



วารสาร

สังคมศาสตร์บูรณาการ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล Integrated Social Science Journal

Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562) VOL.6 NO.2 (July-December 2019)

ISSN 2350-983X



วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ISSN : 2350-983X

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ในสาขาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีวศึกษา สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม และเวชระเบียนของนักศึกษาและนักวิชาการทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน
2. เพื่อเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นทางด้านงานวิจัยและวิชาการในสาขาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีวศึกษา สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม และเวชระเบียน ของนักศึกษาและนักวิชาการทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน
3. เพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคมในรูปแบบของสิ่งพิมพ์วารสารวิชาการ
4. เพื่อนำเสนอองค์ความรู้ในเชิงนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับสาขาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีวศึกษา สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม และเวชระเบียน
5. เพื่อเป็นเอกสารประกอบการศึกษาและค้นคว้าในระดับอุดมศึกษา

ปีที่พิมพ์ : ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)

กำหนดออกวารสาร : ปีละ 2 ฉบับ มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม

ครั้งที่พิมพ์/จำนวนพิมพ์ : 1/300 เล่ม จำนวนหน้า 490 หน้า

จัดพิมพ์โดย : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม 73170
โทรศัพท์ 02-800-2841-78 โทรสาร 02-441-9324

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้ได้ผ่านการตรวจสอบทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชานั้น จำนวนอย่างน้อย 2 ท่าน ทักษะและความคิดเห็นในบทความต่าง ๆ เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นความรับผิดชอบแต่อย่างใดของกองบรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการตัดทอน/ปรับแก้ถ้อยคำบางประการเพื่อความเหมาะสม ผู้ประสงค์จะนำข้อความใดจากวารสารฉบับนี้ไปเผยแพร่ จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้เขียนและบรรณาธิการตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พุทธศักราช 2537

กองบรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ
ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กองบรรณาธิการที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|---|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ | คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. ศาสตราจารย์สร้อยตระกูล อรรถมานะ | คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 3. ศาสตราจารย์ ดร.ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ | คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 4. ศาสตราจารย์ ดร.สุวัจนรา เปี่ยมญาติ | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 5. รองศาสตราจารย์สีดา สอนศรี | วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา | คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติพร ศิริพันธ์ พันธเสน | วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม
มหาวิทยาลัยรังสิต |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาตี ลิมสกุล | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิรพรรณ นฤภัทร | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรหรือ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 11. รองศาสตราจารย์ ดร.นภเรณู สัจจะรักษ์ ธีระฐิติ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรภรณ์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. รองศาสตราจารย์ ดร. สิริกร กาญจนสุนทร คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
6. รองศาสตราจารย์ ดร. พนอเนื่อง สุทัศน์ ณ อยุธยา สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
7. รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะพร ตันณีกุล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
8. รองศาสตราจารย์เล็ก สมบัติ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณวีร์ บุญคุ้ม คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประทุมทิพย์ ทองเจริญ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แสงแข บุญศิริ คณะการจัดการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

- | | |
|--|--|
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เยวภา บัวเวช | คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นนทบุรี ดุลยทวีสิทธิ์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุตถนอม ตันเจริญ | คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หทัยชนก บัวเจริญ | คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 18. อาจารย์ ดร. จิตติกรณ์ ยาวิไชย จารีกศิลป์ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 19. อาจารย์ ดร. วัชระ จตุพร | วิทยาลัยการศึกษา
มหาวิทยาลัยพะเยา |
| 20. อาจารย์ ดร. กรรณการ์ สุวรรณศรี | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 21. อาจารย์ ดร. ชัยมงคล สุพรหมินทร์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 22. รองศาสตราจารย์ ดร. แสงเทียน อยู่เถา | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 23. รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ศิริสรหรือ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 24. รองศาสตราจารย์ ดร. ภัทร์ พลอยแหวน | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 25. รองศาสตราจารย์ ดร. กมลพร สอนศรี | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษณ์ รักชาติเจริญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์

กองบรรณาธิการ

1. ศาสตราจารย์ ดร. สันทัต เสริมศรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ศาสตราจารย์อำนาจ วงศ์บัณฑิต คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. ศาสตราจารย์ พันตำรวจเอกหญิง ดร. พัทธา สิ้นลอยมา คณะนิติวิทยาศาสตร์
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
4. Prof. Dr. David W. Engstrom School of Social Work
San Diego State University, USA.
5. รองศาสตราจารย์ ดร. ชาลี นาวานุเคราะห์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
6. รองศาสตราจารย์ ดร. วิสุทธิ์ วิจารณ์พัชรภรณ์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
7. รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา นิยมภา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
8. รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะพร ตันณีกุล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
9. รองศาสตราจารย์สีดา สอนศรี วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดินาร์ บุญธรรม คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณวีร์ บุญคุ้ม คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร

- | | |
|---|--|
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราพรรณ นฤภัทร | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 13. ดร. อินทิรา ฉิวรัมย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก |
| 14. พลตำรวจตรี ดร. ปิยะพันธ์ ปิงเมือง | รองผู้บัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ |
| 15. พันตำรวจโท ดร. พงษ์ธร ธัญญศิริ | ผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม
กระทรวงยุติธรรม |
| 16. อาจารย์ นายแพทย์ไกรสร อัมมวรรณ | คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต |
| 17. อาจารย์ ดร. วชิรินทร์ โกมลมาลัย | วิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร
สุพรรณบุรี |
| 18. ศาสตราจารย์ ดร. พิมวัลย์ บุญมงคล | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 19. รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 20. รองศาสตราจารย์ ดร. แสงเทียน อยู่เถา | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 21. รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณชฎา ศิริวรรณบุศย์ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษณ์ รักชาติเจริญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 24. นางศศิธร ลปล้ำเลิศ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |

สารบัญ

	หน้า
บทบรรณาธิการ	1
การขับเคลื่อนธรรมาภิบาลภาครัฐสู่การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน <i>สมบุญม์ ศิริสรรหิรัญ ชินจิต ไชยธรรม</i>	3
การพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 <i>มาลัย ทองสิมา วรณวิวีร์ บุญคุ้ม นรินทร์ สังข์รักษา</i>	19
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร <i>พิชญาภรณ์ สถาพรวงษา ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์</i>	49
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) <i>มูจลินท์ จรมา กนกพร ชัยประสิทธิ์</i>	79
ผลสัมฤทธิ์การบริหารงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ <i>พัชรินทร์ เอี่ยมสอาด และวรรษยา ศิริวัฒน์</i>	101
ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยว ซ้ำของตลาดนำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม <i>ภักสิทธิ์ เผือกผ่อง แสงแซ บุญศิริ</i>	132
การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง : โรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม <i>ธีรพนธ์ คงนาวัง</i>	155
Analysis of Generic Structure Developments and Resources of Intersubjective Stance in Discussion Essays Written by Thai EFL Students : Systemic Functional Linguistics and Appraisal Perspective <i>Udomkrit Srinon Jirayu Tupoom</i>	184

บรรยากาศการเรียนรู้นวัตกรรม “เที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน”
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน 236
มนต์ธิดา จันทรมณี วิกร ตัณฑุฑโฒ จุฬารัตน์ วัฒนะ

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุน
ของมหาวิทยาลัยมหิดล 260
นริรัตน์ สมหวังสมบัติ จักรวาล สุขไมตรี

การศึกษาแรงจูงใจที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม 290
กันยารัตน์ ทองมาก

คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน
ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 328
ขวัญชนก ณ ระนอง รุจน์ศรีศักดิ์ บวรนนท์กุล

x Factors of Awareness, Problems and Recommendations Towards
Conservation of Cultural Heritage Handicraft : a Case Study of
Aranyik Knives Conservation, Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province 348
Kessarin Tharethian Wilasinee Anomasiri

แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 372
สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาด
การท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 396
พจนา บุญคุ้ม

Information to Protect Tourists in Phuket Island 420
Sangtien Youthao

การส่งเสริมการรู้จักดีสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม :
ถอดบทเรียนจากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโดยเว็บโอเมทริกซ์ 438
วลัยลักษณ์ อมรสิริพงศ์

บทบรรณาธิการ

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562) นี้ ประกอบด้วยบทความวิจัยและบทความวิชาการจำนวน 17 บทความ เนื้อหาของบทความทั้งหมดมีความหลากหลายครอบคลุมองค์ความรู้ของศาสตร์ทางด้านสังคมหลายแขนงทั้งรัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม อาชีววิทยา และการศึกษา มีนักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการ ที่เป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน อาทิ งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง การพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ของมาลัย ทองสิมา และคณะ เรื่องผลสัมฤทธิ์การบริหารงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ของพัชรินทร์ เอี่ยมสอาด และคณะ และบทความด้านนโยบาย สาธารณะและการจัดการภาครัฐอีกหลายเรื่อง อาทิ เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล ของ นริรัตน์ สมหวังสมบัติ และคณะ เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของขวัญชนก ณ ระนอง และคณะ รวมถึงบทความด้านการท่องเที่ยวที่น่าสนใจอีกหลายบทความ อาทิ ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ของภักศิริ เผือกผ่อง และคณะ และเรื่องการพัฒนาารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวตำบลสามพระยา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบุรี ของพจนา บุณคุ้ม และยังมี

บทความที่น่าสนใจอีกหลายบทความที่เป็นองค์ความรู้ที่ทันต่อสมัยของการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้ร่วมสร้างองค์ความรู้ และขอเชิญชวน นิสิต นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนผู้ที่สนใจจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ร่วมเสนอบทความเข้ารับการเผยแพร่สู่สาธารณะกับทางกองบรรณาธิการวารสารในฉบับต่อ ๆ ไป และสุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อ่านวารสารจะได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดจากองค์ความรู้ต่าง ๆ จากวารสารฉบับนี้ หากท่านมีข้อเสนอแนะประการใดอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้นไปของวารสารนี้ กองบรรณาธิการขออ้อมรับด้วยความยินดีและความขอบคุณยิ่ง

การขับเคลื่อนธรรมาภิบาลภาครัฐสู่การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน
Mobilization of Good Governance in the Public Sector for
Sustainable Administration

สมบูรณ์ ศิริสุนทรวิริญ¹

Somboon Sirisunhirun¹

ชินจิต ไชยธรรม²

Chinnajit Chaiyatham²

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการเรื่อง การขับเคลื่อนธรรมาภิบาลภาครัฐสู่การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน เป็นการนำเสนอถึงความหมายรายละเอียดองค์ประกอบที่สำคัญของหลักธรรมาภิบาล ขั้นตอน กระบวนการ กลไกต่าง ๆ ที่ภาครัฐใช้เป็นเครื่องมือหรือแนวทางในการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงแนวทางที่สำคัญในการผลักดันหลักธรรมาภิบาลในภาครัฐเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีและนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ประเด็นสำคัญในการนำเสนอจะกล่าวถึงการให้ความสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของรัฐบาลและใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนประเทศผ่านกระบวนการ ในการจัดทำกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่นำมาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศโดยการกำหนดแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ ที่จะต้องยึดหลักธรรมาภิบาล ตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

¹รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

²สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ

ที่เป็นกฎหมายสูงสุดในการปกครองประเทศ พระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560–2579 ที่ใช้เป็นกรอบแนวทางและทิศทางในการขับเคลื่อนประเทศในช่วงระยะเวลา 20 ปี ก็ได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นกรอบในการดำเนินการ รวมถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560–2564 ก็ได้มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาประเทศโดยใช้หลักธรรมาภิบาล เป็นกรอบการพัฒนาที่สำคัญ รวมไปถึงภาพรวมในการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาลในภาครัฐเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีและนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของภาครัฐต่อไป

คำสำคัญ : ธรรมาภิบาล การบริหาร การจัดการ ภาครัฐ

Abstract

Mobilization of Good Governance in the Public Sector for Sustainable Administration The academic article on the mobilization of good governance in the public sector for sustainable administration aims to present the meaning, detail, important elements of good governance principles, steps, process, and mechanism used as the guidelines to mobilize the good governance principles in the public sector to bring about good governance and sustainable development

This article focuses on use of the good governance principles as the framework to make various strategic plans of the government and the guidelines to mobilize the country through the process of making the law and regulations used as the guidelines to mobilize and develop the country by determining various implementation guidelines which have to use the good

governance principles. The Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2560 which is the supreme law used for governing the country and The National Strategy Making Act. B.E. 2560–2579 which is used as the guidelines and direction to mobilize the country for a period of twenty years use the good governance principles as the implementation framework. Moreover, The 12th National Economic and Social Development Plan B.E. 2560–2564 determines the country development guidelines, uses the good governance principles as the important development framework, and mobilizes the good governance principles in the public sector to bring about good governance and sustainable development.

Keywords : good governance, administration, management, public sector

บทนำ

หลักธรรมาภิบาล หรืออาจเรียกได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐและบรรษัทภิบาล ฯลฯ ซึ่งจะรู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรม นั้นไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยชนเป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคม อย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ คือ

(1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

(2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ

(3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

(4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

(5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

(6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้า และบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ทั้งนี้จากการประชุมคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกับหลัก ธรรมชาติของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย มีรายละเอียด คือ หลักการสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) อันประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) และหลักการตอบสนอง (Responsiveness)

2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) อันประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบต่อ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of Law) และหลักความเสมอภาค (Equity)

3) ประชาธิปไตย (Participatory State) อันประกอบด้วย หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)

4) ความรับผิดชอบต่อการบริหาร (Administrative Responsibility) อันประกอบด้วย หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

ซึ่งมีหลักการย่อยของหลักธรรมชาติของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบไปด้วย 10 องค์ประกอบ ไว้ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงาน และระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง

อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม หรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การกระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลาง ให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน ดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุง กระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของ ส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและ ได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิงถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของ บุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึก อบรม และอื่น ๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หมายถึง การหา ข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิด จากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และ เสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้าน ที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญโดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็น ความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางใน การขับเคลื่อนการดำเนินงาน การบริหารจัดการในภาครัฐ และการวางแผนการ พัฒนาประเทศเพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญ

ในการป้องกันการทุจริตเพื่อส่งผลให้เกิดการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน ซึ่ง จะเห็นได้ว่าการวางแผนการพัฒนาประเทศในทุกระดับของรัฐบาลปัจจุบัน จะมีการกำหนดแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลทั้งสิ้น ไม่ว่าจะ เป็น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ซึ่งในหมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 65 กำหนดว่า รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็น เป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็น กรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็น พลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าวและในมาตรา 76 ก็ได้กำหนดไว้ว่า รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐ ต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติ หน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการ ใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็น ผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติ หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเห็นว่าหลักธรรมาภิบาลได้มีการกล่าวถึงอย่าง ชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุด ในการปกครองประเทศ

ในส่วนของพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นกฎหมายสำคัญที่ใช้เป็นกรอบแนวทางและทิศทางในการขับเคลื่อน ประเทศในช่วงระยะเวลา 20 ปี ก็ได้มีการนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้เป็นกรอบ ในการดำเนินการตามกฎหมายฉบับนี้ โดยได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนใน หมวด 1 มาตรา 5 กำหนดว่า ให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายในการพัฒนา ประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผน ต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันอันจะก่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกัน

ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติซึ่งจะต้องไม่น้อยกว่า 20 ปี และในมาตรา 7 กำหนดว่าการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติต้องคำนึงถึงผลประโยชน์แห่งชาติ ความต้องการ และความจำเป็นในการพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการพัฒนาที่ยั่งยืนตามหลัก ธรรมภิบาลและเป้าหมายการปฏิรูปประเทศตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติ

รวมไปถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560–2564 ในยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย ซึ่งจากการประเมินตามกรอบระยะเวลาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พบว่าเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการยังขาดประสิทธิภาพและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของการขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ การให้บริการยังไม่ได้มาตรฐานสากล การบังคับใช้กฎหมายขาดประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของท้องถิ่นที่ขาดประสิทธิภาพและความโปร่งใส กระบวนการที่เปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการใช้งบประมาณยังไม่เพียงพอ ระบบและกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ที่สำคัญคือ การขาดธรรมาภิบาลในสังคมไทยทำให้การทุจริตประพฤติมิชอบยังเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ ดังนั้น ในช่วง 5 ปีของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จึงให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ ตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อให้ภาครัฐมีขนาดเล็กลง มีการบริหารจัดการที่ดี และได้มาตรฐานสากล ซึ่งแนวทางในการดำเนินการผลักดันหลักธรรมาภิบาล

เพื่อมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ คือการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจและคุณภาพบุคลากรภาครัฐให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสมเกิดความคุ้มค่า และอีกหนึ่งแนวทางที่สำคัญในการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ คือ การเร่งรัดหน่วยงานภาครัฐให้มีการดำเนินการในการกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเคร่งครัด โดยติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของทุกหน่วยงานของรัฐอย่างต่อเนื่องรวมไปถึงการเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งให้แก่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตให้สามารถเป็นหน่วยงานหลักของภาครัฐในการเฝ้าระวัง ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบที่บูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างมีกลยุทธ์โดยการนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทาง

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าภาครัฐพยายามที่จะกำหนดแนวทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ ทั้งนี้ ยังมีอีกหนึ่งกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐผ่านพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาตรา 45 กำหนดว่าให้ส่วนราชการจัดให้มีผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความสำเร็จในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งจากข้อกำหนดดังกล่าวทำให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการที่มีความครอบคลุมมิติภายนอกและมิติภายใน ซึ่งในส่วนของมิติภายในสำนักงาน ก.พ.ร.กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้อง

มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งในหมวด 1 การนำองค์การ มีประเด็นที่ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการ คือ การกำกับดูแลองค์กรที่ดี ซึ่งกำหนดว่าส่วนราชการต้องมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของส่วนราชการเป็นไปตาม หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งส่วนราชการจะต้องดำเนินการประกาศเจตนารมณ์ขององค์กรที่จะดำเนินการและกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยผู้บริหารของแต่ละองค์กรจะต้องกำหนดนโยบายอย่างน้อย 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม 2) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ด้านองค์กร และ 4) ด้านผู้ปฏิบัติงาน

บทวิเคราะห์

การขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ในภาครัฐอย่างชัดเจนที่สุดคือการขับเคลื่อนตามแนวทางที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด คือ การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ซึ่งได้มีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการดำเนินการ โดยจะต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีอย่างชัดเจน และการกำหนดร่างนโยบายหลักทั้ง 4 ด้าน โดยนโยบายจะต้องแสดงให้เห็นองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เมื่อกำหนดเป็นนโยบายแล้วผู้บริหารอนุมัติก็จะต้องมีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติซึ่งจะต้องมีการประกาศและการสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรทราบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ถึงแม้ในภาคราชการจะมีกลไกขั้นตอน กระบวนการในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือขับเคลื่อนการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรทั้งจากกร

ขับเคลื่อนจากสำนักงาน ก.พ.ร. ผ่านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวด 1 การนำองค์การ ประกอบกับการผลักดันจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ท.) ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 พ.ศ. 2560–2564 ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 3 สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งป้องกันการทุจริตตลอดกระบวนการนโยบายผ่านการกำหนดมาตรการ กลไกเสริมสร้างธรรมาภิบาลตั้งแต่เริ่มในขั้นก่อตัวนโยบาย (Policy Formation) ขั้นการกำหนดนโยบาย (Policy Formulation) ขั้นตัดสินใจนโยบาย (Policy Decision) ขั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ขั้นการประเมินนโยบาย (Policy Evaluation) และขั้นป้อนข้อมูลกลับ (Policy Feedback) โดยมี 2 กลยุทธ์ที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การวางมาตรการเสริมในการสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบายบนพื้นฐานธรรมาภิบาล และ 2) การพัฒนานวัตกรรมสำหรับการรายงานและตรวจสอบธรรมาภิบาลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งได้กำหนดแนวทางสำคัญตามกลยุทธ์ดังกล่าว คือ การพัฒนารอบขึ้นนำการกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาล และการพัฒนานวัตกรรมสำหรับการส่งเสริมภาคธุรกิจเอกชน สื่อมวลชนและประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบผ่านการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ศ.ป.ท.) ของแต่ละส่วนราชการ แต่ในการดำเนินงานภาพรวมของทั้ง 2 กระบวนการ โดยส่วนมากก็ยังไม่เห็นภาพของการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาลในส่วนราชการอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากนัก และยังคงเป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัดหรือกระบวนการที่ถูกกำหนดไว้ให้ส่วนราชการต้องดำเนินการ ซึ่งจะสังเกตเห็นได้จากปัจจุบันในเรื่องของการบริหารทรัพยากรบุคคลของภาครัฐก็ยังคงยึดติดกับระบบอุปถัมภ์เป็นส่วนมาก การแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการระดับสูงยังคงมีการแทรกแซงจากภาคการเมืองซึ่งจะเห็นได้จากเรื่อง

ร้องทุกข์ที่มีการร้องเรียนไปยังคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) และศาลปกครองที่ยังคงมีจำนวนมาก รวมไปถึงการใช้จ่ายงบประมาณยังไม่มี ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจซึ่งจะเห็นได้จากการที่ส่วนราชการต้องเร่งเบิกจ่าย งบประมาณให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละไตรมาส ซึ่งในทางปฏิบัติอาจ จะได้ตามเป้าหมายที่กำหนดแต่ในเชิงความคุ้มค่าอาจจะยังไม่ชัดเจนมากนัก การใช้ทรัพยากรของภาครัฐยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เหล่านี้แสดงให้เห็น ว่าถึงแม้ภาครัฐจะมีกลไกต่าง ๆ ในการที่จะขับเคลื่อน หลักธรรมาภิบาลมาใช้ เป็นแนวทางในการดำเนินงานแต่ยังขาดความจริงจังและต่อเนื่อง ดังนั้น ภาครัฐควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการที่จะนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการ กำหนดนโยบายและการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

บทสรุป

เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติของภาครัฐ ส่วนราชการต่าง ๆ กระทรวง กรม ควรมีการกำหนดกลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/นวัตกรรม เพื่อเสริมสร้าง ระบบคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ด้วยการรณรงค์การดำเนินการ ให้เกิดผลตามเป้าหมายอย่างมีระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้กระแสของความ มุ่งมั่นในการดำเนินการเรื่องจริยธรรม และธรรมาภิบาลในภาครัฐเกิดขึ้น สร้าง กระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวในด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในภาค ราชการ เพื่อผลักดันให้เกิดองค์การสุจริตธรรมที่มีศักดิ์ศรี (Organizational Integrity) ในภาคราชการทุกระดับในวงกว้าง ผู้บริหารให้การส่งเสริมและเป็น แบบอย่างที่ดี ดังนั้น แนวทางในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการกำหนด นโยบายเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน จึงควรมีการดำเนินการโดย 1) ยึดมั่นในหลักของวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้ที่ใช้ บริการ (Clear statement-high service quality) ซึ่งองค์กรจะต้องมีการ ประกาศพันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และใช้เป็นแนวทางใน

การวางแผนการปฏิบัติงานขององค์กรนั้น ๆ และบุคลากรจะต้องมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริการที่ประชาชนจะได้รับด้วยความมีคุณภาพ คัมค้ำกับภาษีที่เสีย 2) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่และบทบาทของตนว่าจะทำหน้าที่อย่างไร โดยวิธีอะไรที่จะบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารควรแจ้งให้ประชาชนได้ทราบในการประกาศสาธารณะ (Public Statement) ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตน โดยระบุให้ทราบถึงการปฏิบัติงานที่พอเหมาะกับขนาดและความซับซ้อน (Complexity) ขององค์กร ซึ่งบุคลากรต้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและผู้บริหารก็จะต้องมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในความรับผิดชอบของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งต้องมั่นใจว่าทุกคนปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนรวมไปถึงจะต้องมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับประชาชนผู้รับบริการ 3) ส่งเสริมค่านิยม (Values) ขององค์กรและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของธรรมาภิบาลโดยการปฏิบัติหรือพฤติกรรม และผู้บริหารจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันมีกระบวนการในการนำค่านิยมขององค์กรมาใช้ปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมผู้บริหารจะต้องมีการบริหารงานและการตัดสินใจอย่างโปร่งใสและเปิดเผยสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) มีการสื่อสารที่ดี การตัดสินใจอย่างโปร่งใส และมีการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม โดยองค์กรจะต้องมีระบบตรวจสอบการทำงานทุกอย่างเพื่อให้แน่ใจว่าทุกอย่างดำเนินไปตามแผนการทำงาน มีการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานบัญชีการเงินรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่ผลิตโดยองค์กรในการตัดสินใจในการดำเนินงาน ทุกครั้งต้องกระทำอย่างโปร่งใสและยุติธรรมต้องมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงหรือระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระบบการทำงานขององค์กร 5) พัฒนาศักยภาพและความสามารถของส่วนบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องและให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบในผลงาน โดยการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้รวมทั้งการประเมินความต้องการในการฝึกอบรมหรือการพัฒนาทักษะที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ มีกลไกการพัฒนาผู้ที่ได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นมาเป็นผู้บริหารให้มีทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในหน้าที่นั้น ๆ พัฒนาความสามารถของผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหาร รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานงานอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส มีระบบในการพัฒนาบุคลากรทดแทนบุคลากรในสายบริหารเพื่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานขององค์กร และ 6) การเข้าถึงประชาชน และต้องรับผิดชอบต่อการทำงานและผลงานอย่างจริงจัง

กล่าวโดยสรุปแนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนของภาครัฐนั้นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่พอเหมาะกับความต้องการของประชาชนผู้ที่มีารับบริการ มีกระบวนการในการจัดสรรและใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดแต่ได้ผลอย่างคุ้มค่าตามภารกิจที่ต้องปฏิบัติ มีแนวทางในการพัฒนาและขับเคลื่อนวัฒนธรรมขององค์กรให้มีความสุจริตยุติธรรมในการทำงาน บนรากฐานคุณธรรม ศีลธรรม และจริยธรรม ในการปฏิบัติงานจะต้องมีการวางแผนงานทุกอย่างบนพื้นฐานของการรู้จักจริง เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีผลงานดีเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ และประเด็นที่สำคัญในการบริหารจัดการที่ยั่งยืนคือต้องมีกระบวนการในการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะและศักยภาพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติคือจะต้องมีการปลูกฝังค่านิยมสุจริตให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์กรให้มีทัศนคติที่ดี ไม่ทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสยึดหลักคุณธรรม เพื่อจะส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. 9 มกราคม 2561, [http : //www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/00130026.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/00130026.PDF)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 9 มกราคม 2561. https://opdc.go.th/special.php?spc_id=3&content_id=2225

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). ชุดเครื่องมือการพัฒนาองค์การ (Organization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์กร, 9 มกราคม 2561. https://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=3589

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. ธรรมาภิบาลสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. 9 มกราคม 2561. [http : //www.socgg.soc.go.th/History3.htm](http://www.socgg.soc.go.th/History3.htm)

การพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพ
ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม
เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0
**The Development of Strategies in
Preparing Nakhon Pathom High School Students'
Vocational Skills for Thailand 4.0**

มาลัย ทองสิมา¹

Malai Thongsima¹

วรรณวีร์ บุญคุ้ม²

Wannawee Boonkoum²

นรินทร์ สังข์รักษา³

Narin Sangraksa³

19

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการการเตรียมพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 2) ร่างและนำเสนอยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 30 คนโดยการจัดประชุมข้อเสนอเชิงนโยบาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่ง

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาพัฒนศึกษา) มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ รองศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โครงสร้าง แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานและความต้องการด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 จากการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและวิเคราะห์สภาพแวดล้อม พบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพในระดับเบื้องต้น เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลเชิงลึกมีไม่เพียงพอ บุคลากรที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านทักษะอาชีพมีจำนวนจำกัด ขาดการบูรณาการฐานข้อมูลผู้ประกอบการในท้องถิ่น ผู้ปกครองไม่เห็นความสำคัญในการจัดการเรียนการสอนด้านทักษะอาชีพ จึงขาดความร่วมมือในการส่งเสริมให้บุตรหลานเรียนด้านทักษะอาชีพ จึงมีความต้องการในการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญในการเตรียมพร้อมด้านทักษะอาชีพ

2. ร่างและนำเสนอยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ประกอบด้วย 1) การพัฒนาความพร้อมด้านการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ 2) การพัฒนามาตรฐานด้านศักยภาพของผู้เรียน 3) การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะอาชีพ และ 4) ส่งเสริมและพัฒนาให้มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการศึกษา ซึ่งผลการประเมินการนำเสนอยุทธศาสตร์โดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า ยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : ยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม สังคมไทย 4.0

Abstract

This research aimed to 1) study the general information and needs for vocational skills in preparing Nakhon Pathom high school students for Thailand 4.0, and; 2) draft and propose strategies in preparing Nakhon Pathom high school students' vocational skills for Thailand 4.0. The research was conducted by Ethnographic Delphi Future research (EDFR) technique. The data were collected from 17 experts and 30 stakeholders through organizing a meeting to consider a drafted policy proposal. The research instruments were a semi-structured interview and a questionnaire. The collected data were analyzed for median, interquartile range, and content analysis.

The research findings were as follows :

1) The basic information and the needs for vocational skills in preparing Nakhon Pathom high school students for Thailand 4.0 based on the analysis of current conditions and environmental analysis, showed that most educational institutions had an understanding of only the basic preparation for vocational skills due to inadequate public relations information. Personnel that provided information about preparation for creating knowledge and understanding of vocational skills were limited, and; lack of integration of local entrepreneur database. Moreover, parents did not see the importance of teaching and learning in vocational skills, and therefore, lacked cooperation in encouraging their children to study vocational skills. Thus, there is a need to prepare personnel

to realize and see the importance of preparation for professional skills.

2) The drafted strategies in preparing Nakhon Pathom high school students' vocational skills for Thailand 4.0 consisted of: 2.1) development of the readiness of quality personnel; 2.2) development of standards for learners' potential; 2.3) development of the potential of vocational skills, and; 2.4) promotion and development of a modern network of technology for education. The results of the evaluation of the strategic presentation by experts showed the strategies in preparing Nakhon Pathom high school students' vocational skills for Thailand 4.0 were appropriate and possible at the highest levels.

Keywords : development of strategies in preparing vocational skills, high school students in nakhon pathom, Thailand 4.0

บทนำ

การส่งเสริมให้เยาวชนได้เตรียมความพร้อมด้านอาชีพโดยองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) หรือยูเนสโก (UNESCO) ได้ประกาศเป้าหมายการศึกษาโลกใหม่ที่ทุกประเทศสมาชิกทั่วโลกต้องบรรลุภายในปี 2573 โดยการส่งเสริมความรู้และทักษะเพื่ออาชีพ และการพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ถือเป็นสองเป้าหมายของการจัดการศึกษาโลกที่สำคัญ ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาจึงไม่ใช่เรียนเพื่อรู้วิชาอีกต่อไป แต่ต้องมีอาชีพ และเป็นไปเพื่อพัฒนามนุษย์ให้ตรงกับความต้องการของตลาด

แรงงาน โดยมีมาตรการนำร่องเพื่อเตรียมความพร้อม ในการประกอบอาชีพ ของเยาวชนในพื้นที่ ดังนี้ 1) พัฒนาระบบการจัดการ เป็นกลไกบูรณาการระดับ จังหวัดจัดประสานการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยการจัดการศึกษากับหน่วย เศรษฐกิจในตลาดแรงงานและภาคที่เกี่ยวข้อง 2) วิจัยสำรวจสถานการณ์ตลาด แรงงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนที่สอดคล้อง กับความต้องการตลาดแรงงานระดับจังหวัด 3) การเตรียมความพร้อมของ นักเรียนตั้งแต่มัธยมต้น เพื่อให้มีเจตคติรักงานและรู้จักวางแผนชีวิตโดยเฉพาะ การเลือกศึกษาต่อในระดับมัธยมปลายสายสามัญหรือสายอาชีพ (แทนการยุติ การศึกษา) รวมถึงการเตรียมผู้ปกครองด้วย 4) การจัดการศึกษาทางเลือกมัธยม เตรียมอาชีพ ครอบคลุมการศึกษาระดับมัธยมปลายสายสามัญและสายอาชีพ ที่เหมาะสม เน้นความร่วมมือกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ โดยมีเป้าหมายให้ผู้สำเร็จการศึกษาพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน มีทักษะตรง ตามความต้องการ โดยยังมีโอกาสในการศึกษาต่อและการส่งเสริมศักยภาพการ เรียนรู้ด้วยตนเองในระยะยาวต่อเนื่อง งานส่วนนี้รวมถึงการพัฒนาหลักสูตรและ การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษา และ 5) วิจัยด้านการจัดสรรทรัพยากร และงบประมาณที่เหมาะสมเพียงพอ รวมถึง การวิเคราะห์ต้นทุนและค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาเพื่ออาชีพให้ได้ผลมีประสิทธิภาพ (ธันว์ธิดา วงศ์ประสงค์, 2558 : 1-2)

จากสถานการณ์ปัญหาภาพรวมด้านการศึกษาไทยที่ผ่านมาพบ 3 ประเด็นสำคัญดังนี้ 1) เยาวชนมากกว่าร้อยละ 50 เข้าสู่ตลาดแรงงานด้วย วุฒิมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า และการศึกษาปัจจุบันไม่ได้เตรียม ความพร้อมด้านการใช้ชีวิตและการประกอบอาชีพให้แก่เยาวชน จากข้อมูลเด็ก ที่เกิดในรุ่นเดียวกัน ตั้งแต่เข้าเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ต่อเนื่องกัน 12 ปี ของสำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพเยาวชน (สสค.) พบว่า ในแต่ละปีมีเยาวชนหายไปจากระบบการศึกษาด้วยวุฒิการศึกษา

ม.6/ปวช. หรือต่ำกว่าร้อยละ 31 และด้วยวุฒิ ม.3 ร้อยละ 21 2) เสียงสะท้อนจากนายจ้างชี้ว่าลูกจ้างขาดทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานแทบทุกด้าน ผลสำรวจความคิดเห็นของนายจ้างโดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550) พบว่านายจ้างเกือบทั้งหมดระบุว่าลูกจ้างขาดทักษะที่จำเป็นในทุกด้าน โดยเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดคำนวณ เป็นต้น และ 3) ปัญหาอัตราเรียนต่ออุดมศึกษาอยู่ในระดับสูงแต่สวนทางกับการพัฒนาเศรษฐกิจ อัตราการเข้าเรียนต่ออุดมศึกษาของไทยสูงถึงร้อยละ 51 ซึ่งเป็นอันดับ 2 ของประเทศในอาเซียน ขณะที่รายได้ประชาชาติต่อหัวของไทยอยู่ที่ 14,354 เหรียญสหรัฐ ซึ่งต่ำกว่ามาเลเซียถึงร้อยละ 42 ทั้งที่มาเลเซียมีอัตราเข้าเรียนอุดมศึกษาเพียงร้อยละ 36 สะท้อนให้เห็นว่า จำนวนบัณฑิตไทยที่เกินมาไม่ได้มีส่วนช่วยผลักดันการพัฒนาประเทศ (ธันว์ธิดา วงศ์ประสงค์, 2558 : 2)

สาเหตุสำคัญที่ต้องมีการปฏิรูปการศึกษาเพราะว่าการจัดการศึกษาของไทยในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากวิกฤติของระบบการศึกษาไทยในเรื่องความทุกข์ของผู้เรียน เพราะเนื้อหาที่เรียน ไม่สอดคล้องกับความ เป็นจริงในชีวิตประจำวันของผู้เรียน ผู้เรียนต้องจำใจเรียนเรื่องไกลตัว และ มีความทุกข์เพราะต้องท่องจำตลอดเวลา ความทุกข์เกิดจากการเรียนทำให้เด็ก มองว่าการเรียนไม่ใช่เรื่องสนุก ไม่มีความสุข ไม่น่าเรียน และในการสอบเข้าเรียน ต่อทุกระดับเน้นเฉพาะความจำ ก็ยิ่งเพิ่มความเครียดให้ผู้เรียนมากขึ้น และ นับวันปัญหาเหล่านี้จะรุนแรงมากขึ้น จนกระทั่งกลายเป็นปัญหาใหญ่ของ สังคมได้ นอกจากนี้ยังพบปัญหาคุณภาพการศึกษาไทยก็ตกต่ำ ไม่สามารถ แข่งขันได้ในระดับนานาชาติ ทั้งในด้านวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วิชาภาษา ต่างประเทศ และขาดทักษะฝีมือในด้านวิชาชีพและการทำงาน (สำนักงาน เลขาธิการสภาการศึกษา, 2557 : 111)

นอกจากนี้ การเตรียมการศึกษาเพื่อก้าวเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 มีปัจจัยหลายอย่างที่ต้องคำนึงถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งยังมีบุคลากรทางการศึกษาอีกจำนวนมากที่อยู่ในระบบ 1.0, 2.0, 3.0 ซึ่งการพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ได้เริ่มปฏิรูปการศึกษาโดยได้กำหนดนโยบาย 2 ภาษา (bilingual policy) และสร้างทักษะด้านวิชาชีพเพื่อเศรษฐกิจเชิงอุตสาหกรรม และมีการพัฒนาความสามารถด้านการศึกษา จัดให้มีโรงเรียนการคิดวิเคราะห์ (thinking school) โดยหลักการสำคัญคือ การใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาของการศึกษา การใช้วิทยาศาสตร์เพื่อศึกษาเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ การใช้คณิตศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถทางสติปัญญาหรือด้านความคิด การใช้เหตุผล และหลักสูตรวิชาคณิตศาสตร์ที่เน้นการแก้ปัญหา การคิดวิเคราะห์ และการเตรียมการศึกษาจะต้องมีการวางแผนอย่างเป็นขั้นเป็นตอน จัดหลักสูตรให้ครอบคลุมคนทุกกลุ่ม พร้อมทั้งปรับปรุงตำราให้สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องเปลี่ยนระบบการประเมินเพื่อให้สอดคล้องกับหลักสูตรโดยเฉพาะการคิดเป็น วิเคราะห์เป็นตามทักษะในศตวรรษที่ 21 และการปรับการอบรมครูให้ตรงกับความต้องการในการนำความรู้ไปใช้ และการพัฒนาให้ผู้เรียนสามารถสร้างนวัตกรรมเพื่อนำไปใช้ต้องดำเนินการควบคู่ไปด้วยกัน

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่เป้าหมายของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อรองรับการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร จังหวัดนครปฐมมีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่านทำให้สภาพดินและแหล่งน้ำมีความอุดมสมบูรณ์ และจากการกระจายความเจริญของกรุงเทพมหานครและการเคลื่อนย้ายประชากรเข้าสู่จังหวัดนครปฐม ทำให้เศรษฐกิจของจังหวัดนครปฐมขยายตัวในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการอุตสาหกรรม ด้านการบริหาร ด้านการศึกษา มีสถาบันการเงินอยู่จำนวนมาก ทำให้สะดวกในการประกอบกิจกรรมทางพาณิชย์กรรม (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1, ม.ป.ป. : 1) จะเห็นได้ว่า

จังหวัดนครปฐมนั้น เป็นจังหวัดที่มีการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว มีการนำนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลมาเป็นกรอบหลักในการพัฒนาจังหวัด เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ สร้างโอกาสและเพิ่มรายได้ ซึ่งหากสถานศึกษาและสถานประกอบการได้มีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนสู่อาชีพ โดยจัดระบบการศึกษาเพื่อการมีงานทำ เป็นระบบการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นและเอื้อต่อการพัฒนานักเรียน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนมีความคิดเป็นเหตุเป็นผลในการทำงาน สังสมความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน รู้จักการหาโอกาสและช่องทางในการทำงาน สสำรวจการก้าวเข้าสู่โลกแห่งการทำงาน นักเรียนต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติอันดีผ่านทางการศึกษา การฝึกอบรมและการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้นักเรียนมีประสบการณ์ที่จะตัดสินใจในการศึกษาต่อและการทำงานต่อไปได้ในอนาคต และเป็นการเตรียมคุณลักษณะที่ดีเพื่อการประกอบอาชีพให้สอดคล้องกับความถนัด ทักษะและคุณลักษณะของนักเรียนให้สอดคล้องและตรงประเด็นกับการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพในอนาคตของนักเรียน เพื่อที่จะได้ส่งเสริมศักยภาพความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่นและประเทศ

ดังนั้น การจะเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนเพื่อการพัฒนาทางการศึกษา ต้องเป็นการก้าวที่ละก้าวจึงจะเกิดความยั่งยืนได้ และการที่จะเป็นการศึกษา 4.0 ทุกอย่างต้องผ่านการวางแผนเพื่อสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่ดี และต้องใช้ความอดทนและต้องดำเนินงานในทุกภาคส่วนของการศึกษาไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เกิดการบูรณาการและความสมดุล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบุคลากรและการสร้างนวัตกรรมในการขับเคลื่อนพัฒนาทางการศึกษาที่สามารถนำไปใช้และปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม ควรยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางพัฒนาที่เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลอย่างเข้มแข็ง และให้การศึกษาเป็นกลไกในการพัฒนา ส่งเสริมและปลูกฝังแนวความคิดให้กับพลเมืองและเยาวชนของชาติ

ด้วยเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ซึ่งองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการ กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม ซึ่งจะมีส่วนในการ พัฒนาเยาวชนไทยให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นกำลังที่สำคัญของ ประเทศชาติอย่างเหมาะสมในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการการเตรียมพร้อมด้านทักษะ อาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับ สังคมไทย 4.0
2. ร่างและนำเสนอยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้าน ทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับ สังคม 4.0 ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้
 - 1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ในภาครัฐ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา เขต 9 นครปฐม ผู้อำนวยการโรงเรียน จังหวัดนครปฐม นักวิชาการ

อาจารย์ ครู สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครปฐม และกรมจัดหางาน จังหวัดนครปฐม

1.2 กลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ได้แก่ นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 ถึงนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในสถานศึกษาจังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 35,548 คน และใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 2000 : 94) ในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน

1.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่ในภาคเอกชน ได้แก่ ตัวแทนสถานประกอบการ และตัวแทนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ และตัวแทนจากชุมชน ในจังหวัดนครปฐม

1.4 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ กลุ่มนักวิชาการที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการนโยบาย จำนวน 17 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive) โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

1.4.1 ปัจจุบันทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำยุทธศาสตร์ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดนครปฐม นักการศึกษาในหน่วยงานของรัฐและเอกชน หรือเป็นที่ปรึกษาด้านการจัดทำยุทธศาสตร์ให้กับหน่วยงานของรัฐและเอกชน

1.4.2 มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการจัดทำยุทธศาสตร์ในองค์การอย่างดีเยี่ยม หรือมีผลงานที่สามารถเห็นได้ในวงการศึกษ เช่น ตำราหรือผลงานวิจัยต่าง ๆ ในด้านการศึกษาริเญนรู้เกี่ยวกับการจัดทำยุทธศาสตร์

1.4.3 เป็นผู้มืบทบาทในการกำหนดนโยบายหรือมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ด้านทักษะอาชีพของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

1.4.4 เป็นผู้ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งด้านการจัดทำยุทธศาสตร์ไม่น้อยกว่า 1 ปี

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ในการศึกษา คือ จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดนครปฐม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยม เขต 9 จังหวัดนครปฐม จำนวน 29 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 (จังหวัดสุพรรณบุรีและจังหวัดนครปฐม, 2560)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์หลักการ แนวคิดทฤษฎี และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดยุทธศาสตร์ กระบวนการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการตรวจสอบสภาพแวดล้อมเพื่อชี้ให้เห็นสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ชี้ให้เห็นอุปสรรคและโอกาสทั้งในปัจจุบันและอนาคต 2) การประเมินข้อดีและข้อเสีย ขั้นตอนการกำหนดทิศทางของสถานศึกษา องค์ประกอบในการบริหารยุทธศาสตร์ แผนการพัฒนาการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 โดยเริ่มจากยุทธศาสตร์นำเข้า (Strategic Inputs) ประกอบด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) ซึ่งจะนำไปสู่ยุทธศาสตร์ปฏิบัติการ (Strategic Actions) ประกอบด้วยการกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ (Strategic Determination) และการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ (Strategic Implementation)

4. ขอบเขตด้านเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอการพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559- เดือนพฤษภาคม 2560

วิธีการดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของความต้องการด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 โดยผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาจากวิธีการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Synthesis) จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยแบบสอบถาม วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วยเทคนิค SWOT Analysis จำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละประเด็นที่แตกต่างกัน ได้ผลการการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของความต้องการด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0

ขั้นตอนที่ 2 ร่างยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการร่างข้อเสนอยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) โดยดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ได้ผลการศึกษายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ผู้วิจัยใช้วิธีจัดประชุมข้อเสนอเชิงนโยบาย (Policy Meeting) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 17 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เอกสารเพื่อการวิเคราะห์ (Documentary Analysis) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เอกสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากเว็บไซต์
2. แบบสัมภาษณ์ (Interview-form) สำหรับการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นหลัก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมประเด็นที่ทำการวิจัยมากที่สุด ซึ่งเป็นแนวคำถามที่ผ่านการกลั่นกรองและพิจารณาแล้วว่าจะสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ชัดเจนและครอบคลุมมากที่สุด โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ก็มีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจัยของยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณานำเนื้อหา (Descriptive Analysis)
3. แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบประเมินร่างยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 กำหนดประเด็นหลักในการสอบถามเป็น 3 ตอน

ผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของความต้องการด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 พบว่าความต้องการในการจัดการศึกษามี 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านความต้องการด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียน ควรให้โรงเรียนมีการประชุม ชี้แจง ทำความเข้าใจแก่ครู-อาจารย์ให้ตระหนักในความสัมพันธ์เกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียน รองลงมา ได้แก่ ควรให้โรงเรียนกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนแก่ครู-อาจารย์ในด้านความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียน และควรให้โรงเรียนจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในทุกรายวิชา เป็นหมวดวิชา และเป็นภาพรวมของโรงเรียนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน

1.2 ด้านการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ควรให้โรงเรียนกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนในการให้ครู อาจารย์จัดการเรียนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ รองลงมาได้แก่ ควรให้โรงเรียนส่งเสริมสนับสนุนให้ครู-อาจารย์ได้ประชุม อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและควรให้โรงเรียนมีนโยบายให้ครูทุกคนมีแผนการสอนในรายวิชาที่สอนครบทุกรายวิชา

1.3 การจัดการเรียนการสอนด้านทักษะอาชีพของนักเรียน ควรให้โรงเรียนมีการเชิญวิทยากรภายนอกที่มีความรู้ ประสบการณ์ มาช่วยสอนในโรงเรียน รองลงมาได้แก่ ควรให้โรงเรียนมีการจัดทำข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดการเรียนการสอนและโรงเรียนควรมีนโยบายให้ครูผู้สอนทุกคนจัดทำแผนการสอนในรายวิชาเกี่ยวกับทักษะอาชีพของนักเรียน

1.4 การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียน โรงเรียนควรมีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนให้มีคุณภาพสนองต่อการเรียนการสอนในด้านห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การจัดสวนป่า ฯลฯ และโรงเรียนควรมีนโยบายในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนให้ชัดเจน ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผู้วิจัยได้

สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าการส่งเสริมเกี่ยวกับความต้องการด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนของสถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นต่าง ๆ ที่ได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์ ในด้านการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพเชิงลึกไม่เพียงพอ ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นสอดคล้องกันว่าทักษะอาชีพของนักเรียนที่ให้สถานศึกษาจะกำหนดเป็นหลักสูตานั้นเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยากเนื่องจากครูหรือผู้สอนไม่มีความชำนาญตลอดจนนโยบายของภาครัฐไม่ชัดเจนและขาดความต่อเนื่องในการทำงาน ตลอดจนการขาดกลไกในการกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้เรียนที่ชัดเจนและต่อเนื่องไปสู่วิชาชีพ

ด้านการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในการจัดการเรียนการสอนพบปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ครู-อาจารย์ยังไม่ปรับเปลี่ยนวิธีการสอน ยึดการสอนแบบเดิม เน้นการบรรยาย สื่อการเรียนการสอนไม่มีคุณภาพ แผนจัดการเรียนรู้ที่จัดทำขึ้นไม่ได้นำมาใช้สอนอย่างจริงจัง ยังเขียนแผนจัดการเรียนรู้เพื่อส่งฝ่ายบริหารมากกว่าที่จะเขียนเพื่อนำไปใช้จริง ครู-อาจารย์มีภาระงานมาก ทำให้การศึกษาด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนเป็นไปได้ยากขึ้น

ด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียน ในการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ควรจะดำเนินการผ่านกิจกรรมแนะแนวในด้านอาชีพให้นักเรียน จากการศึกษาพบว่าสถานศึกษาส่วนใหญ่จัดแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนไม่สอดคล้องกับการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพ ประกอบกับงบประมาณในการสนับสนุนไม่เพียงพอ แหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนไม่หลากหลาย ไม่ครอบคลุมในทุกกลุ่มสาระฯ นอกจากนี้ การพัฒนาบรรยากาศของการเรียนรู้อย่างเน้นไปที่การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เน้นความสวยงามมากกว่าการใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่แท้จริง

ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลผู้ประกอบการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้เรียนเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามากกว่าที่จะให้เข้าสู่ด้านอาชีพ ดังนั้น สถานศึกษาจึงขาดข้อมูลหรือมีข้อมูลในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ประกอบการ หรือสถานประกอบการที่ต้องการบุคลากรด้านอาชีพ ทำให้เมื่อต้องเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนจึงมีข้อมูลไม่มากพอที่จะให้ความช่วยเหลือหรือส่งเสริมให้ผู้เรียนหันมาสนใจทักษะด้านอาชีพมากขึ้น

การที่ผู้ปกครองนักเรียนไม่เห็นด้วยกับการที่จะให้บุตรหลานของตนเรียนสายวิชาชีพ เพราะเป็นค่านิยมของผู้ปกครองที่จะให้บุตรหลานของตนเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามากกว่าที่จะเข้าศึกษาด้านสายอาชีพ ประกอบกับขาดการบูรณาการด้านข้อมูลของผู้ประกอบการกับสถานศึกษา ทำให้เจ้าของสถานประกอบการไม่สามารถรับนักเรียนเข้าประกอบอาชีพได้เนื่องจากขาดทักษะในด้านอาชีพตรงตามที่สถานประกอบการต้องการ ดังนั้น สถานศึกษาควรมีข้อมูลมากพอที่จะให้ความช่วยเหลือหรือส่งเสริมให้ผู้เรียนหันมาสนใจทักษะด้านอาชีพให้มากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลเชิงลึกเพียงพอ มีบุคลากรที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านทักษะอาชีพที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างทั่วถึง มีการบูรณาการฐานข้อมูลผู้ประกอบการในท้องถิ่น ทำให้ผู้ปกครองเห็นความสำคัญในการจัดการเรียนการสอนด้านทักษะอาชีพเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการส่งเสริมให้บุตรหลานเรียนด้านทักษะอาชีพ

ด้านผู้เรียนผลการวิเคราะห์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 พบว่า สถานศึกษาควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ รองลงมา ได้แก่ การพัฒนามาตรฐานศักยภาพของผู้เรียน การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะอาชีพ และการพัฒนาและส่งเสริมระบบเครือข่ายเทคโนโลยี

ตามลำดับ ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนด้านทักษะอาชีพ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การจัดสรรงบประมาณในการเรียนการสอน และปัญหาด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียน ตามลำดับ

ส่วนผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 จะต้องดำเนินการพัฒนายุทธศาสตร์ในทุกยุทธศาสตร์เพราะพื้นที่แสดงไว้ทั้งหมด 4 ตำแหน่ง ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ที่เน้นการพัฒนามากที่สุดคือ ยุทธศาสตร์การพัฒนา (WO Strategies) ซึ่งเป็นการกำหนดเป้าหมายโดยใช้ความได้เปรียบด้านโอกาสมาปิดจุดอ่อนเพื่อสร้างเป็นร่างข้อเสนอการพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0

การคิดชุดของยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมขององค์กร Wheelen และ Hunger (2004 : 114-115) กล่าวว่า จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการเชื่อมโยงมุมมองทั้งสี่ด้านเข้าด้วยกันคือการเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในเข้าด้วยกันเพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กรนั้นเป็นการสังเคราะห์ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกมิติที่ส่งผลทำให้ได้ยุทธศาสตร์ที่ตรงประเด็น ชัดเจนและท้าทายต่อการพัฒนาศักยภาพในเชิงรุกขององค์กร โดยยุทธศาสตร์ SO นั้น เป็นยุทธศาสตร์ที่เน้นการใช้จุดแข็งในองค์กรร่วมกับโอกาสที่เอื้อจากภายนอก เป็นการคิดในเชิงรุกที่ดึงเอกลักษณ์ความโดดเด่นขององค์กรมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ยุทธศาสตร์ WO เป็นวิธีการที่จะลดจุดอ่อนภายในองค์กรให้หมดไปหรือให้เหลือน้อยที่สุด โดยใช้ข้อได้เปรียบหรือโอกาสจากภายนอกมาช่วยแก้ไข เช่น กำลังคน เทคโนโลยี เป็นต้น ยุทธศาสตร์ ST เป็นวิธีดำเนินการ

ที่จะใช้จุดแข็งภายในองค์กรในการควบคุม หรือจัดการกับอุปสรรคหรือภัยคุกคามจากภายนอกซึ่งอาจดำเนินการในลักษณะที่เสริมจุดแข็งภายในก่อน เพื่อป้องกันอุปสรรคหรือภัยคุกคามจากภายนอก ส่วนยุทธศาสตร์ WT นั้น เป็นยุทธศาสตร์ที่แสดงถึงความพยายามอย่างที่สุดที่จะลดจุดอ่อนภายในองค์กร ซึ่งเป็นการดำเนินการในเชิงรับและในเวลาเดียวกันจะต้องคิดหาวิธีที่จะหลีกเลี่ยงอุปสรรค ข้อจำกัด หรือภัยคุกคามจากภายนอกให้ได้ซึ่งอาจเป็นวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนขององค์กร

2. ผลการพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 โดยสรุปผลการวิเคราะห์จากประเด็นข้อเสนอการพัฒนาร่างยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ผู้วิจัยได้มีการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะในการจัดกลุ่มยุทธศาสตร์และนำผลการวิเคราะห์เรียงตามลำดับประเด็นข้อเสนอทางยุทธศาสตร์ จากนั้นจึงนำผลการวิเคราะห์มาสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะในรอบที่ 3 ประกอบด้วย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาความพร้อมด้านการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) มีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่าประเด็นข้อเสนอทางยุทธศาสตร์ที่ 1 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00) เมื่อพิจารณาจากกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์พบว่า

กลยุทธ์ที่ 1.1 ความพร้อมในด้านการพัฒนาสถานศึกษาให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้หรือกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้เพื่อทักษะอาชีพ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

กลยุทธ์ที่ 1.2 ความพร้อมในด้านการพัฒนาผู้เรียนเข้าถึงบริการ และข้อมูลต่าง ๆ ของนโยบายการส่งเสริมและข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อ ทักษะอาชีพ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็น ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

กลยุทธ์ที่ 1.3 การเตรียมความพร้อมและส่งเสริมการพัฒนา บุคลากรในหน่วยงานให้มีทักษะความสามารถในการสนับสนุนการเตรียมความ พร้อมด้านทักษะอาชีพ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนามาตรฐานศักยภาพของผู้เรียน สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) มีความเห็น สอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่าประเด็นข้อเสนอทางยุทธศาสตร์ที่ 1 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00) เมื่อพิจารณากลยุทธ์ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ พบว่า

กลยุทธ์ที่ 2.1 ความพร้อมด้านความรู้และทักษะตรงตามความ ต้องการของตลาดแรงงาน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

กลยุทธ์ที่ 2.2 ความพร้อมด้านทักษะการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

กลยุทธ์ที่ 2.3 ความพร้อมด้านจริยธรรมในวิชาชีพ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ใน ระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะอาชีพ สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) มีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่าประเด็น

ข้อเสนอทางยุทธศาสตร์ที่ 1 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00) เมื่อพิจารณากลยุทธ์เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ พบว่า

กลยุทธ์ที่ 3.1 สร้างและส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพในท้องถิ่น กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

กลยุทธ์ที่ 3.2 สร้างโอกาสและช่องทางด้านอาชีพเพื่อเข้าสู่ตลาด แรงงานเพื่อการมีงานทำ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

กลยุทธ์ที่ 3.3 สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนา ศักยภาพหรือทักษะอาชีพ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การพัฒนาและส่งเสริมให้มีระบบเครือข่าย เทคโนโลยีที่ทันสมัย สอดคล้องกับนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐานและคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2560 มีความเห็น สอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่าประเด็นข้อเสนอทางยุทธศาสตร์ที่ 4 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00) เมื่อพิจารณากลยุทธ์ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ พบว่า

กลยุทธ์ที่ 4.1 การส่งเสริมและสร้างเครือข่ายทางการศึกษาด้าน ทักษะอาชีพที่มีศักยภาพ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

กลยุทธ์ที่ 4.2 การสนับสนุนการจัดการศึกษาด้านทักษะอาชีพที่ เป็นนวัตกรรมและความคิดเชิงสร้างสรรค์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง (มีค่าไม่เกิน 1.50) และเห็นว่ามี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md. เท่ากับ 5.00)

3. ผลนำยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ที่ร่างขึ้นมาพัฒนาโดยผ่านการรับรองจากการประชุมข้อเสนอเชิงนโยบาย ได้ยุทธศาสตร์ 4 ยุทธศาสตร์ที่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด และกลยุทธ์ 11 กลยุทธ์ที่มีความเป็นประโยชน์และถูกต้องในระดับมากที่สุด

สรุปสาระของยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ได้ 4 ยุทธศาสตร์และ 11 กลยุทธ์ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาความพร้อมด้านการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ประกอบด้วยกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสถานศึกษาให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้หรือกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ เพื่อทักษะอาชีพ กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาให้ผู้เรียนเข้าถึงบริการและข้อมูลต่าง ๆ ของนโยบายการส่งเสริมและข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 กลยุทธ์ที่ 3 เตรียมความพร้อมและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีทักษะความสามารถในการสนับสนุนการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนามาตรฐานด้านศักยภาพของผู้เรียน ประกอบด้วยกลยุทธ์ที่ 1 ด้านความรู้และทักษะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน กลยุทธ์ที่ 2 ด้านทักษะการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะอาชีพ ประกอบด้วยกลยุทธ์ที่ 1 สร้างและส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพในท้องถิ่น กลยุทธ์ที่ 2 สร้างโอกาสและช่องทางด้านอาชีพเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อการมีงานทำ

กลยุทธ์ที่ 3 สร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาศักยภาพ หรือทักษะด้านอาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาให้มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อการศึกษา ประกอบด้วยกลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมและสร้าง เครือข่ายทางการศึกษาด้านทักษะอาชีพที่มีศักยภาพ กลยุทธ์ที่ 2 การสนับสนุน การจัดการศึกษาด้านทักษะอาชีพที่เป็นนวัตกรรมและความคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองความต้องการและเกิดความภาคภูมิใจของประชาชนในพื้นที่

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะ อาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคม ไทย 4.0 สามารถอภิปรายผลครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาความพร้อมด้านการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ อภิปรายผลในภาพรวมได้ดังนี้ สถานศึกษาส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับความ ต้องการด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนในระดับ เบื้องต้นเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลเชิงลึกมีไม่เพียงพอ บุคลากร ของภาครัฐที่ให้ข้อมูลมีจำนวนจำกัดไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างทั่วถึง ขาดการ บูรณาการฐานข้อมูลผู้ประกอบการ และไม่มีความชัดเจนของหน่วยงานที่ทำ ภารกิจสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการด้านการเตรียมความ พร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนซึ่งการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทยควร มีการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คือ 1) การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนปลายควรดำเนินการผ่านกิจกรรมแนะแนวด้านอาชีพให้นักเรียนสามารถ พิจารณาศักยภาพของตนเองเพื่อที่จะศึกษาต่อในสายอาชีพในสถาบัน อุดมศึกษาได้อย่างชัดเจน 2) การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของ

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายควรมีความต่อเนื่องมาจากระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมีทิศทางการพัฒนาทักษะอาชีพที่ชัดเจน 3) การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายควรมีความหลากหลายด้านวิชาชีพที่ให้นักเรียนศึกษา และ 4) การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายควรมีบุคลากรของสถานศึกษาที่มีความรู้ในการแนะแนวและฝึกทักษะอาชีพอย่างเพียงพอ สถานศึกษาควรเชิญวิทยากรภายนอกที่มีความรู้ ประสบการณ์ มาช่วยสอนในโรงเรียน นอกจากนี้สถานศึกษาควรจัดทำข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดการเรียนการสอน ครูผู้สอนทุกคนจัดทำแผนการสอนในรายวิชาอาชีพ และสถานศึกษาควรกำหนดแนวทางการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพโดยเน้นการปฏิบัติจริง เพื่อแก้ประเด็นปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือและแรงงานที่มีทักษะด้านการบริหารที่เป็นมืออาชีพเข้ามาทำงาน ถือเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการประสบอยู่ในปัจจุบันด้วยเหตุผลเรื่องของสถานประกอบการที่มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่ยังไม่ได้มาตรฐานและชัดเจน ทำให้บุคลากรหรือแรงงานขาดความเชื่อมั่นในเรื่องของความมั่นคง สวัสดิการ และความก้าวหน้าในอาชีพ ผลที่ได้จากการศึกษาสอดคล้องกับ ประชาคม จันทรชิต (2560: ออนไลน์) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาทักษะ เยาวชนรุ่นใหม่เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ดังนี้คือ การศึกษาไทยจะต้องพัฒนาความรู้และทักษะของคนรุ่นใหม่ให้ตรงกับสมรรถนะที่พลโลกต้องการในศตวรรษที่ 21 ซึ่งแนวทางการพัฒนาเยาวชนรุ่นใหม่มี 7 ด้านคือ มีความรู้ด้านเทคโนโลยี มีความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีทักษะการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะการติดต่อสื่อสาร มีความรู้ในเชิงธุรกิจและการประกอบการ และมีการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ควบคู่ไปกับการสร้างคนให้สมบูรณ์ใน 3 มิติตามแนวทางของท่านพุทธทาสคือ สอนคนให้มีความรู้และสติปัญญา ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม และสอนอาชีพให้คนสามารถออกไปทำงานได้ ซึ่งเป้าหมายของ

ยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 คือเปลี่ยนจากทำมากได้น้อย ไปเป็นทำน้อยแต่ได้มาก ด้วยการใช้เทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ ถ้าเราต้องการที่จะข้ามกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญคือรายได้ต่อหัว เราจะต้องเพิ่มผลิตภาพของคนไทยด้วยการพัฒนาทุนมนุษย์ ด้วยการจัดการศึกษาให้ผลิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อให้คนไทยมีขีดความสามารถและมีศักยภาพในการแข่งขันได้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนามาตรฐานด้านศักยภาพของผู้เรียนด้านการจัดการศึกษา พบว่า นักเรียนขาดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ ไม่สนใจในการเรียน ขาดความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาด้านการเรียน ผู้ปกครองนักเรียนยังขาดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่นักเรียนในปกครองของตนเป็นได้เพียงแค้รับทราบเท่านั้น ครู-อาจารย์ผู้สอน ยังเน้นการท่องจำเป็นหลักใหญ่ ควรใช้วิธีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย สถานศึกษาควรที่จะชี้แจงทำความเข้าใจแก่ครู-อาจารย์ให้ตระหนักในความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนเพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 นอกจากนี้สถานศึกษาควรจัดทำข้อมูลสารสนเทศถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในทุกรายวิชา เป็นกลุ่มสาระการเรียนรู้ และเป็นภาพรวมของโรงเรียนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และควรที่จะกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนในการให้ครู-อาจารย์จัดการเรียนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมสนับสนุนให้ครู-อาจารย์ได้ประชุม อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2552 : ก-ง) ได้กล่าวถึงสภาพปัญหาของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการจัดการเรียนการสอนของไทย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทั่วประเทศ ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาด้านผู้เรียน ผู้เรียนขาดทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเรียนรู้

โดยเฉพาะทักษะด้านการอ่าน การเขียน การพูดสื่อสาร การฟัง การคิดเลข และ การจัดลำดับความคิดที่เป็นระบบ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนและการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูผู้สอน ผู้เรียนมีปัญหาครอบครัว และขาดความพร้อมในการเรียนรู้ โดยผู้เรียนจำนวนหนึ่งเป็นผู้เรียนในครอบครัวแตกแยก ยากจน ผู้ปกครองไม่มีเวลาในการอบรมดูแล และไม่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากผู้ปกครองเท่าที่ควร เป็นเหตุให้ขาดความพร้อมในการเรียนรู้ ผู้เรียนขาดความรับผิดชอบและไม่ตั้งใจทำงาน โดยผู้เรียนกลุ่มนี้ไม่นำอุปกรณ์การเรียนมาเรียน ไม่ตั้งใจทำงาน ทำให้มีผลงานที่ไม่มีคุณภาพและเป็นปัญหาในชั้นเรียน ผู้เรียนไม่ให้ความสำคัญมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการเรียนรู้และขาดนิสัยใฝ่เรียนรู้ ทั้งนี้เพราะมีสิ่งที่เราให้ความสนใจมากกว่าการเรียน เช่น การเล่นเกมคอมพิวเตอร์ การสนใจเพศตรงข้าม เนื่องจากเข้าสู่วัยรุ่น การเที่ยวห้างและแหล่งบันเทิง การไม่เห็นคุณค่าของการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนไม่ให้ความสำคัญต่อการเรียน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะอาชีพ การจัดแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนไม่สอดคล้องกับการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพ แหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนมีไม่หลากหลาย ไม่ครอบคลุมซึ่งอาจจะเป็นเพราะงบประมาณในการสนับสนุนไม่เพียงพอ การพัฒนาบรรยากาศของการเรียนรู้ยังเน้นไปที่การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เน้นความสวยงามมากกว่าการใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่แท้จริง และด้านการบูรณาการฐานข้อมูลผู้ประกอบการจากการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่จะให้ผู้เรียนเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามากกว่าที่จะให้เข้าสู่ด้านอาชีพ ดังนั้น สถานศึกษาจึงไม่มีข้อมูลหรือไม่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ประกอบการหรือสถานประกอบการที่ต้องการบุคลากรด้านอาชีพ ทำให้เมื่อต้องการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนจึงมีข้อมูลไม่มากพอที่จะให้ความช่วยเหลือส่งเสริมให้ผู้เรียนหันมาสนใจทักษะด้านอาชีพมากขึ้น

สอดคล้องกับ จุฬารัตน์ ศราวณะวงศ์ (2552) ที่ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนา
ตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่นในด้านการ
แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาให้มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยี
ที่ทันสมัยเพื่อการศึกษา สถานศึกษาควรจะขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน
ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่เกิดจากการ
แลกเปลี่ยนประสบการณ์จริงและองค์ความรู้จากหน่วยงานภาครัฐและ
ชุมชนดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนและผู้ประกอบการรับทราบ
ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ผ่านมาตรการและแผนปฏิบัติการต่าง ๆ อาทิ การ
ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ การฝึกอบรมของหน่วยงานโดยตรงหรือหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง การจัดทำเว็บไซต์ การจัดทำหนังสือเผยแพร่ข้อมูล รวมถึงการออก
ไปบรรยายให้ความรู้กับผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ในด้านการศึกษาก็ได้
พยายามที่จะให้สถานศึกษาส่งเสริมและพัฒนาทักษะอาชีพให้กับผู้เรียนเพื่อ
ที่จะได้จัดทำแผนงานหรือทิศทางการดำเนินงานการเตรียมความพร้อมทักษะ
ด้านอาชีพให้แก่ผู้เรียนในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0
ผลที่ได้จากการศึกษาสอดคล้องกับ ชำนาญ เหล่ารักผล (2553) ที่ทำการวิจัย
เรื่อง การพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำหรับโรงเรียนในเครือมูลนิธิ
คณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทยว่า ที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการความรู้และการสร้างเครือข่ายภายในและ
ภายนอกเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ และเสนาะ กลิ่นงาม (2551) ที่ได้
ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏที่
เชื่อมโยงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

การพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0
มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า การนำ

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ไปสู่การใช้ปฏิบัติจริงในแผนปฏิบัติการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้กำหนดยุทธศาสตร์จะต้องนำไปปฏิบัติให้ได้ตามยุทธศาสตร์ ตามที่ท่านผู้ทรงคุณวุฒิจากที่ประชุมกล่าวว่า “เป็นยุทธศาสตร์ที่ดีและใช้ได้เพราะตรงกับสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการ และเพื่อเป็นการส่งเสริมตามยุทธศาสตร์นั้นจะต้องดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องอันนี้จะทำให้ผู้เรียนมีทักษะด้านอาชีพที่สามารถแข่งขันได้” และนอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมประชุมได้อภิปรายเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องการพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ว่ายุทธศาสตร์นี้ดังเป็นการส่งเสริมให้นักเรียนสามารถพัฒนาทักษะด้านอาชีพ โดยมีหน่วยงานที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของผู้ประกอบการในท้องถิ่นแล้วจึงพัฒนาส่งเสริมยกระดับขีดความสามารถให้ได้มาตรฐานและคุณภาพที่สูงขึ้น นอกจากนี้ควรมีการปรับกระบวนการพัฒนาและการดำเนินยุทธศาสตร์กลยุทธ์ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยเน้นการติดตามและประเมินผลของยุทธศาสตร์อย่างจริงจัง การกำหนดยุทธศาสตร์ควรดำเนินการจากล่างขึ้นสู่บน ควรปรับทิศทางในดำเนินการให้เป็นเอกภาพหนึ่งเดียวซึ่งอาจทำได้ยากเพราะมีหลายหน่วยงานที่ร่วมกันรับผิดชอบ ดังนั้นควรปรับโครงสร้างภายในสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการ สภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประกอบและสถานประกอบการ นอกจากนี้ควรส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดและข้อระเบียบเกี่ยวกับวิชาชีพเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ในด้านทักษะอาชีพด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 หน่วยงานที่ส่งเสริมและพัฒนาโดยตรงมีการดำเนินการที่ทับซ้อนและไม่ได้มีการกิจหลักเพื่อที่จะเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ในทางปฏิบัติหน่วยงานพัฒนาส่งเสริมยังขาดการบูรณาการร่วมกันของนโยบาย ประกอบกับงบประมาณเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0

2. ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าแม้ภาครัฐจะมีนโยบายและมาตรการให้ส่งเสริมและพัฒนาทักษะอาชีพของนักเรียนมาโดยตลอด ไม่ได้ส่งผลทำให้สถานศึกษาหรือผู้ประกอบการมีความรู้และความเข้าใจเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนมีทักษะด้านอาชีพ ประกอบกับมีปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ดังนั้น รัฐบาลควรจัดตั้งหน่วยงานที่มีภารกิจในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครปฐม เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบหรือโครงสร้างสำหรับการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อรองรับสังคมไทย 4.0 ในพื้นที่อื่น ๆ
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมกระบวนการสร้างองค์ความรู้นวัตกรรมสำหรับการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อมีรูปแบบองค์ความรู้สำหรับการเตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพ
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับศักยภาพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเฉพาะกลุ่ม เพื่อที่จะได้เตรียมความพร้อมด้านทักษะอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายให้สอดคล้องกับความต้องการในตลาดวิชาชีพและตรงตามความต้องการของสถานประกอบ
4. ควรมีการศึกษากำหนดยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติโดยนำไปใช้กับกลุ่มเฉพาะเพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์. (2552). การพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชำนาญ เหล่ารักผล. (2553). การพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำหรับโรงเรียนในเครือมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ฉันทวีธิตา วงศ์ประสงค์. (2558). **ติดอาวุธ “ทักษะการเรียนรู้เพื่อการมีงานทำ”**. ในจดหมายข่าว สสค. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน
- ประชาคม จันทระชิต. (2560). **เตรียมความพร้อมแรงงานรุ่นใหม่ขับเคลื่อนไทยแลนด์ 4.0**. เข้าถึงได้จาก <http://blog.eduzones.com/jipatar/172870> (Jan 30, 2560).
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2557). **“การดำเนินงานด้านนโยบายการศึกษาขององค์กรนโยบายการศึกษาระดับชาติในกลุ่มประเทศอาเซียนและอาเซียนบวกสาม”**. งานวิจัย. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). **รายงานการวิจัยเรื่องสภาพปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการจัดการเรียนการสอนที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.ที.ซี คอมมิวนิเคชั่น.
- สำนักบริหารยุทธศาสตร์ภาคเหนือตอนบน 1. (ม.ป.ป.). **แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 (พ.ศ. 2561-2564)**. เชียงใหม่ : กลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1.
- เสนาะ กลิ่นงาม. (2551). **การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (2000). “Determining Sample Size for Reseach Activities.” **Educational and Psychological Measurement** 30, 3 : 608

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
Factors Influencing the Effectiveness of Medical
Representatives in the Bangkok Metropolitan Area

พิชญาภรณ์ สถาพรวงษา¹

Pichayaporn Sathapornwachana¹

ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์²

Paipoon Archarungroj²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติ Brown-Forsyth และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผู้แทนยาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และสำหรับแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

¹สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และด้านค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน

ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน ประสิทธิผลในการทำงาน

Abstract

The objectives of this research were to study the factors influencing the effectiveness of medical representatives in the Bangkok metropolitan area. The sample consisted of four hundred medical representatives in the Bangkok metropolitan area. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way analysis of variance, Brown-Forsyth, Multiple Regression Analysis were the statistical methods used to analyze data. The result of the study can be concluded as follows: the overall opinions of corporate social responsibility were at a high level. The overall opinion of the motivation, organizational commitment and the factor of effectiveness were at a very high level.

The results of the hypotheses testing can be concluded as follows : medical representatives of different education levels, average income per month, and work experience had different opinions regarding the effectiveness of medical representatives.

The corporate social responsibility in terms of corporate social marketing, and corporate philanthropy influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity. In addition, the corporate philanthropy influenced the effectiveness of medical representatives in terms of performance.

The factor of motivation in terms of recognition and salary influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity. In addition, the work contents, responsibility, and

salary influenced the effectiveness of medical representatives in terms of performance.

The organizational commitment in terms of the confidence and admission of the targets and values of organization influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity. In addition, the confidence in and admission of the targets and values of organization and the strong desire to maintain their membership in the organization influenced the effectiveness of medical representatives in terms of performance.

The happiness of work in terms of knowledge influenced the effectiveness of medical representatives in terms of productivity.

Keywords : corporate social responsibility, motivation, organizational commitment, happiness of work, effectiveness

บทนำ

ในปัจจุบันอาชีพที่ค่อนข้างได้รับความนิยมในกลุ่มอุตสาหกรรมยา คืออาชีพดีเทลเลอร์ Detailer หรือที่เรียกว่า Medical representative หรือ ผู้แทนยา ซึ่งเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมและกลายเป็นอาชีพที่น่าสนใจ โดยผู้แทนยานั้นทำหน้าที่เป็นตัวแทนไปเสนอขายยาให้กับโรงพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีความจำเป็นที่จะต้องสั่งซื้อและใช้ยาในปริมาณมาก รวมถึงมีหน้าที่ในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวยาให้แก่แพทย์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกับการสั่งซื้อยาเข้าโรงพยาบาลนั้น ๆ จึงทำให้อาชีพนี้เป็นอาชีพที่มีผลตอบแทนค่อนข้างสูงและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เพราะไม่เพียงแต่

ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้ว ผู้แทนยาจะต้องเป็นกลุ่มที่สามารถในการรองรับแรงกดดันได้ดี เพราะรายได้ผลประโยชน์จากการดำเนินงานของบริษัทยานั้น ล้วนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับยอดขายจากผู้แทนยาทั้งสิ้น ดังนั้นบริษัทยาจำเป็นต้องรักษาทรัพยากรบุคคลเหล่านี้เพื่อให้ทำงานกับองค์กรได้นานที่สุด

การที่จะทำให้บริษัทยาเป็นองค์กรที่มีพนักงานกลุ่มผู้แทนยาอยากเข้ามาร่วมงาน อยู่กับองค์กรได้นาน และทำผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น อย่างแรกบริษัทจะต้องมีผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจที่ดี มีความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียง เปรียบเสมือนปัจจัยในการการันตีให้กับผู้แทนยาที่เข้ามาร่วมงานถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของบริษัท พนักงานกลุ่มผู้แทนยาจะทำผลงานออกมามากที่สุดเมื่อได้รับผลตอบแทนที่ดีจากองค์กร อันได้แก่ แรงจูงใจซึ่งเป็นเสมือนแรงผลักดันให้พนักงานมีความตั้งใจ ทั้งในรูปแบบของตัวเงิน ความก้าวหน้า สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น และหากกล่าวถึงบริษัทยา ความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบันที่เป็นปัจจัยในการดึงดูดให้ผู้แทนยาอยากเข้ามาร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น คือการที่องค์กรไม่ได้มองแค่ผลกำไรจากการประกอบการ แต่รวมไปถึงการดูแลใส่ใจต่อสังคม การมอบความสุขคืนสู่สังคม เป็นรูปแบบการตอบแทนที่ให้กับบุคคลรอบข้าง รวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยรอบได้รับประโยชน์สูงสุด ดังแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Cooperation Social Responsibility : CSR) นับเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างได้รับความสนใจกันในระดับสากลเป็นวงกว้าง และทุกองค์กรต้องยกระดับและให้ความสำคัญควบคู่ไปกับการดำเนินการทางธุรกิจ จะเห็นได้ว่าการที่กลุ่มอุตสาหกรรมยาดำเนินกิจการควบคู่ไปกับการใส่ใจสังคม สิ่งแวดล้อม และบุคลากรในองค์กรมากขึ้นนั้น ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี ความน่าเชื่อถือขององค์กร เพราะนอกจากที่พนักงานกลุ่มผู้แทนยาที่ถือว่าเป็นอาชีพที่ค่อนข้างได้รับความสนใจในตลาดแรงงานปัจจุบันจะตั้งใจทุ่มเท

ทำงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายแล้ว พนักงานกลุ่มผู้แทนยาที่มีความรู้สึกภูมิใจ
ไปกับการที่ได้เป็นหนึ่งในสมาชิกองค์กรที่ใส่ใจต่อสังคม ดูแลสิ่งแวดล้อม
อีกด้วย ดังนั้นด้วยสภาพปัจจุบันที่มีการแข่งขันด้านตลาดแรงงานค่อนข้าง
รุนแรง โดยเฉพาะอาชีพผู้แทนยา กลุ่มบริษัทยาจึงต้องมีวิธีการจัดการ
พนักงานเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร
ตลอดไป ทั้งการให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร
ความสุขของพนักงาน ตลอดจนการให้ความสำคัญแนวความคิดการแสดง
ความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ

จากที่กล่าวมาเบื้องต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) แรงจูงใจ ความผูกพัน
ต่อองค์กร และความสุขในการทำงานเพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา
กลยุทธ์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทผู้แทนยา ตลอดจน
เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทผู้แทนยา สำหรับแนวทาง
การรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ
และสามารถทำผลงานที่มีประสิทธิผลต่อองค์กรได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ
ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์
ในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่
กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) แรงจูงใจ
ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลใน
การทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้แทนยาที่มีข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
4. ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
5. ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ขออ้างอิงจาก ปรมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ คุณสมบัติเฉพาะของตนซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน โดยผู้วิจัยขอเลือกปัจจัยมาศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ฐานะทางการเงิน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ และปัจจัยเหล่านี้จะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ รวมทั้งผู้วิจัยนำมาประยุกต์เพื่อที่จะศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) เลือกใช้แนวคิดของ ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี (Kotler, Phillip and Lee, Nancy. 2005 : 25) เกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ

องค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อนำมาประยุกต์และศึกษาเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ขออ้างอิงจาก เฮอ์เบิร์ก (Herzberg, F. 1959 : 45-49) กล่าวถึง ปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และการบำรุงรักษา (Hygiene) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจาก และเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ขออ้างอิงจาก สเตียร์ส (Steers, R.M. 1977 : 46) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ใช้หาคำตอบเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ขออ้างอิงจาก เกวิน และเมสัน (Gavin, J.H. & Mason, R.O. 2004) ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความมีอิสระคือ ความสุขเกิดได้จากการที่เรามีอิสระทางความคิดและการกระทำ ด้านความรู้ คือ ความสุขเกิดจากการได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารและสามารถ

นำความรู้เหล่านั้นมาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล รวมถึงการได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กร และด้านความดี คือ การให้คุณค่าในเรื่องคุณธรรม และจริยธรรมของคนในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน ของอ้างอิงจาก Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001) กล่าวถึงการจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน โดยผู้วิจัยขอเลือกปัจจัย 2 ด้าน จากทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ผลผลิตของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยที่เหลือทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การขาดงาน การตั้งใจลาออก ทักษะคนดี และความเครียด มีเนื้อหาความสำคัญคล้ายกับปัจจัยตัวแปรต้นด้านอื่นที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาไว้แล้ว และผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ผลผลิตของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นอย่างไร และมีผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ไດบ้าง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณการหาขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของยามาเน่ (Taro Yamane 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณเท่ากับ 400 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาจากโรงพยาบาลรัฐที่มีที่ตั้งในเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่มีเตียงรองรับผู้ป่วยหลังพ้นภาวะวิกฤติฉุกเฉินได้จำนวนมาก โดยผู้วิจัยขอระบุเลือกโรงพยาบาลจากโรงพยาบาลรัฐ 4 สังกัด 15 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือและเป็นคู่สัญญากับกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤติ มีสิทธิทุกที่ : Universal Coverage for Emergency Patients (UCEP) (มติชนออนไลน์. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2561 : ออนไลน์) และคาดว่าจะจะเป็นโรงพยาบาลที่สามารถพบผู้แทนยาสำหรับตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลเลคสิณ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี โรงพยาบาลวชิรพยาบาล และโรงพยาบาลตากสิน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างจากโรงพยาบาลที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 รวมจำนวน 10 โรงพยาบาล แบ่งเป็นโรงพยาบาลละ 40 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ตามความเต็มใจของผู้แทนยาที่จะให้ข้อมูล จากโรงพยาบาลที่แบ่งจำนวนไปในขั้นตอนที่ 2 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล และจะแจกแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นแรงจูงใจของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านตัวกระตุ้น และด้านการบำรุงรักษา

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระ ด้านความรู้ ด้านความดี

ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.901 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติ Brown-Forsyth และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	92	23.00
หญิง	308	77.00
อายุ		
22-31 ปี	127	31.75
32-41 ปี	196	49.00
42-51 ปี	63	15.75
52 ปี ขึ้นไป	14	3.50
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	269	67.25
ปริญญาโท	123	30.75
สูงกว่าปริญญาโท	8	2.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,001-30,000 บาท	36	9.00
30,001-45,000 บาท	76	19.00
45,001-60,000 บาท	102	25.50
60,001 บาทขึ้นไป	186	46.50
สถานภาพสมรส		
โสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	270	67.50
สมรส	130	32.50
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1-2 ปี	51	12.75
3-4 ปี	88	22.00
5 ปีขึ้นไป	261	65.25
รวม	400	100.00

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 อายุ ตั้งแต่ 32-41 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25

ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม โดยรวม	3.84	0.59	สูง
การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม โดยรวม	3.83	0.64	สูง
การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาด้านสังคม โดยรวม	3.91	0.56	สูง
การบริจาคเพื่อการกุศล โดยรวม	3.98	0.57	สูง
การอาสาช่วยเหลือชุมชน โดยรวม	3.92	0.65	สูง
การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวม	4.37	0.57	สูงมาก
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) โดยรวม	3.98	0.47	สูง

การวิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) โดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้แทนยามีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของผู้แทนยา ที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การบริจาคเพื่อการกุศลโดยรวม การอาสาช่วยเหลือชุมชน

โดยรวม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมโดยรวม การส่งเสริมการรับรู้ ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยรวม และการตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม โดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.92 3.91 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ

แรงจูงใจของผู้แทนยา	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ตัวกระตุ้น โดยรวม	4.24	0.36	สูงมาก
การบำรุงรักษา โดยรวม	4.26	0.37	สูงมาก
แรงจูงใจของผู้แทนยา โดยรวม	4.25	0.34	สูงมาก

การวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจของผู้แทนยา อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ การบำรุงรักษาโดยรวม และตัวกระตุ้นโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 4.24 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยา	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยรวม	4.20	0.47	สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อองค์กร โดยรวม	4.32	0.44	สูงมาก
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยรวม	4.30	0.44	สูงมาก
ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาโดยรวม	4.27	0.37	สูงมาก

การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรโดยรวม และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ 4.30 ตามลำดับ และสำหรับความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้แทนยา มีความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ความสุขในการทำงานของผู้แทนยา	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความมีอิสระ โดยรวม	4.22	0.49	สูงมาก
ความรู้ โดยรวม	4.23	0.45	สูงมาก
ความดี โดยรวม	4.40	0.44	สูงมาก
ความสุขในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม	4.28	0.34	สูงมาก

การวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความดี โดยรวม ด้านความรู้โดยรวม และด้านความมีอิสระโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 4.23 และ 4.22 ตามลำดับ

ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ผลิิตภาพของแต่ละบุคคล โดยรวม	4.27	0.38	สูงมาก
ผลการปฏิบัติงาน โดยรวม	4.30	0.40	สูงมาก
ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา โดยรวม	4.29	0.33	สูงมาก

การวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาโดยรวม ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้แทนยาที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวม และด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคลโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 4.27 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 5 ข้อดังนี้

ตัวแปรต้น	ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน
ลักษณะประชากรศาสตร์		
เพศ	0.116	0.184
อายุ	0.420	0.886
ระดับการศึกษา	0.479	0.033*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.481	0.025*
สถานภาพสมรส	0.748	0.250
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.046*	0.605
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)		
การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม	0.848	0.094
การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม	0.175	0.070
การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม	0.029*	0.565
การบริจาคเพื่อการกุศล	0.000*	0.009*
การอาสาช่วยเหลือชุมชน	0.489	0.318
การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	0.552	0.176
แรงจูงใจ		
การยอมรับนับถือจากผู้อื่น	0.000*	0.504
ลักษณะงานที่น่าสนใจ	0.855	0.039*
ความรับผิดชอบ	0.528	0.029*
โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า	0.772	0.504

ตัวแปรต้น	ด้านผลิตภาพของ แต่ละบุคคล	ด้านผลการ ปฏิบัติงาน
นโยบายและการบริหารเป้าหมายขององค์กร	0.636	0.208
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	0.622	0.723
ภาวะการทำงาน	0.344	0.302
ค่าตอบแทนการทำงาน	0.008*	0.000*
ความผูกพันต่อองค์กร		
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	0.019*	0.000*
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อ องค์กร	0.260	0.677
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความ เป็นสมาชิกขององค์กร	0.260	0.003*
ความสุขในการทำงาน		
ความมีอิสระ	0.358	0.232
ความสุขในการทำงาน (ต่อ)		
ความรู้	0.009*	0.746
ความดี	0.356	0.191

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่

ระดับการศึกษา ผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่ผู้แทนยามีระดับการศึกษาที่สูง ย่อมสะท้อนถึงการ

ได้รับการศึกษา ความรู้ ทักษะความชำนาญที่มากกว่าผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ทำให้กลุ่มผู้แทนยาระดับการศึกษาเหล่านี้มีความสามารถที่ค่อนข้างได้เปรียบผู้อื่น ทำให้ความรู้ที่ได้เรียนมานั้นส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ และอาจใช้เวลาในการปฏิบัติงานสั้นและรวดเร็วกว่าคนอื่น รวมถึงการได้รับโอกาสในการทำงานที่มากกว่าด้วย เพราะผู้แทนยากลุ่มนี้รู้จักกับบุคคลอื่นในวงการเดียวกันจากการเรียน งานสังคม ทำให้มักได้รับข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นในวงกว้างเป็นประจำ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ พชรวรรณ ประพัชญกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานและการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงานมากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากกลุ่มผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท เป็นกลุ่มพนักงานใหม่ เพิ่งจะได้เข้าทำงานไม่นาน ทำให้กลุ่มเหล่านี้มีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ ประกอบกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ ยังไม่มีความยากหรือซับซ้อนมากนัก ซึ่งต่างจากผู้แทนยาที่มีระดับเงินเดือนที่สูงที่มักต้องมีความรับผิดชอบที่มากขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้กลุ่มผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานออกมาได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทตภูมิ อุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด

ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3-4 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคลมากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากกลุ่มผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3-4 ปี เป็นกลุ่มที่ทำงานมาได้ระยะหนึ่ง มีความเชี่ยวชาญในการทำงานเป็นอย่างดี ตลอดจนมีทักษะ เคล็ดล็บในการทำงานที่สั่งสมมาจากประสบการณ์ทำงานที่มากกว่ากลุ่มประสบการณ์ตั้งแต่ 1-2 ปี จึงทำให้มีความคุ้นเคยกับขอบเขตหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และมีผลงานในด้านผลผลิตของตนเองได้ดีกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป ซึ่งมักจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่บริหาร ให้คำแนะนำเนื่องจากมีประสบการณ์ที่สูงซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3-4 ปี จึงทำให้ผู้แทนยากลุ่มนี้ มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคลมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล ศรีกัตัญญ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะของคนในชุมชน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีในวงกว้าง เพราะจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นหลัก (Philip Kotler; & Nancy Lee. 2005) เช่น การจัดให้มีกิจกรรม โดยให้นักวิชาการทางด้าน

การแพทย์ สาธารณสุข ให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนอยู่เสมอ เพื่อให้มีสุขอนามัยที่ดี การแจกผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อเป็นการป้องกันให้ประชาชนในชุมชนปลอดภัยจากโรคร้าย ซึ่งทำให้พนักงาน โดยเฉพาะผู้แทนฯ ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว เกิดเป็นความตระหนักและการรับรู้ที่ดีต่อการทำงานให้แก่องค์กร จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y

ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนฯ ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการบริจาคเพื่อการกุศล เป็นการช่วยเหลือ โดยมุ่งประเด็นไปที่ปัญหาทางสังคมโดยตรง ในรูปของการบริจาคเงินหรือวัสดุสิ่งของ ซึ่งเริ่มต้นโดยขอความช่วยเหลือบริจาคสิ่งของจากพนักงานในองค์กร จึงทำให้พนักงานทุกคนต่างได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม และมักเป็นกิจกรรมที่จัดทุกปี เช่น การจัดกิจกรรมในการแยกขยะ เพื่อนำไปผลิตวัสดุสิ่งของสำหรับคนพิการเป็นประจำ เช่น ปฏิทินปีเก่าเพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ร่วมบริจาคเฉพาะหูกจากกระป๋องอะลูมิเนียมเพื่อนำไปทำขาเทียม เป็นต้น ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักที่ดีแก่พนักงาน ตลอดจนส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น เพราะพนักงานจะสามารถรับรู้ได้ว่าองค์กรที่ตนทำงานนั้นไม่ได้มุ่งหวังแค่ผลการดำเนินการ แต่ยังใส่ใจต่อสังคมรอบข้างอีกด้วย จึงทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ด้านการบริจาคเพื่อการกุศล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนฯในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล และในด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท บุญประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันของพนักงาน
กลุ่ม Generation Y

3. แรงจูงใจ

แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น
ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่ผู้แทนยาได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานได้ดี เช่น ปิดยอดขายตามเป้าหมาย เป็นต้น และการที่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมักยอมรับความคิดเห็นมีต่องานเสมอนั้น สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของผู้แทนยาที่มีต่อองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนแรงผลักดัน กำลังใจในการทำงานให้ผู้แทนยานั้นมีความพยายามและตั้งใจทำงานมากขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิผลผลงานของผู้แทนยาในแต่ละคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิม สุขเจริญ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

แรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น ในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจ และความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้แทนยาได้ใช้ความรู้ของตนที่เรียนมาในการทำงานได้เป็นอย่างดี และไม่ได้รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานเพราะมักได้รับงานที่มีความท้าทายอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับมักได้รับมอบหมายโปรเจกใหม่ ๆ เสมอ จึงทำให้ผู้แทนยารักในหน้าที่และเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง แม้จะเป็นงานที่ไม่มีความถนัดก็ตาม จึงทำให้แรงจูงใจด้านตัวกระตุ้นในเรื่องลักษณะงานที่น่าสนใจและความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ รัฐพล ศรีภักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของ

พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลาสเฮ้าส์
รัชดาภิเษก

แรงจูงใจ ด้านการบำรุงรักษา ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากอาชีพผู้แทนยาเป็นอาชีพที่มีรายได้ค่อนข้างสูงกว่าอาชีพอื่นโดยทั่วไป เนื่องมาจากยอดขาย หรือเงินพิเศษที่มักได้รับเมื่อทำยอดขายเป็นไปตามที่บริษัทกำหนด ทำให้ผู้แทนยาพอใจกับผลตอบแทนที่ทันได้รับจากการทำงาน ตลอดจนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต รวมถึงค่าเสื่อมของยานพาหนะ ทำให้ค่าตอบแทนเป็นเสมือนแรงกระตุ้นให้ผู้แทนยาปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดกูมิ อุ๋นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร ทัศนศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด

4. ความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลิิตภาพของแต่ละบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้แทนยาที่เข้าร่วมทำงานกับบริษัทนั้นมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กรตั้งแต่แรก และเมื่อเข้ามาร่วมงานแล้ว ผู้แทนยาก็ยอมรับและเห็นด้วยในทิศทางเป้าหมายที่ขององค์กรได้วางไว้ โดยผู้แทนยาเข้าใจและปฏิบัติตาม ตลอดจนบรรลุเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงทำให้ผู้แทนยาทำผลงานออกมาได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งในด้านผลการปฏิบัติงานและศักยภาพของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ เท็ดกูมิ

ุ่นอก (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้น การขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพัน ต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้แทนยามีความภูมิใจในการเป็นพนักงานในองค์กร และให้ความร่วมมือกับองค์กรเป็นอย่างดี ทั้งกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น หรือการร่วมระดมทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้ผู้แทนยาสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เพราะรู้สึกภูมิใจในการที่เป็นหนึ่งในองค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้เป็นงานที่ไม่ถนัด จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ รัฐพล ศรีรัตย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกلاسเฮ้าส์ รัชดาภิเษก

5. ความสุขในการทำงาน

ด้านความรู้ ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยา ในด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่องค์กรสนับสนุนให้ผู้แทนยาได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งจากภายในองค์กร และภายนอกองค์กร และผู้แทนยาสามารถนำความรู้ที่ได้นั้นมาพัฒนาการทำงานของตนเองได้อยู่เสมอ เปรียบเสมือนเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ผู้แทนยาทำงานออกมาได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ผลการปฏิบัติงานดี เกิดความสุขในการทำงาน จึงทำให้ความสุขในการทำงาน ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช นันทะโรจพงษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต

ข้อเสนอแนะ

1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทผู้แทนยา สามารถนำข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ได้นำไปเป็นแนวทางในการคัดสรรผู้แทนยาใหม่ ๆ ตลอดจนสวัสดิการสำหรับพนักงานเดิม เพราะจากข้อมูลที่ได้พบว่าผู้แทนยา มีอายุงานในสายอาชีพผู้แทนยาค่อนข้างนาน และได้รับเงินเดือนค่อนข้างสูง ดังนั้นฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปประกอบจัดทำเป็นข้อเสนอ ในกรณีหากมีพนักงานลาออกเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้แทนยาอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม ควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ในด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ควรออกมาเป็นนโยบายภายในองค์กรที่ชัดเจน และประกาศให้พนักงานผู้แทนยาทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ผู้แทนยาได้รับทราบถึงทิศทางขององค์กร ตลอดจนควรให้ผู้แทนยาระดับทั่วไปเข้ามามีส่วนในการเสนอหรือระดมความคิด ทั้งในเรื่องการให้ความสำคัญกับกระบวนการผลิตทั้งระบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งกระบวนการ กิจกรรมการดำเนินงานที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมชุมชนโดยรอบ การรณรงค์ให้ทุกคนร่วมกันใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด

3. ฝ่ายบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรให้ความสำคัญกับมาตรการและการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม รวมถึงหลักการพิจารณาการปรับขึ้นเงินเดือนที่เป็นมาตรฐาน เพราะค่าตอบแทนเป็นเสมือนแรงจูงใจที่ดีที่ทำให้ผู้แทนยาทำผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จะทำให้ผู้แทนยาเชื่อมั่นในองค์กรและทุ่มเทที่จะทำงานให้องค์กรมากขึ้น ทั้งนี้ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ควรจะให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันด้วย

4. หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี หมั่นจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อสร้างการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน เช่น การจัดวันเกิด การไหว้ผู้แทนยาดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น รวมถึงควรจัดช่วงเวลาพูดคุยกับผู้แทนยาให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสอบถามถึงปัญหาที่พบจากงาน ตลอดจนเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกัน

5. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้การสนับสนุนผู้แทนยาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาโท และผู้แทนยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป ในเรื่องการพัฒนาความรู้ของตัวเอง หรือสนับสนุนการอบรมนอกองค์กร ตลอดจนนำผลการปฏิบัติงานมาเป็นส่วนพิจารณาในการปรับขึ้นเดือน หรือเงินพิเศษ

6. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้การสนับสนุนผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3-4 ปี มีหน้าที่ในการดูแลผู้แทนยาที่เพิ่งเข้ามาทำงาน เพราะผู้แทนยากลุ่มนี้มีความทักษะชำนาญในการทำงานเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถอธิบายและสอนงานถ่ายทอดประสบการณ์ของตนได้ เนื่องจากเข้าใจในหน้าที่และมีความคุ้นเคยกับงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

7. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรจัดการประชุมเพื่อทำการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้แทนยาในแต่ละทีมหรือฝ่าย ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้แทนยาได้เสนอความคิดเห็นของตน และได้แลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน ทั้งนี้จะทำให้ผู้แทนยาได้รับแนวคิดใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ และจะทำให้ผู้แทนยาแต่ละคนรับรู้ถึงการได้รับการยอมรับสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้นด้วย

8. หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าทีมของผู้แทนยา ควรให้ความสำคัญกับการพูดคุยกับผู้แทนยา เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการทำงาน หรือข้อเสนอแนะความรู้สึกรู้สึกจากการทำงานเป็นระยะ เพราะผู้แทนยาค่อนข้างให้ความสำคัญและใส่ใจกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งนี้ หากพบปัญหาตั้งแต่แรกจะได้ช่วยกันหาทางออกร่วมกัน

9. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม และฝ่ายการตลาด ควรให้ความสำคัญกับจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม ผ่านการเชิญชวนพันธมิตร หรือบริษัทผู้แทนยาในอุตสาหกรรมเดียวกัน มาทำกิจกรรมร่วมกัน อาทิ การจัดกิจกรรมวิ่งมินิมาราธอนของผู้แทนยาประจำปี ตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ พร้อมทั้งมีกิจกรรมหลังจากการวิ่งโดยการเดินสายให้ความรู้แก่ชุมชน การแจกแผ่นภาพหรือคู่มือการรับประทานยาก่อน-หลังอาหารที่ถูกต้อง การแจกยาสามัญประจำบ้าน ซึ่งผลก็จะทำให้ผู้แทนยารับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนและองค์กรได้เข้าไปมีส่วนช่วยให้ชุมชนมีสุขอนามัยที่ดีขึ้น ทำให้ผู้แทนยามีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นการกระชับมิตรกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันอีกด้วย

10. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม ควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อการกุศลที่ไม่ได้จำกัดแค่พนักงานในองค์กร แต่เปิดโอกาสให้ครอบคลุมไปถึงญาติ เพื่อนที่ไม่ได้เป็นบุคคลในองค์กรของผู้แทนยาด้วย โดยเฉพาะการขอร่วมบริจาคสิ่งของตามแหล่งที่ทำงาน ออฟฟิศ

เป็นต้น เพราะกิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไป และทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนหนึ่งของกิจกรรมดังกล่าวได้

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเลือกศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงาน เฉพาะเจาะจงด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยผู้แทนยาก่อนข้างให้ความสนใจและส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนเพื่อให้อยู่กับองค์กรต่อไป

2. ควรทำการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแขนงต่าง ๆ เช่น ผู้แทนยาแต่ละเขตพื้นที่ หัวหน้างาน หัวหน้าทีม หรือหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ โดยใช้ปัจจัยเดียวกันกับที่ศึกษางานวิจัยฉบับนี้ เพื่อที่จะทราบถึงความคิดเห็นจากมุมมองต่าง ๆ ตลอดจนข้อแนะนำ และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละปัจจัย ทั้งนี้ ผลข้อมูลที่ได้ไปต่อยอดเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

คมกริช นันทะโรจพงษ์. (2560). อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต. งานวิจัย บช.ม. (บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ): มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.

จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ในการทำงานของพนักงาน บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด. สารนิพนธ์
บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เฉลิม สุขเจริญ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติ
งานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์
ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอกริก. ถ่ายเอกสาร.

ชมพูนุท บุญประเสริฐ. (2555). ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับ
ความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Generation Y. งานวิจัย วท.ม.
(การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ซูหนิง หลิน. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์. บช.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เทิดภูมิ อุ่นอก. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้น
การขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ
ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการ
ภาคพื้น จำกัด. วิจัย บช.ม.. มหาวิทยาลัยธนบุรี.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์น
การพิมพ์.

พชรวรรณ ประพัชญกุล. (2559). ทักษะของพนักงานและการยอมรับใน
เทคโนโลยีใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด
(มหาชน). สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- มติชน ออนไลน์. (2556). สนวนดุสิตโพล ชี 2 ปีรัฐบาล ขึ้นเงินเดือน 15,000 บาท/300บาทขั้นต่ำ เข้าตาปชช. จำนำข้าว ฉุกเฉินความนิยม. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2561 จาก <http://m.matichon.co.th/readnews.php?newsid=1373772138>
- รัฐพล ศรีกัตุญญ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ แยมเื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นมารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. ค้นคว้าอิสระ. ศป.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Gavin, J.H. & Mason, R.O. (2004). *The Virtuous Organization : The Value of Happiness in the Workplace*. *Organization Dynamics*, 33(1), 379–392.
- Herzberg, F (1959). *Block the Motivation to Work*. New York : John Willey.
- Kotler, Phillip and Lee, Nancy. (2005). *Corporate Social Responsibility : Doing the Most Good for. Your Company and Cause*. New Jerzy : John Wiley & Sons Inc.

- Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001). **Organizational Behavior, Managing people and Organization.** 5th ed. U.S.A. : Houghton Mifflin Company.
- Steers, R.M. (1977). **Organization Effectiveness.** California : Goodyear Publishers Inc.
- Yamane, Taro.(1973). **Statistics : An Introductory Analysis.** Third edition. New York : Harper and Row Publication.

พฤติกรรมกำรเป็นสมำชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิกำรใน
กำรปฏิบัติงำนกำยในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท โฮมโปรดักส์
เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
**Organization Citizenship Behavior Influencing Work
Efficiency : a Case Study of Home Product Center Public
Company Limited**

มูจลินท์ จรมา¹
Mujalin Jonma¹
กนกพร ชัยประสิทธิ์²
Kanokporn chaisrasit²

บทคัดย่อ

กำรศึกษำครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษำระดับของพฤติกรรมกำรเป็นสมำชิกที่ดี และประสิทธิกำรปฏิบัติงำนของบุคลากร 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคลกับพฤติกรรมกำรเป็นสมำชิกที่ดี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมกำรเป็นสมำชิกที่ดีกับประสิทธิกำรปฏิบัติของบุคลากร ทั้งนี้ พฤติกรรมกำรเป็นสมำชิกที่ดี หมายความว่า พฤติกรรมกำรให้ควำมร่วมมือในด้ำนต่ง ๆ ที่บุคลากรมีให้ต่อองค์กร โดยไม่ค้ำดหวังรางวัลหรือสิ่งตอบแทนใด ๆ เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทงสังคมโดยกำรหลีกเลี่ยงควำมขัดแย้ง ทั้งนี้ องค์ประกอบของพฤติกรรมกำรเป็นสมำชิกที่ดีที่นำมาใช้ในการศึกษำมีดังนี้ พฤติกรรมกำรช่วยเหลือ พฤติกรรมกำรมีน้ำใจ พฤติกรรมควำมจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมควำมคิดสร้ำงสรรค์ พฤติกรรมกำรให้ควำมร่วมมือตมกฎระเบียบองค์กร และพฤติกรรมกำรพัฒนำตนเอง

¹นักศึกษำคณะบริหารธุรกิจ มหำวิทยำลัยเทคโนโลยีรำชงคมคลัธุ์บุรี

²ผู้ช่วยศำสตรำจำรย์ ดร.คณะบริหารธุรกิจ มหำวิทยำลัยเทคโนโลยีรำชงคมคลัธุ์บุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ได้รับการบรรจุ แต่งตั้ง และปฏิบัติงานในบริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน)จำนวน 1,600 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-25 ปี รายได้ 10,001–20,000 บาท ระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และมีระดับตำแหน่งเป็นบุคลากรทั่วไป เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ พบว่า ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร (มีค่า Sig = 0.013<0.05) และ ด้านพฤติกรรมการจงรักภักดีต่อองค์กร (มีค่า Sig = 0.016<0.05) แตกต่างกัน รายได้ พบว่า ด้านพฤติกรรมการจงรักภักดีต่อองค์กร (มีค่า Sig = 0.018<0.05) แตกต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านพฤติกรรมการจงรักภักดีต่อองค์กร (มีค่า Sig = 0.000<0.05) ด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ (มีค่า Sig = 0.020<0.05) และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร (มีค่า Sig = 0.002<0.05) แตกต่างกัน ระดับตำแหน่ง พบว่า ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ (มีค่า Sig = 0.032<0.05) แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.613$, Sig = 0.000<0.05) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบขององค์กร (มีค่า $r = 0.686$ Sig = $0.000 < 0.05$) อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมการช่วยเหลือ (มีค่า $r = 0.434$, Sig = $0.000 < 0.05$) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คำสำคัญ : พฤติกรรม ประสิทธิภาพ โฮมโปรดักส์

Abstract

This qualitative research aimed to study the member behavior and organization effectiveness. 1) investigate the level of organization citizenship behavior and performance in the organization. 2) compare individual factor with organization citizen behavior. 3) examine the relationship between organization citizenship behavior and performance in the organization. The mean of organization citizenship behavior is organization compliance in various that employee have for the organization without hope for compensation. The organization citizenship behavior is support good relationship with another employee. Configuration of organization citizenship behavior is Helping Behavior, Courtesy, Conscientiousness, Sportsmanship, Discipline and Generous Behavior.

The population is employee at Home Product center public company limited 1,600 people. The sample were 400 people by using a questionnaire to collect data. Data analysis tools were frequency distribution, percentage, mean and standard

deviation correlation was analyzed using Pearson's correlation coefficients.

Base on the results, Individual factor of the sample are male and female 20 - 25 years old, income between 10,001 - 20,001 Bath, level of education is lower than Bachelor's degree, time of work is less than or equal 5 years and position level is general employee. When considered income, Helping Behavior an average of 4.51 Standard deviation equal 0.47 and Organization Compliance Behavior an average of 4.37 and standard deviation equal 0.51. Compare individual factor with Organization citizen behavior level of statistical significance .05. When considered income between age and Organization Compliance Behavior (Sig = 0.013<0.05) and loyalty Behavior (Sig = 0.016<0.05) is difference, between income with loyalty Behavior (Sig = 0.018<0.05) is difference, between time of work with loyalty Behavior (Sig = 0.000<0.05), Creative Behavior (Sig = 0.020<0.05) and Organization Compliance Behavior (Sig = 0.002<0.05) is difference, Position level with Generous Behavior (Sig = 0.032 < 0.05) is difference. Examine the relationship between organization citizenship behavior and performance in organization. Level of statistical significance .05 ($r = 0.613$, Sig = 0.000<0.05). When considered income organization citizenship behavior was correlate Organization Compliance Behavior ($r = 0.686$, Sig = 0.000<0.05) at a Hight level and Helping Behavior ($r = 0.434$, Sig = 0.000<0.05) at the lowest level.

Keywords : organization citizenship, Efficiency, Home product

บทนำ

การพัฒนาองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันไม่ได้มุ่งเน้นแค่การหากำไร หรือให้บริษัทมีการขยายตัวมากที่สุด แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องมีการพัฒนาหลายอย่าง เช่น การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว (พรเทพ แก้วเชื้อ, 2560) นอกเหนือจากการพัฒนาองค์กรที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว การพัฒนาบุคลากรในองค์กรถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกหนึ่งประการ ยิ่งไปกว่านั้น การพัฒนาบุคลากรคือปัจจัยหลักที่เป็นตัวผลักดันความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งถ้าองค์กรใดองค์กรหนึ่งมองข้ามเรื่องการพัฒนาบุคลากรในองค์กรไป องค์กรนั้นจะไม่สามารถดึงดูดความน่าสนใจในการซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้บริโภคได้เลย เนื่องจากบุคลากรในองค์กรถือเป็นบุคคลสำคัญที่มีอิทธิพลในการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคอย่างมาก

ทั้งนี้ บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ได้มองเห็นและให้ความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นบุคลากรที่ดีทั้งต่อผู้บังคับบัญชาและต่อผู้บริโภคที่เข้ามาซื้อสินค้าหรือบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรดำเนินธุรกิจไปได้อย่างลุล่วง ซึ่งบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จึงต้องให้การดูแลบุคลากรเป็นอย่างดีและให้บุคลากรทุกคนนั้นรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีความสำคัญต่อองค์กร อีกทั้งบริษัทยังคอยอบรม สั่งสอนบุคลากรให้มีพฤติกรรมที่ดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานต่อองค์กร

ในปัจจุบันบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่สนใจสินค้าเกี่ยวกับบ้าน ผู้ที่สนใจต่อเติมหรือตกแต่งบ้าน โดยบุคลากรจะบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด พัฒนาระบบการบริหารจัดการทุก ๆ ส่วน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เท่าเทียมกับมาตรฐานสากล รวมถึงบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ยังคงพัฒนา และขยายธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึง จัดหาบริการใหม่ ๆ เช่น นำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการเพื่อให้เกิด ความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังยอมรับทั้งคำติและคำชม จากลูกค้า พร้อมนำมา ปรับปรุง แก้ไขส่วนที่บกพร่อง และบริษัทยังเป็นผู้นำการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ซึ่งสิ่งที่เห็นได้ชัดในการเป็นผู้นำการแข่งขันคือ การให้บริการของบุคลากร ต่อลูกค้า ถือว่าเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดึงดูดผู้บริโภคให้กลับมาใช้บริการอยู่ เป็นประจำ

แม้ว่าจะมีบริษัทอื่น ๆ ที่จำหน่ายสินค้าในรูปแบบลักษณะเดียวกับ บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ขึ้นมาเรื่อย ๆ แม้ว่าจะเป็น ด้าน การให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เช่น การส่งสินค้าออนไลน์ หรือจะ เป็นการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคที่มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงสินค้าทดแทน ที่อาจจะมียาคาถูกกว่า เป็นต้น แต่สำหรับบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เองถือว่าการขยายตัวของบริษัทอื่น ๆ หรือที่เรียกว่าคู่แข่งนั้นเป็นส่วน ช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคเปลี่ยนพฤติกรรมให้มาซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกที่ทันสมัย (ธนพวิทย์ รัตนจาตุรนต์, 2548) กล่าวคือ การใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันของ บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) นั้นมีสินค้าที่ใช้สำหรับการสร้าง ตกแต่ง ต่อเติม และซ่อมแซมบ้าน ที่อยู่อาศัยมากกว่า 60,000 รายการ เพื่อให้ ผู้บริโภคมีความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าและตรงกับความต้องการที่ซื้อ สินค้าชิ้นนั้น ๆ ภายในที่เดียว มีบริการที่ออกแบบห้องต่าง ๆ จัดหาและจัดส่งสินค้า รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในตัวสินค้าคอยให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคพบเจอ ตลอดจนมีบริการรับเหมา ก่อสร้าง ติดตั้ง ต่อเติม ระบบต่าง ๆ ภายในบ้าน นอกจากนี้ยังมีบริการรูปแบบใหม่คือ บริการการออกแบบและผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภค อีกทั้งด้านทำเลที่ตั้งและจำนวนสาขา บริษัทเลือกเปิดสาขาที่สะดวก สบายต่อการเดินทางของลูกค้า และมีแผนที่จะขยายสาขาออกไปเรื่อย ๆ ทั้ง

เขตกรุงเทพ ปริมณฑล และต่างจังหวัด เพื่อขยายการให้บริการต่อลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

ดังนั้น จากที่มาและความสำคัญของปัญหา เป็นที่น่าสนใจว่าบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคลากร และการเพิ่มกลยุทธ์การแข่งขันในด้านต่าง ๆ ประกอบกับการตั้งข้อสังเกตได้ว่า ด้วยหน้าที่หลักของบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จะต้องมีการสร้างองค์กรที่แข็งแกร่ง กำหนดเป้าหมายชัดเจน มีการวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุม และด้วยบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีบุคลากรทั้งสิ้น 1,600 คน จึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร และด้วยว่าที่ผ่านมาบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ยังไม่มีการศึกษาประเด็นของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีหรือประเมินการรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรในองค์กร เพื่อสะท้อนความพึงพอใจ ความนึกคิด ของบุคลากรมาก่อน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะเสนอแนวทางที่ส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ให้นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรของ บริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี บริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีหลักที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยได้ทำการศึกษารูปแบบแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหา เช่น ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน Organ and Konvsky (1989 : 258)

2. พฤติกรรมการจรรงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ห่วงเท และจะปฏิบัติงานกับองค์กรด้วยความเต็มใจ (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554)

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำ เช่น มาทำงานตรงเวลา และไม่กินเวลาทำงาน Organ and Konvsky (1989 : 258)

4. พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง คือ พยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้วยตนเองให้ดีขึ้นและเหมาะสมกว่าเดิม เช่น ตอบสนองความต้องการและแรงจูงใจของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ เป็นความคิดใหม่หรืออาจเกิดจากการปรับปรุง ต่อยอดจากสิ่งที่มีอยู่ให้ดีกว่าเดิม เป็นความคิดที่มีผลดีทั้งต่องานและต่อ กล่าวคือเป็นการพัฒนาความคิดแบบนอกกรอบหรือคิดแบบสร้างสรรค์ เพื่อเป็นผลผลิตใหม่ ๆ ต่อบริษัท (พนิตภัทร ปิยะภาณีพงษ์, 2558)

Peterson and Prowman (1953) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว และผลงานนั้นมีประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย

2. ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยมีผลงานที่ได้ปริมาณตามความเหมาะสม หรือเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และต้องมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสม มีการพัฒนาให้รวดเร็ว และสะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต้องเหมาะสมกับงาน ลงทุนน้อย ได้ผลกำไรมากที่สุด กล่าวคือ การใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ได้รับการบรรจุ แต่งตั้ง และปฏิบัติงานในบริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาราชพฤกษ์ กัลปพฤกษ์ ประชาชื่น และแจ้งวัฒนะ จำนวน 1,600 คน โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างประชากรจำนวน 320 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบคำถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 80 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยจะทดสอบกับบุคลากร 8 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคลากร หัวหน้าแผนก ฝ่ายบุคคล และฝ่ายดูแลคลังสินค้า เลขาผู้จัดการสาขา ผู้จัดการแผนก ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการเขต ใช้การสุ่มตัวอย่าง 2 แบบ คือ แบบง่าย และแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ เป็นบุคลากรในบริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ใช้อธิบายข้อมูลด้านพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ใช้สถิติ t-test (Independent Sample t-test) ในระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ถ้ามีค่าความแตกต่างจะใช้ Least Significance Difference (LSD) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ และใช้ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการหาค่าความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการศึกษา

สำหรับผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท โคมโพรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) แสดงกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าของจำนวนความถี่ ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ (100)	ข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ (100)
เพศ		ระดับการศึกษา	
ชาย	48.3	ต่ำกว่าปริญญาตรี	43.0
หญิง	51.8		
อายุ		ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	
20-25 ปี	34.3	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	56.3
รายได้		ระดับตำแหน่ง	
10,001-20,000 บาท	53.0	ระดับ 1-3	62.8

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 51.8 อายุของส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วง 20-25 ปี รายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,001 บาท ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ต่อมาด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และด้านระดับตำแหน่งส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 1-3 นั่นคือระดับพนักงานทั่วไป

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในภาพรวมทั้งหมด 6 ด้าน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากร	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ	4.51	0.47	มากที่สุด
2. พฤติกรรมมีน้ำใจ	4.43	0.49	มาก
3. พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร	4.40	0.48	มาก
4. พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์	4.39	0.51	มาก
5. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ ตามกฎระเบียบองค์กร	4.37	0.51	มาก
6. พฤติกรรมพัฒนาตนเอง	4.43	0.50	มาก
รวม	4.42	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พฤติกรรมให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรในภาพรวมแต่ละด้านทั้งหมด 4 ด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.35	0.51	มาก
2. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.33	0.51	มาก
3. ด้านปริมาณงาน	4.32	0.51	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.30	0.58	มาก
รวม	4.33	0.53	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีดังนี้ เปรียบเทียบเพศกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.626 สรุปได้ว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชายมีค่าน้อยกว่ากว่าเพศหญิงเพียงเล็กน้อย การเปรียบเทียบอายุกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.013 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบต่อองค์กรแตกต่างกัน เปรียบเทียบรายได้กับพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.018 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกัน

ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน เปรียบเทียบระยะเวลาการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน เปรียบเทียบระยะเวลา กับพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.020 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรม ความเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ แตกต่างกัน เปรียบเทียบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบ องค์กร พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ระยะเวลา ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ด้าน พฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างกัน เปรียบเทียบ ระดับตำแหน่งกับพฤติกรรมการมีน้ำใจ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.032 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรม ความเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม ความเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรม การช่วยเหลือ พฤติกรรมการมีน้ำใจ พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรม ความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบขององค์กร พฤติกรรม การพัฒนาตนเอง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปริมาณงาน และค่าใช้จ่าย พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกด้านมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 สรุปว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.686 และข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้อยที่สุด คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.434

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรบริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวมอยู่ระดับมาก กล่าวคือ บุคลากรบริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์องค์กร ทำตามกฎระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจะเพิ่มทักษะความรู้และพัฒนางานของตนเอง ซึ่งพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ล้วนเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีตามทฤษฎีของออร์แกน (Organ, 1988) ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำ และปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในแต่ละด้านนั้นบุคลากร บริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) อยู่ระดับมากเช่นกัน อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรบริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาที่มีความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร นั้นเลย เป็นการเกิดความสัมพันธ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขึ้นเองโดยธรรมชาติ (กษวรรณ ทองคำ, 2561)

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค มีการพัฒนากระบวนการใหม่ ๆ เพื่อให้งานสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนด และบุคลากรนั้นทราบดีว่าองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Peterson and Prowman (1953) ที่กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 4 ข้อ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย โดยบุคลากรในบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งในภาพรวมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้นอยู่ในระดับมากเช่นกัน เช่นนั้นอาจเพราะว่าเมื่อบุคลากรมีความทักษะความรู้ ความสามารถ เคารพและช่วยเหลือกันและกัน อดทนอดกลั้นต่ออุปสรรคในการทำงาน รักงานและรักองค์กร หมั่นพัฒนาและฝึกฝนตนเองอย่างเสมอ ดังนั้น พฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นนี้ล้วนเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งนั้น จึงทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้อย่างลุล่วง

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากร บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับ ระดับอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบขององค์กร และด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อ ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อ

ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ และ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร รวมไปถึงระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ ซึ่งสอดคล้องคำกล่าวของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, น. 259) ที่กล่าวว่า ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ที่ประกอบไปด้วยบุคลากรหรือบุคลากรระดับต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก ๆ นั้นพบว่า บุคคลแต่ละคนมักมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยลักษณะพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกนั้นก็มักแตกต่างกันออกไป เช่น พฤติกรรมการช่วยเหลือ คือการช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรในองค์กร แสดงการทำงานเป็นทีม ความเป็นผู้นำ ทั้งนี้ทั้งนั้นการแสดงพฤติกรรมที่ดีก็สามารถส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จได้ การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร กล่าวคือนั้นอาจเพราะว่า เมื่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จิตใจดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน รักในงานและรักองค์กร อีกทั้งบริษัท โสมโปรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ยังวางเป้าหมาย แผนงานไว้อย่างชัดเจน มีวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่าให้บุคลากรอยู่ร่วมกันอย่างครอบครัว ในด้านของ ผู้บังคับบัญชาก็มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอ นั้นเพื่อนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงพัฒนาศักยภาพ ให้บุคลากรนั้นได้ใช้ศักยภาพที่ตนมีให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของออร์แกน (Organ, 1988) ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการให้ความร่วมมือกับระบบงานต่าง ๆ ขององค์กร และในด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ (Podsakoff & MacKenzie, 1994) กล่าวว่า ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย การส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ในหลายบทบาท เสริมสร้างผลิตภาพด้านการบริหารการจัดการ มีบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้เร็วขึ้น สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ได้อยู่อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ สรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์ และส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากสามารถให้บุคลากรทำงานได้หลายบทบาท บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ได้อยู่อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัย ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท โสมโปรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลในด้านของ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี บริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง และปฏิบัติงานในบริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้วิธี 2 แบบ คือ แบบสุ่ม และแบบชั้นภูมิ

ซึ่งตัวแปรที่ทำการศึกษาคือ ได้แก่ ตัวแปรต้น 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประกอบด้วย พฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมการมีน้ำใจ พฤติกรรมการจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร ประกอบด้วย คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งใช้วิธี แจกแจงความถี่ ร้อยละ การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้นใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ใช้สถิติ t-test (Independent Sample t-test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way analysis of variance F-test) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) สรุปผลการวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง ในอัตราส่วนอายุส่วนใหญ่ระหว่าง 20-25 ปี รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานอยู่ที่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และมีตำแหน่งเป็นบุคลากรทั่วไป วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีระดับพฤติกรรมการช่วยเหลือ เป็นอันดับแรก และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบขององค์กร เป็นอันดับสุดท้าย วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ระดับ มาก ซึ่งด้านคุณภาพงานอยู่อันดับแรก และด้านค่าใช้จ่ายอยู่อันดับสุดท้าย วิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ พบว่า ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกัน อายุ พบว่า ด้านให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร และด้านจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน รายได้ พบว่า ด้านจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร แตกต่างกัน ระดับตำแหน่ง พบว่า ด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจ แตกต่างกัน สุดท้ายการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร ซึ่งด้านการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร อยู่ในอันดับ ที่มากที่สุด และด้านการช่วยเหลือ อยู่ในอันดับที่น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ได้ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงระดับพฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โทมัสโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยสามารถเสนอแนะแนวทางที่ได้รับ จากผลการศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้บังคับบัญชาควรจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความกระตุนให้บุคลากรมี พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น และควรเปิดรับความคิดเห็นใหม่ ๆ ของบุคลากร เพื่อทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย โดยเฉพาะกับบุคลากร ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จากผลการวิจัยด้านพฤติกรรมกร

เป็นสมาชิกที่ดีพบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีผลการวิจัยด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ที่น้อยที่สุด

2. องค์กรควรใส่ใจและรับรู้ในเรื่องพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจ เนื่องจากในผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1-7 มีพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจอยู่ในระดับที่น้อย ฉะนั้น องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมหรือมีการอบรมให้บุคลากรที่ได้อำนาจมีน้ำใจต่อบุคคลในองค์กรให้มากขึ้น จะส่งผลให้งานบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สำหรับบุคลากรที่มีอายุ 20-25 ปี ผลการวิจัยพบว่า มีพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบขององค์กรน้อยกว่าทุกระดับ ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดให้เข้าฝึกอบรมแก่บุคลากรเพื่อทราบถึงพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือต่อกฎระเบียบขององค์กร นั่นก็เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรควรส่งเสริมให้จัดกระบวนการจัดการความรู้ สร้างความเข้าใจในข้อมูลของการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในทุก ๆ ระดับอย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรได้รู้จักจัดการความรู้ สามารถเผยแพร่ความรู้ที่ตนมีมาแบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงาน

2. องค์กรควรดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยพัฒนาและส่งเสริมดูแล การดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐาน และจริยธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามควบคู่ไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ที่ส่งผลในด้านลบต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- กษารรณ ทองคำ. (2561). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิผลองค์การ ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ชนพฤทธิ์ รัตนจาตุรนต์. (2548). องค์ประกอบที่มีผลต่อมาตรการที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการป้องกันสินค้าเสียหายของแผนกป้องกันการสูญเสีย บริษัท โฮมโปรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประชาชื่น. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พนิตภัทร ปิยะภาณีพงษ์. (2558). ความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ และการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรในกลุ่มบริษัทโมโน จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- พรเทพ แก้วเชื้อ. (2560). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 9(1), 210-217.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

- Organ, D. W. (1988). A Restatement of the Satisfaction–performance Hypothesis. **Journal of Management**, **14**(4), 547-557.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989 : 258). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology**, **74**, 157-164.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. Homewood, Ill, : Richard D. Irwin.
- Podsakoff & Mackenzie. (1994). Organization citizenship behaviors and sales unit effectiveness. **Journal of Marketing Research**, **31**(3), 351-363.

**ผลสัมฤทธิ์การบริหารงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
ในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Administrative Achievement of Autonomous Universities
in Bangkok : The Case Study of Chulalongkorn University,
Thammasat University and Kasetsart University**

พัชรินทร์ เอี่ยมสอาด¹

Patcharin Aiemsard¹

วรรษยา ศิริวัฒน์²

Varatchaya Sirivat²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาเงื่อนไขที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์และเงื่อนไขที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแนวคิด เกี่ยวกับการอุดมศึกษา แนวคิดด้านการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ แนวคิดการบริหารงานองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารงานมหาวิทยาลัย แนวคิดทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลง แนวคิดการพัฒนาองค์การ โดยนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

¹นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการวิจัยพบว่า เจื่อนไขที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การบริหารงานมหาวิทยาลัยประกอบด้วย เจื่อนไขการบริหารงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านพันธกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ/วิธีการ ส่วนเจื่อนไขสภาพแวดล้อมการบริหารงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านตลาดงาน ด้านการแข่งขันทางวิชาการ ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม ผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการและการเรียนการสอน ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม ด้านนักศึกษา และด้านการเงิน พบว่าปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่มหาวิทยาลัยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสถานะที่เคยเป็นมหาวิทยาลัยรัฐมาเป็นเวลา การเปลี่ยนแปลงลักษณะทางสังคมและความหน้าด้านเทคโนโลยี ซึ่งต้องรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับเปลี่ยนรกระบวนการ/วิธีการ ให้เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ และยังต้องพัฒนาคนให้ศักยภาพที่เหมาะสมกับกระบวนการ/วิธีการที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งต้องพัฒนาการพัฒนาบุคลากรให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ผลสัมฤทธิ์การบริหารงาน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

Abstract

The purposes of this research were (1) To study the achievement of the administration of autonomous universities in Bangkok (2) To study conditions that lead to achievement and conditions that are problems and obstacles in the administration of autonomous universities in Bangkok and (3) To propose guidelines for enhancing the achievement of administration autonomous universities in Bangkok.

The research found that conditions, conditions to achievement of administration of autonomous universities include The conditions of the university administration are as follows: Mission, technology, personnel and process/method As for the conditions of the university administration environment, namely, job market, academic competition, economic and social aspects administration. The achievement of Chulalongkorn University Thammasat University Kasetsart University consists of 4 areas : academic and teaching, physicality and environment, student and financial. However, found that most of the problems faced by the university have to face changes, whether it is a public sector that has been a state university for a time. Changing social and technological aspects which must support changes by modifying the process/method to be appropriate and acceptable and to develop potential people that is suitable for the changing process/method which requires the development of personnel to become more concrete

บทนำ

มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศมีการแข่งขันทางการศึกษาที่รุนแรงมากขึ้น การพัฒนาที่ทางวิชาการที่รวดเร็ว และสภาพกดดันจากวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้มหาวิทยาลัยทั่วโลกต้องมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารงาน และปรับปรุงผลการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้คุณภาพและเป็นที่ยอมรับในระดับโลก ซึ่งการจัดอันดับของ QS World University Rankings ประจำปี ค.ศ. 2015/2016 โดยภาพรวมของ

มหาวิทยาลัยไทยจากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกพบว่า QS World University Ranking ประจำปี ค.ศ. 2015/2016 ส่วนใหญ่ได้ในอันดับลงมา จากปีที่แล้ว ทำให้อันดับในเอเชียก็ตกลงมาด้วยเช่นเดียวกัน กล่าวคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดอันดับเป็นมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในประเทศไทย อยู่ในอันดับที่ 47 ของเอเชีย และอันดับที่ 253 ของโลก อันดับ 2 เป็น มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นอันดับที่ 61 ของเอเชีย และอันดับที่ 295 ของโลก (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 :แสดงการจากการจัดอันดับของ QS World University Rankings ประจำปี ค.ศ. 2015/2016

2015/2016		2014/2015	
อันดับโลก	มหาวิทยาลัย	อันดับโลก	มหาวิทยาลัย
253	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	243	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
295	มหาวิทยาลัยมหิดล	257	มหาวิทยาลัยมหิดล
551-600	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	501-550	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
601-650	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	601-650	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
651-700	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	651-700	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่มา : จากการจัดอันดับของ QS World University Rankings ประจำปี ค.ศ. 2015/2016, ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2558, จาก www.topuniversities.com

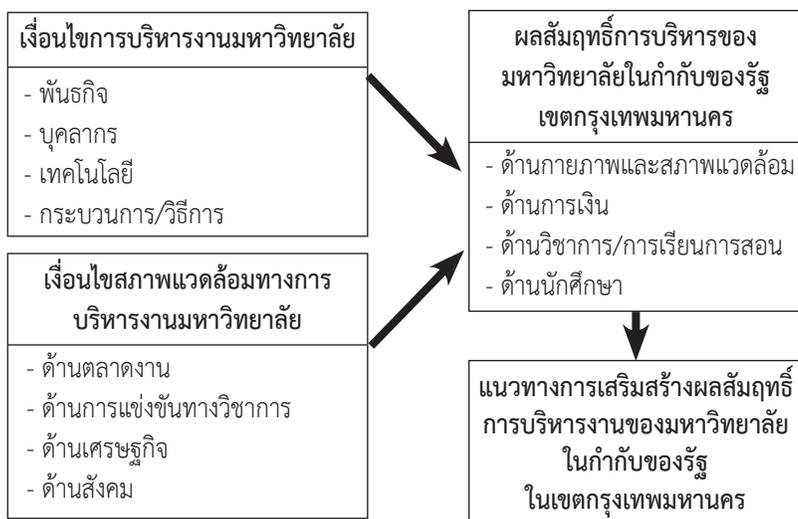
ซึ่งจะเห็นได้ว่าโดยส่วนใหญ่ที่ติดอันดับนั้น เป็นมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนรูปแบบเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอันดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้านการศึกษา เปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียน 2009-2013 โดยประเทศไทยก็ได้ก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นพลวัต การอุดมศึกษาไทยในช่วงปี 2555-2559 ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อ

เป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทย ทั้งนี้โดยอาศัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาเชิงรุกและพระราชบัญญัติอุดมศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ปี 2559 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557) โดยสภาพสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้น การศึกษานับเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดทิศทางและการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ประเทศสามารถก้าวสู่การมีบทบาทสำคัญของประชาคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อพัฒนาองค์การและสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน อีกทั้งนำไปสู่การพัฒนาการประเมินผลการบริหารสถาบันอุดมศึกษาโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ดังนั้น การพัฒนารอบมาตรฐานการ ประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ (พ.ศ. 2559-2563) ระดับอุดมศึกษา มีเป้าหมายการประเมินที่มุ่งเน้นการประเมินผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพของสถานศึกษาในระดับสถาบัน และมีการวิเคราะห์ กระบวนการ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณค่าของสถานศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2559, หน้า 4) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย จึงได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ศึกษาเกี่ยวกับ ศึกษาผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครเงื่อนไขที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ และเงื่อนไขที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และแนวทางการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาเงื่อนไขที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์และเงื่อนไขที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยผู้วิจัยศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดการบริหารสถาบันอุดมศึกษาไทย แนวคิดด้านการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ แนวคิดการบริหารงานองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารงานมหาวิทยาลัย แนวคิดทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลง และแนวคิดการพัฒนาองค์กร โดยมีกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบกรณีศึกษา (Case Study) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยโดยแบบสัมภาษณ์ เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารของแต่ละมหาวิทยาลัย โดยมีพิจารณาจากตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่มีความเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในแต่ละด้าน โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลาง ทั้งสิ้นรวม 18 คน แบบสังเกต และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้ได้คำตอบที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มนิสิต/นักศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน จำนวนมหาวิทยาลัยละ 394 คน คำนวณขนาดตัวอย่างของประชากรทั้งหมด โดยคำนวณเฉพาะกลุ่มนิสิต/นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณแยกกลุ่ม ด้วยวิธี Taro Yamane โดยระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% และใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหาและโครงสร้างของข้อคำถามโดยกำหนดให้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Hambleton, 1980 อ้างถึงในจักรกฤษณ์ สำราญใจ, 2553-2554, หน้า 1-3) ผลจากการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Item Objective Congruence Index)หรือค่าIOCอยู่ระหว่าง0.6-1 และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปทำการทดสอบ (Try-out)จำนวน 30 ชุดจากนั้นจึงนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาสัมประสิทธิ์ แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Coefficient of Alpha) (Cronbach, 1984, pp.78) โดยที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ค่าแอลฟาครอนบาช (Cronbach's Coefficient of Alpha) เท่ากับ 0.94 เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม

ตัวอย่างเรียบร้อยในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจาก แบบสัมภาษณ์ เอกสาร แบบสังเกต และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพิ่มเติมด้านข้อมูลทั่วไปเท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสังเกต โดยการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Induction) เพื่อตีความข้อมูลตามเนื้อหา โดยการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล จำแนกวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด ประเด็นคำถามการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือที่สุภางศ์ จันทวานิช (2543, หน้า129) เรียกว่า การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่ต่างกันไป เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยหลักการของการควบคุมคุณภาพมาประยุกต์ใช้ของBerg (2001, pp.5-6) เพื่อช่วยตรวจสอบแนวคิดและทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำกรอบแนวคิดมาใช้ในการวิจัยอีกทั้งเพื่อช่วยให้เกิดถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลและความสอดคล้องของเนื้อหา และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ผลของการวิจัย

โดยผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย ด้านวิชาการและการเรียนการสอน ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม ด้านนักศึกษา และด้านการเงิน พบว่า ด้านวิชาการและการเรียนการสอน ส่วนใหญ่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ด้านงานวิชาการ ด้านงานวิจัย และการเรียนการสอน โดยการใช้เทคโนโลยีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารการวิจัย การพัฒนาศักยภาพ

ของอาจารย์ในการผลิตผลงานวิชาการ/งานวิจัย โดยเน้นรูปแบบการเรียนการสอนแบบให้เรียนรู้จากการปฏิบัติ (Active Learning) การสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะการสอน โดยเน้นให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ จากทุกกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น และส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถนำเอาความรู้ไปในการทำงานจริง โดยมีอาจารย์คอยให้คำปรึกษาด้านวิชาการและการเรียนการสอน ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม ส่วนใหญ่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวเน้นการปรับปรุงสถานที่ อาคาร ห้องเรียน ห้องLab/ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ และอุปกรณ์การเรียนการสอน รวมทั้งพื้นที่ใช้สอยอื่น ๆ เช่น สนามกีฬา การสัญจร รวมทั้งการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้บัณฑิต/นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีและส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ อีกทั้งยังต้องเป็นมิตรกับธรรมชาติเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว ด้านนักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มุ่งเน้นการมองนิสิต/นักศึกษาเป็นลูกค้า เปิดโอกาสในการออกแบบการเรียนด้วยตัวเอง โดยใช้การนำเอาเทคโนโลยีมาพัฒนาการเรียนการสอน การประเมินผล การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอน การส่งเสริมการทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของสังคม และยังส่งเสริมให้นิสิต/นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อสร้างให้นิสิตมีคุณลักษณะบัณฑิต และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเรียนจบมีงานทำที่มั่นคงและสร้างประโยชน์ให้ประเทศชาติต่อไป ด้านการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศด้านการเงินการคลังและความมั่นคงการเงินโดยการสนับสนุนการขอทุนวิจัยและบริการวิชาการแบบมีรายได้เพื่อหารายได้ให้กับมหาวิทยาลัย นำไปสู่การเกิดผลสัมฤทธิ์ด้านการเงิน ได้แก่ มีทรัพยากรทางการเงินที่มั่นคง มีการบริหารทรัพย์สินที่โปร่งใสตรวจสอบได้ตามมาตรการของกรมบัญชีกลาง ซึ่งความมั่นคงด้านการเงินนั้นจะนำไปสู่ความสามารถในการลดหย่อนการชำระค่าใช้จ่ายทางการศึกษาสวัสดิการต่าง ๆ กองทุนกู้ยืมทางการศึกษา เป็นต้น อีกทั้งยังใช้ในการพัฒนาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อีกด้วย

และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จากความคิดเห็นของนิสิต/นักศึกษา ระดับสัมฤทธิ์การบริหารงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับสัมฤทธิ์การบริหารงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม	4.29	0.49	มากที่สุด
ด้านการเงิน	4.17	0.47	มาก
ด้านวิชาการและการเรียนการสอน	4.32	0.45	มากที่สุด
ด้านนักศึกษา	4.19	0.48	มาก
ภาพรวม 4 ด้าน	4.23	0.35	มากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.35) โดยระดับความเห็นของผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ/การเรียนการสอน ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.45) และด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.49) รองลงมาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนักศึกษา ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.48) และ ด้านการเงิน ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ

ระดับสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงระดับสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม	3.89	0.40	มาก
ด้านการเงิน	3.97	0.52	มาก
ด้านวิชาการและการเรียนการสอน	4.08	0.39	มาก
ด้านนักศึกษา	3.94	0.38	มาก
ภาพรวม 4 ด้าน	3.97	0.34	มาก

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.34) โดยระดับความเห็นของผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่อยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านวิชาการ/การเรียนการสอน ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านการเงิน ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.52) ด้านนักศึกษา ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.38) และด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ

ระดับสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงระดับสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม	4.23	0.46	มากที่สุด
ด้านการเงิน	4.27	0.46	มากที่สุด
ด้านวิชาการและการเรียนการสอน	4.25	0.45	มากที่สุด
ด้านนักศึกษา	4.19	0.48	มาก
ภาพรวม 4 ด้าน	4.23	0.35	มากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.35) โดยระดับความเห็นของผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านการเงิน ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.46) ด้านวิชาการ/การเรียนการสอน ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.45) ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.46) รองลงมาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนักศึกษา ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวิทยาลัยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสถานะที่เคยเป็นมหาวิทยาลัยรัฐมาเป็นเวลา การเปลี่ยนแปลงลักษณะทางสังคมและความหน้าด้านเทคโนโลยี ซึ่งต้องรองรับการเปลี่ยนแปลงโดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการ/วิธีการ ให้เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ และยังต้องพัฒนาคนให้ศักยภาพที่เหมาะสมกับกระบวนการ/วิธีการที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งต้องพัฒนาการพัฒนาบุคลากรให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ปรับรูปแบบการเรียนการสอนมุ่งผลสัมฤทธิ์กับนิสิต/นักศึกษา ควบคู่ไปกับการรักษาคุณภาพทางด้านวิชาการซึ่งถือเป็นความท้าทายของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่จะต้องเป็นไปด้วยความรอบคอบอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่คงไม่สามารถที่หยุดนิ่งหรือบริหารไปรูปแบบเดิม ๆ ไม่ได้อีกต่อไป

แนวทางการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. แนวทางการบริหารเกี่ยวกับเงื่อนไขการบริหารงานมหาวิทยาลัย ได้แก่

1.1 ด้านเทคโนโลยี การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ใช้เทคโนโลยีในการติดตามงานวิจัยและผลักดันให้เกิดนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม การเรียนการสอนแบบออนไลน์ (Massive Open Online Course : MOOC) และการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ตลอดจนการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการบริหารงานด้าน ต่าง ๆ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมทางเรียนการสอน

1.2 ด้านกระบวนการ/วิธีการ มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการ/วิธีการอยู่เสมอ ทั้งกระบวนการบริหารงานทั้งด้านหลักสูตร และ กระบวนการเรียนการสอนโดยส่งเสริมกระบวนการเรียนการสอนเชิงบูรณาการ บูรณาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาการเรียนการสอนเพื่อการ เรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบ ออนไลน์ (Massive Open Online Course : MOOC) รวมทั้งการปรับปรุง กระบวนการ/วิธีการทำงาน หรือส่งเสริมการเรียนรู้จากปฏิบัติทำงานจริง รวมทั้ง ปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการในการทำงานโดยปรับปรุงจากผลการประเมินอย่าง ต่อเนื่องให้เป็นรูปธรรม

1.3 ด้านพันธกิจ การยึดถือพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ใน การวางแผนกำหนดทิศทาง กำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับศักยภาพของ มหาวิทยาลัย มีการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชีวิต สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และ พันธกิจองค์การ มีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนโดยการประชุม บริกษาหารือเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จะมี ลักษณะ ที่ต้องมีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ชัดเจน

1.4 ด้านบุคลากร พัฒนาคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสาย สนับสนุนที่มีศักยภาพสูงส่งเสริมให้ใช้ศักยภาพให้เต็มที่ รวมทั้งพัฒนาผู้บริหาร ให้เป็นนักบริหารมืออาชีพ และส่งเสริมให้บุคลากรสามารถเป็นผู้บริหาร ระดับต้น

2. แนวทางการบริหารเกี่ยวกับเงื่อนไขสภาแวดล้อมการบริหารงานมหาวิทยาลัย ได้แก่

2.1 ด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงด้านงบประมาณและการเงินสามารถพึ่งพิงตนเองได้โดยการเพิ่มแหล่งรายได้ให้มหาวิทยาลัย เช่น การบริการวิชาการ การหาทุนวิจัยด้วยความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้มีรายได้น้อย เช่น การจัดหากองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาระบบการเงินการคลังให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

2.2 ด้านสังคม เน้นการปรับปรุงแบบการจัดการเรียนการสอน ส่งเสริมการทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ทางสังคม มุ่งการช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในสังคม พัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองกับความต้องการของสังคม และการพัฒนาวิจัยเพื่อให้ประโยชน์ให้สังคมโดยเฉพาะสถานประกอบการ หรือผู้ใช้บัณฑิต สร้างความร่วมมือหรือทำบันทึกข้อตกลงโดยความร่วมมือ (*Memorandum of Understanding : MOU*) กับสถานประกอบการ เพื่อมหาวิทยาลัยจะสามารถผลิตบัณฑิตให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

2.3 ด้านการแข่งขันทางวิชาการ สร้างเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อการพัฒนาด้านการเรียนการสอน ด้านงานวิจัย งานวิชาการ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ เผยแพร่สู่สังคม หรือพัฒนาให้ใช้ได้ในเชิงพาณิชย์ พัฒนาคูณภาพงานวิจัยและการอ้างอิงทางวิชาการระดับนานาชาติ

2.4 ด้านตลาดงานการบริหารงานเพื่อความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่มหาวิทยาลัยกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตไว้ นั้น การจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาทักษะเพื่อให้นิสิต/นักศึกษามีทักษะตามความต้องการของตลาดงาน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน โดยความร่วมมือจากผู้ใช้บัณฑิตหรือสถานประกอบการ

วิจารณ์

ผลจากการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่า **ผลสัมฤทธิ์การบริหารของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร** ประกอบด้วย

- 1) **ด้านวิชาการ/การเรียนการสอน** พบว่า มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ด้านงานวิชาการ ด้านงานวิจัย และการเรียนการสอน โดยการใช้เทคโนโลยีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารการวิจัย การพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ในการผลิตผลงานวิชาการ/งานวิจัย โดยเน้นรูปแบบการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Active Learning) การสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะการสอน โดยเน้นให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ จากทุกกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น และส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถนำเอาความรู้ไปในการทำงานจริง โดยมีอาจารย์คอยให้คำปรึกษาด้านวิชาการและการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา (2554, หน้า44) มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาต้องมีศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจด้านวิชาการ สถาบันต้องมีการบริหารวิชาการที่มีคุณภาพและการผลิตบัณฑิต การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การเรียนรู้ การประเมินผล การประกันคุณภาพการเรียนการสอน และการพัฒนาปรับปรุงการบริหารวิชาการ เช่นเดียวกับ Francesca Bassi (2017) พบว่าการจัดกลุ่มแบบพลวัตเพื่อประเมินความพึงพอใจกับการสอนที่มหาวิทยาลัยวัตถุประสงค์ โดยมิตถุประสงค์ของบทความนี้คือเพื่อวัดความพึงพอใจของนักเรียนต่อการสอนในมหาวิทยาลัยในอิตาลีที่ความสนใจเป็นพิเศษกับวิวัฒนาการในช่วงปีการศึกษาที่ต่อเนื่องกันเป็นพิเศษ มีการตรวจสอบระดับคุณภาพ ข้อบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับการจัดการมหาวิทยาลัยเพื่อกำหนดกลยุทธ์เป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการสอน
- 2) **ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม** พบว่า มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการ

ปรับปรุงสถานที่อาคาร ห้องเรียน ห้อง Lab/ห้องปฏิบัติการต่างๆ และอุปกรณ์การเรียนการสอน รวมทั้งพื้นที่ใช้สอยอื่น ๆ เช่นสนามกีฬา การสัญจร รวมทั้งการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้บัณฑิต/นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีและส่งเสริมบรรยากาศในเรียนรู้ อีกทั้งยังต้องเป็นมิตรกับธรรมชาติเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว ซึ่งสอดคล้องกับ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา (2554, หน้า 44) ได้นำเสนอมาตรฐานด้านกายภาพของสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีอาคารเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีพื้นที่ใช้สอยที่สามารถใช้ในการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมทุกประเภทมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ จำนวนนักศึกษาในแต่ละหลักสูตร และจำนวนนักศึกษาตามแผนการรับนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Maria Tsinidou, Vassilis Gerogiannis and Panos Fitsilis (2010) ที่พบว่า คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ต้องเริ่มจากการพัฒนาบุคลากรในการสอนให้มีประสิทธิภาพทั้งการสอนและงานวิจัย นอกจากนี้ให้บริการห้องสมุดความพร้อมของตำราและวารสาร ห้องปฏิบัติการ การบริการด้านอาหาร และที่พัก เป็นปัจจัยหลักในการพิจารณาคุณภาพตามที่นักศึกษาต้องการ 3) ด้านนักศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการมองนิสิต/นักศึกษาเป็นลูกค้า เปิดโอกาสในการออกแบบการเรียนรู้ด้วยตัวเอง โดยใช้การนำเอาเทคโนโลยีมาพัฒนาการเรียนการสอน การประเมินผล การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอน การส่งเสริมการทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของสังคม และยังส่งเสริมให้นิสิต/นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อสร้างให้นิสิตมีคุณลักษณะบัณฑิต และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เรียนจบมีงานทำที่มั่นคงและสร้างประโยชน์ให้ประเทศชาติต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2557, หน้า 17) องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ต้องมีผลลัพธ์การดำเนินการแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาองค์กร โดยให้

ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่นเดียวกับสถาบันสำนักงานเลขานุการ
สภาการศึกษา (2546) นำเสนอแนวคิดการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษา
แนวใหม่ในการปรับบทบาทเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหาร ด้านลูกค้า
อุดมศึกษา และ 4) **ด้านการเงิน** พบว่า มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขต
กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศด้านการเงินการคลัง
และความมั่นคงการเงินโดยการสนับสนุนการขอทุนวิจัยและบริการวิชาการ
แบบมีรายได้เพื่อหารายได้ให้กับมหาวิทยาลัย นำไปสู่การเกิดผลสัมฤทธิ์ด้าน
การเงิน ได้แก่ มีทรัพยากรทางการเงินที่มั่นคง มีการบริหารทรัพย์สินที่
โปร่งใสตรวจสอบได้ตามมาตรการของกรมบัญชีกลาง ซึ่งความมั่นคงด้านการ
เงินนั้นจะนำไปสู่ความสามารถในการลดหย่อนการชำระค่าใช้จ่ายทางการศึกษา
สวัสดิการต่าง ๆ กองทุนกู้ยืมทางการศึกษา เป็นต้น อีกทั้งยังใช้ในการพัฒนา
ด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสถาบัน
อุดมศึกษา (2554, หน้า 44) ได้นำเสนอ มาตรฐานด้านการเงินของสถาบัน
อุดมศึกษา มีความพร้อมด้านการเงินทั้งงบการเงินรวมและงบที่จำแนกตาม
กองทุน มีแผนการเงินที่มั่นคง สถาบันต้องมีการจัดทำรายงานการเงินที่แสดง
ถึงการได้มาของรายได้รายรับ การจัดสรร การใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ และ
ทั่วถึงเป็นธรรมอย่างชัดเจน ส่วนเงื่อนไขที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการบริหาร
มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย **ด้าน
เทคโนโลยี** อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงอุปกรณ์ในการเรียนการสอน
ให้ทันสมัย และหลากหลาย ปรับปรุงระบบสารสนเทศ/Internet ของ
มหาวิทยาลัยสามารถเข้าใช้ง่าย ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการสืบค้นงาน
วิจัยอยู่เสมอ มหาวิทยาลัยใช้เทคโนโลยีในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น งาน
ทะเบียน งานวิจัย งานการเงิน เป็นต้น เช่นเดียวกับ Geoff Goolnik (2006)
ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพสำหรับการ
ฝั่งการเรียนรู้ออนไลน์ภายในระดับอุดมศึกษาและเปิดใช้งานการพัฒนาวิชาชีพ

อย่างต่อเนื่องที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายวิชาการ พบว่า มหาวิทยาลัยที่ต้องการประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ออนไลน์จะต้องยอมรับและใช้กลยุทธ์ที่มีความสามารถในการเอาชนะข้อจำกัดทางสังคม และบริบทที่มีอยู่ รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง หลักสูตรการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องที่ได้รับการออกแบบมาอย่างดีเพื่อให้นักวิชาการได้รับทักษะการสอนที่ได้รับการปรับปรุงด้วยเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ/วิธีการ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมีรูปแบบ/ขั้นตอนการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนที่เหมาะสม มหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการเรียนการสอน และการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น งานทะเบียน งานวิจัย งานการเงิน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Brian Crose (2011, pp. 388-395) ได้กล่าวถึงการทำให้ห้องเรียนระดับอุดมศึกษาเป็นสากลในการพัฒนาและปรับแต่งวิธีการต่าง ๆ ในการเรียนการสอน ด้านพันธกิจ นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครในลำดับต่อมา โดยการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างต่อเนื่องรวมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษามีความตระหนักถึงศิลปวัฒนธรรม เช่นเดียวกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2557, หน้า 17) นำเสนอการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการของส่วนราชการและการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ มีแผนที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนต่อการเปลี่ยนแปลงได้เท่าทันสถานการณ์ มีการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชีวิต เข้ากับวิสัยทัศน์ และพันธกิจองค์การ มีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน ด้านบุคลากร มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเป็น

เพราะมหาวิทยาลัยได้พัฒนาอาจารย์มีความน่าเชื่อถือในการด้านคุณวุฒิ และภาพลักษณ์ มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ จัดการเรียนการสอน ในรูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Active Learning) พัฒนาให้เจ้าหน้าที่มี ศักยภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์กร เช่นเดียวกับ Stephen P. Robbins and Mary Coulter (2005 p. 380-382) ได้กล่าวถึง แรงงานหรือทรัพยากรมนุษย์ (Organization's workforce), ทิศนคติของ พนักงาน (Employee attitude) เป็นองค์ประกอบของอภิทธิพลภายในที่ทำให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่นเดียวกับ บทความของ Maria Tsinidou, Vassilis Gerogiannis and Panos Fitsilis (2010) ได้ศึกษา เรื่องการประเมิน ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา : การศึกษาเชิงประจักษ์ พบว่า คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ต้องเริ่มจากการพัฒนาบุคลากรใน การสอนให้มีประสิทธิภาพทั้งการสอนและงานวิจัย และเงื่อนไขสภาพแวดล้อม ที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขต กรุงเทพมหานคร ภาพรวม 3 มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ อาจ เป็นเพราะมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก โดยมหาวิทยาลัยต้องมีความมั่นคงด้านงบประมาณในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนองตอบสภาวะเศรษฐกิจของประเทศ สามารถปรับ เงื่อนไขชำระเงินค่าลงทะเบียน ค่าบำรุงการศึกษา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตาม สภาพเศรษฐกิจ เช่น การผ่อนชำระเงิน สามารถปรับลดค่าใช้จ่ายทางการศึกษา เพื่อสนองตอบสภาวะเศรษฐกิจของประเทศจัดหากองทุนกู้ยืมต่าง ๆ เพื่อสนอง ตอบกับนักศึกษาที่ขาดแคลนค่าใช้จ่ายในการศึกษา รวมทั้งการบริหารงานด้าน การเงินที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่นเดียวกับ Stephen P. Robbins and Mary Coulter (2005 p. 380-382) ได้กล่าวถึงภาวะเศรษฐกิจ (Economic change) อภิทธิพลภายนอกที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในการบริหารองค์การ และ Kotter (2009, pp. 407-408) ให้ความสำคัญในด้านภาวะเศรษฐกิจ

การแข่งขัน เป็นต้น ที่จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานในองค์การ ด้านสังคม ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครในลำดับต่อมา โดยมหาวิทยาลัยได้นำความต้องการของ สังคมมาปรับรูปแบบการเรียนการสอน/เนื้อหาวิชา ส่งเสริมการสร้างเครือข่าย กับหน่วยงานทางสังคมอื่น ๆ ส่งเสริมให้นักศึกษาทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม อย่างต่อเนื่อง จัดกิจกรรมในการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ เช่น ภาษาต่างประเทศ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ตามสภาพสังคมของประเทศในปัจจุบัน สอดคล้องกับ Peter D Eckela and Adrianna Kezarb (2003) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์สำคัญในการ สร้างความรู้สึกเชิงสถาบันใหม่ : ส่วนผสมสู่การเปลี่ยนแปลงการอุดมศึกษา แสดงให้เห็นว่า สถาบันอุดมศึกษาควรออกแบบกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงที่ช่วย ให้เกิดความรู้สึกลึกใหม่ ๆ ผู้นำในสถาบันเหล่านี้มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงโดย การพัฒนากิจกรรมการรับรู้ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงของสถาบันอุดมศึกษา อาจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้ง กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสถาบันในการศึกษาระดับอุดมศึกษา ขึ้นอยู่กับลักษณะของสถาบัน และมีความน่าเชื่อถือทางสังคม ด้านการแข่งขัน ทางวิชาการ ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับ ของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครในลำดับต่อมา อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมี หลักสูตรหลากหลายช่วยให้สามารถตัดสินใจเลือกเรียน ตามความต้องการของ นิสิต/นักศึกษาเน้นรูปแบบการเรียนการสอนให้นิสิต/นักศึกษาสามารถนำความ รู้มาปฏิบัติงานได้จริง/การแข่งขันด้านวิชาการมหาวิทยาลัย/คณะส่งเสริมให้ นิสิต/นักศึกษาแข่งขันทางวิชาการอยู่เป็นประจำและสร้างร่วมมือด้าน วิชาการกับมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการ สอดคล้องกับ Hugo Horta (2009) ได้กล่าวถึงมหาวิทยาลัยแห่งชาติที่มุ่งเน้นการวิจัยต้อง เน้นการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกิจกรรมการวิจัยหากพวกเขามุ่งมั่นแข่งขัน ในตลาดการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั่วโลก และด้านตลาดงาน พัฒนาหลักสูตร

ที่เปิดในสาขาต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงาน มุ่งผลิตบัณฑิต โดยกำหนดพันธกิจหลักมหาวิทยาลัย ในทุกระดับให้ตอบสนองต่อความต้องการของสังคมทั้งปัจจุบัน และอนาคตจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาทักษะเพื่อให้นักศึกษามีทักษะตามความต้องการของตลาดงาน อีกทั้งยังเสริมสร้างความร่วมมือทางด้านการศึกษากับองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน ร่วมทั้งสถานประกอบที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศเพื่อเตรียมนิสิตให้มีคุณภาพทางอาชีพพร้อมสู่การทำงานจริง ๆ เมื่อศึกษาจบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริหารมหาวิทยาลัยให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดงานในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ Stephen P. Robbins and Mary Coulter (2005 p. 380-382) ยังได้กล่าวถึงตลาดแรงงาน คือแหล่งที่นายจ้างและคนงานได้พบกัน เพื่อจะได้ทำข้อตกลงหรือสัญญาเข้าทำงานโดยที่นายจ้างจะได้รับบริการจากคนงาน หรือลูกจ้าง ภาวะเศรษฐกิจ (Economic change)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวทางการบริหารเกี่ยวกับเงื่อนไขการบริหาร ได้แก่

1.1 ด้านเทคโนโลยี การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ใช้เทคโนโลยีในการติดตามงานวิจัยและผลักดันให้เกิดนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การเรียนการสอนแบบออนไลน์ และการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ตลอดจนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการบริหารงานด้านต่าง ๆ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมทางเรียนการสอน

1.2 ด้านกระบวนการ/วิธีการ มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ/วิธีการอยู่เสมอ ทั้งกระบวนการบริหารงานทั้งด้านหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอนโดยส่งเสริมกระบวนการเรียนการสอนเชิงบูรณาการบูรณาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาการเรียนการสอนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (Massive Open Online Course : MOOC) รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการทำงาน หรือส่งเสริมการเรียนรู้จากปฏิบัติทำงานจริง รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการในการทำงานโดยปรับปรุงจากผลการประเมินอย่างต่อเนื่องให้เป็นรูปธรรม

1.3 ด้านพันธกิจ การยึดถือพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ในการวางแผนกำหนดทิศทาง กำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับศักยภาพของมหาวิทยาลัย มีการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชีวิต เข้ากับวิสัยทัศน์ และพันธกิจองค์กร มีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนโดยการประชุมปรึกษาหารือเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จะมีลักษณะต้องมีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน

1.4 ด้านบุคลากร พัฒนาคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีศักยภาพสูง ส่งเสริมให้ใช้ศักยภาพให้เต็มที่ รวมทั้งพัฒนาผู้บริหารให้เป็นนักบริหารมืออาชีพ และส่งเสริมให้บุคลากรสามารถเป็นผู้บริหารระดับต้น

2. แนวทางการบริหารเงื่อนไขสภาพแวดล้อม ได้แก่

2.1 ด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงด้านงบประมาณและการเงินสามารถพึ่งพิงตนเองได้ โดยการเพิ่มแหล่งรายได้ให้มหาวิทยาลัย เช่น การบริการวิชาการ การหาทุนวิจัยด้วยความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้มีรายได้น้อย เช่น การจัดหากองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาระบบการเงินการคลังให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

2.2 ด้านสังคม เน้นการปรับปรุงแบบการจัดการเรียนการสอน ส่งเสริมการทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ทางสังคม มุ่งการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองกับความต้องการของสังคม และการพัฒนา งานวิจัยเพื่อให้ประโยชน์ให้สังคมโดยเฉพาะสถานประกอบการหรือ ผู้ใช้บัณฑิต สร้างความร่วมมือหรือทำบันทึกข้อตกลงโดยความร่วมมือ (Memorandum of Understanding : MOU) กับสถานประกอบการ เพื่อ มหาวิทยาลัยจะสามารถผลิตบัณฑิตให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

2.3 ด้านการแข่งขันทางวิชาการ สร้างเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อ การพัฒนา ด้านการเรียนการสอน ด้านงานวิจัย งานวิชาการ นวัตกรรมและ งานสร้างสรรค์ เผยแพร่สู่สังคม หรือพัฒนาให้ใช้ได้เชิงพาณิชย์ พัฒนา คุณภาพงานวิจัยและการอ้างอิงทางวิชาการระดับนานาชาติ

2.4 ด้านตลาดงาน การจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาทักษะเพื่อให้นิสิต/ นักศึกษามีทักษะตามความต้องการของตลาดงาน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ จริงและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานโดยความร่วมมือจาก ผู้ใช้บัณฑิตหรือสถานประกอบการโดยสามารถแสดงในภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 : แสดงแนวทางการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ระดับมหาวิทยาลัย แนวทางการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดย

1. มหาวิทยาลัย ควรมีแนวทางในการใช้ด้านเทคโนโลยี การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมทั้งประเมินการใช้ในให้เป็นรูปธรรม

2. มหาวิทยาลัยควรเตรียมจัดหลักสูตรให้เรียนหลายศาสตร์หลายแขนง และสนองความต้องการของผู้เรียนในปัจจุบัน โดยมีอาจารย์คอยส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้เรียนอยากรู้ และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์กับอาชีพที่หลากหลายได้

3. ส่งเสริมให้อาจารย์หรือบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมุ่งมั่นในการถ่ายทอดพันธกิจสู่ทุกหน่วยงานภายในอย่างต่อเนื่อง

4. พัฒนาการเรียนการสอนแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผ่านกระบวนการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะด้านต่าง ๆ และมีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Share resources) ระหว่างมหาวิทยาลัย ส่งเสริมด้านอาชีพให้บัณฑิตไม่ตกงาน

5. การสร้างเข้าใจให้กับของบุคลากรทุกระดับ ให้อยอมรับการเปลี่ยนแปลงสามารถปรับตัวและวิธีการทำงานให้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางที่ร่วมกันพัฒนามหาวิทยาลัยให้บรรลุความสำเร็จร่วมกัน

6. สร้างความร่วมมือหรือเครื่องข่ายมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยพี่เลี้ยง เพื่อให้มหาวิทยาลัยที่ผ่านประสบการณ์การแปรสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นมหาวิทยาลัยต้นแบบ มาร่วมให้แนวทาง แบ่งปัน ประสบการณ์ ให้ข้อเสนอแนะ/ชี้แนะในการบริหารงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี

3. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ ผู้วิจัยขอแนะนำข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติตามแนวทางที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

ด้านเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีทั้งการพัฒนาบริหารงานและการเรียนการสอนการดำเนินงานให้เป็นที่ยอมรับในสังคมและระดับสากล โดย

1. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนการสอน เช่น เปิดสอนแบบออนไลน์และ E-Learning ให้ได้ประกาศนียบัตร สามารถนำความรู้จากการเรียนออนไลน์ไปใช้ได้จริง และมีหน่วยงานรองรับในการเข้าทำงาน การพัฒนาห้องเรียนสามมิติเพื่อเพิ่มบรรยากาศในการเรียนรู้ เป็นต้น

2. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ใช้เทคโนโลยีในการติดตามงานวิจัย และผลักดันให้เกิดนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมทางการเรียนการสอน

3. ส่งเสริมความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการบริหารงานด้านต่าง ๆ

ด้านกระบวนการ/วิธีการ มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ/วิธีการอยู่เสมอ ทั้งในกระบวนการบริหารงานทั้งด้านหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน

1. บูรณาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาการเรียนการสอนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (Massive Open Online Course : MOOC) ปรับให้มีการเรียนแบบการเก็บหน่วยกิตก่อนเรียนจบมัธยมศึกษา (Non-Degree) มากขึ้น การเรียนเพื่อส่งเสริมอาชีพ เพื่อรับประกาศนียบัตรเฉพาะทางหรือเฉพาะทักษะและนำไปประกอบอาชีพได้

2. ส่งเสริมการเรียนรู้จากปฏิบัติจริง รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการในการทำงานโดยปรับปรุงจากผลการประเมินอย่างต่อเนื่องให้เป็นรูปธรรม

3. ส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการบริหารและการทำงานอย่างต่อเนื่องให้เป็นรูปธรรม

ด้านพันธกิจ การยึดถือพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ในการวางแผนกำหนดทิศทางกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับศักยภาพของมหาวิทยาลัย

1. ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดทิศทาง นโยบาย กลยุทธ์ร่วมกัน
2. มีการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชีวิต เข้ากับวิสัยทัศน์ และพันธกิจองค์การมีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน
3. การประชุมปรึกษาหารือเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จะมีลักษณะ ต้องมีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ชัดเจน

ด้านบุคลากร การมุ่งพัฒนาคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีศักยภาพสูงส่งเสริมให้ใช้ศักยภาพให้เต็มที่

1. พัฒนาผู้บริหารให้เป็นนักบริหารมืออาชีพและส่งเสริมให้บุคลากรสามารถเป็นผู้บริหารระดับต้น
2. มีระบบการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่เป็นรูปธรรม
3. เปิดโอกาสบุคลากรทุกระดับในการวางแผนเส้นทางอาชีพของตนเอง

ด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงด้านงบประมาณและการเงิน สามารถพึ่งพิงตนเองได้ เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้มีรายได้น้อย เช่น การจัดหางบทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น

1. เพิ่มแหล่งรายได้ให้มหาวิทยาลัย เช่น การบริการวิชาการ การหาทุนวิจัยด้วยความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
2. ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด สร้างความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยเพื่อแบ่งปันทรัพยากรหรือการใช้ทรัพยากรร่วมกันให้คุ้มค่าที่สุดมากที่สุด

3. พัฒนาระบบการเงินการคลังให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
ด้านสังคม เน้นการปรับปรุงแบบการจัดการเรียนการสอน ส่งเสริม
การทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ทางสังคม มุ่งการช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในสังคม

1. พัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองกับความต้องการของสังคม และ
ลักษณะของสังคมในปัจจุบัน

2. การพัฒนางานวิจัยเพื่อให้ประโยชน์ให้สังคมโดยเฉพาะ
สถานประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิต

3. สร้างความร่วมมือหรือทำบันทึกข้อตกลงโดยความร่วมมือ
(Memorandum of Understanding : MOU) กับสถานประกอบการ เพื่อ
มหาวิทยาลัยจะสามารถผลิตบัณฑิตให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

4. ดำเนินกิจกรรมเพื่อประโยชน์ทางสังคมอย่างต่อเนื่อง ด้วยการ
มีส่วนร่วมของบุคลากร และนิสิต/นักศึกษา

ด้านการแข่งขันทางวิชาการ สร้างเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อ
การพัฒนา ด้านการเรียนการสอนด้านงานวิจัย งานวิชาการ นวัตกรรมและ
งานสร้างสรรค์

1. ให้ความรู้ด้านงานวิจัยกับบุคลากรทุกระดับ เพื่อพัฒนาคุณภาพ
งานวิจัย และเผยแพร่สู่สังคม หรือพัฒนางานวิจัยให้ใช้ได้เชิงพาณิชย์ ตลอด
จนพัฒนาคุณภาพงานวิจัยและการอ้างอิงทางวิชาการระดับนานาชาติ

2. การเตรียมความพร้อมและความเข้าใจให้บุคคลทุกฝ่ายเข้าใจ
เป้าหมายของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ

3. ส่งเสริมให้นิสิต/นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันทางวิชาการ
ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

4. เตรียมความพร้อมให้บัณฑิตมีงานทำเป็นที่ยอมรับกับผู้ประกอบ
การโดยการพัฒนาความรู้และทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ด้านตลาดงาน พัฒนาหลักสูตรและการจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาทักษะเพื่อให้บัณฑิต/นักศึกษามีทักษะตามความต้องการของตลาดงาน

1. พัฒนาหลักสูตรที่เปิดในสาขาต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงาน

2. การจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาทักษะเพื่อให้บัณฑิต/นักศึกษา ให้มีทักษะตามความต้องการของตลาดงาน

3. จัดโครงการหางานทำแก่นักศึกษาสำหรับหน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ และเอกชนอยู่เป็นประจำ โดยสร้างความร่วมมือจากผู้ใช้บัณฑิตหรือสถานประกอบการ

4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของมหาวิทยาลัยภาครัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยเอกชน

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในประเด็นที่มีความครอบคลุมและกว้างขวางขึ้น เช่น รูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเพื่อให้เกิดความครอบคลุมในด้านการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- จักรกฤษณ์ สำราญใจ. (2553-2554)./OC=ความตรง? **วารสารหลักสูตรและการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- สุภาวงศ์ จันทวานิช. (2543). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 9).** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
(2557). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา
ฉบับปีการศึกษา 2557.**

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2551).
กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565).
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
(2554). **กรอบมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม
(พ.ศ. 2554-2558) ระดับอุดมศึกษา.**

Berg, B.L.(2001). **Qualitative research methods of the social
sciences (4th ed.).** Needham Heights, MA : Allyn and Bacon.

Brian Crose. (2011). Internationalization of the Higher Education
Classroom : Strategies to Facilitate Intercultural Learning
and Academic Success. **International Journal of Teaching
and Learning in Higher Education 2011, Volume 23,
Number 3, 388-395**

Cronbach, L.J. (1984). **Essentials of psychological testing (4th ed.).**
New York : Harper & Row.

Ewan Ferlie, Christine Musselin and Gianluca Andresani. (2008).
The steering of higher education systems : a public
management perspective. Published online : 17 April 2008
Springer Science+Business Media B.V. 2008 pp. 325–348

Francesca Bassi (2017). Dynamic clustering to evaluate satisfaction
with teaching at university, **International Journal of
Educational Management, Vol. 32 Issue : 6, pp. 1070-1081**

- Geoff Goolnik. (2006). Effective Change Management Strategies for Embedding Online Learning within Higher Education and Enabling the Effective Continuing Professional Development of its Academic Staff. **Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE** January 2006 ISSN 1302-6488 Volume : 7 Number : 1 Article : 1 pp. 9-14
- Hugo Horta. (2009). Global and national prominent universities : internationalization, competitiveness and the role of the State, **Springer Science+Business Media B.V. 2009**
- Kotter and Schlesinger(2009). **Organizational behavior : Key concepts, skill & best practices.** (4thed). New York : McGraw-Hill.
- Maria Tsinidou, Vassilis Gerogiannis and Panos Fitsilis. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education : an empirical study. **Quality Assurance in Education** Vol. 18 No. 3. Emerald Group Publishing Limited pp. 227-244
- Paton A.R. & McCalman J. (2008). **Change management : A guide to effective implementation.** (3thed). London : Sage.
- Peter D Eckela and Adrianna Kezarb.(2003). Key Strategies for Making New Institutional Sense : Ingredients to Higher Education Transformation. Higher Education Policy. **International Association of Universities** 39–53

Simon Marginson and Marijk van der Wende. (2007). To Rank or To Be Ranked : The Impact of Global Rankings in Higher Education. **Journal of Studies in International Education** pp. 306-329

Stephen P. Robbins and Mary Coulter. (2005). **Management. (8thed)**. United States of America : Prentice-Hall, Inc.

Times Higher Education World University Rankings 2015-2016.
เมื่อ 12 มกราคม 2559, จาก : <http://p-dome.com/the-world-university-rankings-2015/>

ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของ
ตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
Tourism Component Factor Influencing the Tourists' Revisit
to Lumphaya Floating Market, Bang Len District,
Nakorn Pathom Province

ภักศิรี เผือกผ่อง¹

Phaksiri Phuakpong¹

แสงแข บุญศิริ²

Sangkae Punyasir²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นการเก็บข้อมูล และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีการทดสอบสมมติฐาน สถิติเชิงอ้างอิง ใช้ค่า Multiple Regression Analysis เพื่อหาค่า t-test, F-test ค่า Sig สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) สัมประสิทธิ์การกำหนด (R Square) และหาค่าการกระจาย ความคลาดเคลื่อน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

¹นักศึกษาคณะการจัดการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะการจัดการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท

สมมติฐานในครั้งนี้อยู่คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านที่พัก ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ ปัจจัยด้านการเข้าถึง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านกิจกรรมต่าง ๆ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลเชิงบวกซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญาแห่งนี้อีกครั้ง ได้แก่ ปัจจัยด้าน สิ่งดึงดูดใจ ปัจจัยด้านการเข้าถึง และปัจจัยด้านกิจกรรม โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยทางการท่องเที่ยว การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ตลาดน้ำวัดลำพญา

Abstract

The study entitled “Tourism Component Factor Influencing the Tourists’ Revisit to Lumphaya Floating Market, Bang Len District, Nakorn Pathom Province” investigated tourism factors affected the tourists’ visit at this floating market again. The sample was 400 tourists who used to visit this floating market. The questionnaire was employed for collecting data. It was validated from the experts before being used. The descriptive analysis was used: percentage, mean, and standard deviation. In addition, other statistical analyses were used: Multiple Regression analysis, t-test, F-test, Sig, R-Square, at the level of significance at 0.05.

The findings revealed that, most participants were 31-40 year-female. Their education was bachelor's degree. They got married and lived in the central part of Thailand. Most participants worked for government offices or state-owned companies. The income is 10,001–20,000 baht.

The hypothesis was five factors that influenced the tourists' Revisit to Lumphaya Floating Market, Bang Len District, Nakorn Pathom Province : accommodation, attraction, access, facility, and activity. It showed that attraction, access, and activity were three factors that affected the tourists' Revisit at the level of significance of 0.05.

Keywords : Tourism Component Factor, Revisit, Lumphaya Floating Market

บทนำ

การท่องเที่ยว คือ การดำเนินกิจกรรมบริการด้านการนำเที่ยว เช่น บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และบริการด้านการนำเที่ยว ซึ่งดำเนินการโดยหวังผลกำไรที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูง โดยใช้เทคนิควิชาการเฉพาะ มีการวางแผน การจัดการองค์กร และการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ รวมถึงการซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้า คือ บริการต่าง ๆ ที่

นักท่องเที่ยวซื้อก็จะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและ จะช่วยให้เกิดงาน อาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวยังเป็นการพักผ่อนคลายความตึงเครียด พร้อมกับการได้รับความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งการท่องเที่ยวยังมีบทบาทในการช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศ มาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง โดยผู้อยู่ในท้องถิ่นได้นำประโยชน์จากท้องถิ่น มาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้าน ขายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งสรุปได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552) “นครปฐม” เป็นอยู่อารยธรรม สำคัญที่มีประวัติความเป็นมายาวนานในแผ่นดินสุวรรณภูมิ จังหวัดนครปฐม เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางด้านตะวันตก ตั้งอยู่บริเวณลุ่มแม่น้ำท่าจีน ซึ่งเป็นพื้นที่บริเวณที่ราบลุ่มภาคกลาง” สภาพภูมิประเทศของจังหวัดนครปฐมโดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบถึงค่อนข้างราบเรียบ ไม่มีภูเขาและป่าไม้ มีคลอง ธรรมชาติและคลองข่อยที่ขุดขึ้นเพื่อการเกษตรและคมนาคมอยู่มาก และยังมี สถานที่ท่องเที่ยวจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละอำเภอมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้ วัดพระปฐมเจดีย์ราชวรมหาวิหาร ตั้งอยู่อำเภอเมืองนครปฐม พุทธมณฑล (พุทธานุสรณียสถาน) ตั้งอยู่อำเภอพุทธมณฑล พิพิธภัณฑน์หุ่นขี้ผึ้งไทย ตั้งอยู่ อำเภอนครชัยศรี ลานแสดงช้างและฟาร์มจระเข้ สามพราน ตั้งอยู่อำเภอ สามพราน วัดกงลาด ตั้งอยู่อำเภอดอนตูม อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ตั้งอยู่อำเภอกำแพงแสน และตลาดน้ำวัดลำพญา ตั้งอยู่อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม (สำนักงานจังหวัดนครปฐม, 2559) ลำพญาคือนามเดิมของหมู่บ้านในครั้งที่การปกครองยังเป็นอำเภอบางปลา มณฑลนครชัยศรี มีประวัติว่าสมัยรัชกาลที่ 5 พระยากรมท่า ทำการขุดคลอง บริเวณท้ายตลาดในปัจจุบัน เพื่อทำการจับจองที่นา ชุมชนแห่งนี้มีชาวบ้านสอง กลุ่ม คือ ปลายสมัยรัชกาลที่ 3 ชาวมอญอพยพมาจากสามโคก ตั้งบ้านเรือนอยู่

ทางแม่น้ำฝั่งตะวันตก ทำการเกษตร ส่วนชุมชนชาวจีนตั้งบ้านเรือนอยู่ทางฝั่งตะวันออก ทำการค้าขาย กลายเป็นตลาดริมน้ำที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ในวันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นคนภาคกลาง เดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัว โดยได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจากการประชาสัมพันธ์และจากการบอกต่อ และชักชวนให้เดินทางมาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม (ThaiTambon.com, 2558) ตลาดน้ำวัดลำพญาจัดตั้งขึ้นด้วยความร่วมมือของสภาวัฒนธรรมตำบลลำพญา วัดลำพญา และชาวตำบลลำพญา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมอาชีพและสร้างรายได้ให้กับชาวบ้านและเกษตรกรในท้องถิ่น ให้เป็นแหล่งชุมนุมสินค้าเกษตรกรรม หัตถกรรม และสินค้าพื้นเมือง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาวิถีชีวิตของชาวบ้านสองฝั่งแม่น้ำท่าจีน โดยปัจจุบันตลาดน้ำวัดลำพญาได้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของนักท่องเที่ยว ตลาดน้ำเปิดให้บริการวันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทางตลาดน้ำยังได้จัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวหลายอย่าง เช่น บริการล่องเรือแจวโบราณ บริการล่องเรือไหว้พระและชมวิถีชีวิตชุมชน นอกจากนี้ตลาดน้ำวัดลำพญายังมีสินค้าให้เลือกหลากหลายชนิดมากกว่า 300 ร้านค้า ซึ่งเป็นร้านค้าบริเวณ ชุ่มต่าง ๆ ร้านค้าเรือเช่า ร้านค้าในเรือส่วนตัว ร้านค้าแพขนาดใหญ่ ร้อยละ 80 ของชาวตำบลลำพญาประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำให้สินค้าส่วนใหญ่ที่วางจำหน่ายในตลาดน้ำวัดลำพญาเป็นสินค้าทางการเกษตร ผักพื้นบ้าน ผลไม้ต่าง ๆ ที่เป็นผลผลิตมาจากสวนที่ชาวบ้านปลูกเอง นอกจากนี้ยังมีร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม ขนมพื้นบ้าน และเครื่องจักรสาน ฯลฯ โดยการรวมกลุ่มของแม่บ้านตำบลลำพญา มีการผลิตข้าวซ้อมมือ การนวดแผนโบราณ ซึ่งในแต่ละวันจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำวัดลำพญาประมาณวันละ 3,000 คน โดยขึ้นอยู่กับวันหยุดนักขัตฤกษ์ของแต่ละเดือน (Lumphaya, 2554)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคาดหวังว่า การศึกษาปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จะได้นำผลการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการท่องเที่ยวและเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กับ ตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวส่วนมากที่รู้จักตลาดน้ำลำพญา เพราะได้รับข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ และการบอกต่อชักชวนกัน โดยพูดถึงประสบการณ์ที่น่าสนใจ โดยมีปัจจัยหลายด้านที่ทำให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา ทั้งนักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมา และนักท่องเที่ยวที่เดินทางกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษา ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยจึงมีความคาดหวังว่า ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจทางการท่องเที่ยว เกิดการกระจายรายได้ให้กับชุมชน และนักท่องเที่ยวยังมีความประทับใจในการท่องเที่ยวที่ดีอีกด้วย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวในตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาค้นคว้าไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมา ท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวตลาดน้ำโดยใช้จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ศึกษา ตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในช่วงเดือนมีนาคม 2561–พฤษภาคม 2561

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาในแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในรายละเอียด
2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย และรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วนซึ่ง ระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยจะตอบข้อสงสัยนั้น
3. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูลตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ใน วันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของ คำตอบที่ได้รับ
4. จัดหมวดหมู่ข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ปัจจัยที่ อิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 263 คน และเป็นชาย 137 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 และ 34.30 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70

มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 10,001–20,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีสถานภาพโสดจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคภาคกลาง จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50

2) ข้อมูลผลการศึกษาปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำตลาดน้ำ วัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ซึ่งปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวได้แก่ ปัจจัยด้านที่พัก ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ ปัจจัยด้านการเข้าถึง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านกิจกรรมต่าง ๆ

2.1 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านที่พัก พบว่า โดยรวมแล้วปัจจัยด้านที่พักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยสรุปผลการศึกษาในปัจจัยด้านที่พัก พบว่า ที่พักในละแวกตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ทันสมัย มีหลายรูปแบบให้เลือก และราคาที่พักในละแวกตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีให้เลือกหลายราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ข้อมูลที่พักในตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีเพียงพอและที่พักในละแวกตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งดึงดูดใจ พบว่า โดยรวมแล้วปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก สรุปผลการศึกษาในปัจจัยดึงดูด พบว่า อาหารและเครื่องดื่ม (อาหารพร้อมทานผัก ผลไม้ เครื่องดื่มต่าง ๆ) มีความหลากหลายให้เลือกสรร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การขายของริมแม่น้ำท่าจีนมี

ความน่าสนใจ และวิถีชีวิตชุมชนในลุ่มน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการเข้าถึง พบว่าด้านการเข้าถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก สรุปผลการศึกษาปัจจัยการเข้าถึง พบว่า การเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เส้นทางรถไปตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก และยานพาหนะหลายประเภทสามารถเข้าถึงตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง สรุปผลการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีบริการห้องสุขาอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง และตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.5 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ปัจจัยด้านกิจกรรมต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยด้านกิจกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก สรุปผลการศึกษาด้านกิจกรรมต่าง ๆ พบว่า กิจกรรมที่จัดภายในตลาดน้ำ

วัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ กิจกรรมที่จัดตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก และกิจกรรมที่จัดภายในตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ปัจจัยทางการท่องเที่ยวต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก ลำดับต่อมาคือ ปัจจัยด้านที่พัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ปัจจัยทางการท่องเที่ยวต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
การกลับมาเที่ยวซ้ำ	1.56	.282	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านที่พัก	3.15	.798	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูด	3.94	.662	มาก
ปัจจัยด้านการเข้าถึง	2.29	.672	น้อย
ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.63	.582	ปานกลาง
ปัจจัยด้านกิจกรรมต่าง ๆ	2.06	.441	น้อย
เฉลี่ย	2.61	.570	ปานกลาง

3) การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ท่านตั้งใจจะบอกต่อ

และชักชวนผู้อื่นมาเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ซ้ำในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การกลับมาเที่ยวซ้ำ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอ บางเลน จังหวัดนครปฐม ซ้ำในครั้งต่อไป	3.86	.751	มาก
2. ท่านตั้งใจจะบอกต่อและชักชวนผู้อื่นมาเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม	3.94	.737	มาก
เฉลี่ย	3.90	.744	มาก

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยทางการท่องเที่ยว 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ

การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยทางการท่องเที่ยว 5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ พบว่า ตัวแปรปัจจัยทางการท่องเที่ยว จำนวน 5 ตัวแปร ได้ร้อยละ 41.50 โดยตัวแปรปัจจัยทางการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ ($B = .137, Sig. = .000$) ปัจจัยการเข้าถึง ($B = .050, Sig. = .003$) ปัจจัยด้านกิจกรรม ต่าง ๆ ($B = .145, Sig. = .000$) โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลเชิงบวกและสามารถทำสมการการทำนายการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวจากปัจจัยทางการท่องเที่ยว

ปัจจัยทางการท่องเที่ยว	B	S.E.	Beta	t	Sig.
ปัจจัยด้านที่พัก	.035	.016	.099	2.151	.032
ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ	.137	.019	.321	7.147	.000*
ปัจจัยด้านการเข้าถึง	.050	.017	.120	2.970	.003*
ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.056	.027	.116	2.109	.036
ปัจจัยด้านกิจกรรมต่าง ๆ	.145	.036	.226	3.997	.000*

R = .650 R Square = .422 Adj. R Square = .415 S.E. = .215 F = 56.902 Sig. = .000

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ได้นำผลการศึกษามาพิจารณาประกอบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ข้อมูลผลการศึกษาปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ซึ่งปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยว ได้แก่ ปัจจัยด้านที่พัก ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ ปัจจัยด้านการเข้าถึง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านกิจกรรมต่าง ๆ

1.1 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านที่พัก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง สรุปผลการศึกษา พบว่า ที่พักในละแวกตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ทันสมัย มีหลายรูปแบบให้เลือก และราคาที่พักในละแวกตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีให้เลือกหลายราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 อยู่ใน ระดับปานกลาง

ข้อมูลที่พักในตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีเพียงพอ และที่พักในสะดวกตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิยม เจริญศิริ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยและกระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านราคา คือ การกำหนดราคาและแสดงราคาไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของอริษา อัยยะศิริ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ พบว่า การตัดสินใจมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา โดยนักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับความสะอาดของที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและชื่อเสียงของที่พัก ส่วนในด้านของราคารักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับราคาที่สมเหตุสมผล สถานบริการแสดงราคาห้องพักชัดเจนและราคาห้องพักมีหลากหลายระดับราคา และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรุฬห์ ทັນสมัย และสิทธิเดช สิริสุขะ (2559) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศในอำเภอดำรงวิทยารพช. จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ด้านที่พัก มีห้องพักให้เลือกหลายระดับ สถานที่ตั้งของที่พักมีความเหมาะสมใกล้แหล่งท่องเที่ยว/แหล่งชุมชน ด้านราคามีการกำหนดราคาที่พักอย่างถูกต้องและชัดเจน เปรียบเทียบราคาห้องพัก/ที่พักถูกกว่าที่อื่น ราคาห้องพัก/ที่พักเหมาะสมห้องพักได้รับมาตรฐาน ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ

1.2 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งดึงดูดใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก สรุปผลการศึกษา พบว่า อาหารและเครื่องดื่ม (อาหารพร้อมทาน ผัก ผลไม้ เครื่องดื่มต่าง ๆ) มีความหลากหลายให้เลือกสรร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก การขายของริมแม่น้ำ

ทำเงินมีความน่าสนใจ และวิถีชีวิตชุมชนในละแวกตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอ บางเลน จังหวัดนครปฐม มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติพร ศรีอาภรณ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่า อิทธิพลของปัจจัยสิ่งดึงดูดใจ มี 3 ระดับ ที่มีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ 1.อาหารที่มีรสชาติถูกปาก และอาหารมีความหลากหลาย 2. ความมีน้ำใจและอัธยาศัยดีของคนเชียงใหม่ 3. มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย ซึ่งปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านอาหารนั้นทำให้นักท่องเที่ยว สามารถเลือกสรรอาหารการกินได้ง่ายไม่ซ้ำซากจำเจ ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจและประทับใจในการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภัตรา ฮวบเจริญ (2560) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาตลาดน้ำคลองผดุงกรุงเกษม เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในการเลือกชมสินค้าที่หลากหลาย เช่น สินค้า OTOP ของที่ระลึก ผักและผลไม้ประจำฤดูกาล มีสินค้าอาหาร และเครื่องดื่มปลอดสารพิษ เป็นต้น ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของศรินทร์ทิพย์ คาวาโนเบะ (2554) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดน่าน พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา ประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ความสวยงามของสถานที่ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว และความหลากหลายของสินค้าของที่ระลึกอยู่ในระดับมาก

1.3 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการเข้าถึง พบว่า ด้านการเข้าถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก สรุปผลการศึกษา พบว่า การเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ใน

ระดับมาก เส้นทาง การไปตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก และยานพาหนะหลายประเภท สามารถเข้าถึงตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริเพ็ญ ดาบเพชร (2559) ศึกษาเรื่อง การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ครั้งแรกและนักท่องเที่ยวซ้ำ พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับเรื่อง ความสะดวกในการเดินทางและเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว นักท่องเที่ยวมักจะเลือกเส้นทางการเดินทางเข้าสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่าง สะดวก และสามารถเดินทางด้วยยานพาหนะได้หลายประเภท ได้แก่ รถยนต์ รถประจำทาง และรถไฟ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรชนม์ รัชตะหิรัญ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮมสเตย์ที่มีผลต่อ ความต้องการของนักท่องเที่ยวไทยที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการคือ เส้นทางคมนาคมที่สะดวกทั้ง ทางน้ำ ทางบก และทางอากาศ มีที่ตั้งสถานี่ขนส่งเป็นหลักแหล่ง สะดวก และ เข้าถึงง่าย

1.4 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง สรุปผลการศึกษา พบว่า ตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีสถานที่สำหรับ จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก ตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีบริการห้องสุขาอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง และตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา สว่างคง (2558) ศึกษาเรื่อง การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยว

กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 3 แหล่งนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ได้แก่ ลาดจอดรถที่เพียงพอ มีห้องน้ำและ ห้องอาบน้ำไว้ให้บริการ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ในขณะที่งานวิจัยของจักรกฤษณ์ แสนพรหม (2556) ศึกษาเรื่อง ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุในพื้นที่ กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นพระธาตุบริวารของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ คือการติดตั้งแจ้งข้อมูลและแผนที่ภายในอาคาร ที่จอดรถ กับการมีราวจับในห้องน้ำและการมีเก้าอี้แบบนั่งราบ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติยา มโนธรรมรักษา (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจมีผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา ตลาดน้ำอโยธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของตลาดน้ำอโยธยา เพราะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม ความปลอดภัย เส้นทางคมนาคมสะดวก อีกทั้งการบริหารจัดการและมีร้านค้าที่หลากหลายรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี จึงทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจ

1.5 ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ปัจจัยด้านกิจกรรมต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก สรุปผลการศึกษา พบว่า กิจกรรมที่จัดภายในตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก กิจกรรมที่จัดตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก และกิจกรรมที่จัดภายในตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งกิจกรรมของตลาดน้ำวัดลำพญานั้น คือ

การล่องเรือชมวิถีชีวิตชาวบ้านริมแม่น้ำท่าจีน การล่องเรือไหว้พระวัดสำคัญต่าง ๆ เช่น วัดบางปลา วัดบางพระ เป็นต้น และกิจกรรมนวดแผนโบราณ ซึ่งเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมตลาดน้ำวัดลำพญา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุขุม คงดิษฐ์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง รูปแบบและกิจกรรมที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวในบริเวณเกษตรอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนสามเรือนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระยะเวลาที่เหมาะสมในการท่องเที่ยวคือช่วงเดือนเมษายน ถึงเดือนสิงหาคมของทุกปี โดยกิจกรรมทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และประสบการณ์ไปพัฒนาตรงกับตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิมล ภู่นาค (2558) ศึกษาเรื่อง ศักยภาพชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน : กรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวา พบว่าชุมชนมีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งหมดเป็นกิจกรรมทางน้ำ ได้แก่ กิจกรรมล่องเรือชมทิวทัศน์ยามค่ำคืน การล่องเรือชมวิถีชีวิต ปลูกป่าชายเลน ทำให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้การดำเนินชีวิตร่วมกับธรรมชาติและวิถีชีวิตชุมชนริมน้ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุถิ เสริฐศรี (2557) ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนคลองโคกนอ อำเภอมือง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ชุมชนคลองโคกนอเป็นชุมชนที่มีความหลากหลายทางธรรมชาติและยังมีกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น นั่งเรือชมวิถีชีวิต กิจกรรมปลูกป่า เป็นต้น จึงทำให้ชุมชนได้มีการจัดตั้งศูนย์อนุรักษ์ป่าชายเลน และกิจกรรมที่เหมาะสมสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนคลองโคกนอ

2) การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ท่านตั้งใจจะบอกต่อและชักชวนผู้อื่นมาเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก ท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ซ้ำในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา รัตนพงษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด นครศรีธรรมราช พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่ออธิบายเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลับมาท่องเที่ยวซ้ำอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านการแนะนำต่อคนอื่น 2. ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ แตกต่างกับงานวิจัยของปิยะมาศ ไชยเมืองชื่น (2553) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน อำเภอมืองปาน จังหวัดลำปาง พบว่า การกลับมาเที่ยวซ้ำอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน ของนักท่องเที่ยวชาวไทยขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการตลาดท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกการท่องเที่ยว และความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทย เกิดความประทับใจพึงพอใจกลับมาเที่ยวซ้ำ

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานภาครัฐรวมถึงชาวชุมชนลำพญาควรมีความร่วมมือกันพัฒนาตลาดน้ำลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านที่พัก ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้สามารถที่พักได้หลากหลาย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ควรมีสินค้าหลากหลายและได้รับมาตรฐานและคุณภาพ ควรมีราคาที่เหมาะสมที่จะชักจูงนักท่องเที่ยวได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสำคัญ เช่น ห้องน้ำสะอาดมากยิ่งขึ้น ควรมีตู้ถอนเงินอัตโนมัติเพิ่มขึ้นและหลากหลายธนาคาร (ATM) เพื่อความสะดวกของนักท่องเที่ยว และบริเวณที่รับประทานอาหารในเรือนแพควรมีพัดลมให้กับนักท่องเที่ยวเนื่องจาก

ช่วงเวลากลางวันจะมีอากาศ ร้อนมาก ด้านกิจกรรมต่าง ๆ ควรมีการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนเกี่ยวกับวิถีชุมชน และควรมีสถานที่หรือสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนเพื่อให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนได้ถ่ายภาพคู่เพื่อเป็นที่ระลึกในการมาท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ด้านที่พักและด้านกิจกรรมในละแวกตลาดน้ำให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อมาพักผ่อนชมวิถีชีวิตชุมชนและมีการทำกิจกรรมควบคู่กัน ระหว่างตลาดน้ำกับชุมชนมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาเรื่องความพร้อมของตลาดน้ำวัดลำพญาในการให้บริการนักท่องเที่ยว เช่น การรองรับนักท่องเที่ยว ความสะอาดแก่นักท่องเที่ยว และมาตรฐานในการจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา มโนธรรมรักษา. (2559). การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจมีผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาตลาดน้ำอโยธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กัลยา สว่างคง. (2558). การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวกรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี. วารสารสังคมศาสตร์ปีที่ 18. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จักรกฤษณ์ แสนพรหม. (2556). ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุในพื้นที่การศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นพระธาตุบริวารของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม. ปรินญาวิศวะกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ฉันทซ์ วรรณถนอม. (2552). การวางแผนและการจัดนำเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัทวิรัตน์เ็ดดูเคชั่น จำกัด. 4 พฤษภาคม 2559

ฐิติพร ศรีอาภรณ์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบพำนักยาวในจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น. สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ฐิติมา รัตนพงษ์. (2558). ผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นิยม เจริญศิริ. (2558). ปัจจัยและกระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประวัติตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2560, จาก www.thaitambon.com

ปิยะมาศ ไชยเมืองชื่น. (2553). การศึกษาการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระปรินญาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

- ภัทรชนม์ รัชตะหิรัญ. (2558). ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮมสเตย์ที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสยาม.
- วรรณวิมล ภู่นาค. (2558). ศักยภาพชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน : กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล
- วิรุฬห์ พันสมัย. (2559). การตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การประชุมวิชาการระดับชาติ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ศรินทร์ทิพย์ คาวานโนเบะ. (2554). แรงจูงใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา อำเภอเมืองน่าน. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริเพ็ญ ดาบเพชร. (2559). การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวครั้งแรกและนักท่องเที่ยวซ้ำ. วารสารบริหารธุรกิจ. ภาควิชาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศุภัตรา ฮวบเจริญ. (2560). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาตลาดน้ำคลองผดุงกรุงเกษม เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย ปีที่ 12. ฉบับที่ 2.

- สุขุม คงดิษฐ์ และคณะ. (2560). **รูปแบบและกิจกรรมที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวในเขตเกษตรอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนสามเรือนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- สุถี เสริฐศรี. (2557). **แนวทางการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนคลองโคก อำเภอมือง จังหวัดสมุทรสงคราม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการ และการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานจังหวัดนครปฐม. (2559). **ประวัติความเป็นมาของจังหวัดนครปฐม**. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2560, จาก www.nakhonpathom.go.th
- องค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา. **“ตลาดน้ำวัดลำพญา”** [http : //www.lumphaya.com/index.php](http://www.lumphaya.com/index.php). สืบค้นวันที่ 10 มีนาคม 2561.
- อริษา อัยยะศิริ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา

**การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง :
โรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม**
**The Development of Healthy School Administration Model :
Huaiton Pittayakhom School**

ธีรพนธ์ คองนาวัง¹
Teerapon Kongnawang¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง และ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนจากการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ 2 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติอย่างง่าย ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า

1) รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง มี 3 องค์ประกอบ คือ (1) ยุทธศาสตร์ขององค์กร ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพครู ผู้บริหาร และบุคลากร ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการบริหารงาน 4 ฝ่ายของสถานศึกษา และยุทธศาสตร์การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในการพัฒนาท้องถิ่น (2) ขั้นตอนการบริหารแต่ละยุทธศาสตร์

¹Ph.D. สาขาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ข้าราชการบำนาญ เกษียณอายุราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา วิทยฐานะเชี่ยวชาญ โรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ e-mail address : drteerapon98@gmail.com

ใช้วงจรคุณภาพ PDCA และ (3) กิจกรรมการบริหารแต่ละขั้นตอนของ PDCA มี 7 กิจกรรม คือ การใช้ภาวะผู้นำ การลงมือปฏิบัติจริง การมีส่วนร่วม การสอนแนะ การกำกับติดตามดูแล การประเมินผล และการให้ขวัญกำลังใจ

2) ระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนจากการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง โดยภาพรวมระดับคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : การบริหารสถานศึกษา คุณภาพสถานศึกษา

Abstract

This research is Research and Development. The purposes are 1) to develop healthy school administration model and 2) to study school quality. The instrument used in the research was two questionnaires. The questionnaires was rating scale 5 levels. The statistics for analyzing the data were the mean, standard deviation and content analyzing.

The research findings :

1) Healthy school administration model has 3 compositions. It contained : (1) Organization strategy : 6 strategies students quality development strategy, teachers administrators and personal development strategy, learning organization school development strategy, mastery school development strategy, work administration 4 departments of school development strategy, and school based management for local development strategy. (2) Administration Process each strategy by PDCA quality cycle. (3) The activity for each process in PDCA cycle contained :

leadership, actual practice, participation, coaching, oversee, assessment and morale.

2) School quality level was the best.

Keywords : school administration, school quality

บทนำ

การจัดการศึกษาของไทยเป็นการจัดการเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ตามที่บัญญัติในมาตรา 6 หมวด 1 บททั่วไป ว่าด้วยความมุ่งหมายและหลักการ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2554 : 21)

การจัดการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559) นอกจากต้องการให้สนองเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ดังกล่าวแล้วยังต้องมุ่งพัฒนาคนอย่างรอบด้าน และสมดุล สร้างสังคมคุณธรรม สังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้ และพัฒนาสภาพแวดล้อมของสังคม โดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและกระจายอำนาจการบริหารและจัดการศึกษาจากส่วนกลางสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ตลอดทั้งมีการถ่ายโอนสถานศึกษา ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว 381 แห่ง (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา การศึกษา, 2549 : 9) เพราะมีความเชื่อว่าการจัดการศึกษาโดยกระจายอำนาจให้สถานศึกษาแล้วจะสามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ตามจุดหมาย

การพัฒนาสถานศึกษาให้ได้ตามเป้าหมายสถานศึกษานั้น เชื่อว่า ผู้อำนวยการสถานศึกษาในฐานะผู้บริหารสูงสุดขององค์กรย่อมมีบทบาท

สำคัญการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษาคือปัจจัยหนึ่ง ที่ชี้ถึงระดับความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษา (Hoy, Wayne K. and Miskel, Cecil G., 2008 : 293) และแสดงภาวะผู้นำในการบริหารคุณภาพสถานศึกษา เครื่องชี้วัดหนึ่งที่แสดงว่าสถานศึกษาจะมีคุณภาพหรือไม่เพียงใดนั้น คือกระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษานั้น ๆ ของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะกระบวนการจัดการความรู้ จะบ่งชี้ถึงระดับความสามารถในการนำความรู้จากความสำเร็จหรือผลงานยอดเยี่ยมไปสู่คนในสถานศึกษา หรือคนอื่น ๆ พร้อมส่งผลที่มีคุณค่าอย่างน้อย 5 ประการ ได้แก่ การยกระดับความรู้ทั้งของผู้ปฏิบัติและผู้อื่น มิตรภาพระหว่างคนในสถานศึกษา ความรู้สึกมีใจและเห็นคุณค่าในตนเองของทุกคน การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และบรรยากาศเชิงบวกในสถานศึกษา (วิจารณ์ พานิช, 2550 : 5)

บรรยากาศเชิงบวกที่จะเกิดขึ้นในสถานศึกษาได้ ย่อมมีเหตุจากปัจจัยที่หลากหลายปัจจัย หนึ่งในบรรดาปัจจัยทั้งหลายนั้น คือ ความสำเร็จของหน่วยงาน องค์กร หรือสถานศึกษา ที่สามารถสรุปองค์ความรู้และนวัตกรรมในการบริหารจัดการได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังเช่นความรู้ในรอบ 20 ปีที่ผ่านมาว่าด้วยการจัดการพื้นฐานโดยองค์ประกอบที่รู้จักกันในวงกว้าง คือ POSDCoRB แต่ในปัจจุบันก็พบว่ายังไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในภารกิจของตน เพราะต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ดังนั้น องค์กรหรือสถานศึกษาจึงต้องมีพัฒนาการด้านการจัดการใหม่ ๆ เช่น การจัดการเชิงกลยุทธ์ ระบบการจัดการ การจัดการความรู้ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวนี้ มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ได้ค้นพบนวัตกรรมการบริหารคุณภาพในสถานศึกษา ที่เรียกว่า TopSTAR และทดลองใช้ในการบริหารจัดการกับสถานศึกษาหลายแห่ง ประสบผลสำเร็จและเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง

มุมมองเกี่ยวกับการยอมรับคุณภาพของสถานศึกษา มุ่งประเด็นให้
ความสำคัญไปที่ผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น ๆ ครั้นเมื่อพิจารณา
คุณภาพการศึกษา จากผลการพัฒนาการศึกษาระดับชาติที่ผ่านมา สำนักงาน
เลขาธิการสภาการศึกษาได้ทำการวิจัย พบว่า สัมฤทธิผลของผู้เรียนในวิชาหลัก
ได้แก่ ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย
ต่ำกว่าร้อยละ 50 ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพภายนอกรอบสอง ในกลุ่ม
สถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา มีจำนวนถึง
ร้อยละ 20.3 ของจำนวนสถานศึกษาทั้งหมด ยังคงมีเด็กการศึกษาภาคบังคับ
ออกกลางคัน การให้บริการการศึกษาผู้ด้อยโอกาสยังไม่ทั่วถึง หน่วยปฏิบัติ
ระดับสถานศึกษายังไม่มีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงานและจัดการ
ศึกษาเท่าที่ควร ครูและนักเรียนนำความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาไปใช้ใน
กระบวนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย สถานศึกษามีจำนวน
คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ล้าสมัย ทักษะพื้นฐานทางการศึกษาของ
ผู้เรียนไม่แข็งแรง นักวิทยาศาสตร์มีน้อย หลักสูตรแคบและไม่ครอบคลุม
ครูไม่ปรับปรุงวิธีการสอนเพื่อเน้นการคิดวิเคราะห์ รัฐลงทุนด้านการศึกษาน้อย
การศึกษาไม่สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ ผู้เรียนอ่อนทักษะภาษา
อังกฤษ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีน้อย การฝึกอบรมครูไม่ส่งผลต่อคุณภาพ
การศึกษา ความเป็นไทยกับความเป็นสากลขาดความสมดุล ผู้เรียนขาดทักษะ
การแก้ปัญหา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550 : 7-10)

ขณะเดียวกันในมุมมองของธนาคารเพื่อการพัฒนาในเอเชีย ได้นำเสนอ
ไว้ในรายงาน ปี 2003 ว่า ถึงแม้จำนวนเข้าศึกษาในโรงเรียนจะเพิ่มขึ้น ความรู้
วิทยาศาสตร์และการแก้โจทย์ปัญหาที่ไม่ดี ซึ่งพิจารณาได้จากผลคะแนนสอบ
PAT ซึ่งถูกเปิดเผยสู่สาธารณชน เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2012 พบว่า
นักเรียนไทยสอบได้คะแนนคณิตศาสตร์ (PAT-1) ร้อยละ 13.20 วิทยาศาสตร์
(PAT-2) ร้อยละ 30

เมื่อพิจารณาข้อมูลผลการพัฒนาการศึกษาระดับชาติข้างต้น เปรียบเทียบกับผลการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม ก็พบว่า มีความสอดคล้องกับปัญหาระดับชาติ ได้แก่ ไม่มีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงานและจัดการศึกษาเท่าที่ควร ครูและนักเรียนนำความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาไปใช้ในกระบวนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย โรงเรียนมีจำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์ไม่เพียงพอ ผลการทดสอบระดับชาติ (O-NET) ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2551-2553 ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยระดับจังหวัด และระดับชาติ (โรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม, 2554 : 12) จึงส่งผลให้การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามปีการศึกษา 2554 ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) กระทั่งมีการพัฒนาปรับปรุงข้ออ่อนด้อยแล้วในภายหลังจึงได้รับการรับรองในโอกาสต่อมา

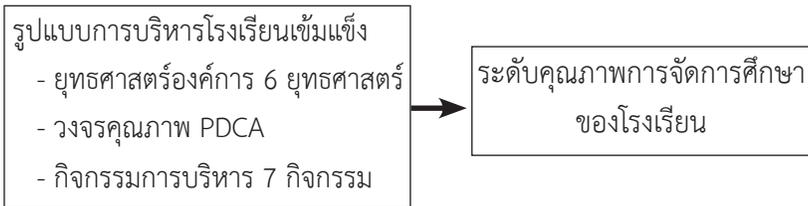
แม้มีความมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ตลอดจนแนวคิดในการกระจายอำนาจให้สถานศึกษาบริหารจัดการที่ชัดเจนแล้ว ก็ตามแต่สภาพปัญหาข้างต้นดังกล่าวยังคงปรากฏอย่างชัดเจนทั้งในระดับชาติ และในระดับสถานศึกษา ทั้งนี้รวมถึงโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม ด้วยเช่นกัน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่ไม่อาจละเลยได้ ในฐานะผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องทำการศึกษาวิจัยและพัฒนา เพื่อหาแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาข้างต้นให้ได้ โดยอิงหลักการแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เชื่อว่าจะส่งผลให้การจัดการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้ อาทิ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การ (Lunenburg, Fred C. and Ornstein, Allan C., 1996 : 5-23) ประสิทธิภาพของโรงเรียน (Hoy, Wayne K. and Miskel, Cecil G., 2008 : 293-305) การบริหารการศึกษา (ธีระ รุญเจริญ, 2550) การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน การบริหารแบบมุ่ง

ผลสัมฤทธิ์ (วีระยุทธ์ ชาตะกาญจน์, 2555 : 6-57) แนวปฏิบัติของการบริหารโรงเรียน (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2548 : 47-52) การประเมินคุณภาพภายนอก (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2554 : 10-57) สามารถพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคมให้บรรลุวิสัยทัศน์ของโรงเรียน และมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้ รูปแบบดังกล่าว คือ รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง (LAPCOAM model)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนจากการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

- การวิจัยนี้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย
 - 1.1 เนื้อหาทั่วไป ได้แก่ การบริหารองค์การ การบริหารสถานศึกษา ยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพองค์กรแบบต่าง ๆ

1.2 เนื้อหาเฉพาะของรูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพโรงเรียน 6 ยุทธศาสตร์ และกิจกรรมการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การลงมือปฏิบัติจริง การบริหารแบบมีส่วนร่วม การสอนแนะ การกำกับติดตามดูแล การประเมินผล และการสร้างขวัญกำลังใจ

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารการศึกษาจำนวน 34 คน

2.2 ประชากรเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 จำนวนรวม 52 คน ได้แก่

2.1.1 ครูโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม จำนวน 39 คน

2.1.2 คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม 13 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาของการวิจัยนี้ 3 ปีการศึกษา คือ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554–2556

ระเบียบวิธีวิจัย

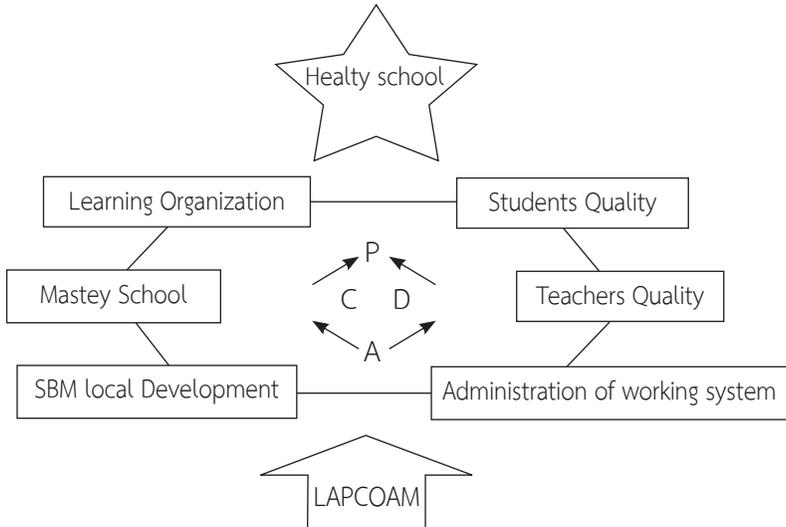
1. ขั้นตอนการวิจัย ผู้วิจัยได้ออกแบบการดำเนินการวิจัยและพัฒนาเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษา วิเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็งด้วยการวิเคราะห์เอกสาร (R1)

ขั้นตอนที่ 2 การสังเคราะห์รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง (D1) โดยใช้ระยะเวลา 1 ปีการศึกษา และได้รูปแบบ ตามแผนภูมิ ดังนี้

แผนภูมิ แสดงรูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง

LAPCOAM model



ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบในการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง (R2) โดยใช้ระยะเวลา 1 ปีการศึกษา

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็งหลังการทดลองใช้ (D2)

ขั้นตอนที่ 5 การนำรูปแบบในการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง ไปใช้ในการบริหารโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม (R3) โดยใช้ระยะเวลาอีก 1 ปีการศึกษา

ขั้นตอนที่ 6 การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง (D3) ตรวจสอบรูปแบบด้วยเทคนิคการประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ และการนำเสนอผลการวิจัย

2. การกำหนดประชากร

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดประเด็นของประชากร แยกตามตัวแปร ดังนี้

ประชากรเพื่อให้ได้คำตอบตามตัวแปรอิสระ (รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง) ประชากร ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 34 คน สุ่มแบบเจาะจงจากผู้บริหารสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ที่มีวุฒิทางการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโททางบริหารการศึกษาและได้รับโล่รางวัลผู้บริหารดีเด่น จากสมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งประเทศไทย

ประชากรเพื่อให้ได้คำตอบตัวแปรตาม (ระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม) ประชากร ได้แก่ ครู และกรรมการสถานศึกษา โรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม ประจำปีการศึกษา 2556 ทั้งหมด 52 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลของตัวแปรอิสระ เก็บรวบรวมโดยการส่งและรับผลการตอบแบบสอบถามถึงประชากรจำนวน 34 ราย โดยทางไปรษณีย์และอีเมล

ข้อมูลตัวแปรตาม ผู้วิจัยนำส่งและรับคืนแบบสอบถามจากประชากรด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence : IOC) ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดค่า ที่ใช้ได้ คือ ตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงปริมาณของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม วิเคราะห์ด้วยสถิติอย่างง่าย ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดค่า ความเป็นไปได้จากระดับการส่งผลกระทบต่อคุณภาพโรงเรียน และระดับคุณภาพการจัดการศึกษา มีระดับคุณภาพตามงานวิจัยนี้ คือ ตั้งแต่ค่าเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

5. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลข้อมูลเชิงปริมาณในรูปแบบตารางและความเรียง และสรุปผลข้อมูลเชิงคุณภาพในรูปแบบความเรียง และนำเสนอผลโดยย่อ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง โดยศึกษาระดับความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 34 คน เกี่ยวกับ

1. ยุทธศาสตร์ที่มีความเหมาะสมต่อคุณภาพโรงเรียนห้วยด้อมพิทยาคม ที่จะต้องดำเนินการภายใต้วงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน (2) การพัฒนาคุณภาพครู ผู้บริหารและบุคลากร (3) การพัฒนาระบบบริหารงาน 4 ฝ่าย (4) การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (5) การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และ (6) การพัฒนาสถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวมมีความเหมาะสมต่อการบริหารจัดการคุณภาพโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.78, SD = 0.24$) เมื่อพิจารณารายด้าน ยุทธศาสตร์ที่มีความเหมาะสมต่อการบริหารจัดการคุณภาพโรงเรียน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพครู ผู้บริหาร และบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.98, SD = 0.07$) รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.89, SD = 0.23$) และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.49, SD = 0.08$) ตามลำดับ

2. กิจกรรมการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง ที่มีความเหมาะสมต่อการบริหารจัดการคุณภาพโรงเรียนในการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ของวงจรคุณภาพ PDCA และบริหารจัดการ 6 ยุทธศาสตร์ ให้ส่งผลต่อคุณภาพโรงเรียนห้วยด้อมพิทยาคม ประกอบด้วย 7 กิจกรรม ได้แก่ (1) การใช้ภาวะผู้นำ (2) การลงมือปฏิบัติจริง (3) การมีส่วนร่วม (4) การสอนแนะ (5) การกำกับติดตามดูแล (6) การประเมินผล และ (7) การให้ขวัญกำลังใจ พบว่า โดยภาพ

รวมมีความเหมาะสมต่อการบริหารจัดการคุณภาพโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.96, SD = 0.10$) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย มีระดับความเหมาะสม ดังนี้ กิจกรรมการลงมือปฏิบัติจริง actual practice อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.98, SD = 0.05$) กิจกรรมการกำกับติดตามดูแล oversee อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.98, SD = 0.05$) และกิจกรรมการประเมินผล assessment อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.92, SD = 0.22$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนจากการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง ตามความคิดเห็นของครู และกรรมการสถานศึกษา โรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม ประจำปีการศึกษา 2556 ทั้งหมด 52 คน พบว่า

1. ประเด็นยุทธศาสตร์ของโรงเรียน โดยภาพรวม ยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ส่งผลต่อระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.68, SD = 0.40$) เมื่อพิจารณารายด้าน ยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน จากมากไปหาน้อย คือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.87, SD = 0.40$) รองลงมาคือยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพครู ผู้บริหาร และบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.83, SD = 0.31$) และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.12, SD = 0.81$) ตามลำดับ

2. ประเด็นกิจกรรมการบริหาร โดยภาพรวมกิจกรรมการบริหารที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.94, SD = 0.21$) เมื่อพิจารณารายกิจกรรม กิจกรรมการบริหารที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนจากมากไปหาน้อย คือ กิจกรรมการสอนแนะ coaching อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.99, SD = 0.07$) รองลงมา คือ กิจกรรม

การลงมือปฏิบัติจริง actual practice อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.97$, $SD = 0.16$) แลกกิจกรรมการประเมินผล assessment อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.85$, $SD = 0.39$) ตามลำดับ

3. ผลจากการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง ซึ่งได้คำตอบจากการศึกษา โดยวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นความเรียง พบว่า คุณภาพการจัดการศึกษาที่จัดได้ว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ในเชิงประจักษ์ คือ การมีผลงานดีเด่นระดับชาติ กับผลงานที่สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม ดังนี้

1) ผลงานระดับชาติ ได้แก่

1.1) ชนะเลิศคนเก่งคณิตศาสตร์ของกรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น

1.2) สถานศึกษาดีเด่นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
เขตการศึกษาที่ 14

1.3) สถานศึกษาดีเด่น กระทรวงศึกษาธิการ (รางวัลชมเชย)
ประเภทสถานศึกษาระดับ มัธยมศึกษาขนาดกลาง

1.4) ชนะเลิศงานประดิษฐ์จากใบตอง (บายศรี) ระดับมัธยมศึกษา
ตอนต้น งานมหกรรมการจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น ณ เมืองทองธานี

1.5) ชนะเลิศงานประดิษฐ์จากใบตอง (บายศรี) ระดับมัธยมศึกษา
ตอนปลาย งานมหกรรมการจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น ณ เมืองทองธานี

1.6) ชนะเลิศการจัดสวนถาดแบบแห้ง ทีมผสม งานมหกรรม
การจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ณ เมืองทองธานี

1.7) ชนะเลิศการขับร้องเพลงลูกทุ่งพร้อมแดนเซอร์ ระดับมัธยมศึกษา งานมหกรรมการจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ณ เมืองทองธานี

1.8) รองชนะเลิศวงดนตรีลูกทุ่งรายการชิงช้าสวรรค์ คอนเทสต์ประจำฤดูฝน และฤดูหนาว 2 ปีติดต่อกัน

2) ผลงานที่สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

2.1) เป็นสถานศึกษาดูงานสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด หลายด้าน อาทิ งานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนงานบริหารหลักสูตร งานแก้ปัญหานักเรียนอ่านไม่ออก งานการส่งเสริมกิจกรรมทางวิชาการและกิจกรรมเสริมหลักสูตร

2.2) ได้รับคำชื่นชมจากบุคคลภายนอก ชื่นชมนักเรียนโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคมว่า เป็นผู้ที่มีกิริยาเรียบร้อย มารยาทดี ไหว้สวย แต่งกายเรียบร้อย มีจิตอาสาต่อสังคมและงานสาธารณประโยชน์

2.3) ผลการสอบเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น รอบรับตรงของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สอบได้คิดเป็นร้อยละที่สูงที่สุดของจังหวัดชัยภูมิทุกปี

2.4) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สอบเข้าศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาได้ ร้อยละ 100 ทุกปีการศึกษา

2.5) สถานศึกษาได้รับการยอมรับจากชุมชน ผู้ปกครอง นิยมส่งบุตรหลานเข้าเรียนในจำนวนที่มากกว่าจำนวนตัวบ่อนในเขตพื้นที่บริการทุกปี เป็นผลให้สามารถดำรงสภาพโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลาง ท่ามกลางสภาพการณ์แข่งขันกับโรงเรียนยอดนิยมในระดับจังหวัดได้อย่างภาคภูมิใจ

อภิปรายผลการวิจัย

1. รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง ประกอบด้วย

1.1 ยุทธศาสตร์ ซึ่งโดยภาพรวมแล้วทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ส่งผลต่อระดับคุณภาพโรงเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับที่ Mark, M. Davis, Nicholas, J. Aquilano and Richard, B. Chase, (2003 : 211-237) นำเสนอไว้ว่าองค์กรจะมีคุณภาพได้จำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนา

เมื่อพิจารณารายด้าน ยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพโรงเรียนจากลำดับมากไปหาน้อย คือยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพครู ผู้บริหาร และบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2549 : 3-4) ระบุไว้ว่าในสถานศึกษาบุคคลของสถานศึกษา เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของสถานศึกษา และเป็นผลให้ครู ผู้บริหารสถานศึกษา เจ้าหน้าที่ ได้รับการพัฒนามีความรู้ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคงและก้าวหน้าในวิชาชีพ

รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt, Michael J. (2011 : 23-253) ว่าองค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยปรับตัวไปในทิศทางที่ดีขึ้นทั้งในด้านความรู้ ความยืดหยุ่น ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการเรียนรู้ที่มากขึ้น และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2549 : 37-42) ที่เสนอหลักการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศไว้ว่า ต้องจัดระบบการบริหารโรงเรียนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และการจัดระบบบริหารสถานศึกษาเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศนั้น ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องมีความรู้

ความเข้าใจในเรื่องการบริหารการศึกษา มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเพื่อกำหนดเป้าหมาย กำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดการศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีความเป็นไปได้

1.2 กิจกรรมในการบริหารจัดการยุทธศาสตร์โรงเรียนเข้มแข็ง เมื่อพิจารณารายกิจกรรม กิจกรรมการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพโรงเรียนจากลำดับมากไปหาน้อย คือกิจกรรมการมีส่วนร่วม participation ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2545 : 6) ระบุภารกิจของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ไว้ 2 ลักษณะ คือ ภารกิจที่ร่วมกันระหว่างเขตพื้นที่การศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา ให้หน่วยงานทางการศึกษาระดมทรัพยากรบุคคลในชุมชน ให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ Cohen, Bruce J. (1979 : 6) ให้แนวคิดการมีส่วนร่วมนั้นเป็นกระบวนการร่วมตัดสินใจ การดำเนินโครงการ การแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากโครงการพัฒนาและเกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการ ความสำคัญของการมีส่วนร่วมไปที่การมีส่วนร่วมช่วยเหลือ และร่วมรับผิดชอบ สรุปว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่าเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานในองค์กร Siegel, Kyrie. (2010 : Abstract) กล่าวถึงการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่า เป็นการที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน่วยงาน บุคลากรจะเริ่มมีส่วนร่วมจากการกำหนดเป้าหมายขององค์กร ช่วยแก้ปัญหา ร่วมตัดสินใจกับหน่วยงานเช่นเดียวกับการตัดสินใจของตนเอง มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานและหน่วยงานมีการสนับสนุนเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเห็นว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการแบ่งปันทรัพยากรให้แก่โครงการพัฒนาองค์กร

รองลงมา คือ กิจกรรมการลงมือปฏิบัติจริง actual practice ซึ่งสอดคล้องกับ พิซิต พิทักษ์เทพสมบัติ และ อีริเวทย์ ประมวลรัฐการ (2538: 13) ในประเด็นที่ว่า การปฏิบัติจริง เป็นการแสดงออกของบุคคลที่สังเกตได้ และเหมาะสมกับบทบาทที่ดำรงอยู่ในขณะนั้น ภายใต้อิทธิพลของกฎ ระเบียบ และแรงจูงใจ ส่วน Berlo, David K. (1968 : 153), Broom and Selznick (1977 : 60), Cohen (1979 : 35), และ Meade LB. et al. (2012 : Abstract) ก็เห็นว่า การปฏิบัติจริง คือ พฤติกรรมที่บุคคลได้กระทำจริงตามบทบาทและสถานะของตน การปฏิบัติจริงจะต้องเป็นพฤติกรรมที่กระทำจริง ซึ่งเป็นไปตามความเชื่อของแต่ละบุคคล ความคาดหวังตลอดจนความกดดันและโอกาสที่จะกระทำในแต่ละสังคมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ

การกำกับติดตามดูแล oversee ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่ว่า เพื่อให้เป็นไปด้วยดี โปรแกรมการกำกับติดตามต้องดำเนินการฝึกอบรมกำกับติดตามก่อน การวิจัยเสนอแนะว่าผู้กำกับติดตามจะประสบผลสำเร็จมีความสนใจในอาชีพของผู้กำกับติดตาม ซึ่งเขามีส่วนร่วมในความเชี่ยวชาญ และผู้กำกับติดตามสนับสนุนการคิดของผู้ถูกกำกับติดตามและช่วยเขาให้ได้รับความมั่นใจในตัวเอง (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2548 : 108-109)

และสุดท้าย คือ กิจกรรมการประเมินผล assessment ซึ่งศิริชัย กาญจนวาสี (2550 : 14-22) มุมมองการประเมินเป็นสิ่งเดียวกับกับการวัดจึงใช้คำคู่กันเป็นการวัดและประเมิน การประเมินเป็นการตรวจสอบความสอดคล้อง การประเมินเป็นการช่วยในการตัดสินใจ เพื่อการประเมินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน โดยที่การประเมินเป็นการวิจัยประยุกต์

2. ระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนจากการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง

2.1 จากการใช้ยุทธศาสตร์ 6 ยุทธศาสตร์ของรูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง เมื่อพิจารณาทางด้าน ยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการ

ศึกษาของโรงเรียนจากมากไปหาน้อย คือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับกระทรวงศึกษาธิการ (2550 : 1-46) ที่เห็นว่านวัตกรรมที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นเลิศได้อย่างต่อเนื่อง คือ การประเมินสถานศึกษา เพื่อรับรองวัลพระราชทานเป็น จึงได้ดำเนินการมาอย่างสม่ำเสมอตั้งแต่ปี 2506 จนถึงปัจจุบัน ด้วยเชื่อว่า สถานศึกษาที่ได้รับการคัดเลือก ต้องมีสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความยอดเยี่ยมดีเด่นได้อย่างชัดเจน เพราะเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินนั้นจะเป็นตัวชีวิตให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษานั้นเอง

รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพครู ผู้บริหาร และบุคลากร ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการ (2550 : 1-46) เห็นว่า ครู ผู้บริหารและบุคลากรต้องเป็นผู้มีคุณภาพ 3 รายการ คือคุณธรรม ทักษะวิชาชีพ และความรู้ความสามารถ

และสุดท้าย คือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับ Marquardt, Michael J. (2011 : 23-253) ให้แนวคิดเป็นกลยุทธ์ในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ว่าเป็นการสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และทำให้เกิดการเรียนรู้กลายเป็นกิจวัตรประจำวันของคนทั้งองค์การ

2.2 จากการใช้กิจกรรมการบริหาร 7 กิจกรรมของรูปแบบการบริหารโรงเรียนเข้มแข็ง เมื่อพิจารณารายการกิจกรรม กิจกรรมการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนจากมากไปหาน้อย คือ กิจกรรมการสอนแนะ coaching สอดคล้องกับแนวคิดของ Gorton, Richard D. (1983), ณรงค์วิทย์ แสนทอง และปรกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์ (2557 : 15-20) ที่เห็นว่าการสอนแนะ เป็นกระบวนการที่มีวงจร จากความเชื่อไปสู่ความคิด ความรู้สู่การกระทำ พฤติกรรม ตามลำดับ และเกิดเพื่อการพัฒนาครูในโรงเรียน ซึ่งได้แก่การสอนแนะเชิงเทคนิค เน้นการถ่ายโอนทักษะการสอนใหม่ เน้นทักษะโดย

ผ่านปฏิสัมพันธ์การสนับสนุนระหว่างครูที่เลี้ยงและครูผู้รับการสอนแนะ ทั้งนี้ การสอนแนะหรือการโค้ชนั้น ผู้สอนแนะหรือโค้ชจะแสดงบทบาทในการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาผู้อื่นด้วยหลักการและเทคนิคที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับการสอนแนะ โดยมุ่งเน้นการทำให้ผู้รับการสอนแนะสามารถดึงศักยภาพ เอาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความสามารถของตนเองออกมาเพื่อการเปลี่ยนแปลงตัวเองไปสู่สิ่งที่ดีกว่า หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วยวิธีการที่ผู้รับการสอนแนะเป็นผู้เลือกเอง

รองลงมาคือกิจกรรมการลงมือปฏิบัติจริง actual practice สอดคล้องกับธีรพนธ์ คงนาวัง (2543 : 20), Biddle, Bruce J. (1979 : 14-15) และ Meade LB. *et al.* (2012 : Abstract) ที่สรุปว่า การปฏิบัติจริง เป็นพฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติหรือแสดงออกมาให้สังเกตได้ ซึ่งมักจะสอดคล้องกับความคิดของผู้ดำรงตำแหน่ง แต่อาจจะมีกรณีที่บุคคลแสดงบทบาทตามความคาดหวังของผู้อื่นทั้ง ๆ ที่ไม่ตรงตามความคิดของตน ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกนั้น เป็นพฤติกรรมที่ได้ศึกษาเรียนรู้มาด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งนี้พฤติกรรมที่แสดงออกนั้นอาจจะเป็นไปตามที่คาดหวัง หรือการรับรู้หรือไม่ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลทำให้เจ้าของพฤติกรรมได้แสดงพฤติกรรมจริงที่สามารถสังเกตได้ในการปฏิบัติงาน

และกิจกรรมการประเมินผล assessment สอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2546 : 168-175) ที่ระบุว่า การประเมิน เป็นกิจกรรมที่มีกระบวนการสังเกต เก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานของครู และบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา โดยเป็นข้อมูลทั้งแบบเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ตามแต่บริบทของงานนั้น ๆ ทั้งนี้ การประเมินที่เกิดขึ้นต้องมีการกำหนดเกณฑ์และระยะเวลาไว้ชัดเจน เพื่อนำผลข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์อย่างตรงไปตรงมา ตามธรรมชาติของการเก็บข้อมูล และนำผลการวิเคราะห์นั้น ๆ สู่ניתนศาสตร์ ดำรงสภาพ หรือพัฒนาผลงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง

3. ผลงานดีเด่นของสถานศึกษา อันเกิดจากการใช้รูปแบบการบริหาร
โรงเรียนเข้มแข็ง คือ

3.1 ผลงานระดับชาติ ได้แก่

3.1.1 สถานศึกษาดีเด่น กระทรวงศึกษาธิการ (รางวัลชมเชย)
ประเภทสถานศึกษาระดับ มัธยมศึกษาขนาดกลาง

3.1.2 ชนะเลิศงานประดิษฐ์จากใบตอง (บายศรี) ระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น งานมหกรรม การจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการ
ปกครองท้องถิ่น ณ เมืองทองธานี

3.1.3 ชนะเลิศงานประดิษฐ์จากใบตอง (บายศรี) ระดับ
มัธยมศึกษาตอนปลาย งานมหกรรมการจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการ
ปกครองท้องถิ่น ณ เมืองทองธานี

3.1.4 ชนะเลิศการจัดสวนถาดแบบแห้ง ที่ผสม งานมหกรรม
การจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ณ เมืองทองธานี

3.1.5 ชนะเลิศการขับร้องเพลงลูกทุ่งพร้อมแดนเซอร์ ระดับ
มัธยมศึกษา งานมหกรรมการจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น ณ เมืองทองธานี

3.1.6 รองชนะเลิศวงดนตรีลูกทุ่งรายการชิงช้าสวรรค์
คอนเทสต์ ประจำปี 2556 และ 2557

ทั้งนี้ภาพรวมในด้านผลงานดีเด่นข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งที่เกิด
ประสิทธิผลของโรงเรียน สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภัทร พันธุ์พัฒนกุล
(2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียน
มัธยมศึกษาที่มีประสิทธิผล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
พบว่า รูปแบบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสิทธิผล เป็นการบริหาร
เชิงระบบ และการบริหารคุณภาพ ที่มีองค์ประกอบย่อยแต่ละด้าน คือ
ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย การนำองค์กร การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ธรรมาภิบาล และวัฒนธรรมโรงเรียน ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผนกลยุทธ์ การจัดการกระบวนการ การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดการความรู้ ด้านผลผลิต ประกอบด้วย นักเรียนเก่ง ดี มีความสุข ครูและบุคลากรมีคุณภาพมาตรฐาน ชุมชนมีจิตอาสาช่วยเหลือโรงเรียน

3.2 ผลงานที่สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

3.2.1 เป็นสถานศึกษาดูงานสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด หลายด้าน อาทิ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน งานบริหารหลักสูตร การแก้ปัญหานักเรียนอ่านไม่ออก งานการส่งเสริมกิจกรรมทางวิชาการและกิจกรรมเสริมหลักสูตร

3.2.2 ได้รับคำชื่นชมจากบุคคลภายนอกว่านักเรียนโรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม เป็นผู้มีความรู้ ระเบียบเรียบร้อย มารยาทดี ใฝ่เรียน และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและงานสาธารณประโยชน์

3.2.3 ผลการสอบเข้ามหาวิทยาลัยขอนแก่น รอบปรับตรงของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สอบได้คิดเป็นร้อยละที่สูงที่สุดของจังหวัดชัยภูมิทุกปี

3.2.4 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สอบเข้าศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาได้ ร้อยละ 100 ทุกปีการศึกษา

3.2.5 สถานศึกษาได้รับการยอมรับจากชุมชน ผู้ปกครอง นิยมส่งบุตรหลานเข้าเรียนในจำนวนที่มากกว่าจำนวนตัวป้อนในเขตพื้นที่บริการทุกปี เป็นผลให้สามารถดำรงสภาพโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลาง ท่ามกลางภาวะการแข่งขันกับโรงเรียนยอดนิยมได้อย่างภาคภูมิใจ

ผลงานดังกล่าวข้างต้นอันเป็นความภาคภูมิใจนั้น เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ความพร้อมของครู ตลอดจนการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

Kirtpatrick, Donald E. (อ้างถึงใน Dissertation Abstracts International 2011 : 46-A) ศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทภาวะผู้นำด้านการเรียนการสอนของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทภาวะผู้นำได้แก่ โครงสร้างองค์การด้านวิชาการ บทลงโทษที่ถูกกำหนดโดยผู้ช่วยผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์การ

Logan, Lisa Ellis. (อ้างถึงใน Dissertation Abstracts International 2011 : 47-A) ศึกษาวิจัยเรื่องอัตลักษณ์ของนักเรียนมัธยมศึกษาที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการออกกลางคันของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า มี 2 ปัจจัยสำคัญ คือ ปัจจัยด้านวินัยในตนเอง และปัจจัยด้านเศรษฐกิจครอบครัว

Reimer, Catherine Nicole. (อ้างถึงใน Dissertation Abstracts International 2011 : 49-A) ศึกษาวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีประสบการณ์กับกระบวนการบริหารด้านผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของนักเรียนในโรงเรียนที่มีผลงานคุณภาพต่ำ พบว่า ปัจจัยสำคัญคือความชัดเจนในการสื่อสารวิสัยทัศน์ต่าง ๆ เช่น การจัดทำหลักฐานที่ง่ายต่อการตรวจสอบ การกำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพที่ชัดเจน การประเมินผลระบบประกันคุณภาพที่เชื่อถือได้ การกำหนดคณะทำงานด้านวิชาการ การกำหนดความคาดหวังระดับสูงสำหรับตนเอง คณะทำงาน นักเรียน และการออกแบบกลยุทธ์อย่างมืออาชีพ

Adamson, Michael Taylor. (อ้างถึงใน Dissertation Abstracts International 2012 : 4389-A) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพภาวะผู้นำของกรรมการสถานศึกษา พบว่า การปฏิบัติภารกิจของกรรมการสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการฝึกอบรมด้านสมรรถนะของกรรมการสถานศึกษา

Boyd, Judy Ann. (อ้างถึงใน Dissertation Abstracts International 2012 : 4390-A) ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพร้อมของครูและผู้บริหารเพื่อเตรียมรับสถานการณ์รุนแรงในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลาง พบว่า ระดับความพร้อมในการเตรียมรับสถานการณ์รุนแรงในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลางไม่ได้ขึ้นอยู่กับการจัดแบ่งฝ่ายงานในโรงเรียนแต่อย่างใด

Fultz, David M. (อ้างถึงใน Dissertation Abstracts International 2012 : 4391-A) ศึกษาวิจัยเรื่องบรรยากาศโรงเรียนภายใต้การโน้มน้าวของผู้บริหารด้วยการใช้เครือข่ายภาวะผู้นำ พบว่า วิธีการโน้มน้าวเครื่องมือช่วยในการโน้มน้าว และข้อเสนอแนะของเครือข่ายภาวะผู้นำ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งผลให้บรรยากาศโรงเรียนเป็นไปในทิศทางใด

Grant, Carlos Christopher. (อ้างถึงใน Dissertation Abstracts International 2012 : 4391-A) ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในชุมชน พบว่า ปัจจัยสำคัญของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในชุมชน คือ ความเป็นมืออาชีพของผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงานบริหารแบบมีส่วนร่วม

177

ข้อเสนอแนะ:

ในการวิจัยนี้นำเสนอข้อเสนอแนะไว้ 2 กรณี คือ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป โดยผู้วิจัยเอง หรือผู้อื่นที่จะพัฒนางานวิจัยนี้ต่อไป มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 การใช้เทคนิคเดลฟายสำหรับหาคำตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ควรจัดทำ 3 รอบ

1.2 กรณีผู้เชี่ยวชาญซึ่งจะเป็นกลุ่มเป้าหมายหรือประชากรในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ควรกำหนดสัดส่วนผู้เชี่ยวชาญให้ชัดเจน และมีหลากหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยผู้สอนในระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารการศึกษา กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษาประเภทต่าง ๆ อาทิ โรงเรียนเอกชน โรงเรียนโครงการพิเศษ โรงเรียนทั่วไป เป็นต้น

1.3 สถิติในการวิจัยจากเทคนิคเดลฟายควรใช้ค่าจากทุกรอบ ซึ่งครั้งนี้ใช้ค่าจากรอบที่ 2 เพียงครั้งเดียว

1.4 ในการหาค่าสถิติตามคำตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ควรมีการเปรียบเทียบโดยใช้สถิติขั้นสูง

1.5 ประชากรในการหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ควรขยายขอบเขตไปสู่นักเรียน และผู้ปกครอง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน

1.6 การนำรูปแบบไปใช้จริงควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายโดยนำไปใช้กับโรงเรียนเครือข่าย หรือโรงเรียนร่วมทดลอง ที่มีขนาดและลักษณะโรงเรียนทั้งเหมือนและแตกต่างกัน อย่างน้อย 3-5 โรงเรียน

2. เสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการนำผลการนี้ไปสู่การบริหารจัดการสถานศึกษา หรือโรงเรียน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 การกำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหาร ไม่จำเป็นต้องกำหนดเพียง 6 ยุทธศาสตร์ตามรูปแบบที่ค้นพบจากผลการวิจัยนี้ เนื่องจากผลการวิจัยนี้ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นกับการวิจัยบนพื้นฐานบริบทโรงเรียนห้วยด้อนพิทยานุศาสตร์ ซึ่งเป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลาง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่เขตชานเมืองประจำตำบล และสภาพสังคมชุมชนแวดล้อมโรงเรียนยังไม่เข้มแข็งมากนัก

2.2 ในทำนองเดียวกันกับข้อ 2.1 ว่าด้วยกิจกรรมการบริหารที่จะนำไปใช้ในการบริหารจัดการ มิได้หมายความว่าจะใช้ได้ทั้งหมด หรือใช้ไม่ได้เสียทีเดียว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของผู้บริหารที่จะนำไปใช้ และบริบทของสถานศึกษา หรือโรงเรียนนั้น ๆ อาจมีกิจกรรมอื่น ๆ ที่เหมาะสมอยู่แล้ว หรือหากบริบทใกล้เคียง หากตัดสินใจนำรูปแบบไปใช้อาจปรับเปลี่ยนประเด็นย่อย ๆ ของแต่ละกิจกรรมได้ตามความเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- ชาญชัย อาจินสมาจาร. **สู่ทิศทางการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ก้าวใหม่, 2548.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง และปรกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์. **คิดแบบโค้ช**. กรุงเทพมหานคร : Mass Publishing, 2557.
- ธีระ รุญเจริญ. **ความเป็นมืออาชีพในการจัดการและบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ข้าวฟ่าง, 2550.
- ธีรพนธ์ คงนาวัง. **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- ปฏิรูปการศึกษา, สำนักงาน. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2545.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และธีรเวทย์ ประมวญรัฐการ. **โครงสร้างสังคม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, สำนักงาน. **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554-2558) ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฉบับสถานศึกษา พ.ศ. 2554.** กรุงเทพมหานคร : แมทซ์พอยท์, 2554.

เลขาธิการคุรุสภา, สำนักงาน. **คู่มือการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2549.

วิจารณ์ พานิช. “วิถีแห่งองค์กรอัจฉริยะ” **จุลสารอุตสาหกรรมสัมพันธ์**, 73, หน้า 2-3, 2550.

วีระยุทธ ขาตะกาญจน์. **เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ.** กรุงเทพมหานคร : วี.พรินต์, 2555.

ศิริชัย กาญจนวาสี. **ทฤษฎีการประเมิน.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

ศึกษาธิการ, กระทรวง. **คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2546.

_____. **เอกสารประกอบการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับ การกระจายอำนาจสำหรับผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อุษากการพิมพ์, 2550.

สุภัทร พันธุ์พัฒนกุล. **การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสิทธิผล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2557.

ห้วยต้อนพิทยาคม, โรงเรียน. **รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา.** ชัยภูมิ : โรงเรียนห้วยต้อนพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ, 2544.

- Adamson, Michael Taylor. **Effective school board leadership and governance: The impact of training and continuous education on self-perceptions of board competency.** Dissertation Abstracts International. 72, 12 (June 2012) : 4389-A.
- Berlo, David K. **The Process of Communication.** New York : Holt Rinchart & Wimston, 1968.
- Biddle, Bruce J. **Role Thory : Expectation,Identities,and Behaviors.** New York : Academic Press, 1979.
- Boyd, Judy Ann. **Preparedness levels of middle school teachers, assistant principals, and principals to respond to acts of violence in a Mississippi school district.** Dissertation Abstracts International. 72, 12(June 2012) : 4390 - A.
- Broom, Leonard. and Selznick, Phillip. **Sociology.** New York : Harper & Row , 1977.
- Cohen, Bruce J. **Introduction to Sociology.** New York : McGraw–Hill, 1979.
- Fultz, David M. **Principal Influence on School Climate : A Networked Leadership Approach.** Dissertation Abstracts International. 72, 12(June 2012) : 4391 - A.
- Gorton, Richard D. **School Administration and Supervision.** Dubuque : Wm.C.Brown, 1983.
- Grant, Carlos Christopher. **Professional development in North Carolina public schools : Analysis of administrative participation in high school Professional Learning Communities.** Dissertation Abstracts International. 72, 12 (June 2012) : 4391 - A.

Hoy, Wayne K. and Miskel, Cecil G. **Educational Administration : Theory, Research and Practice.** Singapore : McGraw-Hill International Edition, 2008.

Kirkpatrick, Donald E. **The instructional leadership role of assistant principals in comprehensive high schools.** Dissertation Abstracts International. 72, 1(July 2011) : 46 - A.

Logan, Lisa Ellis. **Identifying middle school students at risk for dropping out of high school.** Dissertation Abstracts International. 72, 1(July 2011) : 47 - A.

Lunenburg, Fred C. and Ornstein, Allan C. **Educational Administration : Concepts and Practices.** Belmont : Wadsworth Publishing. 1996.

Mark, M. Davis, Nicholas, J. Aquilano and Richard, B. Chase, **Fundamentals of Operations Management.** New York : Longman, 2003.

Marquardt, Michael J. **Building the learning organization.** (2nd ed.). Palo Alto, CA : Davies- Black Publishing, 2011.

Meade LB. *et al.* **From theory to actual practice : creation and application of milestones in an internal medicine residency program, 2004-2010.** Retrieved March 19, 2014. from <http://www.ncbi.nlm.gov/pubmed/22646298>, 2012.

Reimer, Catherine Nicole. **A comparative case study of veteran superintendent's leadership and organizational processes in addressing the academic achievement of students in low performing school districts.** Dissertation Abstracts International. 72, 1(July 2011) : 49 - A.

Siegel, Kyrie. School board member practices in governance, teamwork and board development and their sense of effectiveness in high and low math academic achievement districts of New York State. Dissertation Abstracts International. 70, 12 (June 2010) : 4545- A.

Analysis of Generic Structure Developments and Resources of Intersubjective Stance in Discussion Essays Written by Thai EFL Students : Systemic Functional Linguistics and Appraisal Perspective

อุดมกฤษณ์ ศรีนนท์¹
*Udomkrit Srinon*¹
จिरายู ทัพพุ่ม²
*Jirayu Tuppoom*²

Abstract

This study aimed to analyse the generic structures of the student writers' discussion essays, how the student writers construct their positions in the discussion essays and student writers' the positions (disclaim, proclaim, entertain and attribute) in the discussion essays which were drawn from the second part of the genre based writing course of Integrated Advanced Reading and Writing Skills at the Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Thailand in the 2018 academic year. The study focused on the academic writing developments of the students emphasizing the argumentative discussion genre. During the course, the students wrote discussion essays of at least 1,200 words from the given topic. The analysis focused on 2 sample texts from 20 groups of the students from 6 classes and employed the

¹English Department, Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Corresponding author faasuds@ku.ac.th

²English Department, Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University jirayu.t@ku.ac.th

engagement framework in the appraisal theory which was developed by Martin and White (2005) as the main framework to analyse all sample texts of the final written assignment. The findings of the analysis showed that most students can follow the generic structures of the discussion genre as identified in the Sydney genre based school effectively and they can also indicate their authorial positions and voices at the end of the texts by employing the proclaim feature of heteroglossia. In addition, in the introduction and body parts of the texts, they mostly used the attribute to invite others to endorse their attitudes and feelings. The study provides further understanding on how students construe their position, value and belief from attitudinal resources in their discussion essays. The study also suggests that future study should focus more on the issue of heteroglossia and monoglossia as identified in the appraisal theory which would help strengthen and develop students' argumentative writing skills.

Keywords : Engagement, Authorial positioning, Discussion essay, Systemic Functional Linguistics, Appraisal perspective

1. Introduction

Writing a discussion essay is compulsory and significant for undergraduate students in universities around the world since it is a tool to develop their critical argumentation. Many studies claim that writing a discussion essay is essential for university students

(Wingate 2012, Kuniper *et al* 2017, Srinon 2011). However, it is argued that students cannot write an effective discussion essay which involves making a position clearly towards the issue of writing. As it has been argued in the literature, a discussion genre is one of the text types which two sides of arguments are presented before the writer takes a position (Martin 1984, 1992, 1997, 2001, Martin and Rose, 2003, 2006, 2008, Knapp and Watkins, 2005). In addition, in the perspective of systemic functional linguistics, when writing a discussion essay, the issue of engagement involves heteroglossia which is concerned with dialogic contraction and expansion. That is, the engagement is directed towards identifying the particular dialogistic positioning associated with given meanings and towards describing what is at stake when one meaning rather than another is employed (Martin and White, 2005 p. 97). In this regard, the engagement analysis is involved with the following taxonomy (Martin and White 2005, pp. 97-98) :

Disclaim : the textual voice positions itself as at odds with, or rejecting some contrary position: (deny) negation, (counter) concession/counter

Proclaim : by representing the proposition as highly warrantable (compelling, valid, plausible, well-founded, generally agreed, reliable, etc.), the textual voice sets itself against, suppresses or rules out alternative positions : (concur) *naturally...., of course....., obviously....., admittedly....* etc.; some types of 'rhetorical' or 'leading' question, (pronounce) *I content....., the*

truth of the matter is...., there can be no doubt that.....etc.,
(endorse) X has demonstrated that....., As X has shown....etc.

Entertain : by explicitly presenting the proposition as grounded in its own contingent, individual subjectivity, the authorial voice represents the proposition as but one of a range possible positions- it thereby entertains or invokes these dialogic alternative : *it seems, the evidence suggests, apparently, I hear, perhaps, probably, maybe, it's possible, in my view, I suspect that, I believe that, probably, it's almost certain that....., may/will/must;* some types of 'rhetorical' or ' expository' question

Attribute : by representing proposition as grounded in the subjectivity of an external voice, the textual voice represents the proposition as but one of a range of possible positions- it thereby entertains or invokes these dialogic alternative : (acknowledge) X *said....., X believes....., according to X, in X's view, (distance) X claims that, it's rumored that*

When looking at the Thai context, it is discovered that most Thai EFL students cannot produce a clear position in their essays. In addition, no studies have attempted to analyse how students indicate their position in their discussion essay directly. A study by Srinon (2011) attempted to analyse students' generic structures of exposition and discussion essays which was based on the systemic functional linguistics genre based approach. The study indicated that most students can produce the essays effectively according to the generic structure development.

However, the study did not analyse the positions of the students' discussion essays clearly on how they constructed their positions at the end of the essays. In terms of the engagement analysis, studies by Hood (2004, 2006), Pho (2008) Srinon (2017) investigated how writers indicated their positions in academic writing contexts. However, in the discussion writing, no studies have advocated to investigate this area by using the heterogloss which the writer uses his/her authorial voice (disclaim, proclaim, entertain and attribute). Therefore, this study attempted to bridge this gap and investigate this trend in order to help students become a crucial and proficient writer. It is argued that the use of generic structure developments and appraisal theory is crucial for language analysts to understand how writers position themselves towards the issue of arguments as Chang and Schelpeggrell (2011) argued that the framework of appraisal theory accommodates the analysis of stance and positioning in relations to values, identity and voice in the text.

2. Literature review

2.1 Genre analysis and discussion genre

Genre analysis is regarded as one of the essential approaches to understand how people learn a language and professional settings (Bathia, 1993). In systemic functional linguistics, it is related to generic structure development. Many studies (Arsyad 2013, Dobakhti 2016) examined the discussion sections of

research and research articles in applied linguistics. However, a few studies, for example, Srinon (2011, 2017, 2019), Mingsakoon and Srinon (2018) indicated that Thai students can produce argumentative essays and recount texts effectively based on the Sydney genre based approach when they were exposed to explicit teaching on generic structures. In the SFL literature, there are many types of genre such as narrative, explanation, exposition, discussion etc (Martin and Rose 2008). In the discussion genre, it is argued that this kind of writing focuses on both side of argument before the writer takes a position at the end (Martin and Rose, 2008).

Regarding the discussion genre (Martin and Rose 2008, Srinon 2017), the developments of discussion writing is explored widely in different contexts around the world. In Thailand, Srinon (2011) found that Thai EFL students can write exposition and discussion essays effectively based on the Sydney genre based approach. However, no studies have investigated directly how the writers indicate their positions at the end of the discussion essays. That is, no studies have attempted to explore how the writers indicate their stance or authorial voice (disclaim, proclaim, entertain and attribute) in the discussion essays. Therefore, in this current study, this issue of generic structure development is explored.

2.2 Appraisal theory

Appraisal theory has been developed under systemic functional linguistics by SFL linguists, for example, Martin and White

(2005), Martin and Rose (2008). It is a theory that looks at how meanings are construed in the text and how interpersonal relation is constructed. Regarding the studies that employed this theory into practice, it is found that many studies have been conducted in different perspectives (Pho, 2005, Chang and Shelpppegrell 2011, Srinon 2017).

In the study by Srinon (2017), the researcher analysed the written texts produced by two Thai postgraduate students whose authorial voices are projected in their research proposals. The study highlights how the students project themselves in the introductions and final parts of their proposals at the beginning of their candidature in an EIL PhD program. The study uses the SFL Appraisal framework developed by Martin and White (2005) as a tool to analyse the students' writing. Two students' texts are analysed within the particular "Engagement" system; heterogloss, which is of the larger appraisal framework. The preliminary results of the analysis indicate the students use more dialogic expansion (entertaining and attributing resources) to project their voices and positions at the beginning and ending of their writing than the contracting resources. The study argued that further development of the students' writing is needed for when they are required to counter other people's opinions in their fields logically and effectively. However, it is suggested that if students are supervised systemically and frequently, they could develop their own ways of writing clearly when making a position or an argumentation more effectively by being concerned with the audience and the

ways that they are engaged in the community discourse. The study suggests some pedagogical applications for the further development of effective and explicit authorial stance in academic writing.

3. Objectives of the study

3.1 To analyse the generic structures of the student writers' discussion essays

3.2 To analyse how the student writers construct their positions in the discussion essays

3.3 To analyse student writers' the positions (disclaim, proclaim, entertain and attribute) in the discussion essays

4. Research questions

4.1 What are the generic structure developments of the student writers in the discussion essays?

4.2 How do the student writers construe their positions in the discussion essays?

4.3 What is the portion use of the categories of heteroglossia (disclaim, proclaim, entertain and attribute) of the student writers to indicate their positions in the discussion essays?

5. Methodology

In this study, the researcher has the following steps.

5.1 The students were taught to write discussion essays in the final session in theCourseof Advanced Integrated English

Reading and Writing Skills (01355331) in the first semester of 2018. There were 6 total groups of students (Groups 700, 701, 702, 809, 810, 811) with a total number of 250. The course mainly focused on how to write discussion essays in the final part of the course. That is, the students first learnt to write exposition essays in the first part of 8 weeks (midterm session) and then the discussion essays in the second part of 8 weeks (final term session).

5.2 The teaching and learning in the final session focused on the discussion genre based on Sydney genre based school (Martin 1992,1997, Martin and Rose, 2008) which focuses on the importance of generic structure development of text types. In this regard, many substantial studies (Konpetch 2006, Krisnachinda 2006, Martin and Rose 2008, Srinon 2011,2019) claimed that the Sydney genre based approach helps student writer develop their writing ability effectively in terms of clear staging developments of texts and social purposes. Therefore, in this study, the researcher applied this approach which focuses on five main stages which consisted of 1) building the context 2) modelling and deconstructing the text 3) joint construction of the text 4) independent construction of text and 5) linking to related texts (Feez, 1998). In the process of writing genre, the students were required to write a group discussion essay of about 1,200 words on the topic of “What do you think about some ideas that Thai students should go to study abroad for tertiary education?”

5.3 The students developed their discussion essays during the teaching and learning process. They presented their progress

in different stages of their writing; introduction, body and conclusion. The researcher gave comments for all groups of students in order to further develop final versions of their essays. Then in the last week of the teaching course, the students presented their final essays to the class. Then the researcher gave them comments and feedbacks again for further development on their final complete essays.

5.4 After that all groups of students submitted their essays to the researcher via email and then the researcher marked all essays for the course. Particularly, for the purpose of this detailed study, the researcher chose the essays for the analysis by random sampling from all groups. Therefore, the total essays for the analysis in this study were three essays.

5.5 The researcher analysed all sample essays in terms of generic structure developments based on Sydney genre based school and how the students made their position in the discussion essays. In this study, the researcher also analysed the students' position in terms of engagement (disclaim, proclaim, entertain and attribute) identified in the appraisal theory. Then the researcher presented the findings, conclusion and recommendations respectively.

6. The analysis, findings and discussion

To answer the objectives and research questions set up in this study, the researcher had the steps of the text analysis as follows.

In the analysis of all selected discussion essays, the researcher used the generic structure of the discussion as identified in the Sydney genre based school by Martin and Rose (2008) and Srinon (2011) as the guideline to analyse the positions of the student writers. That is, the generic structure consists of three main parts and sub parts as identified in Table 1 below.

Table 1 Generic structure of the discussion essay

Parts	Stages	Purposes
Introduction	Orientation	Introducing the subject which is currently the subject of some debate
	Statement of issue	Presenting the terms of the debate/issue
	Preview	Previewing the key arguments for and against positions taken
Body	Argument for	A series of arguments is presented supporting each side of the issue. Usually an argument in support of one side of the issue is presented and then a countering argument from the other side will be presented. Frequently each argument is discussed in its own paragraph. However, occasionally the 'for' and 'against' will be presented in the same paragraph. This typically only happens when the argument is not very complicated and doesn't need much elaboration.
	Point elaboration	
	Argument against	
	Point elaboration	
	Argument for	
	Point elaboration	
	Argument against	
	Point elaboration	
Conclusion	Restatement/Making a position	The writer announces one side of the debate as most plausible, convincing our sound, and indicates his/her support for this viewpoint (writer's position).

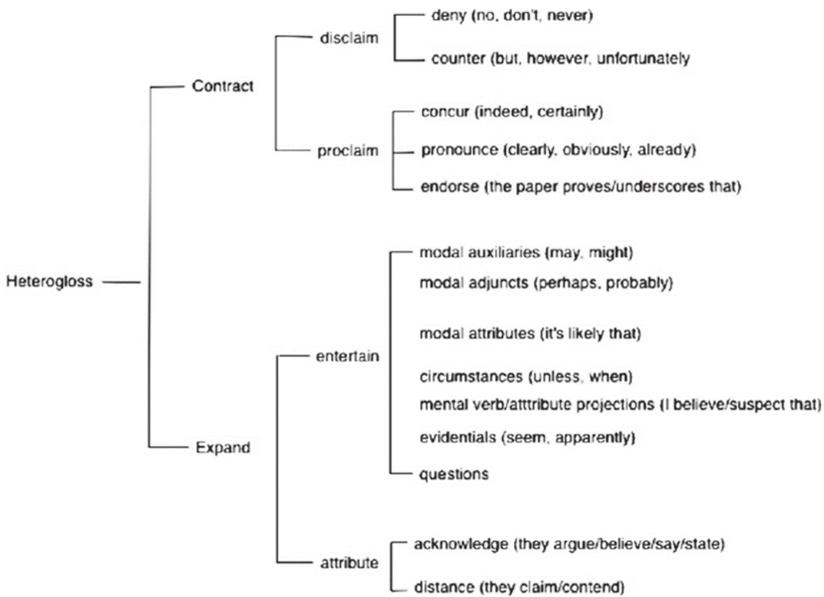
In terms of positioning and stance analysis, the researcher followed the engagement framework of the appraisal theory (Martin and White, 2005) which mainly focuses on proclaim, disclaim, entertain and attribute which is summarized in Table 2 below.

Table 2 the engagement framework of the appraisal theory

Heteroglossia	Purposes
Disclaim	Counter views by presenting alternatives
Proclaim	Support a different perspective with assertion
Entertain	by explicitly presenting the proposition as grounded in its own contingent, individual subjectivity, the authorial voice represents the proposition as but one of a range possible positions-it thereby entertains or invokes these dialogic alternative
Attribute:	by representing proposition as grounded in the subjectivity of an external voice, the textual voice represents the proposition as but one of a range of possible positions- it thereby entertains or invokes these dialogic alternative

The framework of the appraisal theory above is summarized in the figure which is adapted from the work of Martin and White (2005) by Chang and Schleppegrell (2011)

Figure 1 Figure 1. Engagement system : heterogloss : Adapted from Martin & White, 2005 by Chang and Schleppegrell (2011)



Research objectives and questions 1 and 2

- To analyse the generic structures of the student writers' discussion essays
- To analyse how the student writers construct their positions in the discussion essays
- What are the generic structure developments of the student writers in the discussion essays?
- How do the student writers construe their positions in the discussion essays?

To answer the research objectives and questions mentioned, the analysis is presented in the following section.

6.1 Analysis, findings and discussion of generic structure developments and positions of student writers' discussion essays

The introduction

In the beginning part of the essays, the analysis indicated that all students in the selected essays presented the generic structure of orientation, statement of issue and preview respectively as shown in the brackets in the example texts.

Text 1

[Orientation] Should Thai students study abroad or not? Nowadays, most Thai students tend to go abroad for studying because they think that Thai education is inefficient or not good enough for them. After becoming a part of the Association of Southeast Asian Nations (ASEAN), all countries, including Thailand realize about the change that occurs rapidly (Keawkoon, 2016). She also said that dealing with this change we need to pay attention to education especially educational admonitory. In addition, when we make a comparison between Thai education system and other countries, the quality of education in Thailand is ranked lower than others in ASEAN community (Krueasaeng, 2015). So, some Thai students are interested to study abroad more than studying in their own country. Many parents accede to pay more money to send their children for studying abroad because they think that the education systems in other countries are more

efficient than Thailand. Most of Thai students choose to go for studying abroad, and it has many reasons for supporting them to go abroad such as the courses in other countries have various fields and subjects that they are interested and can graduate faster than study in Thailand. So, Thai students who have the opportunity to study abroad will get new experiences, languages, and cultures. **[Statement of issue]** However, there is a debate between people who agree and disagree on studying abroad. Some people believe that Thai education is standard for Thai students. Studying abroad is another option for the students who can afford the expense. **[Preview]** There are many people who get the education in Thailand and are still successful. It shows that Thai students can get good education for themselves although they do not go to foreign countries. In addition, nowadays many people try to revolutionize Thai education including the government, for example, Thailand 4.0 education focus on English skill developing, mathematics and science teaching, analytical thinking developing, studying and teaching - course improvement, teacher role, use of technology, small school quantity management (krooupdate, 2018). However, people also think that studying abroad in foreign countries is important for students to get an opportunity for a job application and can make more money more than who do not study abroad. Therefore, this paper will consider both for and against argument on studying abroad in foreign countries.

Text 2

[Orientation] *The politics in Thailand has not accomplished in the objective of democracy for decades because the government has usually been governed by the military since the past to present. BBC news (2018) reported the military has ruled for the most period since 1947, with a few in which the country had a democratically elected government. This interference causes many negative effects in many fields of Thailand such as economy, political stability and education especially. The causes that political affairs affect the education field are that there are many personnel of the Ministry of Education engage in the corruptions, so the educational system is not developed as it deserves. The OECD and UNESCO claimed in 2016 that Thailand's "recent investments in education are not resulting in the expected outcome" (2018 : 19). Not only that, some curriculums distort the truths by the related authority e.g. history. All of those reasons lead to a new generation of students deciding to study abroad. Many studies revealed that Thai students already have a strong history of going abroad for study e.g. the numbers of Thai students mobility in UK increased from 676 in 2005 to 991 in 2009 (Kim and Strandberg, 2013). Moreover, in several countries – such as Germany, Australia and Japan - offer Thai students the scholarships. They encourage students moving overseas. Nevertheless, studying in Thailand is not always poor. Charas Sangsomboon, (2018) referred to The Minister of Education,*

Dr. Teerakait Jareonsettasin, who claimed that Thai educational system has been being developed. He discussed that Thailand plans to use artificial intelligence, clamp down on corruption, and improve teacher recruitment. He also told that “I would like that parents do not need to worry when they send their kids to school, that our schools will be equally good”. [Statement of issue] Anyway, there is a debate among people in our society who are debating whether students should study abroad or not. [Preview] Many people reject that the reasons why Thai students should not go to study abroad are high expense, preservation of Thai identity and standard of Thai education. On the other hand, some people argue that studying abroad is not too expensive. Besides, students can get the global relationships, and learn the world standard educations. Consequently, this essay will discuss the both sides of these arguments.

From the analysis of the generic structure developments in the introduction part of all sample essays, it shows that all groups of students can follow the generic structures of the discussion essays as identified in the Sydney genre based school well although some features are optional. This means the students can execute the features of the discussion genre effectively.

The body

Regarding the body part of the sample of the discussion essays, the analysis showed that the students presented a series

of arguments for and against the topic with point elaborations respectively as shown in the brackets in the following instances of the texts.

Text 1

Argument against] *Some people who choose to study in Thailand argue that the expenses for studying abroad are expensive. [Point elaboration] First, Students have to spend money on traveling to a foreign country by plane that ticket cost is expensive especially when traveling to Europe and America for example, the price of Thai Airways tickets from Bangkok to London is about 14,000-16,000 baht and the price of Thai Airways tickets from Bangkok to Los Angeles are about 30,000-32,000 baht (Thai airways, 2018). [Point elaboration] Second, not only the ticket cost is expensive but also the tuition fee for studying aboard. In addition, the tuition fee can be expensive in each country, for example, the total cost of attending Pittsburg State University is \$13,588 and the total cost of attending University of Cumbria is £6,960 (hotcourses.in.th, no date). [Point elaboration] Furthermore, the students have to spend more money if they choose to study in famous university, for example, the total cost of attending Harvard College is between \$46,340 and \$67,580 and the total cost of attending Oxford University is between £24,750 and £32,715.*

[Argument for] On the other hand, some people argue that Thai students can reduce their expenses for studying abroad in many ways, so their parents can decrease money that they have to spend on tuition and fee. **[Point elaboration]** They also lighten their parents' burdens of responsibility. The scholarship for students to choose, and it depends on their desire such as Academic Scholarships, Athletic Scholarships, and Creative Scholarships (schoolguides, 2018). Moreover, the scholarships for foreign students in each university are available for students who have the conditions which the universities require. If the students try to get more information, they will have more chances to get scholarships. Therefore, it definitely helps students decrease their expenses. Part-time job also is another way of reducing their living expenses. Nowadays, the cost of living increases a lot and foreign exchange rates are higher, so the students choose a part-time job to get extra cash is more common (thebigchoice.com, 2018). It also shows that there is a wide variety of part-time jobs around.

[Argument against] Some people claim that some students may face the distress while studying abroad. **[Point elaboration]** Therefore, every student should be happy with their studying, but they feel uncomfortable instead because of different cultures and new surroundings. All of these are the burden on the students who studying abroad. The students who go abroad for the first time to study, they may not handle the problems which they encounter in daily life. There are many cultures which Thai students

do not understand and do not know how to deal with the new cultures in foreign country. Language is an important part of culture and each language reflects its country's culture to some extent (Dai Kaili, 2013). So, the students must understand the language which they will speak well when studying abroad for living in foreign country happily. In contrast, if they do not understand enough, they will have many troubles in their life while studying, and it can become one of many reasons that they want to come back home. The new surroundings for students to study abroad are not easy for them. To live in new place, they also change their lifestyle. Food is one of the things that many students have the problem with. "In Thailand, everyone can find healthy food with cheaper price easily, but in foreign country, at the same price you can eat just junk food" said by the student who shared his experience online in foreign country (pantip, 2016). All of the problems which the students encounter in their daily life may increase their stress, so they might give up on their intentions. It is to be noted that the usual way of handling a situation in one's own country cannot be applied in the host country said by Naeem (2015). It is not easy for everyone to stay abroad.

[Argument for] Some people claim that most of the students who want to study abroad have already prepared themselves to handle with the stress and they can relieve their stress and anxiety during study. **[Point elaboration]** The students who decide to study abroad are earnest about going oversea, so they

already prepared themselves before going abroad. They know they will encounter with the pressure because it is not their place. There are many ways to handle with the pressures. For example, before departing, take the time to do some research about the people and their culture, and any problems that the country is experiencing that may affect your study plans. (international student, 2018) “Be proud of yourself for taking advantage of the once in a lifetime opportunity to take courses in another nation, and think of all the future memories you have to look forward to” said by the student who is planning to study abroad (the odyssey online, 2016). Furthermore, foreign university has many kinds of activities for the students in the university. They can spend their time doing activities, such as sports, exercises, and clubs. The University of Western Australia Student Guild runs more than 140 clubs and societies that cover a range of interest areas. (The University of Western Australia, No date) Joining clubs and activities make the students can interact with others. All the activities make students feel happy and joyful, so they can relax their mind from stress. **[Argument for]** Another point that against the studying abroad is that Thai education is efficient and standard for Thai students. **[Point elaboration]** Education is an important concern for Thai citizens and the government as the result of the fact that education impacts their children and their own country future. So, Thai government enacts the main policy to improve our education system which called Quality assurance. Sabsombat

(2012) said that Quality assurance is the operation that arranges the system and mechanism to controlling, following and evaluation process of educational quality. Moreover, the government defines the regulation for Thai tertiary education to provide the best education, for example, Office of the Education Council (2010) said that the standard of educational management determines that the students must learn from good, for example, learn from their experiences directly and be happy to studying. Finally, the government also plan on educational revolution to enhance Thai education by The Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization) (2016) said that higher education development plan is focus on two points first is learner aspiration which learners must have characteristics and skills of 21st Century learners and second is aspiration.

[Argument against] In contrast, Thai education is less efficient than foreign countries so many Thai students prefer studying abroad. **[Point elaboration]** There are many people concern about the education in Thailand while others believe that it is already good. For instance, the Ministry of Education which is the governmental body responsible for the oversight of education in Thailand think that this education system which apply in present is suitable for Thai students (MOE, 2018). However, when making a comparison between Thai education system and other countries, the quantity of education in Thailand is low level. In ASEAN, the education system in Thailand is low level too. The

most important factor that impacts our education system is the quantity of instructors. According to Phuttarat (2016), the quantity of education in Finland is highest level because the government concerns about the quantity of their instructors. He also said that Thai instructors are still lack of abilities, especially the instructors in the specific subjects such as Science, Mathematics, Physics and Chemistry. So, most of Thai students choose studying abroad because the education systems in other countries are better since other countries give priority to their instructors more than Thailand.

206 Text 2

[Argument against] Most of Thai people believe that the cost of studying abroad is expensive. Those people said that students who decide to study abroad need to concern about all expenses. **[Point elaboration]** Firstly, the students have to pay for the course fees which are higher than studying in Thailand in order to access in the university. University of Oxford's website (2018) informed that if students are international students, they will be classed as overseas students, and international students will not be eligible for tuition fees loan from the UK government. Oxford's website (2018) informed that the annual tuition fee for overseas students will be between £24,750 and £32,715 as well. Then, Trueplookpanya website (2018) mentioned that students should study in Thailand, since the course fees will not be

expensive as studying abroad, and students can loan money to support their financial education from Thai government. This website showed an example that Thai students who lack of financial support can loan money from Student Loan Fund and return money back after they graduate. Apart from tuition fees, those people who against studying abroad believed that the students also need to concern about costs of living, flight tickets, and visa fees The costs of living between Thailand and other countries which are famous amid Thai students such as New York in USA, London in UK, or Beijing in China are completely different (Expatistan, 2018). For example, in New York, the cost of living per a single person monthly is around 1,248\$ which is 40,816.33 Baht (Numbeo, 2018). From the statements above, we can summarize that the price of living abroad is really high, and studying in Thailand seems better for Thai students.

[Argument for] However, some people counter that studying abroad does not need much more money because of two main reasons. **[Point elaboration]** The first reason is that the students do not need to pay all payments by themselves because many countries provide the scholarships for international students and lots of scholarships are full scholarship nowadays. Thereby, Thai students are able to access the scholarships more easily. To illustrate, Endeavour leadership program from Australia government are eligible for not only tuition fees, but also travel allowance, establishment allowance, health insurance, and

travel insurance (2018 : 7-8). **[Point elaboration]** The second reason, it is argued that the students are allowed to do part-time jobs in various countries. Aguirre (2018) said that student visa in Australia allow students to work up to 40 hours every two weeks during the study period, or students in Germany are able to work up to 240 days for a part-time work. Hence, we sum up that working part-time can help students getting money to spend on their daily life and saving their parents' money.

[Argument against] People who disagree with other people about studying abroad also claim that students should not move to other countries so as to preserve the identity of nation. **[Point elaboration]** Arndt (2012) said that Thailand was the only country in South East Asia which was not colonized by Europeans. Changkhanyuen (2012) told that Learning other languages or cultures refers that people are not proud to be Thai, and they are not proud of their own nation. Besides, he also told that speaking foreign languages has a huge impact on Thai language which is one of Thai identity because they will forget their mother tongue. Changkhanyuen (2012) believed that lots of students who have ever been to overseas where communicate in English usually speak both Thai and English at the same time while they are back to Thailand, and it causes Thai language to be ruined.

[Argument against] Nevertheless, there is an argument that studying abroad does not ruin the identity of Thai nation,

but it helps Thai students get the global relationships. **[Point elaboration]** Some people said that when students are studying abroad, they can exchange the Thai's identity such as language and culture to the foreigners. Bradshaw (2018) stated that Learning a second language does not mean that we have to forget our mother tongue. Accordingly, studying in other countries does not indicate that it will destroy the Thai unique, yet studying abroad give Thai students the new connections with new people that provide them more opportunities for both their study and their careers in the future (Bunchapattanasakda and Lertjanyakit, 2015). As studying abroad, Internationalstudent.com (2018) reported that Thai students will attend school and live with students from their host country, and it gives the chance to get knowing and creating lasting relationships with their fellow students who can be important networking tools later down the road.

[Argument against] Another issue which is against Thai students for studying abroad is that Thailand already has a standard education. **[Point elaboration]** Toeybeast (2018) presented that eight Thai universities so as Chulalongkorn University, Mahidol University, and Thammasat University etc. are ranked to be the world's top universities in Qs world University Rankings 2018. Furthermore, the Nation news (2018) reported that nineteen Thai students won fourteen awards at the China Southeast Math Olympiad, or the Chiangrai Times reported (2018) that Chiang Rai students won the breaststroke swimming robot

and robot horse relay categories. From these statements, we implied that Thai educational system seems equal to world standard educations abroad, as Thai students can compete with other students who are in different countries. Additionally, Ceoblog.co (2013) discussed that today technology has been developed increasingly, so it is a powerful tool for students to access the knowledge easier without going to study abroad.

[Argument for] On the other hand, a number of people disputes that Thai students should go abroad for learning a world standard educations, since Thai education is not exactly effective.

[Point elaboration] Forwerck (2017) revealed that in 2015, the government spent 19.35 percent of its yearly budget on education, a greater portion than was spent on anything else. However, Forwerck inferred that Thailand has yet to see cumulative improvements in its schools. Times higher education (2018) discussed that Thai university ranking have been falling down the list of the world's best higher-education institutes in recent year. Times higher education also revealed that Mahidol University has been dropping down the list since 2012 to 2019. From all the arguments that are mentioned, people believed that students who study abroad can learn in norm curriculums which are estimated by standard world's ranking, and they can get the sufficient equipment from their schools and their universities to help them developing more abilities to learn. Ghavifekr and Rosdy (2015) studied about teaching and learning with

technology: effectiveness of ICT integration in schools, and the result of this study showed that technology-based teaching and learning is more effective in compare to traditional classroom.

From the analysis on the body parts of the essays produced by the sample, the students can include feature elements of the genre into their essays effectively although in some cases the arrangements of the arguments were not orderly placed. However, all samples can present a series of arguments for and against with elaborations clearly regarding the issue.

The Conclusion

Text 1

[Conclusion] In conclusion, it is clear from the whole arguments that the reasons which support argument for are stronger than argument against studying abroad. [Restatement] Students can get many advantages from studying abroad; for instance, they can study at higher education level and improve their life skills. It is true that studying abroad can cause inconvenient and seems to be unnecessary for the students, for example, they must prepare to spend money on the expenses and prepare themselves about physical and mental. Although there are many problems which may happen while studying abroad, the students who prepare themselves well may not face with problems as mentioned above.

Text 2

[Conclusion] In conclusion, it seems that the arguments which students should study abroad earn advantages over disadvantages. Thai educational system is not functioning as well as it should (Oxfordbusinessgroup, 2016). We can see that studying in other countries does not require much more money, since students can acquire scholarships or work part-time jobs to support the financial income. Then, studying abroad is not difficult for Thai students anymore, and it facilitates students to learn in world standard curriculums and to get the global relationships. Qstopuniversities (2014) referred to Han, the Department of International Cooperation at the Korean Council for University Education, who mentioned that studying abroad provides an opportunity to expand one's field of view and helps one to understand and analyze problems and phenomena from a long-term, worldwide perspective. All above of these reasons, moving to study overseas becomes a good choice for Thai students. Anyway, there are some reasons that students should not study overseas due to high expenses, preservation of Thai identity and world standard of Thai education. **[Restatement]** In our opinions, students should go abroad to explore new things and to have opportunities that cannot experience in Thailand.

Text 3

[Conclusion] In conclusion, all of the arguments on this issue about studying abroad have more strongly advantages

than disadvantages. Learning another country became the main factor that can drive an economic, social and culture in Thailand efficiently. These are various reasons why studying abroad can develop Thailand, namely increase the growth of tourism economic in Thailand, potential development of human, and more achievement of business. In contrast, there are some arguments for studying abroad such as another way to promote Thailand's tourism, international curriculum in Thailand, and business succeeds by a graduate from Thailand universities without studying abroad. **[Restatement]** Therefore, Students will gain the standard of education if they studying abroad. Learning the knowledge from other countries not only get more information to develop their country but it also gets more experience which only they can get it.

From the analysis, it indicates that all samples can develop their generic structures in the conclusion quite effectively. That is, they can include necessary elements of the concluding part of the discussion essay as identified in the Sydney genre based school.

In overall, it is concluded that the generic structures of the discussion essays of the samples mainly consist of introduction, body and conclusion. That is, they can execute the generic structures of the discussion essays in an effective way.

Research objective and question 3

- To analyse student writers' the positions (disclaim, proclaim, entertain and attribute) in the discussion essays
- What is the portion use of the categories of heteroglossia (disclaim, proclaim, entertain and attribute) of the student writers to indicate their positions in the discussion essays?

To answer the research objective and question 3 mentioned, the following analysis is presented.

6.2 Engagement analysis, findings and discussion

In this study, the engagement was explored. Theoretically, the engagement is concerned with interpersonal relations between the speaker and audience. It is related to how a speaker construes his/her position through position making. In the appraisal theory, the engagement is concerned the resources of intersubjective stance which is involved with the following components; disclaim, proclaim, entertain and attribute as identified in the introduction and theoretical framework (Martin and White, 2005). As Martin and Rose (2006, p. 59) states "*engagement covers resources that introduce additional voices into a discourse, via projection, modalization or concession; the choice here is one voice (monogloss) or more than one voice (heterogloss).*" Therefore, in this section of the analysis, the researcher analysed the sample texts using the framework of heteroglossia which covers disclaim,

proclaim, entertain and attribute as shown in the following sub-sections.

6.2.1 **Disclaim** (countering views by presenting alternatives)

From the analysis of the sample texts, it shows that there are some use of disclaim (negation and concessions) in their texts as observed in the examples of the following underlined instances. That is, in Text 1, there are 12 [11 negation, 1 counter] instances of the use of disclaim. In Text 2, there are 21 instances [21 negation and 4 counter], of the use of disclaim. The examples of instances are presented below.

Text 1

- *Should Thai students study abroad or not? [negation]*
- *Nowadays, most Thai students tend to go abroad for studying because they think that Thai education is inefficient or not good enough for them. [negation]*
- *However, there is a debate between people who agree and disagree on studying aboard. [counter]*
- *It shows that Thai students can get good education for themselves although they do not go to foreign countries. [negation]*
- *There are many cultures which Thai students do not understand and do not know how to deal with the new cultures in foreign country. [negation]*

- *In contrast, if they do not understand enough, [negation] they will have many troubles in their life while studying, and it can become one of many reasons that they want to come back home.*
- *The new surroundings for students to study abroad are not easy for them. [negation]*
- *It is not easy for everyone to stay abroad. [negation]*

Text 2

- *The politics in Thailand has not accomplished in the objective of democracy for decades [negation] because the government has usually been governed by the military since the past to present.*
- *The causes that political affairs affect the education field are that there are many personnel of the Ministry of Education engage in the corruptions, so the educational system is not developed as it deserves. [negation]*
- *The OECD and UNESCO claimed in 2016 that Thailand's "recent investments in education are not resulting in the expected outcome" [negation] (2018: 19)*
- *.Nevertheless, studying in Thailand is not always poor. [negation]*
- *Anyway, there is a debate among people in our society who are debating whether students should study abroad or not. [negation]*

- Many people reject that the reasons why Thai students should not go to study abroad are high expense, preservation of Thai identity, and standard of Thai education. [counter+negation]
- On the other hand, some people argue that studying abroad is not too expensive. [counter+negation]
- Then, Trueplookpanya website (2018) mentioned that students should study in Thailand, since the course fees will not be expensive as studying abroad. [negation] and students can loan money to support their financial education from Thai government
- .However, some people counter that studying abroad does not need much more money because of two main reasons. [counter+negation]
- On the other hand, a number of people disputes that Thai students should go abroad for learning a world standard educations, since Thai education is not exactly effective. [counter+negation]

6.2.2 Proclaim (Supporting a different perspective with assertion)

From the analysis of the sample texts, it shows that there are some use of proclaim in their texts as observed in the examples of the following underlined instances. That is, in Text 1, there are 12 [11 negation, 1 counter]

instances of the use of disclaim. In Text 2, there are 3 instances of the use of proclaim. The examples of instances are presented below.

Text 1

- *Should Thai students study abroad or not? [Proclaim]*
- *Nowadays, most Thai students tend to go abroad for studying because they think that Thai education is inefficient or not good enough for them.? [Proclaim]*
- *Therefore, this paper will consider both for and against argument on studying abroad in foreign countries. [Proclaim]*
- *It shows [Proclaim] that Thai students can get good education for themselves although they do not go to foreign countries.*
- *In conclusion, it is clear from the whole arguments [Proclaim] that the reasons which support argument for are stronger than argument against studying abroad.*
- *It is true [Proclaim] that studying abroad can cause inconvenient and seems to be unnecessary for the students, for example, they must prepare to spend money on the expenses and prepare themselves about physical and mental.*

Text 2

- *Consequently, this essay will discuss [Proclaim] the both sides of these arguments.*
- *From the statements above, we can summarize [Proclaim] that the price of living abroad is really high, and studying in Thailand seems better for Thai students*
- *.Hence, we sum up [Proclaim] that working part-time can help students getting money to spend on their daily life and saving their parents' money.*

6.2.3 **Entertain** (explicitly presenting the proposition as grounded in its own contingent, individual subjectivity, the authorial voice represents the proposition as but one of a range possible positions- it thereby entertains or invokes these dialogic alternative)

From the analysis of the entertain in the sample texts, it is found that in Text 1, there are 3 instances of the use of entertain. In Text 2, there are 5 instances of the use of entertain.

Text 1

- *Therefore, it definitely helps [entertain] students decrease their expenses.*
- *In conclusion, it is clear from the whole arguments [entertain] that the reasons which support argument for are stronger than argument against studying abroad.*

- *It is true [entertain] that studying abroad can cause inconvenient and seems to be unnecessary for the students, for example, they must prepare to spend money on the expenses and prepare themselves about physical and mental.*

Text 2

- *He also told [entertain] that “I would like that parents do not need to worry when they send their kids to school, that our schools will be equally good”.*
- *From the statements above, we can summarize [entertain] that the price of living abroad is really high, and studying in Thailand seems better for Thai students.*
- *From these statements, we implied [entertain] that Thai educational system seems equal to world standard educations abroad, as Thai students can compete with other students who are in different countries*
- *.In conclusion, it seems [entertain] that the arguments which students should study abroad earn advantages over disadvantages*
- *.In our opinions, [entertain] students should go abroad to explore new things and to have opportunities that cannot experience in Thailand.*

6.2.4 **Attribute** (representing proposition as grounded in the subjectivity of an external voice, the textual voice represents the proposition as but one of a range of possible positions- it thereby entertains or invokes these dialogic alternative)

From the analysis of the three texts, it is found that there is a great use of attribute in the essays which the writers used the external voices to represents the propositions and entertain or invokes the dialogic alternatives in a great amount in the three texts. That is, in Text there are 18 instances of the use of attribute. In Text 2, there are 39 instances of the use of attribute. All instances are shown in the underlined clauses as follows.

Text 1

- *Nowadays, most Thai students tend to go abroad for studying because they think [Attribute] that Thai education is inefficient or not good enough for them.*
- *After becoming a part of the Association of Southeast Asian Nations (ASEAN), all countries, including Thailand realize [Attribute] about the change that occurs rapidly (Keawkoon, 2016)*
- *She also said [Attribute] that dealing with this change we need to pay attention to education especially educational admonitory.*
- *Some people believe [Attribute] that Thai education is standard for Thai students*

- *It shows [Attribute] that Thai students can get good education for themselves although they do not go to foreign countries.*
- *However, people also think [Attribute] that studying abroad in foreign countries is important for students to get an opportunity for a job application and can make more money more than who do not study abroad.*
- *.Some people who choose to study in Thailand argue [Attribute] that the expenses for studying abroad are expensive.*
- *On the other hand, some people argue [Attribute] that Thai students can reduce their expenses for studying abroad in many ways, so their parents can decrease money that they have to spend on tuition and fee.*
- *It also shows [Attribute] that there is a wide variety of part-time jobs around.*
- *It is to be noted that the usual way of handling a situation in one's own country cannot be applied in the host country said by Naeem (2015). [Attribute]*
- *Some people claim [Attribute] that most of the students who want to study abroad have already prepared themselves to handle with the stress and they can relieve their stress and anxiety during study.*
- *“Be proud of yourself for taking advantage of the once in a lifetime opportunity to take courses in another nation, and think of all the future memories you have*

to look forward to” *said by the student who is planning to study abroad* (theodysseyonline, 2016). [Attribute]

- *Sabsombat (2012)said [Attribute] that Quality assurance is the operation that arranges the system and mechanism to controlling, following and evaluation process of educational quality.*
- *Moreover, the government defines the regulation for Thai tertiary education to provide the best education, for example, Office of the Education Council (2010) said [Attribute] that the standard of educational management determines that the students must learn from good, for example, learn from their experiences directly and be happy to studying.*
- *Finally, the government also plan on educational revolution to enhance Thai education by The Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization) (2016) said [Attribute] that higher education development plan is focus on two points first is learner aspiration which learners must have characteristics and skills of 21st Century learners and second is aspiration.*
- *.For instance, the Ministry of Education which is the governmental body responsible for the oversight of education in Thailand think [Attribute] that this education system which apply in present is suitable for Thai students (MOE, 2018).*

- *.According to Phuttarat (2016), the quantity of education in Finland is highest level because the government concerns [Attribute] about the quantity of their instructors.*
- *.He also said [Attribute] that Thai instructors are still lack of abilities, especially the instructors in the specific subjects such as Science, Mathematics, Physics, and Chemistry.*

Text 2

- *BBC news (2018) reported [Attribute] the military has ruled for the most period since 1947, with a few in which the country had a democratically elected government.*
- *The OECD and UNESCO claimed in 2016 [Attribute] that Thailand's "recent investments in education are not resulting in the expected outcome" (2018 : 19)*
- *.Many studies revealed [Attribute] that Thai students already have a strong history of going abroad for study e.g. the numbers of Thai students mobility in UK increased from 676 in 2005 to 991 in 2009 (Kim and Strandberg, 2013)*
- *.CharaSangsomboon, (2018) referred to [Attribute] The Minister of Education, Dr. TeerakaitJareonsettasin, who claimed that [Attribute] Thai educational system has been being developed.*

- He discussed [Attribute] that Thailand plans to use artificial intelligence, clamp down on corruption, and improve teacher recruitment.
- He also told [Attribute] that “I would like that parents do not need to worry when they send their kids to school, that our schools will be equally good”.
- Anyway, there is a debate among people in our society who are debating [Attribute] whether students should study abroad or not.
- Many people reject [Attribute] that the reasons why Thai students should not go to study abroad are high expense, preservation of Thai identity and standard of Thai education
- On the other hand, some people argue [Attribute] that studying abroad is not too expensive.
- Most of Thai people believe [Attribute] that the cost of studying abroad is expensive.
- Those people said [Attribute] that students who decide to study abroad need to concern about all expenses
- .University of Oxford’s website (2018) informed [Attribute] that if students are international students, they will be classed as overseas students, and international students will not be eligible for tuition fees loan from the UK government

- *.This website showed an example [Attribute] that Thai students who lack of financial support can loan money from Student Loan Fund and return money back after they graduate.*
- *Apart from tuition fees, those people who against studying abroad believed [Attribute] that the students also need to concern about costs of living, flight tickets, and visa fees.*
- *The second reason, it is argued that [Attribute] the students are allowed to do part-time jobs in various countries.*
- *.Aguirre (2018) said [Attribute] that student visa in Australia allow students to work up to 40 hours every two weeks during the study period, or students in Germany are able to work up to 240 days for a part-time work.*
- *People who disagree with other people about studying abroad also claim [Attribute] that students should not move to other countries so as to preserve the identity of nation.*
- *Arndt (2012) said [Attribute] that Thailand was the only country in South East Asia which was not colonized by Europeans.*
- *Changkhanyuen (2012) told [Attribute] that Learning other languages or cultures refers that people are not proud to be Thai, and they are not proud of their own nation.*

- Besides, he also told [Attribute] that speaking foreign languages has a huge impact on Thai language which is one of Thai identity because they will forget their mother tongue.
- Changkhanyuen (2012) believed [Attribute] that lots of students who have ever been to overseas where communicate in English usually speak both Thai and English at the same time while they are back to Thailand, and it causes Thai language to be ruined.
- Some people said [Attribute] that when students are studying abroad, they can exchange the Thai's identity such as language and culture to the foreigners.
- Bradshaw (2018) stated [Attribute] that Learning a second language does not mean that we have to forget our mother tongue.
- Accordingly, studying in other countries does not indicate [Attribute] that it will destroy the Thai unique, yet studying abroad give Thai students the new connections with new people that provide them more opportunities for both their study and their careers in the future (Bunchapattanasakda and Lertjanyakit, 2015).
- As studying abroad, Internationalstudent.com (2018) reported [Attribute] that Thai students will attend school and live with students from their host country, and it gives the chance to get knowing and creating

lasting relationships with their fellow students who can be important networking tools later down the road.

- Toeybeast (2018) presented **[Attribute]** that eight Thai universities so as Chulalongkorn University, Mahidol University, and Thammasat University etc. are ranked to be the world's top universities in Qs world University Rankings 2018.
- Furthermore, the Nation news (2018) reported **[Attribute]** that nineteen Thai students won fourteen awards at the China Southeast Math Olympiad, or the Chiangrai Times reported (2018) **[Attribute]** that Chiang Rai students won the breaststroke swimming robot and robot horse relay categories.
- From these statements, we implied **[Attribute]** that Thai educational system seems equal to world standard educations abroad, as Thai students can compete with other students who are in different countries.
- Additionally, Ceoblog.co (2013) discussed **[Attribute]** that today technology has been developed increasingly, so it is a powerful tool for students to access the knowledge easier without going to study abroad.
- On the other hand, a number of people disputes **[Attribute]** that Thai students should go abroad for learning a world standard educations, since Thai education is not exactly effective.

- *Forwerck (2017) revealed [Attribute] that in 2015, the government spent 19.35 percent of its yearly budget on education, a greater portion than was spent on anything else.*
- *However, Forwerck inferred [Attribute] that Thailand has yet to see cumulative improvements in its schools.*
- *Times higher education (2018) discussed [Attribute] that Thai university ranking have been falling down the list of the world's best higher-education institutes in recent year.*
- *Times higher education also revealed [Attribute] that Mahidol University has been dropping down the list since 2012 to 2019.*
- *From all the arguments that are mentioned, people believed [Attribute] that students who study abroad can learn in norm curriculums which are estimated by standard world's ranking, and they can get the sufficient equipment from their schools and their universities to help them developing more abilities to learn.*
- *Ghavifekr and Rosdy (2015) studied [Attribute] about teaching and learning with technology : effectiveness of ICT integration in schools, and the result of this study showed that technology-based teaching and learning is more effective in compare to traditional classroom*

- *Ostopuniversities (2014) referred to Han, the Department of International Cooperation at the Korean Council for University Education, [Attribute] who mentioned that studying abroad provides an opportunity to expand one's field of view and helps one to understand and analyze problems and phenomena from a long-term, worldwide perspective.*

From the analysis of attribute in all texts, it is found that the student writers used the features of attribute more in the texts which means they invited other people to endorse their voices and positioning. This shows that the use of attribute is more employed in the body parts of all texts. That is, more instances of attribute are used in the texts more significantly when compared to other categories of the heteroglossia. This indicates that in writing a discussion essay, the writers tend to use the attribute more to endorse their positions and voices in the texts, especially in the body part of the texts which indicates that convincing other people needs more resources of attribute.

From the analysis of all texts, it can be concluded that the student writers can indicate their positions at the end of the texts clearly by including disclaim, proclaim, entertain and attribute in various degrees of the heteroglossia. The most interesting point is that the writers mostly employed the attribute more to endorse their positions and voices in the texts.

7. Conclusion

From the study, it is concluded that the students can write the discussion essays well in terms of generic structure developments. They can follow the generic structure of the discussion genre effectively. This is argued that the teaching and learning process on the genre based approach helps develop their potential in writing in a great degree. In addition, the students can write their discussion essays more interestingly and critically by ways of employing resources of intersubjective stance which involves heteroglossia which covers four sub-appraisal elements of disclaim, proclaim, entertain and attribute. That is, they mostly employed the element of attribute to invite others (external voices) to endorse their stance, voice, value, belief and feelings in a significant rate. Therefore, it is concluded that being able to include resources of intersubjective stance into a discussion text can help strengthen students' critical thinking ability and motivate how they make their argumentation effectively.

8. Implications and recommendations

There are some considerations on implications and recommendations from the study for future research as follows.

8.1 The use of the genre based approach and appraisal frameworks to analyse learners' writing ability can be applied in any EFL writing contexts with some careful considerations whilst language teachers/lecturers have experiences in different methods other than SFL and appraisal theory.

8.2 There should be a study that might use a larger sample set of texts from students for the analysis which will help expand a better understanding on how students construe their intersubjective stance in an overall perspective.

8.3 Future study might study the process of argumentation in the discussion essays by students in different contexts; eg; in high schools or university contexts where the SFL and appraisal frameworks are fully presented in a more logical step.

8.4 Critical thinking and writing ability should be promoted continually based on resources of intersubjective stance which will help students become a more critical learner when they communicate with their other people in academic and everyday life contexts where interpersonal relationships are focused.

8.5 There should be a study that might have a close look at how to train people systemically to understand and employ the systemic functional linguistics and appraisal theory when they are engaged with learners' discourse analysis.

References

- Arsyad, S. (2013). A Genre-Based Analysis on Discussion Section of Research Articles in Indonesian Written by Indonesian Speakers. *International Journal of Linguistics*, Vol.5, No. 4, 50-60.
- Bathia, V. (1993). *Analyzing Genres: Languages in Professional Settings*. London. Longman.

- Chang, P. (2010). **Taking an effective authorial stance in academic writing : Inductive learning for second language writers using a stance corpus.** Unpublished Ph.D. Dissertation, University of Michigan, Ann Arbor. Available from Dissertation and Theses database. Retrieved from [http : hdl.handle.net/2027.42/77860](http://hdl.handle.net/2027.42/77860).
- Dobakhti, L. (2016). A Genre Analysis of Discussion Sections of Qualitative Research Articles in Applied Linguistics. **Theory and Practice in Language Studies**. Vol. 6, No. 7, 1383-1389, July 2016 DOI : <http://dx.doi.org/10.17507/tpls.0607.08>
- Feez, S. (1998). **Text-based syllabus design**. Sydney, National Centre for English Language Teaching and Research (NCELTR).
- Hood, S.(2004). **Managing attitude in undergraduate academic writing : a focus on the introductions to research reports**. In L.J.Ravelli, &R.A.Ellis (Eds.), **Analysing academic writing : Contextualized frameworks**, 24-44. London : Continuum.
- Hood, S. (2006). The persuasive power of prosodies : radiating values in academic writing. **Journal of English for Academic Purposes**, 5, 37-49.
- Kuiper, C., Smit, J., De Wachter, L., & Elen, J. (2017). Scaffolding tertiary students' writing in a genre-based writing intervention. **Journal of Writing Research**, 9(1), 27-59. doi : 10.17239/jowr-2017.09.01.02

- Knapp, P. and Watkins, M. (2005). **Genre, Text, Grammar Technologies for Teaching and Assessing Writing**. Sydney, University of New South Wales Press.
- Kongpetch, S. (2006). Using a genre-based approach to teach writing to Thai students : A case study. **Prospect** 21(2), 3-33.
- Krisnachinda, S. (2006). A case study of a genre- based approach to teaching writing in a tertiary context inThailand. **Unpublished PhD Dissertation**. University of Melbourne.
- Martin, J.R. (1984). **Language, Register and Genre**. Geelong, Victoria, Deakin University.
- Martin, J.R. (1992). Genre and Literacy-Modeling Context in Educational Linguistics. **Annual Review of Applied Linguistics** v13,141-172.
- Martin, J.R. (1997). **Analyzing genre: Functional parameters**. In F. Christie & J.R. Martin (Eds.), **Genre and institutions: Social processes in the workplace and school**. Open Linguistics Series, ed. R.F. Fawcett. London : Continuum. 3-39.
- Martin, J.R. (2001). **Language, Register and Genre. Analysing English in a Global Context**. A. Burns and C. Coffin. London, Routledge.
- Martin, J.R. and Rose, D. (2003). **Working with Discourse**. London, Continuum.
- Martin, J.R. and White, P.R.R. (2005) **The Language of Evaluation: Appraisal in English**, Palgrave Macmillan.
- Martin, J.R. and Rose, D. (2006) **Working with Discourse : Meaning Beyond the Clause**, Continuum.

- Martin, J. R. and Rose, D. (2008). **Genre Relations : Mapping Culture**. London, Equinox.
- Mingsakoon, P. and Srinon, U. (2018). Development of Secondary School Students' Generic Structure Execution in Personal Experience Recount Writing Texts through SFL Genre-Based Approach. **Advances in Language and Literary Studies**, v9, n6,1-8.
- Pho, P. (2008). Research article abstracts in applied linguistics and educational technology: a study of linguistic realizations of rhetorical structure and authorial stance. **Discourse studies**, 10, 231-250.
- Srinon, U. (2011). A longitudinal study of developments in the academic writing of Thai university students in the context of a genre based pedagogy, **Unpublished PhD Dissertation**, University of Adelaide.
- Srinon, U. (2017). A study of Thai postgraduate students' authorial voices in writing research proposal: systemic functional linguistics perspective. **International Journal of Humanities and Social Sciences**. Vol. 7, No. 9, 155-164.
- Srinon, U. (2019). Analysis of Generic Structure Developments of Exposition Essays Written by Thai University Students: Sydney Genre-Based School and Systemic Functional Linguistics Perspectives, **Veridian E-Journal**, Vol. 12, No.1, 1173-1192.
- Wingate, U. (2012) "Argument!" helping students understand what essay writing is about" **Journal of English for Academic Purposes**, Volume 11, Issue 2, 145-154.

บรรยากาศการเรียนรู้ในโครงการ “เที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน”
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
Learning Atmosphere in “Teawmaiklai Paikamphaengsaen”
Projectat Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus

มนต์ธิดา จันทรมณี¹

Monthida Chantaramanee¹

วิกร ตันทวูทไธ²

Vikorn Tantawutho²

จุฬารัตน์ วัฒนนะ³

Julatat Wattana³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างวิทยากร และผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อบรรยากาศการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้โครงการ “เที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน” เลือกรการจัดกิจกรรมของศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) และศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โดมแมลง) เก็บข้อมูลแต่ละ 3 ครั้ง ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นวิทยากรรวมจำนวน 3 คน และผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมจำนวน 57 คน ใช้การเลือกแบบเจาะจง การเก็บรวบรวมข้อมูลคือการสังเกตแบบไม่เข้าไปมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการอธิบาย ดีความ จัดหมวดหมู่ เปรียบเทียบ เชื่อมโยง และหาข้อสรุป

¹นิสิตระดับปริญญาโท สาขาการศึกษาจากระบบเพื่อพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²รองศาสตราจารย์ สาขาการศึกษาจากระบบเพื่อพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาการศึกษาจากระบบเพื่อพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่าการจัดบรรยากาศการเรียนรู้กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรทั้งสองแห่งจัดบรรยากาศการเรียนรู้ด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อบรรยากาศการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้ทั้งสองแห่งมีความเห็นสอดคล้องกันว่ากิจกรรมที่จัดสามารถตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

คำสำคัญ : บรรยากาศการเรียนรู้ ท่องเที่ยวเชิงเกษตร

Abstract

The purposes of this research were to study a learning atmosphere of agro-tourism activities and to compare opinions between knowledgeable speakers and the activity participants on the learning atmosphere in the agro-tourism activities organized by the Learning Centers in “the Teawmaiklai Paikamphaengsaen (Travel not far to Kamphaeng Saen)” Project. The agro-tourism activities of the Comprehensive Beef Production Learning Center (Cowboyland) and the Chalermprakiat (in Honor of His Majesty the King Rama IX) Insect Park Learning Center (Insect Dome) were selected for research. Data were collected by non-participant observations and informal interviews from each Learning Center 3 times through 3 knowledgeable speakers and 57 activity participants all of whom were selected by the purposive sampling method. The data were analyzed in terms of explanation, interpretation, classification, comparison, linkage and conclusion.

The results showed that the learning atmosphere arrangement in the agro-tourism activities by both Learning Centers was appropriate in terms of physical, social and activity management. When the opinions between the knowledgeable speakers and the activity participants on the learning atmosphere in organizing agro-tourism activities were compared, both of them had a consistent opinion that the organized activities can meet the participants' needs and interests.

Keywords : learning atmosphere, agro-tourism

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ในขณะเดียวกัน การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อครั้งมีการประชุมสุดยอดสิ่งแวดล้อมโลก หรือ “Earth Summit” ปี 2535 มีส่วนผลักดันให้เกิดกระแสการพัฒนาการท่องเที่ยว 3 ประการ ประกอบด้วย 1) กระแสความต้องการการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 2) กระแสความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวในด้านการศึกษาเรียนรู้ และ 3) กระแสความต้องการพัฒนาคน มีผลต่อการปรับตัวของระบบการท่องเที่ยวและระบบการจัดการการท่องเที่ยว จากนั้นต่อมามี “การประชุม Rio+20” ในปี พ.ศ. 2555 ในเรื่องกรอบเชิงสถาบันเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Institutional Framework for Sustainable Development) โดยใช้แนวทางต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน และเน้นให้ดำเนินการตามหลักการและแนวทางต่าง ๆ ที่เคยประกาศร่วมกันไว้ในการประชุม Earth

Summit ในประเด็นของการจัดการท่องเที่ยวคือเน้นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในรูปแบบใหม่ (บัณฑิต เศรษฐศิริโรตม์, 2555)

“การท่องเที่ยวเชิงเกษตร” ถือเป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรูปแบบใหม่ ที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม การสัมผัสกับธรรมชาติ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดจิตสำนึกที่จะอนุรักษ์และตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติ ทำให้การท่องเที่ยวรูปแบบนี้กลายเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและสิ่งแวดล้อมก็ดำรงคงอยู่ ประกอบกับประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม มีความหลากหลายในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีภูมิปัญญาและทรัพยากรทางการเกษตร จึงเป็นสิ่งดึงดูดใจและนำความประทับใจมาสู่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้จะมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรม สัมผัสกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ วิธีการเกษตรที่ผสมผสาน ตลอดจนการเรียนรู้แล้ว ยังเกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านกระบวนการประกอบสัมมาชีพอย่างใกล้ชิด และยังช่วยกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2553) ความประทับใจที่เกิดจากการได้ชม ชิม ซื้อผลิตภัณฑ์ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ก่อเกิดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์แก่ผู้มาท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยว และเพิ่มรูปแบบการท่องเที่ยวกลายเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรของไทยถูกพัฒนาโดยภาคชุมชน ภาคเอกชน รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง การท่องเที่ยวในหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาและส่งเสริมการเกษตรที่สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้ แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐเหล่านี้มีบทบาทหลักที่ถูกกำหนดให้มีหน้าที่ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย เก็บรวบรวม และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการเกษตร เพื่อขยายผลต่อไปให้กับเกษตรกร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หลายหน่วยงานมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยเปิดโอกาสให้เกษตรกร นักท่องเที่ยวหรือบุคคลที่สนใจ

เข้าเที่ยวชมภายในหน่วยงานเพื่อความเพลิดเพลินและเพื่อการเรียนรู้ (School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University, 2016) “โครงการเที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน” จัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ครอบคลุมทั้งด้านพืช สัตว์ และนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเกษตรต่าง ๆ มีศูนย์การเรียนรู้ด้านการเกษตรซึ่งมีความพร้อมและเปิดให้บริการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรทั้งสิ้น 27 ศูนย์การเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์หลักคือต้องการให้บริการวิชาการแก่สังคมซึ่งมีความแตกต่างไปจากรูปแบบเดิม กล่าวคือ เป็นการศึกษาเรียนรู้นอกรั้วห้องเรียน ผู้เรียนได้ท่องเที่ยวไปนอกสถานที่และบรรยากาศเดิม ๆ ได้มีส่วนร่วม เกิดความกระตือรือร้น มีความสุขอยู่กับธรรมชาติท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่มีชีวิต สามารถสร้างความสุข ความเพลิดเพลิน จิตสำนึก และแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ศาสตร์เกษตรด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมต่อไป อีกทั้งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นสถาบันการศึกษาและแหล่งศึกษาเรียนรู้ด้านวิชาการต่าง ๆ มาช้านาน ได้พัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้วิชาการต่าง ๆ ให้กับประชาชนทั่วประเทศ ดังปรัชญาที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำหนดไว้ คือ “เกษตรศาสตร์ ศาสตร์แห่งแผ่นดิน เพื่อความกินดีอยู่ดีของคนในชาติ” (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, 2556) รวมทั้งอำเภอกำแพงแสนอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครแต่ยังมีธรรมชาติและทรัพยากรการเกษตรอุดมสมบูรณ์ และยังสอดคล้องกับนโยบายกองทุนสนับสนุนการวิจัย และจังหวัดนครปฐม คือการสร้างทางเลือกในการจัดการท่องเที่ยวที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยหนึ่งในหลักการสำคัญคือการพัฒนาคน ให้มีความรู้ ความคิด (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และจังหวัดนครปฐม, 2552) รวมไปถึงแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวทางของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่มุ่งสร้างกระแสให้เกิดความตระหนัก

ว่าการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เน้นการปลูกฝังจิตสำนึกรักสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่รอบตัว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) ดังนั้นจากสภาพการณ์ในข้างต้น จึงเป็นที่น่าสนใจศึกษาแนวทางการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ในกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตร ณ ศูนย์การเรียนรู้ของโครงการเที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสนซึ่งมีวัตถุประสงค์การจัดโครงการที่สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับกระแสโลกปัจจุบัน มีความเป็นไปได้ว่าบรรยากาศการเรียนรู้จะสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม การศึกษานี้จะเป็นผลดีต่อการพัฒนาการจัดกิจกรรมไปในแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มากที่สุดตามวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการที่ต้องการให้ความรู้ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวดังกล่าว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้ โครงการเที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างวิทยากร และผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อบรรยากาศการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้ โครงการเที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน

คำถามการวิจัย

1. บรรยากาศการเรียนรู้ที่วิทยากรจัดเป็นอย่างไร
2. บรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างไร
3. บรรยากาศการเรียนรู้ที่วิทยากรต้องการจัดเป็นอย่างไร
4. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบรรยากาศการเรียนรู้ที่วิทยากรจัด

5. บรรยายการศึกษาเรียนรู้ที่วิทยาการประสงค์ให้เกิดแตกต่างจากความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรือไม่

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะวิทยาการและผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้ในโครงการเที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำนวน 2 ศูนย์การเรียนรู้ ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) และศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โดมแมลง) ศึกษาเฉพาะกิจกรรมที่จัดในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

วิธีการดำเนินการวิจัย

หน่วยและกลุ่มที่ศึกษาหน่วยที่ศึกษาคือศูนย์การเรียนรู้จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) และศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โดมแมลง)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ศึกษาโดยการสังเกตและสัมภาษณ์ คือ วิทยาการศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) จำนวน 2 คน และ วิทยาการศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โดมแมลง) จำนวน 1 คน และผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสองแห่ง โดยการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีลักษณะพฤติกรรมเหมือนกันไปเรื่อย ๆ จนไม่มีข้อมูลใหม่ ในขอบเขตของระยะเวลาที่จำกัด เนื่องจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำเป็นต้องเข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้อื่นต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเดินทางสู่ภาคสนามโดยใช้วิธีการแบบเปิดเผยตัว (overt) เทคนิคและเครื่องมือที่ใช้คือวิธีการสังเกตแบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured

observation) เป็นการสังเกตโดยไม่เข้าไปมีส่วนร่วม (non-participant observation) และวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดไม่มีโครงสร้าง (Non Structural interview) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ด้วยตนเองแต่ละศูนย์การเรียนรู้เป็นจำนวน 3 ครั้ง มีรายละเอียด ดังนี้

ศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) ครั้งที่ 1 วันที่ 5 สิงหาคม 2560 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียน S1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร วิทยากร จำนวน 1 คน ใช้เวลาทำกิจกรรมประมาณ 40 นาที สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 6 คน และวิทยากร จำนวน 1 คน ครั้งที่ 2 วันที่ 17 สิงหาคม 2560 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และ 5 โรงเรียน S2 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วิทยากร จำนวน 1 คน ใช้เวลาทำกิจกรรมประมาณ 30 นาที สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 10 คน และวิทยากร จำนวน 1 คน และครั้งที่ 3 วันที่ 28 กันยายน 2560 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร หน่วยงานเอกชน S3 จังหวัดปทุมธานี วิทยากร จำนวน 2 คน ใช้เวลาทำกิจกรรมช่วงเช้าประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที ช่วงบ่ายประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 5 คน และวิทยากร จำนวน 1 คน

ศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โตมแมลง) ครั้งที่ 1 วันที่ 5 สิงหาคม 2560 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียน S1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร วิทยากร จำนวน 1 คน ใช้เวลาทำกิจกรรมประมาณ 45 นาที สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 9 คน และวิทยากร จำนวน 1 คน ครั้งที่ 2 วันที่ 17 สิงหาคม 2560 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และ 5 โรงเรียน S2 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วิทยากร จำนวน 1 คน ใช้เวลาทำกิจกรรมประมาณ 45 นาที สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 14 คน และวิทยากร จำนวน 1 คน และครั้งที่ 3 วันที่ 30

สิงหาคม 2560 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียน S4 จังหวัดกรุงเทพมหานคร วิทยากร จำนวน 1 คน ใช้เวลาทำกิจกรรม ประมาณ 15 นาที สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 13 คน และวิทยากร จำนวน 1 คน

ในแต่ละครั้งผู้วิจัยสังเกตผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่ามีพฤติกรรมแตกต่างกันหรือไม่และจัดแบ่งลักษณะพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม จากนั้นจึงสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีลักษณะพฤติกรรมที่เหมือนกันไปเรื่อย ๆ จนได้ข้อมูลที่ซ้ำ ๆ กันในขอบเขตของระยะเวลาที่กำหนด สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในประเด็นความรู้สึกที่มีต่อกิจกรรม สังเกตและสัมภาษณ์วิทยากรในประเด็นแนวทางการออกแบบกิจกรรม วัตถุประสงค์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการจัดกิจกรรม วิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ และสัมภาษณ์วิทยากรเพิ่มเติมในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561 ดังนี้ วิทยากรศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (คาวบอยแลนด์) จำนวน 2 คน แบ่งเป็นวิทยากรคนที่ 1 ใช้เวลาสัมภาษณ์ ประมาณ 25 นาที และวิทยากรคนที่ 2 ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง และวิทยากรคนที่ 3 ที่ศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โดมแมลง) ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 25 นาที ในประเด็นด้านกายภาพ บรรยากาศการจัดกิจกรรม การใช้กิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ วิธีการถ่ายทอดความรู้ ปัญหาและอุปสรรคที่อาจส่งผลให้ไม่สามารถจัดบรรยากาศการเรียนรู้ได้ตามประสงค์

การตรวจสอบข้อมูล

ใช้การตรวจสอบสามเส้า โดยวิธีการสัมภาษณ์ไปพร้อม ๆ กับการสังเกตในภาคสนาม เลือกสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจากหลายคน เก็บข้อมูลในแต่ละศูนย์การเรียนรู้สามครั้ง กลับไปสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกจากวิทยากรแต่ละศูนย์การเรียนรู้ซ้ำและเพิ่มเติมจนได้ข้อมูลครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการนำข้อมูลมาอธิบาย ที่ความ จำแนก จัดหมวดหมู่ เชื่อมโยงและเปรียบเทียบ หาข้อสรุป เพื่อตอบวัตถุประสงค์การ วิจัยและคำถามการวิจัยที่ตั้งไว้ในเบื้องต้น ผู้วิจัยดำเนินการนำข้อมูลที่ได้จาก การสังเกต การสัมภาษณ์ทั้งหมดมารวบรวม แยกประเภทของข้อมูลที่ได้ มีที่มาจากวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และผู้วิจัย นำข้อมูลทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่ อาศัยการจำแนกจากแนวทางการแบ่งบรรยากาศการเรียนรู้ของกิตติ พัทธวิชัย (2540 อ้างใน อภิสิรา น้อยบุรี, 2561) ผู้วิจัยดำเนินการโดยขีดเส้นใต้ เนื้อความที่เกี่ยวข้อง จัดแบ่งเป็นประเด็นใดเกี่ยวข้องกับเรื่องใดและควรจัดอยู่ในหมวดหมู่ใดบ้าง ในเบื้องต้นผู้วิจัยแบ่งบรรยากาศการเรียนรู้ได้เป็นบรรยากาศ ทางกายภาพใช้อักษร A บรรยากาศทางสังคมใช้อักษร B บรรยากาศการจัด กิจกรรมใช้อักษร C กิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ใช้อักษร D วิธีการ ถ่ายทอดความรู้ใช้อักษร E และปัญหาและอุปสรรคในการจัดกิจกรรมที่อาจ ส่งผลให้ไม่สามารถจัดบรรยากาศการเรียนรู้ได้ตามประสงค์ใช้อักษร F เพื่อความ สะดวกในการจัดหมวดหมู่ข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่จัดหมวดหมู่แล้วมาเขียน อธิบายรายละเอียด และตีความข้อมูลโดยการแยกพิจารณาเป็นประเด็นย่อย ลงไปอีกในแต่ละหมวดหมู่ และนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ข้างต้นแล้วมาศึกษา บรรยากาศการเรียนรู้ในแต่ละครั้ง วิเคราะห์รายด้านและจัดหมวดหมู่อีกครั้ง พบว่าสามารถจัดแบ่งหมวดหมู่การพิจารณาบรรยากาศการเรียนรู้ออกเป็นสาม ด้านด้วยกัน โดยยุบรวมหมวดหมู่กิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ และ วิธีการถ่ายทอดความรู้เข้าไว้ในหมวดหมู่บรรยากาศการจัดกิจกรรม เนื่องจาก พิจารณาว่าทั้งสองหมวดหมู่ดังกล่าวมีความคล้ายคลึงและเกี่ยวข้องกันกับ ประเด็นย่อยในหมวดหมู่บรรยากาศการจัดกิจกรรม คือ ประเด็นการจัดกิจกรรม ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วม การกระตุ้นความสนใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม และ การเสริมแรงผู้เข้าร่วมกิจกรรม และประเด็นวิทยากรที่จัดกิจกรรมเป็นประเด็น

ที่เพิ่มเติมเข้ามาในหมวดหมู่บรรยากาศการจัดกิจกรรมเนื่องจากพิจารณาว่าสามารถส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรม และตัดประเด็นการพิจารณาสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมและผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วยกัน ในหมวดหมู่บรรยากาศทางสังคมออก เนื่องจากเห็นว่าโดยธรรมชาติผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มาด้วยกันจากที่เดียวกันไม่มีลักษณะความสัมพันธ์ที่แปลกแยกแตกต่างจากกัน ทั้งหมดล้วนมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันทั้งสิ้นจึงไม่นำมีผลต่อการนำมาพิจารณาบรรยากาศการเรียนรู้ นอกจากนี้แล้วยังพิจารณาพบว่าเพื่อความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจบรรยากาศการเรียนรู้ได้มากขึ้น จึงเปลี่ยนชื่อหมวดหมู่ที่ใช้พิจารณาบรรยากาศการเรียนรู้ในแต่ละด้านเป็นดังนี้ จากบรรยากาศทางกายภาพเปลี่ยนเป็นด้านกายภาพ จากบรรยากาศทางสังคมเปลี่ยนเป็นด้านสังคม และจากบรรยากาศการจัดกิจกรรมเปลี่ยนเป็นด้านการจัดกิจกรรม ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลบรรยากาศการเรียนรู้ สามารถพิจารณาได้จากสามด้าน คือ ด้านกายภาพ ประกอบไปด้วย อาคารสถานที่ โต๊ะ ที่นั่ง สื่อ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม และสภาพแวดล้อมโดยรอบ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น ด้านสังคม ประกอบไปด้วย สัมพันธภาพระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมและวิทยากร และสัมพันธภาพระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมและเจ้าหน้าที่ และด้านการจัดกิจกรรม ประกอบไปด้วย การออกแบบการจัดกิจกรรม ประเด็นสำคัญ/วัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม สิทธิและความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม วิธีทางกระบวนการกลุ่ม การเล่าสู่กันฟังของผู้เข้าร่วมกิจกรรม วิทยากรที่จัดกิจกรรม กิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ และวิธีการถ่ายทอดความรู้ และปัญหาและอุปสรรคในการจัดกิจกรรมที่อาจส่งผลให้ไม่สามารถจัดบรรยากาศการเรียนรู้ได้ตามประสงค์ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาเขียนอธิบาย ตีความ บรรยากาศการเรียนรู้ในแต่ละศูนย์การเรียนรู้ เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นรายครั้งในแต่ละศูนย์

และเปรียบเทียบรวมในแต่ละศูนย์ สรุปผลการวิเคราะห์บรรยากาศการเรียนรู้ กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) และศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โดมแมลง) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยและคำถามการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์วิทยากรเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ในข้อที่ 1 ซึ่งสัมพันธ์กับคำถามการวิจัยในข้อที่ 1 และ 2 และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิทยากร และผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ในข้อที่ 2 ซึ่งสัมพันธ์กับคำถามการวิจัยในข้อที่ 3, 4 และ 5

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลทั้งสามครั้งที่ศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ว่า ศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้ โครงการเที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน ในภาพรวมการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ ประกอบไปด้วยด้านกายภาพ พบว่า วิทยากรจัดอาคารสถานที่สะอาดพร้อมแก่การใช้งาน ที่นั่งกว้างขวางเหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ลานแสดงกว้างขวาง สะอาด พร้อมและเหมาะสมแก่การจัดกิจกรรม สภาพแวดล้อมสวยงาม ร่มรื่น สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างเพียงพอเหมาะแก่การทำกิจกรรม สื่อที่ใช้เป็นของจริง เช่น กระบือ ม้า และโคพันธุ์ต่าง ๆ มีลักษณะแข็งแรง สวยงาม และปลอดภัยแก่การนำมาใช้จัดกิจกรรม ตัวอย่างผลิตภัณฑ์จากโคเนื้อพันธุ์กำแพงแสน ไบร่บรองต่าง ๆ ล้วนมีความเหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์การจัดกิจกรรม แผ่นพับภาษาอังกฤษในกรณีที่มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นชาวต่างชาติ มีความเหมาะสมกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมใช้งาน และมีจำนวนเพียงพอต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม เช่น เครื่องขยายเสียง อุปกรณ์การผสมเทียมสัตว์ มีความ

พร้อมใช้งาน สะอาด และเหมาะสมกับเนื้อหาการจัดกิจกรรม ด้านสังคม พบว่าวิทยากรและเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร พุดจาสุภาพ ให้คำแนะนำ ช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ชวนพูดคุย และอยู่ใกล้ชิดกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม ให้ได้มากที่สุดเพื่อพยายามสร้างความสนิทสนมกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมเป็นชาวต่างชาติ วิทยากรจะซักซ้อมเตรียมคำพูดภาษาของผู้เข้าร่วมกิจกรรมไว้เพื่อทักทายหรือพูดคุยเพื่อสร้างความสนิทสนมกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุย ซักถามวิทยากรและเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ ปฏิบัติตามที่วิทยากรและเจ้าหน้าที่บอก ดังนั้น วิทยากร เจ้าหน้าที่ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ด้านการจัดกิจกรรมพบว่า วิทยากรคำนึงถึงแนวทางการออกแบบกิจกรรม วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรม ระยะเวลาที่ใช้จัดกิจกรรม สิทธิและความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม กิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้พบว่า ใช้เกม การเล่าเรื่อง การถามและตอบปัญหา และการแสดง และวิธีการถ่ายทอดความรู้ เน้นการสาธิตและลงมือปฏิบัติ ใช้การบรรยายและอธิบายน้อย ปัญหาและอุปสรรคที่อาจส่งผลให้ไม่สามารถจัดบรรยากาศการเรียนรู้ได้ตามประสงค์ที่มักพบคือเรื่องระยะเวลาการจัดกิจกรรมที่มีจำกัด ไม่เป็นไปตามที่แจ้งไว้ นอกจากนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่เพิ่มเติมเข้ามานอกเหนือจากที่มักพบ คือเรื่องความไม่พร้อมที่จะเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีความเหนื่อยล้าจากการเดินทางมาไกล และเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ว่า เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อบรรยากาศการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้ โครงการเที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน พบว่า ในความคิดเห็นวิทยากรต้องการจัดบรรยากาศการเรียนรู้โดยพิจารณาถึงด้านกายภาพ ด้านสังคม ด้านการจัดกิจกรรมที่มีประเด็นสำคัญเกี่ยวข้องกับการออกแบบการจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดกิจกรรมแต่สามารถปรับเปลี่ยนความเหมาะสมของเนื้อหาได้ตามความต้องการของผู้เข้า

ร่วมกิจกรรม เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมได้อย่างเสรี เท่าเทียมและปลอดภัย มีระยะเวลาที่เหมาะสมกับการทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยสามารถจัดปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับเวลาที่กำหนด จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสมกับจำนวนวิทยากรและเจ้าหน้าที่ วิทยากรต้องเชี่ยวชาญในเนื้อหา และเหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม ควรมีกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้หรือวิธีการดึงดูดความสนใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมไปถึงวิธีการถ่ายทอดความรู้ด้วยวิธีการสาธิตและลงมือปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรและผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อบรรยากาศการเรียนรู้ พบว่า ครั้งที่ 1 วิทยากรพบปัญหาเวลามีจำกัดแต่สามารถจัดบรรยากาศการเรียนรู้ได้ตามประสงค์ บรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดดี ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนพึงพอใจ ครั้งที่ 2 วิทยากรพบปัญหาเวลามีจำกัด จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จัดบรรยากาศการเรียนรู้ไม่ได้ตามประสงค์ บรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดค่อนข้างดี ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่พึงพอใจ และครั้งที่ 3 วิทยากรไม่พบปัญหา จัดบรรยากาศการเรียนรู้ได้ตามประสงค์ บรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดดี ในทั้งสามครั้งพอสรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนพึงพอใจ บรรยากาศการเรียนรู้ด้านกายภาพ ด้านสังคม ด้านการจัดกิจกรรมประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมได้อย่างเสรี เท่าเทียม และปลอดภัย และประเด็นการใช้กิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ บางส่วนไม่พึงพอใจประเด็นเรื่องระยะเวลาในการจัดกิจกรรมที่พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางส่วนต้องการให้มีเวลาในการทำกิจกรรมมากขึ้น และประเด็นวิธีการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรที่บรรยายและอธิบายนานแต่เมื่อเปลี่ยนเป็นสาธิตและลงมือปฏิบัติพบว่าหันกลับมาสนใจกิจกรรม ดังนั้น ความคิดเห็นระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมกิจกรรมในบรรยากาศการเรียนรู้ภาพรวมศูนย์ การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) มีลักษณะดี ตรงกัน

จากการเก็บข้อมูลทั้งสามครั้งที่ศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โดมแมลง) สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ว่า ศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้ โครงการเที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน ในภาพรวมการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ ประกอบไปด้วยด้านกายภาพ ภายในศูนย์การเรียนรู้แบ่งได้เป็น 3 บริเวณ คือ โดมแมลง พิพิธภัณฑน์แมลง และพิพิธภัณฑน์แมลงมีชีวิต โดยรวมมีลักษณะเหมาะสมต่อเนื้อหาและการทำงาน ภูมิทัศน์โดยรอบสวยงาม ร่มรื่น สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก พบว่า วิทยากรจัดอาคารสถานที่สะอาด พร้อมแก่การใช้งาน เหมาะสมเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่จัด แสงสว่างเพียงพอเหมาะแก่การทำงาน สื่อที่ใช้เป็นของจริง ได้แก่ แมลงชนิดต่าง ๆ ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต มีลักษณะสวยงาม และปลอดภัยแก่การนำมาใช้จัดกิจกรรม วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ได้แก่ เครื่องขยายเสียง มีความพร้อมใช้งาน ด้านสังคม พบว่า วิทยากรและเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร พูดจาสุภาพ ให้คำแนะนำ ช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ชวนพูดคุย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมยิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุย ชักถาม วิทยากรและเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ปฏิบัติตามที่วิทยากรและเจ้าหน้าที่บอก ดังนั้น วิทยากร เจ้าหน้าที่ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ด้านการจัดกิจกรรมพบว่าวิทยากรคำนึงถึงแนวทางการออกแบบกิจกรรม วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรม ระยะเวลาที่ใช้จัดกิจกรรม สิทธิและความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม กิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้พบว่า ใช้เกม การเล่าเรื่อง การถามและตอบปัญหา และวิธีการถ่ายทอดความรู้ ใช้วิธีการบรรยายและอธิบายเพียงอย่างเดียว ปัญหาและอุปสรรคที่อาจส่งผลให้ไม่สามารถจัดบรรยากาศการเรียนรู้ได้ตามประสงค์ที่มักพบคือเรื่องระยะเวลาการจัดกิจกรรมที่มีจำกัด ไม่เป็นไปตามที่แจ้งไว้ และเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม นอกจากนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่เพิ่มเติมเข้ามานอกเหนือจากที่มักพบ คือเรื่องความไม่พร้อมที่จะเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มี

ความเหนื่อยล้าจากการเดินทางมาไกล และความเหนื่อยล้าจากการทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้ก่อนหน้า และเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ว่า เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อบรรยากาศการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้ โครงการเที่ยวไม่ไกลไปกำแพงแสน สรุปได้ว่า ในความคิดเห็นของวิทยากรต้องการจัดบรรยากาศการเรียนรู้โดยพิจารณาถึงด้านกายภาพ ด้านสังคม ด้านการจัดกิจกรรมที่มีประเด็นสำคัญเกี่ยวข้องกับการออกแบบการจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดกิจกรรมแต่สามารถปรับเปลี่ยนความเหมาะสมของเนื้อหาได้ตามความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมได้อย่างเสรี เท่าเทียม และปลอดภัย มีระยะเวลาที่เหมาะสมกับการทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยสามารถจัดปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับเวลาที่กำหนด จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสมกับจำนวนวิทยากรและเจ้าหน้าที่ วิทยากรต้องเชี่ยวชาญในเนื้อหา และเหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม ควรมีการส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้หรือวิธีการดึงดูดความสนใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมไปถึงวิธีการถ่ายทอดความรู้ด้วยวิธีการสาธิตและลงมือปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรและผู้เข้าร่วมกิจกรรม พบว่า ครั้งที่ 1 วิทยากรพบปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอแต่สามารถจัดบรรยากาศการเรียนรู้ได้ตามประสงค์ บรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นดี ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนพึงพอใจ ครั้งที่ 2 วิทยากรพบปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จัดบรรยากาศการเรียนรู้ไม่ได้ตามประสงค์ บรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นค่อนข้างดี ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่พึงพอใจ และครั้งที่ 3 วิทยากรพบปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และเวลามีจำกัด จัดบรรยากาศการเรียนรู้ไม่ได้ตามประสงค์ บรรยากาศที่เกิดขึ้นไม่ดี ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจ ในทั้งสามครั้งพอสรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางส่วนไม่พึงพอใจบรรยากาศด้านกายภาพ ด้านการจัดกิจกรรม

ประเด็นวิธีการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรที่บรรยายและอธิบายเพียงอย่างเดียว ผู้เข้าร่วมกิจกรรมต้องการให้มีกิจกรรมที่ได้ลงมือปฏิบัติบ้าง ซึ่งวิทยากรต้องการให้มีกิจกรรมที่ลงมือปฏิบัติเช่นเดียวกันแต่ไม่สามารถทำได้ เพราะเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และประเด็นกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมต้องการให้มีกิจกรรมที่ได้มีส่วนร่วม และน่าสนใจมากขึ้น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนพึงพอใจบรรยากาศด้านสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมกิจกรรมในบรรยากาศการเรียนรู้ภาพรวม ศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โดมแมลง) มีลักษณะค่อนข้างดีตรงกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้ในโครงการ “เที่ยวไม่ไกลไปกำแพงแสน” มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีประเด็นในการอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าบรรยากาศการเรียนรู้ที่ศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) ในครั้งที่ 1 และ 2 มีความแตกต่างกัน และศูนย์การเรียนรู้อุทยานแมลงเฉลิมพระเกียรติ (โดมแมลง) ครั้งที่ 1, 2 และ 3 มีบรรยากาศการเรียนรู้ที่แตกต่างกันทั้งสามครั้ง ซึ่งกรณีดังกล่าวข้างต้นมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่มนักเรียนเหมือนกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบว่า บรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันเนื่องจากการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ของวิทยากรด้านการจัดกิจกรรม ดังเช่นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) ในครั้งที่ 2 พบว่า วิทยากรจัดกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้เพื่อกระตุ้นความสนใจและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมได้ไม่ต่อเนื่อง ใช้เวลาในการบรรยายและอธิบายนานกว่าเมื่อเปรียบ

เทียบกับการเก็บข้อมูลในครั้งที่ 1 รวมไปถึงวิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเป็นจำนวนน้อยกว่าด้วย จึงทำบรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกัน จากการสังเกตพบว่าเมื่อวิทยากรเปลี่ยนวิธีการถ่ายทอดความรู้เป็นการสาธิตและให้ลงมือปฏิบัติ และใช้การแสดงเป็นกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ สามารถทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่สนใจหันกลับมาเข้าร่วมกิจกรรมได้ และจากผลการศึกษาข้อมูลที่ศูนย์การเรียนรู้การผลิตโคเนื้อครบวงจร (ควาบอยแลนด์) ในครั้งที่ 3 แตกต่างจากการเก็บข้อมูลในครั้งอื่นตรงที่กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นผู้ใหญ่ และมีสิ่งที่ทำให้บรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมีลักษณะดี คือถึงแม้ว่าการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ด้านการจัดกิจกรรมในประเด็นกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้และวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่พบว่าใช้เพียงการเล่าเรื่องและใช้การบรรยายและอธิบายเป็นเวลานานแต่บรรยากาศการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมีลักษณะดี แตกต่างจากการจัดกิจกรรมที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนที่พบว่าจำเป็นต้องมีกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้และวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่หลากหลาย รวดเร็วและต่อเนื่อง ใช้การบรรยายและอธิบายระยะสั้น จึงทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพึงพอใจและเกิดการเรียนรู้ได้ดี ดังนั้น การที่ผู้ใหญ่เกิดความพึงพอใจและสามารถเรียนรู้ได้ดีสอดคล้องกับแนวคิด Andragogy (ชัยฤทธิ์ โพบิสสุวรรณ, 2552) ที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการเรียนรู้ผู้ใหญ่และเด็กเกิดการเรียนรู้ ในกรณีนี้เห็นได้ชัดเจนว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นผู้ใหญ่รู้สาเหตุและวัตถุประสงค์ชัดเจนที่ตนจำเป็นต้องเรียนรู้ เข้าร่วมกิจกรรมพร้อมประสบการณ์เดิมที่เกี่ยวข้อง มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการรู้หรือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดีในชีวิตจริง และมุ่งการนำไปใช้ประโยชน์เกี่ยวข้องกับอาชีพ ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดเป็นนักส่งเสริมการเกษตร เมื่อวิทยากรสามารถจัดกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการสามารถตอบวัตถุประสงค์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้จึงทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพึงพอใจ เกิดการเรียนรู้ได้ดี บรรยากาศการ

เรียนรู้มีลักษณะที่ได้โดยไม่ต้องให้ความสำคัญกับความสนุกสนานเพื่อกระตุ้น และดึงดูดความสนใจเหมือนกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเด็ก และชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ (2552 : 20) ยังได้กล่าวถึง Knowles (1975) ที่แสดงให้เห็นว่าการจัด สภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้มีอิทธิพลและบทบาทสำคัญที่ทำให้การเรียนรู้ของผู้ใหญ่สัมฤทธิ์ผล โดยแบ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ต้องเหมาะสม อุปกรณ์ เครื่องใช้ควรเอื้ออำนวยความสะดวก แสงสว่าง อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา บรรยากาศระหว่างผู้เรียนด้วยกันเองและระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ควรเริ่มต้นจากบรรยากาศที่เป็นกันเอง ให้เกียรติ และเคารพซึ่งกันและกัน การยอมรับซึ่งกันทำให้ผู้เรียนผู้ใหญ่กล้าที่จะแสดง ความต้องการ ส่งผลดีต่อแรงจูงใจภายในตนที่จะเรียนรู้ กล้าที่จะเชื่อมโยง ประสบการณ์ใหม่กับประสบการณ์เดิม ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีคุณค่าได้ ซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัย นอกจากนี้แล้วยังมีงานวิจัยของ ต่อบงศ์ อยู่ยอด (2555) ศึกษาความต้องการกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการ ท่องเที่ยวเชิงเกษตร ที่สหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด จังหวัดสระแก้ว พบว่า กิจกรรมที่ต้องการให้จัดขึ้นเพื่อพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรและ มีความเหมาะสมมากที่สุดคือกิจกรรมฟาร์มเลี้ยงโคสาธิต เนื่องจากมีผู้จัด กิจกรรมที่เป็นพนักงานสหกรณ์และสมาชิกสหกรณ์อยู่แล้วซึ่งส่วนใหญ่ต่างมี ความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการเลี้ยงโคนมเป็นอย่างดี สามารถให้ความรู้และ สาธิตการเลี้ยงโคและรีดนมโคได้ จากงานวิจัยยังพบว่าเป็นกิจกรรมที่มีการจัด บรรยากาศการเรียนรู้ได้น่าสนใจเพราะเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้มา ท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดมีการสาธิตการรีดนมจากเจ้าหน้าที่ และ นักท่องเที่ยวได้ลงมือปฏิบัติด้วยตัวเองคือเป็นอาสาสมัครทดลองรีดนมโค มีโอกาสได้ดูและจับต้องโคนม ดูเทคนิควิธีการรีดนมโคได้อย่างใกล้ชิด สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าความคิดเห็นของทั้งวิทยากรและผู้เข้าร่วม กิจกรรมต้องการให้ใช้วิธีการถ่ายทอดความรู้โดยการสาธิตและลงมือปฏิบัติใน

การจัดบรรยากาศการเรียนรู้กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้
โครงการ “เที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน”

2. ประเด็นปัญหา/อุปสรรคที่อาจส่งผลให้ไม่สามารถจัดบรรยากาศ
การเรียนรู้ได้ตามประสงค์ จากผลการศึกษาพบว่า เวลาที่มีจำกัดในการทำ
กิจกรรมมีผลเกี่ยวข้องกับการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ของวิทยากร สอดคล้อง
กับงานวิจัยของ Yen and Hsiung (1999 อ้างใน จริยาพร สังขรัตน์, 2551)
ที่ได้กล่าวถึงสิ่งที่สนับสนุนการสอนของครูได้คือเวลา หมายความว่าผู้เรียน
และครูจำเป็นต้องมีเวลาเพียงพอในการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้
จึงจะทำให้การสอนประสบความสำเร็จได้ และงานวิจัยศึกษาการพัฒนา
เส้นทางท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อการเรียนรู้ : กรณีศึกษาตำบลคลองเขื่อน
จังหวัดฉะเชิงเทราของ Khanchit Maraphot and Thaksinat Somboon
(2559) พบว่า ผู้ประกอบการต้องการให้มีการพัฒนาบุคลากรในการต้อนรับ
นักท่องเที่ยวเพิ่มเติม เพื่อสามารถรักษามาตรฐานการบริการที่เน้นการเป็นจุด
เด่นของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มีการให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชม
และศึกษาหาความรู้ในด้านการเกษตรโดยเฉพาะ จะเห็นว่าในการจัดกิจกรรม
ท่องเที่ยวเชิงเกษตรจำเป็นต้องมีบุคลากรเพียงพอเพื่อสามารถจัดบรรยากาศ
การเรียนรู้ตอบสนองความต้องการและวัตถุประสงค์กิจกรรมท่องเที่ยว
เชิงเกษตรของผู้มาท่องเที่ยวได้

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้ในโครงการ “เที่ยวไม่ไกล ไป
กำแพงแสน” มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบข้อเสนอ
แนะที่เกี่ยวข้องกับผลการศึกษาวิจัย สามารถแบ่งได้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับ
บุคคลที่จะเป็นวิทยากร คือวิทยากรควรจัดเตรียมบรรยากาศการเรียนรู้ด้าน
กายภาพให้ดี เนื่องจากบรรยากาศด้านกายภาพสามารถช่วยสนับสนุนให้เกิด

ความประทับใจและต้องการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ ได้แก่ อาคารสถานที่ ที่นั่ง เหมาะสมกับเนื้อหาที่จัดกิจกรรม สะอาด เหมาะสมและเพียงพอ กับจำนวนและประเภทของผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีสภาพพร้อมใช้งาน สื่อวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องสะอาด พร้อมใช้งาน ปลอดภัย เพียงพอ เหมาะสมและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ต้องการจัดกิจกรรม สภาพแวดล้อมโดยรอบต้องสะอาด ร่มรื่น สวยงาม มีวิธีการจัดการเรื่องสภาพอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ แสงสว่าง ได้อย่างเหมาะสม ด้านสังคม วิทยากรควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อก่อให้เกิดความเป็นกันเอง สนับสนุน ช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ปราศจากความวิตกกังวลหรือกลัว เช่น การชวนพูดคุย การถามชื่อเล่น ความชอบ การฝึกพูดภาษาเดียวกัน ก่อนเริ่มกิจกรรมจะช่วยส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีของผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ ด้านการจัดกิจกรรม ควรมีการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมให้มากที่สุดได้อย่างเสรี และปลอดภัย จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้สอดแทรกอยู่ระหว่างการจัดกิจกรรมเสมอ รวมไปถึงใช้วิธีการถ่ายทอดความรู้ที่หลากหลาย เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยู่เสมอ ควรใช้การบรรยายและอธิบายเพียงระยะสั้น เนื่องจากเป็นวิธีการที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมได้น้อย อาจใช้วิธีการทางกระบวนการกลุ่มเพื่อให้ขนาดผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยลง สามารถดูแลและให้บริการได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เตรียมจัดสรรและบริหารเวลาในการจัดกิจกรรมให้ดีเพื่อสามารถจัดปรับการจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับเวลาที่มีได้มากขึ้นถึงแม้ว่าจะระยะเวลาในการจัดกิจกรรมไม่ตรงตามที่แจ้งไว้ และควรศึกษาผู้เข้าร่วมกิจกรรมก่อนเพื่อวางแผนการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ในกิจกรรมให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและเตรียมความพร้อมผู้เข้าร่วมกิจกรรมก่อนเริ่มกิจกรรมเพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มากที่สุด ข้อเสนอแนะสำหรับโครงการเที่ยวไม้ไกลไปกำแพงแสน คือควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้โดยการจัดฝึกอบรม

บุคคลที่สนใจเพิ่มเติมเพื่อให้มีความพร้อมทั้งในด้านวิชาการความรู้และการให้บริการเพื่อเป็นวิทยากรหรือผู้ช่วยวิทยากรในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งที่มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักคือกลุ่มนักเรียนในโรงเรียนซึ่งมาเข้าร่วมกิจกรรมที่ละจำนวนมาก โดยให้การรักษามาตรฐานการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ในกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ “เที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน” ไว้ได้เป็นอย่างดี อาจสำรวจความต้องการหรือความคิดเห็นของบุคคลเพื่อนำไปวางแผนการจัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถได้ตรงตามความต้องการของบุคคล เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องความไม่เพียงพอของวิทยากรและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การเรียนรู้ และลดภาระงานของวิทยากรประจำลงได้ นอกจากนี้ หน่วยงานควรสนับสนุนเรื่องงบประมาณที่อาจมีผลต่อการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ในกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้มากขึ้น เช่น น้ำดื่ม ของที่ระลึก ของรางวัล ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ เป็นต้น และขอเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป คือเนื่องด้วยโครงการ “เที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน” มีศูนย์การเรียนรู้ทางด้านเกษตรที่หลากหลายควรมีการศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในศูนย์การเรียนรู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยี ด้านพืช เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศการเรียนรู้กับสองศูนย์การเรียนรู้ด้านสัตว์ในงานวิจัยครั้งนี้ว่ามีความสัมพันธ์หรือข้อแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมให้น่าสนใจ ดึงดูดใจ และเอื้อให้ผู้ที่มาเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรเกิดการเรียนรู้ ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและโครงการ “เที่ยวไม่ไกล ไปกำแพงแสน” ได้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2554. **เที่ยวหัวใจใหม่ เมืองไทยยั่งยืน** (Online). <http://www.tourismthailand.org>, 27 สิงหาคม 2556.
- จริยาพร สังข์รัตน์. 2551. **เส้นทางการเป็นครูวิทยาศาสตร์ดีเด่นระดับประถมศึกษา : กรณีศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ สอนวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ. 2552. **การศึกษานอกระบบ : การเรียนรู้และการสอน ผู้ใหญ่**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ต่อวงศ์ อยู่ยอด. 2555. **การประเมินความต้องการกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตร กรณีศึกษาสหกรณ์โคนม วังน้ำเย็น จำกัด จังหวัดสระแก้ว**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. 2553. **การท่องเที่ยวเชิงเกษตรสุราษฎร์ธานี : การวิจัย ฐานทรัพยากรเกษตรสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม ไอ ที พรินติ้ง.
- บัณฑิต เศรษฐศิริโรตม์. 2555. **จากการประชุม Rio +20 (Online)**. <http://measwatch.org>, 28 สิงหาคม 2556.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. 2556. **เที่ยวไม่ไกล... ไปกำแพงแสน**. ม.ป.ท.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และจังหวัดนครปฐม. 2552. **รายงานการประชุมวิชาการ “ฐานคน ฐานทรัพยากร ฐานคิด : การพัฒนา จังหวัดนครปฐมบนฐานข้อมูลและการมีส่วนร่วม”**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

อาภิสรา น้อยบุรี. 2561. กิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้แนวคิด คิดเป็น เพื่อเสริมสร้างความรู้เรื่องการวิจัยในชั้นเรียนของครูประจำศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เขตบางเขน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบเพื่อพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Kanchit Maraphot and Thaksinat Somboon. 2559. “การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เพื่อการเรียนรู้: กรณีศึกษา ตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา.” วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย 11 2 : 23-36.

School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University. 2016. พัฒนาการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรไทย (Online). <http://www.sms-stou.org/archives/774.>, 15 May 2016.

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุน
ของมหาวิทยาลัยมหิดล
**Administration in Accordance with Good Governance
of Mahidol University**

นเรรัตน์ สมหวังสมบัติ¹

Nareert Somwangsombut¹

จักรวาล สุขไมตรี²

Jagrval Sukmaitree²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และ 3) ศึกษาแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 364 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ใช้วิธีของเชฟเฟ่

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

² ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีดังต่อไปนี้ (1) ด้านหลักความคุ้มค่า (2) ด้านหลักคุณธรรม (3) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (4) ด้านหลักนิติธรรม (5) ด้านหลักความรับผิดชอบ และ (6) ด้านหลักความโปร่งใส ตามลำดับ 2) บุคลากรสายสนับสนุนที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) แนวทางเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า (1) หลักนิติธรรม กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย ควรมีความทันสมัย เป็นธรรม/ยุติธรรมที่ชัดเจน และรัดกุม เน้นการบังคับใช้และการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรม (2) หลักคุณธรรม ควรเริ่มจากตัวเรา ควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีตามศาสตร์พระราชา และให้ความสำคัญเรื่องความซื่อสัตย์ ระเบียบวินัย และจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นอย่างยิ่ง (3) หลักความโปร่งใส ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้คนทั่วไปทราบ ควรมีช่องทางให้คนภายนอกเข้าถึงข้อมูล/ข่าวสาร/ความรู้ที่สะดวกมากยิ่งขึ้น (4) หลักการมีส่วนร่วม ควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมรับรู้/รับฟังปัญหาต่าง ๆ และมีคณะทำงานที่มาจากหลากหลายหน่วยงาน เข้ามาทำงานร่วมกันเป็นทีม (Cluster) (5) หลักความรับผิดชอบ ควรมีความ

รับผิดชอบ มีจิตสำนึก รู้หน้าที่และมีความทุ่มเทให้กับงาน โดยถือประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและจรรยาบรรณเป็นหลัก ควรเพิ่มความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกให้มากขึ้น และปรับแนวคิดระบบการทำงานให้สอดคล้องกันระหว่างคนหลายช่วงวัย (6) หลักความคุ้มค่า ควรเน้นการบริหารและการลงทุนที่ช่วยให้เกิดความคุ้มค่าลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และควรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนควรมีนโยบายการประหยัดทรัพยากร และการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

คำสำคัญ : การบริหารงาน หลักธรรมาภิบาล บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The objectives of this research were as follows; 1) to study administration in accordance with good governance for non-academic personnel of Mahidol University, 2) to compare administration in accordance with good governance for non-academic personnel of Mahidol University based on their genders, ages, educational levels, and years of work, and 3) to study suggestions and guidelines in administration in accordance with good governance for non-academic personnel of Mahidol University. The data were collected from 364 samples by questionnaires and interviews, and then analyzed by frequency, mean, percentage, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe's test.

The results of the study found that : 1) The opinion towards administration in accordance with good governance

for non-academic personnel of Mahidol University was at a high level overall. In details, the highest level was on Value for Money, followed by Moral principles, Participation, The rule of law, Accountability, and Transparency respectively. 2) The non-academic personnel with different genders, ages and years of work had opinions to administration in accordance with good governance of Mahidol University indifferently, but those with different educational levels and work positions had different levels of opinions with statistically significant figure at 0.05. 3) The suggestions and guidelines in administration in accordance with good governance for non-academic personnel of Mahidol University were as follows: (1) The rule of law, the rules and regulations of the university should be modern, fair, clear and concise, keep pace with social change, be suitable to people in each generation with emphasis on enforcement and compliance seriously, continuously and concretely. (2) Moral principle, that should start from ourselves, doing ourselves as a model, to give the importance on honesty, discipline and professional ethics with the promotion of morality and honesty, and there should be agencies to monitor continuously, the modern rules and strict enforcement in order to prevent the false behavior, and again the university leaders or administrators should follow the king's philosophy as the sample. (3) Transparency, there should be the verification of information accuracy before publicizing, and the

people in general should have more channels to access the information. (4) Participation, stakeholders should have opportunities to share ideas, listen to problems and solve the problems, and the working group should consist of representatives from different sectors to work together as cluster for the improvement of administration. (5) Accountability, non-academic personnel should have responsibility consciousness and dedicate to the job advantage and professional ethics. Again, the university should enhance the social responsibility and adjust the work concept system in accordance with personnel in different generations to reduce the generation gap in workplace. (6) Value for Money, the university should focus on the management and investment that makes a great value, reduces work process, increases work effectiveness, and shares work resources.

Keywords : administration, good governance, non-academic personnel of Mahidol University

บทนำ

จากสภาพการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้การศึกษาของประเทศไทยต้องมีการปฏิรูปการศึกษา ในปี พ.ศ. 2542 โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารมหาวิทยาลัยใหม่ที่เรียกว่า “มหาวิทยาลัยในกำกับ” ภายใต้ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยที่ถูกกำหนดขึ้นมาใหม่ และการบริหาร

องค์กรในภาพรวมมีการเปลี่ยนแปลงทั้งโครงสร้างและรูปแบบการบริหาร โดยอำนาจและความมีอิสระในการบริหารงานอยู่ที่สภามหาวิทยาลัย (สำนักงานเลขาธิการที่ประชุม ปอมท., 2551, หน้า 131) ปัจจุบันการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในกำกับ ยังคงมีปัญหาอยู่บ้าง เช่น การถูกตรวจสอบด้วยมาตรการและวิธีการแบบเดิมของรัฐบาล ปัญหาความขัดแย้งในการบริหารภายในมหาวิทยาลัย ฯลฯ ดังนั้นจึงได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการบริหารจัดการ อันประกอบด้วย หลักการบริหารการศึกษาต้องสอดคล้องและตอบสนองต่อนโยบาย และความต้องการของระบบการศึกษาไทย (relevance) กระบวนการบริหารต้องมีประสิทธิภาพ (efficiency) ประสิทธิภาพ (effectiveness) ทุกขั้นตอนต้องโปร่งใส (transparency) และมีเหตุผล (reasonableness) มีผู้รับผิดชอบผลการบริหาร (accountability) ซึ่งหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการ (governance and management) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยในภาพรวมคือ หากสถาบันอุดมศึกษามีกลไกการกำหนดทิศทางที่ดีและก้าวหน้าพร้อมกับการขับเคลื่อนโดยการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพแล้ว ภารกิจของมหาวิทยาลัยจะสำเร็จได้เป็นอย่างดี (ลัดดา ผลวัฒนะ, 2557, หน้า 23)

มหาวิทยาลัยมหิดลจึงได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล อันประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหิดลจึงได้ประมวลความรู้และปรับเปลี่ยนหลักการบริหารงานให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล โดยจัดทำเป็น “คู่มือธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” ขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสื่อสาร ถึงหลักการและแนวปฏิบัติต่อประชาคมในมหาวิทยาลัยมหิดลให้รับทราบและนำไปปฏิบัติ ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นกำลังสำคัญของมหาวิทยาลัยในการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ปฏิบัติหน้าที่

เพราะบุคลากรสายสนับสนุน มีจำนวนคนมากที่สุด ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญ ให้การสนับสนุนแก่ทุกฝ่าย เปรียบเสมือนฟันเฟืองตัวหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่ขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้ได้อย่างยั่งยืน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล อีกทั้งมหาวิทยาลัยมหิดลได้เปลี่ยนสถานภาพมาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่เน้นให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล และศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลให้มีความเหมาะสมเป็นปัจจุบัน สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่น ให้มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดลที่ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา จำนวน 25 ส่วนงาน 4,022 คน (ที่มา : รายงานสารสนเทศบุคลากรกองทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560) ผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สำหรับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 364 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน และผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้บริหารชั้นต้นของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา จำนวน 5 ท่าน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล ตามคู่มือธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยมหิดลใน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและวิจัย ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560–กรกฎาคม พ.ศ. 2561

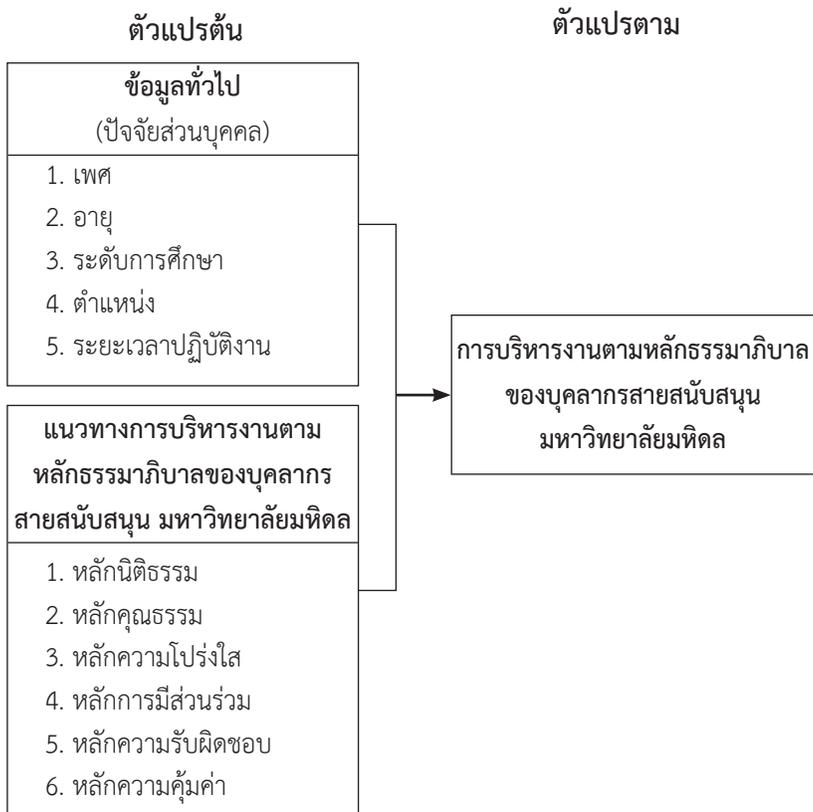
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “หลักธรรมาภิบาล” จากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

พ.ศ. 2542 และคู่มือธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” (2559, หน้า 8) โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป มีดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ปัจจัยส่วนบุคคล)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ หลักธรรมาภิบาลที่สอดคล้องกับการบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหิดล



วิธีดำเนินการวิจัย

มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-interview) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนเป็นลำดับ ดังนี้

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ตำราทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถามที่ครอบคลุมการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

2. สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมการวิจัยแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงทั้งโครงสร้างและเนื้อหา โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง Index of Objective Congruence: (IOC) คำนวณ จากนั้นเลือกข้อคำถามที่มีคะแนนตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป ซึ่งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักบริหารแผนและการงบประมาณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยธนบุรี จำนวน 30 ชุด และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.96

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยศึกษาจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นแบบเลือกตอบตามรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 6 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า ลักษณะแบบสอบถาม ตามมาตรฐานวัดแบบรวมคะแนน แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการแบ่งช่วงความกว้างของแต่ละระดับขึ้น โดยใช้เกณฑ์การหาค่าอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.80

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด โดยเลือกจากตัวแทนผู้บริหารชั้นต้นในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ซึ่งมีคุณสมบัติสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านหลักความคุ้มค่า

การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติของสังคมศาสตร์ มีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป (ปัจจัยส่วนบุคคล) โดยการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	สถิติที่ใช้
เพศ	การทดสอบหาค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (t-test)
อายุ/ระดับการศึกษา/ ตำแหน่ง/ระยะเวลา ปฏิบัติงาน	การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test/ One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเปรียบเทียบความแตก ต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé)

4. แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้จากการสัมภาษณ์และการจดบันทึก โดยสรุปเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) แล้วนำเสนอในรูปแบบของคำบรรยายและตารางประกอบ

ผลการวิจัย (Result)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 233 คน (ร้อยละ 64) มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 238 คน (ร้อยละ 65.40) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน (ร้อยละ 59.34) เป็นตำแหน่งสนับสนุนทั่วไป จำนวน 176 คน (ร้อยละ 48.30) และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-10 ปี จำนวน 186 คน (ร้อยละ 51.10)

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.68, 3.63, 3.61, 3.58 และ 3.55) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล ($n = 364$)

ข้อ	ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านหลักนิติธรรม	3.61	0.53	มาก
2.	ด้านหลักคุณธรรม	3.68	0.57	มาก
3.	ด้านหลักความโปร่งใส	3.55	0.54	มาก
4.	ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.63	0.58	มาก
5.	ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.58	0.56	มาก
6.	ด้านหลักความคุ้มค่า	3.69	0.56	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	0.56	มาก

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น บุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่าง 0.00 - 0.05 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่า Sig. และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test และ F-test (n = 364)

สมมติฐาน	สถิติทดสอบ	ค่า Sig.						
		โดยรวม	ด้านหลัก นิติธรรม	ด้านหลัก คุณธรรม	ด้านหลัก ความโปร่งใส	ด้านหลัก การมีส่วนร่วม	ด้านหลัก ความรับผิดชอบ	ด้านหลัก ความคุ้มค่า
เพศ	t-test	0.29	0.53	0.14	0.68	0.30	0.64	0.19
อายุ	F-test	0.61	0.31	0.54	0.79	0.84	0.95	0.28
ระดับการศึกษา	F-test	0.00*	0.00*	0.00*	0.08	0.00*	0.00*	0.00*
ตำแหน่ง	F-test	0.00*	0.00*	0.02*	0.24	0.03*	0.01*	0.00*
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	F-test	0.23	0.06	0.26	0.42	0.68	0.31	0.12

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 - 0.05

4. แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีการวิเคราะห์เนื้อหาและประมวลผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ โดยกำหนดประเด็นคำถามจำนวน 6 ข้อ ตามองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

หลักธรรมาภิบาล	แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ด้านหลัก นิติธรรม	มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่ทันสมัย เป็นธรรม/ยุติธรรม ชัดเจนและรัดกุม เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และมีความเหมาะสมกับคนในแต่ละรุ่น (generation) โดยเน้นการบังคับใช้และการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างจริงจังต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรม
ด้านหลัก คุณธรรม	มหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญเรื่องความซื่อสัตย์ ระเบียบวินัย และจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นอย่างยิ่ง โดยมหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมเรื่องคุณธรรม/ความซื่อสัตย์ และมีหน่วยงานที่ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดตั้งสำนักงานการธำรงมาตรฐานจรรยาบรรณและจริยธรรมการวิจัย การจัดทำคู่มือธรรมาภิบาล และการปลูกฝังเรื่องคุณธรรมไว้ในวัฒนธรรมองค์กร เช่น I-Integrity มั่นคงยิ่งในคุณธรรม เป็นต้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรมีการวางกฎระเบียบที่ทันสมัยและบทลงโทษอย่างจริงจังเข้มงวดมากขึ้น เพื่อป้องกันการทุจริตและการกระทำผิดจรรยาบรรณ/มาตรฐานวิชาชีพ ตลอดจนผู้นำหรือผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีตามศาสตร์พระราชา

หลักธรรมาภิบาล	แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
<p>ด้านหลัก ความโปร่งใส</p>	<p>มหาวิทยาลัยเน้นเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้คนทั่วไปทราบ เริ่มจากมหาวิทยาลัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ โดยมีรูปแบบคณะกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ พิจารณาเป็นองค์คณะ และมีองค์กรกลางในการดูแลตรวจสอบ เพื่อป้องกันการฟ้องร้องและการทุจริต และมีการนำระบบฐาน ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากลและเชื่อถือได้ มาใช้ในการบริหารจัดการ และป้องกันข้อมูล เช่นการเงิน/การคลังใช้ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมี ช่องทางให้คนภายนอกเข้าถึงข้อมูล/ข่าวสาร/ความรู้ที่สะดวก มากยิ่งขึ้น เช่น ช่องทีวี MU Channel เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยยังต้องมีการปรับปรุงเรื่องเนื้อหาวิธีการเขียนและ การนำเสนอข้อมูล/ข่าวสารให้คนภายนอก เข้าใจง่ายมากขึ้น</p>
<p>ด้านหลักการ มีส่วนร่วม</p>	<p>มหาวิทยาลัยเน้นเรื่องการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมรับรู้/ รับฟังปัญหาต่าง ๆ และมีคณะทำงานที่มาจากหลากหลายหน่วย งานเข้ามาทำงานร่วมกันเป็นทีม (Cluster) เพื่อพัฒนาส่งเสริม ให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ</p>
<p>ด้านหลักความ รับผิดชอบ</p>	<p>บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึก รู้หน้าที่ และมีความทุ่มเทให้กับงานของมหาวิทยาลัย โดยถือประโยชน์ ของมหาวิทยาลัย ขอบเขตของจรรยาบรรณ เป็นหลักในการแบ่ง ระดับความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกันของมหาวิทยาลัย ตามสัดส่วนของสายบังคับบัญชา ทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรเพิ่ม ความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกให้มากขึ้น และปรับแนวคิด ระบบการทำงานให้สอดคล้องกันระหว่างคนหลายช่วงวัย (generation) เป็นการแก้ปัญหาความต่างของทัศนคติและระดับ ความรับผิดชอบของคนทำงานในระดับหนึ่ง เพื่อลดความขัดแย้ง ที่อาจจะเกิดขึ้นได้</p>

หลักธรรมาภิบาล	แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ด้านหลัก ความคุ้มค่า	มหาวิทยาลัยเน้นการบริหารและการลงทุนที่คุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และควมมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการทางการแพทย์ การศึกษา การคลัง ฯลฯ สามารถลดขั้นตอนการทำงานให้เร็วขึ้น เป็นระบบ และป้องกันข้อผิดพลาดจากบุคคลได้ อีกทั้งมหาวิทยาลัยมีนโยบายการประหยัดทรัพยากรและการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด เช่น green office ลดการใช้ภาชนะที่เป็นโฟมและพลาสติก เป็นต้น

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมทั้ง 6 ด้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า บุคลากรได้เห็นถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล ทำให้ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในองค์กรมีการนำหลักธรรมาภิบาลได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า มาใช้ในการบริหารงานทำให้องค์กรและการพัฒนาของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพอย่างยิ่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตน์ชนก พรหมณศิริ และกฤษณ์ ภูริพงษ์

(2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “หลักธรรมาภิบาลกับการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการศึกษา ในมหาวิทยาลัยเอกชนพื้นที่ภาคเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนพื้นที่ภาคเหนือ มีความคิดเห็นว่า ผู้บริหารมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนพื้นที่ภาคเหนือ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านในการอภิปรายผลตามลำดับ ได้ดังนี้

1.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การบริหารงานของมหาวิทยาลัย มีความชัดเจนในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ประกอบกับบุคลากรได้ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมทั้งกฎระเบียบ โทษทางวินัย/จรรยาบรรณที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น มีความเป็นธรรม ถูกต้อง ทันสมัยและเป็นที่ยอมรับ จึงเป็นเหตุผลให้การบริหารงานในด้านนิติธรรมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีวัฒน์ อินทรประเสริฐ (2559, หน้า 74-75) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17” ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต 17 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าสถานศึกษาเป็นหน่วยงานทางราชการที่มีกฎระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมในด้านการจัดการศึกษา

1.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่า โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า มหาวิทยาลัยมีจรรยาบรรณ เพื่อให้มีการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ตามระเบียบวินัยและจรรยาบรรณของ

มหาวิทยาลัยอย่างถูกต้อง เช่น ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์สุจริต มีการ
รณรงค์ให้ใช้หลักคุณธรรมอย่างกว้างขวางในมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย
มีนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่นที่ชัดเจน โดยกำหนดการดำเนินงานตามพันธกิจบน
พื้นฐานจริยธรรมอย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรม ด้วยหลักการบริหารดังกล่าว
จึงเป็นเหตุให้การบริหารงานมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิด
ของ ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2543, หน้า 3-12) ที่กล่าวว่า หลักคุณธรรม เป็นการ
ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือ หลักนี้ในการ
ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุน ให้ประชาชน
พัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน
มีระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

1.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ใน
ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า มหาวิทยาลัยมีวิธีการหรือรูปแบบการ
ประชาสัมพันธ์ เพื่อเปิดเผยและการรับรู้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เสียง
ตามสาย ประชุมชี้แจงประชาคม นโยบายการบริหารงาน และโครงสร้างองค์กร
ของมหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมและสามารถตรวจสอบได้ และมหาวิทยาลัย
มีการจัดการระบบกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม
และมีการเปิดเผยข้อมูลให้บุคลากรทราบ ด้วยความเป็นจริง และไม่เลือกปฏิบัติ
สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกาทิพย์ นวลดำ (2559, หน้า 136) ได้วิจัยเรื่อง
“การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณี
ศูนย์เครือข่ายการศึกษาที่ 3 (ภูมิโพเพียง) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม
ศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานตาม
หลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เครือข่าย การศึกษา
ที่ 3 (ภูมิโพเพียง) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช
เขต 2 โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า มหาวิทยาลัยมีการสำรวจความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสร้างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้น มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรร่วมกันทำงานเป็นทีม/ปฏิบัติงานร่วมกัน และสร้างเครือข่ายในการทำงาน นอกจากนี้ ยังมีการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน การประชาพิจารณ์ หรือการแสดงประชาคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น ผู้บริหารพบประชาคม เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิกา ธรรมมารมย์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลในวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า การนำองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก มาใช้ในการบริหารจัดการ ปัจจัยสนับสนุนที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารจัดการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และการกระจายอำนาจอย่างเหมาะสม

1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถอุทธรณ์ร้องทุกข์ เมื่อมีปัญหาและความเดือดร้อน มีความสำนึกในบทบาทหน้าที่ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง การวางตัวเป็นกลางทางสังคม และทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมถึงมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ภาระงาน และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้บุคลากรได้อย่างชัดเจน แสดงให้เห็นถึงการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และสิ่งที่เกิดขึ้น โดยความรับผิดชอบนั้น อยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระบุญเสียง สดตจิตโต (2557) ได้วิจัยเรื่อง “การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของบุคลากร สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน สำนักงานเขตบางพลัด

กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการใช้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักค่านิยม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด

1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า มหาวิทยาลัยมีการวางแผน การบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่มหาวิทยาลัย เช่น จัดกิจกรรมช่วยกันประหยัดพลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า นำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ หรือดัดแปลงให้เกิดผลผลิตใหม่ มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในการสร้างนวัตกรรม ผลงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และมหาวิทยาลัยมีการส่งเสริม/สนับสนุน การใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม ให้เกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระบุญหลวง สิริวัฒนโธ (วังมูล) (2558) ได้วิจัยเรื่อง “การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัย พบว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ของผู้บริหาร โดยรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านหลักความโปร่งใส

2. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ในยุคปัจจุบันนี้ ความเสมอภาคทั้งชายและหญิงล้วนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ทั้งในด้านของการศึกษา การทำงาน ซึ่งเปิดโอกาสให้เพศหญิงได้เข้ามามีบทบาทและหน้าที่โดยเสมอกันกับเพศชาย ผลในเชิงประจักษ์ทางสถิติจึงสะท้อนออกมาให้เห็นว่า ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาชินวัฒน์ ธัมมเสฏโฐ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ พบว่า มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในวัยทำงาน ซึ่งเป็นวัยที่สามารถใช้เหตุผลกับเรื่องการทำงาน การรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งนับว่าวัยดังกล่าวเป็นวัยที่มีภูมิคุ้มกัน สามารถควบคุม และพัฒนาอารมณ์ให้มีความฉลาดทางอารมณ์มากขึ้น จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ได้อิทธิพลหรือมีส่วน

เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในองค์กร เป็นเหตุให้ในภาพรวมมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรธณี โสรถาวร (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรโรงเรียนบ้านเปลือยน้อยสุขสวัสดิ์ ตำบลบ่อพันขัน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรโรงเรียนบ้านเปลือยน้อยสุขสวัสดิ์ ตำบลบ่อพันขัน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริหารได้กำหนดเป้าหมายของโรงเรียนมีความชัดเจน ทำให้การดำเนินงานการบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้บุคลากรบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

2.3 จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การศึกษาถือได้ว่าเป็นรากฐานของการพัฒนา ซึ่งการเรียนรู้หรือระดับการศึกษาย่อมทำให้เกิดศักยภาพและเป็นกลไกในการบริหารอย่างหนึ่ง โดยจะเห็นว่า การศึกษาย่อมมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาตนให้มีความรู้ได้รับข้อมูล ข้อเท็จจริง ที่เกิดจากวิจรรย์ญาณ ความคิด ค่านิยมของตัวบุคคล โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำไปใช้ในการทำงาน ด้วยเหตุนี้การศึกษา จึงทำให้มีผลต่อความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระปลัดไพโรวัลย์ ชاکโร

(ศรีเมือง) (2558) วิจัยเรื่อง “การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบข้อมูลความคิดเห็นครูที่มีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน เนื่องจากว่า ครูมีระดับการศึกษาต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน

2.4 จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ตำแหน่ง คือ หน้าที่ความรับผิดชอบอันสัมพันธ์กับงาน ซึ่งจะมอบหมายให้บุคคลหนึ่งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นว่า ตำแหน่งนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบและอัตราเงินเดือนแล้ว สิ่งที่สำคัญก็คือปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง ย่อมมีอิทธิพลที่แตกต่างกัน เพราะตำแหน่งเป็นบ่อเกิดของอำนาจหน้าที่ บารมีและสถานภาพทางสังคม รวมทั้งการแสดงออกทางความคิดเห็น จึงเป็นผลให้เกิดความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระบุญหลวง สิริวัฒนโณ (วังมูล) (2558) ได้วิจัยเรื่อง “การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา

จังหวัดเชียงใหม่ของผู้บริหาร จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน

2.5 จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการกำหนดเจตคติหรือทัศนคติต่อการบริหาร เพราะระยะเวลาในการปฏิบัติอาจจะวัดผลสำเร็จกับงาน ประสิทธิภาพต่าง ๆ ที่จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ แต่ไม่ได้สัมพันธ์หรือเกี่ยวเนื่องกับความคิดเห็นในเรื่องหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์นิภา จินตานพันธ์ (2560) ได้วิจัยเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อบทบาทการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อบทบาทการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน พิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านหลักนิติธรรม มหาวิทยาลัยมหิดล ควรรักษาหลักนิติธรรมนี้ไว้และพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิมที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการบริหารงานด้วยการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตน

ตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรทราบ มีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานด้วยความเป็นธรรม คำนึงสิทธิเสรีภาพ และยังมีช่องทางร้องทุกข์ เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม

3.2 ด้านหลักคุณธรรม ควรรักษาหลักคุณธรรมนี้ไว้และพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหิดล มีการปฏิบัติและรักษาจรรยาบรรณและวินัยอย่างเคร่งครัด โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม มีการปฏิบัติหน้าที่ของตนตามนโยบาย คำสั่ง กฎ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย รวมถึงการยื่นหยัดและทำในสิ่งที่ถูกต้อง

3.3 ด้านหลักความโปร่งใส ควรรักษาหลักความโปร่งใสไว้และพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้รวดเร็วขึ้น และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลทั้งด้านวิชาการและบริการต่าง ๆ ให้กับนักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไปให้ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

3.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม ควรรักษาหลักการมีส่วนร่วมนี้ไว้และพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับเรื่องการมีส่วนร่วม ทั้งภายในมหาวิทยาลัย และสังคมภายนอกให้มากขึ้น เช่น ควรเพิ่มโอกาสให้บุคลากรทุกระดับ มีสิทธิ์ในการแสดงความคิดเห็นต่อแผนและนโยบายต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม มีการให้ความรู้หรือบริการของมหาวิทยาลัยแก่ชุมชนที่อยู่โดยรอบมหาวิทยาลัย เช่น การแพทย์เคลื่อนที่ การดูแลด้านสาธารณสุขให้กับตลาดสด เป็นต้น

3.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ ควรรักษาหลักความรับผิดชอบนี้ไว้และพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการ

เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถอุทธรณ์ร้องทุกข์ได้ ซึ่งเป็นการร้องขอความเป็นธรรมจากองค์กร อันเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงหลักความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยและต่อสังคมส่วนรวม

3.6 ด้านหลักความคุ้มค่า ควรรักษาหลักความคุ้มค่าไว้ และวิธีการทำให้ได้ผลดีมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ความคุ้มค่าอาจจะไม่ได้มองแค่ตัวเงินเพียงอย่างเดียว อาจเป็นขั้นตอนหรือระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็ได้ ควรนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มที่ และนำผลที่ได้มาแสดงต่อสาธารณชนอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น การใช้อุปกรณ์สำนักงานบางอย่างร่วมกัน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและประหยัดงบประมาณ ตลอดจนมีนโยบายพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลดีขึ้นและรวดเร็วมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล” มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับปัจเจกบุคคล (Individual) ผู้นำหรือตัวผู้ปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาวิเคราะห์การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากนั้น แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล มีความคิดเห็นที่ดีในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการทำงานและการบริหารงาน ทำให้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหิดล ควรรักษาและพัฒนามาตรฐานการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการทำงานและการบริหารไว้ในระดับที่สูงขึ้น โดยเน้นนโยบายที่ให้บุคลากรทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี รักษองค์กร มีคุณธรรม จิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ และ

พร้อมรับฟังความคิดเห็นระหว่างกันมากขึ้น เพื่อให้การอยู่ร่วมกันมีความสุขมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างนโยบายเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้บริหาร/หัวหน้าระดับสูง ให้มีความเป็นธรรมกับองค์กรและคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรก่อนตนเองเสมอ โดยนำศาสตร์ของพระราชามาประยุกต์ใช้ เช่น ทศพิธราชธรรม เศรษฐกิจพอเพียง หลักธรรมาภิบาลสำหรับผู้นำ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยมหิดล

การบริหารงานของมหาวิทยาลัยเน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในทุกพันธกิจให้มีมาตรฐานตามระบบคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมและผลักดันให้ทุกส่วนงานนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น ควรมีการออกกฎระเบียบที่สามารถปฏิบัติได้จริงเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป และควรมีฝ่ายตรวจสอบวินัยที่เป็นหน่วยงานอิสระไม่ขึ้นตรงกับหน่วยใด เพื่อป้องกันการทุจริต มีบทลงโทษที่ชัดเจน รุนแรงและรวดเร็ว เพื่อไม่ให้มีการฟ้องร้องเกิดขึ้นบ่อยครั้ง และเป็นการป้องกันชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและแนวทางการพัฒนาเรื่องหลักธรรมาภิบาลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ควรวิจัยเพิ่มเติม ดังนี้

1) ควรศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรประเภทต่าง ๆ เช่น ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ อาจารย์ นักวิจัย เกี่ยวกับการบริหารงานหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เห็นมุมมองที่ครอบคลุมในทุกระดับ และมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ประสบผลสำเร็จมากที่สุด

2) ควรศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ตามหลักธรรมหมวดอื่น ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน

เอกสารอ้างอิง

คณะทำงานขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาล. (2559). **คู่มือธรรมาภิบาลมหาวิทยาลัยมหิดล**. นครปฐม. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชนะศักดิ์ ยুবบูรณ์. (2543). **การปกครองที่ดี (Good Governance)**. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.

ทวีวัฒน์ อินทรประเสริฐ. (2559). **การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ผกาทิพย์ นวลดำ. (2559). **การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เครือข่ายการศึกษาที่ 3 (ภูมิพอเพียง) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2**. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พรณี ไสธาวร. (2557). **การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรโรงเรียนบ้านเปลือยน้อยสุขสวัสดิ์ ตำบลบ่อพันขัน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระบุญเสียง สดตจิตโต (2557). **การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของบุคลากร สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระบุญหลวง สิริวงโณ (วังมูล). (2558). **การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระปลัดไพรวัลย์ ชาคโร (ศรีเมือง) (2558). การบริหารสถานศึกษาตาม
หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนัก
การศึกษา สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย.

พระมหาชินวัฒน์ ธรรมเสฏโฐ. (2557). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิมพ์นิภา จินตานพันธ์. (2560). ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อบทบาทการ
บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

รัตน์ชนก พรหมมณีศิริ และกฤษณ์ ภูรีพงษ์. (2560). หลักธรรมาภิบาลกับ
การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา
ในมหาวิทยาลัยเอกชนพื้นที่ภาคเหนือ. ในวารสารวิชาการศึกษา
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 18 ฉบับที่ 2 เดือน
กรกฎาคม-ธันวาคม 2560.

ลัดดา ผลวัฒน์นะ. (2557). ธรรมาภิบาลกับการบริหารมหาวิทยาลัย. ใน
วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. ปีที่ 8 ฉบับที่ 2
เมษายน-กันยายน 2557.

ศุภิกา ธรรมมารมย์. (2555). ธรรมาภิบาลในวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานเลขาธิการ ที่ประชุมปอมท. (2551). รายงานการศึกษาเปรียบเทียบ
กลไกธรรมาภิบาลในอุดมศึกษาไทยและออสเตรเลีย. กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.

การศึกษาแรงจูงใจที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม
**A Study of Motivation for Morale al Work : A Case Study of
Department of Airports, Ministry of Transport**

กันยารัตน์ ทองมาก¹
Kunyarut Thongmak¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ 2. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ 3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และ 5. เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวนทั้งสิ้น 316 คน ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test, f-test ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression) สำหรับการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพจากการ

¹นักศึกษาลัทธิสุตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
e-mail address : foundbee5645@gmail.com

สัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งคุณสมบัติของประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือดำรงตำแหน่งหัวหน้ากอง โดยเป็นข้าราชการ ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 5 คน และวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ตัวแปรแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น เป็นตัวแปรที่สนับสนุนสมมติฐาน คือ ปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพภายในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความท้าทายในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ทั้ง 10 ตัวแปรนี้ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม สำหรับตัวแปรตาม คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้จากการนำปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจทั้ง 10 ด้านนำมาวิเคราะห์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับคือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน ต่อมาวัตถุประสงค์ 2. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการได้รับการตอบสนองจากปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจ ซึ่งทำให้เกิดขวัญและกำลังใจใน

การปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ 3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ที่ได้รับต่อเดือน และด้านประเภทบุคลากร ที่มีความแตกต่างกันจะมีขวัญและกำลังใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ และด้านวุฒิทางการศึกษา ที่มีความแตกต่างกันจะมีขวัญและกำลังใจไม่แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีเพียง 3 ด้านที่ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ($R = .710$) โดยตัวแปรทั้งสามร่วมกันกำหนดค่าแปรปรวนของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้ประมาณร้อยละ 50 ($R^2 = .503$) และจากการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความรับผิดชอบมีแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจมากที่สุด ($Beta = .51$) รองลงมาได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ($Beta = .22$) ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ($Beta = .11$) และวัตถุประสงค์ 5. เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า แรงจูงใจที่หน่วยงานควรนำมาเป็นแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความท้าทายในงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this research is 1) to study motivation which affect to morale and encouragement in performance of officials 2) to study level of morale and encouragement in performance of officials 3) to study personal factor which affect to morale and encouragement in performance of officials 4) to study the relations between motivation and morale and encouragement in performance of officials and 5) to recommend guideline to reinforce morale and encouragement in performance of officials. This research is a combination of quantitative research and qualitative research. The researcher uses Taro Yamane formula to specify sample data in collecting of quantitative data, define scope of discrepancy at 0.05, total 316 persons. In collecting of qualitative data, The research uses stratified random sampling with proportional allocation by using questionnaire. The researcher uses t-test, f-test, frequency, percentage, standard deviation, one way ANOVA, multiple regression and in-depth interview. the specification of sample data is take a position of division head, senior professional level, total 5 persons. The researcher analyzed and present in composition.

The result of this research found that motivation which affect to morale and encouragement in performance, case study: Department of Airports, Ministry of Transport is variables that support hypothesis. Supporting factor and motivation factor that is administration policy, income, welfare, working environment,

internal relationship of organization, success of work, acceptance, challenge of work, responsibility, working grown-up. All 10 factors affect to motivation which affect to morale and encouragement in performance, case study : Department of Airports, Ministry of Transport. Dependent variable is morale and encouragement in performance. The results of 1st objective shown that the top 3 average of factor which affect to morale and encouragement in performance are responsibility, success of work and internal relationship of organization in order. The results of 2nd objective shown that level of morale and encouragement in performance is high level cause of the opinion and vision of officials is responded by supporting factor and motivation factor. The results of 3rd objectives shown that different personal factors gender, age, work experience, income, type of officials statistically significantly affect to different level of morale and encouragement in performance but except status factor and educational level factor. The results of 4th objectives shown that only 3 factors statistically significantly affect to the relations between motivation and morale and encouragement in performance, responsibility, success of work and internal relationship of organization at .05 ($R=.710$). All 3 factors jointly indicate variance approximately 50% ($R^2=.503$). The highest value factor is responsibility ($Beta=.51$), followed by success of work ($Beta=.22$) and followed by internal relationship of organization ($Beta=.11$). The results of 5th objectives shown that motivation which should be promoted in the highest level is

responsibility followed by success of work, internal relationship of organization, working environment and challenge of work in order

Keywords : motivation, morale at work

บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันการเดินทางทางอากาศในประเทศได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจและเทคโนโลยีของประเทศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ระบบการคมนาคมทางอากาศ จึงต้องมีการสร้างมาตรฐานที่เป็นสากลในการควบคุมกำกับ ดูแล เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลกนั้นโดยหน่วยงานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) มีการกำหนดมาตรฐานและวิธีปฏิบัติที่ใช้ในกิจการการบินทุกประเภท ดังนั้น การบริหารจัดการด้านการบินของประเทศจำเป็นต้องมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ ประชาชน ทั้งด้านการให้บริการ และสิ่งสำคัญคือ ด้านความปลอดภัยด้านการบิน ดังนั้น การพัฒนาสิ่งต่าง ๆ จะเกิดประสิทธิภาพไม่ได้ หากหน่วยงานขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ดังนั้น หน่วยงานจึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญเนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่ามากที่สุดมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้งานต่าง ๆ ในหน่วยงานขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือกล่าวได้ว่าการบริหารงานของหน่วยงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรในหน่วยงานซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานนั้นจะเกิดประสิทธิภาพมากหรือน้อยนั้นมีปัจจัย หลาย ๆ อย่าง เป็นการจูงใจให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถ้าหากพนักงาน

ในหน่วยงานขาดประสิทธิภาพ ขาดความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความผูกพันกับหน่วยงาน อาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา ซึ่งอาจทำให้กลายเป็นหน่วยงานที่ล้มเหลวในที่สุด ดังนั้น ขวัญเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งในการทำงาน เพราะ “การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงานหรือหน่วยงานจะทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลา ยาวนานได้ย่อมต้องมีขวัญที่ดีหรือสูง” (Davis, 1972)

กรมท่าอากาศยานตระหนักดีว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานเพื่อสนองนโยบายของหน่วยงานดังนั้นวิธีการเพิ่มประสิทธิผลและความก้าวหน้าให้กับหน่วยงานก็คือ การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งแรงจูงใจที่จะศึกษา คือ ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) ที่มีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยแรก เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ส่วนอีกปัจจัยหนึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความรู้สึกด้านดีเป็นสิ่งจูงใจภายในความรู้สึกนึกคิดของตน ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิต เมื่อช่วงเดือนมกราคม 2558 หน่วยงานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับมาตรฐานเกี่ยวกับการบินพลเรือนในระดับสากลได้เข้ามาทำการตรวจสอบระบบการรักษาความปลอดภัยด้านการบินพลเรือนของประเทศไทยตาม “โครงการตรวจสอบการกำกับดูแลความปลอดภัยสากล (Universal Safety Oversight Audit Program-USOAP)” โดยวิธีตรวจตราอย่างต่อเนื่อง (Continuous Monitoring Approach-CMA) ผลจากการตรวจสอบพบว่าประเทศไทยมีข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ด้านความ

ปลอดภัยด้านการบิน (Significant Safety Concerns–SSC) จึงส่งผลต่อภาคอุตสาหกรรมการบินของไทย ต่อมากระทรวงคมนาคมจึงมีการปรับโครงสร้างกรมการบินพลเรือน เพื่อสนองต่อมาตรฐานการบินระดับสากลโดยแบ่งการทำงานออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย 1. กรมท่าอากาศยาน คงเป็นหน่วยงานราชการ โดยรับผิดชอบการดำเนินงานสนามบินของกรมการบินพลเรือนเดิม 2. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เป็นหน่วยงานที่สร้างขึ้นใหม่ มีลักษณะเป็นหน่วยงานอิสระ มีหน้าที่กำกับดูแลด้านความปลอดภัย 3. งานนิรภัยการบินและสอบสวน อากาศยานประสบอุบัติเหตุ และ 4. งานค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน ไปเป็นของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ตามที่มีพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พ.ศ. 2558 ให้ไว้ ณ วันที่ 30 กันยายน 2558 พระราชกำหนดการการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ให้ไว้ ณ วันที่ 30 กันยายน 2558 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 ให้ไว้ ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2558 ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ สร้างเสริมประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทางด้านการบินของประเทศ จึงส่งผลให้กรมท่าอากาศยาน จะต้องทำการบริหารงานด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกรมท่าอากาศยานภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง “กรมท่าอากาศยาน” ซึ่งจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเบื้องต้น มีบุคลากรในบางส่วนจาก “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)” ที่มีความประสงค์เป็นข้าราชการดั้งเดิมจะต้องดำเนินการถ่ายโอนกลับมายัง กรมท่าอากาศยาน ทำให้กรมท่าอากาศยานจะต้องดำเนินการวางแผนอัตรากำลังคนในการปฏิบัติงานใน กรมท่าอากาศยานใหม่ เพื่อรองรับบุคลากรที่จะกลับมารวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรมท่าอากาศยานเดิมให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้เกิดปัญหาด้านบุคลากร อาทิ บุคลากรเกิดความสับสนในหน้าที่และตำแหน่งงานของตนเอง อีกทั้งผลงานที่ออกมา

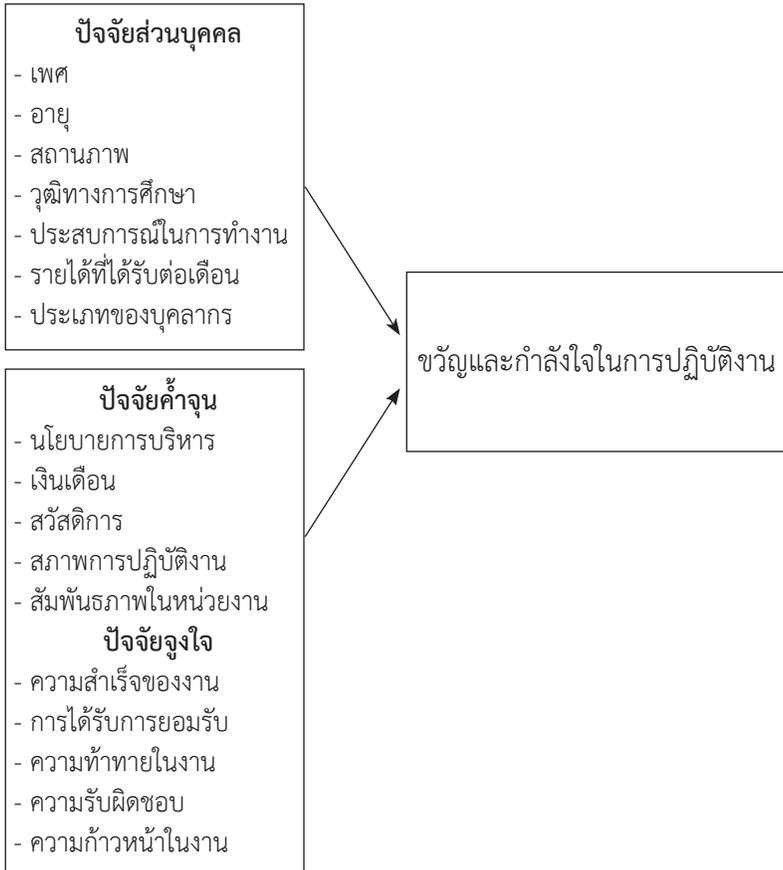
ประสิทธิภาพพลดลง ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สาเหตุส่วนหนึ่ง มาจากการโครงสร้างตำแหน่งงาน ยังไม่ชัดเจน ดังนั้นจึงส่งผลให้ อธิบดี กรมท่าอากาศยาน จัดให้มีการประชุมมอบนโยบายในการบริหารจัดการและการจัดโครงสร้าง กรมท่าอากาศยาน และสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานภายใน กรมท่าอากาศยานมากยิ่งขึ้น

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือข้าราชการได้ตรงตามความเป็นจริง ซึ่งจะทำให้ ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่และยังส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ออกมามีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม
2. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม
5. เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาระงจจใจที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณลักษณะของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบุคลากรและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดของ เฮิร์ชเบอร์ก มาศึกษาเพื่อหาคอบคลุม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ คือ ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ นำมาประยุกต์และได้ออกมาเป็นตัวแปร ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความท้าทายในงาน ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านนโยบายและบริหาร ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ ด้านสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน สำหรับตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากร คือ ข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม จำนวนทั้งสิ้น 316 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) คือเป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดขอบเขต ความคลาดเคลื่อน 0.05 รวมจำนวน 316 คน ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test, f-test ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression) สำหรับการเก็บข้อมูล วิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งคุณสมบัติของประชากร กลุ่มตัวอย่าง คือดำรงตำแหน่งหัวหน้ากอง โดยเป็นข้าราชการ ระดับชำนาญ การพิเศษ จำนวน 5 คน และวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ผลการ วิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.8 สถานภาพมี สถานภาพสมรส จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 ซึ่งวุฒิทางการศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และ ประเภทบุคลากรลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม พบว่า ความคิดเห็นของ ข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม โดยรวมในด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ .51 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความ สัมพันธภาพในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.88 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58 รองลงมา ด้านนโยบายการบริหารมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .55 ด้านสภาพการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.71 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .69 ด้านสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .83 และด้านเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.58 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 สำหรับด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .47 โดยเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.04 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .60 ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .59 ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .59 ด้านความท้าทายในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .59 และด้านความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.77 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .68

2. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความรู้ สึกกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.14 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .61 รองลงมา ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .62 มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .68 ปฏิบัติเป็นงานที่ดีและมีเกียรติมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .66

มีความศรัทธาต่ออาชีพของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .68 เต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .64 มีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .70 มีการพัฒนาทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .70 และท่านรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.73 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .70

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ซึ่งผลจากการวิจัย มีดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า t-test เท่ากับ 2.18 และมีค่า Sig. เท่ากับ .03 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ จึงกล่าวได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F-test เท่ากับ 3.77 และมีค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ จึงกล่าวได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ไม่แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F-test เท่ากับ 1.13 และมีค่า Sig. เท่ากับ .33 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ จึงกล่าวได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิทางการศึกษา มีผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F-test เท่ากับ 1.17 และมีค่า Sig. เท่ากับ .32 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ จึงกล่าวได้ว่า วุฒิทางการศึกษาที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F-test เท่ากับ 7.39 และมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ จึงกล่าวได้ว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่ได้รับต่อเดือนมีผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F-test เท่ากับ 5.90 และมีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ จึงกล่าวได้ว่า รายได้ที่ได้รับต่อเดือนที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากรมีผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F-test เท่ากับ 10.10 และมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ จึงกล่าวได้ว่า ประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม พบว่า

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ร้อยละ 50.30 ผลปรากฏว่า ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจสูงสุดที่ค่า B.40 รองลงมาคือด้านความสำเร็จของงาน ที่ค่า B.17 และด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานที่ค่า B .09 จึงกล่าวได้ว่า บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะต้องปฏิบัติอย่างตั้งใจ และเต็มความรู้ความสามารถที่มีเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะงานที่ได้รับมอบหมายนั้น หมายถึงความรับผิดชอบตามหน้าที่และตำแหน่งงานของบุคลากร

5. เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม พบว่า จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม มีตัวแปรแรงจูงใจ 3 ด้านที่ความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงานและด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และตัวแปรอีก 2 ตัวแปรแรงจูงใจ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความ ท้าทายในงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ข้าราชการต้องการเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้จากการนำปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ ทั้ง 10 ด้านนำมาวิเคราะห์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายชื่อจากปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการมีความต้องการปฏิบัติงานแบบมีเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ถูกต้องในการปฏิบัติงานและต้องการหลักการในการบริหารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยหลักปฏิบัติในการบริหารจะต้องยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน เช่น การออกคำสั่ง การสั่งการ การตัดสินใจ เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานมีนโยบายและวัตถุประสงค์ ความสำเร็จของงานให้บุคลากรรับรู้และต้องการให้กำหนดขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติให้กับข้าราชการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนข้าราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่า กรมท่าอากาศยานอยู่ในช่วงการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน โดยมีการเปลี่ยนภารกิจหลักในการบริหารกิจการท่าอากาศยานภายใต้โครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศ และสิ่งภายนอกที่มากกระทบทำให้มีการปรับปรุงนโยบายการบริหารตลอดเวลา ดังนั้นผู้บริหารจึงกำหนดนโยบายในการบริหารเพื่อค้ำจุนในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ได้แก่ 1. ความโปร่งใส 2. รวดเร็วทันสมัย 3. เกาะติดสถานการณ์ที่สำคัญ 4. มุ่งการทำงานเป็นทีม 5. ใส่ใจการบริการ 6. มุ่งการพัฒนาบุคลากร 7. ให้บุคลากรเป็นนักสื่อสารสัมพันธ์ 8. มีส่วนร่วมและบูรณาการ 9. ทำงานด้วยความสามัคคีมีความอบอุ่นในการอยู่ร่วมกัน โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 149) และสมพงษ์ เกษมสิน

(2519 : 222–223) ได้กล่าวว่าขวัญกำลังใจในการทำงานเกิดขึ้นจากปัจจัยด้านความพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายดำเนินงานของหน่วยงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อนร่วมงานตลอดจนการจัดหน่วยงานและระบบงานด้านเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเงินเดือนพบว่า เงินเดือนมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต หรือถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็ว่าได้ เพราะข้าราชการทุกคนมีค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกันไป ทำให้ข้าราชการต้องการเงินเดือนที่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย และสิ่งที่ข้าราชการมีแรงจูงใจคือ การที่ข้าราชการไม่มีภาระหนี้สินที่ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ อีกทั้งข้าราชการต้องการมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนข้าราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่าข้าราชการได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม เนื่องจากอัตราเงินเดือนที่ได้รับสูงเมื่อเทียบกับหลายองค์กรที่มีขนาดกลาง และการขึ้นค่าตอบแทนเป็นลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Locke (1976 : 89–91 อ้างในสัมภาษณ์ สุวรรณมาลี, (2539 : 33) กล่าวว่าอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจค่าตอบแทน นับเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ด้านสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสวัสดิการพบว่า สวัสดิการของข้าราชการเป็นไปตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการเป็นผู้กำหนด ซึ่งทุกอย่างเป็นไปตามที่รัฐบาลมอบให้ แต่จะได้รับสวัสดิการเพิ่มเติมจากหน่วยงาน อย่างเช่นหน่วยงานมีการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพเพียงพอต่อความต้องการของข้าราชการ และสวัสดิการในการรับ-ส่ง ที่เอื้อให้บุคลากรสามารถดำเนินชีวิตที่สะดวก รวมทั้งสวัสดิการด้านสินเชื่อให้บุคลากรสามารถส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทน

ข้าราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่า ข้าราชการได้รับสวัสดิการที่ความเหมาะสม เป็นไปตามเงื่อนไขของราชการรวมถึงสวัสดิการที่นอกเหนือที่รัฐมอบให้ ซึ่งหน่วยงานเป็นผู้จัดสวัสดิการให้กับข้าราชการของหน่วยงาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธนธรณ์จีปิน (2550 : 49) พบว่า มีขวัญและกำลังใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการมีความต้องการสถานที่ปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวนและไม่มีกลิ่นเหม็นอับฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน มีภูมิทัศน์ที่สวยงามร่มรื่น เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานรวมทั้งต้องการวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทันสมัย เพียงพอและใช้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนข้าราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในองค์กรถือว่าดีมาก ทั้งด้านอาคารสถานที่ และที่จอดรถที่เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ รวมถึงในด้านสภาพแวดล้อมโดยรอบของหน่วยงานมีต้นไม้ปกคลุม เพื่อให้เกิดความร่มรื่นให้กับผู้มาติดต่อ และสร้างความผ่อนคลายให้กับข้าราชการ โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอาราม หะยีปีเ้ายะ (2553 : 67) กล่าวว่า ประเด็นสภาพแวดล้อมในหน่วยงานกระตุ้นให้กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านความสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต้องการให้ผู้บังคับบัญชายินดีรับฟังความคิดเห็นหารือเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรเสมอ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนข้าราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ภาพในหน่วยงานเป็นไปแบบเป็นกันเอง ซึ่งมีสัมพันธ์ภาพ

แบบเป็นพี่เป็นน้อง แบบเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน และพึงพาทอาศัยกันคอยให้คำปรึกษา แนะนำแสดงความคิดเห็นร่วมกันอยู่ในระดับที่ดี โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบิร์ก (Motivation Hygiene Theory) ได้แยกความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งถือเป็นปัจจัยจูงใจ (เฮอริชเบิร์กและคณะ 1959 : 3-139)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อจากปัจจัยภายในในแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสำเร็จของงานพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสำคัญกับข้าราชการอย่างหนึ่ง เพราะความสำเร็จของงานนั้นหมายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละคน หากงานที่ได้รับมอบหมายออกมาดี จะถือว่าบุคลากรเป็นผู้มีความสามารถ และมีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ข้าราชการ จึงภูมิใจกับความสำเร็จของงาน และสามารถแก้ไขปัญหาขณะปฏิบัติงานได้ และข้าราชการมีความต้องการงานที่ได้รับมอบหมายให้ตรงตามความรู้ความสามารถความถนัด เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนข้าราชการจากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่าข้าราชการสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีการนำความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา เพื่อประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาแต่อาจต้องใช้เวลานานเนื่องจากต้องมีการไตร่ตรองความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมโดยเฉพาะระเบียบวิธีปฏิบัติราชการต่าง ๆ โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี ถาวรโลหะ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อผลทำให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษาเปรียบเทียบบริษัท ศรีทองเท็กซ์ไทล์ จำกัดและ

บริษัท ไทยพรีนติ้ง ไดอิ่ง จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของทั้ง 2 บริษัท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 9002 ด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับถือเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง เพราะการปฏิบัติงานบุคลากรจะต้องได้รับการยอมรับ เชื่อใจ และอิสระทางการปฏิบัติ ทั้งความคิด การตัดสินใจ จากผู้บริหารและจากเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งบุคลากรต้องการให้เพื่อนร่วมงาน ให้การยอมรับการปฏิบัติระหว่างกัน และผู้บังคับบัญชามักจะให้การยกย่องเมื่อข้าราชการปฏิบัติงาน ประสบผลสำเร็จ รวมทั้งต้องการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในการแสดงออก ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนข้าราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่าข้าราชการได้การยอมรับให้คำแนะนำ ปรีกษา และแสดงความคิดเห็นระหว่างกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งด้านความตั้งใจในการกิจของงาน ในการแก้ปัญหาข้อกฎหมายระเบียบ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและหลักสากล อีกทั้งคำปรึกษา คำแนะนำ และความคิดเห็นที่ได้รับนั้นจะส่งผลให้ผลงานที่ปฏิบัติมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญทำให้บุคลากรมีความรู้ และประสบการณ์ รวมทั้งสามารถสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเองได้เป็นอย่างดี โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเทพวิฑูรฉางข้าวไชย (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจของตำรวจตระเวนชายแดนกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อมโดยรวมมีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจในระดับที่ค่อนข้างมากซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจในระดับที่ค่อนข้างมากได้แก่การได้รับการยอมรับจากบุคคลต่าง ๆ ด้านความ

ท้าทายในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการต้องการงานที่ปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ปฏิบัติรวมทั้งมอบหมายงานที่ท้าทายและไม่เคยปฏิบัติเสมอ เพราะการปฏิบัติงานที่มีความท้าทายทำให้ข้าราชการเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เกิดความคิดที่แปลกใหม่ขึ้น และเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร อีกทั้งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนข้าราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่า ข้าราชการมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานเพราะผู้บริหารหรือหน่วยงานไว้วางใจโดยข้าราชการจะใช้ความรู้ ความสามารถ และถนัดของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อีกทั้งมีการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานตามความถนัดของข้าราชการ จึงทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นหมายถึงตัวที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่ ลักษณะของงานหมายถึงลักษณะงานที่สนใจและท้าทายความสามารถงานที่ต้องใช้ความคิดประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพราะความรับผิดชอบหน้าที่ของตนหมายถึงการแสดงศักยภาพของตนเอง ต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน จึงส่งผลให้ข้าราชการไม่ละเลยทอดทิ้งงานจนกว่างานจะสำเร็จ และมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ อย่างเต็มความสามารถรวมทั้งต้องการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความละเอียดรอบคอบ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนข้าราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่า ข้าราชการจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้

ความสามารถทุกครั้ง เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะงานที่ได้รับมอบหมายนั้น หมายถึงความรับผิดชอบตามหน้าที่และตำแหน่งงานเพราะมีเป้าหมายการปฏิบัติงานว่า การปฏิบัติงานครั้งนี้ต้องดีกว่าทุกครั้ง โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของธานิชภูมิ กองแก้ว (2551 : 6) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร มี 9 ปัจจัย ปัจจัยหนึ่ง ได้แก่ เป้าหมายที่ชัดเจน (Clarity of Goals) บุคลากรจำเป็นต้องรับทราบถึงเป้าหมายนโยบายพันธกิจ วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน บุคลากรที่สามารถเข้าใจได้ว่าจะงานที่ตนรับผิดชอบมีส่วนสำคัญอย่างไรในการทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายก็จะทำงานอย่างเต็มที่และความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของหน่วยงานหน้าที่ของหน่วยงานคือการแปลเป้าหมายของหน่วยงานออกมาเป็นงานที่แต่ละคนรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการมีความต้องการในเรื่องของความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงานนั้น เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ข้าราชการทุกคนปรารถนา เพราะหมายถึงความมั่นคงในการประกอบอาชีพการงาน อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ทำให้ข้าราชการเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนั้น ข้าราชการต้องการให้งานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพและงานที่ปฏิบัติกระตุ้นให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้ รวมทั้งต้องการให้หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานย้ายเปลี่ยนสายงานเมื่อมีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนข้าราชการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสรุปได้ว่า ข้าราชการมองว่า หากเทียบกับประสบการณ์ อายุ คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติคิดว่าความก้าวหน้ายังน้อย และการแต่งตั้งยังไม่เป็นไปตามสายงานหรือความรู้ ความเชี่ยวชาญ เนื่องจากความก้าวหน้าเป็นเรื่องของระบบงานที่หน่วยงาน เช่น ก.พ. เป็นคนกำหนด ทำให้หน่วยปฏิบัติไม่สามารถปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานให้

สะดวกต่อการสร้างความก้าวหน้า เนื่องจากมีระเบียบเงื่อนไขข้อจำกัด โดยผล การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเทพวิฑูร ฉางข้าวไชย (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจของตำรวจตระเวน ชายแดนกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อมโดยรวมมีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจใน ระดับที่ค่อนข้างมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจในระดับที่ ค่อนข้างมาก ได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม โดย รวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการได้รับการตอบสนองจากปัจจัยค่าจ้างและปัจจัย จูงใจ ซึ่งทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการรู้สึก ว่ามีความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงานกับหน่วยงาน ทำให้มีความ ศรัทธาต่ออาชีพที่ปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ใช้ ความรู้ ความสามารถ ที่มีอย่างเต็มที่ ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเพื่อความก้าวหน้า และผลประโยชน์ของหน่วยงาน รวมทั้งมีการพัฒนาทักษะความสามารถใน การปฏิบัติงาน ซึ่งรู้สึกว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นงานที่ต็มเกียรติ ภาคภูมิใจที่ได้ ปฏิบัติงาน และข้าราชการพึงพอใจต่อประสิทธิผลของงานที่ได้ปฏิบัติ

ซึ่งจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าบุคลากรรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย กับการปฏิบัติงานกับหน่วยงาน อย่างเช่น ด้านเงินเดือน หรือด้านของสวัสดิการ ที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรและบุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ และใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ จนกว่างานที่ปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จ ถึงแม้หน่วยงานจะมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารงาน เพื่อตอบสนองกับ

ปัจจัยภายนอกหลาย ๆ ด้าน แต่บุคลากรก็ร่วมมือร่วมใจกันในการขับเคลื่อนหน่วยงานให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างเต็มใจ เพื่อความสำเร็จของหน่วยงานและหน่วยงานได้มีการส่งบุคลากรเพื่อเข้ารับการอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ให้กับบุคลากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยภาพรวมของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ในข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามจะพบเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยจากการวิเคราะห์คะแนนแบบสอบถาม กล่าวได้ว่า เพศที่ต่างกันแต่มีแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือแรงจูงใจที่ส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ไม่เท่ากัน

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยภาพรวมของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคมในข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการวิเคราะห์คะแนนแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าอายุที่ต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันเพราะช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คืออายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.8 จึงส่งผลให้แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน อาจเป็นเพราะช่วงอายุของ แต่ละช่วงอายุมีแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่เท่ากัน เนื่องจากแต่ละช่วงอายุ มีแรงจูงใจที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ โดยภาพรวมของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน จากการวิเคราะห์คะแนนแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน ดังนั้นสรุปได้ว่า สถานภาพของบุคลากรจะอยู่ในสถานภาพใด ก็ต้องการแรงจูงใจเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเหมือนกันทั้งสิ้น

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิทางการศึกษา โดยภาพรวมของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ด้านวุฒิทางการศึกษาพบว่า วุฒิทางการศึกษาที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน จากการวิเคราะห์คะแนนแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าวุฒิทางการศึกษาที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกันซึ่งกล่าวได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกคนต้องการขวัญและกำลังใจ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานทุกคนไม่ว่าจะมีวุฒิการศึกษาในระดับใด เพราะเมื่อบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ออกมาดีมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญเป็นการแสดงถึงศักยภาพในการปฏิบัติของบุคลากร

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการวิเคราะห์คะแนนแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีขวัญ

และกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันเนื่องจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล
มีไม่เท่ากันจึงทำให้เกิดแรงจูงใจที่ต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่ได้รับต่อเดือน
โดยภาพรวมของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม
ท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ด้านรายได้ที่ได้รับต่อเดือนพบว่า รายได้
ที่ได้รับต่อเดือนที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ จากการวิเคราะห์คะแนนแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่า
รายได้ที่ได้รับต่อเดือนที่แตกต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่
ต่างกัน เนื่องจากรายได้หรือค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับเป็นส่วนสำคัญในการ
ดำเนินชีวิตของบุคลากร ดังนั้น ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
รายได้ที่บุคลากรต้องการจึงมีความต้องการที่ต่างกัน แต่ในทางกลับกันบุคลากร
ที่ได้รับรายได้ต่อเดือนมากอยู่แล้วสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น คือการ
ได้รับขวัญและกำลังใจแบบอื่น เช่น การเลื่อนตำแหน่งหรือการเลื่อนขั้น เป็นต้น

7. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากร โดยภาพ
รวมของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน
กระทรวงคมนาคมในข้อมูลส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากรพบว่า ประเภท
บุคลากรที่ต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ จากการวิเคราะห์คะแนนแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่า ประเภท
บุคลากรที่ต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน เนื่องจาก
ประเภทของบุคลากรสำหรับอาชีพข้าราชการหมายถึง สถานะการเข้ารับ
ราชการ ซึ่งแต่ละสถานะมีแรงจูงใจ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแตกต่าง ๆ กัน เช่น
ข้าราชการ จะมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะ ความสามารถเพื่อการ
ปฏิบัติงาน เพื่อการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง แต่สำหรับลูกจ้างชั่วคราว จะมี
แรงจูงใจในความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้รับการต่อ
สัญญาจ้าง เพราะลูกจ้างชั่วคราวเป็นการทำสัญญาจ้างแบบ 1 ปี งบประมาณ

ต่อ 1 ครั้ง เนื่องจากบุคลากรแต่ละประเภท มีความมั่นคงแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน และความแตกต่างกันด้านประเภทของบุคลากร ทำให้เกิดแรงจูงใจที่ต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple R) ซึ่งเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) สามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจได้มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีเพียง 3 ด้านที่ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน

1. ด้านความรับผิดชอบ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ (Beta = .51) ซึ่งจากการศึกษาแนวทางการบริหารหน่วยงาน วิสัยทัศน์ของกรมการบินพลเรือน “เป็นองค์กรชั้นนำในระดับภูมิภาค เพื่อการขับเคลื่อนและผลักดันให้การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับและแข่งขันได้ในระดับสากล” หน่วยงานยึดการปฏิบัติงานที่มุ่งมั่น ปฏิบัติด้วยความตั้งใจ และเต็มความสามารถ ไม่ละเลยต่อหน้าที่ที่สำคัญปฏิบัติอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อผลักดันให้หน่วยงานบรรลุสู่เป้าหมาย โดยสอดคล้องกับคำตอบจากสัมภาษณ์ข้าราชการ ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะต้องปฏิบัติอย่างตั้งใจ และเต็มความรู้ ความสามารถที่มีเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะงานที่ได้รับมอบหมายนั้น หมายถึงความรับผิดชอบตามหน้าที่และตำแหน่งงานของบุคลากร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพีริศร เปรื่องเวทย์ (2548) ได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจของข้าราชการทหาร

ชั้นประถมและลูกจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ ศึกษากรณีโรงเรียนสื่อสารทหารเรือ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการทหารชั้นประถมและลูกจ้าง สังกัดโรงเรียนสื่อสาร กรมสื่อสารทหารเรือ มีสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ ระดับขวัญและกำลังใจสูงที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิมพ์ลักษณ์ เฮงสมบุรณ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบุรณ์เพื่อพัฒนาครูมืออาชีพ ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของครูมืออาชีพ จำแนกตามแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของครูมืออาชีพด้านการวางแผนและการเตรียมการสอน ด้านการจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านความรับผิดชอบในอาชีพอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ครูมีการปฏิบัติค่อนข้างสูงที่สุด คือ การจัดการเรียนการสอน

2. ด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ (Beta = .22) ซึ่งจากการศึกษาแนวทางการบริหารหน่วยงาน พันธกิจของกรมการบินพลเรือน 1. ส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศ 2. พัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการด้านขนส่งทางอากาศของประเทศ 3. ปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน ส่วนใหญ่มีความรู้สึกรักภูมิใจกับความสำเร็จของงาน และสามารถแก้ไขปัญหาขณะปฏิบัติงานได้ โดยสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ข้าราชการ ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ในหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีการนำความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา เพื่อประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาแต่อาจต้องใช้เวลา เนื่องจากต้องมีการไต่ตรองความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมโดยเฉพาะระเบียบวิธีปฏิบัติราชการต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการส่งเจ้าหน้าที่ให้เข้ารับการอบรมแล้วมาทำ KM ร่วมกัน และสอดคล้องกับ

ผลงานวิจัยของทิพย์ภิมล ญาณกาย (2553, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ บุคลากรควรได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถมีอิสระในการทำงาน และได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชาควรยกย่องชมเชย บุคลากรที่มีผลงานดีเด่น และควรให้ความสำคัญกับงานแต่ละฝ่ายเท่า ๆ กัน ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาองค์กรและควรประเมินผลการปฏิบัติของพนักงานตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยความยุติธรรมและความโปร่งใส

3. ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ ($Beta = .11$) ซึ่งจากการศึกษาแนวทางการบริหารหน่วยงาน วัฒนธรรมของกรมการกินพลเรือน “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมนำองค์กร” ซึ่งข้าราชการในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชานิยมนำฟังความคิดเห็นหรือเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรเสมอ โดยสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของข้าราชการ ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่าหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นกันเอง ซึ่งมีสัมพันธภาพแบบเป็นพี่เป็นน้อง แบบเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติงานร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัยกันคอยให้คำปรึกษา แนะนำ แสดงความคิดเห็นร่วมกันอยู่ในระดับที่ดี แต่มีส่วนงานบางส่วนที่จะต้องวางตัวตามบทบาทการตรวจสอบของส่วนงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุ่งรัชดา พิธีธรรมานูวัตร (2555) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 13 กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมที่มี

ประสิทธิภาพของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง 2. แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานและเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านความเจริญเติบโต ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 5 เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรจากการนำปัจจัยค่าจูงและปัจจัยจูงใจ ทั้ง 10 ด้าน เพื่อเป็นแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 10 ด้าน พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสัมพันธ์ภาพภายในหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบงาน เพื่อส่งผลให้งานที่สำเร็จออกมานั้นเกิดประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากที่สุด เพราะนั่นหมายถึงการแสดงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานแต่ความสำเร็จของงานจะออกมาดีมากยิ่งขึ้นหาก บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันภายในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อย่างเช่น ด้านการประสานงาน รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนั้น จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรอีก 2 ด้าน ได้รับจากการสัมภาษณ์ข้าราชการ ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความท้าทายในงาน ฉะนั้นหน่วยงานควรที่จะนำมาเป็นแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์พร กิจหารักษ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

ข้าราชการ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน การประสบผลสำเร็จ และความรับผิดชอบในการทำงาน ส่วนลูกจ้างประจำ โดยรวมมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารุช จุมปา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีพะเยา จังหวัดพะเยา ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า ขวัญและกำลังใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุราชการหรืออายุการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน และเงินเดือน มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรที่มีรายได้พิเศษ มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบที่มีผลต่อระดับขวัญและกำลังใจของบุคลากร พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษากรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม”

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน และให้ครอบคลุมถึงด้านความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ
2. กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ควรมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาหน่วยงานและเสริมสร้างสัมพันธ์ภายในหน่วยงานให้เสมือนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ผลจากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่หน่วยงานควรยึดเป็นแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ดังนั้น หน่วยงานควรเสริมสร้างให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานสามารถใช้ได้หลายวิธี เช่น การเน้นย้ำ วัสดุทัศน นโยบาย เป้าหมาย แก่บุคลากร เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่งานที่ได้รับว่ามีความสำคัญกับหน่วยงานมากเท่าใด หรือให้รางวัลและคำชมเชยแก่บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุสมรรถนะในการทำงานที่คาดหวัง เป็นต้น ทั้งนี้สิ่งที่หน่วยงานจะได้รับจากบุคลากร เมื่อบุคลากรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติที่มากขึ้น คือการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้

2. ผลจากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่หน่วยงานควรยึดเป็นแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรรองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเสริมสร้างให้บุคลากรในหน่วยงานสร้างความสำเร็จของงานที่บุคลากรได้รับมอบหมาย ซึ่งหน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองให้เต็มที่และตัดสินใจในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อบุคลากรได้รับความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติแล้วนั้น จะรู้สึกมีความภาคภูมิใจกับงานที่ได้ปฏิบัติ และมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ผลจากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่หน่วยงานควรยึดเป็นแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรรองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเสริมสร้างให้บุคลากรในหน่วยงานสร้างสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน โดยสามารถทำได้หลายวิธี อาทิเช่น การจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ร่วมกันในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานรู้จักกันมากยิ่งขึ้น หรือ การจัดอบรมโครงการความสัมพันธ์

ทีมงานเมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานที่ดีแล้ว จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม โดยเฉพาะด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เชื่อมโยงสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงาน
2. ควรมีการศึกษาวิจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในส่วนอื่นๆ ของกรมท่าอากาศยาน เพื่อใช้ในการวางแผนบุคลากรต่อไป
3. ควรศึกษาตัวแปรตามด้านอื่นในการปฏิบัติงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพอเพียง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นต้น
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม กับข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่นหรือกระทรวงอื่น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ บุญพิศำ. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ไกรวัลย์ เจตนาอนุศาสน์. (2545). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พอร์คคิงส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โรงงานบ้านโป่ง.
- จารุณี สารนอก (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าเขต 3 จังหวัดนครราชสีมา.
- ชาลิสา สุขคนธพงศ์.(2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานพลังงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- โชติกา ระโส. (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐธัญ ประุงเครื่อง. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปราม (สายตรวจ) ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทิพย์ประภาพรทองศรี . (2550). **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ ร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี.
- ทิพย์ภิมล ญาณกาย. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนาชัยวัฒน์ เดชาสินธุ์เจริญ. (2553). **ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- บุญเลี้ยง ครองชัย. (2551). **ขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่โอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด : องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จังหวัดน่าน และจังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด.
- พัชรี คงดี. (2556). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัชรี เรื่องจุดดีโพธิ์พาน. (2553). **การศึกษาความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับบทบาทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก ในการส่งเสริมสนับสนุน การจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พัชยา ชันทอง. (2557). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พนัญญา นาดาสง. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในสถานศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รุ่งรัชดา พิธรรมานวัตร.(2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 13 กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระการ คีศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วันเพ็ญ เนตรประไพ. (2553). การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน โรงเรียนมารีอุปถัมภ์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วนิดา อินรสันติ.(2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.

สุนิษา สุขเนียม. (2553). การศึกษาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรสายบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สุหนต์ กระจ่างจิต. ด.ต. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. ค้นคว้าอิสระ. ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

อาราม หะยิปีเยาะ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของสมาชิกอาสาสมัครดินแดนในกองบังคับการกองอาสาสมัครดินแดนจังหวัดนราธิวาส. การค้นคว้าอิสระวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Baron, R.A., & Greenberg J.(1986). Behavior in organization. Boston : Allyn and bacon, Inc.

- Belle Ruth Witkin. (1984). **Assessing needs in educational and social programs jossy-bass publishers.** San Francisco. Washington London.
- Cherrington, D.J., (1989). **Organizational Behavior.** Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). **The Motivation to Work.** New York : Johnwiley& Sons, Inc.
- Maslow, A.H. (1987). **Motivation and Personality.** (3rded.) New York : Harper & RowPublishers, Inc.
- Schermerhornm J.R. Hunt, JJ.,& Osborn, R.N., (1985) **Managing Organization Behavior.** NewYork : Wiley and Sons.
- Schermerhornm J.R. Hunt, JJ.,& Osborn, R.N., (1985) **Managing Organization Behavior.** NewYork : Wiley and Sons.
- Misra. (1986). “**Self Esteem, Need Achievement and Need Autonomy as Moderators of the JobPerformance Job Satisfaction Relationship**”. Perspectives in Psychological-Researches.
- Murphy. (1991). **Performance Appraisal : An Organizational Perspective.** Boston : Allyn andBacon
- Torrington and Hall. (1991). **PersonelManagement : A New Approach.** 2nd ed. New York : Prentice-Hill, Inc.

คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน
ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
Quality of Work life of Police in the Insurgency Southern
Border Provinces of Thailand

ขวัญชนก ณ ระนอง¹

Kwanchanok Na Ranong¹

ฐนันดรศักดิ์ บวรนนท์กุล²

Tanansak Borwornnuntakul²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้รวมทั้งปัจจัยส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ชีวิตในการทำงานดังกล่าว โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน จำนวน 385 คน ประกอบด้วยตำรวจภูธรจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การทำแบบสอบถาม (Questionnaires) และสถิติที่ใช้ในที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล ได้แก่ การหาค่า เฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าที (t-test แบบ independent sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test แบบ one-way ANOVA) โดยผลการวิจัยสรุปผลได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.8 และ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 19.2 มีความคิดเห็นว่าตนมีความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติ หน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 66.8 มีค่าตอบแทนพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 79.5 และส่วน ใหญ่มีความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 88.6 โดยเจ้าหน้าที่

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล e-mail : kn.naranong@gmail.com

²ผู้ช่วยอาจารย์ ดร. ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตำรวจส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.490$, S.D. = 0.610) และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ชั้นยศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัจจัยด้านเพศ ความเสี่ยงภัย ค่าตอบแทนพิเศษและความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

This research aimed to study quality of work life of the police in the insurgency southern border provinces in Thailand, as well as, to study the factors related to such quality of work life. The samples were 385 police officers from both commissioned officers and non-commissioned officers serving duties in Yalaa, Pattani, and Narathiwat. Questionnaires, and statistics analyses which are average, standard deviation, independent sample t-test, and one-way ANOVA F-test were governed as tools of the research. The findings revealed that the police serving duties in the insurgency southern border provinces in Thailand were male 80.8 percent, and female 19.2 percent. There was 66.8 percent of the police having perception of risk encountering while performing

duties. There was 79.5 percent of the police receiving extra payment. There was 88.6 percent of the police having good relationships with their colleagues. Most of the police had quality of work life at the meddle level ($\bar{x}=3.490$, S.D.=0.610). As for the factors affecting the quality of work life, differences of ages, education background, monthly income, levels, marital status, and duration of duties performance resulted in levels of the quality of life which were statistically significantly different at 0.05. Still, there were factors being not statistically significantly different at 0.05 which were gender, risk, extra payment, and relationships in offices.

Keywords : police, the insurgency southern border provinces in thailand, quality of work life

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานะการดำเนิน ชีวิตของประชาชนเข้ามามีอิทธิพลในด้านบทบาทหน้าที่และคุณภาพชีวิต การทำงานของประชาชนมากขึ้นเพราะทรัพยากรบุคคลนั้นมีความสำคัญ อย่างยิ่งต่อองค์กร องค์กรจะดำเนินขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ดังนั้น การรักษาคนของหน่วยงานจึงเป็นสิ่งสำคัญหากบุคคลในหน่วยงานมีความ พึงพอใจในการทำงานแล้ว องค์กรหรือหน่วยงานนั้นจะสามารถดึงศักยภาพของ บุคลากรออกมาได้อย่างถึงที่สุด (ภณิตา กบรัตน์, 2556) ดังนั้น การปรับปรุง

คุณภาพชีวิตของการทำงานจึงนับได้ว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กร เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กร ทั้งในด้านการบริหารจัดการและการปรับปรุงคุณภาพการทำงานในองค์กร โดยคนส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องเข้าทำงานในหน่วยงานหรือสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ แต่สิ่งสำคัญ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นควรมีความเหมาะสม มีสภาพแวดล้อมที่ดีและให้ความรู้สึกปลอดภัยต่อการทำงานหากบุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และต่อองค์กรแล้วจะส่งผลต่อสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานนั้นให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีแรงผลักดันให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และช่วยลดปัญหาการว่างงาน การลาออก ลดการเกิดอาชญากรรม ซึ่งจะผลที่ดีต่อองค์กรตามมาด้วย (ณัฐชัย ทองไพจิตร, 2555)แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเนื่องมาจากลักษณะขององค์กรและการทำงานตามความคาดหวังของคนที่ทำงานในองค์กรนั้นเปลี่ยนแปลงไป (Davis 1981 : 286) ฮาร์เปอร์ (Harper 1987 : 158) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน มี 2 ประเภท คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพทางด้านครอบครัว ประสบการณ์การทำงาน ค่านิยม ทักษะคติ ความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นต้น และปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน เจ้านาย เงินเดือน เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ เป็นต้น ซึ่งในการทำงานจะเน้นไปในการสร้างความสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย โดยจะพยายามสร้างให้คนมีความสุขกับงาน เพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งการทำงานนั้นบุคคลจะมีกำลังใจในการทำงานก็ต่อเมื่อได้รับผลตรงตามความปรารถนา แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นในการทำงานนั้นย่อมมีอุปสรรคเกิดขึ้น เช่น ขาดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ขาดความมั่นคง ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม การพัฒนาทักษะและความรู้

ความสามารถ งานหนักเกินไป และขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา (ณัฐชัย ทองไพจิตร, 2555) จึงส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่บริเวณภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งปัญหาใหญ่ที่เราต้องให้ความสำคัญเพราะภาคใต้ของไทยนั้นเป็นแหล่งที่มีทรัพยากรที่สำคัญ นั่นคือ แร่ดีบุกที่ยังมีลักษณะภูมิประเทศที่สวยงามดึงดูดนักท่องเที่ยว และทำรายได้เข้าประเทศไทยจำนวนหลายล้านบาทต่อปี นอกจากนี้ ภาคใต้ยังมีชนหลายเชื้อชาติที่อาศัยอยู่ร่วมกัน เช่น ชาวไทยพุทธ ชาวไทยมุสลิม ชาวเลเงาะหรือชนเผ่าซาไก จึงทำให้มีการใช้ภาษาและศาสนาที่หลากหลาย (อุทยาน ธรณี ประเทศไทย, 2556) โดยเหตุการณ์ความรุนแรงดังกล่าวมีเหตุจุดชนวนเริ่มตั้งแต่สมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้มีการรณรงค์เรื่องความเป็นไทยทั้งแผ่นดิน เพื่อความทันสมัยด้วยการพัฒนาทุกวัฒนธรรมให้เป็นไทยเพียงหนึ่งเดียว รวมทั้งกำหนดให้ศาสนาพุทธเป็นศาสนาประจำชาติ ชาวไทยมุสลิมถูกบังคับ โดยเฉพาะวัฒนธรรมการแต่งกาย ความเชื่อทางศาสนา ทั้งยังมีเจ้าหน้าที่ของรัฐได้สร้างความเดือนร้อนให้กับประชาชนในการลงพื้นที่ปฏิบัติงานมีการคอร์รัปชันจนก่อให้เกิดสถานการณ์ความรุนแรงขึ้นเป็นครั้งแรกและเป็นจุดเริ่มต้นของสงครามประชาชนจากกลุ่มแบ่งแยกดินแดนและกลุ่มก่อความไม่สงบจนถึงทุกวันนี้ (ศุภชัย ธีระวัจนการณภาคใต้, 2560) โดยองค์กรตำรวจเป็นหน่วยงานเริ่มแรกของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา จึงมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบงานในทุกมิติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนรวดเร็ว โปร่งใส เสมอภาคและเป็นธรรม (ณัฐชัย ทองไพจิตร, 2555) ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีหน้าที่สำคัญที่จะช่วยบรรเทาปัญหาได้งานตำรวจจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง จึงนับได้ว่าเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด คอยดูแล รักษาความสงบในบ้านเมือง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งจากสถานการณ์ความรุนแรงดังกล่าว ทำให้เจ้าหน้าที่

ตำราวจที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้นั้นได้รับผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ในด้านสุขภาพ ครอบครัว สังคม ชีวิตและทรัพย์สิน จึงเป็นเหตุให้เกิดความทุกข์ในการทำงานทั้งนี้พื้นที่ดังกล่าวยังเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนน้อยคนที่จะย้ายไปปฏิบัติงาน จึงทำให้ข้าราชการตำราวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่นั้นทำงานหนัก ไม่สามารถหยุดพักผ่อนได้ จนขาดการพักผ่อน ส่งผลให้เกิดความทรุดโทรมของร่างกาย เมื่อร่างกายอ่อนล้าจึงส่งผลต่อสภาพจิตใจ ทำให้เกิดความไม่พอใจในสภาพที่เป็นอยู่ คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำราวจที่อยู่ในพื้นที่ดังกล่าวลดต่ำลง เมื่อไม่ประสบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ทำให้เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายการทำงานเกิดการโอนย้ายและลาออกสูงขึ้น ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำราวจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ตำราวจที่ปฏิบัติอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ ตำราวจจึงควรได้รับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตจากการทำงานอย่างมีคุณค่าเหมาะสมกับความเครียดที่ได้รับ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีมีความกระตือรือร้น และตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของตำราวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นสิ่งจำเป็นที่ควรได้รับการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของตำราวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เกิดปัญหายาวนานมาหลายปี ประกอบกับผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของตำราวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีน้อยมาก ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อนำทราบถึงแนวทางการแก้ไข ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำเอาข้อมูลไปใช้เพื่อการวางแผนพัฒนาในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของตำราวจที่ปฏิบัติอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำแนกตามสถานภาพบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้วิจัยศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดยะลา โดยเน้นการศึกษาในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานตามหลักของ Walton ประกอบด้วย

- 1) ค่าตอบแทน
- 2) ความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติหน้าที่
- 3) ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน
- 4) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน
- 5) การพัฒนาศักยภาพในส่วนบุคคล
- 6) ธรรมเนียมในองค์กร
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น
- 8) ความสัมพันธ์กับสังคม

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรรวมทั้งสิ้น 10,019 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จริง โดยใช้สูตรคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 886-887) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้กำหนดเขตพื้นที่บริเวณจังหวัดจังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดยะลาเท่านั้น เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีการปฏิบัติการก่อความไม่สงบอย่างต่อเนื่องและรัฐกำหนดเป็นพื้นที่เสี่ยงภัย

สมมติฐานการวิจัย

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ชัยยศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงภัย ค่าตอบแทนพิเศษ และความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานที่ต่างกันน่าจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร มีจำนวนดังนี้ จังหวัดยะลา กำลังพลระดับชั้นประทวน มีจำนวน 2,624 คน กำลังพลชั้นสัญญาบัตร มีจำนวน 331 คน จังหวัดปัตตานี กำลังพลระดับชั้นประทวน มีจำนวน 2,779 คน กำลังพลชั้นสัญญาบัตร มีจำนวน 516 คน และจังหวัดนราธิวาส กำลังพลระดับชั้นประทวน มีจำนวน 3,197 คน กำลังพลชั้นสัญญาบัตรมีจำนวน 572 คน

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่าง โดยประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร มีจำนวนทั้งสิ้น

10,019 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการคำนวณหาและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973 : 886-887) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คน โดยมีสูตรดังนี้

$$N = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งในที่นี้กำหนดไว้เท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{10,019}{1+10,019(0.05)^2} = 384.65 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

จำนวนประชากร สัดส่วน และตัวอย่างประชากร

หน่วยงาน	ประชากร		สัดส่วน%		กลุ่มตัวอย่าง	
	สัญญาบัตร	ประเทวน	สัญญาบัตร	ประเทวน	สัญญาบัตร	ประเทวน
ภ.จว.ยะลา	331	2,624	3.30	26.19	12.705	100.8315
ภ.จว.ปัตตานี	516	2,779	5.15	27.74	19.8275	106.8375
ภ.จว.นราธิวาส	572	3,197	5.71	31.91	21.9835	122.8535
รวม	1,419	8,600	14.16	85.84	54.516	330.484
รวมทั้งหมด	10,019		100		385	

ขั้นตอนการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากมหาวิทยาลัยไปยังสถานีตำรวจภูธร จังหวัดยะลา สถานีตำรวจภูธร จังหวัดปัตตานี และสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนราธิวาส เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. รวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ
ภูธร จังหวัดยะลา สถานีตำรวจภูธร จังหวัดปัตตานี และสถานีตำรวจภูธร
จังหวัดนราธิวาส ที่เป็นตัวอย่าง รวมเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 4
สัปดาห์

3. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแต่ละข้อมูลที่ได้รับใน
แบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติ
ราชการอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งโดยภาพรวม รายด้าน และ
รายข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation) แล้วนำไปแปลผลเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ
ตามแนวคิดของเบสท์และเจมส์ (Best, John W. and James V. Kalm, 1993)
ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เพื่อศึกษาปัจจัยในเชิงเปรียบเทียบที่สัมพันธ์กับคุณภาพ
ชีวิต โดยการทดสอบค่าที (t-test แบบ independent sample) และการ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ดังนี้

- ทดสอบค่าที (t-test แบบ independent sample) ได้แก่ เพศ
ชั้นยศ ความเสี่ยงภัย ค่าตอบแทนพิเศษ และความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน
- ทดสอบค่า F วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้แก่ ด้านอายุ
รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

จากการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาคใต้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 19.2 ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าตนมีความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 66.8 มีค่าตอบแทนพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 79.5 และส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 88.6 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.490$, $S.D.=0.610$) และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ชั้นยศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัจจัยด้านเพศ ความเสี่ยงภัย ค่าตอบแทนพิเศษและความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิจารณ์ บทสรุปและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.8 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 และมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.3 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.8 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 75.3 และมีระยะเวลาในการรับราชการมากกว่า 9 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.4

ผลการศึกษาปัจจัยกระตุ้น

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าตนมีความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 66.8 ในส่วนความคิดเห็นเรื่องค่าตอบแทนพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 79.5 ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในงาน ความหลากหลายในงานและความประจักษ์ในงาน ปัจจัยประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกของกลุ่มต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ และความรู้สึกว่าองค์กรมีชื่อเสียง ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารในองค์กร และความขัดแย้งในองค์กร

ผลจากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.490$, $S.D.=0.610$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่

1) ด้านธรรมาณูในองค์กร มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.831, S.D. = 0.627)

2) ด้านความสัมพันธ์กับสังคม มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.786, S.D. = 1.007)

3) ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.713, S.D. = 0.660)

4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.666, S.D. = 0.657)

5) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.558, S.D. = 0.762)

6) ด้านค่าตอบแทนมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.348, S.D. = 1.005)

7) ด้านความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติหน้าที่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.222, S.D. = 0.843)

8) ด้านการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.023, S.D. = 0.994)

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ 2.018 และค่า (Sig.) เท่ากับ .503 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 63.993 ค่า (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 65.547 ค่า (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 47.719 ค่า (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีชั้นยศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ 1.915 และค่า (Sig.) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ที่มีชั้นยศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 65.054 ค่า (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 97.030 ค่า (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ .789 และค่า (Sig.) เท่ากับ .089 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีค่าตอบแทนพิเศษต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ .479 และค่า (Sig.) เท่ากับ .629 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีค่าตอบแทนพิเศษต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ .345 และค่า (Sig.) เท่ากับ .743 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. **ด้านค่าตอบแทน** ควรปรับอัตราเงินเดือนของข้าราชการตำรวจให้เหมาะสม เป็นธรรม และได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไปค่าตอบแทนในภาคเอกชน ฐานะการคลังของประเทศความแตกต่างระหว่างรายได้ของข้าราชการต่างประเภทกันและปัจจัยอื่นที่จำเป็น สมควรปรับบัญชีอัตราเงินเดือนข้าราชการตำรวจให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. **ด้านความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติหน้าที่** ควรดูแลรักษาเฝ้าระวังและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ก่อนใช้งาน โดยกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนเป็นตารางปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พร้อมบันทึกแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมถึงจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัย

3. **ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน** ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความรักและความสามัคคีในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. **ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน** ควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ เพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ

5. **ด้านการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคล** หน่วยงานควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรโดยมีการกำหนดนโยบายกลยุทธ์เป้าหมายและตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงภัย

6. **ด้านธรรมนุญในองค์กร** ควรส่งเสริมการยอมรับความแตกต่างและอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียมเป็นหลักปฏิบัติที่ทำให้มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรในการทำงาน การรักษาบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงาน การฝึกอบรม และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยไม่เลือกปฏิบัติในความแตกต่างด้านอายุ เพศ สถานภาพสมรส เชื้อชาติ ศาสนาและความเชื่อ และประเด็นอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

7. **ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับตารางเวลาในการสับเปลี่ยนกำลังเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีเวลาออกมาใช้ชีวิตกับครอบครัว และควรสร้างสมดุลที่ลงตัวระหว่างงานและครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวไม่เป็นแรงกดดันแต่เป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ก้าวไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานได้อย่างที่ตั้งใจ

8. **ด้านความสัมพันธ์กับสังคม** ควรมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสุจริตชนที่อยู่อาศัยในชุมชนนั้น ๆ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และร่วมพัฒนาสภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของหน่วยงานตำรวจที่มีลักษณะเดียวกัน เพื่อนำข้อดีข้อเสียมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานต่อไป

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น นอกจากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton ที่เน้นแนวทางการเป็นมนุษย์ (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน

3. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยวิธีการวิจัยแบบอื่น ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม และนำการวิจัยที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยเน้นแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างละเอียดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Huse, E. and T. Cumming. (1980). **Organization Development and Change**. New York : West Publishing
- Hackman, J.R., & Suttle, J.L. (1977). **Improving Life at work : Behavioral science approach To organizational change**. Santa Monica, CA : Goodyear Publishing.
- Guest, R.H. (1979). **Quality of work life-learning from tarry tow**. Massachusetts : Harvard Business Review.
- Walton, R.E. (1974). **Improving the Quality of working life**. Massachusetts : Harvard Business Review.

Lewin, Devid. (1981). *Collective Bargaining and the quality of work life in organization dynamics*. New York : Pergamon Press.

Maslow. (1970). *Maslow's Theory of Human Motivation*. Eastford : Martino Fine Books.

ศุภชัยวิชัยความสุขชุมชน. (2555). *สำรวจความสุขของข้าราชการตำรวจ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (เอแบค).

ภณิตา กบรัตน์. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1*. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก : กรุงเทพฯ.

346 ญัฐชัย ทองไพจิตร. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองกำกับการ 2 สังกัด กองบังคับการปราบปราม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยทองสุข : กรุงเทพฯ.

แพรวนภา ธนะ. (มปป.). *ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร.

กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.

กาญจนา แดงมาตี. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.**

ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้. (2560). **ความขัดแย้งชายแดนใต้ในรอบ 13 ปี ความซับซ้อนของสนามความรุนแรงและพลังของบทสนทนาสันติภาพปาตานี. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2560, จากเว็บไซต์ :**
<https://deepsouthwatch.org/th/node/11053>

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). **หน่วยงานในสังกัด. สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2560 จากเว็บไซต์: http://www.royalthaipolice.go.th/agencies_under.php**

**Factors of Awareness, Problems and Recommendations
Towards Conservation of Cultural Heritage Handicraft :
a Case Study of Aranyik Knives Conservation,
Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province**

เกศรินทร์ ธารีเทียน¹

Kessarín Tharethian¹

วิลาศินี โอนมะศิริ²

Wilasinee Anomasiri²

Abstract

The objectives of this research are to study level of awareness, factors of awareness, problems and recommendations towards conservation of cultural heritage handicraft : a case study of Aranyik knives conservation, Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province. Quantitative research was employed. A questionnaire survey was conducted with 355 respondents who were above 18 years old and lived in Tha Chang sub-district, Nakhon Luang District, Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province for at least 5 years. The quantitative analysis included descriptive statistics, t-test, and one way ANOVA.

The study result found that the awareness of the respondents towards Aranyik knives conservation was low. The factors significantly related to people awareness towards

¹Student of Master of Arts Programme in Environmental Social Sciences, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University.

²Advisor and Chairman of the thesis Committee, Master of Arts Programme in Environmental Social Sciences, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University.

conservation of cultural heritage (Aranyik knives) included duration of stay (p-value = 0.05) as well as knowledge and valuation of cultural heritage (p-value = 0.01). The problems of Aranyik knives conservation included lack of inheritance to the next generation, lack of production technology, and lack of communication.

This research recommends the collaboration between government agencies and local people to indicate supporting measures to conserve local cultures. The handicraft center (Aranyik knives) should be established to present origin, culture, tradition, local way of life, and local wisdom. Marketing strategies should be applied to promote the identity of local products. In additions, the activities should be set up with young generation in the community to increase awareness towards cultural heritage conservation.

Keywords : Conservation, cultural heritage, handicraft

Introduction

The way of life of people in society has been rapidly changed due to accelerated development in the country. The globalization has brought about external cultures without appropriate integration to the traditional culture. As a result, the cultural identity has been declined and misplaced. It is normally accepted that culture is one of social capital and it is as important as economic capital. The value of cultural capital will be increased when people use it appropriately. The cultural capital will be developed when the users understand, aware, and admire values of the culture (Office of the National Economic and Social Development Council, 2008 : 19-30).

Phra Nakhon Si Ayutthaya is a world heritage and was the capital of Thailand for 417 years. Ayutthaya is important for historical identity in terms of physical, history, and civilization. Many archeological sites were situated in the area reflecting prosperity in the past. The city-state of Ayutthaya was founded in 1350. Art and culture in Ayutthaya era was influenced by the royalty, Buddhism, and Sukhothai cultures. Later, Ayutthaya art and culture has influenced the present architecture, sculpture, painting, minor art, performing art, literature, tradition, and Buddhism. Ayutthaya culture in early and late period was related to the royalty and Buddhism. The cultural heritages in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province include local handicrafts such as Aranyik knives, Khon mask, leaf weaving, local doll making, Thai house, and cotton candy.

“Aranyik knife” is a traditional Thai handicraft reflecting way of life in local level and national level. Aranyik knife handicraft is under the provincial development plan 2018-2022, issue 3 re agricultural, industrial, merchant, and service development by using creative innovation and indigenous knowledge, objective 3.3 to promote community products and SME (source : Phra Nakhon Si Ayutthaya Development Plan 2018-2022, Strategic Unit, Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Office, 2018). In additions, knife was a first tool that human created to use in many activities. Thus, Aranyik knife is a heritage culture and living culture that reflect root of the community. The future generation should conserve this valuable cultural heritage.

From the above reasons, the researcher would like to study the awareness of people towards the conservation of cultural heritage handicraft : a case study of Aranyik knives conservation, Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province. The study in this research included factors of awareness, problems and recommendations towards conservation of cultural heritage (Aranyik knives). The research result could be used as database to set up sustainable development and tourism plan for Ayutthaya heritage city.

Objectives

1. To study level of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft : a case study of Aranyik knives conservation, Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province
2. To study factors of awareness towards conservation of cultural heritage handicraft : a case study of Aranyik knives conservation, Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province
3. To investigate problems and to propose recommendations towards conservation of cultural heritage handicraft : a case study of Aranyik knives conservation, Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province

Material and methods

The target group of this study included 355 respondents who were above 18 years old and lived in Tha Chang sub-district, Nakhon Luang District, Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province for at least 5 years. The questionnaire included 6 parts as follows;

Part 1 personal factors i.e. sex, age, education level, origin and socio-economic factors i.e. occupation, income, number of family member, and duration of stay in Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province

Part 2 knowledge of cultural heritage conservation (Aranyik knives)

Part 3 information perception of cultural heritage conservation (Aranyik knives) i.e. source of information, and frequencies of information

Part 4 valuation of cultural heritage (Aranyik knives)

Part 5 awareness towards conservation of cultural heritage (Aranyik knives)

Part 6 problems, obstacles, and suggestions to increase awareness of cultural heritage conservation (Aranyik knives)

Results

Personal factor

Most of the respondents were female (55.2%) in age 34-50 years old (43.7%). Most of the respondents graduated primary school and lower (27.9%) and 89 percent of the respondents had origin in Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province.

Socio-economic factor

Most of the respondents were company staffs/general employees (54.6%). The average income of household was 10,001-15,000 Baht per month (40.6%). The number of household family was 4-6 persons (70.4%). The duration of stay in Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province was 36-53 years (35.5%).

Supporting factor

Most of the respondents had knowledge about cultural heritage conservation (Aranyik knives) in medium level (60.3%). The information perception towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) was low (49.3%). The valuation of cultural heritage (Aranyik knives) was low (45.6%) and the awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) was low (71.3%).

Level of awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives)

The result found that the level of awareness of most respondents was low (28 scores and less, 71.3%), followed by high (33 scores and above, 16.3%) and medium (29-32 scores, 12.4%). The average score was 26.43. S.D. was 5.05. The maximum score was 39, while the minimum score was 16.

The analysis of the differences between personal factors and awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) through One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA and t-test

According to the analysis of the differences between personal factors, socio-economics factors, supporting factors and awareness towards cultural heritage conservation; the factors significantly related to people awareness towards conservation of cultural heritage (Aranyik knives) included duration of stay (p -value = 0.05) as well as knowledge and valuation of cultural heritage (p -value=0.01). The problems of Aranyik knives conservation

included lack of inheritance to the next generation, lack of production technology, and lack of communication.

Table 1 The analysis of the differences between personal factors and awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) (One-way Analysis of Variance and t-test)

Variables	Mean (\bar{x})	S.D.	N	P-Value
Sex				0.63
Male	26.52	5.197	159	
Female	26.36	4.942	196	
Age				0.52
33 years old and younger	27.03	5.636	107	
34–50 years old	26.11	4.838	155	
51–67 years old	26.34	4.443	67	
68 years old and older	26.11	5.286	29	
Education level				0.71
Primary school and lower	26.43	4.817	99	
Upper secondary school	27.10	4.905	76	
High school/Vocational School	25.98	5.397	85	
Diploma	26.18	5.136	53	
Bachelor degree and above	26.45	5.133	42	
Origin				0.11
In Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province	26.70	4.878	316	
Outside Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province (Yasothon, Khon Kaen, Patum Thani, Saraburi, Nan, Nakohnsawan, etc.)	24.25	5.910	39	

Table 2 The analysis of the differences between socio-economics factors and awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) (One - way Analysis of Variance and t - test)

Variables	Mean (\bar{x})	S.D.	N	P-Value
Major occupation				0.63
Merchant	26.21	5.253		
Government office/ state enterprise	25.80	3.794		
Student	26.55	5.296		
Company staffs/ general employees (Cocks feeding, construction, van driver, etc.)	26.32	4.893		
Company staffs/ general employees (Cocks feeding, construction, van driver, etc.)	27.61	5.551		
Average income per month				0.78
5,000 Baht and less	26.66	5.634		
5,001 – 10,000 Baht	26.35	4.952		
10,001 – 15,000 Baht	26.65	5.085		
15,001 Baht and more	25.79	4.944		
Number of family member				0.47
3 persons and less	26.01	5.554		
4 – 6 persons	26.64	4.811		
7 persons and more	25.45	6.006		
Duration of stay in Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province				0.05*
17 years and shorter	24.50	6.306		
18 – 35 years	27.11	5.240		
36 – 53 years	26.21	4.601		
54 – 71 years	26.96	4.468		
72 years and longer	25.00	5.247		

*Statistically significant difference found at $p \leq 0.05$

Table 3 The analysis of the differences between supporting factors and awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) (One - way Analysis of Variance and t-test)

Variables	Mean (\bar{x})	S.D.	N	P-Value
Knowledge of cultural heritage conservation (Aranyik knives)				0.00*
6 scores and less	28.40	5.899	5	
7 – 8 scores	25.00	3.625	214	
9 scores and more	28.62	6.074	136	
Information of cultural heritage conservation (Aranyik knives)				0.86
33 scores and less	26.54	4.935	175	
34 – 37 scores	26.11	4.901	51	
38 scores and more	26.41	5.292	129	
Valuation of cultural heritage conservation (Aranyik knives)				0.00*
11 scores and less	28.30	5.839	162	
12 – 14 scores	24.91	3.952	147	
15 scores and more	24.71	2.227	46	

*statistically significant difference found at $p \leq 0.01$

Discussion and Conclusion

The result found that the awareness of people towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) was low (71.3%) which rejected the null hypothesis. The awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) was low were because of low perception of information and low valuation of

cultural heritage conservation (Aranyik knives). It is interesting to notice that most of the respondents gave value of cultural heritage in low level (45.6%). In additions, 45.1 percent of the respondents needed to know more information about the method of cultural heritage conservation (Aranyik knives). This can be implied that local people do not know the method of cultural heritage conservation (Aranyik knives) so that they do not have experience in cultural heritage conservation (Aranyik knives). Consequently, the awareness of cultural heritage conservation (Aranyik knives) was low. Thus, more information on cultural heritage conservation (Aranyik knives) may increase the awareness of local people.

The analysis of the differences between personal factors, socio-economics factors, supporting factors and people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft: A case study of Aranyik knives conservation, Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province

Hypothesis 1 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by sex.

The study found that there was no significant differences between sex and people awareness towards conservation of cultural heritage. *The hypothesis was rejected.* This could be explained that information perception was a result of personal interest. The result of this study was consistent with the study of Ariya Aubuathong (2007 : 148) who found that there was no significant differences between sex and cultural conservation in Phra Pathom Chedi, Nakhon Pathom Province.

Hypothesis 2 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by age.

Since most of the respondents included elders and young generations who had to go to school. Thus, they could not participate in the tradition and consequently they did not give value to cultural conservation. *The hypothesis was rejected.* The result of this study was consistent with the study of Ariya Aubuathong (2007 : 148) who found that there was no significant differences between age and cultural conservation in Phra Pathom Chedi, Nakhon Pathom Province.

Hypothesis 3 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by education level.

The study found that the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was not significantly affected by education level. *The hypothesis was rejected.* The hypothesis was rejected. Most of the respondents graduated primary school and lower (27.9%); followed by high school/ vocational school (23.9%), upper-secondary school (21.4%), diploma (14.9%), and bachelor degree and higher (11.8%). Therefore, their experience related to awareness were indifferent. In additions, the cultural conservation was not contained in the course syllabus. The respondents only obtained experience of cultural conservation when participating in the community's tradition. The result of this study was consistent with Amornsiri

Duangdee (2012 : 101) who studied tourists in Amphawa Floating Market in Samut Songkram Province and found that the difference of people awareness towards conservation of fireflies was insignificantly affected by education level.

Hypothesis 4 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by domicile.

The study found that the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was not significantly affected by domicile. *The hypothesis was rejected.* The domicile of most of the respondents was in Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province (89.0%) while 11.0 percent of the respondents were from outside the province (Yasothon, Khon Kaen, Pathumthani, Sarabuti, Nan, Nakhonsawan, etc.). The reason of moving to Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province was mostly due to marriage. Only few respondents moved and stayed alone. The result of this study was consistent to Kamjorn Wongprasert (2010: 124) who found that the difference in domicile did not significantly affect cultural conservation awareness.

Hypothesis 5 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by occupation.

The study found that the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was not significantly affected by occupation. *The hypothesis was rejected.*

Most of the respondents were businessman/ merchant (25.9%), followed by others (fighting cock feeding, construction, van driver, etc 11%), students (5.6%), and government/ state enterprise (2.8%). Occupation might affect the perception of the respondents. The perception depended on experiences, attention, valuation, as well as interest of the respondents. Personal awareness was a result of perception. Thus, the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was not significantly affected by occupation. The result of this study was consistent to Kamjorn Wongprasert (2010: 124) who found that the different occupation did not significantly led to difference in cultural conservation awareness.

Hypothesis 6 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by income.

The study found that the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was not significantly affected by income. *The hypothesis was rejected.* There was no expense in accessing to cultural heritage conservation. Both rich and poor people could engage in cultural heritage in the community. Thus, the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was not significantly affected by income. The result of this study was consistent with Amornsiri Duangdee (2012 : 101) who studied tourists in Amphawa Floating Market in Samutsongkram Province and found that the difference of people awareness towards conservation of fireflies was insignificantly affected by average income per month.

Hypothesis 7 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by number of household members.

The study found a significant difference between duration of stay and people awareness towards conservation of cultural heritage. The respondents who have lived in Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province for 18-35 years had high level of awareness towards cultural conservation. *The hypothesis was accepted.* Most of the respondents had lived in the community since they were born, thus; the different duration of stay led to difference of people awareness towards conservation of cultural heritage. The result of this study was consistent to Kamjorn Wongprasert (2010: 150) who found that the different duration of living led to difference in cultural conservation awareness at significant level 0.05

Hypothesis 8 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by number of household members.

The study found that the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was not significantly affected by number of household members. *The hypothesis was rejected.* Most of the respondents had approximately 4 members in the family including students and workers. Thus, they did not exchange information about cultural heritage conservation. Consequently, the different number of

household members did not lead to the difference of awareness towards conservation of cultural heritage. The result of this study was contradict to Veeraya Boonsin (2010 : 102) who studied people awareness towards water resources in Koh Samui District, Suratthani Province and found that the difference of people awareness towards water resources problem was affected by number of household members at significant level 0.001.

Hypothesis 9 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by level of knowledge.

The study found that the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by level of knowledge at significant level 0.001. *The hypothesis was accepted.* The respondents who had high level of knowledge towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) would have higher awareness than others. The result of this study was consistent with Darapak Yenjai (2008) who studied academic personnel in schools in Nakhonchaisri District, Nakhonpathom Province and found that the different score of knowledge led to difference in awareness towards air pollution from cremation at significant level 0.01.

Hypothesis 10 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by information perception.

The study found that the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was not significantly affected by information perception. *The hypothesis was rejected.* Most of the respondents perceived information related to cultural heritage conservation (Aranyik knives) in low level (49.3%). Consequently, the awareness towards cultural heritage conservation was low. The awareness of people who differently perceived the information towards conservation of cultural heritage handicraft was similar. The result of this study was consistent with Darapak Yenjai (2008 : 143) who studied academic personnel in schools in Nakhonchaisri District, Nakhonpathom Province and found that the different score of information perception led to difference in awareness towards air pollution from cremation at significant level 0.05.

Hypothesis 11 : The difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by valuation of cultural heritage.

The study found that the difference of people awareness towards conservation of cultural heritage handicraft was affected by valuation of cultural heritage at significant level 0.001. *The hypothesis was accepted.* The respondents who gave low valuation to cultural heritage had low awareness towards cultural heritage conservation. Since the level of knowledge of the respondents was in moderate and high level; thus the respondents differently gave valuation to the cultural heritage conservation.

The result of this study was consistent to Kamjorn Wongprasert (2010 : 152-153) who found that the different duration of living led to difference in cultural conservation awareness at significant level 0.05

Problems, obstacles, and recommendations to raise awareness towards cultural heritage conservation

According to the study, problems and obstacles in raising awareness towards cultural heritage conservation included;

1) Youths and new generation did not pay attention to inherit conducting Aranyik knives due to difficulty in the production process. In additions, the knowledge of Aranyik knives' making was not transferred to new generation. Thus, the number of knife makers was decreased.

2) Most of the respondents has been informed about cultural heritage conservation in low level. Although the frequency of receiving information was often (more than 4 times per month), the level of perception to the information was low. This might be because the information was not in the respondents' interest. The result of this study indicated that the respondents need to know these following information; 1) method of cultural heritage conservation (Aranyik knives), 2) importance of cultural heritage conservation (Aranyik knives), and 3) participation in cultural heritage conservation (Aranyik knives). Source of information that the respondents would like to receive was from television.

3) Local people were lack of knowledge and understanding towards cultural heritage conservation. The result of this study indicated that the respondents need to know these following information; 1) method of cultural heritage conservation (Aranyik knives), 2) importance of cultural heritage conservation (Aranyik knives), 3) participation in cultural heritage conservation (Aranyik knives). This is also a good opportunity for local people to participate in cultural heritage conservation (Aranyik knives).

4) The valuation of cultural heritage conservation (Aranyik knives) was low. Most of the respondents paid attention to occupation rather than to the cultural heritage conservation. They thought that it was a government's responsibility to conserve Aranyik knives. Once people were ignored to conserve cultural heritage, it was difficult to raise awareness to them.

Recommendations

Awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives)

1) Regarding knowledge and understanding, local people should be informed about cultural heritage conservation (Aranyik knives). The result of this study indicated that the respondents need to know these following information; 1) method of cultural heritage conservation (Aranyik knives), 2) importance of cultural heritage conservation (Aranyik knives), 3) participation in cultural heritage conservation (Aranyik knives). These activities should be

done by government or local government agencies in order to strengthen relationship between each other. This is also a good opportunity for local people to participate in cultural heritage conservation (Aranyik knives).

2) Regarding receive of information, most of the respondents has been informed about cultural heritage conservation in low level. Although the frequency of receiving information was often (more than 4 times per month), the level of perception to the information was low. This might be because the information was not in the respondents' interest. The result of this study indicated that the respondents need to know these following information; 1) method of cultural heritage conservation (Aranyik knives), 2) importance of cultural heritage conservation (Aranyik knives), and 3) participation in cultural heritage conservation (Aranyik knives). Source of information that the respondents would like to receive was from television.

3) Regarding the valuation of cultural heritage conservation (Aranyik knives), most of the respondents did not pay attention to the problems of cultural heritage conservation. The respondents have received benefit from cultural heritage (Aranyik knives) such as income and pride in community culture. As a result, local people were ignored to conserve cultural heritage (Aranyik knives). The community should set up community activities to teach community traditions by coordinating with temple and school. These activities would also increase public participation in cultural heritage conservation.

4) The respondents was lack of awareness in 1) method of cultural heritage conservation (Aranyik knives), 2) importance of cultural heritage conservation (Aranyik knives), 3) participation in cultural heritage conservation (Aranyik knives). Thus, the activities should be set up to promote knowledge with all age groups via community learning network.

Awareness raising

1) The related government agencies should support cultural heritage conservation (Aranyik knives) activities. Once people has attended the activities, they will value the cultural heritage and will consequently increase their awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives).

2) The study found that knowledge towards cultural heritage conservation (Aranyik knives) was medium. Therefore, youth and young generation as well as elders in the community should be informed about tradition, culture, and the way of sustain cultural heritage.

3) The local administrative organization and concerned government agencies should develop cultural tourism by focusing on the identity of Aranyik knives. The cultural tourism will increase income to the community.

4) The Aranyik handicraft training should be set up to increase number of new artists as well as to support creating new identity of products and marketable products.

Recommendations for Further Study

1. The way to increase knowledge towards cultural heritage conservation (Aranyik knives)
2. The way to increase people's awareness towards cultural heritage conservation (Aranyik knives)
3. Cultural tourism management (Aranyik knives) by local community

References

- Aekarat Phayattikool. (2012). **The study of cultural heritage of Chiang Khan district to design a Cultural Learning Center Chiang Khan district, Loei province.** Thesis. Master (Interior Design). Graduate School. Silpakorn University.
- Ariya Oubuatong. (2007). **A comparative study of awareness on cultural heritage conservation between Thai and foreign tourists: a case study of Phra Pathom Chedi, Nakhon Pathom province.** Thesis. Master of Arts (Environment). Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.
- Bureau of Education. Phra Nakohn Si Ayutthaya Municipality. (2016). **Annual traditions.**
- Chanidapa Krachaechan. (2014). **The participation of community members from the Kwai Rover, A riverside community in Kanchanaburi.** Thesis. Master of Arts Program in Environmental Social Sciences. Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.

- Kamjohn Wongprasert. (2010). **The Awareness of Local People Towards Cultural and Environment Conservation**. Thesis. Master of Arts (Environment). Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.
- Matichon Daily. (2014). **Ayutthaya city landscape**. Friday 25 April 2014.
- Ministry of Culture. (2005). **Definition, Concept, and Issue related to “Cultures”**. Office of the National Culture Commission: Bangkok.
- Ministry of Culture. (2007). **Cultural Master Plan 2007-2016 : Executive Summary**. Bangkok: Strategy and Planning Division. Office of the Permanent Secretary.
- Noppawan Threerapuncharoen. (2006). **Participatory action research of the community leader for environmental development on Muslim cultural tourism zone : case study on Phatuchai and Phathong, Phranakhon Si Ayuthhya District, Phranakhon Si Ayuthhya Province**. Research. Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
- Office of the National Culture Commission. (1985). **Sciences and values establishment**. Bangkok: Kurusapa Printing Ladphrao.
- Office of the Royal Society. (2012). **Culture**. Accessed on 18 February 2019.

- Paisan Sansornvisuth et al. (2014). **Knowledge management of local cultural heritage in Uthai Thani Province. Proceedings.** 15th Graduate studies in Northern Rajabhat Universities Conference. Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakorn Sawan Rajabhat University.
- Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Office. (2017). **Phra Nakhon Si Ayutthaya strategic movement following Ministry of Interior policy and provincial strategic plan 2016 - 2017.** Information and Communication Bureau: Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.
- Ploypattra Takulthongjaroen. (2014). **The awareness of cultural heritage conservation through the participatory process a case study of Saladaeng Nua village, Chiang Rai Noi.** Thesis. M.Arch. (Interior Architecture) Graduate School. Bangkok University.
- Rataya Saraporn. (2009). **Local people's participation in cultural heritage conservation: a case study of the old sector of Pattani town.** Thesis. Master of Arts (Environment). Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.
- Royal Institute Dictionary 1999. (2003). Bangkok: Nanmeebooks Publication Limited.
- Suwat Sirirat. (2008). **Knowledge of conservation and rehabilitation of mangrove forest area: a case study of people in Kwang Thakarm, Bang Khun Thein district, Bangkok, Thailand.** Thesis. Master of Arts (Environment). Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.

- Tanomlap Ratchawat. (2007). **Awareness of Thai tourists on cultural heritage conservation: a case study Wat Chaiwatthanaram, Phra Nakohn Si Ayutthaya Province.** Thesis. Master of Arts (Environment). Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.
- Thanakorn Trakarnta. (2007). **Guidelines for designing educational center of history on the cultural heritage site of Lop Buri.** Master Thesis. Thammasart University.
- Tipaporn Triban. (2014). **Guidelines for potential development of historical tourism: Case study of Aranyik Knives Village, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.** Thesis. Master of Arts (Hospitality and Tourism Industry Management). Bangkok University.
- Touchaporn Rock-chai. (2016). **The Analysis of Values and Existence of Knifesmithing Local Wisdom: A Case of Aranyik Knife Village at Nakhon Luang in Pha Nakhon Sri Ayutthaya Province.** Silpakorn Educational Research Journal. 8(2). 230-240.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (n.d.). (2005). **Convention concerning the protection of the world cultural and natural heritage.**

แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Ways to Develop the Faculty of Social Sciences
and Humanities' Library Service

สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม¹
Supattra Keittlearthum¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไป 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีการเก็บตัวอย่างจากผู้ใช้บริการจำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 19–23 ปี เป็นนักศึกษาปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความถี่ของการเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ไม่นั่นนอน และเวลาการใช้บริการอยู่ที่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ใน 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุด มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เอกสารงานวิจัย/วารสาร

¹นักเอกสารสนเทศ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิชาการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นิตยสารทั่วไป/หนังสือพิมพ์ ตำราวิชาการ/หนังสืออ่านประกอบ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เช่น มุมอ่านหนังสือ การให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือ/สืบค้นข้อมูล 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลห้องสมุด เอกสารแนะนำการให้บริการห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรมและมีกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมสนุกกับห้องสมุด 4) ด้านการบริการ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการเพิ่มเติมในวันเสาร์และวันอาทิตย์ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา มีระบบการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ 5) ด้านบุคลากรมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กระตือรือร้นในการให้บริการ และความรู้ความสามารถในการแนะนำให้ข้อมูล

คำสำคัญ : การให้บริการ ห้องสมุด การพัฒนาการให้บริการห้องสมุด

Abstract

The study, “Ways to Develop the Faculty of Social Sciences and Humanities’ Library Service”, was quantitative research aiming to study students, faculty members and office staffs’ needs in their use of the library service. Data were collected from 120 samples. Findings showed that most of the library users were female, aged between 19-23 years old, studying in the undergraduate level at the Faculty of Social Sciences and

Humanities, Mahidol University. The frequency of their use was once a week. The time of service use was not certain while the duration was less than one hour per time. The findings on their needs showed as follows. Library resources: The needs were in the high level for research documents and journals, e-resources, general knowledge books, magazines and newspaper, textbooks and outside readings. Facilities : The needs were in the high level, for instance, for a reading corner, WIFI service, compartments for small reading groups, and computers for information search. Public relation: the needs were in the high level for a library web site, leaflets, guidelines of library use, news announcements, training and library activities for library users to participate. Service: The needs were in the high level for convenient and systematic service, service on weekends, accurate organization of books on the shelves, availability of borrow and return service and audio-visual and electronic medias . Library staff: The needs were in the high level for friendly and enthusiastic service, and ability to provide information and recommendations.

Keywords : Service, Library, Development of library services

ที่มาและความสำคัญ

การพัฒนาบุคคลผ่านความรู้เป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะผ่านการศึกษา เน้นแนวคิดเรื่องการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ประกอบกับ แนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต การสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและหลากหลายรูปแบบ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ราชกิจจานุเบกษา, 2542) แนวทางการจัดการศึกษาที่เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยาน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์กีฬาและนันทนาการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทรัพยากรที่สำคัญของการสร้างความรู้ให้เกิดขึ้น คือ การมีทรัพยากรที่ตอบสนองต่อแนวคิดดังกล่าว ห้องสมุด ซึ่งเป็นศูนย์รวมทรัพยากรทั้งในรูปของ หนังสือ ตำราวิชาการ วารสาร นิตยสาร สื่อโสตทัศนฯ รวมไปถึงทรัพยากรในรูป อิเล็กทรอนิกส์ สิ่งเหล่านี้ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้แนวคิดของการพัฒนาคนผ่านความรู้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในสถาบันการศึกษา ถือได้ว่ามีความสำคัญมาก

ในระดับอุดมศึกษา นอกจากการฟังบรรยายจากอาจารย์ในชั้นเรียนแล้ว ยังต้องเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้อง เพราะผู้เรียนจะต้องมีความสามารถในการใฝ่หาความรู้อย่างสม่ำเสมอ (พุทธมนต์ พรนิมิตร, 2547) ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งค้นคว้าความรู้ที่สำคัญ ห้องสมุดจึงมีบทบาทหน้าที่ ที่จะต้องจัดบริการรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านการเรียนการสอน การวิจัย อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ 1) เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและสะสมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ต้นฉบับ ตัวเขียน โสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์การศึกษาอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของนิสิตนักศึกษา และอาจารย์ 2) เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและพิมพ์ผลงานวิจัยของนิสิตนักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัย 3) เป็นศูนย์กลางในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้หนังสืออ้างอิงเป็นอุปกรณ์สำคัญในการศึกษาค้นคว้า และวิจัยของนิสิตนักศึกษาและอาจารย์ 4) เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัยอื่นในด้านเอกสารและการวิจัย ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ห้องสมุดเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย คุณภาพของ

ห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย (วลัยลักษณ์ ผานิชชัย, 2542)

ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีความต้องการให้ ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุดจากการเข้าใช้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักเอกสารสนเทศของห้องสมุด จึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ว่ามีความต้องการต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด รวมถึงปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นบ้าง เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการจากผู้รับบริการให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์

376

1) เพื่อศึกษาความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไป

2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำถามการวิจัย

1) ความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไปเป็นอย่างไร

2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นอย่างไร

วิธีการวิจัย

การศึกษาศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) เพื่อศึกษาความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ และบุคคลทั่วไป และโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไป กลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 120 คน โดยเลือกกลุ่มประชากรแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มประชากรเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นกลุ่มที่สามารถให้ข้อมูลได้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายถึงระดับความต้องการ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และมีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ จะใช้การสรุปข้อความที่มีผู้เสนอความเห็นเพิ่มเติมมากที่สุด โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บตัวอย่างจากผู้ใช้บริการจำนวน 120 คน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
n=120			
เพศ	ชาย	27	22.5
	หญิง	91	75.8
	ไม่ระบุ	2	1.7
ช่วงอายุ	19 – 23 ปี	45	47.9
	24 – 28 ปี	11	11.7
	29 – 33 ปี	8	8.5
	34 – 38 ปี	11	11.7
	39 – 43 ปี	4	4.3
	44 – 48 ปี	2	2.1
	49 – 53 ปี	3	3.2
	54 – 58	2	2.1
	ไม่ระบุ	8	8.5
ประเภทของ กลุ่มตัวอย่าง	นักศึกษาปริญญาตรี	80	66.7
	นักศึกษาปริญญาโท	4	3.3
	นักศึกษาปริญญาเอก	8	6.7
	อาจารย์/นักวิจัย	6	5.0
	เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	20	16.7
	บุคคลทั่วไป	2	1.7
หน่วยงาน	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	117	97.5
	หน่วยงานภายนอก	3	2.5

จากตารางที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีเพศหญิงจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 เพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19–23 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

รองลงมาคือผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 24–28 ปีและ 34–38 ปีจำนวน 11 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือเป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 เกือบทั้งหมดอยู่ในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 117 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5 มีจำนวนเพียง 3 คนที่มาจากหน่วยงานภายนอกคณะฯ

สภาพการให้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของสภาพการให้บริการห้องสมุด

			n=120
สภาพการให้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ของการเข้าใช้ บริการ	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	78	65.0
	สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	28	23.3
	สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง	10	8.3
	สัปดาห์ละ 4 – 5 ครั้ง	1	.8
	ทุกวัน	1	.8
	ไม่ระบุ	2	1.7
ช่วงเวลาการให้บริการ	ก่อนเข้าเรียน	9	7.5
	ระหว่างเวลาเรียน	19	15.8
	พักกลางวัน	19	15.8
	หลังเลิกเรียน	11	9.2
	ไม่แน่นอน	62	51.7
เวลาการให้บริการ	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	44	36.7
	1 – 2 ชั่วโมง	40	33.3
	มากกว่า 2 ชั่วโมง	35	29.2
	ไม่ระบุ	1	.8

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของสภาพการใช้บริการห้องสมุด

ประเภทการใช้บริการ	หนังสือ/ตำราวิชาการ	22	18.3
	วารสาร	12	10.0
	ข่าวสาร	13	10.8
	สืบค้นข้อมูล	54	45.0
	อื่นๆ	19	15.8
	- รอพบอาจารย์ที่ปรึกษา	2	10.5
	- อ่านหนังสือสอบ	10	52.6
	- พักผ่อน	1	5.2
	- ใช้ไวไฟ	3	15.7
	- ทำงานส่วนตัว	3	15.7

380

จากตารางที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า ความถี่ของการเข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาได้แก่สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ช่วงเวลาของการใช้บริการ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการโดยมีช่วงเวลาที่ไม่นานอน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือช่วงระหว่างเวลาเรียนและช่วงพักกลางวัน จำนวนเท่ากันคือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 เวลาการใช้บริการอยู่ที่น้อยกว่า 1 ชั่วโมงมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 เวลาเข้าใช้บริการจำนวน 1-2 ชั่วโมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 โดยที่เข้าใช้บริการสืบค้นข้อมูลมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือการใช้บริการประเภทหนังสือหรือตำราวิชาการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และใช้บริการอื่น ๆ จำนวน 19 คน ร้อยละ 15.8 ได้แก่ อ่านหนังสือสอบมากที่สุดจำนวน 10 คน

ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากร

ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			
	จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
n=120				
ด้านทรัพยากร				
1. ตำราวิชาการ/หนังสืออ่านประกอบที่ใช้ อ่านประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร	120	3.82	1.021	มาก
2. หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอก เหนือจากตำรา และหนังสืออ่านประกอบ	120	3.83	.813	มาก
3. เอกสารงานวิจัย/วารสารวิชาการ	120	3.92	.866	มาก
4. นิตยสารทั่วไป/หนังสือพิมพ์	120	3.87	.907	มาก
5. หนังสือด้านสันตนาการ อ่านเพื่อความ เพลิดเพลินผ่อนคลายอารมณ์เช่น ศิลปะ วรรณคดี การท่องเที่ยว	120	3.82	.914	มาก
6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	120	3.88	.891	มาก
7. หนังสือคู่มือ หลักสูตร ประมวลการสอน	120	3.73	.896	มาก
8. หนังสืออ้างอิง	120	3.81	.836	มาก
9. หนังสือบันเทิงคดี ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อกเก็ตบู๊ดีส์	120	3.74	1.065	มาก
เฉลี่ยรวม	120	3.82	.726	มาก

จากตารางที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านทรัพยากรห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$ $SD = .726$) โดยข้อที่มีค่า

เฉลี่ยสูงสุดคือด้านเอกสารงานวิจัยและวารสารวิชาการ ($\bar{x} = 3.82$ SD = .866) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ ($\bar{x} = 3.88$ SD = .891) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หนังสือคู่มือ/ประมวลการสอน ($\bar{x} = 3.73$ SD = .896) ทั้งนี้ทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

n=120

	ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			
		จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือ/สืบค้นข้อมูล	120	4.10	.991	มาก
2.	บริการถ่ายสำเนา/เครื่องพิมพ์	120	4.01	1.126	มาก
3.	มุมอ่านหนังสือ	120	4.32	.879	มากที่สุด
4.	ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม	120	4.27	.905	มากที่สุด
5.	สภาพแวดล้อมภายใน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสว่างอุณหภูมิที่เหมาะสม	120	4.21	.801	มากที่สุด
6.	มีจุดบริการน้ำดื่ม	120	4.18	.820	มาก
7.	มีการให้บริการเครือข่ายไร้สาย	120	4.30	.816	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	120	4.20	.760	มาก

จากตารางที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$ SD = .760) โดยข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ มุมอ่านหนังสือ ($\bar{x} = 4.32$ SD = .789) รองลงมาคือ การให้บริการเครือข่าย

ไร้สาย (WIFI) ($\bar{x} = 4.30$ SD = .816) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ การมีบริการถ่ายสำเนา/เครื่องพิมพ์ ($\bar{x} = 4.01$ SD = 1.126)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการใช้บริการห้องสมุดด้านการประชาสัมพันธ์

ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			ความหมาย
	จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	
n=120				
ด้านการประชาสัมพันธ์				
1. มีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลห้องสมุด	120	3.82	.944	มาก
2. เอกสารแนะนำการให้บริการห้องสมุด	120	3.76	1.004	มาก
3. มีกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมสนุกกับห้องสมุด	120	3.60	1.079	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ	120	3.75	.976	มาก
เฉลี่ยรวม	120	3.73	.908	มาก

จากตารางที่ 5 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคุณสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$ SD = .908) โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ต้องการให้มีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.82$ SD = .944) รองลงมาคือ เอกสารแนะนำการให้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 3.76$ SD = 1.004) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีกิจกรรมที่ให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมสนุก ($\bar{x} = 3.60$ SD = 1.076)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการใช้
บริการห้องสมุดด้านบริการ

n=120

ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			
	จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการบริการ				
1. มีระบบการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด	120	4.13	.788	มาก
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	120	4.07	.811	มาก
3. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	120	4.11	.838	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวก รวดเร็ว	120	4.27	.817	มากที่สุด
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา	120	4.17	.803	มาก
6. การให้บริการล่วงเวลาในวันธรรมดา	120	4.08	.972	มาก
7. การให้บริการเพิ่มเติมในวันเสาร์-อาทิตย์	120	4.22	1.006	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	120	4.15	.734	มาก

จากตารางที่ 6 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคุณสังคมศาสตร์
และมนุษยศาสตร์ ด้านการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก
(\bar{x} = 4.15 SD = .734) โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด
คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว (\bar{x} = 4.27 SD =
.817) รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการเพิ่มเติมในวันเสาร์และวันอาทิตย์ (\bar{x} =
4.22 SD = 1.006) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การบริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า (\bar{x} = 4.07 SD = .811) 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
.811 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการใช้บริการห้องสมุดด้านบุคลากร

ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			ความหมาย
	จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	
n=120				
ด้านบุคลากร				
1. มีความรู้ความสามารถในการแนะนำให้ข้อมูล	120	4.02	.673	มาก
2. กระตือรือร้นในการให้บริการ	120	4.07	.758	มาก
3. การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	120	4.19	.737	มาก
เฉลี่ยรวม	120	4.09	.640	มาก

จากตารางที่ 7 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้านบุคลากร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$ SD = .640) ในส่วนของรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ($\bar{x} = 4.19$ SD = .737) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ($\bar{x} = 4.01$ SD = .673)

อภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สภาพของการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไป

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 19–23 ปี และมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเพศหญิงและเพศชาย

มีความสนใจ ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของเพศหญิง พบว่า มีการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากกว่าเพศชาย โดยมีความถี่ของการเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทั้งนี้เนื่องมาจากความจำเป็นของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังกาบ บุญย้อย, นกตล เล็กสวัสดิ์ และลำปาง แสงจันทร์ (2537) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่เคยเข้าใช้บริการในหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะฯ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการไม่บ่อยนัก การเข้าใช้บริการจะขึ้นอยู่กับโอกาสหรือความจำเป็น อีกทั้งนักศึกษาส่วนใหญ่สามารถค้นคว้าข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนได้จากอินเทอร์เน็ตจากที่บ้านได้ จึงทำให้มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่บ่อยนัก และส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดคณะบ่อยกว่าหอสมุดกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนวพร สุริยะ (2553) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ที่ใช้ห้องสมุดเป็น นิสิตระดับปริญญาตรี มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง เพื่อนั่งอ่านหนังสือ ยืม-คืนวัสดุต่าง ๆ รวมทั้งใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูลหาหนังสือ และวารสาร ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการโดยมีช่วงเวลาที่ไม่นานนอน และเวลาการใช้บริการอยู่ที่ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง เนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นนักศึกษาปริญญาตรีที่มีเวลาการเรียน ความต้องการห้องสมุด และเวลาว่างในการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน จึงทำให้เวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่นานนอน สอดคล้องกับงานวิจัยของเรณูภา สันธิ และคณะ (2545) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท (ภาคปกติ) ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า

1 ครั้ง/สัปดาห์ เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน โดยเข้าใช้วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 11.00-12.00 น. และ 12.00-13.00 น. ตามลำดับ และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 12.00-13.00 น. และ 13.00-14.00 น. ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน โดยเข้าใช้ในวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 16.00-17.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 13.00-14.00 น. ส่วนประเภทการเข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อสืบค้นข้อมูลมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสหไทย ไชยพันธุ์ (2553) ศึกษาการใช้และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศในการค้นคว้าเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ผลการวิจัยพบว่า ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้งสูงสุดร้อยละ 34.10 ไม่รู้สารสนเทศที่ต้องการอยู่ที่ใด สูงสุดร้อยละ 50.40 นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการทำรายงาน โครงการ และการค้นคว้าเพิ่มเติม เพราะงานบริการของห้องสมุดมีหลายอย่าง ขึ้นอยู่กับนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดได้มีบริการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นบริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือของห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ สามารถค้นหาหนังสือด้วยตนเองได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

ตอนที่ 2 ความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลและบุคคลทั่วไป

2.1 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านทรัพยากรห้องสมุดมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เอกสารงานวิจัย/วารสารวิชาการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากตำรา และหนังสืออ่านประกอบ นิตยสารทั่วไป/หนังสือพิมพ์ ตำราวิชาการ/หนังสืออ่านประกอบที่ใช้อ่านประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้อง

กับแนวคิดของกุลธนา ธนาพงศธร (2530) ได้นิยามหลักการให้บริการไว้ว่า ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านเอกสารงานวิจัย และวารสารวิชาการในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบเสียง วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพิก และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง ต้องมีหลักเกณฑ์ การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา คือต้องมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่เข้าห้องสมุด เช่น ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ทุกระบบการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตและเผยแพร่โดยสถาบันอุดมศึกษา ต้นสังกัด และทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ สติปัญญา และนันทนาการตลอดจนแนวทางในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เป็นต้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านทรัพยากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ รองลงมาคือ ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน และ ความพอเพียงของวารสาร/นิตยสาร ความทันสมัยของหนังสือ ดังนั้น การมีทรัพยากรที่เพียงพอรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความ

พึงพอใจในการใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิณณพัทธ์ ชื่นชมน้อย (2555) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ พบว่า มีความต้องการหนังสือ ตำรา ประกอบหลักสูตร, หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากหนังสือตำรา และหนังสืออ่านประกอบ, หนังสือด้านสันตนาการ เพราะเป็นการส่งเสริมการอ่าน สนับสนุนการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และคุ้มค่า และให้เกิดความรู้ ความเพลิดเพลิน พัฒนาสมองให้มีสติปัญญา เฉลียวฉลาด สามารถนำสิ่งที่ได้จากการอ่านไปปฏิบัติ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ที่ตนต้องการ

2.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้าใช้บริการ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น มุมอ่านหนังสือ การให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือ/สืบค้นข้อมูล เป็นต้น โดยสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดเกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุด โดยสอดคล้องกับหลักความสะดวกของกุลธนะ ธนาพงศธร (2530) ได้กล่าวว่า การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และสอดคล้องกับแนวคิดของงานบริการห้องสมุดในด้านการบริการการอ่าน ซึ่งเป็นบริการหลักของห้องสมุดที่จัดหาและคัดเลือกหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มาไว้เพื่อให้บริการ และจัดเตรียมสถานที่ให้อำนวยความสะดวกต่อการอ่าน เพื่อตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของอภิญาพร มาลีวรรณ (2540) อ้างถึงในวิเชียร ชันธหัตถ์, 2536) ได้กล่าวถึงหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ สถานที่สะอาด สะดวกสบาย และสวยงาม นอกจากนี้ยัง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรกได้ ดังนี้ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือ มีความเหมาะสมสามารถหยิบหนังสือใช้ได้ รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการมีความเงียบสงบ เหมาะแก่การค้นคว้า และสำนักวิทยบริการมีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการ

2.3 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านการประชาสัมพันธ์มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลห้องสมุด เอกสารแนะนำการใช้บริการห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ และมีกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมสนุกกับห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เช่น การเข้าสู่หน้าจอบริษัทของสำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้ต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดติดอยู่ภายในสำนักวิทยบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการรับรู้ของผู้ใช้บริการ สามารถจูงใจผู้ใช้บริการให้เข้าห้องสมุด

2.4 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านการบริการมีความต้องการ

อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการเพิ่มเติมในวันเสาร์และวันอาทิตย์ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา มีระบบการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการล่วงหน้าในวันธรรมดา และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของรุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ เวลาเปิด-ปิด ห้องบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ รองลงมาคือ สิทธิต่าง ๆ ในการเข้าค้นคว้าเอกสาร มีความเหมาะสม และมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ระเบียบในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของนวพร สุริยะ (2553) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งหมด 11 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด การให้บริการช่วงเปิด-ปิดเทอม จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น จำนวนหนังสือที่ให้ยืม เนื้อหาของหนังสือและวารสารตรงกับความต้องการ ระยะเวลาในการยืม ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับ การให้คำแนะนำในการสืบค้นความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพราะงานบริการของห้องสมุด เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ทุกระดับ งานที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในด้านการอ่าน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

2.5 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านบุคลากรมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กระจื่อหรือร้อนในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการแนะนำให้อข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และรับฟังปัญหาในการใช้บริการของท่านและพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการ พูดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติท่านทุกครั้งที่มาติดต่อขอใช้บริการเท่ากัน และสอดคล้องกับแนวคิดของอภิญาพร มาลีวรรณ (2540) อ้างถึงในวิเชียร ชันธหัตถ์, (2536) ได้กล่าวถึงหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ สถานที่สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน ตรงต่อเวลา ความกระจื่อหรือร้อนที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน บริการความสะอาดแก่ลูกค้า ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องแสดงอาการเบื่อหน่าย เพราะผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นการให้บริการจนกระทั่งการบริการสิ้นสุดลง ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องมีการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ ด้วยการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี กระจื่อหรือร้อนในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการแนะนำให้อข้อมูลแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่

1) จากการศึกษาเชิงปริมาณในประเด็นของความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการ ให้เป็นระบบและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีความถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการง่ายต่อการสืบค้นทรัพยากร

2) มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ห้องสมุดให้มีมุมในการประชุมกลุ่มย่อย และอ่านหนังสือในรูปแบบของ Co-working Space เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ให้ได้อย่างเต็มที่ โดยทางห้องสมุดได้มีการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต wifi เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษางานบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เปรียบเทียบงานบริการด้านต่างๆ ของห้องสมุดคณะอื่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2) ควรมีการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจแนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้สามารถเก็บข้อมูลตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

กุลธน ธนาพงศธร. (2530). การบริหารงานบุคคล, เอกสารการสอนวิชาชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- จิณณพัทธ์ ชื่นชมน้อย. (2556). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. นครปฐม : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- นวพร สุริยะ. (2553). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พุทธมนต์ พรนิมิตร. (2547). ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการใช้ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. สืบค้นจาก <http://www.moe.go.th/main2/plan/p-r-b42-01.htm>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว. (2554). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เรณูกา สันติ, ประกายมาส มิยะ และพิศมัย กัลยาวงศ์. (2545). ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วลัยลักษณ์ ผานิชชัย. (2542). การใช้และความต้องการสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิเชียร ชันธหัตถ์. (2536). **คุณภาพการบริการลูกค้า**. กรุงเทพฯ : บั๊คแบงก์.
- สหไทย ไชยพันธุ์. (2553). การใช้และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศในการค้นคว้าเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง. **วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**, 2 (2), 39-53.
- อังกาบ บุญย้อย, นกตล เล็กสวัสดิ์ และลำปาง แสงจันทร์. (2537). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาด
การท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา อำเภอลำเจ็ดย่าง จังหวัดเพชรบุรี¹
**Development of Agro-tourism Activity Model to Promote the
Tourism Market of Sam Phraya Sub-district, Cha Am District,
Phetchaburi Province**

พจนนา บุญคุ้ม²

Potjana Boonkum²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา อำเภอลำเจ็ดย่าง จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของตำบลสามพระยา 2) พัฒนา รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา และ 3) หาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบการวิจัยและพัฒนา พื้นที่ศึกษา ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชนในพื้นที่ของตำบลสามพระยา จำนวน 8 หมู่บ้าน ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ 1) ประชาชนในตำบลสามพระยา

¹บทความนี้เขียนขึ้นเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยเรื่อง การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา อำเภอลำเจ็ดย่าง จังหวัดเพชรบุรี

This article is written to publish research results on Development of Agro-Tourism Activity Model to Promote the Tourism Market of Samphraya Subdistrict Cha-am District Phetchaburi Province

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร Email Address: b_pojjana@hotmail.com

จำนวน 360 คน 2) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอชะอำ จำนวน 390 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถาม 3) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ จำนวน 10 คน 4) ผู้บริหารและบุคลากรของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี จำนวน 5 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม 5) นักศึกษาของวิทยาลัยฯ จำนวน 30 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ประเด็นสัมภาษณ์ ประเด็นสนทนากลุ่ม และแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนสิงหาคม-พฤศจิกายน 2559 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของพื้นที่ตำบลสามพระยามีกิจกรรมที่หลากหลายและมีศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืน โดยจำแนกกิจกรรมเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการปลูกพืช 2. ด้านการประมง และ 3. ด้านการปศุสัตว์ 2) รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นคือ S-SAC Model โดย S ตัวแรก คือ เกษตรพอเพียง (Sufficiency Agriculture) S ตัวที่สอง คือ ชุมชนยั่งยืน (Sustainable Community) A คือ เทคโนโลยีการเกษตร (Agricultural Technology) และ C คือ เครือข่ายความร่วมมือ (Cooperation Network) และ 3) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา เช่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนควรนำรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรไปขยายผลในกลุ่มสถานศึกษา โดยเฉพาะกลุ่มวิทยาลัยการเกษตรของประเทศ เพื่อนำไปปฏิบัติให้เห็นผลในเชิงรูปธรรมต่อไป และควรพัฒนาความรู้รวมทั้งทักษะในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยเฉพาะในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถ

ดึงดูดความสนใจกลุ่มเป้าหมายให้แก่ชุมชนโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุก ๆ ด้าน เช่น การเสนอความคิดเห็นและการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืนของชุมชนสืบต่อไป

คำสำคัญ : การพัฒนารูปแบบกิจกรรม การท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตลาดการท่องเที่ยว ตำบลสามพระยา

Abstract

The research on the development of Agro-tourism activity model to promote the tourism market of Sam Phraya sub-district, Cha Am district, Phetchaburi province aimed to 1) study Agro-tourism activities in Sam Phraya sub-district, 2) develop Agro-tourism activity model to promote the tourism market of Sam Phraya sub-district, and 3) find policy proposals for the development of agro-tourism activity model to promote the tourism market in Sam Phraya sub-district. The research and development (R&D) was used in the study. The research areas were agricultural tourist attractions in eight villages of Sam Phraya sub-district. The key informants included 1) 360 residents in Sam Phraya sub-district, and 2) 390 tourists visiting Cha Am district, data collection for both groups was conducted by inquiry. 3) ten public and private sector stakeholders, academics and people in the areas, and 4) five administrators and staff of Phetchaburi College of Agriculture and Technology. The data collection of 3 and 4 was conducted by the interview and group discussion. 5) 30 students of Phetchaburi College of Agriculture and Technology were inquired

for the data. The tools were the interview issues, group discussion issues, and a questionnaire, and the data collection was conducted during August-November 2016. The quantitative data was analyzed for frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and; the qualitative data was analyzed by content analysis.

The results were as follows: 1) The Agro-tourism activities of Sam Phraya sub-district were various and had the potential to become sustainable Agro-tourism destinations, namely a) cultivation, b) fishery, and c) livestock. 2) S-SAC was developed as the agricultural activity model to promote the tourism market of Sam Phraya sub-district: S = sufficiency agriculture, S = sustainable community, A = agricultural technology, and C= cooperation network. 3) The policy proposals for the development of Agro-tourism activity model to promote the tourism market in Sam Phraya sub-district were all related sectors should expand the model in the educational institutions, especially agricultural college nationwide, to implement for concrete results. Moreover, knowledge and skills in Agro-tourism management should be developed especially in the tourism activities which can attract the target groups to the community by involving the community in all aspects, such as suggesting opinions and managing for the sustainability of the community.

Keywords : development of the activity model, Agro-tourism, tourism market, Sam Phraya sub-district

บทนำ

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อประเทศไทยในฐานะเป็นกลไกหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยการสร้างงานสร้างอาชีพและสร้างรายได้ให้กับคนไทยและประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ตลอดมา รัฐบาลไทยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาประเทศจึงได้บรรจุเรื่องการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติเพื่อให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนา โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 – 2559 เพื่อเป็นแผนหลักในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการฟื้นฟูและกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวให้ขยายตัวและเกิดความยั่งยืน เพื่อเร่งรัดและสร้างศักยภาพในการหารายได้จากการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความพร้อมทั้งด้านคุณภาพการแข่งขันและให้เกิดการสร้างรายได้และกระจายรายได้ควบคู่ไปกับการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยน้อมนำแนวคิด “เศรษฐกิจพอเพียง” และ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” มาใช้ในการจัดทำแผนฯ ผลการพัฒนาที่ผ่านมาทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จำนวนนักท่องเที่ยวจาก 14.0 ล้านคน ในปี 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 24.8 ล้านคนในปี 2557 โดยเพิ่มสูงสุดในปี 2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากถึง 26.5 ล้านคน และสูงสุดเป็นลำดับที่ 7 ของโลก นอกจากนี้ประเทศไทยยังประสบความสำเร็จในการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวโดยมีการขยายตัวในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 18.9 ต่อปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558 : 1-10; กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554 : 3,8)

ประเทศไทยมีทรัพยากรพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวหลากหลายกระจายอยู่ในทุกจังหวัดและมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว ส่งผลให้

ไทยเป็นประเทศหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง (วรรณวีร์ บุญคุ้ม, 2556 : 1) นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นแหล่งผลิตอาหารสำคัญของโลก สามารถผลิตสินค้าเกษตรได้หลากหลายเกินความต้องการบริโภคภายในประเทศและมีมากพอสำหรับส่งเป็นสินค้าออกไปขายยังประเทศต่าง ๆ ทั้งในรูปสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรม สร้างรายได้เข้าประเทศอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่าปีละ 945,000 ล้านบาท ขณะเดียวกันการผลิตในภาคเกษตรก็เป็นฐานวัตถุดิบให้กับภาคอุตสาหกรรมในประเทศและภาคบริการ อาทิ การแปรรูปสินค้าเกษตรที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคในประเทศต่าง ๆ และการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553 : 37-38)

การท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งที่มีกิจกรรมการเกษตรเป็นกิจกรรมหลักในการท่องเที่ยวและยังเป็นการท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกับรากฐานของสังคมไทย เป็นวิถีชีวิตของคนไทยที่ประชาชนส่วนใหญ่ยังประกอบอาชีพเกษตรกรรม สามารถสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกรโดยเฉพาะสังคมชนบทซึ่งมีความผูกพันกับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมาอย่างยาวนาน การพัฒนาส่งเสริมให้พื้นที่เกษตรได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้มาเยี่ยมชมได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เกิดความประทับใจ ได้รับความรู้และประสบการณ์อันจะนำมาซึ่งรายได้ จึงนับเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งสถานศึกษาด้านการเกษตรควรพิจารณาดำเนินการหากมีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการบูรณาการองค์ความรู้ การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ทั้งสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรภาครัฐและเอกชน รวมถึงประชาชนในพื้นที่

เพชรบุรี เป็นจังหวัดที่อยู่ทางด้านตะวันตกของประเทศไทย ภูมิประเทศส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นที่ราบสูงและภูเขาสูงชัน มีสันปันน้ำแบ่งน้ำเป็นสองส่วนไหลสู่ประเทศพม่าและอีกส่วนหนึ่งเป็นต้นน้ำของแม่น้ำเพชรบุรี และแม่น้ำปราณบุรีซึ่งส่งผลให้มีความอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ ป่าไม้และแร่ธาตุ นอกจากนี้จังหวัดเพชรบุรียังมีธรรมชาติและภูมิประเทศอันสวยงามหลากหลายทั้งภูเขา ป่าทึบ ที่ราบลุ่มแม่น้ำตลอดจนชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทย จึงส่งผลให้จังหวัดเพชรบุรีมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย และสมบูรณ์กว่าจังหวัดอื่นไม่ว่าจะเป็นชายหาด ทะเลอันสวยงาม น้ำตก ถ้ำ ป่า เขายังคงความเป็นธรรมชาติอันงดงาม ตลอดจนทะเลสาบน้ำจืดขนาดใหญ่ที่อยู่ท่ามกลางธรรมชาติของแมกไม้และมีแหล่งศึกษางานด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอีกจำนวนมาก จากสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี 2554 จังหวัดเพชรบุรี มีผู้มาท่องเที่ยวและทัศนจร จำนวน 5,010,666 คน เป็นชาวไทย 4,605,913 คน ชาวต่างประเทศ 404,753 คน รายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรี ในปี พ.ศ. 2555 มีมูลค่า 16,299.00 ล้านบาทซึ่งเมื่อเทียบกับรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรี ในปี พ.ศ. 2554 มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 22.02 % (สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี, 2557 : 15 - 16)

องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองข้าวนก ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อยู่ห่างจากอำเภอชะอำ 22 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 115.59 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 72,243.75 ไร่ เป็นพื้นที่ทำการเกษตร 39,064 ไร่ รวม 8 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านสามพระยา หมู่ที่ 2 บ้านช้างแท่งกระจาด หมู่ที่ 3 บ้านดอนมะกอก หมู่ที่ 4 บ้านหนองข้าวนก หมู่ที่ 5 บ้านหนองโสน หมู่ที่ 6 บ้านอ่างหิน หมู่ที่ 7 บ้านเขากระปุกพัฒนา และหมู่ที่ 8 บ้านโครงการพัฒนา มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,763 ครัวเรือน จำนวนประชากร 4,872 คน ประชากรมีอาชีพหลัก คือ การทำไร่และทำสวน อาชีพเสริม คือ การรับจ้าง เลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจและ

ทำนา (วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี, 2555 : 1-2; สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา, 2559 : 4) พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงเชิงเขามีภูเขาล้อมรอบ เป็นภูเขาที่มีต้นไม้ขนาดเล็ก มีภูเขาอยู่หนึ่งลูกเรียกว่าเขาเตาปูน ซึ่งมีต้นไม้ขึ้นหนาแน่นจึงได้ใช้เป็นโครงการเพาะเลี้ยงพันธุ์สัตว์ป่าในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ สับปะรด มะเขือเทศ กลัวย่น้ำว่า แตงโม ขนุน อ้อย ข้าวโพด มันสำปะหลัง ฯลฯ และเลี้ยงสัตว์ ตำบลสามพระยามีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ 5 แห่ง คือ ศูนย์เพาะเลี้ยงพันธุ์สัตว์ป่าโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ราชบุรี บรมราชชนนี น้ำตกหุบสบู สวนวัฒนาการเดินและอ่างเก็บน้ำห้วยตะแบด ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา ได้รับการพัฒนาไปมาก โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ถนนแทบทุกสายได้ก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตทุกหมู่บ้าน มีถนน 4 เลน ตัดผ่านตำบล มีระบบประปาหมู่บ้าน มีการขยายเขตไฟฟ้า พัฒนาด้านสังคมและส่งเสริมการศึกษา

แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2559-2561 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ได้จัดให้มีโครงการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในหมู่บ้านที่ 1-8 โครงการปลูกมะนาวในร่องปูน หมู่ที่ 3 เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง โครงการฟาร์มแพะมาตรฐานระดับชุมชน หมู่ที่ 8 โครงการสร้างโรงเรียนเลี้ยงสัตว์ในที่สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีสถานที่เลี้ยงสัตว์เป็นการเสริมรายได้แก่ประชาชนในหมู่ที่ 3 จัดตั้งกลุ่มเกษตรกรตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ชีวิตอย่างพอเพียงและยั่งยืนในหมู่ที่ 1-8 โครงการจัดตั้งกลุ่มผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรและโครงการจัดตั้งกลุ่มเกษตรแบบผสมผสาน ในหมู่ที่ 1-8 เพื่อเป็นการประกอบอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน นอกจากนี้ ทุกหมู่บ้านยังมีการ

พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน น้ำ ไฟฟ้า ขึ้นในชุมชนเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนอีกด้วย (สำนักปลัด อบต. สามพระยา, 2559 : 3-6) นอกจากชุมชนเกษตรทั้ง 8 หมู่บ้านของตำบลสามพระยาที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ทำการเกษตร ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ ซึ่งสามารถจัดกิจกรรมการเกษตรเป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวได้แล้ว ตำบลสามพระยายังมีสถานศึกษาทางการเกษตรที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้เป็นอย่างดีอีกหนึ่งแห่งคือวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี เป็นสถานศึกษาในสังกัดกองวิทยาลัยเกษตรกรรม กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ปัจจุบันวิทยาลัยเกษตรฯ มีการจัดการเรียนการสอนในสาขาที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพให้กับเยาวชนในจังหวัดเพชรบุรีและพื้นที่ใกล้เคียงในระดับอนุปริญญาและยังเปิดสอนหลักสูตรวิชาชีพเกษตรกรรมระยะสั้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อผลิตบุคลากรทางการเกษตรที่มีคุณภาพในทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาและวิสัยทัศน์ของวิทยาลัยฯ คือ ภูมิรู้ ภูมิธรรม น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเป็นสถาบันอาชีวเกษตรชั้นนำ ผลิตและพัฒนาคนคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สู่ภูมิสังคม โดยมีพื้นที่ดำเนินการ 4,620 ไร่ ประกอบไปด้วยพื้นที่เพาะปลูกพืชเกษตร พืชแบบผสมผสาน นอกจากนี้ยังมีพื้นที่ทำการประมงและพื้นที่เลี้ยงสัตว์ บนพื้นที่ที่กว้างขวาง อุดมด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อมต่อการรองรับนักท่องเที่ยว (วรรณวีร์ บุญคุ้ม, 2556 : 3-4) นอกจากนี้ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรียังเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีการเกษตร มีการคิดค้นและผลิตเครื่องตัดใบ เครื่องผสมอาหารสูตรรวมสำหรับเลี้ยงโคที่เรียกว่า “Total Mixed Ration, TMR” ซึ่งเป็นอาหารที่

ช่วยให้โคนมมีน้ำนมและกินอาหารได้มากขึ้น และมีการคิดค้นอาหารเสริมสำหรับเลี้ยงโค ที่เรียกว่า “ซ็อกโกแลต-โค” ซึ่งเป็นอาหารเสริมที่ช่วยให้โคนมีสุขภาพดี ลดการสูญเสียน้ำหนักในหน้าแล้ง (วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี, 2556 : 1)

ดังนั้น เพื่อให้พื้นที่ของตำบลสามพระยา ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย พ.ศ. 2555-2559 และแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2559-2561 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา ดังกล่าวข้างต้น และเพื่อส่งเสริมการสร้างรายได้ทางด้านการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยาและของประเทศ จึงควรมีการศึกษารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของตำบลสามพระยา ในการรองรับและส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว อันจะก่อให้เกิดการบูรณาการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบองค์รวมเป็นการน้อมนำแนวพระราชดำริในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้กับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้อย่างเหมาะสมและก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในพื้นที่ดังกล่าว รวมทั้งเป็นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในชุมชนและสร้างรายได้ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ประชาชน องค์กรภาครัฐ และเอกชน ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาพื้นที่แห่งนี้ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพอเพียงและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของตำบลสามพระยา
2. เพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา

3. เพื่อหาข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา

วิธีการวิจัย

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) เนื่องจากการวิจัยลักษณะนี้มุ่งสร้างนวัตกรรมใหม่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการหลายวิธีเพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

พื้นที่ในการศึกษา

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชนในพื้นที่ของตำบลสามพระยา จำนวน 8 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านสามพระยา หมู่ที่ 2 บ้านช้างแทงกระจาด หมู่ที่ 3 บ้านดอนมะกอก หมู่ที่ 4 บ้านหนองข้าววน หมู่ที่ 5 บ้านหนองโสน หมู่ที่ 6 บ้านอ่างหิน หมู่ที่ 7 บ้านเขากระปุกพัฒนา และ หมู่ที่ 8 บ้านโครงการพัฒนา รวมถึงพื้นที่ของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี ซึ่งมีความพร้อมด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ประชาชนในพื้นที่ตำบลสามพระยา 1,763 ครัวเรือน จำนวน 4,872 คน (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา, 2559)
2. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 100,000 คน
3. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และตัวแทนประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ จำนวน 30 คน

4. ผู้บริหารและบุคลากรของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี จำนวน 45 คน (วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี, 2558)

5. นักศึกษาของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรีที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ประชาชนในตำบลสามพระยา จำนวน 360 คน

2. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอชะอำ จำนวน 390 คน

3. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ จำนวน 10 คน

4. ผู้บริหารและบุคลากรของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี จำนวน 5 คน

5. นักศึกษาของวิทยาลัย จำนวน 30 คน

โดยกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และ 2 คือกลุ่มที่ใช้ในการศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของตำบลสามพระยา ในขั้นตอนที่ 1 ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 3 และ 4 คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรับรองกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของตำบลสามพระยา ในขั้นตอนที่ 2 ของการวิจัย

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรในกลุ่มที่ 1 และ 2 กำหนดขนาดโดยใช้วิธีการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการสุ่ม 95% สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 3 และ 4 ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 15 คน เพื่อรวบรวมข้อมูลด้วยการจัดสนทนากลุ่ม และกลุ่มที่ 5 ซึ่งใช้ในการทดลองใช้รูปแบบการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรจำนวน 30 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research: R₁)

ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานในการวิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสภาพการณ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรของจังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)

2. ศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของตำบลสามพระยาและวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี โดยการลงสำรวจ SWOT Analysis และการสอบถามโดยใช้แบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา (Development : D₁)

ขั้นตอนนี้เป็นการสร้างและพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยดำเนินการดังนี้

1. สร้างและพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มาสร้างและพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

2. ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยาที่พัฒนาขึ้น โดยนักวิชาการจำนวน 5 คน เพื่อรับรองรูปแบบของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่พัฒนาขึ้นโดยใช้แบบประเมิน

3. นำเสนอรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกับชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อรับทราบและทำความเข้าใจร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 3 การวิจัย (Research : R₂) การทดลองใช้รูปแบบ (Implementation : I)

ขั้นตอนนี้เป็นการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่สร้างและพัฒนาขึ้น ในพื้นที่ศึกษา โดยดำเนินการดังนี้

นำรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่พัฒนาขึ้นมาและผ่านการรับรองโดยนักวิชาการแล้วไปทดลองใช้ในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพต่อการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรของตำบลสามพระยา โดยมีนักศึกษาและผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development : D₂) เพื่อประเมินผลและปรับปรุง (Evaluation : E)

ขั้นตอนนี้เป็นการประเมิน ปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบกิจกรรม หลังจากนั้นจัดสนทนากลุ่มร่วมกับนักวิชาการ ผู้นำชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อประเมินผล ปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมฯ และหาข้อเสนอเชิงนโยบายก่อนที่จะวิเคราะห์ สรุปผลและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของพื้นที่ตำบลสามพระยา โดยเฉพาะวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรีมีสภาพกิจกรรมที่หลากหลายและมีศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืน โดยจำแนกกิจกรรมเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการปลูกพืช 2. ด้านการประมง และ 3. ด้าน

การปศุสัตว์ กิจกรรมที่สามารถใช้เป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรของวิทยาลัยฯ ได้แก่ การปลูกพืชแบบผสมผสาน การทำก้อนเชื้อเห็ดนางฟ้า การผลิตเปลี่ยนยอดชวนชม Two in one การต่อยอด การจัดรากใหม่ให้สวยงาม การสาธิตแปลงเกษตร การปลูกและการดูแลผักปลอดภัยจากสารพิษ ชนิดต่าง ๆ การปลูกสับปะรดฉีกตาพันธุ์เพชรบุรี 1 และการเก็บเกี่ยวผลผลิต การเลี้ยงกุ้งลือบสเตอร์น้ำจืดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ฟาร์มโคนมและโคนเนื้อ การรีดนมโค โรงผลิตผลิตภัณฑ์จากนมโค การทำซ็อกโกแลตโค การอัดฟองหญ้าแห้งสำหรับเลี้ยงโค และการสาธิตวิธีการควบคุมโคด้วยไส้

2. รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น คือ S-SAC Model ซึ่งผ่านการประเมินรูปแบบโดยนักวิชาการจำนวน 5 ท่าน ผลจากการประเมินพบว่า รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรมีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 S-SAC Model ประกอบด้วย S ตัวแรกคือ เกษตรพอเพียง (Sufficiency Agriculture) หมายถึง เกษตรพอเพียงตามศาสตร์พระราชา ได้แก่ การดำเนินชีวิตของเกษตรกรและประชาชนในตำบลสามพระยา ด้วยความพอเพียง ความพอประมาณ ความมีเหตุผลในการพิจารณาอย่างรอบคอบและการมีภูมิคุ้มกันที่ดีพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นด้วยการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์เพื่อการดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข โดยใช้การปลูกพืชปลอดภัยตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการปลูกพืชแบบผสมผสานโดยใช้ทฤษฎีใหม่ชีวิตวิถีเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นแนวทางในการปฏิบัติ S ตัวที่สอง คือ ชุมชนยั่งยืน (Sustainable Community) หมายถึง ชุมชนยั่งยืน อันเป็นผลมาจากการให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการวางแผน ลงมือปฏิบัติและติดตามผลรวมทั้งมีส่วนร่วมในการผลิตและจำหน่ายผลิตผลและมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันในทุก ๆ ด้านทั้งกิจกรรมการเกษตรและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว โดยชุมชน

จะต้องได้รับประโยชน์ร่วมกันและมีความเท่าเทียมกัน A คือเทคโนโลยีการเกษตร (Agricultural Technology) หมายถึง เทคโนโลยีการเกษตร ซึ่งได้แก่ การประดิษฐ์คิดค้น การนำเทคโนโลยีทางการเกษตรมาใช้เพื่อเป็นการเพิ่มผลผลิตแก่ชุมชนและเกษตรกรของตำบลสามพระยา รวมทั้งเครือข่ายเกษตรกรกรมของประเทศ และ C คือ เครือข่ายความร่วมมือ (Cooperation Network) หมายถึง เครือข่ายความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือ การประสานความร่วมมือกันในด้านต่าง ๆ ทางการเกษตรและการท่องเที่ยวระหว่างหน่วยงานองค์การเกษตรและการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยรูปแบบกิจกรรมที่พัฒนาขึ้นนี้คงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของชุมชน วิทยาลัยเกษตรฯ และแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ที่มุ่งเน้นเรื่องความพอเพียง พอมี พออยู่ พอกิน และพอประมาณ ในการใช้ชีวิตของประชาชน

3. ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา ประการสำคัญ คือ

3.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนโดยเฉพาะหน่วยงานด้านการศึกษาและการท่องเที่ยว ควรนำรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรไปขยายผลในกลุ่มสถานศึกษาโดยเฉพาะกลุ่มวิทยาลัยการเกษตรของประเทศเพื่อนำไปปฏิบัติให้เห็นผลในเชิงรูปธรรมต่อไป

3.2 ควรมีนโยบายในการส่งเสริม การพัฒนาความรู้และทักษะในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อให้ชุมชนสามารถดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์โดยเฉพาะในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดความสนใจกลุ่มเป้าหมาย โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุก ๆ ด้าน เช่น การเสนอความคิดเห็นและการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืนของชุมชนสืบต่อไป

3.3 ควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชนของตำบลสามพระยา

3.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์และใช้กระบวนการทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา

การอภิปรายผล

1. ผลจากการศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของพื้นที่ตำบลสามพระยา โดยเฉพาะวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรีมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่หลากหลายและมีศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืนได้ เนื่องจากพื้นที่มีขนาดกว้างใหญ่ รายล้อมด้วยสภาพธรรมชาติที่มีความงดงาม เหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ ชื่นชมความงามของธรรมชาติ อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่สามารถรองรับการบริการด้านท่องเที่ยวได้ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรีปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนด้านการเกษตร และการผลิตผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร จึงมีกิจกรรมที่สามารถใช้เป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรของวิทยาลัยฯ ได้เป็นอย่างดี อาทิ การเลี้ยงสัตว์ โดยเฉพาะโคนม การสาธิตการรีดนมโค การเพาะปลูกพืชผัก เช่น สับปะรด ผักปลอดสารพิษ พื้นที่ภายในบริเวณวิทยาลัยฯ สามารถจัดกิจกรรมการเกษตรได้ ทั้งกิจกรรมด้านการปลูกพืช กิจกรรมด้านการประมงและกิจกรรมด้านปศุสัตว์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2544) ที่กำหนดรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรไว้หลายรูปแบบ และในรูปแบบเหล่านั้นสามารถนำมาใช้ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพิ่มเติมในวิทยาลัยฯ ได้ เช่น การเพาะเห็ด การเลี้ยงปลา แปลงปลูกไม้ดอก ไม้ประดับ การทำสวนไม้ตัดดอก เป็นต้น การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มีความหลากหลายจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสเลือกชม เรียนรู้และสัมผัสความแปลกใหม่จากประสบการณ์จริงใน

แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในชนบท (Local Experience) ที่สะท้อนให้เห็นวิถีชีวิตของคนไทยที่มีความผูกพันกับการประกอบอาชีพเกษตรมาตั้งแต่อดีตได้ตรงตามที่ตนเองสนใจซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความประทับใจ ฟังพอใจในการท่องเที่ยวครั้งนั้นและมีความต้องการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ (Re-visit) อีกในโอกาสต่อไป และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาวณี เผือกบัวขาว และสาโรช เผือกบัวขาว (2561 : 509-524) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบุรี บนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ผลการศึกษาพบว่ากลยุทธ์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการพัฒนาและทักษะการทำงานนั้นควรส่งเสริมให้สมาชิกองค์กร/กลุ่มชุมชนสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว ส่งเสริมให้การจัดแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ โดยมีแผนกำหนดทิศทาง การจัดรูปแบบของแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของตลาด

2. รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น คือ S-SAC Model โดย S ตัวแรก คือ เกษตรพอเพียง (Sufficiency Agriculture) S ตัวที่สอง คือ ชุมชนยั่งยืน (Sustainable Community) A คือ เทคโนโลยีการเกษตร (Agricultural Technology) และ C คือ เครือข่ายความร่วมมือ (Cooperation Network) ซึ่งรูปแบบกิจกรรมที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ที่มุ่งเน้นเรื่องความพอเพียง พอมี พออยู่ พอกิน และพอประมาณในการใช้ชีวิตของประชาชน (ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551; สมพร เทพลีธา, 2549; อุดมพร อมรธรรม, 2549) และยังสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) ที่จะต้องสร้างความเข้มแข็งในด้านต่าง ๆ อาทิ เศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม ให้เกิดขึ้นในชุมชน โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเป็นสำคัญจึงจะก่อ

ให้เกิดความสำเร็จในทุก ๆ ด้านของการพัฒนาและก่อให้เกิดความยั่งยืนได้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548; บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา, 2557; นภดล ภาคพรต, 2546)

ผลจากการศึกษานี้ ยังสอดคล้องกับผลจากการศึกษาของสุวิมล ตั้งประเสริฐ (2554) ที่ศึกษาการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัด นครราชสีมาที่พบว่า มีการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ โดย กระบวนการมีส่วนร่วมกับภาคภาคในพื้นที่ในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านบุคลากร การเงิน การผลิต และการตลาด ดังนั้น การนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียงมาใช้นั้นน่ามีความเหมาะสมกับพื้นที่ศึกษาในตำบลสามพระยา จังหวัดเพชรบุรีที่มีการดำเนินการภายใต้โครงการในพระราชดำริกว่า 20 โครงการ และยังสอดคล้องกับปรัชญาและวิสัยทัศน์ของวิทยาลัยเกษตร และเทคโนโลยีเพชรบุรี คือ ภูมิรู้ ภูมิธรรม น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี, 2555) การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงมาใช้ในวิทยาลัยฯ ซึ่งได้พัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่สำคัญ ของจังหวัดเพชรบุรีและเป็นต้นแบบของการพัฒนาวิทยาลัยเกษตรและ เทคโนโลยีที่มีอยู่ทั่วประเทศให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืน หากพื้นที่เหล่านั้นมีความพร้อมที่จะพัฒนา จึงเป็นการนำหลักการที่วิทยาลัยฯ ยึดถือและรับรู้ร่วมกัน มาสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังอันจะก่อให้เกิดผลสำเร็จ ในเชิงประจักษ์เห็นเป็นรูปธรรม

3. ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว เชิงเกษตร เพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวของตำบลสามพระยา ประการสำคัญ คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนโดยเฉพาะหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ควรสร้างความตระหนักและคำนึงถึงคุณค่ารวมทั้งให้ความสำคัญกับแหล่ง ท่องเที่ยวด้านการเกษตรแก่ชุมชนโดยร่วมกันคิดค้นพัฒนากิจกรรมให้สามารถ ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด โดยกิจกรรมจะต้องสามารถ ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มได้เป็นอย่างดี การสร้าง

ความร่วมมือของชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องยังเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่มีความสำคัญมากในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรให้ประสบความสำเร็จและมีความยั่งยืนในอนาคตได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการศึกษาของ กิติพจน์ แสณสิงห์ (2552 : ค-ง) ศึกษาารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบมีส่วนร่วมของชุมชนแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชนบ้านบัวเทิง ตำบลท่าช้าง อำเภอสว่างวีรวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การจัดการท่องเที่ยวไม่ประสบผลสำเร็จนั้นเนื่องมาจาก ขาดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเป็นหลัก เมื่อชุมชนได้ทราบปัญหาและหาวิธีแก้ไขด้วยตนเอง จึงกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวขึ้นใหม่ โดยชุมชนใช้กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นเครื่องมือในการฟื้นฟูอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้สามารถใช้ชั่วลูกชั่วหลาน โดยลดการใช้ทรัพยากรชุมชนอย่างฟุ่มเฟือยที่ก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมต่อสิ่งแวดล้อม มีการกระจายรายได้ไปสู่กลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนอย่างเป็นธรรม การให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวเป็นการสร้างเครือข่ายเผยแพร่แนวคิดออกไปยังชุมชนอื่น ให้ชุมชนอื่นสามารถนำรูปแบบการท่องเที่ยวนี้ไปประยุกต์ใช้ได้

นอกจากนี้ชุมชนควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนด้านการท่องเที่ยวและนำกระบวนการทางการตลาดมาใช้เพื่อเป็นการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวด้วยการนำการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นและสุดท้ายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจเดินทาง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา 2560 : 21-26 ในเรื่องการตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมสำคัญ 5 ประการคือ การวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การวางแผนและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ การกำหนดช่องทางการจัดจำหน่ายและสุดท้ายคือการส่งเสริมการตลาด โดยเป็นการแจ้งให้ตลาดเป้าหมายทราบว่า มีผลิตภัณฑ์อะไรที่จะขายซึ่ง

จะช่วยเพิ่มยอดขายให้กับผลิตภัณฑ์และสร้างรายได้ให้กับชุมชนเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอเชิงนโยบาย

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเพชรบุรี กรมอาชีวศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัด สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัด ควรร่วมมือกันในการกำหนดนโยบาย วางแผนพัฒนาพื้นที่ของตำบลสามพระยาโดยเฉพาะวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืนควบคู่กับการเป็นสถานศึกษาด้านการเกษตรและเพื่อเป็นต้นแบบให้กับสถานศึกษาด้านการเกษตรที่สนใจ ต้องการพัฒนาสถานศึกษาของตนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในโอกาสต่อไปได้

1.2 ควรมีการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการดำเนินกิจกรรมทางการท่องเที่ยวของพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรีโดยเฉพาะพื้นที่ของตำบลสามพระยา

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ควรให้การสนับสนุนด้านการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวให้กับแหล่งท่องเที่ยวของตำบลสามพระยาและแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ของจังหวัดเพชรบุรีอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

2.1 ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของชุมชนควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่และบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวและประโยชน์ที่จะได้รับจากการท่องเที่ยวต่อชุมชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมืออย่างจริงจังใน

การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

2.2 สิ่งสำคัญอย่างมากในการดำเนินกิจกรรมทางการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้รับความสำเร็จด้วยดีนั้น ควรให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งชุมชนเจ้าของพื้นที่ได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจและได้รับประโยชน์ร่วมกันอย่างทั่วถึงเป็นธรรม การดำเนินกิจกรรมจึงจะได้รับความร่วมมืออย่างแท้จริง

2.3 ควรนำหลักการด้านการตลาดการท่องเที่ยวมาใช้ในการพัฒนา กิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชนเพราะจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวได้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559**. กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- _____. (2558). **ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560**. กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กิติพจน์ แสนสิงห์. (2552). **โครงการวิจัยรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบมีส่วนร่วมของชุมชนแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชนบ้านบัวเหิง ตำบลท่าช้าง อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี**. ฉลองภพ สุสังกร์กาญจน์ และคณะ. (2552). **วิเคราะห์นโยบายมหภาคของรัฐ ในมิติต่าง ๆ จากปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (พ.ศ. 2540-2549) เล่ม 2**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- นภดล ภาคพรต. (2546). **ความหมาย ความสำคัญ และหลักการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเอกสารชุดฝึกอบรมทางไกลหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- _____. (2560). การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : หจก.เฟิร์นข้าหลวง ฟรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา. (2557). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : ธรรมสาร จำกัด.
- วรรณวีร์ บุญคุ้ม. (2556). การศึกษาศักยภาพในการพัฒนาวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืน. นครปฐม : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี. (2555). ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานศึกษา. เอกสารอัดสำเนา.
- _____. (2556). การประชุมวิชาการองค์การเกษตรกรในอนาคตแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระดับชาติ ครั้งที่ 34. เอกสารแผ่นพับ.
- _____. (2558). ข้อมูลบุคลากร. เอกสารอัดสำเนา.
- วิภาวณี ผือกบัวขาว และสาโรช ผือกบัวขาว. (2561 : 509-524). กลยุทธ์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบุรี บนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University, Vol11, No2 (2561).
- ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2551). **ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับการบริหารการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2544). การดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.

สุวิมล ตั้งประเสริฐ. (2555). การจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดนครราชสีมาอย่างยั่งยืนภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียง. **วารสารราชบัณฑิตยสถาน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.**

สมพร เทพสิทธิ. (2549). การเดินตามรอยพระยุคลบาท เศรษฐกิจพอเพียง ช่วยแก้ปัญหาความยากจนและการทุจริต. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559).** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2554). **นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2555-2559).** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี. (2557). **แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2557-พ.ศ. 2560 ฉบับทบทวน.**

_____. (2560). **แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2561-2564.**

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา. (2559). **แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559-2561).** องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี.

อุดมพร อมรธรรม. (2549). **ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงพระเจ้าอยู่หัว.** กรุงเทพฯ : แสงดาว.

Krejcie R.V. and Morgan. D.W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". **Education and Psychological Measurement.** p. 608.

Information to Protect Tourists in Phuket Island

แสงเทียน อยู่เถา¹

Sangtien Youthao¹

Abstract

This study explored for using information system in enhancing and establishing safety guidelines on domestic and international tourists in Phuket Island, Thailand. It employed a qualitative research method by field observations and site visitation records and analyzed by using the content analysis and typology and taxonomy technique to interpret the data. The results revealed that the establishment of “Phuket Tourist Hotline 1155” for reporting incidents and provide additional information to tourists, report on the work of the team staffs and integrating information, analysis and operational information to protect tourists, announce the news or provide information for tourist by the community relation team, and using information technologies to protect tourists. The guideline to create information system to Protect Tourists should have a plan for action in case of emergencies, follow a clear time frame, monitoring, evaluation, development as “Management information system to Protect Tourists in Phuket Island”. All stakeholders have a mutual

¹Ph.D. (Computational Science) Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University Salaya Campus Nakhonpathom, 73170 Thailand. sangtien.you@mahidol.ac.th

understanding, a clear goal, definite indicators of system, creation of safety guidelines to support the new staffs at all levels and expansion applicable to other main attractions in Thailand.

Keywords : Information, Protect Tourists, Phuket Thailand

Introduction

Tourism industry is very important to Thailand's economy, and is the main strategic planning the country continuously and to be established the national agenda since 2006 (Preedee Chotchuang, 2013). Thailand has a country place with beauty natural attractions are known from a lot of tourists in the many other countries. From the report of Ministry of Tourism and Sports found that Thailand's international visitors increased about 16% (approximately more than 22 million people). This is due to the continuous growth of tourism industry (Ministry of Tourism and Sports, 2016). From the data of Kasikorn research center shown that the most popular attraction in Thailand located in the Southern region. The South contained many marine-based attractions as it is connected to the ocean on both sides resulting in aesthetic shorelines and beautiful islands. The Southern beaches are especially popular with foreign tourists where three years prior were visited by up to 7 million people. (Kasikorn research center, 2016a) There are predictions that tourist arrivals in Phuket increased 20 percent and tourist traveling the yearly average 10

million people can make money into the area of each year is the amount not less than 2 billion baht. (Kasikorn research center, 2016b)

The island, which is the location of Phuket is the largest island in the Andaman Sea; a famous travel attraction and has been dubbed “the Pearl of Andaman”. Phuket is one of the largest source of the country’s income from tourism industry. Phuket has many hotels, convenient transport services, job opportunities in service industry, and manufacture of various local products that attracts tourists from other areas. People continued to migrate to the island, and the opening of ASEAN community contribute more to tourism industry following an influx of workers involved in the hospitality sector. The movement of migrant workers also may affect crime rates that may also increase. An example is the murder case of British tourist in 2014 at Koh Tao (Tao or Turtle Island). This case received international attention especially from Europe and North America which had growing concerns about personal safety in Thailand. (Manager Online, 2016)

The use of information to prevent crime could help and protect tourists’ safety and their property. It is very important to prevent the occurrence of events like in the case of the Koh Tao. This study about Information to Protect Tourists in Phuket Island is important to study in the development of information to protect the tourist in this island and other attraction area.

Objective

1) To study the extent of informatics availability to Protect Tourists in Phuket Island.

2) To develop safety information guideline to Protect Tourists in Phuket Island.

Scope of study

The scope of this study focused on the context of using informatics and finding the guideline to develop Information to protect tourists in Phuket Island. The scope of population and sample was the persons or staffs who relevant about protecting tourists in Phuket Island. The scope of place was Phuket Island, Thailand and the time period of this study were the period of data collected during March-October 2015 and the period of operations research during January - December 2015.

Expected benets

1) Know the status related to the use of information to protect the tourist in Phuket island.

2) Proposed guidelines for the development of information systems for protect the tourist in Phuket island.

3) Guide to developing applications using information to protect tourists of the entities involved in the tourist attractions.

Study design

This study used the qualitative research approach as a data collection tool and techniques for data analysis.

The tools used in this study were:

- 1) Observation Form
- 2) Site Visit Form.

Collecting data

1) Find information related to tourism and other related operations and Phuket tourism data from academic documents and other documents.

2) Establishing timeframe and site visitation to observation in operation or working area of volunteers and staff of the Tourist Police of Phuket. Researchers were scheduled to observe the department of tourist and operation or working area on the use of data and tools in operation including discussions with volunteers and staff of the tourist police. In addition, the data were collected from observations in following the guideline on the observation form.

3) Assigning work shifts to designated areas on the island to protect tourists from Thailand and overseas. The information collected including discussions with volunteers and staff of the tourist police were recorded in a site visitation form based on observations.

4) The data obtained from observation and data recording in site visit areas to be analyzed and the results of the research.

Data analysis techniques

- 1) Content Analysis
- 2) Typology and Taxonomy Technique

Results

The findings on the status of the information using to protect tourists in Phuket from documented study in the office of the Tourist Police of Phuket and the relevant authorities including the site visit areas with staff and volunteers. The results found that the action on the organizations involved in protecting tourists on the island directly was opening Tourist Police of Phuket office in 2011 as the characteristics as follows :

1) professional investigative agencies that meets international standards

2) the agency that possessed high moral and ethical standards that it is widely accepted by other agencies as well as the public.

3) the agency performing the mission assigned by the Tourist Police. (Phuket tourist police station, 2014)

Ministry of Tourism and Sports recognized the importance of protecting the tourist in Phuket Island by allocating budgets to support the construction of a permanent Phuket tourist police station. The primary objectives is to enhance the performance and to secure the trust of Thai and foreign tourists. Furthermore, safety and security would help place Phuket higher on recognition as one of the World Tourism Destinations (Ministry of Tourism and Sports, 2016).

The study on the operation of information about tourists has the results as followed :

1. Establishment of Phuket Tourist Hotline 1155

The study found that the duty of the police to the official duties or non-commissioned duty officer police, public relations and radio dispatcher officer or regular radio station staff to handle notification from tourists on Phuket tourist hotline number 1155. They make an inform recording to the responsible in Phuket and Phang Nga province-level facilities about the complaint from tourists, then subsequently report to inspector and commissioned duty officer police every day. The receipt notice or receipt of complaints by telephone must be recorded every time and sent to the respective supervisors. The case has been notified either via telephone, fax or radio and that urgent need to operation or solve immediately must be reported to the supervisor. In the case of a public holiday or weekends must be sent to commissioned duty officer police and record the evidence and signed to receive titles every time. The work hours of police, public relations staffs, and regular radio station staffs will be from 8 am to 8 am on the next day by requiring that,

1) Phuket tourist hotline 1155 is an emergency number to Phuket tourist police.

2) The police to the public relations official duties.

3) The regular radio station staff.

2. Reporting data from operation team and integrated information.

The study found that the clerk on duty operation reported the results to their commander. The reports must consisted of the statistical data, personnel data, policy and planning data, financial data, and the compliance of the temporary employee data. The data collected about the notification of tourists, crime, and the time used in tourism both during and over the official time.

2.1 Managing critical data coordination from 10 sections.

There is a synchronization between the various sections to coordinate together with various communication tools, both on the part of the radio transceiver, telephone, and online communication of the ten sections as follows:

- 1) The commissioned duty officer police sections.
- 2) The portal operation sections.
- 3) The non- commissioned duty officer police and radio dispatcher officer sections.
- 4) The clerk operation sections.
- 5) The fast moving operation, investigation, Phang-Nga patrol and preparation of information in the local area sections.
- 6) The Kata and Karon beach pedal patrol operation sections.
- 7) The police-communication relations sections.
- 8) The control of volunteer sections.
- 9) The operation of guarding the Phuket airport sections.
- 10) The routine service guard Cabinet Patong, Patong district, Kathu, Phuket province sections.

The summary and integration of data links from all 10 sections established a unifying process of tourist protection that affect the decision in action when crime and make the process as system. The process of implementation orderly were faster and reduced in errors.

2.2 The operation coordination of information from all three parts of tourist police consist of :

This study found that part 1 is the patrol system, part 2 is investigation system and part 3 is data collection system. The patrol system in part 1 consisted of teams of police in uniform on duty to check the high risk points of crimes to tourists. The investigation system in part 2 work on prevention and action plans about possible harms to tourists. Both systems will be collaborating alongside one another. The data collection system in part 3 collected the data of possible causes that may occur to tourists both against the personal well-being and their resources. If and when the incident occurred, action plan will be engaged. The plan consisted of operation between investigation staffs and patrol staffs' collaboration to solve the problems at hand. In patrols will coordinate with the Embassy, relatives, any required translations, or help to coordinate between the victims that tourists to the police who received the filed lawsuit. The investigation team will collect data to track down the suspects, assisting local police of each area. After the incident, the details will be analyzed and utilized to develop a prevention plan by increasing patrol team to break the cycle so that the incident may not be repeated in

similar time, place, and manners.

3. Analysis, and operational information to protect tourists.

3.1 Preparation of Top Ten Tourists.

The preparation used to analyze the data in order to obtain information on the top ten tourists each year for at least three consecutive years and the number of tourists from the countries who are experiencing problems in tourism in the area of Phuket Island.

3.2 Preparation of tourists clock.

There is information about the execution time by utilizing the pattern of the clock, including :

3.2.1 Tourists clock.

Tourists clock made by storing statistics data, the number of incoming tourists and away from Phuket Island in each month from January through December. The color is different to each month, starting from the 1st area in January until the 12th area in December. Tourists clock of years ago use information to practitioners have seen the number of tourists to the Phuket Island each season.

3.2.2 Phuket travel clock

The operation data included information in the form of round, as well as the clock by break is the 24 various parts. The first part start at 0-1 a.m. and the 24th in the last part at 11-12 p.m. Each part will mark an important link to the activities of various major attractions such as 8 am will have links to Raya Island and

Hey Island as it is the time where sail escorting tourists to the both island. Another example will be in the range between 12 am–1 pm., where it would have link to an elephant picture because it is time to ride the elephant in the safari. The district assigned different colors to the areas such as pink circle instead of Thalang district, yellow instead of Kathu district and the last part is red instead of Mueang district. In the various areas to be pointing directly in point of time and place, such as the point at which the elephant, it is located at the section 12 a.m. – 1 p.m. of time and the red area because a trip in Muang district at that time.

3.2.3 The crime clock for foreign tourists.

It's generating the clock diagram and divide into 12 parts that each part referred to each month. The dot sign is a crime in each part by the time and it appeared in the area that is defined as the district with the same Phuket travel clock.

3.2.4 Phuket crime clock

It generating the clock diagram and divided into 24 parts where each part referred to each hour in 24 hours of the day. The circle is divided into three layers to indicate that the area of any district. Pinning down in various colors by yellow pegs means lawsuits involving property, black refers to physical assault case, and green means the other cases.

4. The police-communication relations information.

With the use of data from the collection and analysis to be published, information and news will be publicly available to

tourists on the island of Phuket. It will included public relations channel of complaint, give the knowledge about the disaster, the incident occurred in the area attractions and natural disasters, or dangers caused by human actions such as protests, which may threaten security of the visiting tourists. In addition, the aim is to facilitate the availability and security of life and property of tourists who visit Phuket. The processing of the information is part of a proactive action plan to protect tourists on the island.

5. The use of informatics technologies to protect tourists.

The study found that the application of information technology to the personnel and operations of the personnel involved in the protection of tourists consist of :

5.1 Social Network

Create a LINE Group, including tourist police and volunteers to serve as convenient and quick communication.

5.2 Closed-circuit television (CCTV)

The CCTV cameras installed as tourist attractions in the area at risk. Along with the monitoring and surveillance to prevent crimes against tourists.

5.3 Phuket tourist police website

Development of the website of the tourist police for public relations and communication channels so that tourists could access information easier. Web page shows the locations and electronic mail hotline is clearly on the first page by the Web site can be accessed at “<http://www.phukettouristpolice.go.th/>”

and the web site of the volunteers assist visitors at “<http://www.thaitouristpolicevolunteers.com>”.

Conclusion and discussion

The status related to the use of information to protect the tourist in Phuket Island, there is the main agency responsible for protecting the tourist is Phuket tourist police station. Implementation of both Thais and international volunteers to protect the tourists. The operation of information to protect the tourist consists of the “Phuket Tourist Hotline 1155” for the center of receiving notifications and provide information to tourists. The implementation of the processed data to protect tourists consist of the daily report of duty staffs, analysis of data about tourism, providing information by the community relations and website, the use of information technology both of social network and CCTV and integration of information.

The guideline to development of information system for protecting tourist should prepare a plan for action to protect tourists, define the working cycle, and assessments should be checked and then put back into developing to develop the "Management information system to Protect Tourists in Phuket Island ". As a nationally accepted system, targets and indicators of the system is clear, and has specific guideline for staff at all levels and new personnel who came to work in the Phuket area to implementation of the management information system in the same direction.

The application of information technology and information management, make the operation of the tourist police and the police volunteers travel to protect tourists effectively. From such results corresponded to the study about development direction of the police in the future of Archarapun Charuswut who found that, the police system should encourage innovation administration, innovation in criminology and technology in various fields as a mechanism to build strength to the duty of police officers. The police need attention per Innovation or new management concepts and implementation civil society is the process by which the power from every segment of society and contribute to the learning process together and the mission of the organization, which consists of the common people, communities and networks to learn together and strengthened by themselves. It can be self-developed and led to the development of the nation. (Archarapun Charuswut, 2001) In accordance with the study of Sompat Sricharoen about the tourist police management to effective service, tourist police in northeast region carried out smoother operations as a result of good information technology (Sompat Sricharoen, 2002). Integration of information made it possible to share data with other agencies to prevent harm to tourists promptly and connect the government and private sector can contribute to the sustainable development of the tourism industry. The satisfaction of tourists became direct results of the study integrated tourist satisfaction model found that tourism in the future increase directly related to the satisfaction and reverse

case of complaints (Dongkoo Yun and Sungsoo Pyo, 2016). The Phuket tourist police can apply and use communications equipment and information technology devices to protect the tourist in Phuket Island effectively. It is consistent with the results case study on the opinions of stakeholders and tourist town of Pattaya found that, the main cause of the problems that Thai police officers on duty is not effective as it could be a lack of equipment on duty. (Suntus Chauputtal, 1998) The action of protecting tourists involved proactive coordination and integrated information between departments or division of the personnel associated with protecting tourists which makes it more convenient for tourists and meets their demands and make the tourist police cooperate. The tourists have confidence and trust in tourism in Phuket Island. In accordance with the study name is the idea about the theory in the perspective of tourists in Thailand of the efficiency administration of the police cruiser by the fourth Sangahavatthu found that, the tourists were unsatisfied with the performance of the tourist police was not available immediately. However, data synchronization by the application of modern information technology can be implemented to reduced response time. (Nutthaweeput Thinmeepol, 2010) Lastly, it is consistent with result of the study of Pimmada Wichasin and Nuntiya Dounghummes who found tourists to be most concerned with travel site-related physical safety and harm security. (Pimmada Wichasin and Nuntiya Dounghummes, 2012)

Recommendation

1) Further studies and additional analysis on the operational implementation will help protect tourists more effectively. A systematic and integrated management information system should be provided with the data analysis, and information technology management appropriate to the operation to protect the country's tourist attractions in a systematic way.

2) The integration between the information management of all relevant agencies in public and private sectors on crime, tourism and medical treatment for tourists of the major attractions to provide a unify service.

Acknowledgements

We express appreciation to the Medical Information Management Curriculum and Criminology, Justice Administration and Society Curriculum, Graduate School, Mahidol University, the Department of Social Science, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, Salaya Campus.

References

Archarapun Charuswut. (2001). **The direction of future development of the police system in the direction of development of the justice system, to solve the crime prevention.** Department of Social Sciences, Faculty of Social Sciences and Humanities. Nakhonpathom : Mahidol University.

Dongkoo Yun and Sungsoo Pyo. (2016). **An Examination of an Integrated Tourist Satisfaction Model : Expectations and Desires Congruency**. Tourism Travel and Research Association: Advancing Tourism Research Globally. Paper 14. Retrieved from http://scholarworks.umass.edu/ttra/2013/AcademicPapers_Oral/14. Retrieved on 15 December 2016.

Kasikorn research center. (2016a). **Tourist attractions, popular beach in the southern part of foreign tourists**. Retrieved from : [ww.ksmecare.com/Article/82/29615/](http://www.ksmecare.com/Article/82/29615/). Retrieved on 21 October 2016.

Kasikorn research center. (2016b). **The tourism industry and business continuity in the southern of Thailand**. (Online Document). Retrieved from: [ww.ksmecare.com/Article/82/29615/](http://www.ksmecare.com/Article/82/29615/). Retrieved on 12 November 2559.

Manager Online. (2016). **National impact of Koh Tao litigation**. (Online Document). Retrieved from <http://www.manager.co.th/Politics/ViewNews.aspx?NewsID=9570000110673>. Retrieved on 11 October 2016.

Ministry of Tourism and Sports. (2016a). **The opening ceremony of the Phuket tourism police station** (Online Document). Retrieved from : http://www.mots.go.th/ewt_news.php?nid=3491&filename=index. Retrieved on 15 October 2016.

Ministry of Tourism and Sports. (2016b). **The national tourism development plan 2012-2016**. Ministry of Tourism and Sports.

- Nutthaweeput Thinmeepol. (2010). **The idea about the theory in view of tourists in Thailand to the efficient administration of the police cruiser by the fourth Sangahavatthu.** Graduate School of Maha Chulalongkorn University. Bangkok : Maha Chulalongkorn University.
- Preedee Chotchuang. (2013). **Tourism National Agenda : Tourism Strategy and policy.** Ministry of Tourism and Sports.
- Phuket tourist police station. (2014). **Security measures in the life and property of the tourist by Phuket tourist police.** Phuket tourist police station.
- Pimmada Wichasin and Nuntiya Dounghummes. (2012). **A comparative study of international tourists' safety needs and Thai tourist polices' perception towards international tourists' safety needs.** World Academy of Science, Engineering and Technology. International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering Vol : 6, No : 7, 2012.
- Sompat Sricharoen. (2002). **Studying the tourist police management to effective service : a case study of the tourist police Northeast region.** Independent study in Master of Arts in development administration, Graduate School, University.
- Suntus Chauputtal. (1998). **Study of the people participation in crime prevention against tourists : a case study on the opinions of stakeholders and tourist town of Pattaya.** Master thesis, Faculty of social sciences and Humanities, Mahidol University.

การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม:
ถอดบทเรียนจากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโดยเว็บโอเมทริกซ์
**Digital Literacy Enhancement for Nakhon Pathom
Rajabhat University: Lesson Learned from
Ranking Webometrics of Universities**

วัลย์ลักษณ์ อมรสิริพงษ์¹

Walailuck Amornsiriphong

บทคัดย่อ

การรู้ดิจิทัลเป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ
ระบุแหล่ง ประเมิน และสร้างสารสนเทศ รวมถึงเข้าใจและใช้สารสนเทศใน
สภาพแวดล้อมดิจิทัลได้ บทความนี้ได้เสนอแนวทางการส่งเสริมการรู้ดิจิทัล
สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจากการวิเคราะห์สถานการณ์การส่งเสริม
การรู้ดิจิทัลระดับประเทศ แผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการส่งเสริมการรู้ดิจิทัลของ
มหาวิทยาลัย เว็บไซต์มหาวิทยาลัย และเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
โดยคัดเลือกกรณีศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่ได้รับการจัดอันดับเว็บโอเมทริกซ์
เป็นลำดับที่ 1 ของแต่ละทวีป รวมทั้งมหาวิทยาลัยที่ได้รับการจัดอันดับ
เว็บโอเมทริกซ์เป็นลำดับที่ 1 ของประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐมควรจัดทำแผนส่งเสริมการรู้ดิจิทัล หรือกำหนดเป็นยุทธศาสตร์
หนึ่งเพิ่มเติมในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควร
จัดทำคลังสารสนเทศสถาบันโดยจัดทำเป็นฐานข้อมูลเพื่อเก็บรวบรวมผลงาน

¹สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อีเมล: walailucka@gmail.com

ทางวิชาการของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุน จัดทำบทเรียนออนไลน์เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ ใช้รูปแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมการรู้ดิจิทัล และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : การรู้ดิจิทัล การส่งเสริมการรู้ดิจิทัล การจัดอันดับเว็บโอเมทริกซ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Abstract

Digital literacy is the abilities to use information technology, to identify, evaluate, and create information, including understanding and using information in a digital environment. This article presented digital literacy enhancement guidelines for Nakhon Pathom Rajabhat University from analyzing the situations of digital literacy enhancement at the national level, strategic plan of universities for promoting digital literacy, the university websites and the university library websites. The case studies in this article were selected from the first ranked of each continent by Webometrics ranking web of universities, including the university that has been ranked the first ranked in Thailand. The study indicated that Nakhon Pathom Rajabhat University should develop the digital literacy enhancement plan or the additional strategies in the university's strategic plan. In addition, the university should establish an institutional repository by creating a database to collect the academic works of instructors, students and supporting

staff, create online lessons on information searching, employ the teaching and learning model to promote digital literacy and develop more efficient infrastructure in technology and communication.

Keywords : digital literacy, digital literacy enhancement, webometrics ranking web of universities, Nakhon Pathom Rajabhat University

บทนำ

จากยุคสังคมสารสนเทศ ซึ่งมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการจัดการกับสารสนเทศต่าง ๆ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก ได้ส่งผลให้การจัดการศึกษาได้บรรจุวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้นเป็นวิชาพื้นฐาน ต่อมา สาขาวิชาต่าง ๆ ได้นำความสามารถของคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนในศาสตร์ของตน เช่น วิชาสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นและการบริการสารสนเทศ หรือในบางสาขาวิชาจะมีการสอนองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ลงลึกมากขึ้น เช่น การจัดการฐานข้อมูล การพัฒนาเว็บไซต์ ซึ่งการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาเหล่านี้ล้วนให้ความรู้ ความเข้าใจ และฝึกปฏิบัติกับคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผสมกับสารสนเทศที่มีปริมาณมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาต่อความน่าเชื่อถือในสารสนเทศที่สืบค้นมาได้ จึงเกิดรายวิชาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการกำหนดความต้องการเข้าถึง ประเมิน และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและในปัจจุบันมีเครื่องมือดิจิทัล โปรแกรมหรือแอปพลิเคชัน สื่อสังคมออนไลน์เกิดขึ้นอย่างมากมาย ทำให้เกิดเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (disruptive technologies) ซึ่งมา

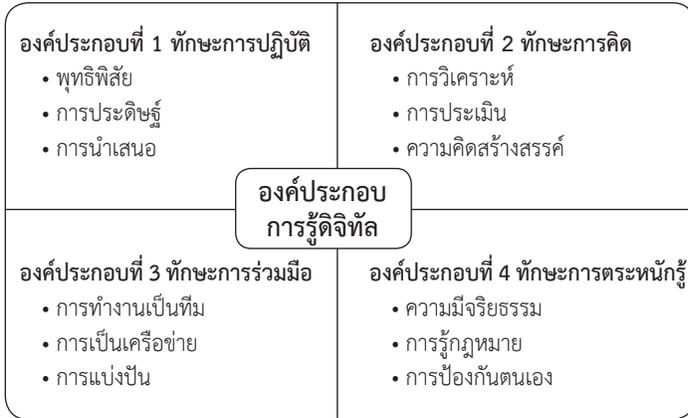
จากเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้า และสามารถเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิต การทำงาน การประกอบธุรกิจ และเศรษฐกิจโลก (เศรษฐกิจพังก์ มะลิสุวรรณ, 2559) ด้วยเหตุนี้ โลกจึงเริ่มเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเฉกเช่นที่ผ่านมาอีกต่อไป หากแต่จะหลอมรวมเข้ากับชีวิตคนอย่างแท้จริง และจะเปลี่ยนโครงสร้าง รูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และ กระบวนการทางสังคมอื่น ๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่าง ลื่นเชิง ประเทศไทยจึงต้องเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยในบริบทของประเทศไทย เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศสู่การเป็น ประเทศไทย 4.0 ด้วยตระหนักถึงความจำเป็นและการพัฒนาการรู้ดิจิทัล รัฐบาลไทยจึงได้ประกาศใช้นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2562-2580) เพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจและสังคม ของประเทศที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ให้กับประเทศ (นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม, 2562, หน้า 1) รวมทั้งได้กำหนดการรู้ดิจิทัลไว้ใน ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งให้ความสำคัญ กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้า ถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ ยังได้ให้ ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนวัยทำงานทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐ และภาคเอกชน ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ และการพัฒนาบุคลากรในสาขา เทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง ให้มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้าน ในระดับมาตรฐานสากล เพื่อนำไปสู่การสร้างและจ้างงานที่มีคุณค่าสูงใน

ยุคเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อน (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562, หน้า 30-36)

การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะหรือความสามารถพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยความมั่นใจ มีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และโปรแกรมการนำเสนอ รวมถึงความสามารถในการสร้างและแก้ไขรูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว ความสามารถในการใช้โปรแกรมค้นหาเว็บไซต์ หรือเว็บเบราว์เซอร์ (web browser) และโปรแกรมค้นหา หรือเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) (Royal Society, 2012, p.17) อาจกล่าวได้ว่าการรู้ดิจิทัลเป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อระบุแหล่ง ประเมิน และสร้างสารสนเทศ รวมถึงเข้าใจและใช้สารสนเทศในสภาพแวดล้อมดิจิทัลได้นั้นเอง (Murray & Pérez, 2014, p. 86) ดังนั้น เพื่อเป็นการรับมือกับเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก ควรเตรียมประชากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และได้รับการฝึกฝนพัฒนาการรู้ดิจิทัลในระดับสูง ทั้งการคิด การปฏิบัติ และการสื่อสารทางสังคม เพื่อเป็นกำลังในการพัฒนาประเทศต่อไปได้ (ธิดา แซ่ซัน และทัศนีย์ หมอสอน, 2559, หน้า 131)

การรู้ดิจิทัลสำหรับนักศึกษา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการปฏิบัติ (operation skills) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ พุทธิพิสัย (cognition) การประดิษฐ์ (invention) และการนำเสนอ (presentation) องค์ประกอบที่ 2 ทักษะการคิด (thinking skills) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การวิเคราะห์ (analysis) การประเมิน (evaluation) และความคิดสร้างสรรค์ (creativity) องค์ประกอบที่ 3 ทักษะการร่วมมือ (collaboration Skills) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (teamwork) การเป็นเครือข่าย (networking) และการแบ่งปัน

(Sharing) องค์ประกอบที่ 4 ทักษะการตระหนักรู้ (Awareness Skills) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความมีจริยธรรม (Ethics) การรู้กฎหมาย (Legal Literacy) และการป้องกันตนเอง (Safeguarding Self) (แววตา เตชาทวีวรรณ และอัจฉรา ประเสริฐสิน, 2559, หน้า 6-9) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 องค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล

การจัดอันดับเว็บโอเมตริกซ์ซึ่งเป็นการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดอันดับเว็บไซต์ที่มีการเผยแพร่ผลงานอิเล็กทรอนิกส์และกิจกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์อีกข้อหนึ่ง คือ ต้องการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษาและนักวิชาการในมหาวิทยาลัยแสดงข้อมูลและความรู้ผ่านทางเว็บ หากมหาวิทยาลัยใดได้รับการประเมินต่ำกว่ามาตรฐานการจัดอันดับโดยรวม แสดงว่า มหาวิทยาลัยนั้นควรมีการปรับปรุงนโยบายด้านสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเพิ่มปริมาณและคุณภาพของการตีพิมพ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ (Webometrics, 2019 b) ในโลกยุคดิจิทัล นักศึกษามหาวิทยาลัยต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี หากนักศึกษาคนใดขาดความรู้และ

ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ จึงมีความจำเป็นต้องชวนขยายหาความรู้และฝึกปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีให้เกิดความชำนาญ เพื่อให้สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการเรียนในมหาวิทยาลัย ซึ่งนับว่าเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ส่งเสริมการรู้ดิจิทัลให้กับนักศึกษาได้ การจัดอันดับเว็บโอเมทริกซ์เกิดจากแนวคิดการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศอย่างเสรี (open access) ผู้เรียนจึงต้องมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเข้าถึงสารสนเทศทางดิจิทัลที่มีความสำคัญและจำเป็นกับการเรียนในระดับอุดมศึกษา ผู้เขียนในฐานะอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการส่งเสริมการรู้ดิจิทัลสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยคัดเลือกกรณีศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่ได้รับการจัดอันดับเว็บโอเมทริกซ์เป็นลำดับที่ 1 ของแต่ละทวีป รวมทั้งมหาวิทยาลัยที่ได้รับการจัดอันดับเว็บโอเมทริกซ์เป็นลำดับที่ 1 ของประเทศไทย (Webometrics, 2019 c) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ทวีปอเมริกา : มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University)
2. ทวีปยุโรป : มหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด (University of Oxford)
3. ทวีปออสเตรเลีย : มหาวิทยาลัยเมลเบิร์น (University of Melbourne)
4. ทวีปแอฟริกา : มหาวิทยาลัยเคปทาวน์ (University of Cape Town)
5. ทวีปเอเชีย : มหาวิทยาลัยซิงหัว (Tsing Hua University)
6. ทวีปเอเชีย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalongkorn University)

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดอันดับเว็บโอเมทริกซ์

เว็บโอเมทริกซ์ (webometrics) ได้จัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก และเผยแพร่การจัดอันดับผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.webometric.info> ซึ่งพัฒนาโดย Cybermetrics Lab สังกัดภายใต้สภากาชาดแห่งชาติ ประเทศสเปน (Consejo Superior de Investigaciones Científicas-CSIC) ซึ่งทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์เชิงปริมาณเกี่ยวกับกระบวนการสร้างเนื้อหา และการสื่อสาร

องค์ความรู้ ซึ่งแสดงผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยทุกเดือนมกราคมและกรกฎาคมของทุกปี โดยมีตัวชี้วัด (web indicators) ของการจัดอันดับเว็บโอเมทริกซ์ (Webometrics, 2019 a) ดังนี้

1. อันดับการแสดงผล (presence rank) คะแนนร้อยละ 20 เป็นการวัดการแสดงผลบนอินเทอร์เน็ต โดยพิจารณาจากจำนวนหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยที่นับผ่านเสิร์ชเอนจิน (search engines) ซึ่งวัดด้วยกูเกิล (Google)

2. อันดับผลกระทบ (impact rank) คะแนนร้อยละ 50 เป็นการวัดจำนวนการอ้างอิงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจากภายนอกที่เชื่อมโยง (link) มายังเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งวัดด้วยการทำให้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยขึ้นไปอยู่หน้าแรกหรืออันดับต้น ๆ ของเสิร์ชเอนจิน หรือบนหน้าการค้นหาบนกูเกิลที่จะช่วยเพิ่มจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ หรือที่เรียกว่า Search Engine Optimization (SEO) ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการทำ SEO โดยตรงคือ โครงสร้างเว็บไซต์ และเนื้อหา โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Majestic และ Ahrefs

3. อันดับการเปิดกว้าง (openness rank) คะแนนร้อยละ 15 เป็นการวัดจำนวนไฟล์เอกสารต่าง ๆ ที่สามารถอ้างอิงได้ และนำเสนอบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรวมถึงหน่วยงานภายใน สามารถนับผ่านการค้นหาข้อมูลในส่วนของงานวิชาการผ่านกูเกิลสกอล่า (Google Scholar) ซึ่งวัดด้วย Google Scholar

4. อันดับความเป็นเลิศ (excellence rank) คะแนนร้อยละ 15 เป็นการวัดจำนวนบทความวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนานาชาติที่มีค่าวัดความถี่ของการอ้างอิง (impact factor) สูง

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้ศึกษาสถานการณ์การส่งเสริมการวิจัยที่ระดับประเทศ แผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการส่งเสริมการวิจัยที่ระดับของมหาวิทยาลัย

เว็บไซต์มหาวิทยาลัย และเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อวิเคราะห์แนวทางการส่งเสริมการรู้ดิจิทัลสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด

มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้รับการจัดอันดับจากเว็บโอเมทริกซ์เป็นลำดับที่ 1 โดยมีอันดับการแสดงผลเป็นลำดับที่ 1 อันดับผลกระทบเป็นลำดับที่ 2 อันดับการเปิดกว้างเป็นลำดับที่ 1 และอันดับความเป็นเลิศเป็นลำดับที่ 1 (Webometrics, 2019 c)

สำหรับสถานการณ์การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลระดับประเทศนั้น รัฐบาลสหรัฐอเมริกาโดยหน่วยงานการสื่อสารโทรคมนาคมและสารสนเทศแห่งชาติ (National Telecommunications and Information Administration : NTIA) ภายใต้กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบหลักเกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคม และนโยบายข้อมูล ได้เห็นความสำคัญของการรู้ดิจิทัลว่าเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงาน การกำหนดนโยบายของ NTIA มุ่งเน้นที่การขยายการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับนวัตกรรมและการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาเว็บไซต์ที่มีชื่อว่า “DigitalLiteracy.gov” เพื่อเป็นศูนย์กลางในการแบ่งปันเนื้อหาความรู้ดิจิทัลและแนวปฏิบัติที่ดีแก่บรรณารักษ์ อาจารย์ ผู้ฝึกอบรม พนักงาน และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศต่าง ๆ และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานต่าง ๆ การฝึกอบรม การจ้างงาน แหล่งข้อมูลและสื่อสำหรับการเรียนการสอนเกี่ยวกับวิธีการใช้คอมพิวเตอร์และทักษะออนไลน์ เกมและบทเรียนแบบอินเทอร์แอคทีฟสำหรับการสอนทักษะการรู้ดิจิทัล รายงานและบทความต่าง ๆ เกี่ยวกับการรู้ดิจิทัล (National Telecommunications and Information Administration, United States Department of Commerce, n.d.)

มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดได้จัดทำแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เพื่อให้คณาจารย์และนักศึกษาสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีที่ดีที่สุด จากความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2555 และความท้าทายใหม่ในอนาคต มหาวิทยาลัยจึงได้จัดตั้งคณะทำงาน ในปี พ.ศ. 2560 ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีให้มีสมรรถนะสูงขึ้น หลังจากนั้น นำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงและพัฒนาแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2561 (University Information Technology Strategic Plan 2018) (Harvard University, 2018) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ ไว้ดังนี้

1. เข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ และความรู้อย่างไร้ขีดจำกัด (effortless access)
2. พัฒนานวัตกรรมสำหรับการเรียนการสอน การเรียนรู้ และการวิจัย (rapid and profound innovation)
3. การทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นกับชุมชน และสาขาวิชาต่าง ๆ (seamless collaboration)
4. บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (effective and efficient administration)

เว็บไซต์มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (URL : <https://www.harvard.edu>)
รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 1 (The President and Fellows of Harvard College, 2019)

ตารางที่ 1: เมนูหลักและเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด

เมนูหลัก	เนื้อหาที่นำเสนอ
คณะ (Faculty)	สารสนเทศของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย
บุคลากร (Staff)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย
นักศึกษา (Students)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
ศิษย์เก่า (Alumni)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย
พ่อแม่ (Parents)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับพ่อแม่และผู้ปกครองของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
ผู้เยี่ยมชม (Visitors)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้มาเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย
สื่อ (Media)	ข้อมูล ภาพถ่าย และมัลติมีเดีย สำหรับนักข่าวที่ต้องการทำข่าวของมหาวิทยาลัย
เกี่ยวกับฮาร์วาร์ด (About Harvard)	ประวัติของมหาวิทยาลัยโดยย่อ สารจากอธิการบดี ความเป็นผู้นำของฮาร์วาร์ด ประสบการณ์ทางวิชาการ สำนักงานบริหาร นามานุกรม บทบาทของมหาวิทยาลัยในชุมชน และข่าว
การสมัครเรียน และความช่วยเหลือ (Admission & Aids)	การรับสมัครนักศึกษาในระดับปริญญาตรี บัณฑิตวิทยาลัย และวิชาชีพ การศึกษาต่อเนื่อง และโปรแกรมภาคฤดูร้อน
โรงเรียน (School)	โรงเรียนต่าง ๆ ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย
ในวิทยาเขต (On Campus)	หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย
ข่าวราชกิจจานุเบกษา (Gazette News)	เหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ ข่าวสาร และความรู้ที่น่าสนใจ
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Events)	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย
เยือน (Visit)	การเข้าเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยด้วยตนเอง
ให้ (Give)	ช่องทางและวิธีการบริจาคเงินและสิ่งของให้กับมหาวิทยาลัย

เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (URL: <https://library.harvard.edu>) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการและเครื่องมือออนไลน์เพื่อช่วยเหลือนักวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่เป็นผลงานของนักศึกษาและอาจารย์ในมหาวิทยาลัย (Harvard Digital Collection) คู่มือการใช้ห้องสมุดแบบออนไลน์ บริการสืบค้นจดหมายเหตุ (HOLLIS Archival Discovery) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (HOLLIS) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ข่าวสารที่น่าสนใจ นิทรรศการภาพถ่าย (The President and Fellows of Harvard College, 2018)

การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลของมหาวิทยาลัยอ็อกซ์ฟอร์ด

มหาวิทยาลัยอ็อกซ์ฟอร์ดซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสหราชอาณาจักร ได้รับการจัดอันดับจากเว็บโอเมทริกซ์เป็นลำดับที่ 7 โดยมีอันดับการแสดงผลเป็นลำดับที่ 79 อันดับผลกระทบเป็นลำดับที่ 15 อันดับการเปิดกว้างเป็นลำดับที่ 7 และอันดับความเป็นเลิศเป็นลำดับที่ 5 (Webometrics, 2019 c)

สำหรับสถานการณ์การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลระดับประเทศนั้น รัฐบาลประเทศอังกฤษได้กำหนดกรอบความสามารถด้านดิจิทัลที่จำเป็น (Essential Digital Skills Framework) เพื่อกำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันและการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีความปลอดภัย โดยกำหนดกรอบความสามารถด้านดิจิทัล (Gov.UK., 2018) ไว้ดังนี้ การสื่อสาร (communicating) สามารถสื่อสาร ทำงานร่วม และแบ่งปันในระบบออนไลน์ได้

1. การจัดการสารสนเทศและเนื้อหา (handling information and content) สามารถค้นหา จัดการ และจัดเก็บ สารสนเทศและเนื้อหาทางดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย

2. การซื้อขายสินค้า/บริการ (transacting) สามารถสมัครใช้บริการต่าง ๆ ซื้อขาย และจัดการการทำธุรกรรมแบบออนไลน์ได้

3. การแก้ไขปัญหา (problem solving) สามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาโดยใช้เครื่องมือทางดิจิทัล และบริการแบบออนไลน์

4. การใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัยและถูกกฎหมาย (being safe and legal online) สามารถสื่อสาร จัดการสารสนเทศ ซื้อขายสินค้า/บริการ และแก้ไขปัญหา ในระบบออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยและถูกกฎหมาย

5. วิสัยทัศน์ในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด คือ “ความก้าวหน้าของการเรียนรู้โดยการสอนและการวิจัย รวมถึงการเผยแพร่ผลงานวิจัยในทุก ๆ ช่องทาง” โดยมีสาระสำคัญ 5 ประเด็น ได้แก่ การศึกษา (education) การวิจัย (research) บุคลากร (people) การมีส่วนร่วมและการเป็นหุ้นส่วน (engagement and partnership) และทรัพยากร (resource) ซึ่งการส่งเสริมการรู้ดิจิทัลกำหนดไว้ในประเด็นเกี่ยวกับทรัพยากร และได้ระบุในความมุ่งมั่นที่ 3 ว่า ลงทุนอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มพูนสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเพื่อยกระดับคุณภาพการวิจัย และการศึกษา และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้การสื่อสารของบุคลากรทั้งอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีประสิทธิภาพ สามารถแบ่งปันสารสนเทศทั้งในประเทศและทั่วโลกได้อย่างปลอดภัย เน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างเชี่ยวชาญ รวมถึงฝึกอบรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลในการค้นหา ประเมิน และสร้างสรรค์สารสนเทศโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (University of Oxford, 2019 b)

เว็บไซต์มหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด (URL: <http://www.ox.ac.uk>) มีรายละเอียด ดังตารางที่ 2 (University of Oxford, 2019)

ตารางที่ 2 : เมนูหลักและเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยอ็อกซ์ฟอร์ด

เมนูหลัก	เนื้อหาที่นำเสนอ
การรับสมัครเข้าศึกษาต่อ (Admission)	หลักสูตรต่าง ๆ ทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และการศึกษาต่อเนื่องซึ่งเรียนผ่านระบบออนไลน์ วิธีการสมัครเรียน ค่าธรรมเนียมการศึกษาและทุนการศึกษา ชีวิตของนักศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัย เช่น ที่พักทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สวัสดิการต่าง ๆ วิธีการเดินทาง
การวิจัย (Research)	หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนภารกิจการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย การสนับสนุนนักวิจัย นวัตกรรม และการเป็นหุ้นส่วน งานวิจัยที่มีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของห้องสมุด
ข่าวและเหตุการณ์ (News & Events)	เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย เช่น นิทรรศการ การสัมมนา เป็นต้น อ็อกซ์ฟอร์ดกับการถอนตัวออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักร คำแนะนำสำหรับบริษัท ถ่ายทำภาพยนตร์ ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับนักข่าว ค้นหาผู้เชี่ยวชาญ
เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย (About)	ประวัติมหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ พันธกิจที่มีชื่อเสียง การรับสมัครงาน ข้อเท็จจริงและสถิติต่าง ๆ
บุคลากร (Staff)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย
นักศึกษาอ็อกซ์ฟอร์ด (Oxford Students)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
ศิษย์เก่า (Alumni)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย
ผู้เยี่ยมชม (Visitors)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ที่ต้องการเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย
ชุมชนท้องถิ่น (Local community)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอ็อกซ์ฟอร์ด (URL : <https://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley>) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติห้องสมุด นโยบาย และกลยุทธ์ของห้องสมุด เวลาทำการ ห้องสมุดสาขา ร้านค้า นิทรรศการฐานข้อมูลของห้องสมุด (Search Oxford Libraries Online: SOLO) ใช้สำหรับค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในห้องสมุด สารสนเทศในฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการสืบค้นสิ่งพิมพ์ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ของอาจารย์และนักศึกษา (Oxford University Research Archive: ORA) ระบบสำหรับการค้นหาข้อสอบในรายวิชาต่าง ๆ (University of Oxford examination papers online: OXAM) ซึ่งจำกัดการเข้าถึงเฉพาะอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มีบัตรห้องสมุดเท่านั้น (University of Oxford, 2019 a)

การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลของมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น

มหาวิทยาลัยเมลเบิร์นซึ่งตั้งอยู่ในประเทศออสเตรเลีย ได้รับการจัดอันดับจากเว็บโอเมทริกซ์เป็นลำดับที่ 46 โดยมีอันดับการแสดงตนเป็นลำดับที่ 129 อันดับผลกระทบเป็นลำดับที่ 88 อันดับการเปิดกว้างเป็นลำดับที่ 60 และอันดับความเป็นเลิศเป็นลำดับที่ 27 (Webometrics, 2019 c)

ในส่วนของสถานการณ์การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลระดับประเทศนั้น กระทรวงอุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ประเทศออสเตรเลีย ได้กำหนดวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไว้ว่า “ชาวออสเตรเลียผลิตเพลินไปกับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีส่วนร่วมในโอกาสของเศรษฐกิจยุคใหม่ที่มีการเจริญเติบโตและการแข่งขันสูงทั่วโลก ซึ่งสามารถขับเคลื่อนได้ด้วยเทคโนโลยี” เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ รัฐบาลออสเตรเลียจึงได้กำหนด

ขอบเขตของการพัฒนาไว้ 4 ด้าน (Minister for Industry, Science and Technology, Australian Government, 2018) คือ

1. ประชาชน (people) พัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลให้กับประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

2. บริการ (services) จัดให้มีบริการทางดิจิทัลโดยภาครัฐ

3. ทรัพย์สินทางดิจิทัล (digital assets) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และจัดให้มีการเข้าถึงข้อมูลคุณภาพสูงอย่างปลอดภัย

4. สภาพแวดล้อมที่พร้อมใช้งาน (the enabling environment) คุ้มครองรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และตรวจสอบระบบการกำกับดูแลอยู่เสมอ มหาวิทยาลัยเมลเบิร์นได้กำหนดวิสัยทัศน์ โดยให้ความสำคัญลำดับแรกในการทำงาน และการประเมินความสำเร็จ ผ่านการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม นักศึกษา และงานวิจัย และได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการเรียนรู้ดิจิทัล คือ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย ตีตั้งแพลตฟอร์มที่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพ (University of Melbourne, n.d.)

เว็บไซต์มหาวิทยาลัยเมลเบิร์น (URL: <https://www.unimelb.edu.au>) มีรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3 (University of Melbourne, 2019)

ตารางที่ 3: เมนูหลักและเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเมลเบิร์น

เมนูหลัก	เนื้อหาที่นำเสนอ
การศึกษา (Study)	หลักสูตรต่าง ๆ วิธีการสมัครเรียน ข้อกำหนดด้านภาษาอังกฤษ ค่าธรรมเนียมการศึกษา ทุนการศึกษา ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย
การวิจัย (Research)	แหล่งทุน การสนับสนุนด้านการวิจัย โครงสร้างพื้นฐานด้านการวิจัย จริยธรรมการวิจัย กลยุทธ์ด้านการวิจัย
ห้องข่าว (Newsroom)	กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย การประชาสัมพันธ์ ผลงานและรางวัลที่ได้รับ
เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย (About us)	กลยุทธ์และการกำกับดูแล เครือข่ายความร่วมมือทั้งในประเทศและต่างประเทศ รายงานประจำปี ค้นหาผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัย คลังภาพ บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติต่าง ๆ การรับสมัครงาน
นักศึกษาปัจจุบัน (Current students)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
บุคลากร (Staff)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลากร

เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น (URL : <https://library.unimelb.edu.au>) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติห้องสมุด แผนและกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร เวลาทำการ ข่าวสารและกิจกรรม ติดต่อสอบถามบรรณารักษ์ ระบบการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่ห้องสมุดยอมรับเป็นสมาชิก และทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ระบบการค้นหางานวิจัยและวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาและอาจารย์ (Minerva Access) และระบบการค้นหาข้อสอบในรายวิชาต่าง ๆ (University of Melbourne, 2019)

การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลของมหาวิทยาลัยเคปทาวน์

มหาวิทยาลัยเคปทาวน์ ตั้งอยู่ในประเทศสาธารณรัฐแอฟริกาใต้ ได้รับการจัดอันดับจากเว็บโอเมทริกซ์เป็นลำดับที่ 274 โดยมีอันดับการแสดงตนเป็นลำดับที่ 640 อันดับผลกระทบเป็นลำดับที่ 407 อันดับการเปิดกว้างเป็นลำดับที่ 210 และอันดับความเป็นเลิศเป็นลำดับที่ 253 (Webometrics, 2019 c)

สำหรับสถานการณ์การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลระดับประเทศนั้น กรมการอุดมศึกษาและฝึกอบรมของสาธารณรัฐแอฟริกาใต้ได้จัดทำ “White paper for post-school education and training: Building an expanded, effective and integrated post-school system” เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางด้านเชื้อชาติ และผิวสี ในการเข้าถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างเท่าเทียมกัน และอีกวัตถุประสงค์หนึ่งซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการรู้ดิจิทัล คือ สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการเรียนการสอน โดยจัดให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา และนักศึกษาทุกคนสามารถใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มพูนความรู้ของตนเองได้ (Nzinande, 2013, pp. 4-10)

มหาวิทยาลัยเคปทาวน์ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในแผนยุทธศาสตร์ไว้ คือ “สานความร่วมมือด้านการวิจัยกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในทวีปแอฟริกา สร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ผ่านความสำเร็จที่โดดเด่นในการค้นพบใหม่ ๆ และการสร้างสรรค์นวัตกรรม พัฒนาการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในความเป็นพลเมืองอย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคลากรและนักศึกษา และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นผู้นำในการศึกษา

ระดับอุดมศึกษาของโลก” โดยมีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการรู้ดิจิทัล คือ พัฒนานวัตกรรมในการสอนและการเรียนรู้ ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดทำกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ (University of Cape Town, 2019 b) ดังนี้

1. สนับสนุนให้อาจารย์ใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายในการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา

2. เพิ่มการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย

3. จัดทำหลักสูตรออนไลน์สำหรับบุคคลทั่วไปเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาและการศึกษาต่อเนื่อง

4. พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูงโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) รวมถึงงานวิจัยอิเล็กทรอนิกส์

5. ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสูงสุดในการเผยแพร่ผลการวิจัยสู่สาธารณชน

6. พัฒนาระบบออนไลน์ในการเผยแพร่หลักสูตร และเนื้อหาในรายวิชาต่าง ๆ ให้มีความเข้มข้นมากขึ้น

7. สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษา เพื่อสนับสนุนให้มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเป็นของตนเอง

เว็บไซต์มหาวิทยาลัยเคปทาวน์ (URL: <https://www.uct.ac.za>)
ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4 (University of Cape Town, 2019)

ตารางที่ 4: เมนูหลักและเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเคปทาวน์

เมนูหลัก	เนื้อหาที่นำเสนอ
หน้าเว็บหลัก (Main)	เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย ผู้สมัครและนักศึกษา คณะและภาควิชา การวิจัยและนวัตกรรม การสอนและการเรียนรู้ การตอบสนองต่อสังคม การศึกษาต่อเนื่อง การบริจาค ข่าว และการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุด ศิษย์เก่า พนักงานและทรัพยากรบุคคล ตำแหน่งงานว่าง การสื่อสารภายในวิทยาเขต ประกาศต่าง ๆ ปฏิทินการศึกษา
บุคลากร (Staff)	บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การเรียนรู้และการพัฒนา แหล่งทรัพยากรออนไลน์ นันทนาการ การเงิน สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลากร
นักศึกษา (Students)	ชีวิตนักศึกษา บริการต่าง ๆ ค่าธรรมเนียมและแหล่งทุน ชีวิต การเรียน สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับนักศึกษา ปัจจุบัน

เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเคปทาวน์ (URL: <http://www.lib.uct.ac.za>) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติห้องสมุด วิทยุทัศน์และพันธกิจ แผนกห้องสมุด ข่าวสารและนิทรรศการ ระเบียบการบริจาคหนังสือ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ความช่วยเหลือด้านการวิจัย บริการดิจิทัล ทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ ทุนการศึกษา และบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (Primo) ใช้สำหรับค้นหาหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ วิทยานิพนธ์ ข้อสอบ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และทรัพยากรดิจิทัล และระบบการสืบค้นผลงานของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย (Open UTC) (University of Cape Town, 2019 a)

การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลของมหาวิทยาลัยชิงหัว

มหาวิทยาลัยชิงหัว ซึ่งอยู่ในสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้รับการจัดอันดับจากเว็บโอเมทริกซ์เป็นลำดับที่ 33 โดยมีอันดับการแสดงผลเป็นลำดับที่ 13 อันดับผลกระทบเป็นลำดับที่ 96 อันดับการเปิดกว้างเป็นลำดับที่ 111 และอันดับความเป็นเลิศเป็นลำดับที่ 9 (Webometrics, 2019 c)

สำหรับสถานการณ์การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลระดับประเทศนั้น สาธารณรัฐประชาชนจีน ภายใต้กระทรวงอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของจีน (China Internet Network Information Center: CNNIC) เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2540 ในฐานะที่เป็นศูนย์ข้อมูลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแห่งชาติ ดำเนินงานต่าง ๆ ตามนโยบายที่ระบุว่า “ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นการใช้งานผ่านโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัยและมั่นคงเพื่อผลประโยชน์สาธารณะ” โดยมีความรับผิดชอบหลักในการดำเนินการจัดการและการบริการทรัพยากรพื้นฐานด้านเครือข่ายในระดับชาติ เป็นศูนย์วิจัยและพัฒนาและรักษาความปลอดภัยของทรัพยากรพื้นฐานด้านเครือข่ายในระดับชาติ ให้บริการการวิจัยและให้คำปรึกษาในการพัฒนาอินเทอร์เน็ตของประเทศ และเป็นแพลตฟอร์มสำหรับความร่วมมือระหว่างประเทศด้านอินเทอร์เน็ตและการแลกเปลี่ยนทางเทคนิค (China Internet Network Information Center, n.d.)

มหาวิทยาลัยชิงหัวได้จัดทำแผนแม่บทเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโครงข่ายการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ สนับสนุนให้เกิดการบูรณาการการใช้งานโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านดิจิทัลร่วมกันสำหรับการเรียนการสอน (Tsing Hua University, 2019 a)

เว็บไซต์มหาวิทยาลัยชิงหัว (URL: <https://www.tsinghua.edu.cn>) มีรายละเอียดตามตารางที่ 5 (Tsing Hua University, 2019)

ตารางที่ 5: เมนูหลักและเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยชิงหัว

เมนูหลัก	เนื้อหาที่นำเสนอ
เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย (About)	สารจากอธิการบดี ประวัติมหาวิทยาลัย ผู้บริหารชุดปัจจุบัน รายชื่ออธิการบดีตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ข้อเท็จจริงและสถิติต่าง ๆ
การรับเข้าศึกษาต่อ (Admissions)	หลักสูตรและรายละเอียดในการรับสมัครเข้าศึกษาต่อทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก หลักสูตรสำหรับนักศึกษาต่างชาติ หลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรภาคฤดูร้อน และหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องซึ่งจัดการเรียนการสอนในภาคค่ำ
การวิจัย (Research)	โครงการวิจัยในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรทุน สิ่งอำนวยความสะดวกและหน่วยงานสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย เครือข่ายความร่วมมือทางการวิจัย การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ห้องสมุด
ข่าวสารและกิจกรรม (News & Events)	จดหมายข่าวของมหาวิทยาลัย และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย
วิทยาเขต (Campus)	ชีวิตของนักศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัย แผนที่มหาวิทยาลัย ห้องสมุด และพิพิธภัณฑ์
นักศึกษา (Students)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับนักศึกษา
คณะวิชาและบุคลากร (Faculty & Staff)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับคณะวิชาและบุคลากร
ศิษย์เก่า (Alumni)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับศิษย์เก่า
ผู้มาเยือน (Visitor)	สารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้มาเยือน
สื่อ (Media)	ภาพถ่ายกิจกรรมต่าง ๆ จดหมายข่าวมหาวิทยาลัย วิธีการติดต่อหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย

เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชิงหัว (URL: <http://eng.lib.tsinghua.edu.cn/default.html>) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติห้องสมุด เวลาทำการ ฝายงานต่าง ๆ ในห้องสมุด แผนที่ วิธีการบริจาคให้ห้องสมุด คู่มือการใช้ห้องสมุด วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่จัดเก็บในห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ได้แก่ บริการทำบัตรห้องสมุด บริการยืมคืน บริการสารสนเทศอ้างอิง บริการยืมระหว่างห้องสมุด และฐานข้อมูลสำหรับการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในห้องสมุด และสารสนเทศที่จัดเก็บในฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก รวมถึงคลังปัญญาสถาบันชิงหัว (Tsing Hua Institutional Repository) (Tsing Hua University, 2019 b)

การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับการจัดอันดับจากเว็บโอเมทริกซ์เป็นลำดับที่ 513 โดยมีอันดับการแสดงผลเป็นลำดับที่ 266 อันดับผลกระทบเป็นลำดับที่ 575 อันดับการเปิดกว้างเป็นลำดับที่ 778 และอันดับความเป็นเลิศเป็นลำดับที่ 597 (Webometrics, 2019 c)

สำหรับสถานการณ์การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลระดับประเทศนั้น รัฐบาลไทยได้ทำการปฏิรูปเชิงโครงสร้างโดยการปรับบทบาทของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็น “กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” เพื่อเป็นกลไกหลักในการผลักดันการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และมีการตรา “พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560” รวมทั้งกำหนดนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) มุ่งเน้นการพัฒนาในระยะยาวอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการตามนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของรัฐบาลให้เกิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่

ทันสมัยและหลากหลายมาเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินเศรษฐกิจ การดำเนินชีวิตของประชาชน และการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจที่แข่งขันได้ในเวทีโลก และความมั่นคงทางสังคมของประเทศต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562, หน้า 1) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์” (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562, หน้า 14) และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ 6 ยุทธศาสตร์ (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562, หน้า 24) ดังนี้

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

2. ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
3. สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
4. ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
5. พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
6. สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับภารกิจส่งเสริมการรู้ดิจิทัล ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีเป้าหมายได้แก่ ประชาชนทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มผู้อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ และคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ประชาชนทุกคนมีความตระหนักรู้ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์ (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562, หน้า 30) และยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยกำหนดเป้าหมายหนึ่ง คือ บุคลากรผู้ทำงานทุกสาขามีความรู้และทักษะด้านดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562, หน้า 36)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยไว้ว่า “มหาวิทยาลัยแห่งชาติในระดับโลกที่สร้างสรรคองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อสร้างเสริมสังคมไทยสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป., หน้า 24)

สำหรับกลยุทธ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการรู้ดิจิทัล คือ เชื่อมต่อองค์ความรู้และเทคโนโลยีของจุฬาฯ ไปสู่สาธารณะ พร้อมนำไปใช้งานจริง โดยมีแนวทาง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป., หน้า 38) ดังนี้

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อให้สามารถเข้าถึงงานวิจัย งานวิชาการ องค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสนใจของคณาจารย์ต่าง ๆ
 2. วางระบบการจัดการความรู้และการเชื่อมต่อให้ประชาคมจุฬาฯ และประชาคมโลกสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยได้
 3. ส่งเสริม สนับสนุน วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้เกิดการนำไปใช้อย่างมีพลัง ด้วยการสนับสนุนทางวิชาการและเทคโนโลยีของจุฬาฯ
- เว็บไซต์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (URL: <https://www.chula.ac.th>) มีรายละเอียดดังตารางที่ 6 (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป.)

ตารางที่ 6: เมนูหลักและเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมนูหลัก	เนื้อหาที่นำเสนอ
รู้จักจุฬาฯ	ประวัติจุฬาฯ ภารกิจหลัก ข้อมูลและสถิติ โครงสร้างองค์กร สภามหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย บริจาคให้จุฬาฯ
การศึกษา	คณะและสำนักวิชา วิทยาลัยและสถาบัน สำนักงานการทะเบียน สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบริหารกิจการนิสิต องค์การบริหารสโมสรนิสิตจุฬาฯ (อบจ.) ศูนย์การศึกษาทั่วไป การประเมินออนไลน์ (CU-CAS) บริการนิสิต

เมนูหลัก	เนื้อหาที่นำเสนอ
การสมัคร	หลักสูตรที่เปิดสอน หลักสูตรนานาชาติ หลักสูตรระยะสั้น การสมัครเข้าศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต การสมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ค่าธรรมเนียมการศึกษา ทุนการศึกษา
วิจัยและนวัตกรรม	คลังเตอร์วิจัย งานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ คลังปัญญาจุฬาฯ
บริการสังคม	บริการวิชาการ บริการทางการแพทย์ บริการตรวจวิเคราะห์คุณภาพ
ข่าวสารและสาระความรู้	ปฏิทินกิจกรรม ข่าว วารสารจุฬาฯ จุฬาฯในสื่อ ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
ติดต่อจุฬาฯ	หน่วยงานของจุฬาฯ สมุดโทรศัพท์ออนไลน์ แผนที่และการเดินทาง แนะนำติชม ร่วมงานกับจุฬาฯ

เว็บไซต์สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (URL: <https://www.car.chula.ac.th>) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญ โครงสร้างองค์กร ห้องสมุดสาขา พันธกิจ วิสัยทัศน์ และนโยบายของห้องสมุด สหกิจต่าง ๆ รายงานประจำปี การประกันคุณภาพ การจัดการความรู้ ระบบการสืบค้นวิทยากรสารสนเทศ OPAC ระบบการสืบค้นสารสนเทศ EBSCO ระบบการสืบค้นสารสนเทศคลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย (Chula Thesis & Research : CUIR) ใช้สำหรับค้นหาผลงานทางวิชาการต่าง ๆ ของอาจารย์ นักวิจัย และนิสิตของมหาวิทยาลัย และระบบการสืบค้นห้องสมุด OCLC WorldCat® Discovery ซึ่งเป็นการสืบค้นเพียงครั้งเดียวแต่สามารถแสดงผลลัพธ์ได้จากฐานข้อมูลของจุฬาฯ หลายฐานพร้อมกัน รวมถึงคู่มือการใช้งาน ระบบการสืบค้นต่าง ๆ บนเว็บไซต์ (สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป.)

แนวทางการส่งเสริมการรู้จักสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้รับการจัดอันดับจากเว็บโอเมทริกซ์ เป็นลำดับที่ 3,335 โดยมีอันดับการแสดงผลเป็นลำดับที่ 1,742 อันดับผลกระทบ

เป็นลำดับที่ 4,788 อันดับการเปิดกว้างเป็นลำดับที่ 3,480 และอันดับความเป็นเลิศเป็นลำดับที่ 3,994 (Webometrics, 2019 c) เมื่อเปรียบเทียบการจัดอันดับเว็บโอเมทริกซ์กับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ปรากฏผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7: เปรียบเทียบการจัดอันดับเว็บโอเมทริกซ์

ภูมิภาค	ประเทศ	การจัดอันดับโลก (world ranking)	ชื่อมหาวิทยาลัย	อันดับการแสดงตน (presence rank)	อันดับผลกระทบ (impact rank)	อันดับการเปิดกว้าง (openness rank)	อันดับความเป็นเลิศ (excellence rank)
ทวีปอเมริกา	สหรัฐอเมริกา	1	มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด Harvard University	1	2	1	1
ทวีปยุโรป	สหราชอาณาจักร	7	มหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด University of Oxford	79	15	7	5
ทวีปออสเตรเลีย	ออสเตรเลีย	46	มหาวิทยาลัยเมลเบิร์น University of Melbourne	129	88	60	27
ทวีปแอฟริกา	สาธารณรัฐแอฟริกาใต้	274	มหาวิทยาลัยเคปทาวน์ University of Cape Town	640	407	210	253
ทวีปเอเชีย	จีน	33	มหาวิทยาลัยชิงหัว Tsinghua University	13	96	111	9
	ไทย	513	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Chulalongkorn University	266	575	778	597
	ไทย	3335	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม NaKhon Pathom Rajabhat University	1742	4788	3480	3994

ที่มา : (Webometrics, 2019 c)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “มุ่งผลิตบัณฑิต นักปฏิบัติรองรับการพัฒนาประเทศและเป็นพลังปัญญาของท้องถิ่น” และ กำหนดยุทธศาสตร์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2562 ก, หน้า 35-45) ไว้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีศักยภาพรองรับการพัฒนา ประเทศ เป้าประสงค์ คือ บัณฑิตมีทักษะ สมรรถนะวิชาชีพและความคิด สร้างสรรค์ เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษาและเป็นศูนย์กลางการ พัฒนาการศึกษากองท้องถิ่น เป้าประสงค์ คือ สถานศึกษาได้รับการยกระดับ คุณภาพการศึกษาและบัณฑิตครูเป็นที่ยอมรับในภูมิภาคตะวันตก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนท้องถิ่น เป้าประสงค์ คือ ประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และ สิ่งแวดล้อม ภายใต้วัฒนธรรมความเป็นไทย และสามารถปรับตัวเท่าทันการ เปลี่ยนแปลงของโลก

ยุทธศาสตร์ที่ 4 มหาวิทยาลัยแห่งความสุข มีเสถียรภาพ และบริหาร จัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล เป้าประสงค์ คือ บุคลากรมีทักษะและสมรรถนะ จิตบริการ รักองค์กร มีความสุขในการทำงาน ดำเนินตามค่านิยมหลัก NPRU และได้รับสวัสดิการที่ดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2562 ก, หน้า 35-45)

เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (URL: <https://www.npru.ac.th/index.php>) นำเสนอรายละเอียดตามตารางที่ 8 (มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม, 2562)

ตารางที่ 8 : เมนูหลักและเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

เมนูหลัก	เนื้อหาที่นำเสนอ
เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย	ข้อมูลทั่วไป โครงสร้างการบริหาร สารจากอธิการบดี โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ
ข่าว	ข่าวทั่วไป ข่าววิชาการ ข่าวสมัครงาน จัดซื้อ/จัดจ้าง NPRU News ประกาศกฎหมาย มติที่ประชุม มติที่ประชุมสภา
หน่วยงาน	คณะ สำนัก/สถาบัน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม หน่วยงานอื่น ๆ
ระบบสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศนักศึกษา ระบบสารสนเทศบุคลากร ระบบสารสนเทศบุคคลภายนอก
NPRU Gallery	ภาพถ่ายมหาวิทยาลัย
ติดต่อ	เบอร์โทรศัพท์ และแผนที่

466

เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (URL : <http://arit.npru.ac.th>) นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับประวัติห้องสมุด ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างการบริหารงาน โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ คณะผู้บริหาร บุคลากร แผนผังห้องสมุด ระเบียบการใช้ห้องสมุด บริการยืมคืนหนังสือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ บริการจองใช้ห้องปฏิบัติการ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก ฐานข้อมูลท้องถิ่น คู่มือการใช้ห้องสมุด วิธีการยืมต่อด้วยตนเอง วิธีการจองหนังสือด้วยตนเอง ปฏิทินกิจกรรม และข่าวประชาสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2562 ข)

จากการศึกษาสถานการณ์การส่งเสริมการรู้ดิจิทัล พบว่า แต่ละประเทศได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการรู้ดิจิทัล เนื่องจากเทคโนโลยี

ต่าง ๆ ได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะและความสามารถที่จะทำให้ประชากรในประเทศมีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด การดำเนินการของประเทศต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการรู้ดิจิทัล สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : การดำเนินการของแต่ละประเทศเพื่อส่งเสริมการรู้ดิจิทัล

ประเทศ	การดำเนินการ
สหรัฐอเมริกา	จัดตั้งหน่วยงานการสื่อสารโทรคมนาคมและสารสนเทศแห่งชาติ (National Telecommunications and Information Administration หรือ NTIA) ภายใต้กระทรวงพาณิชย์ เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมการรู้ดิจิทัลให้กับคนในประเทศ
สหราชอาณาจักร	กำหนดกรอบความสามารถด้านดิจิทัลที่จำเป็น (Essential Digital Skills Framework)
ออสเตรเลีย	กำหนดขอบเขตของการพัฒนาไว้ 4 ด้าน คือ 1) พัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลให้กับประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม 2) จัดให้มีบริการทางดิจิทัลโดยภาครัฐ 3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และจัดให้มีการเข้าถึงข้อมูลคุณภาพสูงอย่างปลอดภัย และ 4) อารักขาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และตรวจสอบระบบการกำกับดูแลอยู่เสมอ
สาธารณรัฐแอฟริกาใต้	กรมการอุดมศึกษาและฝึกอบรมได้จัดทำ “White paper for post-school education and training: Building an expanded, effective and integrated post-school system” เพื่อสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการเรียนการสอน
จีน	จัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของจีน (China Internet Network Information Center: CNNIC) เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นการใช้งานผ่านโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัยและมั่นคงเพื่อผลประโยชน์สาธารณะ
ไทย	ปรับบทบาทของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็น “กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” เพื่อเป็นกลไกหลักในการผลักดันการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

เมื่อทำการเปรียบเทียบแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละมหาวิทยาลัยพบว่า มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งได้กำหนดเป็นแนวทางหรือเป้าหมายหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมการรู้ดิจิทัลให้กับนักศึกษา โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพสูงขึ้น ผูกอบรมบุคลากรและนักศึกษาให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เชี่ยวชาญ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากการศึกษาแผนยุทธศาสตร์ของแต่ละมหาวิทยาลัย พบว่า มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการรู้ดิจิทัลมากที่สุด โดยได้จัดทำแผนกลยุทธ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ในขณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมยังไม่มีกำหนดกลยุทธ์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการรู้ดิจิทัล ดังนั้น จึงควรจัดทำแผนส่งเสริมการรู้ดิจิทัล หรือกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งเพิ่มเติมในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

สำหรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยนั้น มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งรวมทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้จัดทำเว็บไซต์เพื่อให้สารสนเทศที่คล้ายคลึงกัน เช่น ประวัติมหาวิทยาลัย โครงสร้างองค์กร การสมัครเข้าศึกษาต่อ หลักสูตรที่เปิดรับ ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน รวมถึงพ่อแม่ ผู้ปกครองของนักศึกษามหาวิทยาลัย เป็นต้น

ส่วนเว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งรวมทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมให้สารสนเทศที่มีความคล้ายคลึงกันเช่นเดียวกัน เช่น ประวัติห้องสมุด โครงสร้างองค์กร คู่มือการใช้ห้องสมุด บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศซึ่งมีลักษณะการสืบค้นแบบ one search ซึ่งเป็นการสืบค้นฐานข้อมูลหลาย ๆ ฐานพร้อมกัน ด้วยการใช้คำค้นเพียงครั้งเดียว ทำให้ประหยัดเวลาในการสืบค้น มหาวิทยาลัยอ็อกซ์ฟอร์ด มหาวิทยาลัยเมลเบิร์น และมหาวิทยาลัยเคปทาวน์ ได้จัดทำระบบการค้นหาข้อสอบย้อนหลัง โดยให้บริการอยู่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด นักศึกษาสามารถ

ค้นคว้าข้อสอบต่าง ๆ สำหรับการเตรียมตัวสอบวัดผลของมหาวิทยาลัย
อย่างไรก็ตาม จากการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด มหาวิทยาลัย
อ็อกซ์ฟอร์ด มหาวิทยาลัยเมลเบิร์น มหาวิทยาลัยเคปทาวน์ มหาวิทยาลัยซิงหัว
และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดทำคลังสารสนเทศสถาบันเพื่อจัดเก็บผลิตผล
ทางภูมิปัญญาของบุคลากรในมหาวิทยาลัย และสามารถเข้าถึงออนไลน์ได้
อย่างเสรี (open access) ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 10 ในขณะที่เว็บไซต์
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ยังไม่ปรากฏคลังสารสนเทศสถาบัน ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมควร
จัดทำคลังสารสนเทศสถาบัน โดยจัดทำเป็นฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อจัดเก็บ
ผลงานต่าง ๆ ของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุน ฐานข้อมูลนี้
จะเป็นแหล่งสารสนเทศดิจิทัลที่นักศึกษาใช้ในการค้นคว้าหาความรู้ ผลที่ตาม
มานั้น นอกจากนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นในเนื้อหาที่เรียนแล้ว
ยังช่วยให้นักศึกษามีทักษะการรู้ดิจิทัลสูงขึ้นด้วย

ตารางที่ 10 : รายชื่อคลังสารสนเทศสถาบันของแต่ละมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย	คลังสารสนเทศสถาบัน (Institutional Repository)
มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด	Harvard Digital Collection
มหาวิทยาลัยอ็อกซ์ฟอร์ด	Oxford University Research Archive: ORA
มหาวิทยาลัยเมลเบิร์น	Minerva Access
มหาวิทยาลัยเคปทาวน์	Open UTC
มหาวิทยาลัยซิงหัว	Tsing Hua Institutional Repository
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	คลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย (Chula Thesis & Research : CUIR)

นอกจากนี้ จากการศึกษางานวิจัย เรื่อง การรู้สารสนเทศของนักศึกษา
ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรู้
สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

(วลัยลักษณ์ อมรสิริพงศ์, 2561, หน้า 46) ผลการวิจัย สรุปได้ว่า นักศึกษามีค่าเฉลี่ยด้านการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.83$) เมื่อพิจารณาตามมาตรฐาน พบว่า นักศึกษามีค่าเฉลี่ยด้านการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับมากทั้ง 5 มาตรฐาน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ มาตรฐานที่ 1 ตระหนักว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ และสามารถอธิบายสารสนเทศที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.88$, $SD = 0.81$) มาตรฐานที่ 4 วิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่มีอยู่สู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้ ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.82$) มาตรฐานที่ 3 ประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศได้ ($\bar{x} = 3.79$, $SD = 0.80$) มาตรฐานที่ 5 เข้าใจบริบทด้านจริยธรรม กฎหมาย เศรษฐกิจ และสังคม ในการใช้สารสนเทศได้ ($\bar{x} = 3.77$, $SD = 0.86$) และมาตรฐานที่ 2 เข้าถึง/ค้นหา สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{x} = 3.75$, $SD = 0.86$) ตามลำดับ (วลัยลักษณ์ อมรสิริพงศ์, 2561, หน้า 53) ปราบกฏผลดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

มาตรฐานด้านการรู้สารสนเทศ	\bar{x}	SD	แปลผล
มาตรฐานที่ 1 ตระหนักว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ และสามารถอธิบายสารสนเทศที่ต้องการได้	3.88	0.81	มาก
มาตรฐานที่ 2 เข้าถึง/ค้นหา สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.75	0.86	มาก
มาตรฐานที่ 3 ประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศได้	3.79	0.80	มาก
มาตรฐานที่ 4 วิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่มีอยู่สู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้	3.84	0.82	มาก
มาตรฐานที่ 5 เข้าใจบริบทด้านจริยธรรม กฎหมาย เศรษฐกิจ และสังคม ในการใช้สารสนเทศได้	3.77	0.86	มาก
รวม	3.81	0.83	มาก

ที่มา : (วลัยลักษณ์ อมรสิริพงศ์, 2561, หน้า 54)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ส่งเสริมการรู้สารสนเทศสำหรับ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การสอนในรายวิชา 2500118 สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า การสอนโดย มีเนื้อหาเพียงบางส่วนในรายวิชาต่าง ๆ เช่น รายวิชาระเบียบวิธีวิจัย รายวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด การอบรมการสืบค้นฐาน ข้อมูล การให้ข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์ห้องสมุด และจากการศึกษาการรู้ สารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า นักศึกษามีค่าเฉลี่ยการรู้สารสนเทศในมาตรฐานที่ 2 (เข้าถึง/ค้นหา สารสนเทศ ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล) ต่ำที่สุด ดังนั้น ประเด็น ที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ คือ การสืบค้น สารสนเทศ โดยจัดทำเป็นบทเรียนออนไลน์ ซึ่งนอกจากจะช่วยพัฒนาทักษะ การรู้สารสนเทศแล้ว ยังช่วยในการส่งเสริมการรู้ดิจิทัลให้กับนักศึกษาได้อีกด้วย เนื่องจากการรู้สารสนเทศและการรู้ดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์และ โกล้เคียงกัน ทั้งสองแนวคิดนี้เกี่ยวข้องกับทักษะและความสามารถที่เหมือนกัน คือ เป็นทักษะและความสามารถในการระบุแหล่งสารสนเทศ วิเคราะห์ ประเมิน ไซ้ และสื่อสารสารสนเทศได้ แต่แตกต่างกันในประเด็นที่การรู้ดิจิทัล เป็นทักษะและความสามารถที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสภาพแวดล้อม ดิจิทัลได้ (พรชนิตว์ ลีนาราช, 2560, หน้า 82) หากเมื่อพิจารณามาตรฐาน ด้านการรู้สารสนเทศ จำแนกตามชั้นปี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 เพิ่งผ่านการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด และนักศึกษาที่ตอบ แบบสอบถามบางส่วนได้ผ่านการเรียนรายวิชา 2500118 สารสนเทศ เพื่อการศึกษาค้นคว้า ซึ่งกำหนดเป็นรายวิชาเลือกในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ทำให้นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองคุ้นเคยกับทักษะการรู้สารสนเทศ แต่หลังจากเข้าสู่ชั้นปีที่ 2-3 ทักษะการรู้สารสนเทศไม่ได้นำมาฝึกฝน

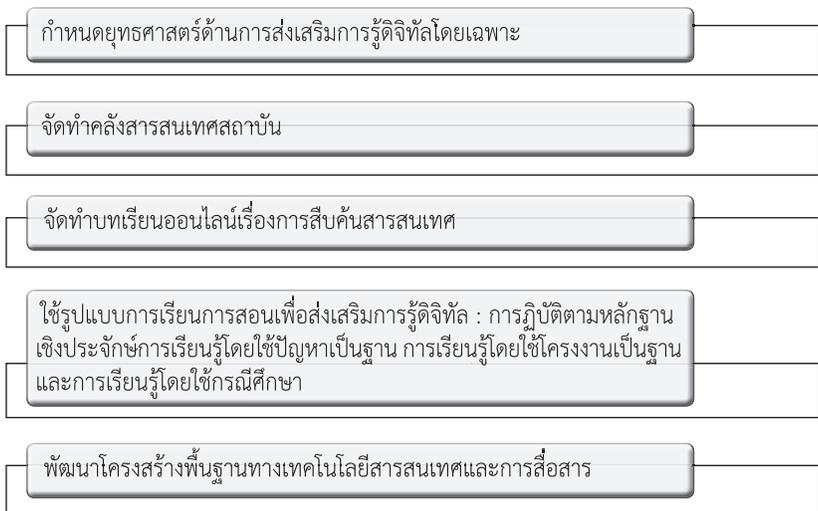
อย่างต่อเนื่องและใช้อย่างสม่ำเสมอในการเรียนรายวิชาต่าง ๆ เมื่อเข้าสู่
ชั้นปีที่ 4 หลายหลักสูตรได้กำหนดให้นักศึกษาเรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการ
วิจัย จึงทำให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกฝนทักษะการรู้สารสนเทศอีกครั้ง ดังนั้น
ผู้สอนรายวิชาต่าง ๆ ควรมอบหมายงานที่จะช่วยพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ
แก่นักศึกษาทุกชั้นปีอย่างต่อเนื่อง เช่น ทักษะการวางแผนทำรายงาน
การกำหนดหัวข้อรายงาน การจำกัดหัวข้อรายงานให้แคบลง การเรียบเรียง
รายงาน การสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ในการทำรายงาน เป็นต้น (วลัยลักษณ์
อมรสิริพงษ์, 2561, หน้า 61-62) และส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศในการเรียน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม การมี
จริยธรรมในการใช้สารสนเทศ และการให้ความรู้ด้านกฎหมายลิขสิทธิ์
เพื่อเป็นการส่งเสริมนักศึกษาให้มีทักษะและความสามารถครบตามองค์
ประกอบของการรู้ดิจิทัลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

สำหรับรูปแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมการรู้ดิจิทัลนั้น ชิดา
แซ่ซัน และทัศนีย์ หมอสอน (2559, หน้า 137-139) ได้เสนอรูปแบบการเรียน
การสอนที่จะพัฒนาผู้เรียนให้เกิดการรู้ดิจิทัล ได้แก่ 1) การปฏิบัติตามหลักฐาน
เชิงประจักษ์ (Evidence Based Practice: EBP) เป็นกระบวนการสืบค้นหา
หลักฐานความรู้จากงานวิจัยสู่การปฏิบัติ 2) การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
(Problem Based Learning: PBL) เป็นการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้ผู้เรียน
สร้างองค์ความรู้ใหม่ 3) การเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน (Project Based
Learning) เป็นการเรียนการสอนที่เน้นการลงมือปฏิบัติเหมือนกับการทำงาน
ในชีวิตจริง และ 4) การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา (Case Based Learning)
มุ่งเน้นที่การวิเคราะห์ อภิปราย และสรุปผลจากเรื่องราว รูปแบบการเรียนการ
สอนดังกล่าว ยึดหลักการที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นผู้ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติ
ผู้สอนสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับรายวิชาที่สอนตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
ของรายวิชาโดยอิงหลักการกระบวนการเรียนรู้ทางพุทธิพิสัย อันได้แก่ ผู้เรียน

มีความสามารถในการจำ (remember) ความเข้าใจ (understanding) ประยุกต์ (applying) วิเคราะห์ (analyzing) ประเมิน (evaluating) และการสร้าง (creating) ทางทักษะพิสัย และทางจิตพิสัย โดยมีเป้าหมายมุ่งให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาด้านการรู้ดิจิทัล

นอกเหนือจากแนวทางต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพเพิ่มขึ้น เพื่อให้ให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการสอนและการเรียนรู้ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล และสามารถเข้าถึงได้ทางออนไลน์

สำหรับแนวทางการส่งเสริมการรู้ดิจิทัลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 : แนวทางการส่งเสริมการรู้ดิจิทัลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

unสรุป

การส่งเสริมการรู้ดิจิทัลมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในการฝึกฝนและพัฒนาผู้เรียนระดับอุดมศึกษา ช่วยให้ผู้เรียนมีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ สามารถประเมิน วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดการ ใช้ สื่อสาร และสร้างสารสนเทศ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม โดยใช้รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ให้ได้ฝึกคิดและฝึกปฏิบัติ ซึ่งเป็นการเตรียมผู้เรียนให้มีความพร้อมกับการทำงาน และอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมดิจิทัลของโลกในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอดังกล่าวข้างต้นน่าจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมการรู้ดิจิทัลแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลตามยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2562-2580) ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ม.ป.ป.). ค้นจาก <https://www.chula.ac.th>
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ม.ป.ป.). **วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์**. ค้นจาก <https://www.chula.ac.th/about/vision/vision-and-strategy/>
- ธิดา แซ่ซัน และทัศนีย์ หมอสอน. (2559, ตุลาคม-ธันวาคม). การรู้ดิจิทัล : นิยาม องค์ประกอบ และสถานการณ์ในปัจจุบัน. **วารสารสารสนเทศศาสตร์**, 34 (4), หน้า 116-145.
- นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562, 11 เมษายน). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 136 ตอนที่ 47 ก. หน้า 1.

พรชนิตว์ ลีนาราช. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). ทักษะการรู้ดิจิทัลเพื่อพัฒนา
คุณภาพการเรียนรู้. **วารสารห้องสมุด**, 61 (2), หน้า 76-92.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2562). ค้นจาก [https://www.npru.ac.th/
index.php](https://www.npru.ac.th/index.php)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2562 ก). **แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครปฐม พ.ศ. 2562-2566 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562)**.
ค้นจาก [http://dept.npru.ac.th/plan/index.php?act=6a992d
5529f459a44fee58c733255e86&lntype=attach_file_
left&slm_id=2891](http://dept.npru.ac.th/plan/index.php?act=6a992d5529f459a44fee58c733255e86&lntype=attach_file_left&slm_id=2891)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2562 ข). **สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. ค้นจาก [http://arit.
npru.ac.th/](http://arit.npru.ac.th/)

วัลย์ลักษณ์ อมรสิริพงศ์. (2561, กรกฎาคม-กันยายน). การรู้สารสนเทศ
ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, **วารสาร
สารสนเทศศาสตร์**, 36(3), หน้า 42-64

แววตา เตชาทวีวรรณ และอัจฉรา ประเสริฐสิน. (2559, ตุลาคม-ธันวาคม).
การประเมินการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **วารสารสารสนเทศศาสตร์**, 34 (4),
หน้า 1-28.

เศรษฐพงศ์ มะลิวรรณ. (2559). **เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก**. ค้นจาก [https://
www.it24hrs.com/2016/disruptive-technologies-technology](https://www.it24hrs.com/2016/disruptive-technologies-technology)

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562).
**นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ
และสังคม (พ.ศ. 2562-2580)**. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ม.ป.ป.). ค้นจาก
<https://www.car.chula.ac.th>

China Internet Network Information Center. (n.d.). **CNNIC Introduction**. Retrieved from https://cnnic.com.cn/AU/Introduction/Introduction/201208/t20120815_33295.htm

Gov.UK. (2018). **Essential digital skills framework**. Retrieved from <https://www.gov.uk/government/publications/essential-digital-skills-framework>

Harvard University. (2018). **University information technology strategic plan**. Retrieved from https://huit.harvard.edu/files/huit/files/final_2018_itstrategicplan.pdf?m=1527778654

Minister for Industry, Science and Technology, Australian Government. (2018). **Australia's tech future: Delivering a strong, safe and inclusive digital economy**. Retrieved from <https://www.industry.gov.au/sites/default/files/2018-12/australias-tech-future.pdf>

Murray, M. C. & Pérez, J. (2014). Unraveling the digital literacy paradox: How higher education fails at the fourth literacy. **Issue in Informing Science and Information Technology**, 11, pp. 85-100.

National Telecommunications and Information Administration, United States Department of Commerce. (n.d.). **Digital literacy**. Retrieved from <https://www.ntia.doc.gov/category/digital-literacy>

- Nzinande, B. E. (2013). **White paper for post-school education and training: Building an expanded, effective and integrated post-school system.** Cape Town: Department of Higher Education and Training.
- Royal Society. (2012). **Shut down or restart? The way forward for computing in UK schools.** London: The Royal Academy of Engineering.
- The President and Fellows of Harvard College. (2018). **Harvard Library.** Retrieved from <https://library.harvard.edu/>
- The President and Fellows of Harvard College. (2019). **Harvard University.** Retrieved from <https://www.harvard.edu/>
- Tsing Hua University.** (2019). Retrieved from <https://www.tsinghua.edu.cn/publish/thu2018en/index.html>
- Tsing Hua University. (2019 a). **Campus master plan.** Retrieved from <http://venturiscottbrown.org/pdfs/TsinghuaCampusPlan01.pdf>
- Tsing Hua University. (2019 b). **Tsing Hua University Library.** Retrieved from <http://eng.lib.tsinghua.edu.cn/default.html>
- University of Cape Town.** (2019). Retrieved from <https://www.uct.ac.za>
- University of Cape Town. (2019 a). **UCT Libraries.** Retrieved from <http://www.lib.uct.ac.za>
- University of Cape Town. (2019). **The University of Cape Town's strategic planning framework 2016-2020.** Retrieved from <https://www.paperturn-view.com/newsroom-and-publications/strategic-plan-digimag-v2?pid=MjA20459&p=3>

University of Melbourne. (2019). Retrieved from <https://www.unimelb.edu.au>

University of Melbourne. (n.d.). **Engagement at Melbourne.** Retrieved from https://about.unimelb.edu.au/data/assets/pdf_file/0021/15348/Engagement-at-Melbourne-2.pdf

University of Melbourne. (2019). **Library.** Retrieved from <https://library.unimelb.edu.au/>

University of Oxford. (2019). Retrieved from <http://www.ox.ac.uk>

University of Oxford. (2019 a). **Bodleian Libraries.** Retrieved from <https://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley>

University of Oxford. (2019 b). **Strategic plan 2018-23.** Retrieved from <http://www.ox.ac.uk/about/organisation/strategic-plan-2018-23>

Webometrics. (2019 a). **About us.** Retrieved from http://www.webometrics.info/en/About_Us

Webometrics. (2019 b). **Objectives: Objectives of the Webometrics ranking of world's universities.** Retrieved from <http://www.webometrics.info/en/Objetives>

Webometrics. (2019 c). **Ranking web of universities.** Retrieved from <http://www.webometrics.info/en/world>

คำแนะนำในการเตรียมและส่งต้นฉบับ

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นวารสารที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และองค์ความรู้จากผลงานวิชาการอื่น ๆ ที่มาจากคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนงาน

การเตรียมต้นฉบับ

1. พิมพ์ผลงานทางวิชาการควรจัดพิมพ์ด้วย Microsoft Word for Windows หรือ Macintosh บนกระดาษขนาด A4 หน้าเดียว ประมาณ 26 บรรทัด ต่อ 1 หน้า ใช้อักษร TH Sarabun ขนาดของตัวอักษรเท่ากับ 16 และใส่เลขหน้า ตั้งแต่ต้นจนจบบทความ ยกเว้นหน้าแรก จำนวนไม่เกิน 12 หน้า

2. บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษไม่ควรเกิน 1 หน้ากระดาษ ให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ มีความยาวประมาณ 200 คำ จะต้องพิมพ์คำสำคัญในบทคัดย่อ ภาษาไทย และพิมพ์ Keywords ในบทคัดย่อภาษาอังกฤษของบทความเรื่อง นั้นด้วย จำนวนไม่เกิน 5 คำ

3. ใส่ชื่อผู้เขียนทุกคน พร้อมคุณวุฒิสูงสุด ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน

4. เนื้อหาให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ ประกอบด้วย บทนำ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และเอกสารอ้างอิง

5. ถ้ามีรูปภาพ/ตารางประกอบ ควรมีภาพที่ชัดเจน ถ้าเป็นรูปถ่ายควรมี ภาพถ่ายจริงแนบมาด้วย

6. การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ให้ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบนามปี (APA) เมื่อนำ เอกสารนั้น ๆ มาเขียนการอ้างอิงแบบนามปี จะต้องนำมาเขียนรายละเอียดเพิ่มเติม ในรูปแบบบรรณานุกรมโดยใส่ไว้ที่ “เอกสารอ้างอิง” เสมอ

7. การทำเชิงอรรถอธิบายเนื้อหาในบทความ ให้ใช้ระบบเชิงอรรถท้ายเรื่อง (Endnote) โดยทำเชิงอรรถด้วยเครื่องหมายลำดับเลข (1, 2, 3....)

8. การส่งต้นฉบับให้ส่งเป็น เอกสาร จำนวน 1 ชุด และแผ่นบันทึกข้อมูล จำนวน 1 แผ่น ที่กองบรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

SOCIAL INTEGRATION

