิ่นและมรดกทางวัฒนธรรม รวมทั้งภาครัฐมีการกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริม กระบวนการอนุรักษ์ พัฒนา สืบสานมรดกวัฒนธรรม มีการกำหนดวิธีการในการบริหารจัดการมรดกท้องถิ่นด้วยนโยบายและกลไก

การบริหารจัดการวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริม สนับสนุน และมรดกวัฒนธรรมของตนเอง มีระบบในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พลวัตรประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามหลักพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรมชุมชนในกิจกรรมการทำบุญวันและประเพณีต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมรดกวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา ประกอบด้วย พระสงฆ์ ชุมชนหรือประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ

การมีส่วนร่วมด้านวิถีทางที่นำมาสู่รัฐศาสตร์แนวพุทธ

หลักการทางรัฐศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ การทำให้ประชาชนที่อยู่ร่วมกันภายในพื้นที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด โดยการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ ผลประโยชน์ของสมาชิกที่อยู่ร่วมกันในสังคมได้เกิดประโยชน์ การจัดสรรผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมก่อให้เกิดผลเสียน้อยที่สุด การได้มาซึ่งอำนาจ การใช้ อำนาจ และผลของการใช้อำนาจในการปกครอง บริหารจัดการผลประโยชน์ทางสังคมระหว่างรัฐศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) การแสวงหาอำนาจ การได้มาซึ่งอำนาจ แสวงหาจากตัวเอง ได้มาเพราะพฤติกรรมที่ตัวเองกระทำ เกิดขึ้นจากการประพฤติดุจจริตทางกาย วาจา ใจ อำนาจเกิดจากการที่ตัวเอง ประพฤติคุณธรรม ตั้งอยู่ในคุณธรรม ได้แก่ การปกครองหรือฝึกฝนตนเองตามหลัก พระพุทธศาสนาที่ว่า “บุคคลพึงยังตนให้ตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรมอันสมควรเสียก่อน แล้วพร่ำสอนบุคคลอื่นในภายหลัง บัณฑิตประพฤติดนอย่างนี้ จึงไม่เศร้าหมอง” และ “ถ้าสอนผู้อื่นฉันใด พึงทำตนฉันนั้น ผู้ฝึกตนดีแล้ว จึงควรฝึกผู้อื่น ฝึกตนได้ยากกว่าฝึกผู้อื่น” และ “บัณฑิตพึงตั้งตนไว้ในคุณอันสมควรก่อนสอนผู้อื่นภายหลัง จึงไม่มัวหมอง” การแสวงหาอำนาจ (ความดี) และการได้มาซึ่งอำนาจ (ความดี) จึงเกิดประโยชน์สุขให้แก่ตัวเองเป็นเบื้องต้น มีความสุข ไม่เดือดร้อนทั้งแก่ตนเองและสังคม 2) การใช้ อำนาจตามแนวพุทธศาสตร์โดยวิธีการบำเพ็ญประโยชน์แก่บุคคลอื่น เกื้อกูล แก่มหาชน ในการปฏิสัมพันธ์กับมวลชน อำนาจของคุณธรรมที่มีอยู่ในตัวผู้ใช้บวกกับอำนาจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น คือ ความต้องการผลประโยชน์เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลประโยชน์ทั้งสองจะลงตัวอย่างสมบูรณ์แบบ ได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแบบสมประโยชน์อย่างเต็มที่ นั่นคือฝ่ายผู้ใช้อำนาจมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์ เพื่อความสุขแก่ผู้อื่นอยู่แล้ว อีกฝ่ายก็ต้องการผลประโยชน์และความสุขตามความต้องการของตัวเอง เป้าหมายจึงบรรลุผลได้ด้วยดี ฝ่ายผู้ให้ก็พอใจ ฝ่ายผู้รับก็ดีใจ จึงเป็นการใช้อำนาจโดยปราศจากผลร้ายใด ๆ 3) ผลของการใช้อำนาจ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสังคม แบบค่อยเป็นค่อยไป โดยสันติวิธีด้วยความสมัครใจและเต็มใจ เป็นการเปลี่ยนแปลงถาวร และการเปลี่ยนแปลงเป็นที่ยอมรับของสังคมว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน และ 4) วัตถุประสงค์ของการใช้อำนาจ เกิดจากการประพฤติปฏิบัติตามคำสั่งและคำสอนของพระพุทธเจ้านั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์และความสุขในชีวิตทั้งปัจจุบันที่เป็นอยู่ในโลกนี้ ทั้งในโลกหน้าหลังจากตายไปแล้ว และประโยชน์สูงสุด คือ ดับทุกข์ทั้งสิ้นให้หมดไป คงเหลืออยู่แต่ความสงบสุขอย่างสมบูรณ์แบบ เป้าหมายนี้มีใช้มีเพียงแต่ในหมู่มนุษย์ที่ดำรงอยู่ในโลกนี้เท่านั้น ยังรวมถึงเหล่าเทวดาในเทวโลกและพรหมโลกอีกด้วย (สุชุม นวลสกุลและคณะ, 2564)

สรุปได้ว่า วิถีทางที่นำมาสู่รัฐศาสตร์แนวพุทธในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้นคือ การปกครองตามแนวพุทธในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก เน้นไปที่นักปกครองหรือผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม ความรู้ความสามารถมีความเป็นธรรม การแสวงหาอำนาจด้วยชอบธรรม ประพฤติคุณธรรม ตั้งอยู่ในคุณธรรม ฝึกฝนตนเองตามหลักพระพุทธศาสนาเพื่อให้ชุมชนในพื้นที่ปฏิบัติตาม ใช้อำนาจตามแนวพุทธศาสตร์โดยวิธีการบำเพ็ญประโยชน์ทางพุทธรัฐศาสตร์ จูงใจให้ชุมชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกด้วยหลักพุทธรัฐศาสตร์ด้วยวิถีทางที่นำมาสู่รัฐศาสตร์แนวพุทธ

การมีส่วนร่วมด้านภาวะผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น

ผู้นำการเมืองท้องถิ่นท้องถิ่นมีการอนุรักษ์สืบสานพื้นที่มรดกโลก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือ การที่ผู้นำท้องถิ่นที่มีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวมในการจัดระเบียบร้านค้าในพื้นที่มรดกโลก ให้ความสำคัญกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของรัฐบาล บริหารจัดการพื้นที่มรดก

โลก จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่เรียกว่า 6M ดังนี้ 1) ด้านการสร้างเครือข่าย 2) ด้านความพอประมาณ 3) ด้านความมีเหตุผล 4) ด้านการรวมกลุ่ม 5) ด้านความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน 6) ด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม 7) ด้านภูมิคุ้มกัน และ 8) ด้านการพึ่งตนเอง เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการมีอำนาจ อิทธิพลต่อชุมชนและการปกครองในพื้นที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ใช้ศิลปะภาวะผู้นำท้องถิ่นที่เป็นศิลปะ และสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้นำท้องถิ่นที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจ กำหนดปัญหา วางแผน และรับผิดชอบต่อความอยู่รอดหรือการพัฒนาการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (เกรียงเพชร ทองบริสุทธิ์, 2561) ภาวะผู้นำทางการเมืองเชิงพุทธเพื่อการบริหารกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ กล่าว คือ มีหลักนิติธรรม หลักคุณธรรมหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า อันจะเป็นการเตรียมความพร้อม การปรับตัวในการบริหารประเทศ ที่จะช่วยแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน การตกต่ำของระบบเศรษฐกิจ และความขัดแย้งทางสังคม ซึ่งการมีภาวะผู้นำทางการเมืองนั้น ผู้บริหารประเทศจะต้องเป็นผู้ที่ตั้งอยู่ในธรรม มีความรอบรู้ มีความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเสียสละ ไม่มีอคติ ปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมาย มุ่งพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมาภิบาล เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ดังนั้น การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคม ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ให้มีหลักการบริหารราชการแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีความร่วมมือกันแห่งความสมานฉันท์ โดยการประยุกต์หลักสาราณียธรรม 6 ประการ ประกอบด้วย เมตตาทายกรรม เมตตาจักรม เมตตาโนกรรม สาธารณโภคี สีสสามัญญตา และทฎฐิสามัญญตา ซึ่งเป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความสามัคคีของคนในสังคม อันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้า สุขความสันติ และความมั่นคง (พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิกคุณ, 2565)

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมผู้นำทางการเมืองท้องถิ่นในพุทธรัฐศาสตร์ด้านภาวะผู้นำทางการเมืองท้องถิ่นนั้น จะสำเร็จได้จะต้องมีผู้นำท้องถิ่นที่มีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวมให้ความสำคัญกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การสร้างเครือข่าย ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การรวมกลุ่ม ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม การมีส่วนร่วมผู้นำทางการเมืองท้องถิ่นในพุทธรัฐศาสตร์ต้องเป็นคนที่มีความสามารถ มีอำนาจมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชน การพัฒนาการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เป็นผู้ที่ตั้งอยู่ในธรรม มีความรอบรู้ มีความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเสียสละ ไม่มีอคติ ปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมาย มุ่งพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมาภิบาล หลักสาราณียธรรม 6 เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความสามัคคีในการเข้ามามีส่วนร่วมของคนในสังคมในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก

การมีส่วนร่วมด้านหลักพุทธธรรมประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอน การเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน สร้างความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย และนำมาสู่การมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ไม่เพียงการเลือกตั้งเท่านั้นที่ประชาชนได้มีโอกาสในสิทธิหน้าที่ของพลเมืองที่ดีในการอนุรักษ์และสืบสานมรดกโลก มีองค์ความรู้แนวพุทธศาสตร์เพิ่มขึ้นตามแนวคิดที่มีการปกครองในรูปแบบประชาธิปไตยที่บางครั้งประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการอนุรักษ์และสืบสานมรดกโลกตามแนวพุทธศาสตร์

รวมทั้งสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคในกระบวนการทางการเมืองการปกครองต่าง ๆ หน่วยงานภาครัฐจะต้องส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาและอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่งเสริมประชาชนในพื้นที่ให้ร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันสร้างประโยชน์ ร่วมกันแก้ไขปัญหาทางพุทธศาสนาที่เกิดขึ้น และการมีส่วนร่วมในด้านอื่น ๆ ที่มีเจตคติและทัศนคติที่ดีในการการอนุรักษ์และสืบสานมรดกโลกทางพระพุทธศาสนา เน้นเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตเป็นสำคัญเพราะปัญหาคอร์รัปชันเกิดจากการแนวคิดพระพุทธรูปศาสนาแล้วไว้ในอัครัญญสูตร ได้เน้นย้ำอย่างมากในการที่ผู้บริหารกิจการบ้านเมืองข้าราชการ หรือกระทั่งผู้ปกครองทั้งหลายจะต้องให้ความสำคัญ บุคคลจะต้องเป็นผู้ประพฤติกายสุจริต วาสุจริต และมโนสุจริต รวมทั้งพยายามชี้แนะแนวทางให้บุคคลอื่น ๆ ประพฤติสุจริตตามความชอบด้วย บุคคลนั้นย่อมได้รับความสุข แต่ถ้าประพฤติกายทุจริต วาทุจริต และมโนทุจริต จะได้รับความทุกข์ต่าง ๆ หลักการมีส่วนร่วม จะต้องร่วมมือกันทำ อะไรที่ไม่ดีต้องหักท้วง หลักความรับผิดชอบต่อผลงานที่ทำเอง ทำโดยกลุ่ม ทำในนามสถาบัน ถ้าดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ถ้าผิดพลาดบกพร่องต้องช่วยกันแก้ไข ไม่วางเฉย และหลักความคุ้มค่า ทั้งในแง่รูปธรรมและนามธรรมที่สัมผัสจับต้องมองเห็นได้ หรือรู้สึกคุ้มค่า (ณภัช พัทธกรโชติ, 2564) นอกจากนี้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การกำกับดูแลที่ดี และการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ถือเป็นลักษณะวิถีทางการใช้อำนาจ และทางสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ การบริหารจัดการภาครัฐ การรับผิดชอบต่อรอบตัวบทกฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาความโปร่งใสและข้อมูลข่าวสาร (หอการค้าไทย, 2564)

สรุปได้ว่า หลักพุทธธรรมในการมุ่งใจให้ภาคประชาชน ภาครัฐและภาคเอกชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมตามพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสในสิทธิหน้าที่ของพลเมืองและมีเจตคติที่ดีในการอนุรักษ์และสืบสานมรดกโลกอย่างยั่งยืน ส่งเสริมประชาชนในพื้นที่ให้ร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันสร้างประโยชน์ ร่วมกันแก้ไขปัญหาทางพุทธศาสนาที่เกิดขึ้น สร้างองค์ความรู้แนวพุทธศาสตร์ตามแนวคิดที่มีการปกครองในรูปแบบประชาธิปไตย

การมีส่วนร่วมด้านการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

การมีส่วนร่วมโดยใช้ประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อการอนุรักษ์เป็นสิ่งหนึ่ง ที่การทำงานภาคมรดกโลกมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนด้วยกันทั้งสองภาคส่วนทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่บนพื้นฐานความเป็นอยู่ที่ดีของทั้งประชาชนและแหล่งมรดก ซึ่งวิธีการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นวิธีการล่าสุดที่ทำงานบนการเชื่อมโยงระหว่างมรดกทางธรรมชาติ มรดกทางวัฒนธรรม และพันธมิตรอื่น ๆ ที่ได้พยายามแสดงให้เห็นถึงปัจจัยในการส่งเสริมชุมชน การมีส่วนร่วมต้องเริ่มจากกระบวนการให้คุณค่า ไม่ใช่ปลายทางของการอนุรักษ์สืบสานที่เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ถึงคุณค่าของแหล่งมรดกแต่เพียงทางเดียวบนเวทีรับฟังความคิดเห็น เวทีสาธารณะนับเป็นความท้าทายที่สำคัญอันหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการระดมทุนและการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่กำกับดูแลแหล่งมรดก รวมถึงผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม ในแนวทางใหม่จะทำให้ความรับผิดชอบไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะในแหล่งมรดกที่กำหนดไว้แต่เพียงเท่านั้น แต่ขยายขอบเขตออกไปทั้งทางกายภาพและไม่ใช้กายภาพ โดยมีจุดประสงค์เพื่อเป็นตัวแทนของผลประโยชน์ร่วมกันของสังคมและชุมชน ความเชื่อมโยงทางวัฒนธรรมการปกป้อง ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นหนึ่งในความท้าทายที่สำคัญที่สุดในการเปลี่ยนแปลงภารกิจกระบวนการอนุรักษ์มรดกโลก สิ่งนี้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงจากการขึ้นทะเบียนแบบดั้งเดิมไปสู่การทำแผนที่คุณค่าที่แสดงออกถึงการพึ่งพาซึ่งกันและกันของมรดกโลกกับชุมชนรวมถึงคุณค่าอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในมิติของการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำหรับผู้ที่ทำงานด้านการอนุรักษ์ในทุกระดับและทุกภาคส่วน จะต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานตั้งแต่ในระดับปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำไปสู่งานที่มีคาดหวังที่มากขึ้น มีภาระผูกพันที่มากขึ้น และผลลัพธ์ที่มากขึ้น การมีส่วนร่วมของชุมชนเกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้าน ภายใต้วาทกรรมอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมซึ่งได้รับการยอมรับว่าต้องมีส่วนร่วมของประชาชนจำนวนมากและหลากหลายในกระบวนการตัดสินใจ (Katriina & Inger, 2014) วิธีการที่ดีที่สุดในการจัดการแหล่งโบราณคดีที่เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และภูมิทัศน์ชุมชน ควรทำได้ด้วยระบบการจัดการแบบมีส่วนร่วมจากประชาชน (Taruvunga, 2007) การมีส่วนร่วมของชุมชนเกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้านภายใต้วาทกรรมอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก ซึ่งได้รับการยอมรับว่าต้องมีส่วนร่วมของประชาชนจำนวนมากและหลากหลายในกระบวนการตัดสินใจ (Katriina & Inger, 2014) การมีส่วนร่วมขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อการบริหารท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Puang-ngam, 2000) สร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการมรดกโลกในพื้นที่ตามกระบวนการที่คนใหม่สำหรับพื้นที่คุ้มครอง (Phillips, 2002) การวางแผนการจัดการพื้นที่คุ้มครอง (Thomas & Middleton, 2003) และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการมรดกโลก (UNESCO, 2013) กระบวนการที่มุ่งเน้นไปที่การมีส่วนร่วมภาคประชาชนในการดำเนินงานที่สำคัญในการอนุรักษ์ซึ่งเป็นพื้นที่คุ้มครอง การอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกได้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการทำงานที่ครอบคลุมพื้นที่คุ้มครอง และยอมรับว่าพื้นที่คุ้มครองต่าง ๆ และจะต้องแสดงออกให้ครอบคลุมในบริบทที่กว้างขึ้นโดยศูนย์มรดกโลกและคณะกรรมการโลก เพื่อพื้นที่คุ้มครองได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง เครื่องมือ และวิธีการที่สามารถปรับใช้ได้ ให้กับผู้นำที่ในการบริหารจัดการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการแหล่งมรดกโลกที่ถูกกลั่นกรองจากประสบการณ์การทำงานในแหล่งมรดกโลก (Brown & Hay-Edie, 2013) โดยการทำความเข้าใจว่าองค์ประกอบทั้งของกรอบการประเมินมีความคล้ายคลึงกับแนวทางที่ใช้อยู่แล้วในการประเมินพื้นที่คุ้มครองทางวัฒนธรรม (Brown & Hay-Edie, 2013) แต่เป็นการเติมเต็มช่องว่างของการจัดการที่ต้องได้รับการพิจารณาในฐานะของเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการจัดการ โดยเฉพาะคนในท้องถิ่นควรได้รับการพิจารณาให้เป็นกลุ่มผู้มีส่วนร่วมหลักในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกให้คงอยู่ในพื้นที่ ประชาชนเหล่านี้คือกลไกสำคัญที่จะเก็บรักษาลักษณะทางกายภาพมรดกโลกไว้ (Tansukanun, 2019) จึงต้องมียุทธศาสตร์การพัฒนาที่สมดุล รวมถึงกลยุทธ์และเครื่องมือในการดำเนินการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก เริ่มจากโครงการริเริ่มความร่วมมือเพื่อการอนุรักษ์จากการมีส่วนร่วมของประชาชน (Albert, 2012) ซึ่งได้พัฒนาตามแนวความคิดที่ตอบสนองต่อการแลกเปลี่ยนและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับมรดกโลก การใช้ทรัพยากรที่ยั่งยืนเพื่อการอนุรักษ์ในระยะยาว รวมทั้งการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศระหว่างสถาบัน องค์กรและบริษัทต่าง ๆ (UNESCO, 2007)

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมด้านการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางนั้น เริ่มจากกระบวนการให้คุณค่าการอนุรักษ์สืบสาน เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ถึงคุณค่าของแหล่งมรดกโลก การเปลี่ยนแปลงภารกิจกระบวนการอนุรักษ์มรดกโลก ไปสู่การเปลี่ยนแปลงจากการขึ้นทะเบียนแบบดั้งเดิมไปสู่การทำแผนที่คุณค่าที่แสดงออกถึงการพึ่งพาซึ่งกันและกันของมรดกโลกกับชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชนเกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้าน ภายใต้ตัวทหกรรมอนุรักษ์มรดกโลก การมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกที่มีความสำคัญต่อการบริหารท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คนในท้องถิ่นควรได้รับการพิจารณาให้เป็นกลุ่มผู้มีส่วนร่วมหลักในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกให้คงอยู่ในพื้นที่ จึงต้องมียุทธศาสตร์การพัฒนาที่สมดุล รวมถึงกลยุทธ์และเครื่องมือในการดำเนินการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก เริ่มจากโครงการริเริ่มความร่วมมือเพื่อการอนุรักษ์จากการมีส่วนร่วมของประชาชน การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับมรดกโลก การใช้ทรัพยากรที่ยั่งยืนเพื่อการอนุรักษ์ในระยะยาว รวมทั้งการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศระหว่างสถาบัน องค์กรและบริษัทต่าง ๆ

บทสรุป

การมีส่วนร่วมในพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้เขียนมีสรุป ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการมรดกวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา ภาครัฐและทุกภาคส่วนมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม โดยนำวัฒนธรรมพื้นบ้านไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่สืบสาน สร้างเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการคุ้มครองภูมิปัญญาท้องถิ่นและมรดกทางวัฒนธรรม รวมทั้งภาครัฐมีการกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมกระบวนการอนุรักษ์ พัฒนา สืบสานมรดกวัฒนธรรม มีการกำหนดวิธีการในการบริหารจัดการมรดกท้องถิ่นด้วยนโยบายและกลไกการบริหารจัดการวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริม สนับสนุน และมรดกวัฒนธรรมของตนเอง มีระบบในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พลวัตรประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามหลักพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรมชุมชนในกิจกรรมการทำบุญวันและประเพณีต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมรดกวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา ประกอบไปด้วย พระสงฆ์ ชุมชนหรือประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีผู้สนับสนุนแนวคิดนี้คือ พระสนิท สุจิตโต (2560) กล่าวว่า หลักการและแนวคิดการอนุรักษ์โบราณสถาน

โบราณวัตถุ และศิลปวัตถุ พบว่า ต้องมีการศึกษาค้นคว้าหาความจริงและเข้าใจการอนุรักษ์อย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดความรู้ที่ถูกต้อง สามารถผสมผสานกลไกจัดการทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้นควรจะให้ถูกต้องมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อรักษาทรัพยากรเหล่านั้น ให้บรรลุความต้องการในอนาคตและหมายรวมถึงการป้องกัน การดูแล การรักษา เพื่อให้เป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติอยู่คงทนต่อไป อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านเป็นศูนย์รวมและเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของพุทธศาสนิกชน ปรับปรุงเพื่อเปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม มีการแสดงหนังใหญ่ พิพิธภัณฑศาลา ผู้ที่มาร่วมได้สัมผัสการพระพุทธรูปเก่าแก่สร้างสมัยอยุธยาตอนปลายภายในพระอุโบสถ และกราบสักการะหลวงพ่อองค์

2. การมีส่วนร่วมด้านวิถีทางที่นำมาสู่รัฐศาสตร์แนวพุทธ วิถีทางที่นำมาสู่รัฐศาสตร์แนวพุทธในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั่นคือ การปกครองตามแนวพุทธในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก เน้นไปที่นักปกครองหรือผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม ความรู้ความสามารถมีความเป็นธรรม การแสวงหาอำนาจด้วยชอบธรรม ประพฤติคุณธรรม ตั้งอยู่ในคุณธรรม ผิดผืนตนเองตามหลักพระพุทธศาสนาเพื่อให้ชุมชนในพื้นที่ปฏิบัติตาม ใช้อำนาจตามแนวพุทธศาสตร์โดยวิธีการบำเพ็ญประโยชน์ทางพุทธรัฐศาสตร์ จูงใจให้ชุมชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกด้วยหลักพุทธรัฐศาสตร์ด้วยวิถีทางที่นำมาสู่รัฐศาสตร์แนวพุทธ ซึ่งมีผู้สนับสนุนแนวคิดนี้คือ พระมหาเดชาธร สุภโย (2564) กล่าวว่า แนวทางการมีส่วนร่วมของพระสงฆ์ในการอนุรักษ์เมื่อมรดกโลก คือใช้หลัก PPC MODEL ได้แก่ P การส่งเสริม (Promotion) P จิตสำนึกสาธารณะ (Public Mind) และ C การอนุรักษ์ (Conservation) โดยนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ คือ หลักการบริหารนิยธรรม เพื่อให้เกิดการปรึกษาหารือกัน ก่อให้เกิดการอนุรักษ์และสร้างกระบวนการเรียนรู้สืบไป

3. การมีส่วนร่วมด้านภาวะผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่นจะต้องมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวมให้ความสำคัญกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การสร้างเครือข่าย ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การรวมกลุ่ม ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม การมีส่วนร่วมผู้นำทางการเมืองท้องถิ่นในพุทธรัฐศาสตร์ต้องเป็นคนที่ความสามารถในการมีอำนาจมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชน การพัฒนาการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เป็นผู้ที่ตั้งอยู่ในธรรม มีความรอบรู้ มีความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเสียสละ ไม่มีอคติ ปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมาย มุ่งพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมาภิบาล หลักสารณียธรรม 6 เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความสามัคคีในการเข้ามามีส่วนร่วมของคนในสังคมในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก ซึ่งมีผู้สนับสนุนแนวคิดนี้คือ ดาริกา โพธิ์รุกข (2563) กล่าวว่า การอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมส่วนมากเป็นเรื่องของรัฐและผู้นำชุมชนเท่านั้น ประชาชนในพื้นที่เป็นเพียงผู้ร่วมงานตามที่ทางหน่วยงานของรัฐหรือผู้นำชุมชนเป็นผู้จัดขึ้นเท่านั้น การริเริ่มดำเนินโครงการรวมถึงแนวคิดหรือความคิดเห็นต่าง ๆ ยังคงขึ้นอยู่กับผู้นำชุมชน สำหรับรูปแบบในการมีส่วนร่วมของชาวบ้านส่วนใหญ่ ได้แก่ การการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์งานประเพณีแก่ผู้ที่สนใจรวมถึงการสนับสนุนในทุกด้านและการเข้าร่วมงานประเพณีตามที่หน่วยงานของรัฐหรือผู้นำชุมชนได้จัดขึ้น โดยเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเข้าร่วมงานของประชาชนเพราะต้องการที่จะสืบสานมรดกวัฒนธรรมที่มีให้คงอยู่สืบต่อไปยังลูกหลาน และเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยความภูมิใจในประเพณีท้องถิ่นของตนเป็นสำคัญ

4. การมีส่วนร่วมด้านหลักพุทธธรรมประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักพุทธธรรมในการจูงใจให้ภาคประชาชน ภาครัฐและภาคเอกชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมตามพุทธรัฐศาสตร์ในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสในสิทธิหน้าที่ของพลเมืองและมีเจตคติที่ดีในการอนุรักษ์และสืบสานมรดกโลกอย่างยั่งยืน ส่งเสริมประชาชนในพื้นที่ให้ร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันสร้างประโยชน์ ร่วมกันแก้ไขปัญหาทางพุทธศาสนาที่เกิดขึ้น สร้างองค์ความรู้แนวพุทธศาสตร์ตามแนวคิดที่มีการปกครองในรูปแบบประชาธิปไตย ซึ่งมีผู้สนับสนุนแนวคิดนี้คือ ฌปนัท พัทธกรโชติ (2564) กล่าวว่า การสร้างพุทธภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมเชิงบูรณาการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย หลักปาปานิยกรรม 3 และหลักสังคหวัตถุ 4 และหลักโลกบาลธรรม มีความเหมาะสมในการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความเป็นผู้นำของตนผู้ที่อยู่ร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีความสามัคคีมีความสุข มีพลัง และที่สำคัญทุกคนในท้องถิ่นต้องมีความละเอียดและเกรงกลัวต่อการทำผิดเห็นประโยชน์ของส่วนรวมมาก่อนประโยชน์ส่วนตนเสมอ รูปแบบพุทธภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมเชิงบูรณาการ

ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นในสภาพปัจจุบัน รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นตามหลักปณิธธรรม 3 รูปแบบ การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ 4 และ รูปแบบพุทธภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมเชิงบูรณาการ

5. การมีส่วนร่วมด้านการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เริ่มจากกระบวนการให้คุณค่าการอนุรักษ์สืบสาน เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ถึงคุณค่าของแหล่งมรดก การเปลี่ยนแปลงภารกิจกระบวนการอนุรักษ์มรดกโลก ไปสู่การเปลี่ยนแปลงจากการขึ้นทะเบียนแบบดั้งเดิมไปสู่การทำแผนที่คุณค่าที่แสดงออกถึงการพึ่งพาซึ่งกันและกันของมรดกโลกกับชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชนเกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้านภายใต้วาทกรรมอนุรักษ์มรดกโลก การมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกที่มีความสำคัญต่อการบริหารท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คนในท้องถิ่นควรได้รับการพิจารณาให้เป็นกลุ่มผู้มีส่วนร่วมหลักในการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลกให้คงอยู่ในพื้นที่ จึงต้องมโนนโยบายการพัฒนาที่สมดุล รวมถึงกลยุทธ์และเครื่องมือในการดำเนินการอนุรักษ์สืบสานมรดกโลก เริ่มจากโครงการริเริ่มความร่วมมือเพื่อการอนุรักษ์จากการมีส่วนร่วมของประชาชน การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับมรดกโลก การใช้ทรัพยากรที่ยั่งยืนเพื่อการอนุรักษ์ในระยะยาว รวมทั้งการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศระหว่างสถาบัน องค์กรและบริษัทต่าง ๆ ซึ่งมีผู้สนับสนุนแนวคิดนี้คือ พระสมุห์ชิษณุพงศ์ ปญญาทุโธ (2563) กล่าวว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมจัดการด้านพื้นที่อย่างเต็มที่ ด้านการปกป้องชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมจัดการด้านการปกป้องพื้นที่ ควรจัดให้มีการพบปะกันระหว่างชุมชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจด้านนี้อย่างชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมจัดการด้านนี้อย่างเต็มที่

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงเพชร ทองบริสุทธิ์. (2561). การบริหารจัดการพื้นที่มรดกโลกในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงวารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา. *วารสารสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(19), 20-32.
- จรัส สายจันเจียม. (2558). พระพุทธศาสนาเป็นรากฐานทางรัฐศาสตร์. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด*, 4(1), 393-401.
- ณภัฏ พัทธกรโชติ. (2564). *พุทธภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมเชิงบูรณาการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ดาริกา โพธิ์รุกข. (2563). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม : ศึกษากรณีชุมชนบ้านเขวา ตำบลเขวาอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 39(3), 42-51.
- บริษัท โรส มีเดีย แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเมนต์. (2565). *มรดกโลกแห่งแรกของไทย "พระนครศรีอยุธยา" (อดีตราชธานีเก่า)*. สืบค้น 15 มกราคม 2566, จาก <https://palanla.com/index.php?op=video-detail&id=67>
- ปราณี ต้นประยูร. (2561). การจัดการการท่องเที่ยวอยุธยาเมืองมรดกโลก. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(3), 182-183.
- พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิกุล. (2565). ภาวะผู้นำทางการเมืองเชิงพุทธเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมือง. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 5(2), 263-274.
- พระครูวินัยธร อธิษฐ์สุทโธ. (2564). รัฐศาสตร์แนวพุทธ : วิเคราะห์ภาวะผู้นำทางการเมืองที่พึงประสงค์. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมการบริหาร*, 4(2), 70-77.
- พระมหาเดชชาติ สุขโข. (2564). “การมีส่วนร่วมของพระสงฆ์ในการอนุรักษ์เมืองมรดกโลกหลวงพระบางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว”. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(2), 41-48.

- พระสนธิ สุธิตโต. (2560). การอนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ และศิลปวัตถุของวัดขนอนอำเภอโพธาราม. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(2) (ฉบับพิเศษ เล่มที่ 2), 531-542.
- พระสมุทรคีรีชัยณรงค์ ปณัญญาวุฒ. (2563). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการพื้นที่มรดกโลกอุทยานประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสาร มจร การพัฒนาลังคม*, 5(2), 1-8.
- พระสิทธิ สิงห์เสนี. (2562). มรดกโลกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา : ปัญหา อุปสรรคและกระบวนการจัดการของภาคีเครือข่ายในพื้นที่. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศ*, 6(3), 1267-1280.
- พระสุธีรัตนบัณฑิต. (2564). *การจัดการมรดกวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา*. สืบค้น 15 มกราคม 2566, จาก <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:E-xBI3M9RMJ>
- ไพรัช พันชมพู่. (2565). หลักรัฐศาสตร์ที่ปรากฏในพระไตรปิฎก: การมีส่วนร่วมทางการเมือง. *วารสารบัณฑิตสาเกตปริทรรศน์*, 7(1), 11-23.
- สงบ เชื้อทอง. (2555). *รัฐศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์*. สืบค้น 4 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://psiba.blogspot.com/>
- สุขุม นวลสกุล และคณะ. (2555). *รัฐศาสตร์ตามแนวพุทธศาสตร์*. สืบค้น 15 มกราคม 2566, จาก <http://psiba.blogspot.com/political-science-in-buddhist-approach.html>.
- หอการค้าไทย. (2564). *การมีส่วนร่วมด้านหลักพุทธธรรมประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: หอการค้าไทย.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2561). *พุทธรัฐศาสตร์สำหรับการส่งเสริมความมั่นคงแห่งพลเมือง*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 10(2), 287- 296.
- Albert, M.T. (2012). *Perspectives of world heritage: towards future-oriented strategies with the five 'Cs'*. In Albert, M. T., et al. (Eds.). Paris: UNESCO.
- Brown, J. & Hay-Edie, T. (2013). *COMPACT: engaging local communities in stewardship of World Heritage*. New York: United Nations Development Programme.
- Katriina, S. & Inger, S. (2014). Exploring the scientific discourse on cultural sustainability. *Geoforum*, 51(2), 213.
- Phillips, A. (2002). *Management guidelines for IUCN category V protected areas: protected landscapes/seascapes*. Cambridge: IUCN.
- Puang-ngam, K. (2000). *Karn pokkhong thongthin Thai*. Bangkok: Winyuchon.
- Tansukanun, P. (2019). Phuentee nai chiwit pracham wan khong chumchon lawaek ban nai khet kamphaeng mueang Chiangmai. *Journal of Environmental Design*, 6(2), 85.
- Taruvunga, P. (2007). *Community participation and rock art management in Zimbabwe*. Massachusetts: Addison Wesley.
- Thomas, L. & Middleton, J. (2003). *Guidelines for management planning of protected areas*. Retrieved January 26, 2023, from <https://portals.iucn.org/library/efiles/documents/PAG-010.pdf>
- UNESCO. (2007). *World heritage: challenges for the millennium*. Paris: World Heritage Centre.
- _____. (2013). *Managing cultural world heritage*. Paris: World Heritage Centre.

การพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการภาครัฐของไทย

Social Development According to the Direction of Driving

the Government Action Plan of Thailand

ธีระพงษ์ ทศวัฒน์

Teerapong Tossawut

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

Rajabhat Rajanagarindra University

E-mail: tteerapong10@gmail.com

Received: Mar 18, 2023; Revised: Apr 6, 2023; Accepted: Apr 11, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการ มุ่งเสนอแนวคิดการพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการภาครัฐ โดยอธิบายถึง 1) การพัฒนาศักยภาพคนและสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวอย่างยั่งยืน มีการขับเคลื่อนพัฒนาศักยภาพ และโอกาสของคนรุ่นใหม่ สร้างความรู้ ทักษะความสามารถ และขับเคลื่อนการสร้างเสริมความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว 2) การสร้างโอกาสและยกระดับการคุ้มครองทางสังคมสำหรับคนทุกช่วงวัย ขับเคลื่อนงานในมิติใหม่โดยมีเป้าหมาย คือ ทุกครอบครัว เข้าถึงการคุ้มครองทางสังคม ลดความยากจน และสร้างที่ยั่งยืน 3) การพัฒนาทุนทางสังคม มีการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เสริมเศรษฐกิจฐานรากสู่การเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาที่ยั่งยืน ส่งเสริมการลงทุนทางสังคมในรูปแบบใหม่ ปรับกลไกการขับเคลื่อนงานเชิงพื้นที่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสังคมแบบองค์รวม เสริมสร้างพลเมืองที่มีส่วนร่วม พลเมืองตื่นรู้ และสังคมที่ยั่งยืน 4) การมุ่งพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะและผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ขับเคลื่อนการพัฒนาหลักสูตร สมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้เข้าสู่กรอบมาตรฐานหลักสูตรในยุคดิจิทัล สรุปได้ว่าภาครัฐมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการภาครัฐของไทย รับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อสร้างนโยบายทิศทางการพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ ภาครัฐควรเร่งรัดการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และมุ่งเน้นส่งเสริมให้ทุกช่วงวัยมีศักยภาพอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การพัฒนาสังคม ทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ การบริหารราชการภาครัฐ

Abstract

This article is an academic article aims to present the concept of social development in accordance with the direction of driving the government action plan by explaining 1) Developing human potential and strengthening the family institution in a sustainable manner There is a drive to develop the potential and opportunities of the new generation, creating knowledge, skills and abilities. and drive the strengthening of the family institution. 2) Creating opportunities and enhancing social protection for people of all ages Driving work in a new dimension with the goal of providing every family with access to social protection, poverty reduction and sustainability. 3) Development of social capital Participatory processes are created. Supporting the grassroots economy to become a partner for sustainable social development Promote social investment in new ways Adjust the mechanism to drive spatial work that focuses on holistic social development. Empowering engaged citizens Awakened citizens and sustainable society 4) Aiming to develop the organization to have high competency and achievement to support changes in the digital age. Driving the development of digital

competency courses for civil servants and government personnel to fit into the curriculum standard framework in the digital age. In conclusion, it can be concluded that the government sector has determined the direction of social development according to the direction of driving the action plan of the public sector in Thailand. Listen to the opinions of the people to create policies, directions for social development in accordance with the direction of driving the government action plans. The government should accelerate the implementation of various project activities to cover all target groups. and focusing on promoting all ages to have appropriate potential.

Keywords: Social development, Directions for driving government action plans, Public administration

บทนำ

การจัดทำแผนปฏิรูปราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ภาครัฐได้คำนึงถึงทิศทางการพัฒนาระดับประเทศระดับภูมิภาค และระดับโลก อันได้แก่ ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม และด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ด้านการปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม ด้านพลังทางสังคม ด้านความเสมอภาค และหลักประกันทางสังคม ด้านการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ และด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ด้านไทยมีพื้นที่และเมืองอัจฉริยะที่น่าอยู่ ปลอดภัย เติบโตได้อย่างยั่งยืน มีความยากจนข้ามรุ่นลดลงและคนไทยทุกคน มีความคุ้มครองทางสังคมที่เพียงพอ เหมาะสม มีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต และมีภาครัฐที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ประชาชน และกรอบการดำเนินงานการขับเคลื่อนงานผ่านอนุสัญญา พันธกรณี และเป้าหมายที่เป็นสากล อาทิ เป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืนที่จะต้องบรรลุภายในปี พ.ศ. 2573 ซึ่งเป้าหมายที่มีความเกี่ยวข้อง คือ ขจัดความยากจน สร้างความเท่าเทียมทางเพศสตรีและเด็กหญิงทุกคน ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สร้างเมืองและการตั้งถิ่นฐานที่ปลอดภัย และสังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2566ก) แนวทางการพัฒนาสังคมเป็นทิศทางและแนวโน้มที่น่าจะเป็นของเส้นทางสู่การตอบโจทย์ที่กำหนดในผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา โดยอาศัยรากฐานทางหลักคิดที่เกี่ยวข้องในแต่ละทฤษฎีปรัชญาและแนวคิด มาหาหนทางที่เป็นไปได้ในการปฏิบัติเพื่อปรับใช้ในการเน้นการปฏิบัติว่าอะไรเป็นประเด็นที่สำคัญ ด้วยการนำมาวิเคราะห์ว่าจะกำหนดประเด็นสำคัญที่บูรณาการกันแล้วสามารถตอบโจทย์ว่าจะทำอย่างไรในการบรรลุเป้าหมาย เพื่อใช้เป็นการกำหนดทางการพัฒนาสังคมที่เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกในสังคม โดยการศึกษาแนวทางการพัฒนาสังคม ควรมีการศึกษาแนวทางพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาสังคม (ดิเรก ฤกษ์ห่วย, 2552)

สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคมยังพบปัญหาความยากจนตื้อต่อเนื่อง แต่การกระจายรายได้แย่ง ศักยภาพของชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้น การเข้าถึงบริการภาครัฐที่มีคุณภาพยังไม่ทั่วถึง ทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข และการเข้าถึงแหล่งทุน การคุ้มครองทางสังคมยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานนอกระบบ ความเหลื่อมล้ำด้านการถือครองที่ดิน ปัญหากระบวนการยุติธรรมนำไปสู่ความไม่เป็นธรรมในสังคม โครงสร้างทางภาษีไม่สนับสนุนการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม ลักษณะบางประการของครัวเรือนทำให้เกิดการส่งผ่านปัญหาการกระจายรายได้จากรุ่นสู่รุ่น (นุชจรี วงษ์สันต์, 2559) ปัญหาระเบียบบริหารแบบราชการมีลักษณะของความล่าช้า ปัญหาของการคอร์รัปชัน การทำงานไม่ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ลักษณะดังกล่าวจะพบในหน่วยราชการมากกว่าหน่วยงานของเอกชน ปัจจัยต่าง ๆ ของการพัฒนาของการเปลี่ยนไปสู่ระเบียบบริหารแบบราชการยังไม่ได้เหมาะสมอย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ส่วนในประเทศที่พัฒนาแล้วได้มีการพัฒนาระเบียบบริหารแบบราชการอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพทำให้ปัญหาต่าง ๆ ลดน้อยลง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม อาจกล่าวได้ว่าลักษณะของกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้วมีเหตุสืบเนื่องถึงกันและส่งผลกระทบต่อนุมชนท้องถิ่นทั้งสิ้น กระแสของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชุมชนท้องถิ่นปัจจุบัน อาทิ กระแสทุนนิยม กระแสการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตย กระแสการเชื่อมโยงสื่อสารเครือข่ายทางสังคม เป็นต้น ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจึงมี

ความสลับซับซ้อนมากขึ้นและมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญ คือ การเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงด้านการเมืองการปกครอง ที่ได้ส่งผลกระทบต่อตรงต่อชุมชนท้องถิ่น และปัญหาการพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐ ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับตัว เพื่อการดำรงอยู่และพัฒนาต่อไป (ณัฐวุฒิ ทรัพย์อุปถัมภ์, 2560) ในขณะที่ Waterston (1969) ได้กล่าวถึง ความล้มเหลวของการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐ คือ 1) การกระจายทรัพยากร การควบคุมการเงินไม่ดีพอ 2) การขาดวินัยในการบริหารโครงการ 3) งานเตรียมการโครงการไม่เพียงพอ 4) ขาดการควบคุมงานวิศวกรรม สำหรับโครงการที่ต้องอาศัย ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการให้คำปรึกษา 5) ความล่าช้าทางด้านการบริหารและขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินโครงการ ดังนั้นสังคมจึงมีความจำเป็นต้องนำกระบวนการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐ ตลอดจนแนวคิดมาพัฒนาในทุกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาตั้งแต่การตัดสินใจ การออกแบบโครงการ การวางแผนและการดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือโดยข้อมูลด้านสังคมที่องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ เก็บรวบรวมมาได้การให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีท้องถิ่น และการประเมินผลโครงการ (Cernea. 1991) การขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐด้วยการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติ ต้องมีทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ ต้องมีความสามารถรวบรวม ควบคุมและจัดการทรัพยากรที่มีเพื่อให้บรรลุสิ่งที่ต้องการในการขับเคลื่อน (Conyer and Hills, 1984)

เนื้อหาบทความวิชาการฉบับนี้ มุ่งเสนอแนวคิดการพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐ คือ การพัฒนาศักยภาพคนและสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวอย่างยั่งยืน การสร้างโอกาสและยกระดับการคุ้มครองทางสังคมสำหรับคนทุกช่วงวัย การพัฒนาทุนทางสังคม สร้างการมีส่วนร่วม เสริมเศรษฐกิจฐานรากสู่การเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน และการมุ่งพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะและผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ดังนี้

การพัฒนาศักยภาพคนและสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวอย่างยั่งยืน

ทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการเน้นเป้าหมายคนทุกช่วงวัยได้รับโอกาสและการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ และครอบครัวไทยมีความเข้มแข็ง และสามารถพึ่งพาตนเองได้ แนวทาง/กลยุทธ์ พัฒนาทักษะสมรรถนะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับคนทุกช่วงวัย ส่งเสริมให้กลุ่มเปราะบางทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ทักษะอาชีพ สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจเพื่อสร้างรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต เตรียมความพร้อมในการพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่สังคมสูงวัย และพัฒนาทักษะผู้สูงอายุให้มีคุณภาพเหมาะสมตามช่วงวัย ส่งเสริมการสร้างครอบครัวและเตรียมความพร้อมของพ่อแม่ ผู้ปกครองให้มีทักษะในการเลี้ยงดูบุตรหลาน และส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรต่อครอบครัว ให้สถาบันครอบครัวมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2566ข)

การขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ประกอบด้วย 1) สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพมนุษย์ มีแนวทางในการพัฒนาที่เน้นสร้างความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวไทย ส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมองค์กรภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบครัว และชุมชน ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเชื่อมโยง และบูรณาการข้อมูลด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างภาคีการพัฒนาต่าง ๆ 2) การพัฒนาเด็กตั้งแต่ช่วงการตั้งครรภ์จนถึงปฐมวัย มีแนวทางในการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมทั้งสุขภาพ เจตคติความรู้และทักษะให้แก่พ่อแม่ก่อนการตั้งครรภ์ การพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีสุขภาพที่ดีและสมวัย พร้อมทั้งมีการพัฒนาการ สมรรถนะ และคุณลักษณะที่ดีสมวัยทุกด้าน 3) การพัฒนาช่วงวัยเรียน/วัยรุ่น มีแนวทางในการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับทักษะในศตวรรษที่ 21 ทั้งทักษะด้านภาษา ศิลปะ และความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีที่สอดคล้องกับความสามารถ ความถนัดและความสนใจ การวางแผนชีวิตและวางแผนการเงิน ตลอดจนทักษะที่เชื่อมต่อกับโลกการทำงานในทักษะอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนระบบบริการสุขภาพและอนามัยที่เชื่อมต่อกันระหว่างระบบสาธารณสุขกับโรงเรียนหรือสถานศึกษา 4) การพัฒนาและยกระดับศักยภาพวัยแรงงาน มีแนวทางในการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการยกระดับศักยภาพ ทักษะและสมรรถนะของคนในช่วงวัยทำงานให้มีคุณภาพ

มาตรฐาน ตลอดจนสนับสนุนสู่การเป็นผู้ประกอบการใหม่ การเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่พึงประสงค์และทักษะความรู้ทางการเงิน นอกจากนี้ยังส่งเสริมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญคนไทยและต่างชาติให้เข้ามาทำงาน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และ5) การส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ มีแนวทางในการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุให้พึ่งพาตนเองได้ ทางเศรษฐกิจ การส่งเสริมและพัฒนาระบบการออมและระบบสุขภาพดูแลผู้สูงอายุ มุ่งเน้นการพัฒนาและยกระดับคนในทุกมิติและทุกช่วงวัยให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เก่ง และมีคุณภาพ ซึ่งจำเป็นต้องมีการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชน สังคม และการมีระบบและกลไกรองรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องดำเนินการส่งเสริมให้สถาบันครอบครัวมีความเข้มแข็ง โดยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีของสมาชิกในครอบครัวและชุมชน การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำครอบครัว และการมีเวลาให้ระหว่างสมาชิกในครอบครัว (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

การขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพคนไทย ถือเป็นจุดเปลี่ยนผ่านด้านนโยบายที่สำคัญ ซึ่งต้องการชุดเครื่องมือใหม่ในลักษณะการเปลี่ยนและปรับขนานใหญ่ (Transform) ของทั้งระบบการเรียนรู้และระบบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในการพัฒนา สมรรถนะและสร้างค่านิยมร่วมที่พึงประสงค์ของคนกลุ่มต่าง ๆ ตามศักยภาพสูงสุดของแต่ละคนมี ให้สอดคล้องกับบริบททั้งภายในและภายนอกประเทศที่เปลี่ยนไปจากอดีตค่อนข้างมาก รวมถึงแก้ไขปัญหาคอขวดที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาทุนมนุษย์มาอย่างต่อเนื่องยาวนานให้ลุล่วง เพื่อมุ่งยกระดับการพัฒนาคนขึ้นไปสู่อีกระดับแทนการติดอยู่กับกับดักเดิม ๆ ซึ่งต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนนโยบายภาครัฐและความร่วมมือ จากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนการพัฒนาทุนมนุษย์ร่วมกันต่อไป เพื่อให้คนไทยมีความพร้อมในทุกมิติในการพัฒนาคุณภาพชีวิตตนเอง การยกระดับประเทศ และสร้างสังคมไทยและสังคมโลกให้มีคุณภาพและยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช), 2560)

การขับเคลื่อนพัฒนาศักยภาพและโอกาสของคนรุ่นใหม่ สร้างความรู้ ทักษะความสามารถ มนุษย์สัมพันธ์ และด้านการทำงานเป็นทีม การพัฒนาความคิดและการจัดการการพัฒนาความสัมพันธ์ และการดูแลการพัฒนาการทำงานและการเป็นผู้ให้ การพัฒนาการดำเนินชีวิตและการพัฒนาตนเอง กิจกรรมในการพัฒนาศักยภาพและโอกาสของคนรุ่นใหม่ ได้แก่ หลักสูตรการฝึกอบรมศักยภาพเยาวชนในการออกแบบอนาคตชุมชนสร้างสรรค์ โดยมีเป้าหมายเพื่อใช้เป็นงานฝึกอบรมและพัฒนาเสริมสร้างทักษะเด่นที่มีอยู่ในเยาวชนให้มีความโดดเด่นและนำไปสู่การสร้างสิ่งสร้างสรรค์ สร้างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพและโอกาสของคนรุ่นใหม่ในการออกแบบอนาคตชุมชนเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย พัฒนาความคิดในตัวเอง พัฒนาระบวนการคิด ตระหนักในความคิด พัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่การทดลองปฏิบัติ เสียสละ บำเพ็ญประโยชน์ แสดงออกต่อชุมชนส่วนรวมภายใต้กรอบสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์สอดคล้องกับช่วงวัยและความรู้ความสามารถ (พระมหากษัตริย์ กิตติโสภา, 2564)

การขับเคลื่อนการสร้างเสริมความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว การส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว เพื่อสร้างความรัก ความอบอุ่น และความเข้าใจภายในครอบครัว การปลูกฝังให้มีวิถีการดำเนินชีวิตที่ดี เพื่อจะได้มีวิถีการดำเนินชีวิตที่ดีและถูกต้อง การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อไม่สร้างปัญหาให้กับตนเอง ครอบครัว และสังคม และมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวมีความรัก ความเข้าใจ และดูแลเอาใจใส่กัน เคารพ นับถือ ให้เกียรติ จริ่งใจ และเห็นคุณค่ากันและกัน มีสิทธิ เสรีภาพ มีการปรึกษาหารือกันรู้ และปฏิบัติบทบาทหน้าที่ที่ควรมีต่อกัน มีเวลาให้กันอย่างมีคุณค่า มีความเสียสละ สามัคคี ให้อภัยกัน มีการสื่อสารทางบวก มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ปลูกฝังให้มีวิถีการดำเนินชีวิตที่ดีเริ่มจากบทบาทของพ่อแม่เป็นแบบอย่างที่ดีทำหน้าที่อบรมสั่งสอนปลูกฝังสิ่งที่ดีให้แก่ลูก เลี้ยงดู ดูแลเอาใจใส่ ส่งเสริมพัฒนาการและวุฒิภาวะของลูก มีความเข้มแข็งของบุคคล/การพึ่งพาตนเอง มีพัฒนาการทางอารมณ์ สังคม และจิตใจ รู้จัก เรียนรู้และปรับตัวให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ดี มีความมั่นใจในชีวิตของตนเองสามารถพึ่งพาตนเองได้ มีส่วนร่วมในการเกื้อหนุนสังคม ช่วยแก้ไขปัญหาของชุมชนและสังคม มีความตระหนักถึงความสำคัญในการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2566)

การสร้างโอกาสและยกระดับการคุ้มครองทางสังคมสำหรับคนทุกช่วงวัย

เป้าหมาย ประชาชนทุกช่วงวัยได้รับการคุ้มครองทางสังคมที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต แนวทาง/กลยุทธ์ คือ กำหนดนโยบาย มาตรการในการคุ้มครองทางสังคม รวมถึงการพัฒนานวัตกรรมทางสังคม เพื่อสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ ยกระดับการคุ้มครองทางสังคม โดยการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐาน การส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิ การสร้างหลักประกันทางสังคมสำหรับคนทุกช่วงวัย กลุ่มเปราะบาง กลุ่มผู้ประสบปัญหาทางสังคม และกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงแบบพุ่งเป้า ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2566ก) ภาครัฐมีนโยบายสำคัญในการขับเคลื่อนงานในมิติใหม่โดยมีเป้าหมาย คือ ทุกครอบครัวเข้าถึงการคุ้มครองทางสังคม ลดความยากจน สร้างความยั่งยืน มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพครอบครัวให้กับคนทุกช่วงวัยที่ต้องพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 การพัฒนาทักษะอาชีพรายได้ การคุ้มครองทางสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย การสนับสนุนหุ้นส่วนในการพัฒนา และการส่งเสริมองค์กรสมรรถนะสูงทั้งในเรื่องคน เทคโนโลยี และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริตและหลักธรรมาภิบาล การนำนโยบายจากส่วนกลางไปขับเคลื่อนการดำเนินงานในระดับพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรมและทิศทางเดียวกันสำหรับการให้ความช่วยเหลือ คุ้มครอง และพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มเปราะบางได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถรายงานผลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของแต่ละโครงการในเชิงประจักษ์ได้ (อนุกุล ปิดแก้ว, 2566)

การขับเคลื่อนโครงการสำคัญ (Flagship Projects) ยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบาง การช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ มิติด้านสุขภาพ มิติด้านความเป็นอยู่ มิติด้านการศึกษา มิติด้านรายได้ มิติด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยใช้กลไกศูนย์ช่วยเหลือสังคมตำบล ในการขับเคลื่อน เสริมสร้างความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย ผู้มีรายได้น้อยมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยที่ได้มาตรฐาน มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็นในระดับราคาที่สามารถรับภาระได้ รวมถึงเข้าถึงบริการพื้นฐานของรัฐ ลดความเหลื่อมล้ำและให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม สร้างโอกาส สร้างงาน สร้างรายได้ สำหรับคนทุกช่วงวัย กลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาศักยภาพ พัฒนาอาชีพ มีงานทำ มีรายได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี การรวมกลุ่มอาชีพที่เข้มแข็งและยั่งยืน สังคมไทยไร้ความรุนแรง เสริมสร้างให้สังคมตระหนักในการยุติความรุนแรงทางสังคม รวมถึงผู้ถูกกระทำรุนแรงได้รับการคุ้มครองและช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและเป็นธรรม สานพลังเครือข่ายเพื่อเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาสังคม บูรณาการความร่วมมือระหว่างองค์กรเอกชน องค์กรสาธารณประโยชน์ บริษัทต่าง ๆ และ CSR เข้ามามีบทบาทในการจัดสวัสดิการสังคม ให้ประชาชนได้รับการดูแล และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับการคุ้มครองทางสังคมสำหรับคนทุกช่วงวัย มีนโยบายและมาตรการคุ้มครองทางสังคมที่ครอบคลุมและยั่งยืน การบริการด้านสวัสดิการสังคม การแจ้งเตือนสิทธิและการช่วยเหลือการรับสวัสดิการได้อย่างคล่องตัว ผ่านระบบปฏิบัติการออนไลน์ (พริมพ์พัทธ์ จรรย์านพิวพทย์, 2566)

การส่งเสริมศักยภาพผู้ด้อยโอกาส และการเข้าถึงสวัสดิการของภาครัฐ การขับเคลื่อนการให้บริการสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ คนไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในรูปแบบของสถานสงเคราะห์ และการประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนให้ชุมชนและท้องถิ่นจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหาทางสังคมสามารถดำรงชีวิตและพึ่งตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรี พัฒนาระบบการจัดบริการ สวัสดิการสังคมและการ พัฒนาสังคมที่ได้มาตรฐาน ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมระบบการคุ้มครอง การป้องกัน การฟื้นฟู และการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่งเสริม สนับสนุนภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมและมีศักยภาพในการพัฒนาสังคม และจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและพื้นที่ ส่งเสริมและพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน เช่น แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการกรม แผนเฉพาะด้านนโยบาย มีมาตรการกลไก กองทุน และเงินอุดหนุนองค์กรภาคเอกชนเป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุภารกิจของกรม มีเครือข่าย กลไก สนับสนุนการดำเนินงานทั้งในมิติของพื้นที่ และมิติของกลุ่มเป้าหมาย เช่น พัฒนาคอร์ปไว้ในชุมชน อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เครือข่ายตำบล ศูนย์ CC

เครือข่ายภาคเอกชน CSR สนับสนุนการทำงานภาครัฐในทุกจังหวัด รัฐธรรมนูญ นโยบายของรัฐบาล แผนชาติ กฎหมายของภาครัฐเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนจำนวนมาก มีการทำกิจกรรมด้านสังคม จึงสามารถเป็นภาคีเครือข่ายภาครัฐ ได้มีระบบฐานข้อมูลกลางและการเชื่อมโยงอย่างเป็นเครือข่าย นอกจากนี้แพลตฟอร์ม ที่สร้างขึ้นจะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้ตอบโจทย์สวัสดิการสังคม 7 ด้าน และเครือข่าย (Human Empowerment) เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการส่งเสริมให้ผู้ด้อยโอกาสเห็นคุณค่าในตนเองและยอมรับโอกาสในการเข้าถึงสวัสดิการของภาครัฐ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง หลักสูตรสร้างความเข้มแข็งสำหรับผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสตระหนักในคุณค่าของตัวเองและสร้างโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยตนเอง ลดการพึ่งพิงจากภาครัฐ เนื่องจากผู้ด้อยโอกาสไม่เห็นคุณค่าของตัวเอง (low self-esteem) (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2566ข)

การขับเคลื่อนการคุ้มครองทางสังคมตามมาตรการของรัฐบาลไทยในการสนองตอบวิกฤติการณ์โควิด-19 ภาครัฐจัดทำยุทธศาสตร์การคุ้มครองทางสังคมเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งภารกิจต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐ มีความชัดเจนมากขึ้น เพราะภายใต้แผนงานต่าง ๆ ในยุทธศาสตร์จะระบุไว้ว่ามีใครและหน่วยงานใด รับผิดชอบเรื่องนี้รวมถึงมีตัวชี้วัดอะไรที่สำคัญภาครัฐต้องเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ให้ประชาชนรับรู้ง่ายและทั่วถึง สามารถติดตามภารกิจได้อย่างใกล้ชิด เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระหว่างประเทศ รวมถึงประเทศไทยก็เป็นเครือข่ายภาคีด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญ การมียุทธศาสตร์การคุ้มครองทางสังคมยังเป็นการรับรองได้ว่าบทบาทของรัฐจะดำเนินการอะไร และอย่างไรให้แก่ประชาชน และควรขบคิดต่อไปว่าในกระบวนการทัศน์ของการคุ้มครองทางสังคม 4.0 นอกจากการสนับสนุนระบบถ้วนหน้าของโครงการประกันสุขภาพและเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแล้ว ในอนาคตจะสามารถจัดเตรียมรายการสิทธิประโยชน์หรือสวัสดิการในแบบถ้วนหน้าได้อีกหรือไม่ ทั้งนี้ความจำเป็นของรายได้พื้นฐานถ้วนหน้า (Universal Basic Income) อาจถูกกล่าวถึงมาตรการการป้องกันของการคุ้มครองทางสังคมและเป็นฐานขั้นแรกที่ได้รับมือได้ในทุกสถานการณ์ ไม่เฉพาะแต่ยามปกติ แต่ให้ปัจเจกบุคคลใช้จัดการความเสี่ยงจากวิกฤติเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติ และโรคระบาด (กฤษฎา ธีระโกศลพงศ์, 2564)

การพัฒนาทุนทางสังคม สร้างการมีส่วนร่วม เสริมเศรษฐกิจฐานรากสู่การเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน

เป้าหมาย องค์การเครือข่ายมีความเข้มแข็งและร่วมเป็นหุ้นส่วน ในการพัฒนาสังคมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ แนวทาง/กลยุทธ์ คือ สานพลังเครือข่ายร่วมกับภาคธุรกิจเพื่อสังคมวิสาหกิจ เพื่อสังคมภาคประชาสังคม องค์การชุมชน องค์การตามกลุ่มเป้าหมาย สถาบันการศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อเป็นหุ้นส่วนในการพัฒนาสังคม ที่ยั่งยืน ส่งเสริมการลงทุนทางสังคมในรูปแบบใหม่ 3) ปรับกลไกการขับเคลื่อนงานเชิงพื้นที่ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสังคมแบบองค์รวม เสริมสร้างพลเมืองที่มีส่วนร่วม (Engage Citizen) พลเมืองตื่นรู้ (Active Citizen) อาสาสมัครพัฒนาสังคม จิตอาสา เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม และเสริมสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการเพิ่มมูลค่าและความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์และทุนทางสังคม (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2566ค)

ทุนทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน การขับเคลื่อนการพัฒนาที่สำคัญ ควรมีองค์ประกอบของทุนทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่ 1) การมีผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง มีความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนชุมชนอย่างจริงจัง ซึ่งอาจเป็นผู้นำที่มาจากความร่วมมือจากหลายหน่วยงานในชุมชน หรือผู้นำชุมชนโดยตำแหน่ง หรือผู้นำชุมชนที่เกิดจากการยอมรับของคนในชุมชนได้ การสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้นำชุมชนและสมาชิกของชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของการพัฒนา 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในชุมชน ที่เกิดจากความสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ โดยส่งเสริมให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น การมีกิจกรรมทางศาสนาของชุมชนร่วมกัน และดึงการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนให้เกิดขึ้น 3) การกำหนดเป้าหมายร่วมกันของคนในชุมชน การสร้างการยอมรับต่อเป้าหมายการพัฒนาต่อมาจากการที่คนในชุมชนตระหนักถึงปัญหา และมีความต้องการพัฒนาชุมชนร่วมกัน และร่วมกันกำหนดเป้าหมายและเกิดความเข้าใจร่วมกัน 4) รูปแบบของผลประโยชน์ต่างตอบแทนที่สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมจะได้รับต้องมีความชัดเจน ความร่วมมือจึงควรอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ

และการจัดวางผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน 5) การดึงความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะจากภาครัฐเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญ และควรเป็นลักษณะที่ต่อเนื่อง ซึ่งอาจมาจากการมีส่วนร่วมจากหลายหน่วยงานตามความต้องการของชุมชน ซึ่งควรกำหนดรูปแบบของความช่วยเหลืออย่างชัดเจน และควรเป็นรูปแบบที่สร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชนมากกว่าที่จะเป็นลักษณะของการช่วยเหลือแบบคราวเดียว 6) การกำหนดค่านิยมพื้นฐานร่วมกันในชุมชน การกำหนดพฤติกรรมที่ยอมรับได้และยอมรับไม่ได้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในชุมชน และกำหนดกติกาของชุมชนให้ชัดเจนในการจัดการกับพฤติกรรมที่ยอมรับไม่ได้ 7) การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในชุมชน จะมาจากการกำหนดกติกาที่ชัดเจน และเปิดเผยให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน ซึ่งสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของคนในชุมชนต่อผู้นำชุมชน และระหว่างสมาชิกด้วยกัน 8) การสร้างความร่วมมือและประสานความร่วมมือระหว่างผู้นำชุมชนและสมาชิกของชุมชนระหว่างสมาชิกด้วยกันเอง และระหว่างชุมชนและชุมชนอื่นหรือหน่วยงานภายนอกชุมชน เป็นส่วนที่จะทำให้เกิดความเข้มแข็งของการพัฒนาชุมชน เพราะเป็นการประสานทรัพยากรเพื่อการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวังได้ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร 9) การสร้างอัตลักษณ์ร่วมกันของสมาชิกในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของคนในชุมชน และสร้างความเป็นเจ้าของชุมชนร่วมกันให้เกิดขึ้นได้ และ 10) การมีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เข้าถึงสมาชิกของชุมชนได้อย่างครอบคลุมและทันเวลา และสามารถสื่อสารให้สมาชิกได้รับสารที่สำคัญของชุมชน สามารถถึงการมีส่วนร่วมของสมาชิกต่อกิจกรรมของชุมชน ปัจจัยนี้จะเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างทุนทางสังคมต่อการพัฒนาชุมชนได้ (ณดา จันทรสม, 2566) การขับเคลื่อนการร่วมแรงร่วมใจภายใต้ความไว้วางใจ บรรทัดฐาน ค่านิยมเดียวกันนั้น เป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ไขและการจัดการกับปัญหา เพราะจะก่อให้เกิดจิตสำนึกการแลกเปลี่ยน และเรียนรู้ร่วมกันเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนาทุนทางสังคมระดับจุลภาคมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกการพัฒนาทุนทางสังคม โดยร่วมกันตรวจสอบดูแล รักษา และจัดสรรทรัพยากรภายในชุมชนส่วนทุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกในการก่อให้เกิดการเรียนรู้โดยชุมชน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดทิศทางบวกในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และทุนทางสังคมระดับมหภาคยังไม่พบความสัมพันธ์ที่ชัดเจนกับการพัฒนาประเทศ (พัฒพงศ์ สุกิจปาณีนิจ, 2566)

กระบวนการมีส่วนร่วมสู่การเป็นชุมชนในสังคมพึ่งตนเอง มีการขับเคลื่อนทุนการเงิน ทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม และทุนธรรมชาติ ที่มีศักยภาพ มีความโดดเด่น ได้แก่ การออม/การมีหนี้/การกู้ยืม และผลผลิตในชุมชน ในด้านทุนการเงิน คุณลักษณะของผู้นำในด้านทุนมนุษย์ กลุ่มและองค์กรในชุมชน ในด้านทุนทางสังคม เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ลักษณะของผู้นำ (ทุนชุมชน) ย่อมส่งผลต่อการรวมกลุ่มและจัดตั้งองค์กรในชุมชน สิ่งสำคัญ คือ กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อจัดการกับผลผลิตในชุมชนให้ชาวบ้านมีรายได้ที่ดีขึ้น นำไปสู่การปลดหนี้ ลดภาระกู้ยืม เพิ่มการออม สามารถพึ่งตนเองได้ด้านเศรษฐกิจ มีการประสานให้ทุนชุมชนทุกองค์ประกอบได้แสดงศักยภาพออกมาสู่การเป็นชุมชนที่พึ่งตนเองได้ คือ กระบวนการมีส่วนร่วม ซึ่งปัจจัยความสำเร็จของชุมชนหนองสาหร่ายในการพึ่งตนเองที่ทำให้แตกต่างจากชุมชนรางหวาย คือ ผู้นำมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นอย่างแท้จริง ประกอบกับการมีสมาชิกกลุ่มที่ดี แนวคิดการใช้ทุนสามารถขับเคลื่อนงานของชุมชนด้วย (ฟ้าลั่น กระสังข์, 2562)

การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากสู่การเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน ภาครัฐขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ดีต้องเริ่มจากเศรษฐกิจฐานรากในชุมชน การสร้างรายได้ของคนในชุมชนเป็นวิธีการที่แก้ไขปัญหาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้เป็นอย่างดี ด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาชุมชน ตลาดนัดชุมชนถือเป็นแหล่งจำหน่ายสินค้าของคนในชุมชน เช่น ผักพื้นบ้าน ผลไม้ เนื้อสัตว์ สัตว์น้ำ ตลอดจนวัตถุดิบในการประกอบอาหารต่าง ๆ ที่มีการผลิตสินค้าไว้เพื่อบริโภคและจำหน่ายในชุมชน ตลาดนัดชุมชนได้รับความนิยมน้อย่างยิ่ง เนื่องจากสินค้ามีความสด ใหม่ และราคาถูก และเป็นการช่วยเหลือเกษตรกรในชุมชนให้มีรายได้ เป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชนอย่างแท้จริง เกิดเศรษฐกิจหมุนเวียนในชุมชน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ มาร่วมเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนตลาดนัดชุมชนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็งต่อไป (พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ, 2565)

การมุ่งพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะและผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

เป้าหมายการขับเคลื่อนภาครัฐก้าวสู่องค์กรยุคดิจิทัล มีผลสัมฤทธิ์สูง และบุคลากรมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนงาน ในศตวรรษที่ 21 แนวทาง/กลยุทธ์ คือ ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาและบูรณาการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย รวมถึงการพัฒนากระบวนการและบริการที่สะดวกเข้าถึงง่ายด้วยดิจิทัล และส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมในการพัฒนาองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร การปรับโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่น ตลอดจน การพัฒนากฎหมายระเบียบ ประกาศต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะบุคลากร (Skillsets) ในการทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ทั้งการปลูกฝังบุคลากรให้มีกรอบความคิด (Mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง มุ่งประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน และสื่อสารสังคมสร้างภาพลักษณ์องค์กรทั้งในเชิงนโยบายและการขับเคลื่อนภารกิจ เพื่อสร้างการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย และภาคส่วนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2566ค)

การขับเคลื่อนการพัฒนาหลักสูตรสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ การเข้าสู่กรอบมาตรฐานหลักสูตรทักษะดิจิทัล TDGA สำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ด้วยการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลจัดประเภทกลุ่มทักษะความสามารถด้านดิจิทัล ได้ดังนี้ มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็นประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set) มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) และ กลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set) มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดการโครงการและการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set) มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง ด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set) (คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2566) มุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับคน ตั้งแต่การพัฒนาระบบงาน การเก็บข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพดียิ่ง ๆ ขึ้นไป และนำเสนอการบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่เน้นความรวดเร็วทันกาลในการสร้างความประทับใจ เทคโนโลยีดิจิทัลที่องค์กรดิจิทัลเลือกใช้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรใน 3 มิติใหญ่ ๆ คือ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อตอบโจทย์ความคาดหวัง ความต้องการ เพิ่มผลิตภาพในกระบวนการปฏิบัติงาน บนพื้นฐานของข้อมูลและระบบอัตโนมัติ เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของคนที่จะทำงาน (ชัยวิเสณวงศ์, 2563)

การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย โดยมีการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ ที่ตั้งอยู่บนข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใสยืดหยุ่นและคล่องตัวสูงนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล มาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจรวมทั้งนำองค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณค่าและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา พร้อมทั้งมีการจัดการความรู้และถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาภาครัฐให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใสภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ภาครัฐมีความทันสมัยในพัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย (ตรีนุช เทียนทอง, 2565)

การพัฒนาตามหลักสมรรถนะในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การขับเคลื่อนมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาตามหลักสมรรถนะ คือ การนำหลักความสามารถหรือสมรรถนะ มาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เนื่องจากสมรรถนะเป็นสิ่งจำเป็นในยุคดิจิทัล เมื่อยุคดิจิทัลเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไป ผู้บริหารต้องแสดงความสามารถเชิงรุก ตอบสนองต่ออนาคตของงานทรัพยากรบุคคล รวมทั้งผู้รับผิดชอบงานทรัพยากรบุคคลต้องมีสมรรถนะสำหรับยุคดิจิทัล ซึ่งนอกจากจะหมายถึงการพัฒนาความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ แล้วยังรวมถึงการสร้างค่านิยม และความตระหนักในการใช้นวัตกรรมหรือสื่อดิจิทัลเพื่อการแก้ปัญหา สื่อสาร จัดการข้อมูล การสร้างความร่วมมือในการจัดทำเนื้อหาความรู้ให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ มีอิสระ มีความคล่องตัว ทั้งนี้ความสามารถสำหรับยุคดิจิทัลทั่วไป ควรสะท้อนและสอดคล้องกับมุมมองสำคัญดังนี้ 1) ความสามารถทางวัฒนธรรมองค์กร ครอบคลุมความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมดิจิทัล และความสามารถทางและปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัลได้ 2) ความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลความรู้และการประเมินความรู้ ครอบคลุมทักษะที่จำเป็นในการค้นหา วิเคราะห์ และใช้เนื้อหาดิจิทัลอย่างเหมาะสม สร้างสรรค์อิสระ มีความยืดหยุ่น 3) ความสามารถในการมีส่วนร่วมการใช้ดิจิทัลในงาน ครอบคลุมทักษะการผลิตสื่อ การจัดทำและปรับปรุงเนื้อหาดิจิทัล 4) ความสามารถในการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ยุติธรรมและถูกต้อง ครอบคลุมการใช้เนื้อหาดิจิทัลอย่างเป็นธรรม มีจริยธรรม เสมอภาค เป็นไปตามกฎหมาย เช่น การใช้เนื้อหาที่มีลิขสิทธิ์การถ่ายทอด เนื้อหาของตัวเองสำหรับการเรียนรู้ของผู้อื่น การสร้างและเผยแพร่เนื้อหา เป็นต้น และ 5) ความสามารถในการใช้เครื่องมือนวัตกรรม ครอบคลุมทักษะด้านเทคนิคในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มี เช่น แพลตฟอร์มและอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ Smart Phone คอมพิวเตอร์ เป็นต้น รวมถึงเข้าใจถึงศักยภาพและข้อจำกัดของเครื่องมือเหล่านั้น สำหรับสมรรถนะทางดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านข่าวสารข้อมูล คือ ความสามารถในการระบุ ค้นหา สืบค้น การจัดเก็บ การจัดระเบียบ และการวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัล โดยพิจารณาจากข้อมูล ความเกี่ยวข้อง ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ในการใช้

มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร คือ ความสามารถสื่อสารในสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัล การแบ่งปันทรัพยากรผ่านเครื่องมือออนไลน์ การเชื่อมโยงกับผู้อื่น และปฏิบัติงานร่วมกันผ่านเครื่องมือดิจิทัล การโต้ตอบและมีส่วนร่วมในชุมชน เครือข่าย และการรับรู้ข้ามวัฒนธรรม

มิติที่ 3 การสร้างเนื้อหา คือ ความสามารถสร้างและแก้ไข เนื้อหา การใช้ความคิดเชิงนวัตกรรมเพื่อผลิตสื่อ การสร้างโปรแกรมการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

มิติที่ 4 ด้านความปลอดภัย คือ ความสามารถป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล การปกป้องข้อมูล และมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบุคคล

มิติที่ 5 การแก้ปัญหา คือ ความสามารถระบุความต้องการและทรัพยากรดิจิทัล การตัดสินใจว่านวัตกรรมใดที่เหมาะสมที่สุดตามวัตถุประสงค์หรือความต้องการจำเป็น

นอกจากนี้ภาครัฐยังมีการขับเคลื่อนด้านการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ ด้วยการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรที่หลากหลาย เช่น การกระจายการฝึกอบรม วิธีการพัฒนา และเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเสริมช่องว่างของทักษะที่จำเป็น โดยการวิเคราะห์สังเคราะห์กรอบทักษะ สมรรถนะที่ใช้ในการพัฒนาบุคคลกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการพัฒนา การพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพเพื่อใช้รองรับการฝึกและพัฒนาทักษะที่จำเป็นอย่างครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การใช้เทคโนโลยีสร้างวิดีโอบล็อกและหลักสูตรแบบออนไลน์ที่เปิดกว้างเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้แบบดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ อันเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลมากขึ้น เนื่องจากการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรในยุคดิจิทัล มีการแข่งขันการสรรหาคนที่มีคุณภาพมากขึ้น องค์กรจึงต้องการคนเก่งเข้ามาทำงาน และไม่ต้องการที่จะเสียคนเก่งไป จึงต้องวางแผนทางในการรักษาทรัพยากรบุคคลไว้ เช่น การให้ค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการ การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา การสร้างความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น (สำนักงานศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร, 2566)

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่การพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการภาครัฐของไทย

กรณีตัวอย่างการพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการภาครัฐของไทย

ก่อนที่เข้าสู่สังคมสูงอายุระดับสมบูรณ์ภายในปี 2566 ไทยกลับต้องเผชิญกับความท้าทายแบบไม่ทันตั้งตัวกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 วิกฤติครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านสูงอายุอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ขณะเดียวกันได้นำไปสู่การทบทวนและปรับปรุงแนวทางเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงกับปกติวิถีใหม่ หรือ New normal ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน คือ การออกแบบการขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุให้ตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เตรียมการให้ผู้สูงอายุรับรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสร้างแอปพลิเคชัน หรือเทคโนโลยีที่เป็นอุปกรณ์สำคัญ ให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานง่ายสะดวก และราคาสามารถจับต้องได้ อย่างไรก็ตามสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านผู้สูงอายุ คือ เศรษฐกิจ ที่ผู้เกื้อหนุนรายได้ให้กับผู้สูงอายุมีศักยภาพในการเกื้อหนุนลดลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพจำนวนผู้เสียชีวิตจากโควิด-19 ของไทยพบว่ากว่า 40% ของผู้เสียชีวิตเป็นผู้สูงอายุ ด้านสังคมผู้คนออกจากบ้านน้อยลงส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านผู้สูงอายุในเรื่องการมีส่วนร่วมกิจกรรมนอกบ้าน ในขณะที่ผู้สูงอายุอาจอยู่ลำพังมากขึ้นและมีโอกาสถูกหลอกลวงได้ง่ายขึ้นการติดต่อสื่อสารระหว่างครอบครัวลดลงและด้านเทคโนโลยี สังคมดิจิทัล และการเกิดโควิด-19 ทำให้ภาคธุรกิจเร่งปรับตัวด้วยการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกิจมากขึ้น คนทุกวัยใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนออนไลน์ และใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันมากขึ้น ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยี จึงต้องเตรียมตัวมากขึ้นในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อการดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ สังคมไทยจะก้าวสู่การเป็นสังคมสูงอายุระดับสมบูรณ์ ดังนั้นงานด้านผู้สูงอายุจะต้องมีการเตรียมความพร้อมให้มันต่อสถานการณ์โดยทิศทางการทำงานด้านผู้สูงอายุ ภายใต้ความท้าทายใหม่ด้วยการขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมของภาครัฐ คือ

1. **สุขภาพ** ประเทศไทยกำลังถูกท้าทายจากโรคระบาด สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การพัฒนาการรักษาในรูปแบบการแพทย์ทางไกล ช่วยให้ผู้ป่วยหรือผู้ที่เข้ารับบริการทางแพทย์สามารถติดต่อและรับการรักษาผ่านระบบ video conference ได้แบบ real-time ที่บ้าน ซึ่งมีข้อดีคือประหยัดเวลาไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการเดินทางและการรอตรวจ ช่วยป้องกันการแพร่กระจายของโรคติดต่อ และสามารถติดตามผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่อยู่ห่างไกลจากโรงพยาบาล เช่น โรคหัวใจ เบาหวาน หอบหืด ได้ โดยในปัจจุบันเริ่มมีสถานพยาบาลบางแห่งนำรูปแบบ drive thru มาให้บริการแล้ว ดังนั้นรูปแบบการบริหารจัดการด้านสุขภาพอาจเปลี่ยนแปลงจากต้องเดินทางมารับการรักษาที่โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลอาจลดลง รวมถึงการออกแบบกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ และบริบทแวดล้อมในแต่ละพื้นที่เพื่อให้สอดคล้องกับความตื่นตัวในการดูแลสุขภาพ

2. **ด้านเศรษฐกิจ** อาจมีการกระจายงานสู่บ้านสู่ชุมชนมากขึ้น และการแพร่ระบาดของโควิด-19 นี้เอง ทำให้ลูกหลานหลายคนหันกลับมาทำงานในท้องถิ่น ได้อยู่กับผู้สูงอายุมากขึ้น ดังนั้นควรมีการส่งเสริมภูมิปัญญาที่มีค่าของผู้สูงอายุ และศักยภาพของครอบครัวให้ทำงานหรือสร้างรายได้ร่วมกันได้มากขึ้น

3. **ด้านเทคโนโลยี** ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมไร้เงินสด การทำธุรกรรมออนไลน์จะกลายเป็นเรื่องปกติแทนที่การใช้เงินสดซึ่งผู้สูงอายุจะต้องเรียนรู้เพื่อการใช้ชีวิตประจำวันอย่างสะดวกขึ้นในอนาคต ดังนั้นทิศทางการทำงานด้านผู้สูงอายุบนความท้าทายใหม่ ต้องมุ่งไปสู่การทำงานที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ทำให้ผู้สูงอายุมีความสามารถในการใช้ระบบออนไลน์มากขึ้น ที่สำคัญจะต้องรู้เท่าทันสื่อด้วย ขณะที่เครือข่ายผู้ทำงานด้านผู้สูงอายุ จะต้องพัฒนาการสื่อสารผ่านระบบสื่อหรือออนไลน์ และใช้เทคโนโลยีด้านเครื่องมือสื่อสารในการทำงานให้มากขึ้น

4. **ด้านสังคม** วิถีชีวิตและพฤติกรรมการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ผู้คนหันมาทำกิจกรรมผ่านทางออนไลน์ และใช้เวลาในโลกออนไลน์ยาวนานขึ้น ซึ่งผู้สูงอายุเองก็จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและใช้เทคโนโลยีให้เป็น นอกจากนี้ยังมีความจำเป็นต้องออกแบบและปรับกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนรูปแบบและกิจกรรมใหม่ให้ผู้สูงอายุได้มีการรวมกลุ่มในรูปแบบใหม่บนสังคมดิจิทัลให้มากขึ้น หรือหากต้องการให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมแบบใหม่ อาจอยู่ในรูปแบบของเสียงตามสายของชุมชน ร่วมกิจกรรมบ้านตัวเองเพื่อความปลอดภัย แต่ยังคงมีการติดต่อกันระหว่างสมาชิกในชุมชน ขณะที่บทบาทครอบครัวสมาชิกครอบครัวเกื้อหนุนผู้สูงอายุลดลงเนื่องจากภาวะทางเศรษฐกิจ ดังนั้น ชุมชนจึงมีบทบาทเพิ่มขึ้นในการสนับสนุนผู้สูงอายุหรือสนับสนุนให้สมาชิกครอบครัวให้ดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ต้องคำนึงถึงประเด็นที่ผู้สูงอายุอาจถูกหลอกลวง หรือได้รับข่าวสารที่ไม่จริง ได้ง่ายขึ้น

อย่างไรก็ตามการเตรียมความพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญ โดยผู้ทรงคุณวุฒิในงานด้านสูงอายุ เห็นว่า ควรจะต้องมีการเตรียมความพร้อมดังนี้

1. **การพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ** เร่งเพิ่มความรู้ในทุกมิติให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้ที่จะเป็นผู้สูงอายุในอนาคต การเพิ่มทุนมนุษย์ด้วยการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตในหลากหลายรูปแบบเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนงานลดความเหลื่อมล้ำทั้งในด้านความรู้ เศรษฐกิจ และการเข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยเฉพาะผู้สูงอายุในวัย 60-75 ปี ซึ่งส่วนใหญ่พบว่ามีการใช้โทรศัพท์ Smart phone อยู่แล้ว ซึ่งสิ่งนี้เป็นช่องทางในการสร้างความรู้ทางการสื่อสารได้

2. **การพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายผู้สูงอายุ** การทำงานด้านผู้สูงอายุ หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะวิทยาการในการฝึกอบรม สร้างองค์ความรู้ ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน จากการเป็นผู้สอน ให้เป็นผู้แนะแนว เป็นผู้นำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดกระบวนการคิดในการทำงานลดการทำงานจากระบบสั่งการให้เกิดงานตามนโยบายจาก “บนสู่ล่าง” ซึ่งผลที่ได้มีแต่โครงสร้างที่อาจตอบโจทย์ให้กับผู้กำหนดนโยบาย แต่อาจไม่สนองต่อการแก้ปัญหาให้กับกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม และงานมักจะหยุดลงเมื่อจบโครงการ หรือไม่มีเจ้าหน้าที่ภาครัฐเข้าไปทำงานด้วยในทางกลับกัน สร้างกระบวนการทำงานจาก “ล่างสู่บน” โดยใช้กระบวนการ “นำให้เขาคิด” ไม่ “คิดนำเขา” ผลประโยชน์จะได้กับกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง อันจะนำมาซึ่ง การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation) และนำไปสู่ความยั่งยืนของงาน (Sustainability) นอกจากนี้ควรมีนโยบายและระบบสนับสนุนท้องถิ่น ชุมชน รวมถึงกระจายภารกิจให้ท้องถิ่นชุมชนเพื่อเพิ่มบทบาทชุมชนให้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานผู้สูงอายุ

มากขึ้นขณะเดียวกันต้องแสวงหาวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ที่เหมาะสมกับการดำเนินงานกับกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน หรือหา platform ใหม่ ๆ อีกทั้งต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุทุกมิติและค้นหาให้ได้ว่าอะไรที่ยังเป็นช่องว่างที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ เพื่อออกแบบแนวทางการทำงานในระดับนโยบาย ระดับปฏิบัติการ หรือระดับบริการ ในการขับเคลื่อนงานผู้สูงอายุ และปรับแนวคิดการทำงาน “โรงเรียนผู้สูงอายุ” ให้ก้าวข้ามการติดติดกับคำว่า “โรงเรียน” หรือ “มหาวิทยาลัย” ซึ่งต้องมีหลักสูตรการเรียนการสอนในแบบระบบของโรงเรียนจากองค์การภายนอก ให้เป็นการสอนตามความจำเป็นในการดำรงชีวิตในปัจจุบันวัย

3. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีการขับเคลื่อนงานบูรณาการตั้งแต่ข้อมูลสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์กำหนดทิศทางการทำงาน กำหนดเป้าหมายร่วม และมีการสร้างขับเคลื่อนสู่เป้าหมายเดียวกันและร่วมกันอย่างแท้จริง และมีแผนปฏิบัติสู่ระดับชุมชน ท้องถิ่นส่วนผู้ปฏิบัติงานต้องปรับตัวในด้านการดำเนินงาน การสื่อสารระยะไกล การใช้เทคโนโลยีมาช่วย อาทิ teleconference หรือการประชุมงานส่งต่อข้อมูลโดยไม่ต้องลงพื้นที่ และส่งเสริมการวิจัย การศึกษาการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการขับเคลื่อนงานผู้สูงอายุ การสร้างแอปพลิเคชันในการใช้งานอย่างง่าย สะดวก ราคาถูกหรือไม่แพงมากเพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าถึง และจัดบริการรูปแบบใหม่ ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต และส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีขณะเดียวกันการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ต้องคำนึงถึงประเด็นที่ผู้สูงอายุอาจถูกหลอกลวง หรือได้รับข่าวสารที่ไม่จริงได้ง่ายขึ้น ต้องสร้างระบบเฝ้าระวัง รวมถึงการจัดทำมาตรฐานแหล่งข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือไว้สำหรับผู้สูงอายุตรวจสอบเพื่อป้องกันการถูกหลอกลวง นอกจากนี้ควรส่งเสริมสนับสนุน และนำทรัพยากรของภาครัฐในพื้นที่ เช่น ครู กศน. ให้นำความรู้และเทคโนโลยีในการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชน อย่างเป็นรูปธรรม

4. การแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานและการกำหนดเป้าหมายร่วมจากฐานข้อมูลที่มี การจัดทำสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ ออกแบบงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ภาพรวมของการขับเคลื่อนงานต่อจิ๊กซอว์เป็นภาพเดียวกันได้โดยสมบูรณ์โดยคำนึงถึงประโยชน์ผู้สูงอายุและความสำเร็จของการขับเคลื่อนงานของประเทศไทยเป็นสำคัญ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2566)

สรุป

ทิศทางการพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐของไทย คือ

1. การพัฒนาศักยภาพคนและสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวอย่างยั่งยืน ขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ประกอบด้วย การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพมนุษย์ การพัฒนาเด็กตั้งแต่ช่วงการตั้งครรภ์จนถึงปฐมวัย การพัฒนาช่วงวัยเรียน/วัยรุ่น การพัฒนาและยกระดับศักยภาพวัยแรงงาน การขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพคนไทยที่ต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนนโยบายภาครัฐและความร่วมมือ จากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนการพัฒนาทุนมนุษย์ร่วมกัน การขับเคลื่อนพัฒนาศักยภาพและโอกาสของคนรุ่นใหม่ สร้างความรู้ ทักษะความสามารถ มนุษย์สัมพันธ์ และด้านการทำงานเป็นทีม การขับเคลื่อนการสร้างเสริมสุขภาพของสถาบันครอบครัว ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว เพื่อสร้างความรัก ความอบอุ่น และความเข้าใจภายในครอบครัว การปลูกฝังให้มีวิถีการดำเนินชีวิตที่ดี

2. การสร้างโอกาสและยกระดับการคุ้มครองทางสังคมสำหรับคนทุกช่วงวัย ภาครัฐมีนโยบายสำคัญในการขับเคลื่อนงานในมิติใหม่โดยมีเป้าหมาย คือ ทุกครอบครัวเข้าถึงการคุ้มครองทางสังคม ลดความยากจน สร้างความยั่งยืน มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพครอบครัวให้กับคนทุกช่วงวัยที่ต้องพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีการขับเคลื่อนโครงการสำคัญยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบาง การช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ มิติด้านสุขภาพ มิติด้านความเป็นอยู่ มิติด้านการศึกษา มิติด้านรายได้ มิติด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน การส่งเสริมศักยภาพผู้ด้อยโอกาส และการเข้าถึงสวัสดิการของภาครัฐ มีการขับเคลื่อนการให้บริการสวัสดิการสังคม รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนให้ชุมชนและท้องถิ่นจัดสวัสดิการสังคม การขับเคลื่อนการคุ้มครองทางสังคมตามมาตรการของรัฐบาล

ไทยในการสนองตอบวิกฤติการณ์โควิด-19 ภาครัฐจัดทำยุทธศาสตร์การคุ้มครองทางสังคมเพื่อกำหนดนโยบายและ แนวทางปฏิบัติ ที่ชัดเจน รวมทั้งภารกิจต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่มีความชัดเจนมากขึ้น

3. การพัฒนาทุนทางสังคม สร้างการมีส่วนร่วม เสริมเศรษฐกิจฐานรากสู่การเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน

ขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากสู่การเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน ส่งเสริมการลงทุนทางสังคมในรูปแบบใหม่ ปรับกลไกการขับเคลื่อนงานเชิงพื้นที่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสังคมแบบองค์รวม เสริมสร้างพลเมืองที่มีส่วนร่วม พลเมืองต้นรู้ อาสาสมัครพัฒนาสังคม จิตอาสา เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม และเสริมสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการเพิ่มมูลค่าและความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์และทุนทางสังคม การขับเคลื่อนการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ การมีผู้นำชุมชนที่มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในชุมชน การกำหนดเป้าหมายร่วมกันของคนในชุมชน รูปแบบของผลประโยชน์ต่างตอบแทนที่สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมจะได้รับต้องมีความชัดเจน การดึงความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก การกำหนดค่านิยมพื้นฐานร่วมกันในชุมชน การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในชุมชน การสร้างความร่วมมือและประสานความร่วมมือระหว่างผู้นำชุมชนและสมาชิกของชุมชน การสร้างอัตลักษณ์ร่วมกันของสมาชิกในชุมชน การมีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการมีส่วนร่วมสู่การเป็นชุมชนในสังคมพึ่งตนเอง มีการขับเคลื่อนทุนการเงิน ทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม และทุนธรรมชาติที่มีศักยภาพ มีความโดดเด่น ได้แก่ การออม/การมีหนี้/การกู้ยืม และผลผลิตในชุมชน ในด้านทุนการเงิน การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากสู่การเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน ภาครัฐขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ดีต้องเริ่มจากเศรษฐกิจฐานรากในชุมชน การสร้างรายได้ของคนในชุมชนเป็นวิธีการที่แก้ไขปัญหาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้เป็นอย่างดี

4. การมุ่งพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะและผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ขับเคลื่อนการพัฒนาหลักสูตรสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้เข้าสู่กรอบมาตรฐานหลักสูตรทักษะดิจิทัล TDGA สำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ด้วยการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลจัดประเภทกลุ่มทักษะความสามารถด้านดิจิทัล ได้ดังนี้ มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยี มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการ มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย โดยมีการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการการพัฒนาตามหลักสมรรถนะในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การขับเคลื่อนมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาตามหลักสมรรถนะ คือ การนำหลักความสามารถหรือสมรรถนะมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

ข้อเสนอแนะ

ภาครัฐควรเร่งรัดการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย มุ่งเน้นส่งเสริมให้ทุกช่วงวัยมีศักยภาพอย่างเหมาะสม เสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพแรงงาน ส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ที่มั่นคง กำหนดทิศทางการพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐของไทย ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม มีการเปิดเวทีประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อสร้างนโยบายทิศทางการพัฒนาสังคมตามทิศทางการขับเคลื่อนแผนปฏิรูปราชการภาครัฐของไทย ภาครัฐควรจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาในระยะยาวอย่างยั่งยืนสร้างกรอบแนวทางให้บุคลากรภาครัฐใช้ในการบริหารการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง จัดทำแผนปฏิรูปราชการรายปีที่สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิต ระบบสวัสดิการสังคมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี วางแผนขับเคลื่อนการบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย บริหารจัดการองค์กรภาครัฐให้สอดคล้องกับทิศทางการนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2566ก). *แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- _____. (2566ข). *แนวทางการส่งเสริมศักยภาพผู้ด้อยโอกาส และการเข้าถึงสวัสดิการของภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- _____. (2566ค). *แนวทางการเสริมสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว*. *วารสารสตรีและครอบครัวฉบับพิเศษ*, 3(13), 14.
- กฤษฎา อีระโกศลพงศ์. (2564). การคุ้มครองทางสังคม : มาตรการของรัฐบาลไทยในการสนองตอบวิกฤติการณ์โควิด-19. *วารสารธรรมศาสตร์*, 40(1), 10-58.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2566). *Digital Government Skill Curriculum Management (DGSC) ระบบพิจารณาขึ้นทะเบียนหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ*. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://dgsc.dga.or.th/home/about_us
- ชัยทวี เสนะวงศ์. (2563). *คุณลักษณะของ “Digital Organization”*. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.khonatwork.com/>
- ณดา จันทรสม. (2566). *ทุนทางสังคมกับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน*. เรียกใช้เมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://econ.nida.ac.th/>
- ณัฐฐา ทรัพย์อุบลมภ์. (2560). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน*. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2552). *ทฤษฎีและแนวทางการพัฒนาสังคม*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ตรีนุช เทียนทอง. (2565). *แผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2563-2565*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- นุชจรี วงษ์สันต์. (2559). *ทิศทางและการพัฒนาประเทศตามนโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*. ชลบุรี: วิทยาลัยมหาดไทย.
- พระครูใบฎีกาวิภาญ วิสุทโธ. (2565). การขับเคลื่อนตลาดนัดชุมชนสู่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก การขับเคลื่อนตลาดนัดชุมชนสู่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 13(2), 1-14
- พระมหาภคธรรมา กิตติโสภณ. (2564). การพัฒนาศักยภาพและโอกาสของคนรุ่นใหม่ในการออกแบบอนาคต ชุมชนเชิงสร้างสรรค์. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 10(1), 1-13.
- พริมรพี พงษ์พานิช. (2566). *พม. ประชุมติดตามการขับเคลื่อนโครงการสำคัญ (Flagship Projects) ประจำปี 2566*. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://webcache.googleusercontent.com/>
- พัฒนพงศ์ สุกิจปาณินิจ. (2566). *ทุนทางสังคมกับการพัฒนาประเทศ*. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://kukr.lib.ku.ac.th/>
- ฟ้าลั่น กระสังข์. (2562). *ทุนชุมชนกับกระบวนการมีส่วนร่วมสู่การเป็นชุมชนพึ่งตนเอง : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชุมชนรางวัลและหนองสาหร่ายอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี*. *วารสารวิจัยบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 5(2), 61-73.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสุขภาพ. (2566). *ทิศทางการขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุภายใต้ความท้าทายใหม่สถานการณ์โควิด-19*. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://thaitgri.org/?p=39128>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช). (2560). *ศักยภาพคนไทยเพื่ออนาคตประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช).

สำนักงานศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร. (2566). การพัฒนาสมรรถนะในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล.

กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต.

กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

อนุกุล ปัดแก้ว. (2566). ปลัด พม. ย้ำขับเคลื่อนงานมิติใหม่ เน้นทุกครอบครัวเข้าถึงการคุ้มครองทางสังคม ลดความยากจน สร้างความยั่งยืน. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.thaigov.go.th/>

Cernea, M. M. (1991). *Putting People First*. London: Oxford University Press.

Conyers, D. & Hills, P. (1984). *An Introductory to Development Planning in Third World*.

NY: John Wiley & Sons.

Waterstone, Michael. (1969). *Political Participation for People with Disabilities*. NY: Mc Graw-Hill.



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
เปิดรับสมัครนักศึกษา

ปริญญาโท MBA MPA
ปริญญาเอก DBA DPA

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

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



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

8 -15 หน้า

การพิมพ์ส่วนปก

พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์)

การพิมพ์ส่วนเนื้อหา

พิมพ์ 1 คอลัมน์

ชื่อบทความ

ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ขนาดอักษร 18 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

ชื่อผู้เขียน

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา)

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 14

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 หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

^{2, 3} หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

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

^{2, 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

ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำให้เคาะวรรค 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 ระหว่างคำใช้เครื่องหมาย “,” (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 18pt. หนา)

1. วัตถุประสงค์1 (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

2. วัตถุประสงค์2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

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

หัวข้อย่อ (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

ส่วนเนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อย่อ (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 & Anderson, 2006, pp. 19-20)

Harrison, J., and others (1999, pp. 18-54) หรือ (Harrison, J., & 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 4,500 บาท (สี่พันห้าร้อยบาทถ้วน)

บทความภาษาอังกฤษ บทความละ 6,500 บาท (หกพันห้าร้อยบาทถ้วน)

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

นำส่งสลิปผ่านระบบในส่วนเดียวกับที่ส่งบทความ

3. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้า “ไม่ผ่าน” จะแจ้งกลับเพื่อแก้ไข ถ้า “ผ่าน” และ “ชำระค่าธรรมเนียม” เรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะส่งบทความเข้าสู่การพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer reviewer) ในสาขาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นบุคคลภายนอกจากหลายสถาบัน อย่างน้อย 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิไม่ทราบชื่อผู้พิมพ์บทความนั้น (Double-blind peer review) ทั้งนี้ เพื่อให้บทความมีคุณภาพและได้มาตรฐานทางวิชาการ บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์ใน “วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ” จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น เมื่อผลการประเมิน ผ่าน หรือ ไม่ผ่าน หรือ มีการแก้ไข จะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

เมื่อบทความฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับหนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

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. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด

บทบาทหน้าที่ของผู้เขียน

1. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น
2. ผู้เขียนต้องทำการอ้างอิงให้ถูกต้องทุกครั้งเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมานำเสนอหรืออ้างอิงประกอบในเนื้อหาบทความของตนเอง และต้องไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่น
3. หากผลงานทางวิชาการของผู้เขียนเกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์ ผู้เข้าร่วม หรืออาสาสมัคร หรือผลการวิจัยมีประเด็นที่เปราะบางต่อผู้ให้ข้อมูล ผู้เขียนควรดำเนินการตามหลักจริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องได้รับความยินยอมก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือในสัตว์ ทดลองประกอบด้วยทุกครั้ง
4. ผู้เขียนต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำผลงานไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่น ภายหลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์กับวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการแล้ว
5. ชื่อผู้เขียนที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในบทความนั้นๆ จริง

บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

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



RCIM

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา

อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067