



วารสาร สังคมศาสตร์บูรณาการ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Integrated Social Science Journal
Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2563) VOL.7 NO.1 (January-June 2020)

ISSN 2350-983X



วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ISSN : 2350-983X

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ในสาขาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีววิทยา สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม และวาระเบี่ยนของนักศึกษาและนักวิชาการทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน
2. เพื่อเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นทางด้านการวิจัยและวิชาการในสาขาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีววิทยา สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม และวาระเบี่ยนของนักศึกษาและนักวิชาการทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน
3. เพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคมในรูปแบบของสิ่งพิมพ์วารสารวิชาการ
4. เพื่อนำเสนอองค์ความรู้ในเชิงนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับสาขาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีววิทยา สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม และวาระเบี่ยน
5. เพื่อเป็นเอกสารประกอบการศึกษาและค้นคว้าในระดับอุดมศึกษา

ปีที่พิมพ์ : ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2563)

กำหนดออกวารสาร : ปีละ 2 ฉบับ มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม

ครั้งที่พิมพ์/จำนวนพิมพ์ : 1/300 เล่ม จำนวนหน้า 240 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 ผู้ประสงค์จะนำข้อความใดจากวารสารฉบับนี้ไปเผยแพร่จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้เขียนและบรรณาธิการตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พุทธศักราช 2537

กองบรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ
ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กองบรรณาธิการที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภา | คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. ศาสตราจารย์สร้อยตระกูล อรรถมานะ | คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 3. ศาสตราจารย์ ดร.ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ | คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 4. ศาสตราจารย์ ดร.สุวิจฉรา เปี่ยมญาติ | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 5. รองศาสตราจารย์สีดา สอนศรี | วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา | คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติพร ศิริพันธ์ พันธเสน | วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม
มหาวิทยาลัยรังสิต |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาดี ลิ้มสกุล | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิรพรรณ นฤภัทร | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 11. รองศาสตราจารย์ ดร.นภเรณู สัจจะรักษ์ ธีระจิตติ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 13. อาจารย์ ดร.อรรถพล กาญจนพงษ์พร | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรภรณ์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
5. รองศาสตราจารย์ ดร. พนอเนื่อง สุทัศน์ ณ อยุธยา สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
6. รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล นวลพระลักษณ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
7. รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะพร ตันนิกุล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
8. รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒน์ นิเมสังฆนันท์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
9. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
10. รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติพร ศิริพันธ์ พันธเสน วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม
มหาวิทยาลัยรังสิต
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูซังค์ เสนานุช คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- | | |
|--|--|
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาตี ลิมสกุล | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุตา เตียเจริญ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นนทณิธิ ดุลยทวีสิทธิ์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิรพรรณ นฤภัทร | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนิดา ดุรงค์ฤทธิชัย | คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี |
| 19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยชนก บัวเจริญ | คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกถนอม ตันเจริญ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐศิรินทร์ วังกานนท์ | คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์ | คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ รักชาติเจริญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 24. อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง | คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 25. อาจารย์ ดร.จิตติกรณ์ ยาวีไชย จารึกศิลป์ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 26.อาจารย์ ดร.จิตรสุดา ลิ้มเกรียงไกร | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 27. อาจารย์ ดร.บุรฉกร ไตรรัตน์ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์

กองบรรณาธิการ

1. ศาสตราจารย์ ดร. สันทัด เสริมศรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ศาสตราจารย์อำนาจ วงศ์บัณฑิต คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. ศาสตราจารย์ พันตำรวจเอกหญิง ดร. พัทธรา สีนลอยมา 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 วิจิตรพัชรารมณ์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
7. รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา นิยมภา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
8. รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะพร ตันณีกุล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
9. รองศาสตราจารย์สิดา สอนศรี วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
10. รองศาสตราจารย์ ดร. วรณวีร์ บุญคุ้ม คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดินาร์ บุญธรรม คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- | | |
|---|--|
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราพรรณ นฤภัทร | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 13. ดร. อินทิรา ฉวีรัมย์ | 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. พิมพัลย์ บุญมงคล | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 19. รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 20. รองศาสตราจารย์ ดร. แสงเทียน อยู่เถา | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 21. รองศาสตราจารย์ ดร. พรธนาภา ศิริวรรณบุศย์ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 22. รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษณ์ รักชาติเจริญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 24. นางศศิธร ลบล้ำเลิศ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |

สารบัญ

	หน้า
บทบรรณาธิการ	1
เมืองอัจฉริยะ : ความหมายและข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมือง นิภาพรรณ เจนสันติกุล	3
รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยง ในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน วัชรระ จตุพร	21
An Analysis of Generic Structure Potential (GSP) of Thai Undergraduate Students' Oral English Presentation : A Genre Perspective <i>Udomkrit Srinon and Suphatra Sucharitrak</i>	40
การจัดการความเสี่ยงของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ : ความสำเร็จของธุรกิจเกิดใหม่ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล สุวิภา รักประสูติ และนางนิภา ตูลยานนท์	61
ทัศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ จตุรงค์ ตันนุกุล ประวิทย์นุช เกตุแก้ว และสุรีย์ วงศ์อภินิษฐ์	79
การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จุฬารัตน์ วัฒนะ และสุชาติ เปรมสุริยา	99

การจัดการปัญหาขยะในชุมชนแบบการมีส่วนร่วมของชุมชน ต้นแบบนำร่องการจัดการขยะต้นทาง “ชุมชนบ้านม่วงหวาน (มีสยิดข้าซูลูฮูดาห์)” วงศ์วรรณ บุญวัฒน์	116
--	-----

ประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อ เก็บข้อมูลการวิจัย โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research Supplies Fee) ของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรม การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล พิชามณัฐ กาทหลง	135
--	-----

รูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ศุภชัย เหมือนโพธิ์	153
--	-----

An Analysis of Women’s Lipstick: Beauty Enhancement to Sexual Implication <i>Netnapa Suaysee and Pranee Seenak</i>	173
--	-----

การเสริมสร้างความผูกพันของสมาชิก ที่มีต่อสหภาพแรงงาน : ศึกษากรณี สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ธีรพล จารุสมบัติ	191
--	-----

บทบรรณาธิการ

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2563) นี้ ประกอบด้วยบทความวิจัยและบทความวิชาการจำนวน 11 บทความ เนื้อหาของบทความทั้งหมดมีความหลากหลายครอบคลุมองค์ความรู้ของศาสตร์ทางด้านสังคมหลายแขนงทั้งรัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม อาชีวศึกษา สตรีนิยม และการศึกษา มีนักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการ ที่เป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน อาทิ งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ของวัชรระ จตุพร บทความเรื่องทัศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ของธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ และคณะ บทความเรื่องประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research Supplies Fee) ของนักศึกษาสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ของพิชามณูชู่ กาหลง นอกจากนี้ยังมีบทความที่ให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐอีกหลายบทความ อาทิ บทความเรื่องเมืองอัจฉริยะ: รูปแบบและข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมืองของนิภาพรรณ เจนสันติกุล และบทความเรื่อง การจัดการปัญหาขยะในชุมชนแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนต้นแบบนำร่องการจัดการขยะต้นทาง “ชุมชนบ้านม่วงหวาน (มัสยิดข้าซูลฮุดดาห์)” ตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของวงศ์วรธรรณ บุญวัฒน์ และบทความด้านนโยบายการคุ้มครองทางสังคมอย่างเรื่อง การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของจุฬารัตน์ วัฒนะ และคณะ ยิ่งไปกว่านั้นวารสารฉบับนี้มีผู้สนับสนุนด้านการตลาดส่งผลงานเข้าร่วมรับการพิจารณาตีพิมพ์อีกหลายบทความ อาทิ รูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการของศุภชัย เหมือนโพธิ์ และบทความเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ : ความสำเร็จของธุรกิจเกิดใหม่ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของสุภาภิกา รักประสูติและคณะ รวมทั้งยังมีบทความด้านภาษาศาสตร์และบทความอื่น ๆ ที่น่าสนใจอีกหลายบทความในเล่ม

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้ร่วมสร้างองค์ความรู้ และขอเชิญชวนนิสิต นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนผู้ที่สนใจจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ร่วมเสนอ บทความวิชาการเผยแพร่สู่สาธารณะกับทางกองบรรณาธิการวารสารในฉบับต่อ ๆ ไป และสุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อ่านวารสารจะได้รับ ประโยชน์อย่างสูงสุดจากองค์ความรู้ต่าง ๆ จากวารสารฉบับนี้ หากท่านมีข้อเสนอแนะ ประการใดอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้นไปของวารสารนี้ กองบรรณาธิการขอน้อมรับด้วยความยินดีและความขอบคุณยิ่ง

รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์

บรรณาธิการ

เมืองอัจฉริยะ : ความหมายและข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมือง Smart City : Meaning and Considerations for City Development

นิภาพรรณ เจนสันติกุล^{1*}

Nipapan Jensantikul^{1*}

¹สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ถนนมิตรภาพ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002

¹Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Khon Kaen University 123 Mitraparp Road Khon Kaen 40002 Thailand

*Corresponding author, e-mail: nipajen@kku.ac.th

Received: 25 February 2020 / Revised : 7 May 2020 / Accepted : 11 May 2020

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษางานวรรณกรรมจากฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่ออธิบายถึงนิยาม ความหมายของเมืองอัจฉริยะ องค์ประกอบ และรูปแบบจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ผลการวิเคราะห์ พบว่า 1) การนิยามความหมายเมืองอัจฉริยะมีการให้นิยามความหมายที่แตกต่างกัน 2) รูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะจำแนกเป็น 3 รูปแบบ 3) ข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ คือ ควรมีการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลสภาพเดิมของพื้นที่ ผังเมือง และการใช้ที่ดิน ตลอดจนข้อมูลสภาพปัญหาความยากจน จำนวนประชากรที่ประสบปัญหา จำนวนปัญหา ความถี่ของการเกิดปัญหา ลักษณะของปัญหา ลักษณะของโครงสร้างพื้นฐานเดิมที่มีในพื้นที่ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจถึงความซับซ้อนของพื้นที่และปัญหาการพัฒนาเมือง

คำสำคัญ : เมืองอัจฉริยะ วรรณกรรม การพัฒนา

Abstract

This academic article aims to explore literature from various databases to explain the definition, meaning, components and models of smart city from secondary sources. The results show that 1) the definition of smart city has different definitions. 2) The model of smart city development is separated into 3 models. 3) Considerations for smart city development should include the survey and storage of the original conditions of the urban plan and land use. As well as information on poverty problems, number of population experiencing problems, number of problems, frequency of occurrence, the nature of the problem, the nature of the existing infrastructure in the area both quantitative and qualitative in order to understand the complexity of the area and the problems of urban development.

4

Keywords : Smart city, Literature, Development

บทนำ

ประเทศไทย ช่วงปี พ.ศ. 2513 ได้นำทฤษฎีการพัฒนาเมืองศูนย์กลางระดับรองจากกรุงเทพมหานคร (Secondary Growth Pole) เข้ามาใช้เป็นนโยบายการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งเน้นการกระจายรายได้และสร้างความเจริญก้าวหน้าไปสู่ภูมิภาคของประเทศไทย เริ่มพัฒนานิคมอุตสาหกรรมในเมืองของภูมิภาคให้กลายเป็นศูนย์กลางของการสร้างรายได้สร้างระบบเศรษฐกิจ การบริการ มีการพัฒนาพื้นที่ชนบทโดยรอบมากขึ้น ซึ่งเมืองศูนย์กลางระดับรองที่มีการกระจายความเจริญเติบโตในช่วงนั้น ได้แก่ ขอนแก่น เชียงใหม่ นครราชสีมา หาดใหญ่สงขลา และชลบุรี (Phatchaney & Chamaratana, 2018, p. 103) อย่างไรก็ตามในการออกแบบและพัฒนาเมืองจำเป็นต้องมีการวางแผนและออกแบบผังเมืองที่คำนึงถึงหลักเกณฑ์ แนวคิดที่สอดคล้องเหมาะสมกับศักยภาพและบทบาทของเมืองหรือพื้นที่นั้น ๆ เพื่อให้การวางแผนเมืองนั้นสามารถแก้ไขปัญหาพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม ยังมีการเปลี่ยนแปลงไปตาม

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและกระแสโลกาภิวัตน์ หลักเกณฑ์และแนวคิดในการพัฒนาเมืองย่อมเปลี่ยนแปลงไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพและบทบาทของเมืองแต่ละเมือง (Pujinda & Boonsom, 2016, p. 23)

กระบวนการกลายเป็นเมืองนั้นมีพื้นฐานความคิดและรับอิทธิพลจากแนวคิดความทันสมัย (Modernization) ที่มีผลมาจากการพัฒนาอุตสาหกรรม หรือการทำให้เป็นตะวันตก (Westernization) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของพื้นที่สู่การกลายเป็นเมืองตามแบบฉบับการพัฒนาประเทศของชาติตะวันตก กระบวนการกลายเป็นเมือง (Urbanization) สามารถเกิดขึ้นในพื้นที่ต่าง ๆ โดยระยะแรกการกลายเป็นเมืองจะปรากฏขึ้นในพื้นที่เมืองเอกนคร หรือเมืองหลักของประเทศ การเปลี่ยนแปลงของเมืองด้านกายภาพ ประกอบด้วย ถนน ที่อยู่อาศัย โรงงานอุตสาหกรรม และตลาด การเปลี่ยนแปลงด้านกิจกรรมของพื้นที่ชานเมือง ประกอบด้วยเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์จากที่ดิน วิถีชีวิต และอาชีพที่หลากหลาย (Phatchaney & Chamaratana, 2018, p. 106) โดยลักษณะที่สำคัญที่สุดของเมือง คือ ความสะดวกในการเข้าถึง (access) และความสะดวกเป็นมาตรฐานของความเป็นอยู่ที่ดี การรวมกลุ่มกันของกิจกรรมต่าง ๆ ในเมือง เช่น อุตสาหกรรมและการค้าจะได้รับประโยชน์จากการอยู่รวมกัน (agglomeration economics) การประหยัดทางการตลาด (marketing economies) และประชากรและอุตสาหกรรมต่าง ๆ มารวมอยู่ในพื้นที่เมืองทำให้ตลาดเติบโต (Pechpakdee, 2016, p. 14)

สำหรับประเทศไทยได้มีการประกาศนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ที่จะเน้นการผลักดัน Smart City ให้เป็นกลไกที่จะสร้างโอกาสในการขยายตัวของเศรษฐกิจในระดับพื้นที่ให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามการผลักดัน Smart City จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกภาคส่วนของสังคมจะต้องเข้าใจในกลไกการดำเนินงานและวิธีการอย่างชัดเจน ซึ่งจากการที่ผู้เขียนได้ค้นคว้าในฐานข้อมูล TCI โดยใช้คำสำคัญ Smart City พบว่า มีบทความที่เรียบเรียงอธิบายถึงแนวคิด Smart city จำนวน 3 รายการที่ตีพิมพ์ในวารสารช่วงปี 2558-2560 หากสืบค้นโดยใช้คำว่าเมืองอัจฉริยะ พบว่า มีจำนวน 1 รายการตีพิมพ์ในปี 2559 และเมื่อสืบค้นจาก Thai Digital Collection พบว่า มีจำนวน 3 รายการ ตีพิมพ์ช่วงปี 2559-2560 ซึ่งมีจำนวนน้อย ส่งผลต่อกระบวนการทำความเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับกลไกการพัฒนาเมือง จาก

ความเป็นมาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของบทความวิชาการเรื่องเมืองอัจฉริยะ : ความหมาย และข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมืองด้วยการศึกษางานวรรณกรรมจากฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่ออธิบายถึงนิยาม ความหมายของเมืองอัจฉริยะ องค์ประกอบ รูปแบบ และนำเสนอข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาแนวคิดดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่ออธิบายถึงนิยาม ความหมายของเมืองอัจฉริยะ องค์ประกอบ รูปแบบ และนำเสนอข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้วยการศึกษางานวรรณกรรมจากฐานข้อมูล

นิยาม ความหมายของเมืองอัจฉริยะ องค์ประกอบ และรูปแบบ

1. นิยาม ความหมายของ SMART City

นักวิชาการไทยและต่างประเทศมีการให้นิยามและความหมายของ SMART City ไว้ดังนี้

Tapananont et al. (2018, p. 4) กล่าวว่า Smart City หมายถึง เมืองที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของเมืองการลดค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากร และการเข้ามาจับตลาดและส่วนร่วมของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้เมืองสามารถใช้ประโยชน์จากระบบคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภค และสาธารณูปการที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เรียนรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาเมืองได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังสามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้ในทุกชนชั้น และหลากหลายภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้

Glasmeier & Christopherson (2015, p. 6) กล่าวว่า SMART City หมายถึง ตลาดใหม่ โดยมีการจัดการของเสีย การควบคุมการจราจร การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกกระบบย่อย ๆ ของเมือง เช่น พลังงาน น้ำ การเคลื่อนย้าย การสร้างสภาพแวดล้อม โอกาสในการจ้างงาน การสร้างความมั่นคงและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความต้องการเพิ่มมูลค่าและนวัตกรรม แต่ยังละเลยการดูแลสุขภาพและ

ความยั่งยืน ความเป็นอยู่ การทำงาน การเคลื่อนย้าย การอำนวยความสะดวกสาธารณะ และการเปิดเผยข้อมูล

Meijer & Bolívar (2016, p. 393, 399) กล่าวว่า SMART City หมายถึง การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี ทรัพยากรมนุษย์ และการปกครอง การจัดทำทางเลือก นโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ กระบวนการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและกระบวนการ

Angsukanjanakul (2017, p. 252) กล่าวว่า Smart city หมายถึง แนวคิดของการพัฒนาเมืองนวัตกรรมที่สามารถลดปัญหามลภาวะ ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและเพิ่มการใช้พลังงานสะอาดและสามารถจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุปได้ว่า SMART City เป็นแนวคิดทางการบริหารจัดการที่ครอบคลุมการพัฒนาเมืองให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต การจ้างงาน การเพิ่มโอกาสและการแข่งขันทางธุรกิจ การสร้างนวัตกรรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการทุกภาคส่วน อาทิ ระบบการขนส่ง น้ำประปา ไฟฟ้า ระบบความปลอดภัย เป็นต้น เพื่อให้ครอบคลุมและทั่วถึงสำหรับการให้บริการในพื้นที่เมือง

2. องค์ประกอบของเมืองอัจฉริยะ

นักวิชาการไทยและต่างประเทศได้จำแนกองค์ประกอบของเมืองอัจฉริยะไว้ดังนี้

Tapananont *et al.* (2018, p. 4) จำแนกองค์ประกอบของเมืองอัจฉริยะไว้ 6 ด้าน ได้แก่

1) เศรษฐกิจ (Smart Economy) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้องช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจที่เหมาะสมกับพื้นที่ ก่อให้เกิดรายได้กับประชาชนเป็นฐานการผลิตเชิงอุตสาหกรรมที่สร้างสรรค์ทั้งรายได้ในระยะสั้นและระยะยาวเป็นรากฐานของงบประมาณในการบริหารจัดการเมืองต่อไป

2) ประชากรและชุมชน (Smart Community) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีการศึกษาและสุขอนามัยที่ดี ก่อให้เกิดการสร้างชุมชนเมืองที่เข้มแข็งปลอดภัย และเป็นพื้นที่ที่สร้างสรรค์คุณภาพชีวิต

3) สิ่งแวดล้อม (Smart Environment) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้องมีส่วนในการพัฒนาสภาพแวดล้อมของเมืองให้น่าอยู่ ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อการรักษา สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาเมืองที่ยั่งยืนในเชิงกายภาพ

4) การคมนาคมขนส่ง (Smart Mobility) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะจะผลักดันให้เกิดการพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งทั้งสำหรับคนและสินค้าที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงระบบสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และราคาถูก เพื่อก่อให้เกิดโอกาสทางเศรษฐกิจ ความเท่าเทียมทางสังคม และการรักษา สิ่งแวดล้อมให้เกิดกับพื้นที่โครงการ

5) พลังงาน (Smart Energy) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะจะเป็นตัวอย่างการสร้างเมืองที่ใช้พลังงานสะอาดและสามารถใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ มีการผลิตพลังงานหมุนเวียนจากแสงอาทิตย์ ลม หรือขยะ มีการพัฒนาระบบการควบคุม การใช้พลังงานโดยโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) มีการสร้างอาคารประหยัด พลังงานและส่งเสริมให้ประชาชนใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า

6) การบริหารจัดการเมือง (Smart Governance) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ จะส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการเมืองโดยภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิด เสถียรภาพในการจัดสรรงบประมาณและการให้บริการสาธารณะ รวมถึงเปิดโอกาส ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและร่วมกับรัฐในการให้บริการสาธารณะ

Chourabi *et al.* (2012) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ 8 ด้าน ได้แก่

1) เทคโนโลยี 2) องค์การ 3) นโยบาย 4) การปกครอง 5) ทรัพยากรมนุษย์และชุมชน 6) เศรษฐกิจ 7) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 8) การสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

Colldahl *et al.* (2013) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ 6 ด้าน ได้แก่ 1) Smart Economy ความสามารถในการแข่งขัน โดยเมืองมีจิตวิญญาณของนวัตกรรม ตลาดแรงงานมีผลิตภาพและยืดหยุ่น 2) Smart People การกำหนดทุนมนุษย์และ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคลากร การเรียนรู้ระยะยาว การมีส่วนร่วมสาธารณะ การสร้างสรรค์และความยืดหยุ่น 3) Smart Government ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ พลเมืองผ่านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสร้างความโปร่งใสในการปกครอง 4) Smart Mobility การเตรียมระบบการขนส่งและโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการ เข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น ความยั่งยืน นวัตกรรมและความปลอดภัยทางการ

ขนส่ง 5) Smart Environment รักษาทรัพยากรทางธรรมชาติผ่านการป้องกัน และจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน 6) Smart Living ปรับปรุงคุณภาพชีวิตด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัฒนธรรม การดูแลสุขภาพที่ดี การมีบ้านที่มีคุณภาพ และความเหนียวแน่นทางสังคม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของเมืองอัจฉริยะ ประกอบด้วย 1) เศรษฐกิจ 2) ทรัพยากรมนุษย์ 3) รัฐบาล/การปกครอง/การบริหาร 4) ระบบการขนส่งและการจัดโครงสร้างพื้นฐาน 5) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) คุณภาพชีวิต วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ 7) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 8) นโยบาย

3. นโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย

นโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 ปรับเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างเมืองอัจฉริยะต้นแบบ โดยในปี 2561 เน้นการพัฒนาเมืองเดิมเพื่อเป็นเมืองต้นแบบรวม 7 จังหวัด ได้แก่ 3 จังหวัด ในพื้นที่ EEC คือ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา รวมถึง กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ขอนแก่น และภูเก็ต คาดว่าในสิ้นปี 2562 จะถอดบทเรียน เพื่อกำหนดปัจจัยความสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม

ระยะที่ 2 ต่อยอดจุดแข็ง บูรณาการระดับภาค โดยในระยะ 1-2 ปีนี้ (2562-2563) นอกจากการพัฒนาเมืองอัจฉริยะอย่างต่อเนื่องจากปี 2561 ที่ผ่านมา ในปีนี้จะขยายการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะเพิ่มเติมใน 24 จังหวัด ในเมืองรองที่มีความพร้อม ส่วนในปี 2563 ตั้งเป้าพัฒนาเมืองอัจฉริยะ 30 จังหวัด 50 พื้นที่ โดยใช้กลไกนาร่องสร้างเมืองต้นแบบร่วมกับกลไกรับสมัครเมืองอัจฉริยะที่มีความพร้อมจากทั่วประเทศ

ระยะที่ 3 ขยายผลไปทุกภูมิภาคทั่วประเทศ โดยในปี 2564-2565 กำหนดเป้าหมายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะใน 77 จังหวัด 100 พื้นที่ โดยมีคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกและประกาศพื้นที่เขตการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ซึ่งในระยะนี้คาดว่าจะเป็ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น เกิด City Data Platform บริการอัจฉริยะจากภาคเอกชนกว่า 100 บริการ และมีเมืองอัจฉริยะของไทยอย่างน้อย 3 เมือง ที่ได้รับการยอมรับระดับโลก โดยเมืองอัจฉริยะ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) เมืองเดิมนำอยู่ (Brown Field Smart City) หมายถึง การพัฒนาพื้นที่เมืองเดิมให้เป็นเมืองนำอยู่ ประชาชนในเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขอย่าง

ยั่งยืน และมีโครงสร้างพื้นฐานคมนาคมขนส่ง พลังงาน และดิจิทัล มาช่วยเปลี่ยนเมืองเดิมให้น่าอยู่ยิ่งขึ้นทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ประเพณี และอัตลักษณ์ท้องถิ่น สุขภาพ การศึกษา รวมไปถึงความปลอดภัยของประชาชน 2) เมืองใหม่ (Green Field Smart City) หมายถึง เมืองที่ได้รับการพัฒนาพื้นที่ขึ้นใหม่ทั้งหมด ให้เป็นเมืองทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้ตามบริบทความต้องการของเมือง มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเมือง สาธารณูปโภค ที่อยู่อาศัย พื้นที่พักผ่อน แหล่งงาน พาณิชยกรรม รวมถึงการจัดพื้นที่ (Zoning) ของเมืองอย่างเหมาะสม เพื่อให้เป็นเมืองสากลระดับโลก อย่างเช่นพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (Eastern Economic Corridor Office of Thailand, n.d.)

4. การดำเนินงานพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย

ด้วยการปฏิวัติดิจิทัลและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันกำลังเปลี่ยนแปลงชีวิตของประชาชน รัฐบาลไทยจึงมีความกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์ดังกล่าว ในขณะที่รัฐบาลต่างต้องการให้บริการที่ดีขึ้นผ่านเทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นสูงแก่ประชาชนและธุรกิจ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถเทียบเคียงได้กับประเทศกลุ่มรายได้สูงตามเป้าหมายของโมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0 ดังนั้นคณะกรรมการที่ขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะได้กำหนดนโยบายเพื่อผลักดันการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในระดับท้องถิ่น โดยมีมาตรฐานที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ การดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart living) การสัญจรอัจฉริยะ (Smart mobility) คนอัจฉริยะ (Smart people) การปกครองอัจฉริยะ (Smart governance) พลังงานอัจฉริยะ (Smart energy) เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart economy) สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart environment) โดยมี 5 เสาหลักสำคัญที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการจัดตั้งโครงการ ดังนี้ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และพื้นที่เป้าหมาย 2) การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้ตรงตามเกณฑ์ 3) การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยของข้อมูล 4) การให้บริการจาก 7 องค์ประกอบของเมืองอัจฉริยะ และ 5) การจัดการโครงการและส่งเสริมการมีส่วนร่วม

รัฐบาลไทยได้เริ่มพัฒนาเมืองรอง 24 จังหวัดที่วางแผนไว้ในระยะที่สองของแผนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยมี 3 กรณีศึกษา ดังนี้

กรณีศึกษาที่ 1 ภาคเหนือ-พิษณุโลก ริเริ่ม โครงการ Smart City บนพื้นที่ 160,000 ตารางเมตรด้วยงบประมาณ 300 ล้านบาท โดยพิษณุโลกได้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) 74 ตัวทั่วจังหวัดเพื่อเป็นมาตรการรักษาความปลอดภัย อีกทั้งยังมีการพัฒนาศูนย์ข้อมูล ซึ่งถือได้ว่าพิษณุโลกเป็นเมืองแรกในภาคเหนือตอนล่างที่พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

กรณีศึกษาที่ 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ-อุบลราชธานีและอุดรธานี มีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ เช่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวผ่าน Augmented Reality (AR) หรือ Virtual Reality (VR) พร้อมกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวอุบลราชธานีบนแพลตฟอร์มดิจิทัล และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการท่องเที่ยวบนแพลตฟอร์มเดียว ปัจจุบันบริษัทอุบลร่วมใจพัฒนาเมือง จำกัดได้ลงทุนเงินประมาณ 10 ล้านบาท ในการซื้อรถบัสอัจฉริยะ (Smart Bus) จำนวน 4 คัน เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางรอบเมือง ซึ่งรถบัสอัจฉริยะคันแรกเปิดให้บริการในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 นี้ โดยได้มีการติดตั้งเทคโนโลยีในรถบัสอัจฉริยะ เพื่อให้ผู้เดินทางสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของรถได้ ทั้งนี้ระบบติดตามจีพีเอสของรถโดยสารอัจฉริยะดังกล่าวยังสามารถคาดคะเนเวลาที่รถจะมาถึงได้อย่างแม่นยำ เนื่องจากการอัปเดตข้อมูลการเดินทางอยู่ตลอดเวลาแบบเรียลไทม์ ผู้โดยสารสามารถค้นหาตำแหน่งของรถบัสอัจฉริยะได้บนแผนที่ GPS แบบเรียลไทม์ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ และสามารถใช้ฟังก์ชัน “Call Bus” เพื่อระบุเวลาและสถานที่ตามป้ายที่ต้องการขึ้นรถบัส อีกทั้งรถโดยสารอัจฉริยะยังมีพอร์ต USB สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการชาร์จแบตเตอรี่ของอุปกรณ์สื่อสารและให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ฟรี เพื่อความปลอดภัยจึงมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทั้งด้านในและนอกตัวรถ ยิ่งไปกว่านั้น สำหรับผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุนั้นจะมีที่นั่งพิเศษและมีการติดตั้งอุปกรณ์เพื่อใช้ยึดกับรถเข็นผู้พิการ โดยในอนาคตผู้โดยสารจะสามารถชำระค่าโดยสารด้วยวิธีดิจิทัลหรือ e-Money ผ่าน e-Wallet ในอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้

กรณีศึกษาที่ 3 ภาคใต้-กระบี่ เริ่มต้นด้วยการพัฒนาด้าน Smart Environment และ Smart Living ระบบการวิเคราะห์ภาพ จากกล้องวงจรปิดจะถูกนำไปใช้ในพื้นที่รอบ ๆ ของอุทยานแห่งชาติ เพื่อเฝ้าดูแลผู้ที่เข้ามาในพื้นที่อุทยานและระวังความผิดปกติต่าง ๆ อีกทั้งยังมีการถ่ายทอดสดพื้นที่ในอุทยานแห่งชาติบนเว็บไซต์และสื่อดิจิทัล

เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สำหรับความปลอดภัยทางน้ำและการจัดการการจราจรทางทะเลของเรือ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งเส้นทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดกระบี่ จะมีการใช้ระบบติดตามและตรวจสอบเรือ (Vessel Tracking and Monitoring System : VTMS) เพื่อระบุตำแหน่งเรือ จำนวนและข้อมูลเบื้องต้นของนักท่องเที่ยวด้วยสภาพอากาศที่ไม่แน่นอนของภาคใต้รัฐบาลจึงได้มีการนำเซ็นเซอร์ของ Internet of Things (IoT) มาใช้โดยจะถูกติดตั้งในพื้นที่เพื่อรวบรวมข้อมูลสภาพอากาศในแต่ละวัน ซึ่งนำไปสู่การพยากรณ์อากาศที่แม่นยำได้ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมของเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้จะถูกเชื่อมโยงกัน เพื่อสร้างศูนย์ข้อมูลของอุทยานแห่งชาติ และนำเสนอในรูปแบบศูนย์บัญชาการปฏิบัติการอัจฉริยะ (Intelligent Operation Command Center) นอกจากนี้ภายในจังหวัดกระบี่ยังมีบริการ Wi-Fi ฟรี การนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพมาใช้ภายในจังหวัดกระบี่โดยเฉพาะพื้นที่อุทยานแห่งชาติจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเที่ยวที่กระบี่ได้ (Thailand Convention and Exhibition Bureau, n.d., pp. 1-3)

สำหรับจำนวนเมืองอัจฉริยะที่ผ่านมา พบว่า มีจำนวน 27 เมืองที่สนใจและส่งเสริมเข้าร่วมพัฒนาเป็นเมืองอัจฉริยะแล้ว ได้แก่ 1. Chiangmai Life เทศบาลนครเชียงใหม่ 2. CMU Smart Campus 3. แม่เกาะเมืองน่านอยู่ 4. เทศบาลนครนครสวรรค์ เมืองอัจฉริยะ 5. เมืองอัจฉริยะนนทบุรี 6. ชุมพรเมืองอัจฉริยะ 7. เทศบาลนครสมุทรสาคร 8. Smart City สุราษฎร์ธานี 9. ภูเก็ตเมืองอัจฉริยะ 10. อัจฉริยะสตูล 11. หาดใหญ่เมืองอัจฉริยะสีเขียว 12. Chiang Rai Municipality Smart City 13. NAN Municipality Smart City 14. Phitsanulok Smart Tourism 15. Smart City อุตรธานี 16. Khon Kaen Smart City 17. Smart City มุกดาหาร 18. Smart City อุบลราชธานี 19. Korat Smart City 20. Chantaburi Smart City 21. เมืองอัจฉริยะมหาไถ่ 22. Rayong Smart Learning & Living 23. WHA นิคมอุตสาหกรรมเมืองใหม่ 24. Chonburi Smart City (ศรีราชา) 25. Chonburi Smart City (พนัสนิคม) 26. เมืองอัจฉริยะปัตตานี 27. ยะลาเมืองอัจฉริยะ โดยมีหลักการสำคัญของเมืองอัจฉริยะ คือ 1) เป็นเมืองที่มีรูปแบบโหมดการเดินทางหลากหลาย (Multimodal Transportation Phase) ควรจะเป็นการเดินทางอย่างมีประสิทธิภาพและมีทิศทางรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจและวิเคราะห์แก้ปัญหา

วางแผนพัฒนารูปแบบการเดินทางของประชาชน 2) เป็นเมืองที่มีจำนวนคนมากขึ้น (Innovation District) ด้วยการดึงดูดให้คนเข้ามาที่ใจกลางของเมืองก่อนเพื่อต่อไปยังชนกลุ่มชนต่าง ๆ เพื่อให้ทราบจำนวนคนที่จะมารวมตัวกันที่แหล่งใด มาทำกิจกรรมใด เพื่อซื้อของหรือใช้บริการใด ทำให้เกิดการเพิ่มมูลค่าของการคมนาคม (Mobility) และการใช้ชีวิตอยู่อาศัย (Living) 3) ในพื้นที่ Downtown ของเมืองที่ได้มาตรฐาน ควรใช้พื้นที่ให้มีความคุ้มค่า อย่างน้อย 18 ชั่วโมงต่อวัน กลางวันทำงาน เย็นนั้นหนา การกลางคืนค้าขายกับต่างประเทศ จะทำให้ที่ดินมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น ระบบ Mobility ทั้งหมด จะส่งผลต่อการตอบสนองมูลค่าทางเศรษฐกิจ โดยจะไปพร้อม ๆ กันทั้งหมด รวมถึงที่อยู่อาศัย สำนักงาน โรงพยาบาล ร้านค้าต่าง ๆ เป็นต้น มูลค่าทางเศรษฐกิจต้องมีความสอดคล้องกับขนาดและปริมาณของนวัตกรรมที่นำมาใช้ (Manager Online, 2019)

5. รูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

รูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะพบว่าจำแนกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) การพัฒนาเมืองใหม่ คือ การพัฒนาพื้นที่เมืองขึ้นใหม่ในเขตพื้นที่ที่ยังไม่มีสภาพความเป็นเมืองหรือพื้นที่เกษตรกรรม การพัฒนาลักษณะนี้จะมุ่งเน้นการพัฒนา แหล่งงานและที่อยู่อาศัย พร้อมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรและมุ่งเน้นการสร้างฐานผลิตและการบริการแห่งใหม่เพื่อกระตุ้นการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศ เช่น Masdar City ในเขตเมืองอาบูดาบี สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ และพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในประเทศไทย 2) การพัฒนาฟื้นฟูเมือง คือ การพัฒนา ปรับเปลี่ยน เพิ่มเติมพื้นที่และโครงสร้างพื้นฐานของเมืองที่มีอยู่เดิม แต่ชำรุด ทรุดโทรมหรือมีศักยภาพไม่เพียงพอต่อการพัฒนาเมืองและประเทศในอนาคตการพัฒนาแบบนี้มีการพัฒนาฟื้นฟูพื้นที่เมืองขึ้นในและพื้นที่ชานเมืองที่ยังพัฒนาได้ไม่เต็มศักยภาพ การพัฒนาอาคารประหยัดพลังงานในย่านที่อยู่อาศัยและย่าน พาณิชยกรรม การพัฒนาระบบผลิตและส่งจ่ายพลังงานหมุนเวียนและการติดตั้งระบบการควบคุมการให้บริการสาธารณูปโภคแก่ประชาชน พื้นที่เมืองที่มักได้รับการพัฒนาฟื้นฟูในโครงการเมืองอัจฉริยะ มักเป็นพื้นที่ที่ถูกทิ้งร้างทรุดโทรมและไม่ตอบสนองการพัฒนาเมืองในอนาคต เช่น โครงการ Hammarby Sjöstad และ 3) การพัฒนาระบบบริหารจัดการเมือง เป็นการพัฒนาเมือง

ที่ไม่มุ่งเน้นการพัฒนาเชิงกายภาพที่ทำให้รูปลักษณ์ของเมืองเปลี่ยนแปลง แต่เน้นการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการควบคุมการให้บริการสาธารณูปโภคการให้บริการข้อมูลและการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพการพัฒนาแบบนี้มักพบในการพัฒนาเมืองในประเทศพัฒนาแล้ว โดยมักเป็นการพัฒนาระบบควบคุมการใช้พลังงานการคมนาคมขนส่ง การเข้าถึงข้อมูลสาธารณะโดยอุปกรณ์สื่อสารส่วนตัว เพื่อส่งเสริมให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและฐานการผลิตทางเศรษฐกิจให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น เช่น โครงการ Boulder Smart Grid City สหรัฐอเมริกา (Tapananont *et al.*, 2018, pp. 6-7)

สำหรับตัวอย่างเมืองอัจฉริยะ พบว่า ในแต่ละประเทศต่างมีจุดมุ่งเน้นการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่แตกต่างกัน เช่น เมืองมาดริด และเมืองบาเซโลนา ประเทศสเปน ที่มุ่งเน้นการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการสื่อสาร ด้านการรักษาความปลอดภัย/เหตุฉุกเฉิน เมืองอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ มุ่งเน้นการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งประเทศไทยได้มีการศึกษาตัวอย่างเมืองอัจฉริยะในหลายพื้นที่จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจที่เหมาะสมกับพื้นที่ในประเทศไทย ส่งเสริมให้ประชาชนมีการศึกษาและสุขอนามัยที่ดี การพัฒนาสภาพแวดล้อมของเมืองให้น่าอยู่ปลอดภัย การพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งทั้งสำหรับคนและสินค้าที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงระบบสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และราคาถูก การสร้างเมืองที่ใช้พลังงานสะอาดและสามารถใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการบริหารจัดการเมืองโดยภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดเสถียรภาพในการจัดสรรงบประมาณและการให้บริการสาธารณะ รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและร่วมกับรัฐในการให้บริการสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์

จากการศึกษางานวรรณกรรม พบข้อมูล ดังนี้

1. การให้ความหมายและการนิยามเมืองอัจฉริยะ พบว่า ยังคงมีการให้ความหมายที่แตกต่างกัน เช่น เมืองอัจฉริยะ หมายถึง เมืองที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพการให้

บริการของเมือง การลดค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากร และการเข้ามาจับตลาดและ
 ส่วนร่วมของประชาชน (Tapananont *et al.*, 2018, p. 4) หรือเมืองอัจฉริยะ หมายถึง
 แนวคิดของการพัฒนาเมืองนวัตกรรมที่สามารถลดปัญหามลภาวะ ส่งเสริมสภาพ
 แวดล้อมที่เป็นมิตรและเพิ่มการใช้พลังงานสะอาดและสามารถจัดการทรัพยากรได้อย่าง
 มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Angsukanjanakul, 2017, p. 252) เป็นต้น แม้การ
 ให้ความหมายมีความแตกต่างกันแต่มีเป้าหมายเดียวกันคือเพื่อคุณภาพชีวิตและ
 ความปลอดภัยของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
 ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) โดยได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการ
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ซึ่งให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์
 ฟื้นฟู และสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การปรับ
 กระบวนทัศน์การพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศ เพื่อเตรียมพร้อมไปสู่การเป็นเศรษฐกิจ
 และสังคมคาร์บอนต่ำ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในภาคคมนาคมและขนส่ง
 เพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก พัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เน้นการวาง
 ผังเมืองที่ผสมผสานวัฒนธรรม สังคมและระบบนิเวศเข้าด้วยกันอย่างสมดุล การเพิ่ม
 ขีดความสามารถในการรองรับและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและ
 การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับภัยพิบัติทางธรรมชาติ (Udom *et al.*, 2018, p. 113)

2. รูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ พบว่า จากการศึกษาในงานของ
 Tapananont *et al.* (2018, pp. 6-7) ได้มีการจำแนกไว้ 3 รูปแบบ คือ 1) การพัฒนา
 เมืองใหม่ 2) การพัฒนาฟื้นฟูเมือง และ 3) การพัฒนาระบบบริหารจัดการเมือง สำหรับ
 ในประเทศไทยมีรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 การพัฒนา
 เมืองใหม่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาแหล่งงานและที่อยู่อาศัยพร้อมทั้งการพัฒนาโครงสร้าง
 พื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภคและสาธารณูปการเพื่อรองรับการขยาย
 ตัวของประชากรและมุ่งเน้นการสร้างฐานผลิตและบริการแห่งใหม่เพื่อกระตุ้นการ
 เติบโตของเศรษฐกิจของประเทศ เช่น พื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกใน
 ประเทศไทย และรูปแบบที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเมืองด้วยการพัฒนาระบบ
 เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการควบคุมการให้บริการสาธารณูปโภค
 การให้บริการข้อมูลและการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การใช้ระบบติดตาม
 และตรวจสอบเรือ (Vessel Tracking and Monitoring System : VTMS) เพื่อระบุ

ตำแหน่งเรือ จำนวนและข้อมูลเบื้องต้นของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ การนำเซ็นเซอร์ของ Internet of Things (IoT) มาใช้โดยจะถูกติดตั้งในพื้นที่เพื่อรวบรวมข้อมูลสภาพอากาศในแต่ละวันของภาคใต้ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวผ่าน Augmented Reality (AR) หรือ Virtual Reality (VR) การส่งเสริมการท่องเที่ยวอุบลราชธานีบนแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการท่องเที่ยวบนแพลตฟอร์มเดียว และการซื้อรถบัสอัจฉริยะ (Smart Bus) จำนวน 4 คัน เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางรอบเมืองโดยบริษัทอุบลร่วมใจพัฒนาเมืองจำกัด ซึ่งรูปแบบเมืองอัจฉริยะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ Janboonta & Jenpingporn (2018, p. 5) ที่กล่าวถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ 11 (Sustainable Development Goals, SDG) การพัฒนาเมืองและชุมชนอย่างยั่งยืน (Sustainable cities and communities : Make cities inclusive, safe, resilient and sustainable) โดยระบุว่า เมืองมีความปลอดภัย ความยั่งยืน การยกระดับชุมชนแออัด การลงทุนเรื่องการขนส่งสาธารณะ การสร้างพื้นที่สีเขียวสาธารณะ การปรับปรุงการวางผังเมือง และการจัดการโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน และการปรับตัวต่อความท้าทายได้ซึ่งมีตัวชี้วัด อาทิ อาชญากรรมในพื้นที่ลดลง คนในสลัมน้อยลง มีการเก็บขยะเป็นประจำ มลพิษอยู่ในระดับต่ำและสามารถรับมือภัยพิบัติได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (Aroonsrimorakot & Vajaradul, 2016, p. 4)

3. ข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ พบว่า จากนโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ของประเทศไทยที่แบ่งเป็น 3 ระยะ โดยในปี 2561 เน้นการพัฒนาเมืองเดิมเพื่อเป็นเมืองต้นแบบรวม 7 จังหวัด ได้แก่ 3 จังหวัด ในพื้นที่ EEC คือ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา รวมถึงกรุงเทพฯ เชียงใหม่ ขอนแก่น และภูเก็ต กำหนดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ครอบคลุม 6 มิติ คือ 1) เศรษฐกิจ 2) ทรัพยากรมนุษย์ 3) รัฐบาล/การปกครอง/การบริหาร 4) ระบบการขนส่งและการจัดโครงสร้างพื้นฐาน 5) ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) คุณภาพชีวิต วิถีชีวิต และความเป็นอยู่ อย่างไรก็ตามจากนโยบายดังกล่าวทำให้เกิดข้อถกเถียงทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่เชื่อมโยงกับอำนาจ ความเหลื่อมล้ำและการครอบครองเชิงพื้นที่ และต้นทุนที่ต้องลงทุนกับการพัฒนาโครงข่ายและกิจการสาธารณะ

ดังนั้น ในแง่ของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะผู้กำหนดนโยบายและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจำเป็นต้องพิจารณาลักษณะและสภาพของเมืองขนาดต่าง ๆ ที่ตั้งของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ข้อมูลสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยในเขตเมือง การสร้างอาคารสูงระฟ้า การจัดสาธารณูปโภค และที่อยู่อาศัยเพียงบางส่วน การรื้อถอนสร้างใหม่ ข้อมูลสภาพปัญหาการขนส่งในเขตชุมชนเมือง และการลงทุนด้านสาธารณูปโภค สภาพปัญหาความยากจนในเขตชุมชน ลักษณะและรูปแบบการจัดสวัสดิการในชุมชน กระบวนการจัดเก็บภาษี บทบาทของภาครัฐที่มีต่อเมือง อำนาจหน้าที่ของภาครัฐในการให้บริการสาธารณะ (Pechpakdee, 2016, pp. 19-20) เพราะข้อมูลเหล่านี้มีส่วนในการเป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาเมืองต่าง ๆ และควรมีการรวบรวมอย่างเป็นระบบ ซึ่งสรุปประเด็นสำหรับการพิจารณาเพื่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในมิติต่าง ๆ ได้ดังนี้

มิติความเป็นเมือง พิจารณาจำนวนครัวเรือน จำนวนประชากร ขนาดพื้นที่ ความหนาแน่น รวมถึงการพิจารณาถึงความเป็นอยู่ คุณภาพชีวิต การดูแลสุขภาพ การจ้างงาน และการศึกษา

มิติสิ่งก่อสร้าง/อาคาร พิจารณาขนาด ความปลอดภัย ความสะอาด สิ่งก่อสร้างที่สามารถตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน การวางผังเมือง

มิติผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาภาครัฐบาล ภาคประชาชน และภาคเอกชน นักวิชาการ ความรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ และการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติและประเมินผลนโยบายในทุกระดับ

มิติโครงสร้างพื้นฐาน พิจารณาระบบการคมนาคมขนส่ง ระบบพลังงาน น้ำและไฟฟ้า การจัดการของเสีย/การจัดการขยะ การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการความรู้ และข้อมูลสารสนเทศมาใช้อย่างเป็นระบบ

บทสรุป

แนวคิดการพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้องการสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นในมิติต่าง ๆ ทางสังคม และมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีในการสร้างเครือข่ายการสื่อสารที่เชื่อมโยงทั้งระบบของเมือง การออกแบบและการพัฒนาเมือง

จึงต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญจากนักวิชาการหลายภาคส่วนและบุคลากรภาครัฐบาล บุคลากรภาคเอกชน ร่วมกันขับเคลื่อนให้ไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะที่มีความปลอดภัยและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน สำหรับการทบทวนความคิดและองค์ประกอบต่าง ๆ ของเมืองอัจฉริยะสามารถวิเคราะห์ได้ว่า การพัฒนาในรูปแบบใดก็ตามจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องข้อมูลสภาพเดิมของพื้นที่ ผังเมือง และการใช้ที่ดิน ตลอดจนข้อมูลสภาพปัญหาความยากจน จำนวนคนที่ประสบปัญหา จำนวนปัญหา ความถี่ของการเกิดปัญหา ลักษณะของปัญหา ลักษณะของโครงสร้างพื้นฐานเดิมที่มีในพื้นที่ ซึ่งต้องแสดงผลให้เห็นทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งในส่วนนี้ยังคงพบปัญหาในเรื่องของการจัดการข้อมูลทั้งระบบของประเทศไทยที่มีลักษณะของการแยกส่วนและมีข้อมูลที่แตกต่างกัน ซึ่งควรดำเนินการควบคู่ไปกับการทดลองและการนำแนวคิดเมืองอัจฉริยะไปใช้ในจังหวัดต่าง ๆ ที่มีการดำเนินการนำร่องไปแล้ว เช่น จังหวัดขอนแก่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดชลบุรี เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Angsukanjanakul, J. (2017). Perception and awareness of Thailand Smart City. The 2017 International Academic Research Conference in Zürich, July 10-12, 2017. Zürich, Switzerland: Radisson Blu Hotel.
- Aroonsrimorakot, S. & Vajaradul, Y. (2016). UN Sustainable Development Goals : 17 Aspects for Future World. *Journal of Thai Interdisciplinary Research*, 11(3), 1-7. (in Thai)
- สยาม อรุณศรีมรกต และยงยุทธ วัชรดุลย์. (2559). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติเพื่อโลกอนาคต. *วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย*, 11(3), 1-7.
- Colldahl, C., Frey, F. & Kelemen, J.E. (2013). Smart Cities: Strategic Sustainable Development for an Urban World. Master Thesis in Strategic Leadership towards Sustainability. Blekinge Institute of Technology.

Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J.R., Mellouli, S., Nahon, K., Pardo, T.A., Scholl, H.J. (2012). Understanding Smart Cities : An Integrative Framework. The 45th Hawaii International Conference on System Sciences, January 4-7, 2012. Hawaii, USA: Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE).

Eastern Economic Corridor Office of Thailand. [n.d.]. *Government created Carpet “Smart City” Nationwide EEC is One of the Models* [Online]. Retrieved February 1, 2019, from: <https://www.eeco.or.th/pr/news/ThaiGovExpandsSmartCityProjectEEC>. (in Thai)

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. [ม.ป.ป.]. *รัฐบาลปูพรมสร้าง “เมืองอัจฉริยะ” ทั่วประเทศต้น EEC เป็นหนึ่งในต้นแบบ* [Online]. ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2562, จาก : <https://www.eeco.or.th/pr/news/ThaiGovExpandsSmartCityProjectEEC>.

Glasmeier, A. & Christopherson, S. (2015). Thinking about Smart Cities. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 8(1), 3–12.

Janboonta, A. & Jenpingporn, J. (2018). Urbanization and Policy Implications of Thailand. *Focus and Quick*, 128, 1-15. (in Thai)

อริสา จันทบุญญา และจิรัฐ เณพังพร. (2561). ความเป็นเมืองและนโยบายของไทย. *Focus and Quick*, 128, 1-15.

Manager Online. (2019). “Smart City” National Agenda: Inequality Reduction Mechanisms [Online]. Retrieved February 1, 2019, from : <https://mgronline.com/stockmarket/detail/9620000113177>. (in Thai)

ผู้จัดการออนไลน์. (2562). “เมืองอัจฉริยะ” วาระแห่งชาติ กลไกลดความเหลื่อมล้ำ [Online]. ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2562, จาก : <https://mgronline.com/stockmarket/detail/9620000113177>.

Meijer, A. & Bolívar R.P.M. (2016). Governing the Smart city : A Review of the Literature on Smart Urban Governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408.

Pechpakdee, P. (2016). Urban Studies and Paradigm of Urban Knowledge.

Journal of Politics and Governance, 6(2), 12-35. (in Thai)

เพชรศักดิ์ เพ็ชรภักดี. (2559). เมืองศึกษาและกระบวนการทัศน์ของความรู้เรื่องเมือง.

วารสารการเมืองการปกครอง, 6(2), 12-35.

Phatchaney, K. & Chamaratana, T. (2018). Urbanization Impact toward

Capital Assets Accession and Holding of Labor Households in

Khon Kaen Peri-Urban. *Suratthani Rajabhat Journal*, 5(2),

101-126. (in Thai)

กฤษดา ปัจจำเนย์ และธนพฤกษ์ ชามะรัตน์. (2561). ผลกระทบจากการกลายเป็นเมือง

ด้านการเข้าถึงและครอบครองสินทรัพย์ทุนของครัวเรือนแรงงานชนเมือง

ขอนแก่น. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 5(2), 101-126.

Pujinda, P. & Boonsom, Y. (2016). Urban Design Guideline for Specific

Purposed Towns. *Journal of Environmental Design*, 3(1), 21-43.

(in Thai)

พนิต ภูจินดา และยศพล บุญสม. (2559). แนวคิดการพัฒนาเมืองต้นแบบ. *วารสาร*

วิชาการ การออกแบบสภาพแวดล้อม, 3(1), 21-43.

Tapananont, N., Thammapornpilas, J., Punnoi, N., Vichienpradit, P., Trakul-

kajornsak, K., Tangswanit, P., et al. (2018). Smart City Development.

Unisearch Journal, 5(1), 3-8. (in Thai)

นพรัตน์ ตาปานานนท์, จิตติศักดิ์ ธรรมมาภรณ์พิลาศ, ณัฐพงศ์ พันธน้อย, พรสร

วิเชียรประดิษฐ์, เกษมพันธุ์ ตระกูลขจรศักดิ์, พชร ตั้งสวานิช และคณะ.

(2561). การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ. *Unisearch Journal*, 5(1), 3-8.

Thailand Convention and Exhibition Bureau (Public Organization). [n.d.].

Changing the Future of the MICE Industry with Smart City. [n.p.].

(in Thai)

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). [ม.ป.ป.]. *พลิกโฉม*

อนาคตใหม่แห่งวงการไมซ์ด้วยสมาร์ทซิตี้. [ม.ป.ท.].

รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยง
ในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
Proactive Education Quality Assurance Model for Risk
Management in The 21ST Century for Basic Education
Schools

วัชร จตุพร^{1*}

Watchara Jatuporn^{1*}

¹วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

¹School of Education, Phayao University, Muang, Phayao 56000 Thailand

*Corresponding author : Watbbk@hotmail.com

Received : 26 February 2020/Revised : 8 May 2020 / Accepted : 16 May 2020

21

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อบริหารความเสี่ยง และพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประชากรที่ศึกษา คือ ครูและผู้บริหารโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา และงานความเสี่ยงในโรงเรียน จำนวน 12,177 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและครู จำนวน 1,045 คน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 342 คน และครู จำนวน 703 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบประเมิน รำรูปแบบ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา การจำแนกประเภทข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความเสี่ยงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ผลกระทบ 2) ปัจจัยนำเข้า และ 3) ผลลัพธ์

2. การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สารสนเทศ และการสื่อสาร 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ และ 3) การมีกิจกรรมควบคุม

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การประเมินคุณภาพการศึกษา

4. รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ รูปแบบ “3 คุณภาพ 5 ปัจจัย สู่การบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21” (Q³ IPOOI) ประกอบด้วย 1) การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อบริหารความเสี่ยงมี 3 ประการ 2) ปัจจัยความเสี่ยงมี 5 ประการ และ 3) การบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 มี 8 ประการ

คำสำคัญ: การประกันคุณภาพการศึกษา ความเสี่ยงในสถานศึกษา การบริหารความเสี่ยง

Abstract

The objective of this research were to find out the risk, risk management, educational quality assurance for risk management and develop a model of proactive educational assurance for risk management in the 21st century of basic education institutions. The population studied was teachers and school administrators in the north-eastern region. Under the Office of the Basic Education Commission responsible for educational quality assurance and risk jobs in 12,177 schools. The sample consisted of 1,045 administrators and teachers. Data providers were 342 administrators and 703 teachers. The research instruments used in

collecting the data were questionnaires and draft evaluation forms. The quantitative data were analyzed using the descriptive statistics of frequency, percentage, mean, and standard deviation. Qualitative data were analyzed by content analysis and data classification.

The results of the study revealed that :

1. The risk in basic education institutions in general is at a moderate level. When considering each aspect, it was found that the top 3 ranked by average were 1) impact 2) input and 3) outcome.

2. Overall risk management in basic education institutions at a high level when considering each aspect, it was found that the areas with the highest mean values are the top 3 included that 1) information and communication 2) objective setting and 3) control activities.

3. Educational quality assurance for risk management in the 21st century of schools was at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect that has the highest mean value is quality assessment.

4. Proactive quality assurance models for risk management in the 21st century of basic education institutions was “3 Quality, 5 Factors to risk management in the 21st century” (Q³ IPOOI). Consisted of 1) educational quality assurance for risk management were 3 aspects, 2) risk factors there were 5 aspects, and 3) risk management in the 21st century there were 8 factors.

Keywords : Educational quality assurance, School risk, Risk management

บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแห่งการสร้างคุณภาพการแข่งขันในด้านต่าง ๆ หากสถานศึกษาใดมีคุณภาพทั้งด้าน

กระบวนการจัดการ ด้านผู้เรียน ด้านสภาพแวดล้อม และทรัพยากรอื่น ๆ จะเป็นที่ยอมรับและให้ความไว้วางใจในการจัดการขององค์กรเชิงคุณภาพ เป็นที่วางใจของผู้ใช้บริการ ปัจจุบันมีเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาเกิดขึ้นมากมายที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ทั้งความเสี่ยงด้านคุณภาพผู้เรียน ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะในการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ความเสี่ยงเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และปัจจุบันเป็นยุคที่ต้องการทักษะการเรียนรู้เพื่อการแข่งขันและการมีชีวิตอยู่ในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง เช่น ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี และทักษะด้านการดำเนินชีวิตและการทำงาน รวมถึงทักษะ 3R 8C (Phanit, 2012)

การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สามารถวัดและประเมินผลการทำงานของสถานศึกษาได้ชัดเจน ตรงตามสภาพจริงของสถานศึกษาแต่ละแห่ง ปัจจุบันรูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีหลากหลายรูปแบบแต่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาได้ การวางระบบการประกันคุณภาพภายในและการประเมินผลถือเป็นหัวใจในการพัฒนาซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการสถานศึกษาให้มีคุณภาพ (Wongvanit, 2001) สถานศึกษาส่วนใหญ่ยังมีความเหลื่อมล้ำและแตกต่างกันทั้งด้านงบประมาณ คุณภาพ บุคลากรหรือแม้แต่ปัจจัยด้านผู้เรียน ความร่วมมือของกรรมการสถานศึกษา การสนับสนุนจากชุมชน หน่วยงานหรือองค์กรที่อยู่ใกล้เคียงสถานศึกษา (Bureau of Educational Testing, 2011)

จากการประเมินคุณภาพรอบแรกใน พ.ศ. 2543-2548 เป็นการใช้รูปแบบ กัลยาณมิตรประเมิน ผลจากการดำเนินการประเมินภายนอกรอบแรกของ สมศ. ได้มีข้อวิพากษ์วิจารณ์ไม่เห็นด้วยกับแนวทางที่จะดำเนินการต่อไป เช่น ระบบการประเมินของต่างประเทศไม่เหมาะสมกับประเทศไทย ครูใช้เวลาทำเรื่องประกันจนไม่มีเวลาสอน มีหลายสถานศึกษาทำตัวอย่างการประกันคุณภาพที่ผิด ๆ คือ แยกส่วนการประกันคุณภาพการศึกษาออกจากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การจัดเอกสาร จัดแฟ้มเพื่อเตรียมประเมินจัดทำโดยครูที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพเท่านั้น (Nongmak, 2003) การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสองเริ่มในปี พ.ศ. 2549-2553 เป็นการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษา เริ่มปีงบประมาณ

พ.ศ. 2549-2550 มีจำนวนสถานศึกษาเข้าประเมิน 15,601 แห่ง แบ่งเป็นสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 14,197 สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 371 แห่ง โรงเรียนสาธิต จำนวน 5 แห่ง สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 589 แห่ง และสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ จำนวน 9 แห่ง พบว่า สถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานมีมากถึง 3,247 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20.29 ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการประเมินคือสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพภายในและยังไม่ได้บูรณาการเรื่องการประกันคุณภาพภายในเข้ามาในการปฏิบัติงานปกติ ด้านผู้เรียนยังไม่ได้ผ่านมาตรฐานเกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ด้านครูขาดการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกของโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการประเมินคุณภาพรอบ 3 (พ.ศ. 2554-2558) ประจำปีงบประมาณ 2554 ผลการประเมินภาพรวมตกต่ำ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่ผ่านมาตรฐานจำนวนมาก โดย ศ.ดร.ชาญณรงค์ พรุ่งรุ่งโรจน์ อดีตผู้อำนวยการ สมศ. เปิดเผยผลการประเมินว่า ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีสถานศึกษาเข้ารับการประเมิน 7,985 แห่ง จากสถานศึกษาที่ต้องประเมิน 34,404 แห่ง มีสถานศึกษาที่ไม่ได้การรับรองมาตรฐานมากถึง 2,295 แห่ง คิดเป็น 28.74% เมื่อพิจารณาพบว่าสถานศึกษาที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานสังกัด สพฐ. ถึง 2,119 แห่ง เมื่อวิเคราะห์ตามภูมิภาคพบว่าสถานศึกษาที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด (Thairath Online, 2012) และประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา คือ ความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา เป็นสิ่งสำคัญเพราะสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 คือ สถานศึกษาที่ต้องพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะต่าง ๆ ที่สามารถแข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมอย่างรวดเร็ว ซึ่งความเสี่ยงในสถานศึกษามีทั้งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายใน เช่น การจัดการเรียนการสอน ด้านงบประมาณ ความมั่นใจทางการศึกษา สิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการความปลอดภัย และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายนอก เช่น ด้านการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย ภัยธรรมชาติ เป็นต้น (Chuaitrakun, 2008) หรือความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ความต้องการของลูกค้า (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ภาวะการณ์แข่งขันธรรมาภิบาล เป็นต้น (Chesadawan, 2003)

จากความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่การบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมถึงปัญหาของการขาดคุณภาพไม่ได้มาตรฐานจากผลการประเมินคุณภาพของ สมศ. ทำให้สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำเป็นต้องมีรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกที่จะทำให้เกิดความพร้อมสร้างความเข้าใจและนำไปสู่การปฏิบัติที่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง จึงต้องศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเสี่ยงของสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งมีทั้งวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้ ประชากรในการวิจัย คือ ผู้บริหาร และครูที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา และงานความเสี่ยงของโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 12,177 โรงเรียน แบ่งการศึกษาเป็น 2 ระยะ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและครูจาก 390 โรงเรียน

แบ่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 342 คน และครู จำนวน 703 คน โดยมีขั้นตอนการวิจัย 8 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย 2) การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3) การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล 5) การวิเคราะห์ข้อมูล 6) การสังเคราะห์ผลการศึกษาและการร่างรูปแบบ 7) การสนทนากลุ่มอิงผู้ทรงคุณวุฒิ และ 8) การแก้ไขปรับปรุง และเผยแพร่ผลงานวิจัย มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

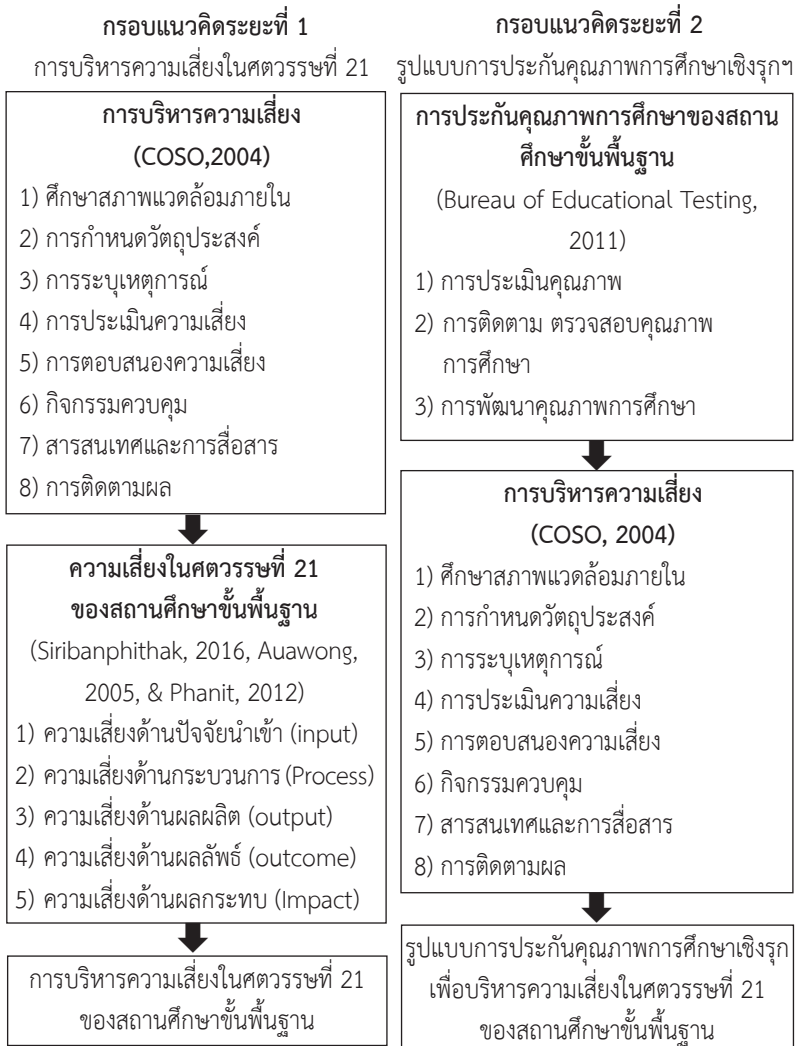
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้ 1) จัดทำหนังสือและประสานงานกับสถานศึกษาเพื่อส่งแบบสอบถามโดยตรงกับสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ สำหรับการส่งคืนแบบสอบถามผู้วิจัยได้แนบซองเปล่าพร้อมติดแสตมป์ไปพร้อมกับแบบสอบถามเพื่อส่งกลับ โดยในระยะเวลาที่ 1-2 ส่งแบบสอบถามจำนวน 390 โรงเรียน 780 ฉบับ และ 2) คัดเลือกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาในระยะเวลาที่ 1 จำนวน 530 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 67.94 ในระยะเวลาที่ 2 จำนวน 515 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.02 และตรวจสอบ คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ทุกฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีการเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) รายข้ออยู่ระหว่าง 0.60–1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.98 ในระยะเวลาที่ 1 และ 0.93 ในระยะเวลาที่ 2 และแบบประเมินร่างรูปแบบฯ เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบประเมินร่างรูปแบบฯ เพื่อการอภิปรายกลุ่มย่อย (Focus group) แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นปลายเปิด การวิเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษากรอบแนวคิด

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการจากการสังเคราะห์เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถาม เมื่อได้รับข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามกลับมาแล้ว ได้ดำเนินการดังนี้ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คือ 1) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา 2) ตรวจสอบคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 3) ลงรหัสข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ 4) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ คือ 1) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลแล้ววิเคราะห์สรุปอุปนัย 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร

การสนทนากลุ่ม เป็นการวิเคราะห์ห้มุ่งการพรรณนาวิเคราะห์ และอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความเสี่ยงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ความเสี่ยงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความเสี่ยงมากที่สุด 3 ลำดับแรกเรียงตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ 1) ด้านผลกระทบ เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่ารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ สภาวะทางการเมือง และสภาวะทางเศรษฐกิจ 2) ด้านปัจจัยนำเข้า เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ สังคมและวัฒนธรรม และด้านบุคลากร และ 3) ด้านผลลัพธ์ เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ คิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมและการคิดแก้ปัญหา ตามลำดับ

2. การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามมาตรฐาน COSO (COSO-ERM) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สารสนเทศและการสื่อสาร 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ และ 3) ด้านการมีกิจกรรมควบคุม

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การศึกษาสภาพแวดล้อมภายใน และการระบุเหตุการณ์ 2) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การศึกษาสภาพแวดล้อมภายใน และการจัดกิจกรรมควบคุม และ

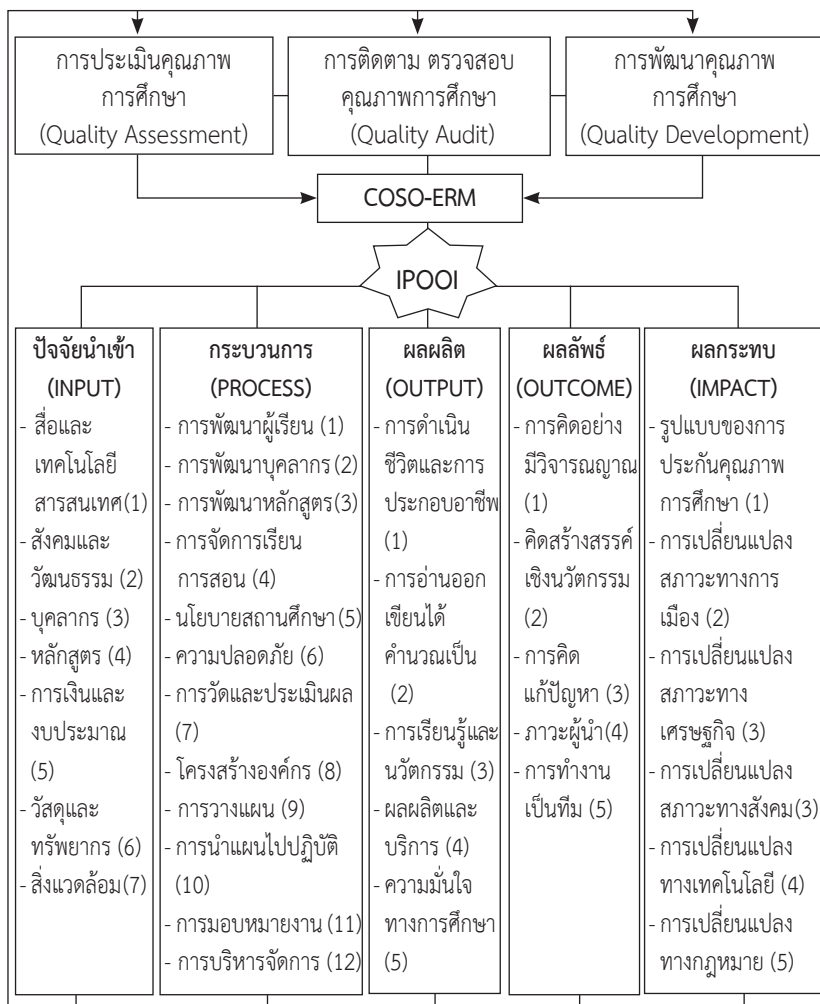
3) ด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณารายชื่อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การศึกษาสภาพแวดล้อมภายใน การกำหนด วัตถุประสงค์ และการระบุเหตุการณ์

4. รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยงใน ศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพ การศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สามารถสรุปผลรูปแบบฯ ได้ดังนี้

4.1 ชื่อรูปแบบ คือ รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหาร ความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน “3 คุณภาพ 5 ปัจจัยสู่การ บริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 (Q³ IPOOI)”

4.2 องค์ประกอบของรูปแบบมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเสี่ยงใน ศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 5 ประการ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ 2) ด้านการบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 8 ประการ คือ ศึกษาสภาพแวดล้อมภายใน การกำหนดวัตถุประสงค์ การระบุเหตุการณ์ การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การมีกิจกรรมควบคุม สารสนเทศและ การสื่อสาร และการติดตามผลและประเมินผล และ 3) ด้านการประกันคุณภาพการ ศึกษาเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ การประเมิน คุณภาพการศึกษา การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพ การศึกษา

**รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยง
ในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**



หมายเหตุ : รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยง
สถานศึกษาควรพิจารณาความเชื่อมโยงระหว่าง การประกันคุณภาพการศึกษา
หลักการบริหารความเสี่ยง และปัจจัยความเสี่ยงในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) คือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษา โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO 4 ประการ ได้แก่ การศึกษาสภาพแวดล้อมภายใน การกำหนดวัตถุประสงค์ การระบุเหตุการณ์ และการประเมินความเสี่ยง

2. การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (Quality Audit) คือ การติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าและการจัดทำรายงานติดตามและให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษา โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO 2 ประการ ได้แก่ การมีกิจกรรมควบคุม และการติดตามผลและประเมินผล

3. การพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Quality Development) คือ การวางแผน การจัดระบบและโครงสร้างในการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อการบริหารความเสี่ยง โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO 2 ประการ ได้แก่ สร้างระบบสารสนเทศและการสื่อสาร และสร้างการตอบสนองความเสี่ยง

4. COSO-ERM คือ หลักการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ที่นำไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 8 ประการ ได้แก่ การศึกษาสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) การระบุเหตุการณ์ (Event Identification) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) สร้างการตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) การมีกิจกรรมควบคุม (Control Activities) สร้างระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) และการติดตามผลและประเมินผล (Monitoring)

5. IPOOI คือ ปัจจัยความเสี่ยงที่สถานศึกษาควรนำไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input : I) กระบวนการ (PROCESS : P) ผลผลิต (OUTPUT : O) ผลลัพธ์ (OUTCOME : O) และผลกระทบ (IMPACT : I)

5.1 ปัจจัยนำเข้า จากผลการวิจัย สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ด้านปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง 3 ลำดับแรก ได้แก่ สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ สังคมและวัฒนธรรม และบุคลากร

5.2 กระบวนการ จากผลการวิจัย สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ด้านกระบวนการที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การพัฒนาผู้เรียน การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาหลักสูตร

5.3 ผลผลิต จากผลการวิจัย สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ด้านผลผลิตที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ การอ่านออกเขียนได้คำนวณเป็น และการเรียนรู้และนวัตกรรม

5.4 ผลลัพธ์ จากผลการวิจัย สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ด้านผลลัพธ์ที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ คิดสร้างสรรค์ เชิงนวัตกรรม และการคิดแก้ปัญหา

5.5 ผลกระทบ จากผลการวิจัย สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ด้านผลกระทบที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง 3 ลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบของการประกันคุณภาพ การศึกษา การเปลี่ยนแปลงสภาวะทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงสภาวะทางเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงสภาวะทางสังคม

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลมีประเด็นที่สำคัญของการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ความเสี่ยงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในศตวรรษที่ 21 ด้านผลกระทบ มีค่าเฉลี่ยความเสี่ยงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประกันคุณภาพ การศึกษาและสภาวะทางการเมือง แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมองว่ารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความเสี่ยงต่อคุณภาพการศึกษามากที่สุดถึงแม้จะมีการประเมินคุณภาพรอบ 4 ที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและเกณฑ์การประเมินที่สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนมากขึ้น แต่ยังไม่ตอบโจทย์คุณภาพ การศึกษาที่แท้จริงของโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับผลการ ประเมินรอบ 3 ประจำปีงบประมาณ 2554 Thairath Online (2012) ได้รายงานไว้ว่า จากผลการประเมินรอบ 3 พบว่าสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ผ่านมาตรฐานจำนวนมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pongchon *et al.* (2018) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า ปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

มี 4 ด้าน ด้านการวางแผน ไม่มีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินการตามแผนขาดการสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ด้านการตรวจสอบประเมินผล ขาดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงานในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุงขาดการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาในปีต่อไป และสอดคล้องกับการศึกษาของ Chareon wongsak (2007) ได้วิเคราะห์ 5 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการศึกษาไทยปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือ ปัจจัยด้านการเมือง เพราะการปฏิรูปหรือพัฒนาการจัดการศึกษาจะสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับการเมืองมากกว่าแนวทางและวิธีการ เช่น การเปลี่ยนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการบ่อยครั้งทำให้การดำเนินนโยบายการพัฒนาการศึกษาไม่ต่อเนื่อง หรือแม้แต่ความไม่สอดคล้องของเป้าหมายของการจัดการศึกษากับเป้าหมายทางการเมืองอันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการศึกษาไทย

2. การบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ความเสี่ยงของสถานศึกษายังอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านไม่ได้ลดลงอยู่ในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า สถานศึกษามีความพยายามหาวิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยง แต่ยังขาดกระบวนการหรือระบบการบริหารความเสี่ยงหรือการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและใช้ได้ผลกับสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและตามบริบทของแต่ละโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saimai (2017) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนขนาดเล็ก พบว่าการบริหารความเสี่ยงของผู้อำนวยการสถานศึกษาและครูของโรงเรียนขนาดเล็กมีระดับการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากแต่การบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดโดยเฉพาะด้านครูและบุคลากรจัดทำวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuaitrakun (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในประเด็นระดับโอกาสที่จะเกิดปัจจัยความเสี่ยงของสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการเงิน ด้านความมั่นใจทางการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการ

บริหารจัดการความปลอดภัย

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะมีการประเมินคุณภาพการศึกษาในเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์มากที่สุด แต่ยังขาดการตอบสนองและการติดตามผลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมีการบริหารความเสี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ความเสี่ยงของสถานศึกษายังอยู่ในระดับปานกลางไม่ได้ลดเหลือน้อย แสดงให้เห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษายังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรโดยเฉพาะในเรื่องการสร้างการตอบสนองและการติดตามผลประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pongkhamphan (2006) ได้ศึกษาการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 พบว่า ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีการวางแผน (กำหนดวัตถุประสงค์) แต่ด้านการดำเนินงานตามแผนยังมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพ พบว่า ขาดการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาครอบคลุมมาตรฐานสถานศึกษา การบริหารจัดการ การจัดการเรียนรู้และผลการเรียนรู้ของผู้เรียน สถานศึกษาขาดการประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานสถานศึกษาทุกมาตรฐานด้วยวิธีการที่หลากหลายและเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongear (2015) ได้ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู พบว่า การบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประเมินความเสี่ยงและการตอบสนองต่อความเสี่ยงโดยเฉพาะการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารและการนำข้อมูลผลกระทบมาพิจารณาเพื่อกำหนดมาตรการให้ระดับความรุนแรงที่ไม่คาดฝันลดลง การดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อลดผลกระทบของความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ การจัดการความเสี่ยงที่เหลือในปัจจุบันให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4. รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) การประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การประเมินคุณภาพการศึกษา การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา การพัฒนาคุณภาพการศึกษา 2) ปัจจัยความเสี่ยง และ 3) การบริหารความเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pongchon *et al.* (2018) ได้

ศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยวิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า รูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยวิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ประกอบด้วยหลายส่วน และที่สำคัญคือ การประเมินคุณภาพ การจัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การวัดและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดการความเสี่ยง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sueasa (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา พบว่า รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยในหลาย ๆ ประเด็น เช่น การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษา การนิเทศ ติดตามและประเมินผลการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปภาพรวมรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุกเพื่อบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานว่าควรประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาและกำหนดวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ 3 ประการ คือ การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา 2) การศึกษาและกำหนดความเสี่ยง ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ 5 ประการ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ และ 3) การศึกษาและกำหนดการบริหารความเสี่ยง ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ 8 ประการ ตามมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) จึงทำให้เกิดรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงรุก “3 คุณภาพ 5 ปัจจัยสู่การบริหารความเสี่ยงในศตวรรษที่ 21” (Q³ IPOOI)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานให้ทุนสนับสนุนการวิจัย ฉบับนี้ และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิในขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลการวิจัย ทำให้การวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- Assessment of the school of the three rounds. The overall slump. Isan small schools do not pass the standard.* (2012, 13 July). Thairath Online. Retrieved June 20, 2018, from <https://www.thairath.co.th/content/275639>. (in Thai)
- ผลการประเมิน ร.ร.รอบสามภาพรวมตกต่ำโรงเรียนเล็กอีสานไม่ผ่านมาตรฐานอื่น. (2555, 13 กรกฎาคม). ไทยรัฐออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2561, จาก <https://www.thairath.co.th/content/275639>.
- Attharawiwat W. & Na Sunthorn T. (2012). Problems and solutions Educational Quality Assurance for Primary Schools in Sikhio District, Nakhon Ratchasima Province. *Journal of Education*, 6(1). (in Thai)
- วรเศรษฐ์ อรรถวิวัฒน์ และธนินาถ ณ สุนทร. (2555). ปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 6(1).
- Auawong S. (2005). *Risk management in schools*. (Handout). Bangkok : Siam University. (in Thai)
- สุภัทรา เอื้อวงศ์. (2548). *การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา* [เอกสารประกอบการสอน]. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- Bureau of Educational Testing. (2011). *Guidelines for quality assessment in accordance with basic education standards for internal quality assurance of schools*. Bangkok : Ministry of Education. (in Thai)
- สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2554). *แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- Chareonwongsak K. (2007). *Analyze the 5 external factors affecting Thai education*. Retrieved November 13, 2018, from <http://www.kriengsak.com/node/1040>. (in Thai)
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). *วิเคราะห์ 5 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการศึกษาไทย*. สืบค้น 13 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://www.kriengsak.com/node/1040>.
- Chesadawan C. (2003). *Internal audit and internal control*. Bangkok : Pordee Company. (in Thai)
- เจริญ เจษฎาวัลย์. (2546). *การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน*. กรุงเทพฯ : บริษัทพอดี.
- Chuaitrakun D. (2008). *Risk management in basic education institutions*. Educational Dissertation. Silpakorn University. (in Thai)
- ดวงใจ ช่วยตระกูล. (2551). *การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน* (ดุชนันท์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Nongmak C. (2003). *Educational Quality Assurance Practice*. (2nd ed.). Bangkok : Institute of Academic Quality Development. (in Thai)

- จำรัส นองมาก. (2546). *การปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- Phanit W. (2012). Ways to create learning for students in the 21st century. (3rd ed.). Bangkok: Sodsri-Saritwong Foundation. (in Thai)
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- Pongchon S., Wonin C. & Konphuang A. (2018). The development of a model of internal quality assurance in basic education institutions using achievement management methods. *Journal of Research for Community Development (Humanities and Social Sciences)*. Naresuan University, 11(3), 115-129. (in Thai)
- สุภัค พวงจร, ชนม์ชกรณ วรอินทร์, อนุชา กองพ่วง. (2561). การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยวิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 11(3), 115-129.
- Pongkhamphan K. (2006). *The implementation of the internal education quality assurance system Educational institutions under the Khon Kaen Educational Service Area Office, Area 3*. Master Thesis in Education. Loei Rajabhat University. (in Thai)
- คจิตร พงษ์คำพันธ์. (2549). *การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต)*. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- Saimai T. (2017). *Risk management of small schools under the Office of Pathum Thani Educational Service Area*. Master Thesis in Education. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- ธัญญารัตน์ สายใหม่. (2560). *การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Siribanphithak P. (2016). *Change management and risk management in the education*. (Handout). Bangkok : Chulalongkorn University. (in Thai)
- พฤทธิ์ ศิริบริรมพิทักษ์. (2559). *การบริหารการเปลี่ยนแปลงและการบริหารความเสี่ยงด้านการศึกษา [เอกสารประกอบการบรรยาย]*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Sueasa J. (2014). *The development of a model of educational quality assurance in educational institutions under Ubon Ratchathani Educational Service Area Office 3*. Master Thesis in Education. Maha Sarakham Rajabhat University. (in Thai)

- จิตติ เสือสา. (2557). *การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุบลราชธานี เขต 3* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2004). *Enterprise risk management framework*. Retrieved June 23, 2018, from <https://www.coso.org/Pages/erm-integratedframework.aspx>.
- Thongear N. (2015). *School risk management as per the opinions of administrators and teachers Under the Office of Primary Education Service Area Saraburi*. Master Thesis in Education. Thepsatri Rajabhat University. (in Thai)
- ณัฐนภา ทองเอี้ย. (2558). *การบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- Wongvanit S. (2001). *Quality assurance guidelines for educational institutions*. Bangkok: National Institute for Quality Assessment and Educational Standards. (in Thai)
- สุวิมล ว่องวานิช. (2544). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ.

An Analysis of Generic Structure Potential (GSP) of Thai Undergraduate Students' Oral English Presentation : A Genre Perspective

อุดมกฤษณ์ ศรีนนท์^{1*} และสุพัตรา สุจริตรักษ์²
Udomkrit Srinon^{1*} and Suphatra Sucharitrak²

¹คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
จังหวัดนครปฐม 73140

²คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
จังหวัดนครปฐม 73140

¹Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kamphaeng Saen
Campus, Nakhon Pathom, Thailand 73140

²Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kamphaeng Saen
Campus, Nakhon Pathom, Thailand 73140

*Corresponding Author, E-Mail : faasuds@ku.ac.th

Received : 13 March 2020 /Revised : 15 May 2020/ Accepted : 20 May 2020

Abstract

This study reports on the analysis of generic structure development of students' oral English presentation in the course of Project Presentation Skills in English at the Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, in the 2019 academic year. The study analyses how students develop the generic structures of their presentation and how they construe their positions at the end of the talks. The findings of the analysis indicate that all students can construct their generic structures of presentations explicitly and effectively, mostly conforming to the generic structures identified in the coursebook and the Sydney genre-based school. They can construe their positions at the end of presentations more convincingly but are still required to expose their

arguments more fully in terms of extensive discussion and dialogic expansion on the topics they address to the audience. The study recommends that in order to develop students' English presentation skills more systemically and convincingly, the issue of generic structures and the Sydney genre-based approach, which focuses on the teaching and learning cycle, should be applied to the course for further research.

Keywords : Generic Structure Analysis, Undergraduate Students, Oral English Presentation, Sydney Genre Based Perspective

Introduction and theoretical background

It is argued that skill in an oral academic presentation is a crucial requirement for undergraduate students. It is a must skill that every student has to demonstrate their potential during their studies in the program. It is argued that this skill helps students become critical thinkers and leads to professional careers and pathways later in their working life. Some studies (Kaur and Ali, 2017; Živković, 2015; Srinon and Vichitbundha, 2020) have attempted to investigate students' academic oral presentations and found that most students can present their works effectively. However, no previous studies have tried to study the students' presentations in terms of generic structure development and how they construct their presentations. Besides, few studies have attempted to determine whether students' presentations match the typical generic structures identified in the Sydney genre-based school, which signifies the importance of different genres as the basis of developing students' potential and critical ability argumentation. Therefore, this study attempts to bridge this gap and yield further research.

A genre-based perspective holds that the text has its generic structures to serve its function and purpose. Regarding the presentation genre, the Sydney genre-based perspective (Martin 1993, Martin and Rose 2008, Martin 2009, Martin and White, 2005) holds that a genre is a kind of text in which the speaker engages in social purpose by which the stages of the text are construed with meaning. In this regard, Martin (1984) proposed that a genre is "a staged, goal-oriented, purposeful activity in which speakers engage as members of our cultures." That is, a genre is a staged, goal-oriented social process (Martin and Rose, 2003). In this regard, Martin and Rose argue that it is the 'social' effect because we participate in genres with other people;

Furthermore, it is 'goal-oriented' because people use genres to 'get things done' and consider it to be 'staged' because it usually takes a few steps to reach the goal. In this regard, Martin (2009) argues that genre is a staged, goal-oriented social process. He further argues that it is 'staged' because it usually takes more than one phase of meaning to work through, and people feel a sense of frustration or incompleteness if stopped : and it is 'social' because we understand genres interactively with others. Therefore, in the genre of presentation, it should be noted that there are three phases of presentations; 1) introduction; stating topic clearly and outlining talk; 2) body; enumerating or signaling each point, reiterating the topic, giving examples and / or anecdotes and giving statistical information if relevant; 3) conclusion; restating the topic and summarizing the talk.

Besides, Webster (2002) refereed to Hammond in showing that analyzing generic staging of various texts (in this case the oral presentation genre) is an essential step in the so-called teaching-learning cycle (Hammond et al., 2019), consisting of four stages : Stage 1 : Building knowledge of the field (learners discuss the field, tenor and mode features

of oral presentations); Stage 2 : Modelling of the text (teacher gives a model oral presentation to class), learners then analyze staging; Stage 3 : Joint construction of the text (learners work together on developing their talks); Stage 4 : Independent construction of the text (learners give their presentation to the class). In the study by Webster (2002), it is argued that by analyzing oral presentations from a genre perspective, learners can grasp the basic scaffolding of this particular text type, and tailor it to their particular context.

Webster further discussed the idea that the students aiming at longer talks should also practice question elicitation techniques for discussion time, and strategies for having questions rephrased should they not understand them.

Therefore, this study focuses on the importance of the issue concerned and seeks to track the generic structure development of students' oral presentations to determine to what degree their presentations conform to the prototypes of generic structures identified in the literature. The researchers need to investigate how the students construe their arguments and position themselves at the end of their presentations.

Literature review

Substantial studies (Kaur and Ali, 2017; Živković, 2015; Srinon and Vichitbundha, 2020) claim that being able to do the presentation in English is a required skill for all levels of students. Students must be able to expose their language ability through oral presentations for professional purposes. Regarding the studies in the field of English presentation and genre analysis, it is found that few studies were investigated in terms of generic structures and on making a position in oral presentations. Most studies focused on written texts, and for spoken

texts, only some parts were analyzed, not all of the parts. Those studies are reviewed and discussed as follows.

Regarding the genre of spoken presentation, Živković (2015) discusses this subject and provides information about how to improve communication skills and how to design a successful spoken presentation in order to function effectively in professional settings which is important in today's globalized and highly competitive world. The author proposes ideas concerning the efficiency of presentations and discusses arranging presentations in the EFL classroom. In terms of academic oral presentation, Kaur and Ali (2017) argued that conducting Academic Oral Presentation (AOP) is a huge endeavor for undergraduates, although it is a critical academic genre for undergraduates. They stated that despite its importance, there remains a paucity of studies on this oral genre in the Malaysian context, as shown in the body of the literature. They argued that the literature shows most studies that adopt the genre analysis approach typically analyze only one section of the oral genre.

In Korea, Soh (2003) reported that students' accounts of how they prepare and organize their oral presentations and how they perceive the presentation help them learn English. The study showed that students found pronunciation and speaking in front of an audience difficult and felt that writing was a significant factor for an effective presentation. The study indicated that although it was a hard task, students indicated that they gained self-confidence through the experience. Guangwei and Yanhua (2018) have reported on a cross-disciplinary study of the rhetorical structure of Three Minute Thesis (3MT) presentations, an increasingly popular yet largely unexamined academic speech genre. The study analyzed a corpus of 142 presentations by Ph.D. students from four disciplines chosen to operationalize two widely discussed disciplinary distinctions

(i.e., hard vs. soft and pure vs. applied disciplines). The study identified eight distinct rhetorical moves in the 3MT presentations, including six obligatory moves (i.e., Orientation, Rationale, Purpose, Methods, Implication, and Termination) and two optional (optional) moves, i.e., Framework and Results). Further analyses by the researchers revealed statistically significant associations between disciplinary affiliation and the likelihood to employ three moves (i.e., Framework, Methods, and Results). It could be concluded that these relationships are explained in terms of the dominant epistemological codes at work in the different disciplines.

In the study by Srinon (2019), he reported on the analysis of generic structure development of students' selected exposition essays. The detailed analysis of samples of students' exposition essays indicated that all students could write their exposition essays explicitly and clearly to a higher degree in terms of generic structure development after the six weeks before mid-session of the course and they were able to include macro genres (information reporting genre and exemplification genre) in their essays. In another study, Srinon and Tuppoon (2019) analyzed the generic structures of the student writers' discussion essays and how they construct their positions (disclaim, proclaim, entertain and attribute) in the discussion essays. The findings of the analysis showed that most students could 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.

From the review of the related studies, most studies have attempted to analyze generic structures of English language learners in different contexts and situations focusing on the written mode. It is found that no studies have been directly undertaken to investigate students'

generic structure development of oral presentations in the field of English studies and how students construe their positions at the end of their presentations. Therefore, this study seeks to analyze those features as a guideline to further develop students' language communicative skills of presentation for the sake of preparation for students' professional career development in the workplace in the future.

Objectives of the study

1. To analyze the generic developments of students' oral presentations in order to determine what degree their presentations conform to the prototypes of generic structures identified in the literature
2. To analyze how the students construe their arguments and positions at the end of their presentations

Research questions

1. What are the generic structures of the students' oral English presentation in the course of Project Presentation Skills in English?
2. To what degree do the students' generic structures of oral English presentation match or conform to the typical generic structures of presentation genre as identified in the course?
3. How do the students construe their positions at the end of their presentations?

Methodology

1. In this study, the course of Project Presentation Skills in English offered to 198 students in six groups. Then the researchers took the students' written transcripts from the course of Project Presentation Skills in English for the analysis in the 2018 academic year, at the English

Department, Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus. The course employed the book English for presentations : Express Series by Marion Grussendorf, which was published by Oxford University Press (2015) as the primary teaching and learning material. The lecturer of the course followed the guidelines of the units in the book for the teaching and learning process. By the end of the course, all students presented their work individually. Then the lecturer graded the students' presentations based on the criteria set up.

2. To get the appropriate sample and representative of the texts for the analysis of the particular study, the estimated sample size by Krejcie & Morgan and sample random sampling technique used. With a number of 60 students' pieces of recorded transcripts from three different groups of students, were selected to analyze; 20 pieces of high achievers, 20 pieces of moderate achievers, and 20 pieces of low achievers, based on the criteria of the previous course grade for English for public speaking. To do this, the researchers first recorded the students' presentations, then transcribed all the texts in written mode and graded texts based on the which cover the main generic structures as identified in the coursebook. The typical generic structures of the presentation as highlighted in the coursebook are summarized as follows; Introduction consists of; welcoming the audience; introducing yourself; giving your position, function, department, company; introducing your topic; saying why your topic is relevant for your audience; stating your purpose; structuring; sequencing; timing; handouts; questions. Body (the middle/ main part) consists of; saying what is coming; indicating the end of a section; summarizing a point; moving to the next point, going back, referring to other points, adding ideas, talking about (difficult) issues; rhetorical questions. The conclusion consists of; indicating the end of your talk,

summarizing points, making recommendations, and inviting questions.

To serve the purpose of the study, however, the researchers closely looked at how each presentation at the end of the course was compiled of generic structure development as identified in the course and the Sydney genre-based school. Later, the texts were analyzed of the generic structure development for parts of the presentations of texts and positions the presenters construed at the end of their talks. The criteria were set up for detailed analysis as follows : (1) the high group was graded the texts which mostly matched generic structures as identified in the book and the Sydney School; (2) the mid-group were graded the texts which moderately matched generic structures as identified in the book and the Sydney School; and (3) the low-group were graded the texts which least matched generic structures in the model in the book and the Sydney School. In this regard, each group of students in high, moderate, and low achievers with the detailed analysis presented as a representative of the study

Analysis and key findings

The 60 students' pieces of recorded transcripts of the high, moderate, and low achievers were analyzed in terms of the generic structure development in all parts of the presentations. Three pieces of texts analysis from each group; high, moderate, low achievers were chosen to present as examples in the tables :

Table 1 : Text 1 Student 1 High Group of Generic Structure Development of the Presentation

Part	Text 1	Generic/Staging structure
Introduction	The da Vinci Mini 3D Printer Good morning, ladies and gentlemen. I'm aware that you're all extremely busy at the moment, so I appreciate you taking the time to be here. As you probably know, my name is..... I'm a creative director here at XYZ Printing Company. What I'd like to present to you today is our new line of 3D printer, which called the da Vinci Mini. The purpose of my talk is to inform you how superior this latest printer is. The information I give you today is very important for you as a public relations department since it will help you with creating the promotional product video. I've divided my presentation into three main parts. I'll begin by talking about the printer's unique design. Then I'll tell you its key functions. Finally, I'll end up with its standout features. It should take about twenty minutes to cover these issues. There will be time for questions after my talk. And there's no need to take notes as I'll email the PowerPoint presentation to you.	-Welcoming the audience and self-introduction-Purpose of the talk -Significance of the topic -Outline of the talk -Time for questioning -Handouts
Body	OK, let's get started with the first point, which is its unique design. Let me first show you an illustration of the da Vinci Mini 3D printer. As you can see from this picture, this printer model comes with a bright orange case, which is its first unique design. This vivid orange color not only makes the printer stands out from the crowd of black or silver printers, but this warm orange is also believed to help inspire creativity and new ideas. Another unique design is its smaller size. Let's now have a closer look at the figure on the next slide. The Da Vinci Mini is 30% smaller than its previous model; it measures about 15.35 inches width, 13.19 inches depth, and 14.17 inches height and also weighs just 10 kilograms. Despite a small size, the printer can build an object a little more than 205 cubic inches. Here, I'd like to emphasize that the da Vinci Mini is compact, productive, and take less desktop space. OK, that's all I want to say about its unique design. Now, let's move on to my next point; the key functions of the da Vinci Mini 3D printer. I'd like to draw your attention to three smarter functions. First, the printer has an auto-calibration or auto-leveling system. This means that the machine automatically calibrates its print bed, so users don't have to level the print bed on their own, resulting in fewer errors in prints. The second function is an auto-loading filament system. The presence of this function ensures that such beginners will not struggle with filament clog as they don't have to feed the filament or refill the filament spool on their own. And finally, this new line printer has an on-board data storage or an on-board memory. The system allows users not to wait and turn on a computer until the print job is completed. On the other hand, the users can just upload an object build file to the printer and then can shut down the computer and go anywhere. So much for its smarter functions.	-Indicating the first point -First point -Moving to the next point -Second point

Part	Text 1	Generic/Staging structure
Body	Let's now turn to the last point, which is its main outstanding features. As you can see here, the interesting features are: first, low price. Despite the printer's high potential system and great design, our company will sell it at the cost of a little less than \$290. It's incredibly cheap when comparing to its quality. Second, good quality prints. With our extensive printing tests, we found that the new line 3D printer can produce a clean and smooth with good detail objects at an impressive speed. The last one and also be a key feature is the ease-of-use. I'd to emphasize that the printer is easily set up and has a simplified process because it has only a single control button; The rest of the processes have relied on our XYZ software, which is simple to use as well. Thus, even beginners will create surprisingly good stuff by using the da Vinci Mini 3D printer. So, that is the main feature of the new line printer.	-Moving to the next point -Third point
Conclusion	Well, this brings me to the end of my presentation. Before I stop, let me briefly recap the main point. The da Vinci Mini 3D printer comes with a vivid orange case and has a compact design. It will be sold at a lower cost but still has high potential and several automatic processes as well as on-board data storage. In other words, the da Vinci Mini is highly innovative and suitable for this century, so I convince that it can easily be the best printer in the 3D printer industry. So, the next step is yours. I hope you do make an extremely attractive promotional video. Thank you for your attention.	-Indicating the end of the talk, -Summary of the talk -Convincing the audience, -Thanking the audience

From the analysis, it was found that table 1 student 1 presented the text in three main parts of the presentation genre; introduction, body, and conclusion. In detail, it is found that in the introduction, the student started the presentation by welcoming the audience, gave a self-introduction, and continued with the purpose and significance of the topic, the outline of the topic, the timing for questions, and handouts. Then, she presented the body of the talk, which focused on different functions of the da Vinci Mini 3D Printer. In so doing, she indicated the first point, the second point, and the third point. Finally, she stated the end of the talk and summarized it by attempting to convince and thank the audience for paying attention.

Table 2 : Text 2 Student 2 Moderate Group of Generic Structure Development of the Presentation

Part	Text 2	Generic/Staging structure
Introduction	Leka, An Exceptional Toy for Exceptional Children Hello, everyone. First of all, let me thank you all for being here today for those of you who don't know me. My name is I'm a sale manager of Leka team.As you can see on the screen, our topic today is Leka, An Exceptional Toy for Exceptional Children. My topic is particularly important for all of you who are now in the 21st century and might be the parent in the future. In my presentation I'll focus on three main parts : first,introducing Leka; second, Leka's benefit. And third, the educational application for Leka. It should take about 3-5 minutes to cover my topic. If you have any questions, please feel free to interrupt me at any time. Don't worry about taking notes, I'll be giving you copies of Powerpoint slides at the end of my talk. As you all know, my topic today is Leka, An Exceptional Toy for Exceptional Children. What I want to do today is to present our new product and innovative design for the 21st century to all of you.	-Welcoming the audience, Self-Introduction -Telling the position, Introducing the topic -Saying why the topic is relevant to the audience -Structuring the talk, Timing, -Handout -Presenting the purpose of the talk
Body	OK, shall we get started?Let me begin with my first part, Introducing Leka. In this part of my presentation, I'll tell you about what is Leka, its features, and our campaign. What is Leka? Leka is a robotic smart toy of the 21st century. It is designed to help exceptional children learn and communicate with others. Leka's shape like a ball and it can lights up with relaxing colors. It contains a screen that shows various facial expressions and displays photos and videos. It also includes movement gestures, soothing vibrations and sound or music to interact with the user. Therefore,Leka is a children's buddy. This smart toy basically costs \$700 to \$800. But If you pre-order now with our campaign, you can purchase it just for \$490. It is approximately ฿18,000. Although it is absolutely expensive, there are many benefits that I'll show you on the next slide. So that's all I wanted to say about introducing Leka. OK. Let's move on to my second part, Leka's benefit. As I mentioned before, Leka has many benefits for special-needs children. I'd now like to draw your attention to the three Leka's benefits. First, Leka can foster family harmony. It focuses on making interaction with children's family in order to reduce anxiety and stress. Second, it also motivates and guides children to help themselves in daily life by the picture and vocal instructions. Third, it helps parents, therapists and caregivers use to engage children with autism in therapy by teaching emotional skills and social development through play. Before I move on, let me briefly summarize what I have said so far. Leka can be used to foster family harmony, to stimulate children's autonomy, and to engage in therapy. So that's the benefits of Leka.	-Indicating the first point -First point -Moving to the next point -Second point -Summarizing the point

Conclusion	Finally, this now leads us to my last part. The educational application for Leka. There are seven educational activities in this smart toy : Traveling Leka, children can move it to the color areas and then it will light up the same colors. Hide & Go Leka, it's quite an interesting game for children. Picture Bingo, as you can see on the picture, Leka is asking children to identify an authentic object such as an apple and banana. Furthermore, there are Remote Control, Alarm Clock, Night Light and Time-Timer. All of these educational games is designed to support childhood development. Well, I think you'll agree that these applications are extremely interesting. Now, I'd like to sum up the three main parts of my presentation. First, introducing Leka. Second, Leka's benefit. And third, the educational application for Leka. Ladies and gentlemen, I'd like to emphasize that Leka is an actual product and innovative design for the 21st century. Thank you for your attention.	-Indicating the end of the talk -Convincing the audience -Restating the conclusion and thanking the audience
------------	---	---

According to the analysis in Table 2, Student 2 in a moderate group presented her talk in three stages; introduction, body, and conclusion. In the introduction, she started the talk by welcoming the audience, self-introduction, telling the position, introducing the topic, saying why the topic is relevant to the audience, and telling the purpose of the talk. In the body, she indicated the first point, the second point, and the last point, and then she summarized the points she mentioned. In conclusion, the student finished by indicating the end of the talk, attempting to convincing the audience by restating the main points and thanking the audience.

Table 3 : Text 3 Student 3 Low group of Generic Structure Development of the Presentation

Part	Text 2	Generic/Staging structure
Introduction	Good morning, ladies and gentlemen. First of all, let me thank you for coming here today. As you probably know, my name is I'm the last year student at Kasetsart University Kamphaeng sancampus. What I'd like to present to you today is Innovative of sanitary napkin in 21 century. Today's topic will be very important for everyone who listening to here especially women. I have divided my presentation into three parts. I will start off by describing the evolution of sanitary napkins. Then, I will move on to the popularity of sanitary napkins in different forms. Finally, I will talk about the new options of sanitary napkins nowadays. So, my talk should take about 5-7 minutes. Please feel free to interrupt me at any time with questions.	-Welcoming the audience, Self-introduction- Telling purpose of the talk, -Saying why the topic is relevant to the audience-Structuring the talk, -Timing-Questioning
Body	So, let's start with the first point. Women in the past when menstruation will use the old rag comes with a long bar inserted between the legs and use the rope tied to the waist. The material that is inserted in the fabric to help absorb a variety of whether inserted filling with spathe of coconut, cotton straw or chaff. Then there were developed until 20 years ago, the first sanitary napkin brands have introduced polymer polyethylene (PE) or polymer polypropylene (PP), these polymer are light weight, compression strength and tensile strength, electrical insulation, a, cold-resistant, has better uses artificial fibers fabrics instead of tissue paper cladding. These plastics are not absorbing moisture which make moisture into the bottom faster, thus making it feel dry and clean. The change the appearance of the sanitary napkin has developed is a body form on the width of the slender in the middle convex, concave edge legs. And the last have a wing in order to meet the needs of users. Ok, so that the background and the reason to developed the sanitary napkins. This now leads us to my next point At present, there are several sanitary napkin sizes according to the needs of the user whether it is a sanitary napkin a slim suitable for use in the daytime, a sanitary napkin a night safe suitable for use at night because it is longer than the other sanitary napkins, a sanitary napkin a maxi suitable for the period a lot and a sanitary napkin a ultra slim suitable for the period less. Report on the results of consumer behavior research about buying sanitary napkins. The figures also show that women most commonly used sanitary napkin a slim 49%, a sanitary napkin a night safe 21%, a sanitary napkin a maxi 17% and a sanitary napkin an ultra slim 13%, respectively. In addition, the surface of the sanitary napkin is important factors in buying popular consumer is soft surfaces are popular just over 63% and gauze surface are popular around 37%.	-Moving to the next point -First point -Moving to the next point -Second point

Part	Text 2	Generic/Staging structure
Body	Let's now turn to the last point of my presentation. Innovation about sanitary napkins that is manufacturers have invented sanitary napkins is cold. This sanitary napkin is appropriate for very hot weather in Thailand. If you look at the picture on the screen, you'll see the style-sheet technology, sanitary napkin pad cooling in the product, which will make you feel cooler. In addition, the cold sanitary napkin reduces the humidity well, while to menstruate and how easy to use as well as the use of other sanitary napkin and impact of general consumer interest in our products and would like to bring to trial due to there are different from the original model of sanitary napkin and found that a cool sanitary napkin is accepted and received reviews from real users greatly. It also has invented a sanitary napkin with a mixture of green tea to reduce unpleasant odor and found that consumers were satisfied with the quality and attention to buy the next time well over 75%.The factors affecting consumers choose products due to the reasons 2 reasons. The first is a product that reduce odor and the second is the mixture comes from nature.	-Moving to the next point -Last point
Conclusion	In conclusion, the sanitary napkin has evolved a very long time and is expected in the future, it will develop more and more because the sanitary napkin is one of most important factors of every woman. So, it is an important problem of manufacturers to innovate and create the best sanitary napkin for women.	-Indicating the end of the talk-Restating and giving some recommendations

From the analysis, Table 3 Student 3 in the low group started her talk by welcoming the audience, self-introduction, telling the purpose of the talk, structuring the talk, timing, and questions. In the body of her talk, she presented three main points of the properties of the innovative sanitary napkin. In so doing, she presented some interesting figures about the use of the sanitary napkin. In conclusion, she indicated the end of the talk by summarizing and focusing on the importance of the sanitary napkin for every woman. Then she suggested some recommendations for the manufacturers to innovate and create the best sanitary napkin for women.

Discussion and conclusion

Research question 1 : What are the generic structures of the students' oral English presentation in the course of Project Presentation Skills in English?

From the analysis of the generic structures of the talks of the three students, it is found that all students can present the talks, which mostly conform to the generic structures which are identified in the literature, although some elements were missing. That is, the generic structures of the presentations of all students conform to the prototypical structures to a greater or lesser degree. Accordingly, the main generic structures of their talks can be summarized as follows; Introduction; welcoming the audience, self-introduction, purpose of the talk and outline of the talk, Body; series of main points, Conclusion; summary, convincing the audience and giving recommendations and thanking the audience as illustrated in the following figure.

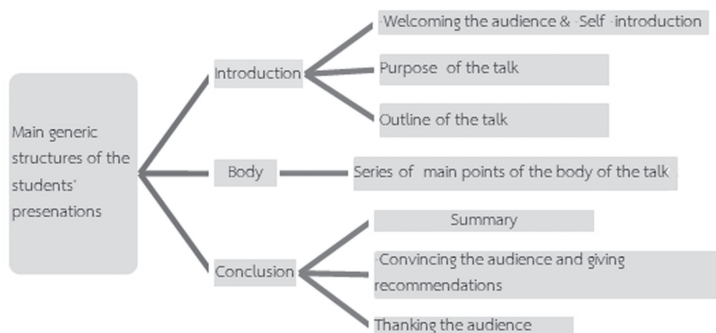


Figure 1 generic structures of the students' oral English presentation

Research question 2 : To what degree do the students' generic structures of oral English presentation match or conform to the typical generic structures of presentation genre as identified in the course?

It is proposed that one of the possible reasons why the texts of the students selected mostly conform to the prototypical texts in the literature, were instructed thoroughly in terms of generic structures as identified in the coursebook mainly covers the generic structures were identified in the presentation genre in the Sydney school. It is also considered that it is clear that all students selected can construe their position at the end of their presentation to attempt to convince the audience. This means that construing the position when ending up the talk is crucial to make the presentation more convincingly and successfully according to its purpose. Therefore, in conclusion, the current study analyzed the generic structure development and the positions of the Thai EFL students' oral English presentation. The major findings of the analysis show that the texts of three students that were used as examples of the study mostly conform to the typical generic structures as identified in the Sydney genre-based school. This might be clear that teaching on generic structures of oral presentation genre which can be improved students' presentation skills in all groups. That is, their structures of presentations can be classified into stages as 1) Introduction consisting of welcoming the audience and self-introduction, the purpose of the talk, and outline of the talk; 2) Body consisting of developing themes of the talk; and 3) Conclusion consisting of summary, attempting to convince the audience, giving suggestions and thanking them. In addition, at the end of their presentations, the students construed their positions by trying to convince the audience and by focusing on the main points of their talks. Finally, they highlighted some important points about the topic that they had covered.

Research question 3 : How do the students construe their positions at the end of their presentations?

From the analysis of the talk regarding the position of the students at the end part of the presentation, it is found that all students indicated their positions in terms of attempting to convince the audience and confirming/emphasizing the properties of the products they talked about. This is a very interesting finding in noting the fact that apart from making a conclusion of the talk, the presenters attempted to convince the audience to follow and believe them by showing their position at the end of their talk. Some examples of the texts are clearly seen in the following underlined excerpts of Student 1, 2 and 3.

Student 1 (high group) *"In other words, the da Vinci Mini is highly innovative and really suitable for this century, so I convince that it can easily be the best printer in the 3D printer industry. So, the next step is yours. I hope you do make an extremely attractive promotional video. Thank you for your attention."*

Student 2 (moderate group) *"All of these educational games is designed to support childhood development. Well, I think you'll agree that these applications are extremely interesting. Now, I'd like to sum up the three main parts of my presentation. First, introducing Leka. Second, Leka's benefit. And third, the educational application for Leka. Ladies and gentlemen, I'd like to emphasize that Leka is an actual product and innovative design for the 21st century. Thank you for your attention."*

Student 3 (low group) *"In conclusion, the sanitary napkin has evolved a very long time and is expected in the future, it will develop more and more because the sanitary napkin is one of the most important factors of every woman. So, it is an important problem for manufacturers to innovate and create the best sanitary napkin for women."*

Recommendations and delimitation

From the analysis of the selected texts, there are some recommendations for further research as follows.

1) There should be a study that looks at a larger corpus of students' texts which are all about generic structure development and how students develop their arguments and positions in their talk focusing on three meta-functions (field, tenor, and mode) of the genre theory and systemic functional linguistics. There should be a study that closely looks at interpersonal function and role between speakers and audience, which would help extend understanding of how interpersonal relationship is constructed. This would help develop speakers' communicative ability and interpersonal communication with the audience when addressing their talk to people involved.

2) There should be a study that closely looks at how students extend their dialogic expansion at the end of their presentations. This includes how they prepare the draft of their talk and language use. This will give a complete overview of how they develop their presentation from the initial stage through to the final stage. In addition, appraisal theory might be applied to analyze students' texts in order to see how intersubjective resources are manifested in their talks. Since this study is involved with a small portion of sample texts, applications of the findings of the study should be made carefully when relating them to different situations and contexts. However, it is suggested that this study could be a guideline for those researchers in the field of EFL, applied linguistics and linguistics who would like to track language learners' development and communication in a wider research perspective.

References

- Hammond J., Burns A., Joyce H., Brosnan D., & Gerot L.(2002). English for Social Purposes. NCELTR : Australia. Available at <http://iteslj.org/Techniques/Webster-OralPresentations.html>, Retrieved 30 December 2019.
- Guangwei, H., & Yuan, L. (2018). Three Minute Thesis Presentations as an Academic Genre : A Cross-Disciplinary Study of Genre Moves. *Journal of English for Academic Purposes*, 35, pp.16–30. doi : 10.1016/j.jeap.2018.06.004
- Kaur, K., & Ali, A.M. (2017). Exploring the Genre of Academic Oral Presentations : A Critical Review. *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*, 7(1), 152.doi : 10.7575/aiac.ijalel.v.7n.1p.152
- King, J. (2002, March). Preparing EFL Learners for Oral Presentations. *The Internet Journal*, Retrieved from <http://iteslj.org/Lessons/King-PublicSpeaking.html>, Retrieved 29 September 2019.
- Martin, J.R. (1984). Language, Register and Genre. Geelong, Victoria, Deakin University.
- Martin, J.R. (1987). Factual Writing : Exploring and Challenging Social Reality. Geelong, Victoria, Deakin University Press.
- Martin, J.R. (1993). Genre and Literacy : Modeling Context in Educational Linguistics. *Annual Review of Applied Linguistics* 13, pp.141-172.
- Martin, J.R. (2001). Language, Register and Genre. Analysing English in a Global Context. A. Burns and C. Coffin. London, Routledge : 276.
- Martin, J.R. (2009). Genre and Language Learning : A Social Semiotic Perspective. *Linguistics and Education* 20(1), pp.10-21.
- Martin, J.R., & Rose, D. (2003). Working with Discourse. London : Continuum.
- Martin, J.R., & Rose, D. (2008). Genre Relation : Mapping culture. London : Equinox.

- Martin, J.R., & White, P.R.R. (2005). *The Language of Evaluation, Appraisal in English*. London & New York, Palgrave Macmillan.
- Soh, Yun-Hee. (2003). Students' Preparation, perception, and attitudes toward an oral class presentation. *English Teaching*, (58)3, pp.69-94.
- Srinon, U. (2019). Analysis of Generic Structure Development of Exposition Essays Written by Thai University Students : Sydney Genre-Based School and Systemic Functional Linguistics Perspectives, *E-Veridian, Silpakorn University*, Vol 12, No 1, January-February 2019 .
- Srinon, U., & Tuppoom, J. (2019). Analysis of Generic Structure Development and Resources of Intersubjective Stance in Discussion Essays Written by Thai EFL Students : Systemic Functional Linguistics and Appraisal Perspective. *Integrated Social Science Journal, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University*, 6(2), pp.184-235. Retrieved from <https://www.tcithaijo.org/index.php/issmu/article/view/228889>
- Srinon, U. & Vichitbundha, P. (2020). Genre Analysis of Graduate Students' English Presentation : A Scientific Learning - Teaching Context. *Conference Proceedings, Journal of Humanities, Faculty of Humanities, Mahamakut Buddhist University*, Vol 12, No.1, January-June 2020.
- Webster, F (2002). A Genre Approach to Oral Presentations. *The Internet TESL Journal*, Vol. VIII, No. 7, July 2002 Available at <http://iteslj.org/> Retrieved 1 January 2020.
- Yoon-Hee, S. (2003). Students' Preparation, Perception and Attitudes toward an Oral Class Presentation. *English Teaching*, 58(3), pp.69-94.
- Živković, S. (2015). Introducing Students to the Genre of Presentations for Professional Purposes. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol 6 No 2 S2. pp. 201-208.

การจัดการความเสี่ยงของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ :
ความสำเร็จของธุรกิจเกิดใหม่ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
New Product Development Risk Management : Start-up
Success in Digital Economy

สุฎีกา รักประสูติ¹ และนงนิกา ตุลยานนท์²
Sutika Rukprasoot¹ and Nongnipa Tulayanond²

¹วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10210

²สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี 71150

Received : 21 April 2020/Revised : 28 May 2020/Accepted : 30 May 2020

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจเกิดใหม่เห็นความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งมีความสำคัญมากในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจเกิดใหม่ประสบความล้มเหลวประมาณ ร้อยละ 90 และยังพบว่าผู้ประกอบการในประเทศไทยขาดความสามารถในการสร้างนวัตกรรม จึงมีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนาความสามารถในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจเกิดใหม่ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่องก็ยังคงประสบความล้มเหลว เนื่องจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่มีความเสี่ยงสำคัญประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านการตลาด และความเสี่ยงด้านการเงิน

นอกจากนี้ บทความวิชาการนี้ได้นำเสนอกรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยงของ COSO-ERM 2017 เพื่อช่วยให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนเสนอกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยในอนาคต เพื่อศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับการ

ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยงของ COSO-ERM 2017 เพื่อสร้างความยั่งยืนของธุรกิจเกิดใหม่ในประเทศไทย

คำสำคัญ : ธุรกิจเกิดใหม่ การจัดการความเสี่ยงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ กรอบการจัดการความเสี่ยง COSO-ERM 2017

ABSTRACT

This academic paper has the objective of Start-UP alertness to the importance of new product development (NPD) risk management which is increasingly important in digital economy. In particular, recent research shows Start-UP fail about 90%. In addition, Entrepreneurship of Thailand lack of Innovation. So, it's important to accelerate development the capability of creating Innovation for competitive advantage of Start-UP. Even though, NPD always has constantly during the time but it fails because NPD risk. There are significant risks effects the NPD success of Start-up are four key risks on NPD are technological, organizational, marketing and financial risk. In addition, this academic paper contributes to apply COSO-ERM 2017 framework for NPD success. Also, this academic paper contributes to the framework for further research to apply COSO-ERM 2017 in-depth studies for the sustainable Start-Up Thailand.

Keyword : Start-Up, New Product Development risk management, Enterprise Risk Management COSO 2017

บทนำ

จากการรายงานของ Mason (2019)¹ ซึ่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจเกิดใหม่ (Start-Up) ทั่วโลก ในปี ค.ศ. 2019 พบว่ามีธุรกิจเกิดใหม่ประมาณ 137,000 ราย ต่อวัน หรือประมาณ 50 ล้านรายต่อปี อย่างไรก็ตาม รายงานดังกล่าวระบุว่า Start-Up มีอัตราความล้มเหลว ประมาณ 90% อาจกล่าวได้ว่า Start-Up อาจล้มเหลวประมาณ 123,300 ราย ในแต่ละวัน นอกจากนี้ รายงานแสดงให้เห็นอัตราความล้มเหลวของแต่ละอุตสาหกรรมแตกต่างกัน² จะเห็นว่าอัตราความล้มเหลวสูงสุดคือธุรกิจกลุ่มสื่อสาร (Information) รองลงมาคือธุรกิจกลุ่มก่อสร้างและกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม (Construction and Manufacturing) ตามลำดับ

นอกจากนี้ รายงานดังกล่าวยังได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของ Start-Up ที่ส่งผลต่อความล้มเหลว และความสำเร็จ ซึ่งมีข้อสรุปดังนี้

ความล้มเหลวของ Start-Up เนื่องจากสาเหตุ 4 ประการ ดังนี้

1. ขาดความสามารถ (Incompetence) ในเรื่องสำคัญ 3 ประเด็น คือ
 - 1) การกำหนดราคาสินค้า 2) การชำระภาษี และ 3) การวางแผนในการทำงาน
2. ขาดประสบการณ์ด้านสินค้า (Lack of experiences in line goods) เช่น นำวัสดุด้วยคุณภาพมาผลิตสินค้า ไม่รู้จักผู้จัดหาวัตถุดิบ
3. ขาดประสบการณ์ในการบริหาร (Little experience) ผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการบริหารเพียงเล็กน้อยนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด
4. ปัญหาส่วนตัว (Personal problems) ผู้ประกอบการของธุรกิจ startup มีปัญหาส่วนตัวในหลายกรณี เช่น ปัญหาจากที่ปรึกษา ครอบครัวหรือเพื่อน และความกดดันจากครอบครัวเกี่ยวกับเงินและเวลา

¹Worldwide Business Start-Ups by Moya K. Mason <http://www.moyak.com/papers/business-startups-entrepreneurs.html>

²<https://www.failory.com/blog/startup-failure-rate>

ความสำเร็จของ Start-Up เนื่องจากสาเหตุ 4 ประการ ดังนี้

1. มีการตลาดที่ดี (Market) แม้ว่าจะออกแบบผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการไว้แล้วอย่างดี แต่บริษัทมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง
2. มีความก้าวล้ำทันสมัย (Disruptive) การคาดการณ์งานของคู่แข่งขึ้น และฟังความต้องการของลูกค้า
3. มีความมุ่งมั่น (Persistence) ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องไม่ย่อท้อเมื่อเข้าสู่ธุรกิจแล้วจะมีธุรกิจอื่น ๆ จำนวนมากที่เข้ามาทำให้ธุรกิจต้องล้มเหลว ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีความเข้มแข็งและอดทน
4. มีที่ปรึกษาที่ดี (Mentors) ที่ปรึกษาที่มีทักษะและประสบการณ์ จะช่วยให้แนวทางธุรกิจประสบความสำเร็จในช่วงต้น ๆ และในช่วงที่ธุรกิจมีการเติบโต

จากรายงานดังกล่าวจะเห็นว่าความมุ่งมั่นของผู้ประกอบการ การมีความคิดที่ก้าวล้ำทันสมัยปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการมีที่ปรึกษาที่ดี ส่งผลต่อความสำเร็จของ Start-Up

นอกจากในระดับโลกจะพบ Start-Up มีความล้มเหลวอัตราสูงถึง 90% แล้ว สำหรับประเทศไทยยังพบว่า สภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum : WEF)³ ระบุประเด็นที่สำคัญที่ต้องเร่งพัฒนาให้เกิดผลเป็นรูปธรรม คือด้านความสามารถในการสร้างนวัตกรรม (Innovation Capability) ซึ่งเป็นด้านที่ไทยอยู่ห่างจากบรรทัดฐานโลก (Frontier) มากที่สุด ดังนั้น ประเทศไทยจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างขีดความสามารถในด้านนี้ควบคู่ไปกับปรับปรุงปัจจัยสนับสนุนด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการจะบรรลุเป้าหมายนี้ได้ นั้น จะต้องอาศัยการลงทุนจากภาครัฐและเอกชนในด้านการวิจัยและพัฒนาในระยะยาว ดังนั้น การพัฒนาจำเป็นต้องมีแนวทางที่เอื้อให้เกิดความ

³สภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum : WEF) ได้ประกาศผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ ประจำปี 2562 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2562 จาก ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา (นายกรัฐมนตรี) วันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 สรุปผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยโดย WEF ปี 2019-2020 สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2562 จาก <https://www.ryt9.com/s/cabt/3063572>

ร่วมมือในการพัฒนานวัตกรรมระหว่างบริษัทและมหาวิทยาลัย เพื่อยกระดับความสามารถด้านนวัตกรรมของไทยให้เด่นชัดและยั่งยืน

จากความล้มเหลวของ Start-Up ซึ่งมีอัตราสูงมาก และปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จประการหนึ่งคือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนประเทศไทยมีจุดอ่อนที่ต้องเร่งพัฒนามากที่สุดคือการสร้างความสามารถในการสร้างนวัตกรรม (Innovation capability) ดังนั้น บทความวิชาการนี้ จึงให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ซึ่งเป็นปัจจัยถึงความสำเร็จของ Start-Up โดยการทบทวนวรรณกรรมเพื่อตรวจสอบความเสี่ยงที่สำคัญและเสนอการจัดการความเสี่ยงตามกรอบแนวคิดของ COSO-ERM 2017 เพื่อให้ธุรกิจ Start-Up เติบโตอย่างยั่งยืน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Development)

เนื่องจากการค้า ในยุคปัจจุบัน อุตสาหกรรมต่าง ๆ มีการแข่งขันมากขึ้น ธุรกิจจึงต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขัน และเติบโตในระยะยาว ซึ่งมีแนวทางที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Development : NPD) ให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า คือกลยุทธ์หนึ่งที่ใช้การได้เปรียบในการแข่งขัน และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสร้างความยั่งยืนในระยะยาว จากการวิจัยของ Smith, Farr & Sauser (2012) พบว่า NPD ที่มีประสิทธิภาพจะให้ประโยชน์ที่สำคัญ 3 ประการคือ 1) เพิ่มรายได้ 2) ลดต้นทุน และ 3) สร้างความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าของบริษัท ดังนั้น NPD จะมีประสิทธิภาพ ถ้าหากกิจการมีความสามารถในการเรียนรู้ความสามารถในแนวทางการปฏิบัติ นอกจากช่วยในการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาดแล้วยังสร้างความยั่งยืนในระยะยาว

แม้จะพบว่า NPD มีความสำคัญ แต่จากงานวิจัยของ Moore (2011) พบว่า NPD มีความล้มเหลวในอัตราสูงถึง 34% หลังจากนั้นจึงมีงานวิจัยเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเพื่อให้มีการปรับปรุงทั้งในทางทฤษฎี อย่างไรก็ตามความล้มเหลวในการพัฒนาก็เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพบว่าในประเทศสหรัฐอเมริกา มีความล้มเหลวระหว่าง 40-90% ขึ้นอยู่กับกลุ่มอุตสาหกรรม นอกจากนี้ Start-Up มีความล้มเหลวในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ประมาณ 80-90% นอกจากนี้ Smith *et al.* (2012) พบว่า แม้จะมีงาน

วิจัยเกี่ยวกับ NPD จำนวนมากแต่การปรับปรุงและพัฒนาที่ยังคงมีล้มเหลวเกิดขึ้น เนื่องจาก NPD มีความซับซ้อน ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงจำเป็นต้องพิจารณาหลายด้าน เช่น โครงสร้างของทีมงาน กระบวนการทำงาน การบูรณาการความรู้ด้านต่าง ๆ ร่วมกัน และการบริหารจัดการทรัพยากรอาจจะส่งผลให้ต้องใช้ทรัพยากรและใช้ความรู้จากหลากหลายสาขา

เนื่องจาก NPD เกี่ยวข้องกับการทำงานหลายด้าน ดังนั้นความสำเร็จของ NPD จะแสดงให้เห็นถึงการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการรวบรวมความรู้ที่หลากหลายและอาจใช้เวลานาน กิจกรรมจะต้องมีความสามารถในการปรับตัว การคาดการณ์เกี่ยวกับผลการดำเนินงานในอนาคต ซึ่งอาจจะมีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของ NPD ดังนั้นกิจกรรมจำเป็นต้องลดความเสี่ยงที่สำคัญใน NPD จึงอาจกล่าวได้ว่ากลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย NPD ของกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับ Clayton (2018)⁴ อธิบายถึงความสำคัญของกลยุทธ์ เนื่องจากปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงในอัตราเร่งที่สูงขึ้น องค์กรต้องทำความเข้าใจและสามารถเชื่อมโยงกลยุทธ์ กับความเสี่ยงเข้าด้วยกัน ถือเป็นความท้าทายที่องค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญ

ความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ใหม่ (NEW PRODUCT DEVELOPMENT RISK)

ความเสี่ยง (Risk)⁵ หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความเสี่ยงวัดได้จากผลกระทบที่ได้รับจากเหตุการณ์ และโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) คือ กระบวนการในการระบุ ประเมิน บริหาร และควบคุมเหตุการณ์หรือสถานการณ์

⁴Mr. Edward Clayton, Strategy& Managing Partner, PwC SE Asia การประชุม Independent Director Forum นี้ ขึ้นภายใต้หัวข้อ “Updated COSO Enterprise Risk Management : Integrating with Strategy and Performance” from http://www.thai-iod.com/imgUpload/file/Library/Risk%20Oversight/Updated%20COSO%20Enterprise%20Risk%20Management-%20Integrating%20with%20Strategy%20and%20Performance%20-%20IOD%20Boardroom%20Vol_55%20Issue%206_2017.pdf

⁵จากมาตรฐานการตรวจสอบภายใน สืบค้นจาก <https://na.theiia.org/standards-guidance/Public%20Documents/IPPF%202013%20Thai.pdf>

ไม่พึงประสงค์ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าองค์กรสามารถ บรรลุวัตถุประสงค์ ในบริบทของ NPD ความเสี่ยงหมายถึง ความเป็นไปได้ที่การพัฒนา ผลิตภัณฑ์ใหม่อาจจะล้มเหลวเนื่องจากปัจจัยหลายอย่างที่ไม่มีความแน่นอน เช่น การล้มเหลวทางการตลาด ข้อจำกัดทางเทคโนโลยี หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่จำกัดความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่งส่งผลให้การขายผลิตภัณฑ์ได้น้อย ไม่เพียงพอที่จะทำให้คงอยู่ต่อไปได้ หรือไม่สามาถทำได้ Mu, Peng & MacLachlan (2009) พบว่า ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่มีความเสี่ยงที่สำคัญ 3 ด้านคือ ด้านเทคโนโลยี (Technological) ด้านการปฏิบัติการ (Organizational) และด้านการตลาด (Marketing) ดังนั้นกิจการจึงต้องมีกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงทั้ง 3 ด้าน เพื่อส่งผลต่อความสำเร็จของ NPD

จากข้อดีของกลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงของ NPD ส่งผลให้คุณภาพของ นวัตกรรม NPD ของกิจการสูงขึ้น ดังนั้นกิจการที่ลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อสร้างความรู้เชิงนวัตกรรม ทักษะ และกระบวนการทำงาน ในสภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อน ไม่แน่นอน และมีความสัมพันธ์กับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร Molina-Castillo, Jimenez-Jimenez & Munuera-Aleman (2011) ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการบรรยายของ Clayton (2018) เกี่ยวกับความสำคัญของกลยุทธ์ จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน โดยการสำรวจความเห็นของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเข้าร่วมงาน พบว่า ร้อยละ 57 เห็นว่าความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี เป็นความเสี่ยงที่สำคัญที่สุดของบริษัทไทย จะเห็นว่าความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ยังคงเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญในปัจจุบัน ดังนั้นผู้ประกอบการที่มีความตื่นตัวจะมีแนวคิดในการสร้างความสามารถ สํารวจตลาดและระบุโอกาสในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในยุคดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนวิวัฒนาการจากการใช้ระบบเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้มีการปรับตัวได้เร็วขึ้น ซึ่งการตื่นตัวดังกล่าวทำให้สามารถเห็นความเสี่ยงและโอกาสต่าง ๆ และสามารถที่จะนำมาปรับใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้ จากงานวิจัยของ Mansor, Yahaya & Okazaki (2016) พบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของ NPD สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ด้านการตลาด ด้านการดำเนินงาน และด้านการเงิน

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สำคัญของ NPD อาจสรุปได้ว่ามีความเสี่ยง 4 ด้าน บทความนี้ให้ความสำคัญกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยง 4 ด้าน คือ 1) การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี 2) การจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ 3) การจัดการความเสี่ยงด้านการตลาด และ 4) การจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน ดังนั้น การจัดการความเสี่ยงเป็นรูปแบบที่ดีที่สุดที่แสดงให้เห็นของการตื่นตัวของผู้ประกอบการในการจัดการความเสี่ยงอย่างบูรณาการในระดับองค์กรเพื่อตอบสนองความเสี่ยงและใช้ประโยชน์จากโอกาส ซึ่งกระบวนการดังกล่าวไม่ใช่เรื่องง่ายในยุคปัจจุบันเนื่องจากในสภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

1. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (Technological Risk)

ความเสี่ยงในทางเทคโนโลยี หมายถึง การไร้ความสามารถของบริษัทในการเข้าใจภาพรวม หรือไม่สามารถพยากรณ์มุมมองทางเทคโนโลยีว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ Mu *et al.* (2009) ตลอดจนองค์กรอาจจะมีทรัพยากรด้านเทคโนโลยีจำกัด ซึ่งความรู้ด้านเทคโนโลยีเป็นทรัพยากรที่องค์กรใช้เพื่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วสร้างความยุ่งยากและท้าทายให้กับองค์กร ซึ่งระดับความยุ่งยากในการนวัตกรรมเชิงเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับความสามารถในการแก้ปัญหาขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีได้ดีย่อมส่งผลต่อความสำเร็จของ NPD

2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Organizational Risk)

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในองค์กร (Organizational risk) หมายถึงความไม่แน่นอนเกี่ยวกับรายได้ขององค์กรเนื่องจากความไม่ยืดหยุ่นขององค์กร นำไปสู่ความไม่สามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง Mu *et al.* (2009) นอกจากนี้ Subramaniam, Collier, Phang, & Burke (2011) พบว่าขอบเขตของการบริหารรูปแบบ อย่างเป็นทางการส่งผลเชิงบวกในการรับรู้ผลลัพธ์ขององค์กร เช่น ด้านการวางแผนงานขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและการสื่อสารภายในองค์กร ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าองค์กรที่มีการจัดการด้านความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้น่าไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มใน NPD

3. ความเสี่ยงด้านการตลาด (Marketing risk)

ความเสี่ยงด้านการตลาด (Marketing risk) หมายถึงความไม่แน่นอนเกี่ยวกับประเภทและขอบเขตความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจโดยใช้เทคโนโลยีหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งความไม่แน่นอนดังกล่าวจะสร้างปัญหาทางการตลาดและมีความซับซ้อน แต่สามารถบริหารจัดการได้ ในตลาดที่มีการแข่งขันสูงความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างถูกต้องและเลือกกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างเหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความสำเร็จต่อ NPD (Mu *et al.*, 2009) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า องค์กรที่มีการจัดการด้านความเสี่ยงด้านการตลาดได้ดีนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มใน NPD ส่งผลให้เกิดสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กร

4. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Finanacial Risk)

ความเสี่ยงด้านการเงิน (Finanacial Risk) เนื่องจากการลงทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่จำเป็นต้องใช้เงินทุน กิจกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กส่วนใหญ่จึงขึ้นอยู่กับแหล่งเงินกู้จากภายนอกเป็นสำคัญ ถ้าหากกิจการเป็นองค์กรขนาดเล็ก Mansor *et al.* (2016) โดยเฉพาะธุรกิจเกิดใหม่ แหล่งเงินทุนอาจจะไม่เพียงพอเพื่อการเติบโตในอนาคต ดังนั้นความเสี่ยงอาจเกิดจากอัตราดอกเบี้ยที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อธนาคารหรือกลุ่มสถาบันการเงินไม่มีความเชื่อมั่นในความสามารถในการชำระหนี้ของกิจการ นอกจากนี้ ความเสี่ยงจากโครงการการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่จะใช้เงินเกินจากงบประมาณ ซึ่งถ้าหากเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กอาจจะมีข้อจำกัดทางการเงินซึ่งกิจการจะต้องระมัดระวังในการจัดทำงบประมาณของโครงการใหม่ ๆ ดังนั้นองค์กรที่มีการจัดการด้านความเสี่ยงด้านการเงินได้ดีนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มใน NPD ส่งผลให้เกิดสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กร เช่นกัน

การจัดการความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management)

กรอบการจัดการความเสี่ยงมีหลายแนวคิด แต่ที่ได้รับความนิยมแพร่หลายคือ กรอบการจัดการความเสี่ยง COSO-ERM 2017 แบ่งกระบวนการจัดการความเสี่ยงออกเป็น 5 องค์ประกอบ⁶

⁶Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance
<https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>

ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร อยุธยา ชันธวิทย์ (2561)⁷ กล่าวว่า บริษัทจะต้องกำหนดตัวต้นที่แท้จริงขององค์กร โดยการระบุ 3 อย่างคือ 1) Mission 2) Vision และ 3) Core value เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนกิจกรรมทุกอย่างเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย หลังจากนั้นจึงเริ่มบริหารจัดการองค์กรโดยการตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับอนาคต การมองอนาคตและการพยากรณ์อนาคต เพื่อกำหนดทิศทางหลักที่จะให้ไปเป็นไปตาม Mission 2) Vision และ 3) Core value ในการกำหนดกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ แม้ว่าจะทำตามแผนงานที่วางไว้แต่ผลลัพธ์ที่ได้อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เพราะอาจมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เมื่อองค์กรรับรู้ความเสี่ยงมีด้านใดบ้างที่อาจจะเกิดขึ้นแล้วส่งผลให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ จึงต้องมีการบริหารจัดการซึ่งจะต้องทำแบบบูรณาการ คือทำงานร่วมกันพร้อมกันทั้งบริษัทเพื่อเชื่อมกับกลยุทธ์และแผนงานเสมอ เพื่อให้ความเสี่ยงนั้นสามารถบริหารจัดการ ได้ COSO-ERM 2017 เน้นที่การเชื่อมโยงระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ซึ่งกำหนดกลุ่มกิจกรรม (Plans) เพื่อนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำเชื่อมโยงทั้ง 5 องค์ประกอบ และมีรายละเอียด 20 หลักการดังกล่าว สรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและวัฒนธรรมองค์กร (Governance and Culture)

หลักการที่ 1 คณะกรรมการบริษัทกำกับดูแลความเสี่ยง (Exercise Board Risk Oversight)

การจัดการความเสี่ยง (Enterprise Risk Management : ERM) จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นคณะกรรมการบริษัท

⁷สัมมนาวิชาการ Value Creation and Enhancement for Listed Companies with the New COSO 2017 Enterprise Risk Management (ERM) ศาสตราจารย์ ดร.อยุธยา ชันธวิทย์ ศาสตราจารย์ในสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร กิตติยาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดโดย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย https://www.set.or.th/th/news/download/files/2561/20180314_COSO_2017_ERM.pdf

(Board of Director) ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นจะต้องกำกับดูแลโดยกำหนดให้มีการจัดการความเสี่ยงไว้ในกลยุทธ์ขององค์กรและปรับปรุงให้ดีขึ้น มีการกำกับดูแลให้เกิดขึ้นในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง กำหนดให้มีคณะกรรมการบริษัทกำกับดูแลความเสี่ยงเพื่ออนุมัติระดับความเสี่ยง (Risk Appetite) คือระดับความเสี่ยงเป้าหมาย ที่องค์กรต้องกำหนด และกำหนดขนาดความเสี่ยงที่เบี่ยงเบนได้ (Risk Tolerance) คือขนาดของการเบี่ยงเบนจาก Risk Appetite ที่องค์กรยอมรับได้ ซึ่งระดับความเสี่ยงที่เลือก เพื่อให้ได้ผลประกอบการสอดคล้องตามแผนงาน (Performance Target) ที่องค์กรกำหนด

หลักการที่ 2 การจัดโครงสร้างสายการบังคับบัญชา (Establishing Operating Structure)

การบริหารจัดการองค์กรต้องมีการจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับสนับสนุน ERM ให้มีประสิทธิภาพและมีโครงสร้างการบริหาร และการจัดการความเสี่ยงเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และการบริหาร

หลักการที่ 3 กำหนดวัฒนธรรมองค์กร (Define Desired Culture)

มีข้อตกลงในองค์กรเพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เช่น ในการทำงานจะต้องมีคำถามเสมอว่า มีความเสี่ยงหรือไม่ อย่างไร และจัดการความเสี่ยงแล้วหรือยัง โดยการคำถามเริ่มตั้งแต่คณะกรรมการบริหารและถามไปทุกระดับเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วม อย่างไรก็ตาม เมื่อพบว่าผลลัพธ์อาจแตกต่างจากเป้าหมายในทางลบ จะต้องรับฟังปัญหาเพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไข ไม่ควรตำหนิ แต่ควรให้โอกาสพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อครั้งต่อไปจะไม่ผิดพลาดอีก และควรจะมีหลักฐานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะตามมา ทั้งนี้ปัญหาที่ยอมรับฟังได้จะต้องไม่ใช่ปัญหาหรือความผิดที่เกิดจากการทุจริต

หลักการที่ 4 แสดงความมุ่งมั่นในค่านิยมองค์กร (Demonstrates Commitment to Core Value)

องค์กรจะต้องส่งมอบสิ่งที่ดีและมีคุณค่าตามที่กำหนดไว้ โดยให้มีการตรวจสอบ หลักฐานอย่างชัดเจน ระบุข้อบุคคลที่รับผิดชอบ และต้องมีการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อให้มีประสิทธิภาพ

หลักการที่ 5 จูงใจ พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถ (Attracts, Develops, and Retain Capable Individuals)

ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถมากขึ้น เพื่อให้ฝ่ายบริหารระดับล่างแสดงศักยภาพสูงขึ้น กำหนดและประเมินความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาบุคลากร

องค์ประกอบที่ 2 กำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กร (Strategy & Objective Setting)

หลักการที่ 6 วิเคราะห์โครงสร้างของธุรกิจ (Analyzes Business Context)
ตรวจสอบตัวตนของธุรกิจในปัจจุบันอยู่ในตำแหน่งใด และเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไป องค์กรจะเป็นอย่างไร โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

หลักการที่ 7 กำหนดความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Defines Risk Appetite)
การพิจารณาความเสี่ยงและผลตอบแทน หลังจากพิจารณาธุรกิจอยู่ในตำแหน่งใด และเลือกระดับความเสี่ยงที่รับได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละองค์กรที่จะรับความเสี่ยงได้

หลักการที่ 8 ประเมินกลยุทธ์ในรูปแบบต่าง ๆ (Evaluates Alternative Strategies)

การเลือกกลยุทธ์คล้ายกับการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ขององค์กร และสามารถเลือกกลยุทธ์ได้มากกว่า 1 กลยุทธ์ภายใต้ข้อสมมติฐานที่เชื่อว่าจะส่งผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

หลักการที่ 9 กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ (Formulates Business Objectives)

ความเสี่ยงคือ โอกาสที่ผลงานจะต่างไปจากเป้าหมาย (Targets) หรือวัตถุประสงค์ของธุรกิจ (Business Objectives) ดังนั้นการทำ ERM จึงต้องคำนึงถึงกลยุทธ์และหรือวัตถุประสงค์ของธุรกิจ เป็นตัวกำหนดขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 3 ดำเนินการระบุ ประเมิน จัดลำดับ และตอบสนองความเสี่ยง (Performance)

หลักการที่ 10 ระบุความเสี่ยง (Identifies Risks)

ประมวลความเสี่ยง โดยการระบุว่าเหตุการณ์ใดบ้างที่อาจเกิดขึ้นและทำให้แผนต่างจากเป้าหมาย

หลักการที่ 11 ประเมินความรุนแรงความเสี่ยง (Assesses Severity of Risk)

ความเสี่ยงที่ประมวลไว้ จะมีการประเมินว่าความเสี่ยงใดบ้างที่มีระดับสูงและสำคัญ ซึ่งจะต้องวัดอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม โดยวัด 1) โอกาส และ 2) ผลกระทบที่จะได้รับ

หลักการที่ 12 จัดลำดับความเสี่ยง (Prioritizes Risks)

จัดลำดับความเสี่ยงและเปรียบเทียบกับระดับความเสี่ยงที่รับได้ถ้าเกินกว่าระดับที่รับได้ให้ทำการจัดการความเสี่ยง

หลักการที่ 13 ดำเนินการตอบสนองความเสี่ยง (Implements Risk Response)

ในการตอบสนองความเสี่ยง เพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่รับได้มี 5 วิธี คือ 1) การยอมรับความเสี่ยง (Accept) 2) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Avoid) 3) การลดความเสี่ยง (Reduce) 4) การโอนความเสี่ยง (Share) และ 5) จัดการความเสี่ยงให้กลายเป็นโอกาส (Pursue)⁸ ซึ่งการตอบสนองความเสี่ยงจะต้องแก้ปัญหาที่สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Causes) และระบุผู้รับผิดชอบในการแก้ปัญหา

หลักการที่ 14 จัดทำภาพรวมความเสี่ยงขององค์กร (Develops Portfolio View)

เพื่อให้เข้าใจความเสี่ยงในภาพรวม เนื่องจากความเสี่ยงหนึ่งอาจจะมีความสัมพันธ์กับอีกความเสี่ยงหนึ่ง จึงควรมีการพิจารณาความเสี่ยงร่วมกัน เพราะจะเห็นผลกระทบจากการจัดการความเสี่ยงในภาพรวม

องค์ประกอบที่ 4 ทบทวนและปรับปรุงความเสี่ยง (Review and Revision)

หลักการที่ 15 การประเมินการเปลี่ยนแปลงที่มีสาระสำคัญ (Assesses Substantial Changes)

⁸COSO 2017 กำหนดเพิ่มเติมว่า ไม่ใช่แค่บริหารความเสี่ยงในทางลบ แต่ COSO 2017 เสนอแนะว่า ในความเสี่ยงถ้าเห็นโอกาสให้พยายามจัดการความเสี่ยงให้มาอยู่ด้านโอกาส

จะต้องมีการทบทวนแนวทางปฏิบัติขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพราะสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อาจจะทำให้ข้อสันนิษฐานที่จะใช้กำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ต่างไปจากข้อเท็จจริง จึงต้องมีการติดตามผล เช่น เมื่อเวลาผ่านไปช่วงระยะเวลาหนึ่งมีความเสี่ยงใหม่อะไรเกิดขึ้นมาบ้าง โดยปกติอาจทบทวนทุกช่วงเวลา 6 เดือน ให้พิจารณาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ โดยระบุตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicators)

หลักการที่ 16 ทบทวนความเสี่ยงและผลการดำเนินงาน (Reviews Risk and Performance)

จะต้องมีการติดตามผลการจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพราะแม้ว่าจะมีการจัดการความเสี่ยงไว้แล้วอย่างดีการดำเนินงานอาจไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ หรือสภาพแวดล้อมอาจเปลี่ยนแปลงไป จึงต้องมีการติดตามเพื่อทบทวนความเสี่ยงและผลการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป

หลักการที่ 17 หาแนวทางในการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Pursues Improvement in Enterprise Risk Management Improvement)

จากจุดเริ่มต้นที่กำหนดให้มีและพัฒนาเพิ่มขึ้นในแต่ละชั้นสู่ระดับที่สมบูรณ์

องค์ประกอบที่ 5 สื่อสารและเปิดเผยข้อมูล (Information, Communication, and Reporting)

หลักการที่ 18 ผลักดันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Leverages Information and Technology)

การนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ กล่าวคือสารสนเทศ (Information) ที่ได้ประมวลจากข้อมูล (Data) ว่าเกี่ยวข้อง (Relevant) กับการตัดสินใจ และติดตามผลการดำเนินงานและการจัดการความเสี่ยง (Performance and Risk Management)

หลักการที่ 19 สื่อสารข้อมูลความเสี่ยง (Communicate Risk Information)

จัดให้มีการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย (Stakeholders) เช่น รายงานความเสี่ยงในรายงานประจำปี เกี่ยวกับ 1) ปัจจัยเสี่ยง 2) รายงานคณะกรรมการ

ความเสี่ยง สำหรับรายงานต่อคณะกรรมการบริหารบริษัทเกี่ยวกับ 1) กลยุทธ์ต่าง ๆ 2) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ 3) การจัดการความเสี่ยงในปัจจุบัน เป็นต้น

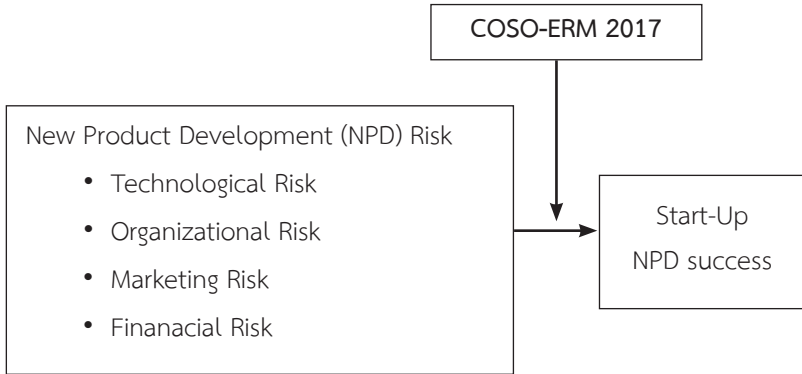
หลักการที่ 20 รายงานความเสี่ยง วัฒนธรรม และผลการดำเนินงาน
(Reports on Risk, Culture, and Performance)

รายงานความเสี่ยงต่อผู้ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการบริหาร ผู้บริหาร ผู้จัดการความเสี่ยง ฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และรายงานความเสี่ยงเกี่ยวกับการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง (Root-Cause Analyses) เป็นต้น

กล่าวได้ว่า การดำเนินงานสร้างมูลค่าเพิ่มในองค์กร โดยใช้กรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยงของ COSO-ERM 2017 ต้องทำร่วมกับการบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) ซึ่งคณะกรรมการบริหารของบริษัทมีบทบาทสำคัญมากที่สุด โดยการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร จัดให้มีการจัดการความเสี่ยงตลอดจนการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจาก COSO-ERM 2017 ช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เพราะความเสี่ยง หมายถึงโอกาสที่จะเบี่ยงเบนจากเป้าหมายทั้งทางบวก (Opportunities) และทางลบ (Risks) และการผลักดันผลงาน (Positive Outcomes) ให้เหนือเป้าหมาย และลดการเกิดขึ้นของเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด ซึ่งจะส่งผลต่อผลงานในทางลบ (Negative Surprises) นอกจากนี้ การบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการ (Enterprise-Wide Management) ทำให้นั่นใจว่าความเสี่ยงโดยรวมได้รับการจัดการแต่มีใช้เฉพาะการจัดการความเสี่ยงหนึ่ง แต่ไปเพิ่มความเสี่ยงอื่น ตลอดจนการลดความผันผวนของผลการดำเนินงาน (Performance Variability) และการจัดสรรทรัพยากร (Resource Deployment) อย่างเหมาะสม ตามลำดับความสำคัญ (Prioritization)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติการในองค์กร ด้านการตลาด และด้านการเงิน และการจัดการความเสี่ยงโดยใช้กรอบแนวคิด COSO-ERM 2017 เพื่อช่วยลดความเสี่ยง ดังภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด แสดงกลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของ Start-Up ดังนี้

New Product Development (NPD) Risk management and NPD success



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ของ Start-Up
ที่มา : จากการทบทวนวรรณกรรม Mansor, Yahaya& Okazaki (2016)

บทสรุป

อาจสรุปได้ว่า ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติการในองค์กร ด้านการตลาด และด้านการเงิน ถ้าหากใช้กรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยงของ COSO-ERM 2017 จะช่วยลดความเสี่ยงและสร้างความมั่นใจในระดับสมเหตุสมผล ดังนั้นองค์กรที่มีการจัดการด้านความเสี่ยงที่ดีกว่าย่อมสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้นในการดำเนินงาน ซึ่งการจัดการความเสี่ยงเป็นกระบวนการจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของ Start-Up

ประโยชน์ที่ได้รับ

ให้ผู้ประกอบการของธุรกิจเกิดใหม่เพิ่มความสำคัญของการจัดการความเสี่ยง แม้ว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งเอื้อโอกาสให้ธุรกิจเกิดใหม่มากขึ้น แต่เนื่องจากสถานการณ์ที่มีความซับซ้อน มีความผันผวนทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่าง ๆ มากขึ้น และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ใหม่ มี 4 ด้าน คือ 1) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน 3) ความเสี่ยงด้านการตลาด และ 4) ความเสี่ยงด้านการเงิน ซึ่งบทความนี้เสนอกรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยใช้กรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยงของ COSO-ERM 2017 ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำโดยเชื่อมโยงทั้ง 5 องค์ประกอบ และมีรายละเอียด 20 หลักการ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของธุรกิจเกิดใหม่จะประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในอนาคต

งานวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย และการประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยง COSO-ERM 2017 เพื่อสร้างความยั่งยืนของธุรกิจเกิดใหม่

เอกสารอ้างอิง

- อัญญา ชันธิวิทย. (2561). สัมมนาวิชาการ Value Creation and Enhancement for Listed Companies with the New COSO 2017 Enterprise Risk Management (ERM). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2562 จาก <https://www.youtube.com/watch?v=Of1BpfSedP4>
- Clayton, E. (2018). Updated COSO Enterprise Risk Management : Integrating with Strategy and Performance. Retrieved December 10, 2019. From http://www.thai-iod.com/imgUpload/file/Library/Risk%20Oversight/Updated%20COSO%20Enterprise%20Risk%20Management-%20Integrating%20with%20Strategy%20and%20Performance%20-%20IOD%20Boardroom%20Vol_55%20Issue%206_2017.pdf
- Mansor, N., Yahaya, S.N., & Okazaki, K. (2016) Risk Factors Affecting New Product Development (NPD) Performance in Small Medium Enterprises (SMES). Retrieved December 10, 2019. From https://www.arpapress.com/Volumes/Vol27Issue1/IJRRAS_27_1_03.pdf

- Mason, M.K. (2019). Worldwide Business Start-Ups. Retrieved December 10, 2019. from <http://www.moyak.com/papers/business-startups-entrepreneurs.html>
- Molina-Castillo, F.J., Jimenez-Jimenez, D., & Munuera-Aleman, J.L. (2011). Product competence exploitation and exploration strategies : The impact on new product performance through quality and innovativeness. *Industrial Marketing Management*, 40(7), 1172-1182.
- Moore, D.A. (2011). A Modified delphi study of leadership profiles of the new product development process stages. Retrieved December 10, 2019. from <https://www.worldcat.org/title/modified-delphi-study-of-leadership-profiles-of-the-new-product-development-process-stages/oclc/1017563780>
- Mu, J., Peng, G., & MacLachlan, D.L. (2009). Effect of risk management Strategy on New product development performance. *International Journal of Technovation*. Vol. 29, 2009, pp. 170-180
- Smith, M., Farr, J.V., & Sauser, B. (2012). Using Process Simulation to Manage New Product Development Pipeline Throughput. *Engineering Management Journal*, 24(1), 23-34.
- Subramaniam, N., Collier, P., Phang, M., & Burke, G. (2011). The effects of perceived business uncertainty, external consultants and risk management on organisational outcomes. *Journal of Accounting and Organizational Change*, 7(2), 132-157. <https://doi.org/10.1108/18325911111139671>

ทัศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร
ต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์

Attitudes of Internal Educational Quality Assessors at
the Course Level towards the Information Systems for
Quality Assurance at Kasetsart University

ธเนศ ดารุ่งโรจน์^{1*} จตุรงค์ ตันนุกูล² ประวีณนุช เกตุแก้ว³
และสุรีย์ วงศ์อภินิษฐ์⁴

Thanate Daorungroj^{1*}, Jaturong Tunnukul², Praweenuch Ketkaew³
and Suree Wong-akanit⁴

^{1,2,3,4}สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร 10900

^{1,2,3,4}Office of Quality Assurance, Kasetsart University, Bangkok 10900 Thailand

*Corresponding author, e-mail: psdtn@ku.ac.th

Received: 4 March 2020/Revised : 7 May 2020/Accepted: 15 May 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบสารสนเทศในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรและแนวทางในการดำเนินการการจัดกิจกรรมฝึกอบรมสำหรับผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร โดยรูปแบบในการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ที่สมัครใจในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 57 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามทัศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนค่าถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลวิจัยพบว่า ทศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความคิดเห็น ต่อระบบในภาพรวม ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า 1) ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ มคอ. ออนไลน์ มีจุดเด่น คือ ระบบสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ตลอดเวลาและช่วยในการเก็บ ข้อมูล เพื่อการบริหารหลักสูตร ส่วนจุดที่ควรพัฒนา คือ ควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูล ในทุกฐานเข้าด้วยกัน และควรให้สิทธิ์ผู้ประเมินเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน รวมถึงระบบควรมีความเสถียร 2) ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบฐานข้อมูล QAIS มีจุดเด่น คือ ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับประเมินจาก หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ส่วนจุดที่ควรพัฒนา คือ ฐานข้อมูลไม่สัมพันธ์กับระบบ มคอ. ออนไลน์ ข้อมูลบางอย่างยังไม่เป็นปัจจุบัน และการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทุก ฐานเข้าด้วยกัน และ 3) ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ CHE QA Online มีจุดเด่น คือ สามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินงานของหลักสูตร และช่วยใน การจัดเก็บข้อมูลเพื่อการบริหารหลักสูตร ส่วนจุดควรพัฒนา คือ ควรแก้ไขให้ระบบมี ความเสถียร และควรมีความเชื่อมโยงของข้อมูล ลดการซ้ำซ้อนของการป้อนข้อมูลและ ลดความผิดพลาดของข้อมูล

ข้อเสนอแนะ มหาวิทยาลัยควรพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความเชื่อมโยงของระบบ สารสนเทศทั้ง 3 ระบบ ได้แก่ ระบบ มคอ. ออนไลน์ ระบบฐานข้อมูล QAIS และระบบ CHE QA Online ให้ครอบคลุมทั้งข้อมูลนำเข้า การประมวลผล และการแสดงผล ที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการใช้งานของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร รวมถึงการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ให้รู้ เข้าใจ และการมีทักษะที่สามารถใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศต่อการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ในรูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม

คำสำคัญ : ทศนคติ ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระบบสารสนเทศ การประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract

The objectives of this research were to examine the assessors' attitudes towards the information systems for internal educational quality assurance at the course level and to study guidelines for conducting training activities for the internal educational quality assessors at the course level. It was quantitative and qualitative research. Its sample consisted of 57 internal educational quality assessors at the course level. The research instrument was a questionnaire and the data were analyzed in terms of per cent and arithmetic mean and content analysis for analyzing open-end question.

The research results were found that attitudes of internal educational quality assessors at course level found the information systems for quality assurance at KU, in overall at the moderate level ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.76). Results of qualitative data analyses revealed as follows : 1) The highlights of the KU-TQF were that it was a system that can retrieve information at any time and it helped in collecting data for course management and the points to be developed were that all databases should be linked together; that the assessors should be able to access the information in each system having the data linked together and that the system should be stable. 2) The highlight of the QAIS was that it helped to obtain information for evaluation from the responsible agencies directly meanwhile some points to be developed were that its database was not related to the KU-TQF; some of its information were not up-to-date and all databases should be linked together. 3) The highlights of the CHE QA Online were that it allowed the course performance to be examined and it helped in collecting data for course management and the points to be developed were that the system should be stable; all databases should be linked together and data entries should not be duplicated and data errors should be minimized.

Recommendations were as follows : The university should link all 3 information systems, there are KU-TQF, the QAIS and CHE QA online together and should improve them all in terms of their inputs, processes and outputs to be more efficient and effective for the internal educational quality assurance at the course level. In addition, those internal assessors should be improved through training activities to get knowledge and skills in the information systems for internal educational quality assurance.

Keywords : attitude, quality assessor, information system, quality assurance, Kasetsart University

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) ประกอบกับประกาศ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 กำหนดให้การประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557)

ทั้งนี้ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการ แต่งตั้งอาจารย์ประจำหลักสูตร หรือผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการการ

อุดมศึกษา และเป็นคนที่กำลังความทันสมัยของหลักสูตรเพื่อประเมินหลักสูตร และ รายงานผ่านระบบ CHE QA Online ซึ่งผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การประเมินฯ ในทุกระดับ ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล (สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557)

ในการนี้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของแต่ละระดับการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

- ระดับปริญญาตรี คณะกรรมการมีคุณวุฒิปริญญาโทขึ้นไปหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป
- ระดับปริญญาโท คณะกรรมการมีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือดำรงตำแหน่งวิชาการระดับรองศาสตราจารย์ขึ้นไป
- ระดับปริญญาเอก คณะกรรมการมีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับศาสตราจารย์ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา 3 ระบบ คือ 1) ระบบ มคอ. ออนไลน์ 2) ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หรือเรียกว่า QAIS (Quality Assurance Information System) 3) ระบบ CHE QA Online (Commission on Higher Education Quality Assessment online System) โดยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ให้ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ผ่านระบบ CHE QA Online ซึ่งระบบดังกล่าว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูล QAIS และระบบ มคอ. ออนไลน์ โดยทั้ง 3 ระบบนี้จะเป็นส่วนที่ทำให้การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรผ่านระบบออนไลน์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นไปอย่างไรหรือประสบความสำเร็จเพียงใด ซึ่งผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร เป็นส่วนหนึ่งในการสะท้อนความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเหล่านี้ เพื่อสะท้อนปัญหาในการใช้หรือไม่ใช้ระบบ เนื่องด้วยเหตุผลใด และความคิดเห็นต่อการใช้อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต่อระบบสารสนเทศในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินการการจัดกิจกรรมฝึกอบรมสำหรับผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2560 ที่ได้จากฐานข้อมูลผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร จำนวน 273 คน (สำนักงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2561) โดยมีการคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมตอบแบบสอบถาม (Selection) ใช้กลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการกำหนดให้ส่งแบบสอบถามความคิดเห็นกลับมายาในระยะเวลาที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และดำเนินการเก็บรวบรวมตามขั้นตอนดังนี้

แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดในการดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร และแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มารวบรวมเป็นคำถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามทัศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ Cronbach แบบประเมินทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 1.1 ความคิดเห็นต่อระบบ มคอ. ออนไลน์
- 1.2 ความคิดเห็นต่อระบบ QAIS
- 1.3 ความคิดเห็นต่อระบบ CHE QA Online

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ (คำถามปลายเปิด)

2.1 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการใช้ฐานข้อมูลระบบ มคอ. ออนไลน์

2.2 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการใช้ฐานข้อมูลระบบ QAIS

2.3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการใช้ฐานข้อมูลระบบ CHE QA Online

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้า แนวคิด เอกสาร ตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการจัดส่งแบบสอบถามไปยังคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2560 ที่ได้จากฐานข้อมูลผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติด้านต่าง ๆ โดยข้อมูลจากการทำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้นำมาศึกษาและวิเคราะห์ตามกระบวนการของการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยทำการวิเคราะห์ประเด็นแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทัศนคติด้านระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ ทำการวิเคราะห์ประเด็น ดังนี้ 1) ทัศนคติที่มีต่อระบบ มคอ. ออนไลน์ 2) ทัศนคติที่มีต่อระบบ QAIS และ 3) ทัศนคติที่มีต่อระบบ CHE QA Online ซึ่งในส่วนที่ 1 นี้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลของค่าความหมายทัศนคติ ดังนี้ (เดมศักดิ์ สุขวิบูลย์, 2552)

ระดับ	ความหมาย
4.51-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.51-4.50	เห็นด้วยมาก
2.51-3.50	เห็นด้วยปานกลาง
1.51-2.50	เห็นด้วยน้อย
1.00-1.50	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยทำการวิเคราะห์ประเด็น ดังนี้ 1) ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการใช้ฐานข้อมูลระบบ มคอ. ออนไลน์ 2) ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการใช้ฐานข้อมูลระบบ QAIS และ 3) ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการใช้ฐานข้อมูลระบบ CHE QA Online

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 57 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นภาพรวม ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.76) เห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นที่มีความคิดเห็น ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระดับความคิดเห็นต่อระบบ มคอ. ออนไลน์ ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.80) เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา คือ ระดับความคิดเห็นต่อระบบ CHE QA Online ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.81) เห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ระดับความคิดเห็นต่อต่อระบบฐานข้อมูล QAIS ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.68) เห็นด้วยปานกลาง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

(n=57)			
ความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลความหมาย
1. ความคิดเห็นด้านระบบ มคอ. ออนไลน์	3.28	0.80	เห็นด้วยปานกลาง
2. ความคิดเห็นต่อระบบฐานข้อมูล QAIS	2.97	0.68	เห็นด้วยปานกลาง
3. ความคิดเห็นต่อระบบ CHE QA Online	3.02	0.81	เห็นด้วยปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.11	0.76	เห็นด้วยปานกลาง

สำหรับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ ทั้ง 3 ระบบ มีรายละเอียด ดังตารางที่ 2 3 และ 4 และการสอบถามใช้การงานระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ทั้ง 3 ระบบ มีรายละเอียด ดังตารางที่ 5 6 และ 7

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นด้านระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบ มคอ. ออนไลน์

(n=57)

ความคิดเห็นต่อระบบ มคอ.ออนไลน์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลความหมาย
1. ข้อมูลในระบบ มคอ. ออนไลน์มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถประกอบการประเมินฯ ระดับหลักสูตร	3.46	0.82	เห็นด้วยปานกลาง
2. ระบบ มคอ.ออนไลน์ มีการเชื่อมโยงกับข้อมูลส่วนกลาง ได้ครบถ้วน ถูกต้อง	2.96	0.81	เห็นด้วยปานกลาง
3. ระบบ มคอ. ออนไลน์ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับ ระบบ CHE QA Online ได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์	2.95	0.83	เห็นด้วยปานกลาง
4. ระบบ มคอ.ออนไลน์ สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่าง ดี (User Friendly)	3.28	0.86	เห็นด้วยปานกลาง
5. ระบบ มคอ.ออนไลน์ มีความปลอดภัย และกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูลผู้ใช้งานอย่างชัดเจน	3.81	0.83	เห็นด้วยมาก
6. การใช้งานระบบ มคอ. ออนไลน์ มีความเสถียร รวดเร็ว	2.98	0.71	เห็นด้วยปานกลาง
7. ระบบ มคอ. ออนไลน์ ช่วยในการประเมินคุณภาพ การ ศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ได้เป็นอย่างดี	3.49	0.71	เห็นด้วยปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.28	0.83	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 2 ความคิดเห็นต่อระบบ มคอ. ออนไลน์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 57 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นภาพรวม ($\bar{X}$ = 3.28, S.D. = 0.83) เห็นด้วยปานกลาง

สำหรับประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นต่อระบบ มคอ. ออนไลน์ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ระบบ มคอ. ออนไลน์ มีความปลอดภัย และการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ผู้ใช้งานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.81$, $S.D. = 0.83$) เห็นด้วยมาก รองลงมา คือ ระบบ มคอ. ออนไลน์ ช่วยในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.49$, $S.D. = 0.71$) เห็นด้วยปานกลาง และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบ มคอ. ออนไลน์ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CHE QA Online ได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ($\bar{X} = 2.95$, $S.D. = 0.83$) เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นด้านระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต่อระบบฐานข้อมูล QAIS

(n=57)

ความคิดเห็นต่อระบบฐานข้อมูล QAIS	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลความหมาย
1. ข้อมูลในระบบ QAIS มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถประกอบการประเมินฯ ระดับหลักสูตร	3.06	0.70	เห็นด้วยปานกลาง
2. ระบบ QAIS มีการเชื่อมโยงกับข้อมูลส่วนกลางได้ ครบถ้วน ถูกต้อง	2.92	0.65	เห็นด้วยปานกลาง
3. ระบบ QAIS สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับ ระบบ CHE QA Online ได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์	3.02	0.67	เห็นด้วยปานกลาง
4. ระบบ QAIS มีความรวดเร็วและตอบสนองผู้ใช้งาน ได้อย่างดี (User Friendly)	2.94	0.72	เห็นด้วยปานกลาง
5. การใช้งานระบบ QAIS มีความเสถียร รวดเร็ว	2.90	0.68	เห็นด้วยปานกลาง
6. ระบบ QAIS มีข้อมูลครอบคลุมกับการใช้งานในการ ประเมินฯ ระดับหลักสูตร	3.00	0.68	เห็นด้วยปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.97	0.68	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 3 ความคิดเห็นต่อระบบฐานข้อมูล QAIS ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต่อระบบสารสนเทศ

เพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นภาพรวม ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.68) เห็นด้วยปานกลาง สำหรับประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นต่อระบบฐานข้อมูล QAIS ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลในระบบ QAIS มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถใช้ประกอบการประเมินฯ ระดับหลักสูตร ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.70) เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา คือ ระบบ QAIS สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CHE QA Online ได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.67) เห็นด้วยปานกลาง และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การใช้งานระบบ QAIS มีความเสถียร รวดเร็ว ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.68) เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นด้านระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต่อระบบ CHE QA Online

(n=57)

ความคิดเห็นต่อระบบระบบ CHE QA Online	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลความหมาย
1. ข้อมูลในระบบ CHE QA Online มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถใช้ประกอบการประเมินฯ ระดับหลักสูตร	3.24	0.82	เห็นด้วยปานกลาง
2. ระบบ CHE QA Online มีการเชื่อมโยงกับข้อมูลระบบต่าง ๆ ครบถ้วน ถูกต้อง	3.02	0.82	เห็นด้วยปานกลาง
3. ระบบ CHE QA Online สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างดี (User Friendly)	2.71	0.87	เห็นด้วยปานกลาง
4. ระบบ CHE QA Online มีความปลอดภัย และกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลผู้ใช้งานอย่างชัดเจน	3.67	0.76	เห็นด้วยมาก
5. การใช้งานระบบ CHE QA Online มีความเสถียร รวดเร็ว	2.38	0.75	เห็นด้วยน้อย
6. ระบบ CHE QA Online ช่วยในการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรได้เป็นอย่างดี	3.13	0.84	เห็นด้วยปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.02	0.81	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นต่อระบบ CHE QA Online ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นภาพรวม ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.81) เห็นด้วยปานกลาง สำหรับประเด็นความคิดเห็นต่อระบบระบบ CHE QA Online ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ระบบ CHE QA Online มีความปลอดภัย และกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลผู้ใช้งานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.76) เห็นด้วยมาก รองลงมา คือ ข้อมูลในระบบ CHE QA Online มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถใช้ประกอบการประเมินฯ ระดับหลักสูตร ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.82) เห็นด้วยปานกลาง และประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การใช้งานระบบ CHE QA Online มีความเสถียรรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 0.75) 2.38 เห็นด้วยน้อย

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้งานระบบ มคอ. ออนไลน์ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

จำนวนผู้ใช้งานระบบ มคอ. ออนไลน์ ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
1. ใช้	55	96.49
2. ไม่ใช้	2	3.51
รวม	57	100

จากตารางที่ 5 พบว่ามีผู้ใช้งานระบบ มคอ. ออนไลน์ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 96.49 และมีผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ที่ไม่ใช้ระบบ มคอ. ออนไลน์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 เหตุผล คือ 1) ไม่ได้รับสิทธิ์เข้าดูในระบบ 2) ใช้เอกสารที่ทางหลักสูตรส่งมาให้ เนื่องจากสามารถจดและโน้ตได้ง่ายและสะดวก

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้งานระบบฐานข้อมูล QAIS ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

จำนวนผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูล QAIS ในการประเมิน คุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
1. ใช่	36	63.16
2. ไม่ใช่	21	36.84
รวม	57	100

จากตารางที่ 6 พบว่ามีผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูล QAIS ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 และมีผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ที่ไม่ใช้ระบบฐานข้อมูล QAIS จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 โดยสามารถสรุปประเด็นการไม่ใช้ระบบดังกล่าวได้ ดังนี้

1. ในระบบ มคอ. ออนไลน์ มีข้อมูลที่ค่อนข้างครบถ้วนแล้ว
2. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ระบบ ใช้เอกสารสะดวกกว่า
3. ไม่ได้ใช้เพราะไม่เคยได้รับการอบรมในเรื่องนี้
4. ไม่มีผู้แจ้งว่าจำเป็นต้องใช้ ทำให้ไม่รู้จัก

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้งานระบบ CHE QA Online ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

จำนวนผู้ใช้งานระบบระบบ CHE QA Online ในการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
1. ใช่	54	94.74
2. ไม่ใช่	3	5.26
รวม	57	100

จากตารางที่ 7 พบว่า มีผู้ใช้งานระบบ CHE QA Online ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74 และมีผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ที่ไม่ใช้ระบบ CHE QA Online

จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 เนื่องจาก CHE QA Online ไม่เสถียร และเลือกใช้
เป็นเอกสารแทน

ส่วนข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายใน ระดับหลักสูตร ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับหลักสูตร ได้สะท้อนความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ
ภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประเมินต่อ
ระบบต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร
และแนวทางในการดำเนินการจัดกิจกรรมฝึกอบรมสำหรับผู้ประเมินคุณภาพภายใน
ระดับหลักสูตร พบว่า

1. ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ มคอ. ออนไลน์ โดยแบ่งเป็น
จุดเด่น

- ค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว สามารถเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลา และดึงข้อมูล
ได้อัตโนมัติ
- ระบบมีข้อมูลที่ช่วยให้การกรอกข้อมูลสะดวก และง่ายในการกรอก
- ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการบริหารหลักสูตร
- เป็นประโยชน์ต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร
- เป็นฐานข้อมูลกลางที่เก็บข้อมูลต่างๆ ของหลักสูตร

จุดควรพัฒนา

- ควรมีการพัฒนาโปรแกรมที่สามารถส่งข้อมูลเป็น Big data เป็นลักษณะ
Meta-data ให้เป็นข้อมูล time series ที่สามารถดึงมาวิเคราะห์เพื่อเป็น
ประโยชน์ในการตัดสินใจ
- ควรเพิ่มช่วงเวลาในการเปิดระบบให้สามารถกรอกข้อมูล update
ได้นานขึ้น
- การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทุกฐานเข้าด้วยกันการเข้าถึงมีจำกัด ควรให้
สิทธิ์ผู้ประเมินเข้าดูได้ในฐานะผู้ใช้ แต่จำกัดสิทธิ์การแก้ไขข้อมูลการเรียง
หัวข้อไม่สอดคล้องกับระบบ CHE-QA Online เช่น นำเอาหัวข้ออาจารย์
มาเรียงไว้ก่อนหัวข้อนิสิต เป็นต้น
- ความถูกต้องของข้อมูล และระบบไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

2. ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบฐานข้อมูล QAIS โดยแบ่งเป็น
จุดเด่น

- ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับประเมินจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง
- เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานให้่ง่ายต่อการทำงาน

จุดควรพัฒนา

- ฐานข้อมูลไม่สัมพันธ์กับระบบ มคอ. ออนไลน์
- ข้อมูลบางอย่างยังไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ผลงานตีพิมพ์ จำนวนอาจารย์ประจำ ฯลฯ
- ควรพัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย
- การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทุกฐานเข้าด้วยกัน
- หลักสูตรและคณะไม่ให้ความสำคัญในการตรวจสอบข้อมูล
- ระบบมีการกรอกข้อมูลหรือแก้ไขข้อมูลยุ่งยาก ซับซ้อน

3. ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ CHE QA Online โดย
แบ่งเป็น

จุดเด่น

- สามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินของหลักสูตรได้
- ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการบริหารหลักสูตร

จุดควรพัฒนา

- ควรแก้ไขให้ระบบมีความเสถียร รองรับผู้ใช้งาน concurrent user ให้มากขึ้น เพื่อให้ระบบไม่ล่มในวันที่ทำการประเมิน
- ควรมีความเชื่อมโยงของข้อมูลลดความซ้ำซ้อนของการป้อนข้อมูล และลดความผิดพลาดของข้อมูล
- ใช้งานยาก เนื่องจากระบบช้ามากในช่วงการประเมิน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ทศนคติของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประเมินต่อระบบสารสนเทศในการประเมิน

คุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร และเพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินการการจัดกิจกรรมฝึกอบรมสำหรับผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาทัศนคติผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ค่าเฉลี่ยภาพรวม ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.76) เห็นด้วยปานกลาง หากพิจารณาแต่ละระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพ พบว่า ความคิดเห็นต่อระบบ มคอ. ออนไลน์ มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.80) เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา คือ ความคิดเห็นต่อระบบ CHE QA Online ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.81) เห็นด้วยปานกลาง ส่วนประเด็นความคิดเห็นต่อระบบฐานข้อมูล QAIS มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.68) เห็นด้วยปานกลาง แสดงให้เห็นว่าทัศนคติผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง จึงต้องมีการฝึกอบรม เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับอดิศร โค้วเนื่องศรี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการประกันคุณภาพภายในของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ใน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับสุนิตย์ รุ่งราตรี (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับหลักสูตร) ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปี พ.ศ. 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับหลักสูตร) อยู่ในระดับมาก

2. จากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร พบว่า มีผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ส่วนมากใช้และรู้จักฐานข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร เพราะในระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ระดับหลักสูตร มีข้อมูลที่ค่อนข้างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับสุพัตรา อุบุลาภ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ : กรณีศึกษาภาค วิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ระบบฐานข้อมูล เพื่อการประกันคุณภาพ ที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมในการทำงาน มีความถูกต้องของ ข้อมูลในการทำงาน และมีประโยชน์ในการนำไปใช้งาน สำหรับผู้ประเมินคุณภาพการ ศึกษาภายใน ส่วนน้อยที่ไม่ใช้และไม่รู้จักฐานข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร เนื่องจากไม่ได้รับสิทธิในการเข้าระบบ เห็นว่า ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ระบบ ระบบไม่เสถียร และเลือกใช้เอกสารแทน

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ หลักสูตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ผู้ประเมินคุณภาพการ ศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ได้สะท้อนความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกัน คุณภาพ พบว่า 1) ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ มคอ. ออนไลน์ มีจุดเด่น คือ ระบบสามารถเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลาและช่วยในการเก็บข้อมูลเพื่อการบริหาร หลักสูตร ส่วนจุดที่ควรพัฒนา คือ ควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลในทุกฐานเข้าด้วยกัน และควรให้สิทธิ์ผู้ประเมินเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน รวมถึงระบบควรมีความเสถียร 2) ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบฐานข้อมูล QAIS มีจุดเด่น คือ ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับผู้ประเมินจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ส่วนจุดที่ควรพัฒนา คือ ฐานข้อมูลไม่สัมพันธ์กับระบบ มคอ. ออนไลน์ ข้อมูลบางอย่าง ยังไม่เป็นปัจจุบัน และการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทุกฐานเข้าด้วยกัน 3) ประเด็นข้อคิด เห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ CHE QA Online จุดเด่น คือ สามารถเข้าไปตรวจสอบ ข้อมูลผลการดำเนินของหลักสูตร และช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการบริหารหลักสูตร ส่วนจุดควรพัฒนา คือ ควรแก้ไขให้ระบบมีความเสถียร และควรมีความเชื่อมโยงของ ข้อมูลลดการซ้ำซ้อนของการป้อนข้อมูลและลดความผิดพลาดของข้อมูล

สำหรับจุดเด่นของระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สอดคล้องกับแสงเพชร พระฉาย และคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา ระบบ สารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของคณาจารย์ที่ทดลองใช้ระบบ มีการตอบสนองต่อความต้องการ

ของผู้ใช้ ความถูกต้องของฟังก์ชัน ผลลัพธ์น่าเชื่อถือ มีความสะดวกมาก และมีความปลอดภัย ส่วนจุดที่ควรพัฒนาของระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สอดคล้องกับธารินี กิตติกาญจน์โสภณ และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลในสถาบันศึกษาเอกชน พบว่าขาดระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลออนไลน์

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยพบว่า ทศนคติผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีระดับความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.76) เห็นด้วยปานกลาง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความเชื่อมโยงของระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ระบบ ให้ครอบคลุมทั้งข้อมูลนำเข้า การประมวลผล และการแสดงผล ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการใช้งาน รวมถึงการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ให้รู้เข้าใจ และมีทักษะที่สามารถใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศต่อการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ในรูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม โดยอาจจัดการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งฝึกปฏิบัติการใช้ระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ระบบ อย่างละเอียด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบสารสนเทศและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Aupatak, Supattra. (2011). Database System Development for Quality Assurance : A Case Study of Department of Education, Faculty of Education, Kasetsart University. Master of Education Thesis in Education Research and Evaluation. Kasetsart University. (in Thai)
- สุพัตตรา อูปฎาก. (2554). การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ : กรณีศึกษาภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Education, Ministry of. (2010). *National Education Act 1999 with amendments (version 3) 2010*. Bangkok: Priwaan Graphic. (in Thai)
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร : พริกหวานกราฟฟิค.
- Higher Education Commission, Office of. (2014). *A guide to quality assurance in higher education, 2014*. Bangkok : Paab Pim Printing. (in Thai)
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.
- Kittikanjanasopon, Tharinee; Wongsawan, Veera and Heeminkul, Petcharat. (2017). The development of an effective educational quality assurance system in private education institutions. *Walai Alongkorn Journal*, 7(1), 55-65. (in Thai)
- ธารินี กิตติกาญจน์โสภณ วีระ วงศ์สรรค์ และเพ็ชรรัตน์ ฮีมินกุล. (2560). การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพในสถาบันศึกษาเอกชน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 7(1), 55-65.
- Kowneungsri, Adisorn. (2015). Information system for internal quality assurance administration of the Faculty of Science, Chandrakasem University. Doctor of Philosophy Thesis in Education Administration. Burapha University. (in Thai)
- อดิศร โค้วเนื่องศรี. (2558). *ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการประกันคุณภาพภายในของคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยจันทรเกษม*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Prachai, Saenagprtt and *et al.* (2014). The Development of Information System for Curriculum Quality Assurance under the Qualifications Framework of Higher Education. *SWU Sci. J.*, 30(1), 75-90. (in Thai)
- แสงเพชร พระฉาย และคณะ. (2557). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา. *วารสารวิทยาศาสตร์ มศว.*, 30(1), 75-90.

- Quality Assurance, Office of; Kasetsart University. (2018). *Summary report of internal education quality assessment at the course level academic year 2017*. Bangkok : Kasetsart University. (in Thai)
- สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2561). *รายงานสรุปข้อมูลป้อนกลับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2560*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Rungratree, Suwanit. (2018). The Development of Educational Quality Assurance Information System (Curriculum Level) According to Criteria of the Quality Assurance for Education 2014 of the Office of Higher Education. *ARU Research Journal*, 5(2), 61-68. (in Thai)
- สุนิตย์ รุ่งราตรี. (2561). การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับหลักสูตร) ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปี พ.ศ. 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า*, 5(2), 61-68.
- Sukwiboon, Termsak. (2009). *Considerations for creating a rating scale tool for research* [Online]. Retrieved December 2, 2019, from : <http://ms.src.ku.ac.th/schedule/Files/2553/Oct/1217086.doc>. (in Thai)
- เติมศักดิ์ สุขวิบูลย์. (2552). *ข้อคำนึงในการสร้างเครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) เพื่องานวิจัย* [ออนไลน์].
- ค้นเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2562, จาก : <http://ms.src.ku.ac.th/schedule/Files/2553/Oct/1217086.doc>.

การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40
ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
A Study of Service Channels for the Insured Persons
under Article 40 through the Local Administrative
Organizations

จุฬารัตน์ วัฒนะ¹ และสุชาติ เปรมสุริยา²
Jularat Wattana¹ and Suchat Premsurinya²

¹คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร 10900

¹Faculty of Education, Kasetsart University, Bangkok 10900 Thailand

²สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร 10900

²Office of Security Strengthening for Informal Labor, Social Security Office,
Bangkok 10900 Thailand

*Corresponding author, e-mail: fedujrw@ku.ac.th

Received: 4 March 2020 / Revised: 7 May 2020 / Accepted: 12 May 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และวิจัยสนาม (Field Study) รวมถึงการจัดทำประชุมกลุ่ม (Focus Group) กลุ่มที่ศึกษาคือผู้ประกันตนตามมาตรา 40 อาสาสมัครแรงงาน แกนนำเครือข่ายประกันสังคม และผู้นำชุมชน จำนวน 180 คน รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการผู้ประกันตน และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 รวมจำนวน 58 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความคิดเห็นแนวทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ผลการวิจัยพบว่าช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานประกันสังคมต้องพิจารณาในองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ประการที่ 1 ด้านกฎหมายในการออกประกาศตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคม ประการที่ 2 ด้านระบบสารสนเทศในการบูรณาการร่วมให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่สำนักงานประกันสังคมต้องออกแบบระบบสารสนเทศให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประการที่ 3 ด้านการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ สำนักงานประกันสังคมต้องจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้และอบรมให้แก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้การให้บริการผู้ประกันตนมาตรา 40 ควรครอบคลุมใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน (2) ด้านการให้บริการรับชำระเงินสมทบ (3) ด้านการรับฝากเอกสารในการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนประกันสังคมมาตรา 40 (4) ด้านการรณรงค์ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ในระดับพื้นที่

คำสำคัญ : ช่องทางการให้บริการ ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This study was done in Thailand to study the service channels for the insured persons under Article 40 (IPA 40) through local administrative organizations (LAO) in accordance with the Thai Cabinet's resolution regarding the public services. It was a mixed study between the Documentary Research and the Field Study together with the Focus Group. It consisted of 180 participants including insured persons, labor

volunteers, and social security network and community leaders. In addition, there were 58 interviewees including administrators of the LAOs who gave the data about the service channels for IPA 40, administrators of the Social Security Office (SSO) who gave the data about the service channels through the LAOs and the IPA 40. The data were collected by an opinion survey about guidelines of the services for IPA 40 through the LAOs and a form of structured interview and then they were analyzed in terms of frequency and percentage. The results showed that regarding providing the services for the insured persons through the LAOs, the SSO is required to consider the following 3 elements : firstly, in terms of law, the issuance of required announcements should be done in compliance with the Act of Plan and Procedure Design for Decentralization to the LAOs, 1999 to enable them to have the authority to give the services for insured persons in accordance with the Article 40 of the SSO; secondly, in terms of the information technology(IT) system for the integration of the services among government agencies, the SSO must design the IT system for the LAOs so that they are able to link the services for the IPA 40 and thirdly in terms of the public relations to create awareness for people to access the services, the SSO must create public relations media to create awareness and to train the LAOs' personnel to understand the services for the IPA 40. In this regard, the services for the IPA 40 should cover 4 areas as follows: (1) registering service, (2) contributions payment service, (3) depository documents for compensation benefits under the Social Security Article 40 (4) public relations campaigns of the knowledge of social security coverage, Article 40, at the local level.

Keywords : service channel, the insured persons under the Article 40, local administrative organization

บทนำ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561) สำรวจแรงงานนอกระบบจากจำนวนผู้มีงานทำพบว่าแรงงานนอกระบบมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น จากจำนวน 20.8 ล้านคนในปี 2560 เพิ่มขึ้นเป็น จำนวน 21.2 ล้านคน ในปี 2561 ซึ่งจากข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม เดือนกันยายน 2562 พบว่ามีแรงงานนอกระบบที่เข้าสู่ระบบความคุ้มครองประกันสังคม จำนวน 3.13 ล้านคน ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแรงงานนอกระบบปี 2561 จะพบว่ามีแรงงานนอกระบบที่เข้าสู่ระบบความคุ้มครองทางสังคมเพียงร้อยละ 15 เท่านั้น

สำนักงานประกันสังคม (2560 ก) ได้ดำเนินการขยายความคุ้มครองประกันสังคมไปสู่แรงงานนอกระบบตามมาตรา 40 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา พบว่าข้อมูลผู้ประกันตนตามมาตรา 40 สะสม ณ เดือนกันยายน 2562 มีจำนวน 3,135,823 คน โดยเป็นผู้ประกันตนที่ประกอบอาชีพพื้นฐานต่าง ๆ เช่น รับจ้าง/รับเหมา จำนวน 915,368 คน เป็นผู้ประกันตนที่ปฏิบัติงานโรงงานเครื่องจักร เช่น คนขับรถรับจ้าง ขับรถแท็กซี่ จำนวน 822,273 คน และเป็นผู้ประกันตนที่ประกอบอาชีพด้านเกษตรและประมง จำนวน 783,252 คน ตามลำดับ การดำเนินการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้มีมาตรการในการดำเนินการขยายความคุ้มครองที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่แรงงานนอกระบบและผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ราชกิจจานุเบกษา (2555) อาทิ ออกระเบียบประกันสังคมเกี่ยวกับเครือข่ายประกันสังคมมาตรา 40 โดยให้คำตอบแทนในการหาผู้ประกันตนรายใหม่ การเพิ่มช่องทางการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้สมัครไม่ต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม การสมัครขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านสายด่วน 1506 เป็นต้น แต่ยังไม่สามารถเพิ่มจำนวนผู้ประกันตนได้อย่างก้าวกระโดด

สำนักงานประกันสังคม (2560 ข) ได้มีการทำความตกลงกับหน่วยบริการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางหรือทางเลือกสำหรับผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ให้ได้รับความสะดวกในการนำส่งเงินสมทบรายเดือน ประกอบด้วยช่องทางผ่านสำนักงานประกันสังคม/หน่วยบริการเคลื่อนที่ (SDU) ผ่าน Counter ธนาคาร ผ่าน Counter Service (7-11) ผ่าน Counter ห้างเทสโก้โลตัส และผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แต่ยังไม่พบว่าผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ร้อยละ 69.38 จากจำนวนผู้ประกันตนที่นำส่งเงิน

สมทบรายเดือน นิยมใช้บริการนำส่งเงินสมทบผ่านสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการเคลื่อนที่ (SDU) รองลงมาผู้ประกันตนนิยมใช้บริการนำส่งเงินสมทบผ่าน Counter Service (7-11) มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 27.72 (สำนักงานประกันสังคม, 2559)

สภาพปัญหาของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ที่นิยมใช้บริการนำส่งเงินสมทบผ่านช่องทางของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Service Delivery Unit) (สำนักงานประกันสังคม, 2560 ก) เนื่องจากผู้ประกันตนมีความมั่นใจและไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการรับบริการในแต่ละเดือน แต่หากผู้ประกันตนไปใช้บริการนำส่งเงินสมทบผ่าน Counter Service ผ่าน Counter ห้างเทศโลดส์หรือผ่านธนาคาร ผู้ประกันตนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรับบริการนั้น ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 และเป็นส่วนหนึ่งของการบูรณาการงานบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตามนโยบายของรัฐบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาช่องทางการความเป็นไปได้ในการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และวิจัยสนาม (Field Study) รวมถึงการจัดทำประชุมกลุ่ม (Focus Group)

กลุ่มที่ศึกษา คือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 อาสาสมัครแรงงาน แกนนำเครือข่ายประกันสังคม และผู้นำชุมชน จำนวน 180 คน รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 รวมจำนวน 58 คน ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดปทุมธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความคิดเห็นแนวทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผู้ประกันตน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และวิจัยสนาม (Field Study) รวมถึงการจัดทำประชุมกลุ่ม (Focus Group)
2. ทำการสำรวจความคิดเห็นแนวทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการการให้บริการผู้ประกันตน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนการดำเนินการ คือ 1) นำข้อมูลจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2559 ที่เห็นชอบในหลักการให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องที่มีการรับเงินจากประชาชน เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาดำเนินการตั้งอุปกรณชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอต่อความต้องการให้บริการกับประชาชน และปรับปรุงระเบียบและหลักเกณฑ์เพื่อรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อวิเคราะห์หาช่องทางความเป็นไปได้ในการดำเนินการ 2) สังเคราะห์รูปแบบช่องทางการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการออกแบบช่องทางการให้บริการประกันสังคมกับประชาชน 3) นำผลจากการออกแบบช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผู้นำชุมชน อาสาสมัครแรงงาน และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 4) นำผลสรุปจากการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผู้นำชุมชน อาสาสมัครแรงงาน และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ไปสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับรูปแบบช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนผ่าน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก่อนออกแบบช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผู้นำชุมชน อาสาสมัครแรงงาน และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในการให้บริการแก่ประชาชนในการเข้าถึงหลักประกันทางสังคมในด้านการประกันสังคมในระดับพื้นที่ ผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

1. ดำเนินการศึกษาย่อกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการและเป็นการลดการใช้เอกสารในติดต่อราชการ เพื่อนำไปสู่ช่องทางการเชื่อมโยงการให้บริการประชาชนในด้านระบบประกันสังคม

(1) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อปี 2559 ที่เห็นชอบในหลักการให้หน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องที่มีการรับเงินจากประชาชน เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ติดตั้งอุปกรณ์ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอต่อความต้องการให้บริการกับประชาชน ซึ่งการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อพิจารณาระเบียบคณะกรรมการประกันสังคม ว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2555 (ราชกิจจานุเบกษา, 2555)

(2) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารหรือหน่วยบริการอื่น ซึ่งเป็นผู้รับให้รับได้ตามเงื่อนไขที่มีการตกลงไว้กับสำนักงาน ที่เปิดช่องไว้ในการให้หน่วยบริการอื่นเป็นผู้รับเงินผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมได้ ดังนั้นหากสำนักงานประกันสังคมพิจารณาถ่ายโอนภารกิจด้านการรับเงินสมทบของผู้ประกันตนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (ราชกิจจานุเบกษา, 2542) หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะ มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง การสังเคราะห์ และ

การพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

ทั้งนี้หากสำนักงานประกันสังคม มีการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจด้านการรับขึ้นทะเบียน การรับเงินสมทบ การรับฝากเอกสารประโยชน์ทดแทน และการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการเสนอเรื่องให้คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มภารกิจการรับขึ้นทะเบียน การรับเงินสมทบ การรับฝากเอกสารประโยชน์ทดแทน และการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ความคุ้มครองประกันสังคมให้เป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงการให้บริการรับชำระเงินสมทบของผู้ประกันตน

2. ช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้คิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางความร่วมมือในการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศการขึ้นทะเบียนประกันสังคมตามมาตรา 40 ให้สามารถขึ้นทะเบียนผ่านระบบ Web Service พบว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศการขึ้นทะเบียนประกันสังคมตามมาตรา 40 จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ และไม่สร้างความยุ่งยากในทางปฏิบัติกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยสามารถขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านระบบสารสนเทศ www.sso.go.th/m40 ได้ตลอดเวลาหรือผ่านเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ด้านที่ 2 การรับชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ด้วยการออกแบบระบบการรับชำระเงินสมทบให้ครอบคลุมการให้บริการทั้งในรูปแบบบริการที่มีสถานที่ตั้งและรูปแบบบริการที่ไม่มีสถานที่ตั้ง พบว่าผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผู้นำชุมชนอาสาสมัครแรงงาน เห็นด้วยร้อยละ 65 ในการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยบริการรับชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการรับชำระเงินสมทบประกันสังคม มาตรา 40 ผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อความ	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความเห็นอย่างไรหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต.) จะเป็นหน่วยบริการรับชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในพื้นที่	65	83	13	17
2. หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต.) จะเป็นหน่วยบริการรับชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในพื้นที่ แต่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการให้บริการครั้งละ 5 บาท ท่านเห็นด้วยหรือไม่	36	46	42	54
3. หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต.) จะเป็นหน่วยบริการรับชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในพื้นที่ โดยไม่จัดเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการ ท่านจะเลือกใช้บริการ ท่านจะเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบมาตรา 40 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต.) หรือไม่	66	84	12	16
4. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่จะให้ภารกิจรับชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 เป็นส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต.)	61	78	17	22

ด้านที่ 3 การส่งเสริม/สนับสนุน/ประชาสัมพันธ์ ด้วยการจัดทำแผนการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์และการส่งเสริม ให้เกิดการดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง พบว่าผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมมีสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความมั่นใจในการตัดสินใจสมัครขึ้นทะเบียนเพื่อเข้าสู่ระบบความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ให้กับแรงงานนอกระบบ/ผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่สนใจและต้องการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กับสำนักงานประกันสังคม

3. ช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลจากการสังเคราะห์ช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวคิดเครือข่ายทางสังคม (Social Network Concept) เครือข่ายสังคมจะประกอบไปด้วยบุคคลหรือตัวแสดง (Actor) ที่มีความสัมพันธ์ (Relation) ซึ่งกันและกันตามบทบาทหรือหน้าที่ของแต่ละคนหรือคู่ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ กองสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข (2556) กล่าวถึงการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมประกอบด้วยกลไกภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเครือข่าย ดังนั้นการเป็นเครือข่ายบุคคลอาจมีได้มีเพียงบทบาทเดียว หากแต่มีหลายบทบาทในชีวิตประจำวันความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในเครือข่ายสังคมสอดคล้องกับกลุ่มงานอาจารย์กองบัญชาการศึกษา (2562) กล่าวถึง การทำงานเป็นเครือข่ายมักจะมีผล ที่ดีกว่า ผลรวมที่เกิดจากการปล่อยให้ต่างคนต่างทำแล้วนำผลลัพธ์ของแต่ละคนมารวมกัน ดังนั้นการสร้างเครือข่ายในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเพิ่มช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นเครือข่ายในการบริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการผู้บริการซึ่งเป็นผู้ประกันตนให้ได้รับการบริการผ่านหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ในระดับพื้นที่ ที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และสร้างความพึงพอใจในบริการ โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการร่วมกันระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องมีการต่อต้านการในประเด็นที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ประเด็น คือ ประเด็นการปรับปรุง แกไขกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการตามมติคณะรัฐมนตรี ดังนั้นรูปแบบช่องทางการ เป็นเครือข่ายร่วมกันขับเคลื่อนการขยายความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ครอบคลุม ใน 4 ด้าน คือ

(1) ด้านการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนในการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านระบบ Internet ของสำนักงานประกันสังคม www.sso.go.th/m 40 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในระบบ Internet ของสำนักงานประกันสังคมซึ่งสามารถดำเนินการผ่านช่องทาง

คอมพิวเตอร์สำนักงาน หรือผ่านระบบโทรศัพท์มือถือที่สามารถเชื่อมระบบ Internet ได้ ทั้งนี้การให้บริการในระบบ Internet ของสำนักงานประกันสังคมดังกล่าว จะมีส่วนสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีโอกาสเข้าถึงระบบความคุ้มครองทางสังคมและสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม

(2) ด้านการให้บริการรับชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถประสานงานกับตู้บุญเติมให้ไปดำเนินการติดตั้งตู้บริการ (ตู้บุญเติม) ที่สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากตู้บุญเติมเป็นองค์กรภาคเอกชนที่ทำความตกลงร่วมกับสำนักงานประกันสังคม ในการให้บริการรับชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ซึ่งจะช่วยเหลือในให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ค่าธรรมเนียมเมื่อมีการชำระเงินสมทบผ่านตู้บุญเติมของผู้ประกันตนตามมาตรา 40

(3) ด้านการให้บริการรับฝากเอกสารในการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนประกันสังคมมาตรา 40 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้ประสานงานรับฝากเอกสารแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนมาตรา 40 ของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 และเป็นคนกลางในการประสานงานให้สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่เข้าไปรับเอกสารแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนประกันสังคมมาตรา 40 ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปวินิจฉัยคำขอรับประโยชน์ทดแทนมาตรา 40 และจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ต่อไป

(4) ด้านการรณรงค์ ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ในระดับพื้นที่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นหน่วยงานในพื้นที่ที่ร่วมรณรงค์ ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้กับประชาชนได้รับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการมีหลักประกันทางสังคม เพื่อการวางแผนป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 เพื่อให้มีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากระบบประกันสังคม เมื่อต้องประสบเหตุการณ์และภัยอันตราย เพื่อให้ได้รับการบรรเทาภาระให้กับตนเองและครอบครัวไม่ให้เกิดผลกระทบจากความยากลำบาก เช่น ขาดรายได้จากเมื่อต้องเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพ การได้รับเงินค่าทำศพหากเสียชีวิต รวมถึงการวางแผนเก็บออมเงินไว้สำหรับใช้จ่ายเมื่ออยู่ในวัยเกษียณ และการลดภาระค่าใช้จ่ายเมื่อมีบุตร โดยการได้รับเงินสงเคราะห์บุตร เป็นต้น



ภาพที่ 1 ช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อภิปรายผลการวิจัย

ช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนผ่านช่องทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยอภิปรายผลใน 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านกฎหมายในการออกประกาศตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (มติคณะรัฐมนตรี, 2559) เห็นชอบในหลักการให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องที่มีการรับเงินจากประชาชน เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ติดตั้งอุปกรณ์ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอต่อความต้องการให้บริการกับประชาชน ผลวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) ได้กำหนดโครงการสำคัญ (Flagship Projects) ที่จะต้องดำเนินการเร่งด่วน โดยมีโครงการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ ประชาชนสามารถเข้าถึง

บริการของทางราชการได้โดยง่าย

ประเด็นที่ 2 ด้านระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าในการบูรณาการร่วมให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานประกันสังคมต้องออกแบบระบบสารสนเทศให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 สำหรับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคม สอดคล้องกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2558) ศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ ซึ่งเป็นการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของภาครัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการของภาครัฐ

ประเด็นที่ 3 ด้านการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ผลการวิจัยพบว่าสำนักงานประกันสังคมต้องจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้และอบรมให้แก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้การให้บริการผู้ประกันตนมาตรา 40 ควรครอบคลุมใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน (2) ด้านการให้บริการรับชำระเงินสมทบ (3) ด้านการรับฝากเอกสารในการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนประกันสังคมมาตรา 40 (4) ด้านการณรงค์ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ในระดับพื้นที่ สอดคล้องกับศิริวรรณ จุลทับ (2558) ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของมหาวิทยาลัยประกอบด้วย 1) การมีนโยบาย เป้าหมายที่ชัดเจนนำสู่การปฏิบัติ และวิสัยทัศน์ของผู้นำ 2) ความพร้อมขององค์กร และบุคลากรที่มีความรู้ตรงสายงาน 3) การสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร 4) การมีส่วนร่วมของผู้นำและบุคลากร 5) การใช้ช่องทางที่หลากหลายและทันสมัย และ 6) การจัดกิจกรรมสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ สร้างสัมพันธ์ กับสื่อมวลชน นอกจากนี้สิทธิ์ ชีรสรณ์ (2552) เครื่องมือและช่องทางการประชาสัมพันธ์ถือเป็นตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราวจากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชน สื่ออาจจำแนกได้หลายประเภทหลาย และเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต้องครอบคลุมทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อสมัยใหม่ทั้งการแถลงข่าวการ

ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของการจัดงาน (Event) ข่าวแจก (Press Release) การสัมภาษณ์ (Interview) สื่อสิ่งพิมพ์ (Publication) วิดีทัศน์และภาพยนตร์ (Video & Film) การระดมทุน การประชุม (Meeting) ซึ่งเป็นการพบปะพูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นเป็นวิธีการสื่อสารแบบง่าย ๆ และสื่อเว็บไซต์ (Website)

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า พบว่าช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานประกันสังคมต้องพิจารณาในองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ประการที่ 1 ด้านกฎหมายในการออกประกาศตามพระราชบัญญัติกำหนด ประการที่ 2 ด้านระบบสารสนเทศในการบูรณาการร่วมให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และ ประการที่ 3 ด้านการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ทั้งนี้การให้บริการผู้ประกันตนมาตรา 40 ควรครอบคลุมใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน (2) ด้านการให้บริการรับชำระเงินสมทบ (3) ด้านการรับฝากเอกสารในการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนประกันสังคมมาตรา 40 (4) ด้านการณรงค ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับความคุ้มครองประกันสังคมมาตรา 40 ในระดับพื้นที่ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม 1) ควรมีการศึกษาแนวทางเพื่อการนำระบบปัญญาประดิษฐ์ Artificial Intelligence (AI) มาใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 จากแหล่งต่าง ๆ เช่น กรณีผู้ประกันตนเสียชีวิต สามารถตรวจสอบการเสียชีวิตได้จากระบบปัญญาประดิษฐ์ Artificial Intelligence (AI) ที่เชื่อมโยงข้อมูลกับกระทรวงมหาดไทย จะมีส่วนสนับสนุนให้การเรียกเอกสารหรือการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิสามารถลดขั้นตอนและเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้ประกันตนและมีผู้สิทธิได้รวดเร็วมากขึ้น และ 2) ควรศึกษาการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประมวลผลในระบบ Big Data เพื่อการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการพยากรณ์ วางแผน การแก้ไขปัญหาและการป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการคิด วิเคราะห์สถานการณ์ การพยากรณ์ การแก้ไขปัญหา เพื่อการให้บริการแก่ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิในระบบประกันสังคมภาคสมัครใจมาตรา 40

เอกสารอ้างอิง

- Division of Public Health, Ministry of Public Health. (2013). *Public Networking and Participation in Community Health Behavioral Changes, Volume 3*. Bangkok : Ministry of Public Health. (in Thai)
- กองสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. (2556). *การสร้างเครือข่าย และการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมสุขภาพของชุมชน, เล่ม 3*. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข.
- Julathab, Siriwan. (2015). Proactive public relations strategies of higher education institutions Southern geographic area. *Rajabhat University Surat Thani Journal*, 2 (2), 157-174. (in Thai)
- ศิริวรรณ จุลทับ. (2558). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกของสถาบันอุดมศึกษา เขตภูมิศาสตร์ภาคใต้. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 2(2), 157-174.
- National Statistical Office. (2018). *Informal Labor Survey in 2018*. Bangkok : Social Statistics Division. (in Thai)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2561*. กรุงเทพมหานคร : กองสถิติสังคม.
- Royal Thai Government Gazette. (1999). *Act on Decentralization Plan and Procedures for the LAOs B.E. 2542*, volume 116, part 114a, dated 14th November 1999. (in Thai)
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. เล่มที่ 116 ตอนที่ 114ก ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2542. น. 53-55
- Social Security Office. (2016). *Number of Insured Persons under Article 40 Using the Payment Service via Various Channels*. Bangkok : Office of Security Strengthening for Informal Labor. (in Thai)
- สำนักงานประกันสังคม. (2559). *สถิติจำนวนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ที่ใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านช่องทางต่างๆ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ.

Social Security Office. (2017 a). *Number of Insured Persons under Article 40 according to their Occupations*. Bangkok : Research and Development Division. (in Thai)

สำนักงานประกันสังคม. (2560 ก). สถิติจำนวนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 แยกตามกลุ่มอาชีพ. กรุงเทพมหานคร : กองวิจัยและพัฒนา.

Social Security Office. (2017 b). *Service Providers Having Service Agreements with the Social Security Office*. Bangkok: Office of Security Strengthening for Informal Labor. (in Thai)

สำนักงานประกันสังคม. (2560 ข). หน่วยบริการที่ทำความตกลงให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ.

Teacher Work Group, Education Bureau. (2019). *Self-Learning Text : Community and Mass Relations* [Online]. Retrieved October 23, 2019, from : [http://www.edupol.org/edu Organize/eLearning](http://www.edupol.org/eduOrganize/eLearning). (in Thai)

กลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา. (2562). เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง หมวดวิชาการชุมชนและงานมวลชนสัมพันธ์ [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2562, จาก : [http://www.edupol.org/eduOrganize/eLearning/general Staff/doc/group10/06/01.pdf](http://www.edupol.org/eduOrganize/eLearning/generalStaff/doc/group10/06/01.pdf).

The Cabinet Resolution. (2016). *Guidelines to Support the Implementation of the National e- Payment Master Plan* dated 28th June 2016 [Online]. Retrieved June 30, 2016. from : <http://www.ryt9.com/s/prg/2453877>, (in Thai)

มติคณะรัฐมนตรี. (2559). แนวทางเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2559 [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2559, จาก : <http://www.ryt9.com/s/prg/2453877>.

- The Public Sector Development Commission, Office of. (2013). *Strategic Plan for the Development of the Thai Bureaucratic System (2013-2018)*. Bangkok : Vision Print and Media Co. Ltd. (in Thai)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561)*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- The Secretariat of the House of Representatives. (2015). *Public Management : Electronic Government (e- Government)*. Bangkok : Academic Office, the Secretariat of the House of Representatives. (in Thai)
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). *การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- Theerasorn, Sitti. (2009). *Marketing communication*. Bangkok : The Publisher of Chulalongkorn University. (in Thai)
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2552). *การสื่อสารทางการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- The Royal Thai Government Gazette. (2012). *Regulations of the Social Security Committee on funds receiving, payment and funds storage in 2012*. Volume 129, Special Section 334 Ngor, dated 13 February 2012. Page 10-22. (in Thai)
- ราชกิจจานุเบกษา. (2555). *ระเบียบคณะกรรมการประกันสังคมว่าด้วยการรับเงินการจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ. 2555*. เล่มที่ 129 ตอนพิเศษ 334 ง ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2555. หน้า 10-22.

การจัดการปัญหาขยะในชุมชนแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนต้นแบบ
 นำร่องการจัดการขยะต้นทาง “ชุมชนบ้านม่วงหวาน (มัสยิดข้าซูลฮุดาห์)”
 ตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 Community Participatory Waste Management of Community
 Prototype, “Muang Wan Community (Sam Sun Huda
 Mosque)”, Mahaphram Sub-district Bang Ban District,
 Phra Nakhon Si Ayutthaya

วงศ์วรรณ บุญวัฒน์^{1*}
 Wongwat Boonyawat^{1*}

¹คณะพยาบาลศาสตร์ งานบริการการศึกษา สำนักงานการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
 เลขที่ 2 ถนนวิภาวดี แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

*Corresponding author, email : baimaiwb@gmail.com

Received: 10 January 2020/Revised : 5 May 2020/Accepted: 9 May 2020

บทคัดย่อ

ปัญหาขยะเป็นปัญหาที่เรื้อรังที่อยู่คู่กับสังคมไทยเป็นระยะเวลานาน ประกอบกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม นอกจากขยะที่จะเพิ่มปริมาณมากขึ้นแล้ว ผลกระทบที่ตามมา คือ ปัญหาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทำให้มนุษย์เกิดโรคภัยไข้เจ็บ หากไม่ดำเนินถูกต้องปัญหาขยะจะยังส่งผลกระทบและกลายเป็นวิกฤตที่ร้ายแรงได้ในอนาคต ซึ่งหนึ่งในสาเหตุหลัก คือ การขาดความร่วมมือของประชาชนในชุมชน การจัดการปัญหาขยะจึงต้องอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนร่วมกันแก้ไข ด้วยการลดขยะ ณ แหล่งกำเนิด ประกอบด้วยหลัก 3Rs และประชาชน เพื่อลดปัญหาการเกิดขยะ และระยะเวลาการกำจัดขยะ ซึ่งชุมชนบ้านม่วงหวาน (มัสยิดข้าซูลฮุดาห์)” ตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้นำหลักดังกล่าวไปปฏิบัติจนประสบผลสำเร็จและได้รับการคัดเลือกพร้อมโล่รางวัลชนะเลิศ ที่ได้รับคัดเลือกเป็น “หมู่บ้าน/ชุมชนสะอาด ในระดับอำเภอ ประจำปี 2560”

คำสำคัญ : การจัดการขยะ การมีส่วนร่วม ชุมชนต้นแบบ

Abstract

Waste is a chronic problem that has been with Thai society for a long time, This problem includes economic expansion and social change ;Furthermore amount of waste tend to increasing, The following effect is public health and environmental problem that cause human diseases. If not waste manage accurately, it will affect and become serious crisis in the future. A part of cause is a lack of people's participation in community. Waste Management problem need people's participation in communication for resolve and reduce waste with 3Rs and Civil State. Muang Wan Community (Sam Sun Huda Mosque)", Mahaphram Sub-district Bang Ban District, Phra Nakhon Si Ayutthaya was taken this method for implementation until success and gotten award in 2017

Keyword : Waste Management, Public Participation, Community Prototype

บทนำ

นับตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ปัญหาขยะมูลฝอยเป็นปัญหาที่สะสมอยู่กับประชาชนมายาวนาน และอาจมีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้น นับตั้งแต่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ สังคม เกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยี และการเจริญเติบโตเศรษฐกิจ อีกทั้งจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น ทั้งประชากรแฝงที่เข้ามาทำงานและใช้ชีวิตในเมือง กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มประชากรในพื้นที่ รวมไปถึงอัตราการเกิด ที่ส่งผลให้ประเทศมีความเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิต วิถีชีวิต พื้นที่อยู่อาศัยจากสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมเมืองและอุตสาหกรรม รวมไปถึงพฤติกรรมกรอุปโภคบริโภคของประชาชนเปลี่ยนไป เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่สะดวกต่อชีวิตประจำวัน แต่ใช้ระยะเวลาย่อยสลายนาน เช่น โฟม พลาสติก ซึ่ง Waste and Hazardous Substances Management Bureau, Pollution Control Department (2018, p. 6) ได้กล่าวถึงปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ของปี พ.ศ. 2561 อยู่ที่ 27.93 ล้านตัน ซึ่งมีปริมาณมากกว่าปี พ.ศ. 2560 27.06 ล้านตัน และปี พ.ศ. 2559 อยู่ที่ 27.37 ล้านตัน ซึ่งปริมาณขยะ

มูลฝอยที่เพิ่มสูงมากขึ้นนั้น ผนวกกับปัจจัยดังกล่าวหากนำไปจัดการไม่ถูกต้อง หรือ ขาดจิตสำนึกร่วมกัน ขยะมูลฝอยสามารถส่งผลกระทบต่อมาทั้งด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม สามารถทำให้ประชาชนเจ็บป่วยได้ เช่น แหล่งพาหะเชื้อโรคจาก หนู แมลงวัน แมลงสาบ มลพิษทางอากาศหากนำขยะไปจัดการด้วยวิธีเผากลางแจ้ง หรือแม่น้ำเน่าเสีย หากนำขยะมูลฝอยไปทิ้งลงแม่น้ำ ลำคลอง ฉะนั้น รัฐบาลจึงจัดปัญหา ขยะให้เป็นวาระระดับชาติ ประสงค์ให้ประเทศไทยเป็นสังคมปลอดขยะ (Zero Waste Society) จึงมีการประชุมหารือ และมติเห็นชอบ จัดทำแผนปฏิบัติการ “ประเทศไทย ไร้ขยะ” ตามแนวทาง “ประชารัฐ” ระยะ 1 ปี (พ.ศ. 2559-2560) วางอยู่บนแนวคิด 3RS -ประชารัฐ ที่ส่งเสริมการจัดการขยะ และตัดแยกขยะต้นทาง รวมถึงลดปริมาณ ขยะจากครัวเรือน (Department of Local Administration, Pollution Control Department (n.d.), pp. 1-2)

ด้วยวิกฤตการณ์ปัญหาขยะที่ส่งผลกระทบต่อปยังมนุษย์ สาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม และนับวันจะเพิ่มปริมาณมาก ผนวกกับแผนปฏิบัติการดังกล่าวที่สนับสนุน ให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม นั้น ชุมชนบ้านม่วงหวาน (มัสยิดข้าซูลสุดาห์)” ตำบล มหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหนึ่งในชุมชนที่ตระหนัก ถึงปัญหาและผลกระทบของขยะมูลฝอย จึงร่วมกันจัดการขยะต้นทางเพื่อลดระยะเวลา การเก็บขนส่งขยะ เพิ่มโอกาส สร้างรายได้จากขยะรีไซเคิล และขยายพื้นที่จัดอบรมให้ ความรู้กับหมู่บ้านบริเวณใกล้เคียง ชุมชนแห่งนี้จึงกลายเป็นชุมชนต้นแบบนำร่องการ จัดการขยะต้นทางบทความนี้จึงประกอบด้วยความเป็นมา ความหมายและประเภทของ ขยะ วิธีการกำจัดขยะในชุมชน ความเป็นมา ความหมายและประเภทของการมีส่วนร่วม การจัดการปัญหาขยะในชุมชนนั้น ชุมชนบ้านม่วงหวาน (มัสยิดข้าซูลสุดาห์)” ตำบล มหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแบบการมีส่วนร่วมของชุมชน

ความเป็นมา ความหมาย และประเภทของขยะ

ด้วยกระแสโลกาภิวัตน์ และการขยายตัวเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมที่ส่งผล ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรบริโภคที่เกินความจำเป็น รวมไปถึงผลิตภัณฑ์ที่เอื้อ ต่อสังคมเมือง ส่งผลให้เกินปริมาณขยะมากขึ้น ซึ่งความหมายของขยะ มีนิยามที่ต่างกัน ออกไป สามารถจำแนกได้ดังนี้

India Water Portal (2019) ได้นิยามถึงขยะมูลฝอย คือ วัสดุที่ไม่ต้องการหรือไร้ประโยชน์ที่อยู่ในรูปของแข็ง อันเกิดจากกิจกรรมของมนุษย์ในพื้นที่ที่อยู่อาศัย อุตสาหกรรม หรือเขตเชิงพาณิชย์ สามารถจำแนกได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ขยะที่เกิดจากภายในประเทศ ได้แก่ แหล่งอุตสาหกรรม ด้านการก่อสร้าง อาคาร สถาบัน หรือที่อยู่อาศัย
2. ขยะจากวัสดุต่าง ๆ ได้แก่ แก้ว กระเบื้อง โลหะ พลาสติก กระดาษ เป็นต้น
3. ขยะที่เกิดจากสิ่งอันตราย ได้แก่ สารกัมมันตภาพรังสี ขยะที่ก่อเกิดการติดเชื้อสารพิษต่าง ๆ

Jeamponk & Choo-In (2017, p. 9) ได้นิยามขยะมูลฝอย (Solid waste) หมายถึง เศษวัสดุที่ทิ้งจากอาคาร บ้านเรือน หรือ สิ่งต่าง ๆ ที่เหลือใช้จากกิจกรรมของมนุษย์ที่มองหมดคุณค่า หรือไม่มีประโยชน์อีกต่อไปในชีวิตประจำวัน

Department of Health (2018, p. 9-17) ได้นิยามขยะหรือมูลฝอย (Solid waste) หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า อาหาร เศษสินค้า เศษวัตถุ ถุงพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร มูลสัตว์ ซากสัตว์ หรือสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น และหมายความรวมถึงมูลฝอยติดเชื้อ มูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชนหรือ ครั้วเรือน

กล่าวได้ว่า ขยะมูลฝอย คือ สิ่งต่างๆที่เกิดจากกิจกรรมของมนุษย์ ที่มองเห็นแล้วไม่มีค่า หรือหมดประโยชน์อีกต่อไปในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งรวมไปถึง มูลฝอยต่าง ๆ ในครั้วเรือน มูลสัตว์ ซากสัตว์ ขี้เถ้า สิ่งของที่เน่าเสีย รวมไปถึงของเสียที่เกิดจากการขบถาย ซึ่งหากนำไปกำจัดไม่ถูกต้องจะส่งผลกระทบต่อมนุษย์ได้

ประเภทของขยะ

Waste And Hazardous Substances Management Bureau, Pollution Control Department. (2008, pp. 13-5) แบ่งประเภทขยะเป็น 4 ประเภท รายละเอียด ดังนี้

1. ขยะย่อยสลาย หรือมูลฝอยย่อยสลาย คือ ขยะที่เน่าเสียและย่อยสลายได้เร็ว สามารถนำมาหมักทำปุ๋ยได้ เช่น เศษผัก เปลือกผลไม้เศษอาหารใบไม้เศษเนื้อสัตว์ เป็นต้น แต่ไม่รวมถึงซากหรือเศษของพืช ผัก ผลไม้หรือสัตว์ที่เกิดจากการทดลองในห้องปฏิบัติการ เป็นต้น ถึงรองรับมูลฝอยย่อยสลาย คือ ถังสีเขียว

2. ขยะรีไซเคิล หรือมูลฝอยที่ยังใช้ได้คือ ของเสียบรรจุภัณฑ์ หรือวัสดุเหลือใช้ซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ เช่น แก้ว กระดาษกระป๋องเครื่องดื่ม เศษพลาสติก เศษโลหะ อะลูมิเนียม ยางรถยนต์ กล้องเครื่องมือ แบบ UHT เป็นต้น ถึงรองรับมูลฝอยที่ยังใช้ได้ (รีไซเคิล) คือ ถังสีเหลือง

3. ขยะทั่วไป หรือมูลฝอยทั่วไป คือ ขยะที่ไม่มีลักษณะย่อยสลายยากและไม่คุ้มค่าสำหรับการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ เช่น ห่อพลาสติกใส่ขนม ถุงพลาสติกบรรจุผงซักฟอก พลาสติกห่อลูกอม ซองบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ถุงพลาสติก โฟม หรือฝอยที่เปื้อนเศษอาหาร ซองหรือถุงพลาสติกสำหรับบรรจุเครื่องดื่มด้วยวิธีรีดความร้อน เป็นต้น ถึงรองรับมูลฝอยทั่วไป คือ ถังสีน้ำเงิน

4. ขยะอันตราย คือ ขยะที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม หรืออาจทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคล สัตว์ พืช หรือทรัพย์สิน เช่น ถ่านไฟฉายหรือแบตเตอรี่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ หลอดฟลูออเรสเซนต์ ภาชนะที่ใช้บรรจุสารกำจัดพืช แมลง วัตถุระเบิดได้ เป็นต้น ถึงรองรับมูลฝอยอันตราย คือ ถังสีส้ม หรือ ถังสีเทาฟ้าม

วิธีการกำจัดขยะในชุมชน

วิธีกำจัดขยะมูลฝอย มีด้วยกันหลายวิธีทั้งถูกหลักสุขาภิบาล และไม่ถูกหลักสุขาภิบาล เช่น การเทกองบนพื้นดิน การฝังกลบ การทำปุ๋ยหมัก การเผา เป็นต้น ซึ่งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ทั้งความเหมาะสมของสภาพพื้นที่ในบริเวณนั้น ๆ รวมถึงงบประมาณ การบริหารการปกครองของท้องถิ่น ซึ่งกระบวนการในการจัดการขยะ (Thapinta, 2010, pp. 69-107) จะประกอบไปด้วย 1) การลดและการคัดแยก ณ แหล่งกำเนิด 2) การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยจากสถานที่ต่าง ๆ เพื่อรวบรวมไปยังจุดพักขยะและกำจัดในลำดับถัดไป 3) การนำขยะมูลฝอยที่เก็บรวบรวมได้ ขนส่งไปยังสถานที่ฝังกลบ 4) การแปรสภาพขยะชุมชนให้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และสะดวกต่อการจัดเก็บ

5) การกำจัดขยะ หรือการทำลายขยะมูลฝอยเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการกำจัดขยะ โดยขยะที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก

กรณีการจัดการขยะในชุมชนมีวิธีการกำจัดที่หลากหลาย แต่วิธีการที่หลายชุมชนนำไปปฏิบัติ สามารถลดปริมาณขยะ ณ แหล่งกำเนิด หรือขยะต้นทาง เพิ่มมูลค่าสร้างรายได้ให้กับชุมชนได้ คือ การคัดแยกขยะด้วยหลัก 3Rs Waste and Hazardous Substances Management Bureau, Pollution Control Department (2018, pp. 3-7) ได้อธิบายหลัก 3Rs ที่เป็นวิธีการจัดการขยะที่เกิดจากบ้านเรือนในชุมชน เป็นวิธีการจัดการที่ทุกเพศ ทุกวัย สามารถปฏิบัติได้ง่าย ๆ ในชีวิตประจำวัน คือ Reduce (ลดการใช้ หรือ ใช้น้อย) ลดปริมาณขยะมูลฝอยด้วยหลักเลี่ยงปริมาณการใช้อย่างฟุ่มเฟือย เช่น การไม่รับถุงพลาสติก ลดปริมาณการใช้กล่องโฟมแล้วหันมาใช้กล่องใส่อาหาร หรือปิ่นโต รวมไปถึงการเลือกผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น Reuse (การใช้ซ้ำ) การนำสิ่งของที่ใช้แล้วกลับมาใช้อีกโดยไม่ผ่านกระบวนการแปรรูป เช่น การใช้กระดาษสองหน้า การขายสินค้ามือสองแทนการทิ้ง Recycle (การนำกลับมาใช้ใหม่) การนำบรรจุภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์ แปรรูปนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การนำกล่องเครื่องดื่ม UHT มาแปรรูปเป็นตะกร้า ซึ่งชุมชนที่นำหลักแนวคิดดังกล่าวเป็นไปปฏิบัติและประยุกต์ร่วมกับวิธีอื่น ๆ จนประสบความสำเร็จ ประกอบดังนี้

จากงานวิจัยของ Suwanapuksin & Thiphom (2019) ได้ศึกษาการจัดการมูลฝอยที่ประสบความสำเร็จชุมชนต้นแบบ กรณีศึกษาชุมชนที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดชุมชนปลอดขยะ Zero Waste ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่า ชุมชนชาวเวทิจหนึ่งในกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการคัดแยกขยะในชุมชนด้วยหลักการ 3Rs มาใช้ในชุมชน ได้แก่ Reduce คือ นำตระกร้าหรือถุงผ้าไปตลาด รณรงค์กับร้านค้าประกอบการ เช่น การนำปิ่นโตไปใส่อาหาร Reuse คือ การนำเศษอาหารอาหารขายให้กับผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยง Recycle คือ ปลูกฝังเด็กให้มีจิตอาสา ตั้งกลุ่มออม.น้อยที่ต้องผ่านการอบรม ร้านค้าขายของชำ มีการคัดแยกถุงพลาสติกให้กับชุมชนนำไปขายอีกครั้ง อีกทั้งมีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างเทศบาลกับชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหาขยะล้นในชุมชน โดยมีมติให้เป็นชุมชนปลอดถังขยะ ปฏิเสธถังขยะใบใหญ่จากเทศบาล เนื่องจากขาดการรับผิดชอบ แล้วจัดตั้งถังขยะของต้นไว้หน้าบ้านเมื่อขยะมาเก็บ จากนั้นนำถังขยะกลับเข้าบ้านและรอระยะเวลาขยะมาเก็บตามรอบเวลา เช่นเดียวกับ

Meesiri (2016) ได้ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนเขตโพธิ์ราช 3, 4, 5 เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร อันเป็นชุมชนที่ประสบความสำเร็จตามโครงการจัดการมูลฝอยโดยชุมชนในชุมชนนาร่อง แม้ว่าจะเป็นชุมชนที่อยู่ในเมือง พบว่าได้นำหลัก 3Rs บูรณาการความคิด พร้อมทั้งแยกขยะตามองค์ประกอบใหญ่ ๆ เช่น ขยะที่ย่อยสลายได้จะนำไปทำเป็นปุ๋ย ทำน้ำชีวภาพ เศษผักเศษอาหารนำไปเลี้ยงปลาได้หมู่บ้าน เป็นต้น ประกอบกับผู้นำชุมชนสามารถปลุกจิตสำนึกคนในชุมชนและสามารถดึงคนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะได้

ในกรณีของเทศบาลตำบลลำนารายณ์ อำเภอยะบาดาล จังหวัดลพบุรี Hanphichai & Janla (2018, pp. 67-85) ได้มีรูปแบบการจัดการขยะประกอบด้วย เน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้นำชุมชน และคณะกรรมการชุมชนเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการเทศบาลเข้าไปมีส่วนร่วมในพื้นที่ประชุมและกิจกรรมในโครงการ เพื่อเสนอแนะข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในชุมชน เช่นการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง หรือการที่ประชาชนนำขยะอันตราย เช่น ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือทิ้งให้ทางที่เทศบาลจัดเตรียมไว้แลกแต้มในโครงการขยะแลกแต้ม สนับสนุนเยาวชนการคัดแยกขยะในโรงเรียน เป็นต้น นอกจากนี้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมเข้าติดตามประเมินผล การจัดการขยะของเทศบาลในพื้นที่ฝังกลบ เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับครัวเรือนตนเอง กล่าวได้ว่า การจัดการขยะของประชาชนในเทศบาลตำบลลำนารายณ์ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ คือ เน้นประชาชนเป็นหลัก กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามและประเมินผล เพื่อนำผลลัพธ์หรือความเห็น นำปรับประยุกต์ใช้ไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านการจัดการขยะในต่างประเทศ ประเทศเกาหลีใต้หนึ่งในประเทศภูมิภาคเอเชียที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว คนเกาหลีใต้แต่ละคนทิ้งขยะอาหารถึง 130 กิโลกรัมต่อปี สูงกว่าการทิ้งขยะอาหารต่อหัวในยุโรปที่อยู่ในระดับ 95 กิโลกรัม และสูงกว่า 115 กิโลกรัมในอเมริกาเหนือ (ThaiPublica, Online) ฉะนั้น สิ่งที่ตามมาคือขยะมูลฝอยที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ปริมาณขยะในครัวเรือนลดลง ประเทศเกาหลีใต้ จึงใช้วิธีการจัดการขยะด้วยนวัตกรรมถังขยะ RFID (Radio- Frequency-Identification) ที่ติดตั้งระบบและชั่งน้ำหนัก โดยใช้คลื่นวิทยุส่งสัญญาณ คู่กับบัตรประชาชน ซึ่งระบบจะติดตามราคาของปริมาณขยะที่นำไปทิ้ง ด้วยถังขยะที่ย่อยสลายแทนถังขยะปูนปั้น

Boonroungrut & One (Online) กล่าวอีกว่า การจัดการขยะดังกล่าวประชาชน ชาวเกาหลีใต้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และปริมาณขยะลดเพราะหากครัวเรือนมีปริมาณขยะมูลฝอยที่มากจะต้องเสียค่าทิ้งขยะมากเช่นกัน ฉะนั้นพฤติกรรมการคัดแยกขยะดังกล่าวส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของประชาชนเกาหลีใต้ แต่อย่างไรก็ดี ประชาชนชาวเกาหลีใต้มีความรู้เรื่องการคัดแยกขยะดีอยู่แล้ว จึงไม่ได้มีปัญหาแต่อย่างใด แต่ช่วยเสริมให้การจัดการขยะดีขึ้น

จะเห็นได้ว่าการจัดการขยะในชุมชน แม้ว่าลักษณะชุมชนแต่ละพื้นที่จะมีความแตกต่างกันทั้งด้านสังคม ศาสนา วัฒนธรรมแต่หลักสำคัญในการจัดการขยะชุมชนที่ควรมี คือ การคัดแยกขยะ ณ แหล่งกำเนิด 3Rs รวมไปถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความเป็นมา ความหมาย และประเภทของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม เป็นหนึ่งในหัวใจสำคัญในการสร้างโอกาสให้ประชาชนแสดงออกถึงสิทธิ เสรีภาพ ความเป็นพลเมือง สามารถขับเคลื่อนให้ประชาชนกล้าแสดงออกทางความคิด การตัดสินใจ การร่วมกำหนดนโยบาย ประเมินผล หรือการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถสะท้อนถึงการปฏิบัติงานและการบริหารงานต่อนโยบายสาธารณะได้ ซึ่งความหมายของการมีส่วนร่วมได้มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมาย รายละเอียดดังนี้

Vroom & Deci (1970, pp. 17) ได้ให้นิยามการมีส่วนร่วมที่มีลักษณะเชิงจิตวิทยาที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านจิตใจ ความรู้สึกว่า การมีส่วนร่วม คือ ปริมาณอิทธิพลที่มีต่อปัจเจกบุคคล ที่รู้สึกได้ว่ามีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจ และบุคคลนั้นได้รับความพึงพอใจจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และตัวบุคคลจะมีความผูกพันต่องานพัฒนาความรู้ และสามารถจะทำงานได้ดีตลอดจนขยายเป้าหมายขององค์กรได้

Sujanun (2006, p. 48) ได้ให้นิยามการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการดำเนินงานรวมพลังประชาชนกับองค์กรของรัฐ หรือองค์กรเอกชน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาของชุมชน โดยให้สมาชิกในชุมชน ร่วมกันประชุมวางแผน และนำไปปฏิบัติพร้อมประเมินงาน เพื่อแก้ไขปัญหาชุมชน

Ruangvatasilp (2007, p. 10) ได้ให้นิยามการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วน เข้ามามีบทบาทส่วนร่วมในกิจกรรมทุกประเภท ตามสมรรถนะของสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นด้านการตัดสินใจ การวางแผนและการประเมินร่วมกัน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Namburi (2019, p. 4) ได้ให้นิยามการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนา ด้วยการร่วมคิดและการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อกำหนดเป้าหมายของการจัดทรัพยากรสังคม หรือปฏิบัติร่วมกันด้วยความเต็มใจ

นอกจากนี้ การมีส่วนร่วม Suksamlit (1988 as cited in Sujjanun pp. 48-49) ได้แบ่งประเภทของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 2 ประเภท ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นยังจบโครงการ

2. การมีส่วนร่วมที่ไม่แท้จริง คือ การเข้าไปมีส่วนร่วมเพียงบางส่วน ตามที่โครงการได้กำหนดให้ไปปฏิบัติเฉพาะ เช่น การร่วมเสียสละแรงงาน การเข้าเป็นสมาชิก เป็นต้น

กล่าวได้ว่า การมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาททั้งด้านการคิด การตัดสินใจตั้งแต่การวางแผนถึงการติดตามและประเมินผล อย่างประสบความสำเร็จ และพัฒนาขีดศักยภาพให้ประชาชนมีประสิทธิภาพเข้มแข็งมากขึ้น ก่อให้เกิดความสามัคคีและจิตสำนึก และความผูกพันในการดูแลรับผิดชอบโครงการ เพื่อให้ชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ในพื้นที่นั้น ๆ เกิดการพัฒนามากขึ้น แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง อย่งไรก็ดี การมีส่วนร่วมของประชาชนแม้ว่าจะประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ประชาชนอาจไม่ได้เข้าใจกระบวนการ หรือ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนได้ หากเพียงมีบทบาทเข้าไปมีส่วนร่วมเพียงแค่ส่วนหนึ่ง เช่น การเสียสละแรงงาน หรือการโดนบังคับ แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมที่ไม่แท้จริง

การจัดการปัญหาขยะในชุมชนบ้านม่วงหวาน (มัสยิดซำซูลฮุดดาร์)” ตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชุมชนบ้านม่วงหวาน ตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ภายใต้การดูแลในเขตปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งในพื้นที่ตั้งของประชาชนในชุมชน อยู่ในบริเวณใกล้เคียงของศูนย์กำจัดขยะต้นแบบพระนครศรีอยุธยา จึงได้รับให้เป็นพื้นที่นำร่องในระยะแรก ฉะนั้นการดำเนินการดังกล่าวต้องอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนในพื้นที่กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และประชาชนในชุมชนด้วยกันเอง หรือประชาชนในพื้นที่ ซึ่งหากไม่ให้ความร่วมมือแล้วนั้นการดำเนินการสามารถล้มเหลวได้ Boonyawat (2019) ได้ศึกษาการนำนโยบายการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไปปฏิบัติ และได้สัมภาษณ์ประชาชนในชุมชนม่วงหวาน ชุมชนที่ตั้งอยู่ในบริเวณของเคียงของพื้นที่ศูนย์กำจัดขยะต้นดังกล่าว พบว่า มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการของรัฐ ทุกขั้นตอน ทั้งวางแผน การจัดทำโครงการ การแก้ไขปัญหาการจัดการขยะ เพราะผู้ที่ทราบปัญหาที่แท้จริงจะเป็นผู้ที่อาศัยในชุมชนนั้น ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในเทศบาลตำบลมหาพราหมณ์จะมีบทบาทเป็นที่เล็งและสนับสนุนให้กับคนในชุมชน นอกจากนี้ได้จัดตั้งประธานชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน มีทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่นและให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชน เพื่อเป็นการเพิ่มบทบาทให้กับประชาชนในชุมชน ซึ่งกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกัน ได้แก่การปลูกสร้างจิตสำนึกพร้อมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ ณ แหล่งกำเนิด ทุกเดือนว่ามีผลดีอย่างไร และชุมชนจะได้ประโยชน์อะไรจากการคัดแยกขยะ นอกจากการลดระยะเวลาการกำจัดขยะเจ้าหน้าที่ กรณีประชาชนในชุมชนบางคนไม่สะดวกเข้ารับฟังการอบรมเพราะไปทำงานนอกพื้นที่ ในช่วงวันหยุดประชาชนในชุมชนจะเป็นผู้อบรมตนเอง

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้หลัก 3Rs (Reduce, Reuse, Recycle) เข้ามาให้ความรู้รวมถึงส่งเสริมต่อยอดในการสร้างรายได้จากขยะ เช่นนำเศษอาหารจัดทำปุ๋ยหมัก นำวัสดุเหลือใช้ที่สามารถรีไซเคิลได้แปรรูป เช่น กระถางต้นไม้จากทวงยางรถยนต์ การทำโคมไฟจากแก้วพลาสติกที่ใช้แล้ว เป็นต้น อนึ่ง ได้จัดตั้งธนาคารขยะรีไซเคิลเพื่อส่งเสริมการออม สร้างรายได้ และเป็นหนึ่งในวิธลดปริมาณขยะในชุมชนอีกด้วย ที่ได้ร่วมมือกันระหว่างประชาชนด้วยกันเอง เมื่อการดำเนินการจัดขยะในชุมชนบ้านม่วงหวาน ประสบความสำเร็จ และจนได้รับการคัดเลือกพร้อมโลรางวัลชนะเลิศ

ที่ได้รับคัดเลือกเป็น “หมู่บ้าน/ชุมชนสะอาดในระดับอำเภอ ประจำปี 2560” ประชาชนชุมชนบ้านม่วงหวาน ตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชาชนในชุมชนม่วงหวาน จึงจัดทำเป็นพื้นที่เรียนรู้ให้กับคนในชุมชนและนอกชุมชน เข้าศึกษาดูงาน ในนามชุมชนต้นแบบ อีกทั้งได้ส่งตัวแทนในคณะกรรมการที่ได้แบ่งฝ่ายกันชัดเจนไปอบรม เพื่อกลับมาต่อยอดความรู้พัฒนาให้ชุมชนมีความก้าวหน้าต่อไป และขยายพื้นที่ชุมชนที่ปลอดภัยไปยังชุมชนบริเวณที่ใกล้เคียงด้วยการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการลดขยะ ณ แหล่งกำเนิด พร้อมวิธีจัดการขยะ กับประชาชนพื้นที่ชุมชนนั้น ๆ ภายใต้นโยบายของรัฐบาล ที่ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ “ประเทศไทยไร้ขยะ” ตามแนวทาง “ประชารัฐ” ระยะ 1 ปี (พ.ศ. 2559–2560) ซึ่งวางอยู่บนแนวคิด 3R-ประชารัฐ ที่ส่งเสริมการจัดการขยะ และตัดแยกขยะต้นทาง รวมถึงลดปริมาณขยะจากครัวเรือน

บทวิเคราะห์

การจัดการแก้ไขปัญหาขยะกรณีศึกษาชุมชนบ้านม่วงหวาน ตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชุมชนที่ได้รับรางวัล และได้รับการคัดเลือกเป็นชุมชนต้นแบบสามารถสังเคราะห์ประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วม ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนสูง และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มตั้งแต่ต้นจนจบโครงการ เป็นรูปแบบที่ได้สร้างจิตสำนึกและความตระหนักถึงปัญหานำสู่การนำไปปฏิบัติร่วมกันในชุมชน การมีส่วนร่วมสามารถเกิดได้ทุกชุมชน แต่การเกิดจิตสำนึกและการสร้างความตระหนัก ความรู้สู่การเป็นเจ้าของชุมชนร่วมกันนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ในชุมชน บางพื้นที่อาจเพียงรับทราบข้อมูลข่าวสารแต่ไม่ได้ลงมือร่วมกันปฏิบัติจริง เมื่อเกิดปัญหาจึงอาจสร้างความขัดแย้ง และแบ่งแยกเป็นฝ่ายต่าง ๆ และไม่เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมได้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นต้องเปิดโอกาสและให้ประชาชนเข้าร่วมดำเนินการด้วย ซึ่งในกรณีชุมชนบ้านม่วงหวานเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเปิดโอกาสประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาขยะในชุมชนโดยเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้กับคณะทำงานของประชาชนชุมชนบ้านม่วงหวานเพียงเท่านั้น และภาคีเครือข่ายที่ดี รวมไปถึงการจัดตั้งผู้นำ ได้แก่ ประธานชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน เพื่อบริหารงานต่าง ๆ ร่วมกับประชาชนใน

ชุมชน รวมไปถึงการวางแผน เปิดโอกาสให้แสดงข้อคิดเห็นโดยไม่ลี้ภัยส่วนน้อย

2. ด้านภาวะผู้นำ ผู้นำเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญ เป็นผู้มีบทบาทที่ขับเคลื่อนให้การดำเนินงานได้สำเร็จ แม้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนจะเป็นปัจจัยหลักของการแก้ไขปัญหาขยะในชุมชนตามทัศนะของผู้เขียน แต่การดำเนินงานต่าง ๆ จำเป็นต้องอาศัยผู้นำ โดยผู้นำไม่ได้ได้เป็นตั้งแต่กำเนิด แต่เป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ และสามารถพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ให้ก้าวหน้าได้อย่างดี รวมถึงเป็นผู้ที่มีอิทธิพลทางสังคมสามารถสื่อสาร และประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน อย่างไรก็ดีแม้ว่าผู้นำจะมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ได้สำเร็จแล้วนั้น การมีทีมงานที่ดีก็ช่วยส่งเสริมการดำเนินงานได้ดีเช่นกัน ภายใต้หัวใจสำคัญ คือ การมีส่วนร่วม ฉะนั้นชุมชนบ้านม่วงหวาน (มัสยิดชาซูลูฮุดาห์) ผสมผสานกับผู้นำที่เข้มแข็งในชุมชน หรือ “อิหม่าม” ที่มีพฤติกรรมในการโน้มน้าวประชาชนในชุมชนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ หลอมหลวมแนวคิดที่หลากหลายให้เป็นหนึ่งเดียวได้ เห็นได้จากการจัดประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากขาดผู้นำที่แข็งแกร่ง ผลกระทบที่เกิดขึ้นคือความขัดแย้ง ประชาชนในชุมชนจะขาดพลังขับเคลื่อนในการทำงานได้

3. การใช้หลักประชารัฐ ร่วมกับ หลัก 3Rs Reduce (ใช้น้อย) Reuse (ใช้ซ้ำ) และ Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) เป็นหลักการกำจัดขยะ และคัดแยกขยะต้นทางอันเป็นหลักขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนควรร่วมกัน เพื่อลดการกำจัดขยะปลายทาง และปัญหาสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่าพบปัญหาขยะในชุมชนทุกพื้นที่ ทั้งการทิ้งลงแม่น้ำ คู คลอง การเผาขยะ รวมถึงการทิ้งขยะไม่ถูกที่และถูกประเภท ฉะนั้นจึงต้องปลูกฝังจิตสำนึกเพื่อให้ประชาชนทุกคนตระหนักปัญหาที่แท้จริง และอาศัยทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะรัฐบาล เอกชน และประชาชน ในกรณีชุมชนบ้านม่วงหวาน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ และอธิบายถึงผลกระทบที่ตามมา และมีการคัดแยกขยะตามหลัก 3Rs โดยเฉพาะ Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) ส่งผลให้ขยะในชุมชนลดลง และประชาชนในชุมชนเกิดรายได้

ชุมชนต้นแบบเป็นชุมชนที่มีพลังเข้มแข็งสามารถขับเคลื่อนให้ทุกภาคส่วนยอมรับ และประชาชนในชุมชนมีจิตสำนึกร่วมกันเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้กล่าวได้ว่า ชุมชนการจัดการแก้ไขปัญหาขยะต้นแบบ และได้รับรางวัลคัดเลือกหมู่บ้าน/

ชุมชนสะอาด ในระดับอำเภอ ประจำปี 2560 ของชุมชนบ้านม่วงหวาน ตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ การปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนในชุมชนเกิดการมีส่วนร่วม ตระหนักถึงปัญหาขยะที่เกิดในชุมชน ส่งผลกระทบบ้างส่วนใดบ้างนอกจากชุมชนตนเอง จะเห็นได้ว่าแทบทุกบริเวณในชุมชนจะพบขยะมูลฝอยทั้งปริมาณน้อยไปยั้งมากที่ดูเกลื่อนกลาดไม่ได้รับการจัดการที่ถูกต้อง การมีผู้นำและทีมที่ดีก็ส่งผลให้ชุมชนขับเคลื่อนไปยังเป้าหมายได้ประสบความสำเร็จ และการคัดแยกด้วยหลัก 3Rs Reduce (ใช้น้อย) Reuse (ใช้ซ้ำ) และ Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) อย่างจริงจังซึ่งจะนำไปสู่การลดปริมาณการกำจัดขยะปลายทาง และลดปัญหาสิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องอาศัยทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม ด้วยจุดแข็งดังกล่าวของชุมชนกลายเป็นพื้นที่ศึกษาดูงานสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ และชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียงให้ความสนใจ และยอมรับเกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาสู่การต่อยอดและพัฒนาเสริมสร้างให้ชุมชนเข้มแข็งขึ้น

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

ปริมาณขยะมูลฝอยแม้ว่าจะเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี และมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะขยะเกิดจากปัจจัยสี่ของมนุษย์ จะมีปริมาณเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของประชากรและเศรษฐกิจ ซึ่งหากมีการจัดการขยะที่ดีจะสามารถช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ตามที่ชุมชนบ้านม่วงหวาน ตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ปฏิบัติตามด้วยหลัก 3Rs อันเป็นหลักพื้นฐานในการกำจัดขยะและการลดขยะต้นทางในชุมชน นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการกำจัดขยะปลายทาง โดยเริ่มต้นจากระดับชุมชนด้วยการปลูกจิตสำนึก และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจ พัฒนา และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการมีผู้นำและทีมที่ดีสามารถขับเคลื่อนให้การดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไรก็ดี หากประชาชนแต่ละชุมชนเป็นผู้คัดแยกขยะ ณ แหล่งกำเนิด แต่ผู้รับผิดชอบนำไปจัดการขยะไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล เช่น เทกอง เผา นั้น ขยะก็ยังก่อให้เกิดมลพิษและผลกระทบด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม เช่นเดิม ดังนั้นแนวทางการจัดการขยะจึงต้องอาศัยหลักประชาธิปไตย คือ ให้ความร่วมมือทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้สังคมปลอดขยะ และทุกภาคส่วนต้องดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

มากขึ้น โดยในส่วนของภาคเอกชน รัฐบาลเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการมอบหมายให้เอกชนรับผิดชอบ หรือ โครงการในรูปแบบ สัญญาจ้าง ให้ประสบความสำเร็จแล้วสิ้นสุดโครงการจึงโอนทรัพย์สินของโครงการทั้งหมดให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบ หรือ ประสานงานดูแล เพื่อประหยัดเวลา งบประมาณ รวมไปถึงเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการกำจัดขยะ ในส่วนของภาครัฐออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เข้มงวดและจริงจังมากขึ้น รวมไปถึงการเพิ่มถึงขยะทุกพื้นที่ ได้แก่พื้นที่ประชาชนที่อยู่อาศัย พื้นที่เศรษฐกิจ เป็นต้น และการจัดประเภทถังขยะให้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกและกำจัดขยะมูลฝอย หรือออกนโยบายทางจิตวิทยาในรูปแบบกิจกรรม และผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ ทำให้ประชาชนรู้สึกอยากทิ้งขยะ หรือกำจัดขยะมูลฝอยมากขึ้น เช่น ตู้ทิ้งขวดพลาสติกเพื่อสะสมแต้ม ส่วนลดต่าง ๆ หรือแต้มสะสมบุญเพื่อนำไปบริจาคให้กับหน่วยงานที่กำหนดไว้ เป็นต้น ทั้งนี้ภาครัฐอาจศึกษารูปแบบการจัดการขยะที่ประสบความสำเร็จและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่นั้น ๆ ภาคประชาชน ควรสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงการกำจัด และการคัดแยกขยะอย่างจริงจัง เพื่อให้ประชาชนรู้สึกถึงผลกระทบอย่างแท้จริง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนมองว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนเป็นกระบวนการที่สำคัญที่ขับเคลื่อนให้ประชาชน สามารถแก้ไขปัญา เสริมสร้างศักยภาพ และพัฒนาชุมชนให้ประสบความสำเร็จได้ หากขาดกระบวนการดังกล่าว โครงการต่าง ๆ อาจจะประสบความสำเร็จได้ลำบาก เพราะการเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ จะต้องผ่านความเห็นชอบหรือมติตกลงร่วมกัน การแก้ไขปัญาที่ไม่ถูกต้อง อีกทั้งการไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง ไม่เต็มใจร่วมพัฒนาชุมชน และนำไปสู่ความรุนแรง อนึ่ง หลักแนวความคิดการมีส่วนร่วมสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้กับปัญาอื่น ๆ ได้ เช่น การแก้ไขและเสริมสวัสดิการคุณภาพชีวิตของสังคม ผู้สูงอายุในชุมชน เนื่องจากปัจจุบันจำนวนประชากรมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นสวนทางกับอัตราการเกิด โดยจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ได้สำรวจในปี 2560 ครั้งที่ 6 จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (Matichon Online, Online) พบว่า จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น 11.3 ล้านคน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 67.6 ล้านคน ฉะนั้น หากประชาชนในชุมชนเข้าไปมีบทบาทร่วมกับเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไป

มีส่วนร่วมมากขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยการดูแล และส่งเสริมสร้างสุขภาพ รวมไปถึงการสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุ จนเกิดเป็นคณะทำงานหรือชมรม กระบวนการดังกล่าวอาจทำให้ผู้สูงอายุจะมีสุขภาพใจ และร่างกายที่แข็งแรงมากขึ้น เนื่องจากประชาชนในชุมชนจะเป็นผู้ทราบถึงปัญหาและวิถีของชุมชนตนเอง

เอกสารอ้างอิง

India Water Portal. (2019). Solid Waste. [Online]. Retrieved October 12, 2019 from : <https://www.indiawaterportal.org/topics/solid-waste>

Vroom V.H., & Deci, E.L. (1970). *Management and Motivation*. New York : Penguin Book.

Boonroungrut, J & One, K. (2017). Effective Behavior-Based Solid Waste Management of Korean in South Korea : Missing lessons in Thai Society. [Online]. Retrieved October 12, 2019 from : <https://www.slideshare.net/chichioio/effective-behaviorbased-solid-waste-management-of-korean-in-south-korea-missing-lessons-in-thai-society>. (in Thai)

ชินัน บุญเรืองรัตน์ และคิมวัน. (2560). พฤติกรรมการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพของชาวเกาหลี ในประเทศเกาหลีใต้ : บทเรียนที่ไม่เคยสอนในสังคมไทย. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2562, จาก : <https://www.slideshare.net/chichioio/effective-behaviorbased-solid-waste-management-of-korean-in-south-korea-missing-lessons-in-thai-society>

Boonyawat, W. (2019). The Implementation of Waste Management Policy of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Administrative Organization. Master's Thesis Srinakharinwirot University. (In Thai)

วงศ์วรรณ บุญวัฒน์. (2562). การนำนโยบายการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไปปฏิบัติ. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- Department of Health. (2018). Ministerial Regulation Hygienic Waste Management B.E.2560 (2017). [Online]. Retrieved October 12, 2019 from : [http://laws.anamai.moph.go.th/ewtadmin/ewt/laws/download/about_laws_2017/laws_public/...](http://laws.anamai.moph.go.th/ewtadmin/ewt/laws/download/about_laws_2017/laws_public/...(in Thai))
- กรมอนามัย. (2560). กฎกระทรวง สุขลักษณะการจัดการมูลฝอยทั่วไป พ.ศ. 2560. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2562, จาก : http://laws.anamai.moph.go.th/ewtadmin/ewt/laws/download/about_laws_2017/laws_public/...
- Department of Local Administration, Pollution Control Department. (n.d.). Action Plan “Zero Waste Thailand” during 1 year (2016–2017). Retrieved October 12, 2019 from : [http://infofile.pcd.go.th/waste/ThaiPlanswithoutWaste.pdf.. \(in Thai\)](http://infofile.pcd.go.th/waste/ThaiPlanswithoutWaste.pdf.. (in Thai))
- กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น กรมควบคุมมลพิษ. (มปป.). แผนปฏิบัติการ “ประเทศไทยไร้ขยะ” ตามแนวทาง “ประชารัฐ” ระยะ 1 ปี (พ.ศ. 2559–2560). [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2562, จาก : <http://infofile.pcd.go.th/waste/ThaiPlanswithoutWaste.pdf...>
- Hanphichai, S & Janla, J. (2018). Public Participation in Waste Management of Lamnara Municipality, Chaibadan District, Lopburi Province. *Suranaree Journal of Social Science*. 12(1) : 67-85. (In Thai)
- สุริยะ หาญพิชัย และจันทร์ฉาย จันทร์ลา. (2561). การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมของเทศบาลตำบลลำธารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี. *วารสารเทคโนโลยีสุรนารี*. 12(1) : 67-85.
- Jeamponk, P & Choo-In, S. (2017). *Solid Waste Management*. (1st Ed.). Bangkok : Chulalongkorn University Press. (In Thai)
- ไพบูลย์ แจ่มพงษ์ ศิวพันธุ์ ชูอินทร์. (2560). *การจัดการขยะมูลฝอย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Matichon Online. (2019). Thai elderly climbed up at 11.3 Million people ranking - Statistical Office plan to impose a policy to support about having childbirth for the nation. [Online]. Retrieved September 28, 2019 from : https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_911854. (in Thai)
- Matichon Online. (2562). สูงวัยไทยไต่ระดับ 11.3 ล้านคน-สำนักงานสถิติเล็งออกนโยบายหนุนมีลูกเพื่อชาติ. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 28 กันยายน 2562, จาก : https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_911854
- Meesiri, K. (2016). Key Success Factors Of Community Based Solid Waste Management : A Case Study Of Ket Piroh Community 3, 4, 5 Phrakanong District Bangkok Metropolitan. Master's Independent Study Thammasat University (in Thai).
- กิตติ มีศิริ. (2559). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนเขตทุ่งโพธิ์ระ 3,4,5 เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Namburi, S. (2019). Participation Theory in Public Administration. *The Journal of Research and Academic*. 2(1) : 4. (In Thai)
- สมบัติ นามบุรี. (2562). ทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงานรัฐประศาสนศาสตร์. *วารสารวิจัยวิชาการ*. 2(1) : 4.
- Ruangvatasilp, S. (2007). Community participation in educational management in the service area of Lomrad Wittaya School, Thoen District, Lampang Province. Master's Thesis Chiang Mai University. (in Thai)
- ทรงวุฒิ เรืองวาทะศิลป์. (2550). การมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดการศึกษาในพื้นที่บริการของโรงเรียนล่อมแรดวิทยา อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- Sujjanun, J. (2006). *Education and community development*. (1st Ed.). Chiang Mai : Chiang Mai University. (in Thai)
- จินตนา สุจิตานนท์. (2549). *การศึกษาและการพัฒนาชุมชน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Suwanapuksin, P & Thiphom, P. (2019). A Study of Successful Solid Waste Management of Model Communities; a Case Study of the Winner Award Communities for the Zero Waste Projects in Phitsanulok Municipality. *KKU Journal for Public Health Research*. 9(2) : 17-25. (in Thai)
- ปัทมาภรณ์ สุวรรณปักชิน และสรัญญา ถีป้อม. (2562). การจัดการมูลฝอยที่ประสบความสำเร็จชุมชนต้นแบบ กรณีศึกษาชุมชนที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดชุมชนปลอดขยะ Zero Waste ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก. *วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 9(2) : 17-25.
- ThaiPublica. (2017). South Korea Go Forward To Reduce Food Waste Use Technology To Develop Systems “Pay-As-You-Recycle” That Can Be Able To Pay At Garbage And Recycle 95%. [Online]. Retrieved October 12, 2019 from : https://thaipublica.org/2019/05/south-korea-food-wast-recycle-rfid-bin/?fbclid=IwAR0t5nooQXssmkZWY607PybU_6EQSHve_Of_4khNCTSTiADegka54bqMDG4. (in Thai)
- ไทยพับลิก้า. (2560). เกาหลีใต้เดินหน้านำลดขยะอาหาร ใช้เทคโนโลยีพัฒนาระบบ Pay-as-You-Recycle จ่ายเงินที่ถึงขยะ รีไซเคิลได้ 95. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2562, จาก : https://thaipublica.org/2019/05/south-korea-food-wast-recycle-rfid-bin/?fbclid=IwAR0t5nooQXssmkZWY607PybU_6EQSHve_Of_4khNCTSTiADegka54bqMDG4
- Thapinta, A. (2010). *Introduction to Solid Waste*. Bangkok : Chulalongkorn University Press. (In Thai)

อาณัติ ต๊ะปิ่นตา. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Waste and Hazardous Substances Management Bureau, Pollution Control Department. (2018). *The Performance 3 (usage) 3r For Community Waste Management Manual*. (2nd Ed.). Bangkok : He. (in Thai)

สำนักจัดการกากของเสียและสารอันตราย กรมควบคุมมลพิษ. (2561). *คู่มือปฏิบัติการ 3 (ใช้) 3r เพื่อจัดการขยะชุมชน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อีชี.

Waste and Hazardous Substances Management Bureau, Pollution Control Department, Ministry Of Natural Resources And Environment. (2019). *Summary report of Thailand's pollution situation in Thailand 2018*. Bangkok : Department. (in Thai)

กองจัดการกากของเสียและอันตราย กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2562). *รายงานสรุปสถานการณ์มลพิษของประเทศไทยของประเทศไทย ปี 2561*. กรุงเทพฯ : กรมฯ.

Waste And Hazardous Substances Management Bureau, Pollution Control Department. (2008). *The Manual Of Guidelines Reduce, Sorting Waste And Solid Waste Utility Usage For Natural Resources And Environmental Protection Volunteer*. (1st Ed.). Bangkok : Rungrueang Printing (1997). (in Thai)

สำนักจัดการกากของเสียและสารอันตราย กรมควบคุมมลพิษ. (2551). *คู่มือแนวทางการลด คัดแยก และใช้ประโยชน์ขยะมูลฝอย สำหรับอาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1997).

ประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูล
การวิจัย โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research
Supplies Fee) ของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยมหิดล
Evaluation of the Effectiveness of Research Supplies
Fee Training Program of Institute for Innovative Learning,
Mahidol University.

พิชามณูช กาลอง^{1*}
Pichamon Kalong^{1*}

¹สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม 73170

Institute for Innovative Learning, Mahidol University, Salaya, Putthamonthon,
Nakhon Pathom 73170 Thailand

*Corresponding author, e-mail: lcezymu@gmail.com

Received: 20 February 2020 / Revised: 27 May 2020 / Accepted: 22 June 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในปัจจุบัน เพื่อออกแบบ
โปรแกรมอบรม และเพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการ
เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา สถาบัน
นวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ
(Action Research) เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมวิจัย โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยแบบ
เจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 17 คน โดยโปรแกรมฝึกอบรมประกอบด้วย
กิจกรรม 2 กิจกรรม คือ 1) กิจกรรมในหัวข้อ “ค่าวัสดุอุปกรณ์ และค่าจ้างเหมาบริการ”
2) กิจกรรมในหัวข้อ “ค่าตอบแทน ค่าเดินทาง และค่าที่พัก” โปรแกรมฝึกอบรมได้มี
การใช้ “คู่มือการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำ
วิทยานิพนธ์” ควบคู่ไปด้วย

จากการศึกษาพบว่า โปรแกรมฝึกอบรมมีความเหมาะสม ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการอบรมอยู่ในระดับมาก โดยผลประเมินพบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาหลังการอบรมในจำนวนที่เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This study aims to 1) study the current problems 2) design a research supplies fee training program and 3) study the effectiveness of research supplies fee training program of institute for innovative learning, Mahidol university. This research uses action research method to collect data from participants. Selection of 17 purposive sampling participants. The research supplies fee training program has 2 topics which are 1) “services and inventory”, 2) “transportation, accommodation and compensation”. And have practice training the research supplies fee guide as well.

The results showed that the research supplies fee training programs are appropriate. Participants are satisfied at a high level. And after training, Participants have increased knowledge.

Keywords : Effectiveness, Research Supplies Fee, Mahidol University.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยมหาวิทยาลัยมหิดลมีพันธกิจที่จะผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมุ่งเน้นให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึกต่อสังคมและมีความใฝ่รู้

และเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีนโยบายทางการศึกษา ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญในการจัดการศึกษาเพื่อผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน โดยผู้เรียนต้องสามารถสร้างความรู้ด้วยตนเองจากความรู้เดิมและจากประสบการณ์ การเรียนรู้และการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้กรอบแนวคิดของ Learning-centered Education Outcome –Based Education และ Constructivism โดยมีการดำเนินการ ดังนี้ 1) ผลักดันให้หลักสูตรได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล 2) การพัฒนา บริหารจัดการศึกษาให้สามารถตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน 3) การพัฒนาหลักสูตรไทยและนานาชาติให้เป็น Outcome- Based Education และ การพัฒนาหลักสูตรนานาชาติและ Double Degree/Joint Program ให้มีจำนวนเพิ่ม มากขึ้น (Mahidol University, 2019, pp. 2-3) สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้เป็นส่วน งานภายใต้ มหาวิทยาลัยมหิดล มีเป้าหมายเพื่อการวิจัยและพัฒนาการเรียนการสอนให้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2562 และตอบสนองยุทธศาสตร์ ของชาติในด้านการพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและ การเรียนรู้ โดยการการปฏิรูปการศึกษาและเติมปัญญาให้สังคม มีหัวใจสำคัญ คือ การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีหน้าที่รับผิดชอบในการ ที่จะผลิตบัณฑิตปริญญาโท/เอก ระดับนานาชาติทางสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศึกษาและทางการศึกษาในสาขาอื่น ๆ ที่มีใช้วิทยาศาสตร์โดยตรง โดยเป็นหลักสูตรที่ เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง โดยเปิดหลักสูตรสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศึกษา (หลักสูตรนานาชาติ) จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต และหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (Institute of Innovative Learning, 2018, pp. 2-4)

สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ จึงมีพันธกิจเพื่อมุ่งสร้างความเป็นเลิศทางด้าน นวัตกรรมการเรียนรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ บนพื้นฐานของคุณธรรมเพื่อสังคมไทยและ ประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ รวมทั้งผลิตบัณฑิตให้รู้จริง รู้นาน รู้สร้างสรรค์ สื่อสาร ได้ ดังนั้นการอำนวยความสะดวกอุปการณที่ใช้ในโครงการศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษา จึงเป็นบทบาทหน้าที่หนึ่งของนักวิชาการพัสดุ ในมหาวิทยาลัยมหิดล ที่สภาพปัญหาใน ปัจจุบันมักจะพบปัญหาในการดำเนินงาน อาทิเช่น “การหาร้านค้าที่จะซื้อวัสดุอุปกรณ์ ในการทำวิจัย การออกเอกสารที่ใช้ในการเบิกจ่ายผิด การจัดทำเอกสารโครงการล่าช้า

ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันเป็นสาเหตุทำให้ต้องมีการจัดซื้อเครื่องเร่งด่วนเป็นประจำ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อรับเอกสารจากนักศึกษาแล้ว ไม่สามารถแจ้งให้นักศึกษาทราบ ช่วงระยะเวลาติดต่อ และทราบช่วงระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบได้ นักศึกษาอยู่ต่างจังหวัด เมื่อมาติดต่อที่สถาบันไม่พบเจ้าหน้าที่รับเรื่อง เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่คนอื่นก็ไม่สามารถให้คำตอบได้” (Kalong, P., Klinpayom, N., 2018, pp. 1-2)

ในอดีตที่ผ่านมาผู้เขียนได้จัดทำคู่มือการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research Supplies Fee) (Finance and Supplies subdivision, 2019, pp. 1-20) และได้รับนโยบายจากผู้บริหารของสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้จัดอบรมโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research Supplies Fee Training Program) ของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้กับนักศึกษาของสถาบันขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์การจัดอบรมเพื่อลดปัญหา อุปสรรคของการเขียนโครงการดังกล่าวให้แก่นักศึกษาของสถาบันฯ การศึกษาครั้งนี้จึงเกิดขึ้นภายหลังจากที่มีการจัดอบรม และเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามผลการปฏิบัติการของการเขียนโครงการของนักศึกษา เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research Supplies Fee) สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนานโยบาย และปฏิบัติงานสำหรับการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมวิจัย โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 17 คน คือ ผู้ที่สมัครเข้าร่วมวิจัยซึ่งเป็นนักศึกษาจาก 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษา (หลักสูตรนานาชาติ) มีจำนวนผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งสิ้น 17 คน

วิธีการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อมุ่งหวังที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาและประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางเทคนิค โดยดำเนินการรวบรวมปัญหา อุปสรรค ในการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (research supplies fee) จากผู้เข้าร่วมวิจัย จากนั้นนำสภาพปัญหาระบบงานวัสดุมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคแผนภูมิแก๊งปลา (Ishikawa Diagram) เพื่อแสดงให้เห็นถึงปัญหาหลักและปัญหาย่อยต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 เครื่องมือวิจัย คือ คู่มือการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Manual of research supplies fee)

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบประเมินความเหมาะสมของโปรแกรม โดยให้ประเมินเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้อบรม และความอยากให้มีการจัดอบรมในครั้งต่อไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของโปรแกรม มี 7 คำถามย่อย

ตอนที่ 3 แบบประเมินความรู้ก่อน-หลังการอบรม ในหัวข้อ “ค่าตอบแทน ค่าเดินทาง และค่าที่พัก” และหัวข้อ “ค่าวัสดุอุปกรณ์ และค่าจ้างเหมาบริการ”

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ เป็นคำถามปลายเปิด

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีการดำเนินการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาและทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาของประเทศไทย

2. กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญและวิธีการดำเนินการวิจัย

3. แจ้งผู้ให้ข้อมูลได้รับทราบ นัดหมายเข้าชี้แจงสิทธิในการให้ข้อมูลและอธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นกำหนดนัดหมายวันเข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลอีกครั้งหากผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถให้เก็บข้อมูลในวันเดียวกันได้

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับกลับคืนมา และวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลทั้งหมดตามขั้นตอนการวิจัย

5. สรุปผลการวิจัย และจัดทำรายงานการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

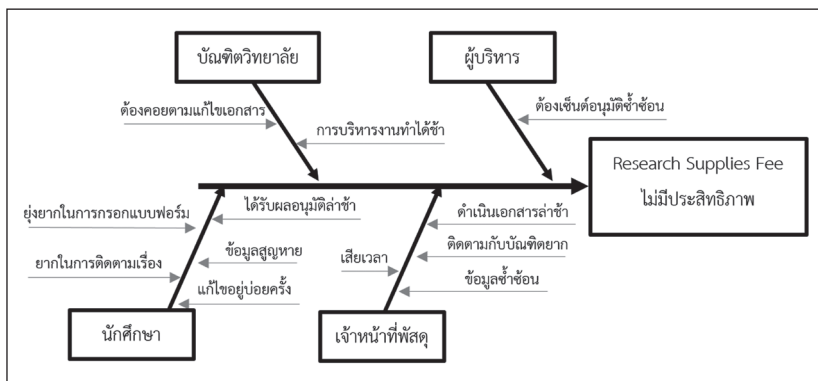
ขั้นตอนที่ 1 ใช้การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคแผนภูมิแก๊งปลา (Ishikawa Diagram) จากแบบสอบถามปลายเปิดโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อจัดหมวดหมู่และอธิบายข้อมูลต่างของผู้เข้าร่วมวิจัย ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการประเมินความเหมาะสมของโปรแกรมใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการอบรม รวมถึงใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมฝึกอบรมอีกด้วย

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์สภาพปัญหา



รูปที่ 1 ฟังก้างปลาแสดงสภาพปัญหาการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย
โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์

Figure 1 The fishbone diagram shows the problems in the research supplies fee system.

ในขั้นตอนการวิเคราะห์สภาพปัญหา พบว่า ที่ผ่านมานักศึกษาส่งเอกสารโครงการวิจัยก่อนถึงระยะเวลาดำเนินการล่วงหน้าเพียง 1 สัปดาห์ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่พัสดุไม่สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในโครงการวิจัยได้ทันตามระยะเวลา ทำให้นักศึกษาไม่สามารถวางแผนการดำเนินงานเข้าพื้นที่ หรือทำวิจัยได้ตามแผนงานตั้งไว้ อีกทั้งนักศึกษายังไม่สามารถแยกหมวดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในโครงการได้อย่างถูกต้องส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่พัสดุต้องมีการแก้ไขเอกสารไปมา ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ ทำให้ถูกฝ่ายบริการตำหนิอยู่บ่อยครั้ง

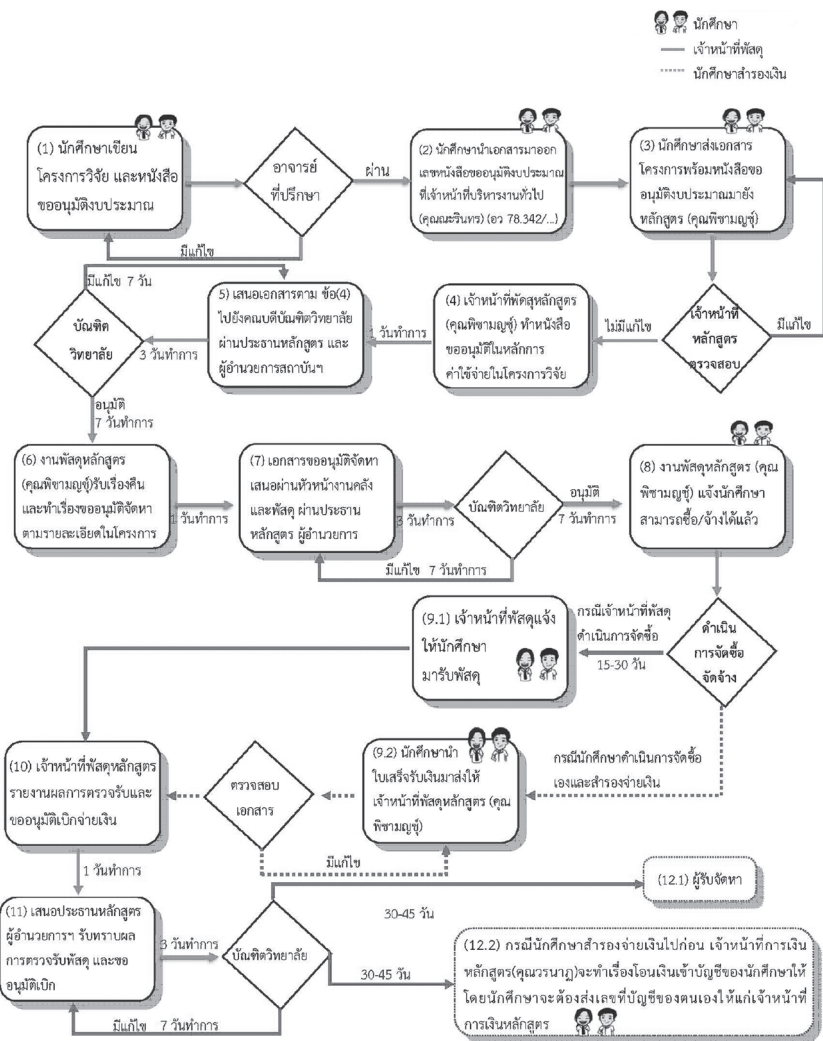
การจัดส่งเอกสารขออนุมัติโครงการวิจัยล่าช้ายังส่งผลทำให้ฝ่ายพัสดุไม่สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้ทันตามความต้องการ เนื่องจากสถาบันฯจะต้องมี

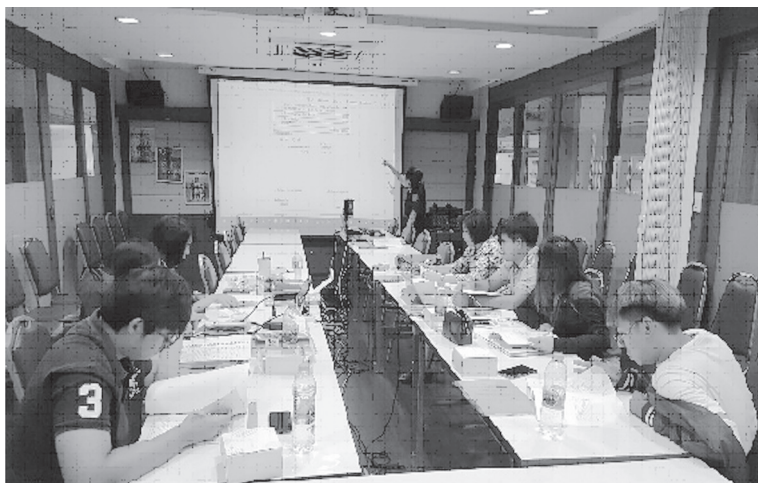
การส่งเอกสารไปยังบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อให้คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งอาจส่งผลให้ไม่ทันเวลาต่อการใช้งานของนักศึกษา หรือในกรณีเกิดเหตุการณ์นักศึกษาได้สำรองเงินจ่ายไปก่อน และนำไปเสร็จส่งให้เจ้าที่เพื่อทำการเบิก แต่รายละเอียดของใบเสร็จไม่ถูกต้อง นอกจากนี้รายการในใบเสร็จบางรายการไม่สามารถเบิกได้ เนื่องจากเป็นรายการครุภัณฑ์ต่ำกว่าเกณฑ์ ไม่สามารถเบิกจ่ายเงินได้ ส่งผลให้นักศึกษาต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง ปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นในกรณีเป็นนักศึกษาต่างชาติ เนื่องจากด้วยภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับร้านค้าในประเทศไทยนั้นแตกต่างกัน จึงใส่รายละเอียดในเอกสารตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้ไม่ครบถ้วน จึงส่งผลให้บ่อยครั้งเอกสารไม่ครบถ้วนตามระเบียบการเบิกจ่ายเงิน ส่งผลให้ทั้งกระบวนการเกิดปัญหาความล่าช้าตามไปด้วย

2. ขั้นตอนโปรแกรมจัดฝึกอบรม

ในโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์นี้ ผู้เขียนได้สร้างคู่มืออบรมขึ้นมา 1 ชุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบในการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 โปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วยกิจกรรม 2 กิจกรรม คือ 1) อบรมในหัวข้อ “ประเภทของค่าวัสดุอุปกรณ์ และค่าจ้างเหมาบริการ” และ 2) อบรมในหัวข้อ “ประเภทของค่าตอบแทน ค่าเดินทาง และค่าที่พัก” เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการบรรยายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับวิทยากร มีการฝึกปฏิบัติการด้านเอกสารให้ผู้เข้าอบรมได้ทดลอง ซึ่งมีรายละเอียดการบรรยายตามแผนผัง Flowchart ดังนี้





รูปที่ 3 ภาพบรรยากาศกิจกรรม การฝึกปฏิบัติการ
วันที่ 29 มกราคม 2562 ปีการศึกษา 2561 ตอนที่ 2

Figure 3 A pictures of research supplies fee training program on 29 January 2019, academic year 2018, Semester 2.

2.2 คู่มือการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัย
เพื่อทำวิทยานิพนธ์ ในคู่มือฯ จะประกอบไปด้วยหัวข้อต่างที่จำเป็นสำหรับการเขียน
โครงการฯ ได้แก่ 1. ผังขั้นตอนการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลโดยภาพรวม
2. ขั้นตอนการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลในส่วนของค่าวัสดุ/ค่าใช้สอย
3. แบบฟอร์มการเขียนโครงการ (ไทย/อังกฤษ) 4. หนังสือขออนุมัติงบประมาณการจัด
ทำโครงการสนับสนุนการวิจัย 5. หมวดค่าใช้จ่ายในโครงการวิจัย 6. หลักเกณฑ์การ
ปฏิบัติงาน และ 7. ตัวอย่างใบเสร็จที่ถูกต้อง (Finance and Supplies subdivision,
2019, pp. 1-20) อีกทั้งยังมี QR code ในการดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ ของการอบรม
อีกด้วย

Form Project in thai
ฟอร์มการเขียนโครงการ
ภาษาไทย



Form receipt
ใบสำคัญรับเงิน



Form Project in Eng
ฟอร์มการเขียนโครงการ
ภาษาอังกฤษ



Form
ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน



หนังสือขออนุมัติ
งบประมาณสนับสนุน



ตัวอย่างใบเสร็จที่ถูกต้อง



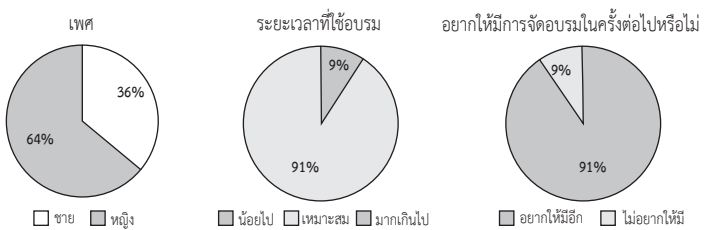
รูปที่ 4 QR Code ในการดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ ของการอบรม
Figure 4 QR Code for download the document training.
(Finance and Supplies subdivision, 2019, pp. 1)

3. ขั้นตอนประเมินประสิทธิผลของโปรแกรม

การวิจัยครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งสิ้น 17 คน โดยเข้าร่วมวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการวิจัย แต่ทั้งนี้ก็มีผู้เข้าร่วมวิจัยที่ตอบแบบประเมินประสิทธิผลกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 11 คน มีผลการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

3.1 ผลประเมินความเหมาะสมของโปรแกรม

ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นเป็นเพศหญิง ผลประเมินความเหมาะสมของโปรแกรมพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า โปรแกรมฝึกอบรมมีความเหมาะสมด้านระยะเวลาที่ใช้อบรม และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยากให้มีการจัดอบรมในครั้งต่อไป ดังแสดงให้เห็นในภาพกราฟต่อไปนี้



รูปที่ 5 แผนภูมิวงกลมอธิบายผลประเมินความเหมาะสมของโปรแกรม

Figure 5 Pie chart explaining gender, duration and the need for training again.

3.2 ผลประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมฝึกอบรม

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมฝึกอบรม

Table 1 The satisfaction of research supplies fee training program.

N = 11

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการอบรมโครงการ	36.4%	45.5%	18.1%	-	-
2. สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้	27.3%	63.6%	9.1%	-	-
3. การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้สามารถทำให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหา	45.5%	36.4%	18.1%	-	-
4. สถานที่ สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	54.5%	36.4%	9.1%	-	-
5. วิทยากรสามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็น	36.4%	36.3%	27.3%	-	-
6. วิทยากรสามารถตอบคำถามได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น	36.4%	54.5%	9.1%	-	-
7. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการอบรม	36.4%	54.5%	9.1%	-	-

จากตารางที่ 1 ผู้รับการอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมฝึกอบรมอยู่ในระดับมากจนถึงระดับมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการอบรมโครงการในระดับมาก สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมาก การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้สามารถทำให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด สถานที่ สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด วิทยากรสามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด วิทยากรสามารถตอบคำถามได้เข้าใจมากยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจโดยภาพรวมของการอบรมอยู่ในระดับมาก

3.3 ผลประเมินความรู้ก่อน-หลังการอบรม

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลความรู้ก่อน-หลังการอบรม

Table 2 Knowledge evaluation (before and after the training) of research supplies fee training program.

N = 11

ประเด็นความคิดเห็น	ความรู้				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความรู้ในเนื้อหา ก่อน การอบรม					
1. หัวข้อ “ค่าตอบแทน ค่าเดินทาง และค่าที่พัก”	18.2%	54.5%	9.1%	9.1%	9.1%
2. หัวข้อ “ค่าวัสดุอุปกรณ์ และค่าจ้างเหมาบริการ”	9.1%	54.5%	18.2%	9.1%	9.1%
ความรู้ในเนื้อหา หลัง การอบรม					
1. หัวข้อ “ค่าตอบแทน ค่าเดินทาง และค่าที่พัก”	36.4%	54.5%	9.1%	-	-
2. หัวข้อ “ค่าวัสดุอุปกรณ์ และค่าจ้างเหมาบริการ”	27.3%	63.6%	9.1%	-	-

จากตารางที่ 2 จะสังเกตเห็นได้ว่า ผู้ที่รับการอบรมนั้นมีความรู้ในเนื้อหาหลังการอบรมในจำนวนที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากในการอบรมนั้นผู้รับการอบรมจะได้ฝึกปฏิบัติจริงกับเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นตัวอย่างของจริง

3.4 ข้อคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมวิจัย

ในส่วนข้อคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดนั้น ผู้รับการอบรมได้กล่าวถึงความชื่นชอบที่วิทยากรมีการนำเสนอรูปแบบการอธิบายแบบ Flowchart ผู้รับการอบรมชื่นชมถึงเอกสารประกอบการบรรยาย ชื่นชมในทัศนคติของวิทยากรที่พยายามจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจในเนื้อหาการบรรยาย สุดท้ายคือผู้รับการอบรมมีความชื่นชอบที่โครงการมี QR code ในการดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ ของการบรรยายอบรม แลในส่วนข้อเสนอนั้น ส่วนใหญ่อยากให้เอกสารอบรมทั้งหมดมีคำอธิบายแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย

ดังนั้นจึงสรุปว่า โปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้มหาวิทยาลัยมหิดล มีประสิทธิภาพ เพราะมีการบรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) ผู้รับการอบรมพึงพอใจต่อการฝึกอบรม 2) โปรแกรมฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับผู้รับการอบรม และ 3) สามารถทำให้ผู้รับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์เพิ่มขึ้น

อภิปรายผลการศึกษา

จากสภาพปัญหาในปัจจุบันที่พบว่า นักศึกษาส่งเอกสารโครงการวิจัยก่อนถึงระยะเวลาดำเนินการล่วงหน้าเพียง 1 สัปดาห์ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่พัสดุไม่สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในโครงการวิจัยได้ทันตามระยะเวลา ทำให้นักศึกษาไม่สามารถวางแผนการดำเนินงานเข้าพื้นที่ หรือทำวิจัยได้ตามแผนงานตั้งไว้ อีกทั้งนักศึกษายังไม่สามารถแยกหมวดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในโครงการได้อย่างถูกต้อง ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่พัสดุต้องมีการแก้ไขเอกสารไปมา ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ อีกทั้งการจัดส่งเอกสารขออนุมัติโครงการวิจัยล่าช้ายังส่งผลทำให้ฝ่ายพัสดุไม่สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้ทันตามความต้องการ เนื่องจากสถาบันฯจะต้องมีการส่งเอกสารไปยังบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อให้คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง

ซึ่งอาจส่งผลให้ไม่ทันเวลาต่อการใช้งานของนักศึกษา หรือในกรณีเกิดเหตุการณ์นักศึกษาได้สำรองเงินจ่ายไปก่อน และนำใบเสร็จส่งให้เจ้าหน้าที่เพื่อทำการเบิก แต่รายละเอียดของใบเสร็จไม่ถูกต้อง นอกจากนี้รายการในใบเสร็จบางรายการไม่สามารถเบิกได้ เนื่องจากเป็นรายการครุภัณฑ์ต่ำกว่าเกณฑ์ ไม่สามารถเบิกจ่ายเงินได้ ส่งผลให้นักศึกษาต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง ปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นในกรณีเป็นนักศึกษาต่างชาติ เนื่องจากด้วยภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับร้านค้าในประเทศไทยนั้นแตกต่างกัน จึงใส่รายละเอียดในเอกสารตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้ไม่ครบถ้วน จึงส่งผลให้บ่อยครั้งเอกสารไม่ครบถ้วนตามระเบียบการเบิกจ่ายเงิน ยังส่งผลให้ทั้งกระบวนการเกิดปัญหาความล่าช้าตามไปด้วย

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นทำให้ผู้วิจัยได้คิดสร้างโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ และได้สร้างคู่มือประกอบการอบรมขึ้นมา 1 ชุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบในการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research Supplies Fee) ประกอบด้วยกิจกรรม 2 กิจกรรม คือ 1) อบรมในหัวข้อ “ประเภทของค่าวัสดุอุปกรณ์ และค่าจ้างเหมาบริการ” และ 2) อบรมในหัวข้อ “ประเภทของค่าตอบแทน ค่าเดินทาง และค่าที่พัก” เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ บรรยายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับวิทยากร มีการฝึกปฏิบัติการด้านเอกสารให้ผู้เข้าอบรมได้ทดลอง ส่วนคู่มือการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ ในคู่มือฯ ดังกล่าว จะประกอบไปด้วยหัวข้อต่างที่จำเป็นสำหรับการเขียนโครงการฯ ได้แก่ 1. ผังขั้นตอนการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลโดยภาพรวม 2. ขั้นตอนการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลในส่วน of ค่าวัสดุ/ค่าใช้สอย 3. แบบฟอร์มการเขียนโครงการ (ไทย/อังกฤษ) 4. หนังสือขออนุมัติงบประมาณการจัดทำโครงการสนับสนุนการวิจัย 5. หมวดค่าใช้จ่ายในโครงการวิจัย 6. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน และ 7. ตัวอย่างใบเสร็จที่ถูกต้อง (Finance and Supplies subdivision, 2019, pp. 1-20) อีกทั้งยังมี QR code ในการดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ ของการอบรมอีกด้วย

จากผลการศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research Supplies Fee) นั้นพบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมฝึกอบรมอยู่ในระดับมากจนถึงระดับมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการอบรมโครงการในระดับมาก สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมาก การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้สามารถทำให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด สถานที่ สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด วิทยากรสามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด วิทยากรสามารถตอบคำถามได้เข้าใจมากยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจโดยภาพรวมของการอบรมอยู่ในระดับมาก และผู้ที่รับการอบรมนั้นมีความรู้ในเนื้อหาหลังการอบรมในจำนวนที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากในการอบรมนั้นผู้เข้ารับการอบรมจะได้ฝึกปฏิบัติจริงกับเอกสารต่างๆที่เป็นตัวอย่างของจริง ดังนั้นแล้วผู้วิจัยจึงคาดหวังถึงประโยชน์ของโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research Supplies Fee) นี้และเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนานโยบาย และปฏิบัติงานสำหรับการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

1. เนื่องจากนักศึกษาของสถาบันมีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ดังนั้น เอกสารการอบรมทั้งหมดที่ใช้การทำกิจกรรมโครงการ ควรตอบสนองความต้องการผู้เข้าร่วมโครงการโดยให้มีการแปลเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมดด้วย
2. ผู้ออกแบบกิจกรรมควรคำนึงถึงรูปของแบบฝึกทักษะเชิงปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดความกระตือรือร้น และเข้าใจเนื้อหาของการอบรมเพิ่มมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการบรรจุโปรแกรมฝึกอบรมนี้ไว้ในแผนงานประจำปีระดับหลักสูตร และมีปฏิทินแก่นักศึกษาและบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม

4. ควรมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาให้เหมาะสมกับสภาพผู้เข้ารับการอบรมอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรดำเนินการวิจัยศึกษาแนวทางการจัดโปรแกรมฝึกอบรมการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย โดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (Research Supplies Fee) ในรูปแบบออนไลน์ (Web Conference) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยประเมินผล (Evaluation Research)

เอกสารอ้างอิง

Finance and Supplies subdivision. (2019). *Manual Research Supplies Free of Doctor of philosophy program and Master of science program in science and technology education (international program)*. Nakhon pathom : Institute of Innovative Learning, Mahidol University. (in Thai)

งานคลังและพัสดุ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). *คู่มือการเขียนโครงการเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้ค่าลงทะเบียนวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษา (หลักสูตรนานาชาติ)*. นครปฐม : สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล.

Institute of Innovative Learning. (2018). *Vision Mission and Core Values Management (2018-2020) Institute of Innovative Learning*. Nakhon pathom : Institute of Innovative Learning, Mahidol University. (in Thai)

สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). *วิสัยทัศน์ นโยบาย ยุทธศาสตร์ การบริหาร สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ระยะ 19 ปี (พ.ศ. 2561- 2579)*. นครปฐม : สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล.

Kalong, P., Klinpayom, N. (2018). *Need assessment analysis for procurement management of doctor of philosophy program and Master of science program in science and technology education (international program)*. Nakhon pathom : Institute of Innovative Learning, Mahidol University. (in Thai)

พิชามญช์ กาหลง และนิรชา กลิ่นพยอม. (2561). *การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนางานด้านการจัดซื้อจัดจ้างโครงการวิจัยของนักศึกษาลัทธิไตรศึกษาชั้นปริญญาตรีและหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล*. นครปฐม : สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล.

Mahidol University. (2019). *National Strategy Resize*. Retrieved from <https://mahidol.ac.th/lib/pdfjs-viewer-shortcode/pdfjs/web/viewer.php?file=https://mahidol.ac.th/documents/National-Strategy-Resize.pdf&download=true&print=true&openfile=false> (in Thai)

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). *ประชุมการมอบนโยบายและการบรรยายพิเศษ เรื่อง บทบาทของมหาวิทยาลัยต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ*. สืบค้น 21 ธันวาคม 2562, <https://mahidol.ac.th/lib/pdfjs-viewer-shortcode/pdfjs/web/viewer.php?file=https://mahidol.ac.th/documents/National-Strategy-Resize.pdf&download=true&print=true&openfile=false>

รูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ The Marketing Management Model of Products for the People with Disabilities Group (PWD)

ศุภชัย เหมือนโพธิ์^{1*}

¹คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อำเภอกำแพงแสน
จังหวัดนครปฐม 73140

¹Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kamphaeng Saen
Campus, Nakhon Pathom 73140 Thailand

*Corresponding, e-mail: suppachai_mur@hotmail.com

Received: 18 April 2020 / Revised: 5 May 2020 / Accepted: 28 May 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ 2) พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ และ 4) ประเมินผลและถอดบทเรียนรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคนพิการ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้ ขั้นที่ 1 การวิจัย (Research : R1) การศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ขั้นที่ 2 การพัฒนา (Development : D1) การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด ขั้นที่ 3 การวิจัย (Research : R2) การสำรวจความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด ขั้นที่ 4 การพัฒนา (Development : D2) การถอดบทเรียน รูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจุบันผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการยังไม่ได้รับการยอมรับมากนัก ผู้ประกอบการยังขาดความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ และเหตุผลที่ผู้บริโภคไม่ซื้อผลิตภัณฑ์คนพิการ คือ สถานที่จัดจำหน่ายอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน ไม่สะดวกต่อการเดินทาง 2) ผู้วิจัยพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดกลุ่มคนพิการ(MMPW DModel) ได้แก่ P1 : ผลิตภัณฑ์ เน้นเรื่องคุณภาพ ความเชื่อมั่น มาตรฐานและกำลังการผลิต และ

นวัตกรรม P2 : ราคา การตั้งราคาตามวัตถุดิบ ระยะเวลาการดำเนินงานของคนพิการ และความรับผิดชอบต่อสังคม P3 : ช่องทางการจัดจำหน่าย การทำการตลาด Online Marketing และ Offline Marketing P4 : การส่งเสริมทางการตลาด แบ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง และการส่งเสริมการขาย P5 : บุคลากร มีการฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดความสามารถในการบริหารจัดการ P6 : กระบวนการแบบมีส่วนร่วมระหว่างนโยบายของรัฐ กับส่วนงานรัฐ เอกชน และอื่น ๆ P7 : ลักษณะทางกายภาพ การบริการที่สมบูรณ์แบบ สร้างความประทับใจทั้งด้านภาพลักษณ์ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีการตัดสินใจซื้อในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 4) รูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด ผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ สิ่งสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ คือ การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ตั้งแต่ ผู้ประกอบการ ผู้ขาย ผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การบริหารจัดการทางการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลุ่มคนพิการ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the buying decision components for products among people with disabilities group (PWD), 2) to develop the marketing management model of product for people with disabilities group (PWD), 3) to study the satisfaction with the marketing management model of product for people with disabilities group (PWD), and 4) to evaluate and explore lessons learned from the marketing management model of product for people with disabilities group (PWD). The methodology of this study consisted of several steps : Step 1, Research (R1) by exploring buying decision components for products among

PWD; Step 2, Development (D1) by developing the marketing management model of product for PWD; Step 3, Research (R2) by surveying the satisfaction with the developed marketing management model; and Step 4, Development (D2) by extracting lessons learned from the marketing management model. The results of this research indicated that 1) throughout the times, people with disabilities group (PWD) have not been socially accepted. Personnel lacked management potential. A reason of refusing goods produced by PWD was inconvenient distribution channel where was far from buyers' home/office, 2) Marketing Management People with Disabilities Model (MMPWD Model) was developed by the researcher, comprising Product (P1), Price (P2), Place (P3), Promotion (P4), People (P5), Process (P6), and P7 (Physical Evidence). P1 : the product was produced with quality-oriented manner, enhanced confidence, standards and production capacity and innovation. P2 : Price, the products were priced to be consistent with raw materials, the work duration of PWD, and corporate social responsibility. P3 : Place was characterized by both online marketing and offline marketing. P4 : Promotion, which was divided public relations, direct marketing, and sales promotion. P5 : People, personnel were trained to achieve their management capabilities. P6 : Process, which was participatory process between government sector, private sectors and others. P7 : Physical Evidence, which was perfect service, building impressiveness in image. 3) The results of surveying the satisfaction showed that the consumers' satisfaction with the developed the marketing management model of product for PWD was at a high level with a mean of 3.70. The consumers' buying decision was at a high level with a mean of 3.80. and 4) The marketing management model of product for people with disabilities group (PWD) shall be successful due to the participation

of all parties, from entrepreneurs, sellers, consumers, and related agencies to develop the effective and efficient marketing management model in a sustainable manner.

Keywords : Marketing management, Product development, People with Disabilities

บทนำ

โลกธุรกิจในยุคแห่งการสื่อสารไร้พรมแดนในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงไป มีความสะดวกสบาย ผลิตรักรักรหลากหลาย มีการแข่งขันกันระหว่างผู้ประกอบการทั้งไทยและต่างประเทศอย่างเข้มข้น ต่างก็มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ตรงใจที่สุด ทั้งด้านคุณภาพสินค้า ปริมาณ และการส่งมอบที่มีความรวดเร็ว รวมทั้งมีต้นทุนที่ประหยัดและคุ้มค่า (Sinluenam, R. & Jadesadalug, W., 2017) ซึ่งการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดความสำเร็จควรสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สร้างคุณค่ากับผู้บริโภค พัฒนารูปแบบของบรรจุภัณฑ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน (Chiarakul, 2014)

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จ และอีกหลายคนยังไม่สามารถไปถึงจุดหมายได้ ทั้งนี้ ในสังคมปัจจุบันมีผู้ประกอบการอีกกลุ่มหนึ่งที่มีคุณลักษณะพิเศษหรือคุณลักษณะเฉพาะ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการสูงอายุ กลุ่มผู้ประกอบการผลิตรักรักรคนพิการ และกลุ่มผู้ประกอบการสินค้าในชุมชน ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการเหล่านี้ล้วนมีเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จทั้งสิ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการที่มีความรู้ความสามารถในการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ทำให้กลุ่มคนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งกลุ่มคนพิการถือว่าเป็นหนึ่งในทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาคคนพิการให้เต็มตามศักยภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Ministry of Social Development and human security Empowering Independent Living for Persons with Disabilities, 2019) ปัจจุบันหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้

สามารถใช้ชีวิตประจำวัน โดยผ่านทางการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคม แต่มีข้อจำกัดหลาย ๆ ประการ ทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร ความตระหนักของคณพิการและผู้ดูแลคณพิการ จึงทำให้คณพิการส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับบริการ หรือสร้างอาชีพให้กับตัวเองอย่างทั่วถึง ซึ่งกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคณพิการตระหนักถึงความสำคัญของคณพิการ ส่งเสริมให้มีรายได้ มีอาชีพเลี้ยงตนเอง พร้อมทั้งสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

จากสถานการณ์ทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาดจำนวนมากมีวงจรผลิตภัณฑ์สั้นลง ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะอยู่รอดในตลาด จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความแปลกใหม่ และเพื่อให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องตรงกับลักษณะความต้องการของผู้บริโภคอยู่เสมอ การพัฒนาสินค้าใหม่ การปรับปรุงให้ดีขึ้น ถือเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่ผู้ประกอบการต้องทำ นอกจากนี้ในเชิงธุรกิจ ผู้ประกอบการอาจใช้วิธีการต่อยอดผลิตภัณฑ์เดิมที่มีจุดเด่นสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้ามากขึ้น (Office of Small and Medium Enterprise Promotion., 2014)

ด้วยความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคณพิการ โดยใช้กรณีศึกษา ร้านค้าชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติก จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการรูปแบบการจัดการทางการตลาด ตั้งแต่ส่วนประสมทางการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดวางผลิตภัณฑ์ และการตกแต่งสถานที่ภายในร้าน ให้มีความสวยงาม สร้างมูลค่า และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กลุ่มคณพิการ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคณพิการ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด

ผลิตภัณฑ์กลุ่มคณพิการ

4. เพื่อประเมินผลและถอดบทเรียนรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด
ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคนพิการ

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทางการตลาด

การบริหารจัดการทางการตลาด (Marketing Management) หมายถึง กระบวนการของการวิเคราะห์ (analyze) การวางแผน (planning) การปฏิบัติตามแผน (implementing) การร่วมมือ (coordinating) และการควบคุม (control) ถูกออกแบบ เพื่อการสร้างสรรค์ (creative) และดำรงรักษาผลประโยชน์โดยการแลกเปลี่ยน (exchange) กับเป้าหมายสำหรับจุดมุ่งหมายของการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของบริษัท อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายและก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อตัวบุคคลและองค์การ ใน ขณะเดียวกันวิวัฒนาการทางการตลาดมาจากปรัชญาการบริหารจัดการเริ่มต้นจาก 1) แนวความคิดด้านการผลิต และผลิตภัณฑ์ 2) แนวความคิดด้านการขาย 3) แนวความคิดด้านการตลาด และ 4) แนวความคิดด้านการตลาดเพื่อสังคม (Tantragoon, R., 2010)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือ องค์ประกอบที่สำคัญในการ ดำเนินงานการตลาด เป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้อง สร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (Sereerat, S. et. Al., 1998) ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ และสร้างความ พึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่าง ที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการ ส่วนประสมการ ตลาดแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอ ขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะ มีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ 2) ราคา (Price) หมายถึง เป็นสิ่งกำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ในรูปของเงินตราผู้บริโภคจะใช้ราคาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพและคุณค่าของ ผลิตภัณฑ์ที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับสินค้าเป็นส่วนหนึ่ง ที่จะจูงใจให้เกิดการซื้อ 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง โครงสร้างหรือ

ช่องทางหลังจากผู้บริโภคทราบข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากโฆษณาแล้วจนเกิดความสนใจและอยากทดลองใช้แต่ถ้าไม่สามารถจะหาซื้อได้อย่างสะดวกแล้วส่วนใหญ่จะล้มเลิกความตั้งใจแล้วเปลี่ยนไปซื้อยี่ห้ออื่นที่หาได้สะดวกกว่า และ 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสาร (Philip Kotler, 2003)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ เป็นการนำหลักเกณฑ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้ตัดสินใจมีโอกาสผิดพลาดน้อยลงหรือการตัดสินใจได้ถูกต้องมากขึ้น การตัดสินใจที่จะมีขึ้นภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถทำการประเมินได้ และใช้กฎเกณฑ์หรือเครื่องมือดังกล่าวพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดในการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม การทำการตัดสินใจได้นำเอาความน่าจะเป็นเชิงจิตและแบบเงื่อนไขเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ ทั้งนี้เพราะบุคคลต่างมีเหตุผลในการดำเนินธุรกิจของตนย่อมต้องการเลือกผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่ดีที่สุด แต่ถ้ามีทางเลือกเพียงทางเดียว ปัญหาการตัดสินใจก็ไม่เกิดขึ้น เพราะถึงอย่างไรก็ต้องเลือกตามวิถีทางเดียวที่มีอยู่ นั้น ซึ่งจะไม่มีการเปรียบเทียบว่าผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่ดีที่สุดหรือไม่ แต่ถ้ามีวิธีให้ผลตอบแทนมากกว่าหนึ่งทางแล้ว ก็จะต้องมีการตัดสินใจเลือกทางหรือวิธีที่จะทำได้ ผลตอบแทนมากที่สุด ซึ่งการตัดสินใจเลือกดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงได้พยายามหาสิ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูงสุด มีดังนี้ (Jaturongkul, A., 2000)

3.1 ปัจจัยภายในบุคคล (Internal variables) ประกอบด้วย 1) ความต้องการ (Needs) 2) แรงจูงใจ (Motives) 3) บุคลิกภาพ (Personality) 4) การรู้ (Awareness) 5) การรับรู้ การสัมผัส (Perception) 6) การเรียนรู้ (Learning) และ 7) ทัศนคติ (Attitudes)

3.2 ปัจจัยภายนอกของบุคคล (External variables) ประกอบด้วย 1) ครอบครัว (Family influences) 2) สังคม (Social influences) 3) ธุรกิจ (Business influences) 4) วัฒนธรรม (Cultural influences) 5) เศรษฐกิจหรือรายได้ (Economic or income influences)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตลาดเพื่อสังคม

การตลาดเพื่อสังคม (Social Marketing) หมายถึง การนำกลยุทธ์การตลาดในทางธุรกิจหรือที่ใช้เพื่อการพาณิชย์ มาเป็นเครื่องมือในการรณรงค์เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม โดยกลุ่มเป้าหมายของการรณรงค์ไม่จำเป็นต้องซื้อหรือบริโภคสินค้าและบริการขององค์กร แต่ต้องการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์ที่เป็นไปเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะของสังคมกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งองค์ประกอบการตลาดเพื่อสังคมที่ทำให้แตกต่าง ประกอบด้วย 1) การวิจัยทางการตลาด (Marketing Research) 2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) 3) การใช้สิ่งจูงใจ (The use of incentives) และ 4) การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Facilitation) (Philip Kotler & Nancy R. Lee., 2008)

วิธีดำเนินการวิจัย

Table 1 Methodology

	ขั้นที่ 1 (R1) การวิจัย (Research : R1) การศึกษาองค์ประกอบ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ กลุ่มคนพิการ The study on purchasing decision of disabled group products	ขั้นที่ 2 (D1) การพัฒนา (Development : D1) การพัฒนารูปแบบการบริหาร จัดการทางการตลาด The marketing management development	ขั้นที่ 3 (R2) การวิจัย (Research : R2) การสำรวจความพึงพอใจต่อ รูปแบบการบริหารจัดการ ทางการตลาด The marketing management satisfaction survey	ขั้นที่ 4 (D2) การพัฒนา (Development : D2) การถอดบทเรียน รูปแบบ การบริหารจัดการทางการ ตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคน พิการ Lesson learned of marketing management of disabled group products
วิธีดำเนินการวิจัย	1.1 ศึกษาแนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์ 1.2 ศึกษาสภาพปัญหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ต่อการบริหารจัดการทางการ ตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ 1.3 สำรวจการตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคนพิการ	2.1 การจัดอบรมให้ความรู้ เพื่อพัฒนา ศักยภาพผู้ ประกอบการ และการ ประเมินความรู้ก่อน-หลังได้ รับการอบรม 2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการ ทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่ม คนพิการ	3.1 ผู้วิจัยทำการสำรวจความพึง พอใจที่มีต่อรูปแบบการบริหาร จัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์ กลุ่มคนพิการกับกลุ่มลูกค้า เป้าหมาย	4.1 การประเมินผล และ การถอดบทเรียน รูปแบบ การบริหารจัดการทางการ ตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคน พิการ

	ขั้นที่ 1 (R1) การวิจัย (Research : R1) การศึกษาองค์ประกอบ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ กลุ่มคนพิการ The study on purchasing decision of disabled group products	ขั้นที่ 2 (D1) การพัฒนา (Development : D1) การพัฒนารูปแบบการบริหาร จัดการทางการตลาด The marketing management development	ขั้นที่ 3 (R2) การวิจัย (Research : R2) การสำรวจความพึงพอใจต่อ รูปแบบการบริหารจัดการ ทางการตลาด The marketing management satisfaction survey	ขั้นที่ 4 (D2) การพัฒนา (Development : D2) การถอดบทเรียน รูปแบบ การบริหารจัดการทางการ ตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคน พิการ Lesson learned of marketing management of disabled group products
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และประชากรกลุ่มตัวอย่าง	1.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์บุคลากรชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติก และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 15 - 20 คน 1.2 แบบสอบถามการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคนพิการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 400 คน โดยใช้การแทนค่าสูตร Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) (Taro Yamane, 1967)	2.1 แบบสอบถามประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรม ใช้เป็นแนวทางในการประเมินความรู้ ผู้เข้าร่วมรับการอบรมทั้งก่อนและหลังรับการอบรม ประกอบด้วยบุคลากรชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติก และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 25-30 คน องค์ประกอบของแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูล คำถามในการวัดความรู้ จำนวน 20 ข้อ	3.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์คนพิการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้บริโภค ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 400 คน โดยใช้การแทนค่าสูตร Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) (Taro Yamane, 1967) 3.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์คนพิการ จำนวน 15 - 20 คน	

สรุปผลและอภิปรายผล

ขั้นที่ 1 การวิจัย (Research : R1) การศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ

1. สภาพปัญหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคต่อการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ผลการวิจัยพบว่า ผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการมีจุดแข็งคือ บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการผลิตสินค้า ต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำ จุดอ่อนคือผลิตภัณฑ์บางประเภทมีอายุสั้น ทำให้ไม่สามารถผลิตสินค้าออกมาได้มากนัก อาจทำให้เสียต้นทุนในการผลิต ส่วนใหญ่ร้านค้าของกลุ่มคนพิการไม่มีการบริหารจัดการ

ที่ดี และไม่มีการทำบัญชีรายรับรายจ่าย ทำให้ไม่สามารถควบคุมสต็อกสินค้าได้ ด้านโอกาสทางการตลาด คือ ภาครัฐให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์คนพิการมากยิ่งขึ้น มีเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ช่วยในการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทำให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและนำเสนอสินค้าให้กับผู้บริโภคมากขึ้น แต่อุปสรรคสำคัญ คือ สภาพเศรษฐกิจตกต่ำทำให้อำนาจการซื้อลดลง ส่งผลให้ผู้บริโภคจ่ายเงินประหยัดมากขึ้นนอกจากนี้ปัญหาการขาย มีการแข่งขันจากกลุ่มอื่น ๆ ที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ในลักษณะเดียวกัน

2. การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคนพิการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.80) มีช่วงอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 27.80) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 54.40) มีอาชีพพนักงานเอกชน (ร้อยละ 29.8) และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ร้อยละ 29.80) พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ผู้บริโภคเคยซื้อผลิตภัณฑ์ของคนพิการ จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.20) ส่วนใหญ่ซื้อผลิตภัณฑ์ของคนพิการ 1-2 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 55.80) ซื้อสินค้าเบ็ดเตล็ด เช่น ของใส่ทิชชู กระเป๋าสตางค์ ผ้าเช็ดมือ ฯลฯ (ร้อยละ 40.00) ผู้บริโภคใช้การตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง (ร้อยละ 66.70) เดินทางมาซื้อวันจันทร์-ศุกร์ (ร้อยละ 54.50) ช่วงเวลาที่มาซื้อคือ 12.01-14.00 น. (ร้อยละ 38.20) และเหตุผลในการซื้อคือ คุณภาพสินค้า (ร้อยละ 36.40) 2) ผู้บริโภคไม่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ของคนพิการ จำนวน 235 คน (ร้อยละ 58.80) ส่วนใหญ่รู้จักร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของคนพิการ (ร้อยละ 74.90) เหตุผลที่ผู้บริโภคไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ของคนพิการ คือ สถานที่จัดจำหน่ายอยู่ไกลบ้าน/ที่ทำงาน (ร้อยละ 37.40) ในอนาคตหากมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ สถานที่จัดจำหน่าย ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ (ร้อยละ 88.50) และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของคนพิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Chusornsai, S. (2011) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพใต้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพใต้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ขั้นที่ 2 การพัฒนา (Development : D1) การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด

จากการศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ และสภาพการณ์ปัญหาของร้านค้ากลุ่มคนพิการ จึงทำการศึกษาร้านค้าชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติก จังหวัดปทุมธานี โดยมีการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดกลุ่มคนพิการ ดังนี้

1. การจัดอบรมให้ความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการประเมินความรู้ก่อน-หลังได้รับการอบรม การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยผู้วิจัยจัดอบรม เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด และด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ รูปแบบทางการตลาด ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ได้ เมื่อผู้เชี่ยวชาญดำเนินการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้เพิ่มมากขึ้น จากการประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรม Pretest & Posttest ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 25 คน มีผลการทดสอบแบบสอบถามหลังการอบรม (Posttest) สูงกว่า การทดสอบก่อนการอบรม (Pretest)

2. การอบรมเชิงปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ จากการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบของการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคนพิการ พบว่า ผลิตภัณฑ์บางอย่างยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากนัก เนื่องจากรูปแบบของผลิตภัณฑ์ยังไม่มีความโดดเด่น ฉลากที่บอกคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ยังขาดความน่าเชื่อถือ อีกทั้งรูปแบบการจัดการทางการตลาดยังไม่ดีเท่าที่ควร ขาดการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ และสถานที่จัดจำหน่ายยังไม่เหมาะสมมากนัก สามารถพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์คนพิการ ได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้วิจัยทำการปรับปรุงพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และสร้างความแตกต่าง เข้าถึงได้ง่าย โดยเน้นคุณภาพ ความเชื่อมั่น มั่นใจ มาตรฐานและกำลังการผลิต และนวัตกรรม ดังนี้

1.1 ชื่อร้านค้า จากเดิมชื่อร้านค้าชมรมผู้ปกครองบุคคลออทิสติก จังหวัดปทุมธานี เปลี่ยนเป็น ออร์ทิส-อาร์ต

1.2 จัดทำรูปเล่ม รวบรวมข้อมูลสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกกับลูกค้า โดยระบุรายละเอียดเป็นหมวดหมู่ มีรูปภาพประกอบและราคาที่ชัดเจน



Figure 1 Product samples

1.3 ปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ของสินค้า โดยการใส่ข้อความเกี่ยวกับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย รวมไปถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการติดต่อกับทางร้านไว้ที่สินค้า



Figure 2 Label concept

2. ด้านราคา การตั้งราคา ผู้วิจัยจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย และวิธีการเช็คสินค้าคงคลัง เพื่อให้ทางร้านทราบถึงสินค้าคงเหลือในแต่ละวัน และสามารถสรุปยอดขายต่อวันได้อย่างรวดเร็ว

ว/ด/ป ก.ย. 61	รายการ	รายรับ (บาท)	รายจ่าย (บาท)	คงเหลือ (บาท)	หมายเหตุ
1	- ขายงานเซรามิก (ชานดำข้าวรถไฟ) 2 อัน (อันละ 250)	500		500	
	- จัดดอกไม้	650		1,150	
	- ซื้อผ้าคลุมโต๊ะ 1 อัน (อันละ 180)		180	970	
	สินค้าคงเหลือ				

Figure 3 Income-expenses account sample

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้วิจัยทำการปรับปรุง Fanpage และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสะดวกสบาย เข้าถึงง่ายต่อการใช้งาน นำเสนอเรื่องราวที่ทำให้มีผลต่อการจดจำตราสินค้าได้ดี

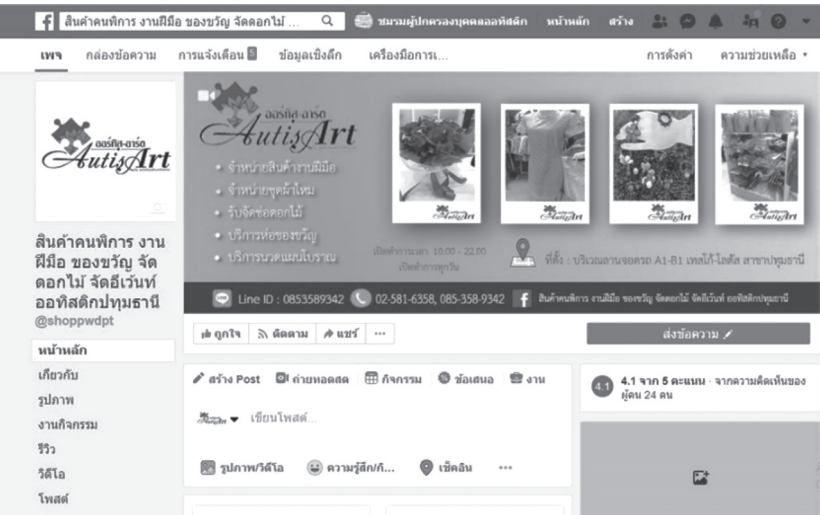


Figure 4 Facebook Fanpage Autism-Art

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาดทำการส่งเสริมการขายโดยการจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ตามเทศกาลและโอกาสที่เหมาะสม เช่น วันพ่อ วันวาเลนไทน์ วันคริสต์มาส เป็นต้น

จากการศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องและสำรวจข้อมูลพื้นฐาน การตัดสินใจข้อผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงการทำงานของผู้ประกอบการ จึงเกิดรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ โดยใช้รูปแบบ MMPWD Model

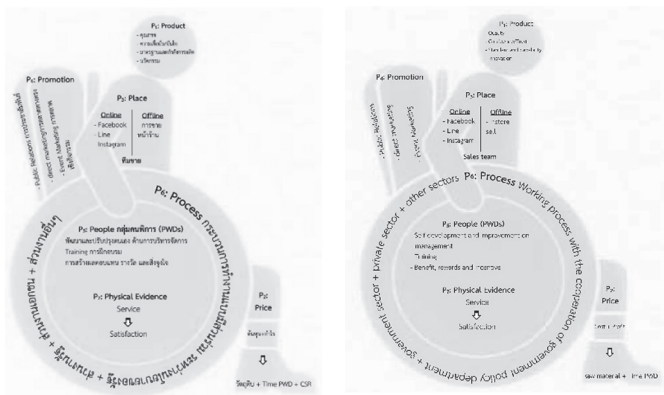


Figure 5 MMPWD Model

รูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดกลุ่มคนพิการ (Marketing Management People with Disabilities Model : MMPWD Model) ประกอบด้วย

1. P1 : Product (ผลิตภัณฑ์) หมายถึง การพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ หรือ มีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมของธุรกิจให้มีคุณสมบัติที่ดีขึ้นกว่าเดิม สร้างความแตกต่าง โดยคำนึงถึง 1) คุณภาพ 2) ความเชื่อมั่น มั่นใจ 3) มาตรฐานและกำลังการผลิต และ 4) นวัตกรรม

2. P2 : Price (ราคา) หมายถึง การกำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ ซึ่งมีมูลค่าในสายตาของผู้บริโภค กำหนดจากต้นทุน + กำไรที่ต้องการ โดยต้นทุนมาจาก 1) วัตถุดิบ 2) เวลาการดำเนินงาน/การผลิตของกลุ่มคนพิการ (Timing PWD) 3) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)

3. P3 : Place (ช่องทางการจัดจำหน่าย) หมายถึง สถานที่ในการจัดจำหน่าย แบ่งออกเป็น 2 ด้าน 1) ช่องทางออนไลน์ (Online) ผ่านทาง Facebook Line Instagram Twitter ฯลฯ 2) ช่องทางออฟไลน์ (Offline) ผ่านทางการขายหน้าร้าน

4. P4 : Promotion (การส่งเสริมทางการตลาด) หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยการจัดโปรโมชั่น เช่น การลดราคาช่วงเทศกาลต่าง ๆ การจับคู่ผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มยอดขาย เป็นต้น และจัดให้มีพนักงานแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการในการส่งเสริมการขาย

5. P5 : People (บุคลากร) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับคน หรือพนักงาน สร้างความพึงพอใจกับผู้บริโภค ผู้ประกอบการต้องมีการฝึกอบรม ให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาและปรับปรุงตนเอง อีกทั้งจะต้องมีการสร้างผลตอบแทนรางวัล และสิ่งจูงใจให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

6. P6 : Process (กระบวนการ) หมายถึง กระบวนการแบบมีส่วนร่วมระหว่างนโยบายของรัฐ กับส่วนงานรัฐ เอกชน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลุ่มคนพิการมีประสิทธิภาพ เป็นที่รู้จักของผู้บริโภค

7. P7 : Physical Evidence (ลักษณะทางกายภาพ) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ลูกค้ามาซื้อผลิตภัณฑ์/บริการต้องพบเจอ โดยเน้นการบริการสมบูรณ์แบบ (Full Service) เพื่อสร้างความประทับใจทั้งหมด

สอดคล้องกับ Eickelpasch, A.F., Lejpras, A. & Stephan, A. (2010) ศึกษาเรื่อง Location and Internal Sources of Firm Competitive Advantage : Applying Porter's Diamond Model at the Firm Level. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบริหารจัดการภายในด้านนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน ปัจจัยด้านอุปสงค์ องค์กรประกอบในการดำเนินธุรกิจ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง สภาพการแข่งขัน และนโยบายรัฐบาล เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการประเมินความสามารถในการ

แข่งขัน และสอดคล้องกับ Chotchuang, B., Boonyasopon, T. & Attavinijtrakarn, P. (2019) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการร้านค้ากาแฟสด ผลการศึกษาพบว่า ระบบการบริหารจัดการ “มงกุฎแห่งความสำเร็จ 10P” ประกอบด้วย 1) People (บุคลากรภายในองค์กร) 2) Perspective (ทัศนคติภาพลักษณ์ตัวตนองค์กร) 3) Product (สินค้า) 4) Philosophy (ปรัชญาองค์กร) 5) Performance (ประสิทธิภาพ) 6) Place (ทำเลที่ตั้ง) 7) Promotion (การส่งเสริมการขาย) 8) Price (ราคา การสร้างมูลค่าเพิ่ม) 9) Perception (ความเข้าใจ แนวคิด) และ 10) Personality (บุคลิกภาพบุคลากรในองค์กร)

ขั้นที่ 3 การวิจัย (Research : R2) การสำรวจความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ร้านออร์ทิส-อาร์ต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.30) มีช่วงอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 35.50) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 50.20) มีอาชีพพนักงานเอกชน (ร้อยละ 37.50) และมีรายได้ต่อเดือน 20,001–25,000 บาท (ร้อยละ 26.30) รูปแบบ MMPWD Model ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยแบ่งเป็น P1 : Product (ผลิตภัณฑ์) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) P2 : Price (ราคา) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) P3 : Place (ช่องทางการจัดจำหน่าย) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) P4 : Promotion (การส่งเสริมทางการตลาด) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) P5 : People (บุคลากร) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) P6 : Process (กระบวนการ) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และ P7 : Physical Evidence (ลักษณะทางกายภาพ) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และผู้บริโภครู้สึกตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการร้านออร์ทิส-อาร์ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)

ขั้นที่ 4 การพัฒนา (Development : D2) การถอดบทเรียนรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ

จากการศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ พัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ และสำรวจความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด สิ่งสำคัญคือ การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ตั้งแต่ผู้ประกอบการ ผู้ขาย ผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้การพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ประสบความสำเร็จ แนวทางการในการจัดการรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาด 1) การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ คนพิการ ประกอบด้วย การเรียนรู้ ภูมิปัญญา การรวมกลุ่ม และการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน 2) กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการที่คำนึงถึง คุณภาพ มาตรฐานและกำลังการผลิต และนวัตกรรม ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ (Marketing Management People with Disabilities Model : MMPWD Model) ได้แก่ P1 : Product (ผลิตภัณฑ์) เน้นเรื่องคุณภาพความเชื่อมั่น มั่นใจ มาตรฐานและกำลังการผลิต และนวัตกรรม P2 : Price (ราคา) การตั้งราคาตามวัตถุดิบ ระยะเวลาการดำเนินงานของคนพิการ และความรับผิดชอบ ต่อสังคม P3 : Place (ช่องทางการจัดจำหน่าย) การทำการตลาด Online Marketing และ Offline Marketing P4 : Promotion (การส่งเสริมทางการตลาด) แบ่งเป็น Public Relations (การประชาสัมพันธ์) Direct Marketing (การตลาดทางตรง) และ Event Marketing (การตลาดเชิงกิจกรรม) P5 : People (บุคลากร) มีการฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดความสามารถ P6 : Process (กระบวนการ) กระบวนการแบบมีส่วนร่วม ระหว่างนโยบายของรัฐ กับส่วนงานรัฐ เอกชน และอื่น ๆ ร่วมมือกันพัฒนา ผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการมีประสิทธิภาพ เป็นที่รู้จักของผู้บริโภค P7 : Physical Evidence (ลักษณะทางกายภาพ) เป็นการบริการที่สมบูรณ์แบบ (Full Service) เพื่อสร้างความพึงพอใจกับผู้บริโภค สอดคล้องกับ ฉัตรชัย อินทสังข์ (2554) ศึกษาเรื่องตลาดเฉพาะกลุ่ม หนทางสู่ความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการทำ Niche Market คือ การสร้างให้เกิดความแตกต่าง มีความโดดเด่นและความแตกต่าง ทำให้กลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการแตกต่างจากกลุ่มลูกค้าทั่วไป และผู้ประกอบการต้องมี 1) ความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์นั้น ๆ 2) มีประสิทธิภาพที่เหนือกว่า 3) ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อีกทั้งการตลาดแบบ Niche Market

มีคู่แข่งในตลาดน้อย หรืออาจไม่มี เพราะขนาดตลาดเล็กเกินไป ถ้าสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ก็จะสามารถก้าวขึ้นเป็นผู้นำตลาดได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการสามารถนำความรู้ที่ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และควรเรียนรู้และปรับใช้กลยุทธ์ทางการตลาด รวมถึงเรียนรู้การใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการจัดการและประชาสัมพันธ์

2. การเพิ่มรูปแบบการบริการใหม่ ๆ เช่น การขายสินค้าออนไลน์ การสั่งซื้อผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภค

3. จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ไปประยุกต์ใช้ได้กับคุณลักษณะพิเศษ หรือคุณลักษณะเฉพาะ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการสูงอายุ กลุ่มผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์คนพิการ และกลุ่มผู้ประกอบการสินค้าในชุมชน ในการพัฒนาการบริหารจัดการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้อย่างยั่งยืน

4. ปัจจุบันสถานการณ์ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น ด้านเทคโนโลยี ที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในอนาคตอาจเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการโดยไม่มีหน้าร้าน และปรับเป็นการขายออนไลน์ทั้งหมด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. นำรูปแบบการบริหารจัดการทางการตลาดผลิตภัณฑ์กลุ่มคนพิการ ประยุกต์ใช้กับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งตั้งแต่ขั้นต้นตอนแรก เพื่อจะได้ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบฯ กำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงาน และแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานของคุณลักษณะพิเศษ หรือคุณลักษณะเฉพาะ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการสูงอายุ กลุ่มผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์คนพิการ และกลุ่มผู้ประกอบการสินค้าในชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- Chiarakul, T. (2014). The problems and the adaptation of OTOP to AEC. *Executive Journal*, 34 : 177-191.
- Chotchuang, B., Boonyasopon, T. & Attavinijtrakarn, P. (2019). The business management development of coffee shop entrepreneurs. *The Journal of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, 29(4 oct-dec 2019). (in Thai)
- Chusornsai, S. (2011). *Factor influencing purchasing behavior from traditional shop of South Bangkok consumers*. (master thesis). Srinakharinwirot University, marketing. (in Thai)
- Ebel, R.L. and Frisbie, D.A. (1986). *Essentials of Educational Measurement*. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Eickelpasch, A.F., Lejpras, A. & Stephan, A. (2010) *Location and Internal Sources of Firm Competitive Advantage : Applying Porter's Diamond Model at the Firm Level*. Jonkoping International Business School, Jonkoping University.
- Insang, C., Teamtes, D. & Sungsong, B. (2011). *The perception of tourist attraction of tourism and tourist behaviour Tourism Authority of Thailand, Nakhon Racha Sima*. Research project of marketing business management Rajamangala University of Technology Isan. (in Thai)
- Jaturongkul, A. (2000). *Consumers behavior*. Bangkok : Thammasart University press. (in Thai)
- Ministry of Social Development and human security Empowering Independent Living for Persons with Disabilities. (2019). *Thailand disabled situation report* [Online]. Retrieved January 10, 2019, from : <http://dep.go.th/Content/View/5805/1>. (in Thai)

- Murnpho, S. (2019). The study on purchasing decision factors of disabled products. *Politic, management and laws*. 11,1 (January–April 2019). (in Thai)
- Murnpho, S., Pempoon, K. & Sangkhaman S. (2019). The study of governmental founded projects development. *Humanity and Social science, Western University*. 5,1(January–April 2019) (in Thai)
- Nooprick, C. (2010). *Development of Mathematics teaching for M.1 students (doctoral thesis)*. Silapakorn University, Nakorn Pathom. (in Thai)
- Office of Small and Medium Enterprise Promotion. (2014). *SMEs knowledge management under SMEs Knowledge Center 2003*. [Online]. Retrieved November, 29 2019, from : www.sme.go.th. (in Thai)
- Phiip Kotler & Nancy R. Lee. (2008). *Social Marketing influencing Behaviors for good*. USA : Sage Publications.
- Phiip Kotler. (2003). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. (12th ed.) New Jersey : Prentice Hall.
- Sereerat, S. et. al (1998). *Business research*. Bangkok : Diamond of business world. (in Thai)
- Sinluenam, R. & Jadesadalug, W. (2017). Management and marketing strategies of Wat Don Wai floating market in Sampran, Nakorn Pathom. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10 (January–December 2017). (in Thai)
- Tantragoon, R. (2010). *Marketing management*. (2nd ed.) Bangkok : CK and S photo studio. (in Thai)
- Wibunsri, Y. (2002). *Evaluation and creating evaluation test*. (3rd ed.) Bangkok : Chulalongkorn University. (in Thai)
- Yamane Taro. (1967). *Statistic : An Introductory Analysis*. New York : Harpe & row.

An Analysis of Women's Lipstick : Beauty Enhancement to Sexual Implication

Netnapa Suaysee^{1*} and Pranee Seenak²

¹Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, 85 Malaiman Road, Muang, Nakhon Pathom 73000 Thailand

*Corresponding author, e-mail: s.netnapaa@gmail.com

Received: 20 March 2020/Revised: 23 June 2020/Accepted: 27 June 2020

Abstract

Lipstick is one of the cosmetic products that has been scorned, rejected, and accepted from the past to the present. Though it is a tool used to enhance beauty, actually people use it for more than one purpose. Thus, this paper investigates 1) how lipstick is used both consciously and unconsciously from beauty enhancement to sexual implication and 2) how it is considered the most indispensable item in women's makeup bags. The results showed that women wear lipstick with the purpose of keeping their beauty alive to have confidence with direct and indirect messages of sexual implication while keeping their roles and themselves recognized within society. Lipstick is additionally represented as a symbol of power, sophistication or rebellion, courage, optimism, and plenty of more looking on the intended purposes of the wearer. More aspects will be discussed.

Keywords : lipstick, beauty enhancement, bodily function, and physical pleasure sexual implication

Introduction

Lipstick has been the most popular beauty making tool for decades and there is no evidence that this will change any time soon. From the past to present, the little tube has played as a significant item included in cosmetic consumption despite the increased or declined of economic situation. Particularly, looking at a woman's makeup kit, lipstick is one thing that could not be excluded from her beauty bag. A tube of color has been purchased regardless of their tight budget. This could be seen from the Great Recession of 2007-2009. During this time of economic hardship, it was found that sales of cosmetics continued to increase (Schaefer, 2008 and Allison & Martinez, 2010). The reason is that lipstick, one of cosmetic products, could help them (cosmetics consumers or women) feel better and overcome all events and obstacles they have encountered. In addition, for some women, lipstick is not just a lipstick; it is a source of strength, creativity, and expression. It seems like a powerful magic wand that could make the wearers full with a variety of feelings; beautiful, attractive, strong, confident; as well as they could be a great warrior in different situations. And that is why a report from Food and Drug Administration (FDA) reveals that there are over 400 lipstick shades for women to choose from and from over hundreds of registered and recognized brands available all over the world (Elboghdady, 2012). This paper is; therefore, to explore how lipstick is used both consciously and unconsciously from beauty enhancement to sexual implication and how it is considered the most essential item in women's makeup bags.

General Features of Lipstick

If you are asked to choose only one cosmetic item to bring for the day, which one will you choose? Surely, there might be various answers

but the greatest proportion of women's answers is 'lipstick', because lipstick is irreplaceable in women's makeup and you might raise another question in your mind that, why do women wear lipstick? For a long history of lipstick, women try to apply lipstick on their face for different purposes such as to present their confidence, freedom, and also to attract opposite sex. Some says about the relation of women and lipstick like "Women without lipstick is like the bulb without light." Especially, when women are trying to make a good impression on someone or for their work, lipstick can be a good tool to do that. Lipstick was used by teen girls until women in all ages. Because of its need and importance to women around the world, thus there are huge varieties of brands and colors of lipsticks nowadays. Also, lipstick is one of the few cosmetic products out in the makeup market that actually come in multiple finishes and colors. The lipstick finishes are absolutely not the same. Its formulas are very various that could help the product have a shiny, matte, semi-matte, or glossy finish. There are lipstick products that could be seen in the traditional lipstick tube form or in a form of liquid in a tube package used with a makeup wand for applying it onto the lips as well (Berkeley, 2016). In addition, according to Grandviewresearch (2019) that presents a market research report about an analysis on lipstick market and segment forecast 2019-2025, it was found that the global lipstick market size was valued at USD 11.5 billion in 2018. One of the key drivers expected to the increased value is the rising consciousness regarding personal grooming and appearance among young female consumers across the world. Moreover, the product's demand in the near future is expected to be made by increasing purchasing power of the woman population due to rising female workforce.

As aforementioned, lipstick presents different general features with different purposes that align on the consumers' needs and its development to be more practical used product. The increasing demand of lipstick obviously shows how it is remarkable cosmetic item which has been and will be one of a necessary beauty tool for the global women as well. So, it is undoubtedly that why lipstick is a must go-to item in women's bags.

History of Lipstick

Over 3,500 years in the ancient city of Ur near Babylon, human crushed and smeared semi-precious stones on their lips as lipstick and also ladies in the Indus Valley civilization used to apply red color on their lips. 'The kiss of death' came to be known when the ancient Egyptian women squeezed out purple-red color from iodine and bromine, unfortunately, it lead to be a poison to women. And at that time, Cleopatra made her own lipstick from carmine beetles and pestle which worked with pestle gave a strong red color pigment. Additionally, ancient Egyptian used ant's eggs, henna and fish scales as an ingredient of lipstick. In the 10th century, lipsticks became quite popular in England under the rule of Queen Elizabeth I. She introduced the trend of chalk white faces, teamed with blood red lipstick. In that period, most lipstick was made from beeswax and plants. However, wearing lipstick is not widely accepted at that time. Finally, in 1770, England had set a law against lipstick and did not accept women who made-up in society. Later, in a period of Queen Victoria, that law was cancelled. After World War II, women's roles were changed which women were raised in the workplace, lipstick then was accepted and used widely (Allen 1981; Ragas, CohenKozlowski & Vienne, 1998; Pallington 1999).

Nowadays, Thorkelson (2019) suggests that lipstick is considered a symbol of twenty-first-century feminist revolution across the gender spectrum since it comes in a rainbow of shades and finishes-from social red to nuclear green. Therefore, lipstick does not play an important role for women but also men and even LGBTQ (lesbian, gay, bisexual, transgender, and queer or questioning). For example, Oprah wore shimmering futuristic metals lipstick as she played as a godlike alien in 2018 film entitled “A Wrinkle in Time.” Likewise, Sengupta (2019) claims that according to a survey, on an average, more than US 3,500 dollars has been spent on lipstick by women in U.S.A. Another significant milestone in the history of lipstick was recently marked when the youngest of Kardashian, Kylie Jenner has launching her lip kits—a combination of nude lip liner and matte lip cream combos—on Instagram and Snapchat. Amazingly, the initial stock of her launch sold out in less than minute. Additionally, in recent years, some bigger name brands have started producing genderless campaigns for cosmetics and lipstick is a must item of LGBTQ’s makeup items. Grey, a genderfluid artist, and musician and one of LGBTQ influencers, said “When I started using makeup I found that I could sort through my shit with an eyeshadow palette and lipstick. It gave me a way to navigate through the world when I was at my weakest point, and I realized through makeup that I could be whatever character I needed to be in order to make it through; in order to be myself” (Radin, 2018).

All in all, lipstick has come a long way from grounded stone and iodine to advanced formulas available now all over the world for all women. However, one thing that keeps it virtually constant across the world is its power for enhancing beauty and coloring happy feeling to the wearer.

Roles of Lipstick in Society

Lipstick has a significant influence on women in society for a very long time. Schaffer (2006) reveals that nearly 100% of American college girls wore lipstick, and 98% of American women do. From Schaffer's statistics, wearing lipstick can be contributed to high-powered women, fashion models, such as Queen Elizabeth I, Elizabeth Arden, Marilyn Monroe and Elizabeth Taylor. According to Anker's review (1997) on "Theories of occupational segregation by sex : an overview," he illustrates the stereotyped characteristics of women and their expected effect on occupational segregation by sex. His study shows that attractive physical appearance is a common stereotyped characteristic of women which helps qualify women for occupations and also physical appearance helps attract and/or please customers. The examples of typical occupations affected are receptionist, salesperson, and shop assistant. Nobody disagrees with his illustration. When we go shopping or contacting with those people, all of them wears make up and expressing themselves with cosmetics to attract customers. Also, some jobs needs a good looking woman for many purposes such as promoting product and he also illustrates that in other situations, sex appeal is used to attract male customers, such as barmaid or prostitute. Consequently, throughout the time, lipstick has been popular and taken important role to women in society.

Scruton (1986) identified that 'sexual desire,' like the human person, is a social artifact and it can be built in many ways. From the statement, it could assume that wearing lipstick is the one of the many ways to present themselves as a social artifact to attract the opposite sex. Its purpose of the sexual desire for women wearing not merely for sex relation but it could be motivated men to consider their roles in society.

For the previous case, when female teenagers would like to be accepted from different sex, they wear lipstick to present their confidence and freedom. However, in the case of prostitute women, it can be implied that whenever they wear lipstick, their purpose is to be sexual desirable. As Gahring (2003) talks about the origins of lipstick in C.E.2-Longinette that in Latin text regarding Ancient Rome, there was also the “Guild of Prostitutes” because it was openly discussed almost of sexual matters. An interesting part of this is his description of the Guild’s member jobs as professionals fulfilling their customers’ satisfaction. They had to perform and attend to what facilitated a good performance, it as a message to tell that a women’ lips swell and flush from the rush of blood driving sexual arousal. One of the ways to satisfy the customers is the use of their lips to lick at any parts of the customers’ body. Of course, prostitutes wore lipstick to be sexual desirable in that case.

To insist the Scruton’s theory, Gill (2007) stated that the portrayal of women as sex objects to the portrayal of women as active and desiring sexual subject. She focuses on the sexual desirable in media on TV and magazines when a cosmetics company chooses a perfect beauty of models to present their products, especially for cosmetics. Garner (1997, cited in Kesselman, McNair, & Schniedewind, 2008) indicated that attitudes about attractiveness are applied differently to each sex. Both male and female desire similarly to look good, thus they use cosmetics in this case, especially lipstick.

If you are in the old age, you cannot imagine that how and why men wear lipstick. Men’s appearances should be strong and really smart in any situation. But when you look through media as TV and magazines, you might be surprised with this matter; actors, boy bands, male models, male advertisers, and MC all apply cosmetics at least a lipstick. The next

question raised here is how lipstick and men go together. Edwards (2006) shows the expansion of interest in matters of men's fashion and appearances in five different ways; one of the matters is the potential growth of various markets related to men's style and appearances including cosmetics and grooming products, plus the rise of spas, treatments, and similar services including cosmetics surgery. This evidence can be indicated that men considered their look and have a similar need with women, attracting opposite sex.

For the idea of lipstick colors as codes and part of a uniform, Sookprasert (2006) found 14 domains of meaning directly signifying 'color' being adapted the most as lipsticks color terms. She analyzed the name of lipsticks and then she grouped the meanings of them by using Nida's theory (1975, cited in Sookprasert, 2006). She classified them into three groups that are abstract names, things, and situations. She had collected 664 names from lipsticks' websites. Surprising results is the reason why lipstick has many shades. Usually, color can be a representative of reflection of awareness feeling emotion and also the culture of a person who are using it (Sookprasert, 2006). Thus, to serve the need of a consumer, the lipstick agents are willing to produce different shades which the consumers can pick and use to express themselves.

Aucoin (1997) was an American make-up artist and photographer who defined and gave a color of lipstick in his book 'Making face.' The followings are the examples of his definitions. If you wore pink, you often associated with love gentleness, girlishness, femininity, and romance. If you are a girl and would like to be an owner of the first lipstick tube, you choose pink. As recent, there is a TV advertising of two girls try to attract a boy by using lipstick. For the girl who wears a pink lipstick and shows her mouth like a kiss, the boys fall in love with her and would like to be

her boyfriend. Unlike, for the other girl without lipstick, she cannot attract the boys. For working women, brown and nude might be committed steadiness and stability, and also make them perfect for work. These shades connote nature, being “grounded” and “down to earth.” For each color there has been variety of shades. Nevertheless, red lipstick has a significant for women who wear it. According to a recent study of Stylist on June 14, 2009 “Does red pink mean more sex and better job,” the research said that women with bright red have better career prospects, while it revealed that those with bare lips usually lack confidence and feel less sexy than those who wear statement colors. It might be true for some careers such as women politicians. When they would like to give a speech or do a debate because red lipstick could make them feel more confident, as Poppy King, a creator of Lipstick Queen says that putting on a red lipstick make you feel more capable than you do anything without it. However, in the past, we have learnt that only prostitutes wore a red lipstick. The purpose of wearing was to attract men and it used as a sign of prostitution. Later, after World War II, the women’s role had changed. They are accepted in a society, not only to do housework. They could work outside also in military and they had more freedom and confidence. The red lipstick was representation of these concepts as well. Thus, women wore red lipstick to express their roles in society such as Marilyn Monroe and Elizabeth Taylor, they are representing the red lipstick as an actress who were sexiest stars and wore red lipstick to attract male audiences.

Consistently, from the previous evidences, it can be seen that lipstick has played a significant role in society from beauty enhancement to sexual implication, and it is considered the most indispensable cosmetic item for women. Applying lipstick helps attracting opposite sex

as well as presenting the wearer's (women) status and power in society. Also, different shades of lipstick could be something meaningful. Lipstick is not only a tool of beauty make-up; it is also a sign of feelings including sexual desire of human being.

Lipstick with a Bodily Function in Giving Physical Pleasure

You might be familiar with this expression 'eyes are windows to the soul'. You can read something from your interlocutor and guess their feelings. Human really agree with that, you can never hide your feelings and emotions. But your lips and mouth have different ways to express human feelings. For instance, when you want your friend to look at other who you do not like, you might point to him/her by using your lips. Moreover, for the bodily function, lips and mouth are as an aperture that connects to physical pleasure such as kissing, licking, oral sexing and other mouthing activities as Goldstein cited in Hoeveler and Schuster (2007),

"It's because the female body has for so long been identified as an erotic object, canonized in the modes of high art and the sex symbols of popular culture, that effort to locate and describe alternative images became a paramount goal of the feminist movement and (therefore) of the culture at large."

According to Goldstein, we have seen in lip shock advertising, most of the models have to perform their lips and mouth with oral exposure and voluptuous. They are symbols of erotic object and attracting men to interest them. Many of lips shock advertising agencies present a tube of lipstick close to a mouth. They might be communicating that lips tube refers to a male genital. Women can imagine themselves then if they wear lipstick, they might be attracted from men.



Figure 1 Lipstick Advertising
(www.google.com, 2019, online)

To insist of the previous belief, Wolf (1991) stated in her book “The Beauty Myth” that women must possess an immutable quality, ‘beauty’ in order to be successful and attract to men. She also stated that the beauty is the central measure of women’s worth. From her statement, it is not exaggerated and it can be strongly believed that most women agree with her statement. The evidences to support her idea can be proven by wearing lipstick of every woman’s aged and every ethnic. However, with a similar purpose if we studied the long history of lipstick, Cleopatra in ancient Egypt was very good at making up to attract both Julius Caesar and Anthony. Asking other purposes for wearing lipstick might be a dull question but others can give different answers. Your answer may be just for looking good, confidence, freedom, and so on.

However, there are some hidden reasons behind women’s lipstick. Moaveni (2005) describes the situation of Iranian woman in her book “Lipstick Jihad.” She pointed out that in the past 20 years, Iranian women born into middle class, religious families and they were forced to

live under the strict rules. One part of her book indicates that wearing lipstick in Iran is illegal because it is not merely lipstick but it might be a communicate tool to express women's voice in politics. She questioned readers that if this is a serious situation and illegal why the girls still wore lipstick. Her question might be answered by Wong, Hernandez-Avila, Berger, and Clifton as follows:

“Images of beauty vary across ethnic group, demonstrating how racism and sexism interact to shape expectations of women, describe the effects of stereotyped nothing of beauty on Asian-American, Latina, Jewish, and African-American women. As these selections demonstrate, such standards create anguish and confusion for most women, and particularly for women of color, who are outside the prevailing ‘norms’ of beauty (p.111).”

Absolutely, from the above statements, women around the world like to have and keep their beauty as long as possible to pleasure opposite sex. It is not surprising that there are many cosmetic companies produce a variety of cosmetics for skin, health, eyes, face, hair, and so on. It is a confirmation that under the culturally conditioned and regulation, Iranian women wear lipstick for what purposes; it is for sexual attraction or others. Additionally, some current topics news from Livelindia.com (2019) wrote about “Women wearing lipstick and powder.” The news reported that women leaders in the BJP (Bharatiya Janata Party), a political party in India, are mentally bankrupt and that they cannot think of anything better and they should have been used language more dignified. As mentioned earlier, it describes that Indian women parliamentarians and women across the world wear lipstick and make up. It assumed that when they wear lipstick, it does not only make beauty to their lips and mouth but they have to say and think cleverly with beauty.

Moving to another perspective of lipstick; as a phallic symbol, it could be linked to Freud's (2014) theory 'Penis envy.' According to Freud (2014), penis is as a phallic symbol which men can do things and sometimes take advantage. Also, they can have many wives. All of their actions have never been wrong. Women are losers and cannot protect themselves. To against Freud's theory, women try to overcome men by working hard, making up, flirting, and doing sexy things. The most interesting way to attract men to fall in love them is wearing lipstick, for instance, Mia 2018, the popular Thai drama, portrayed the main protagonist as a housewife turned to be a sexy woman with colorful lipstick because she wanted to overcome her husband since he had an affair with other woman. Being a sexy woman who wore bright lipstick when she went to many special occasions was her tactics to attract many men around her and also got revenge her husband.

185



Figure 2 A protagonist in Thai drama, Mia 2018
(www.google.com, 2019, online)

Additionally, a lawyer that appeared in Thai drama, Barb Rak, was presented as a cunning woman who always wears dark red lipstick when she encountered to her opponents. When she appeared on TV each time, her look was smart and confident and always wore red lipstick. She could manage everything instead of the main character that was presented as

inferior woman in the drama. Everything about her was graceful and confident : from her appearances to her opinionated views. Like Poppy King, a creator of Lipstick Queen, says “Red lipstick is a source of female strength.” Thus, men cannot look down on her anymore and also need to follow her needs. In other words, women, who are without penis, apply lipstick to conquer and to eliminate men’s insidious.



Figure 3 A lawyer in Thai drama, Barb Rak
(www.google.com, 2019, online)

Since lips and mouth can be considered as a bodily function connected to physical pleasure, applying lipstick on one’s lips could bring that one and others enjoyment or satisfaction. Women could turn themselves to a new look by choosing any lipstick colors to apply and use their lips and mouth to express or present different feelings and thoughts to others. With lipstick, they could be able to conquer the world, especially men. Whenever their appearance can be attractive to others, it means that their physical pleasure is provided. Their life can be full of happiness and enjoyment as mentioned example from Thai drama, Mia 2018.

Conclusion

Despite its positive or negative associations, the act of wearing lipstick has pursued. The use of it has signified different purposes, from beauty enhancement, society role expression, and bodily function for pleasure to sexual implication. As active and desiring sexual subject women have to keep beauty and look good to attract opposite sex and also for other purposes. Not merely for women, lipstick also matters of men's fashion such as actor, singers, male and models in order to attract the audiences or customers. Because of different purposes of wearing lipstick, there are also some hidden meanings in lipstick colors. When women wear pink, she may be falling in love or has a happy life. Whenever women wear bright red lipstick, you can be implied that she is very confident or she works as a prostitute. In addition, since lips and mouth can be connected to physical pleasure, human try to present their lips in different ways such as painting and doing a sexy manner. However, the reasons of women in every religion for wearing lipstick is to be sexual attractive. Additionally, lipsticks are accepted as a phallic symbol in society as mentioned earlier.

Therefore, lipstick is used by women both consciously and unconsciously in the society and almost all women cannot live without it. As you can see from this paper, women wear lipstick with ultimate purpose of keeping their beauty alive in order to gain confidence with direct and indirect messages of sexual implication while keeping their roles and themselves recognized in the society. From the paper, lipstick is also represented as a symbol of power, sophistication or rebellion, courage, optimism and many more depending on the intended purposes of the wearer. That is why lipstick has existed along with human society since in the preceding days. Furthermore, as there are a lot of sources and

information to support the study, it can be concluded that women's lipstick, one of cosmetic items, takes an important role in many aspects. Thus, it is quite interesting to study more about cosmetics business and other influential makeup tools of women since they are considered essential parts for women and has been rolled along with them in the society.

References

- Allen, M. (1981). *Selling dreams-inside the beauty business*. London : J M Dent & Sons Limited.
- Anker, R. (1997). Theories of Occupational Segregation by Sex : An Overview. *International Labour Review*, 136(3) Autumn, 315-339.
- Aucoin, K. (1997). *Making Faces*. New York : Little, Brown Company
- Allison, M., & Martinez, A. (2010). *Beauty-products sales bright spot during recession*, *The Seattle Times*. [Online]. Retrieved December 10, 2019, from : <http://seattletimes.com>.
- Berkeley, C.,C. (2016). *The Wonders of Lipstick is more than just a color for your lips*. [Online]. Retrieved December 10,2019,from : <https://www.theodysseyonline.com/the-wonders-of-lipstick>.
- Edwards, T. (2006). *Cultures of Masculinity*. US : Routledge.
- Elboghdady, D. (2012). *FDA to limit antibiotics to treat livestock to prevent 'superbugs.'* [Online]. Retrieved November 12, 2019, from : https://www.washingtonpost.com/business/economy/fda-to-limit-antibiotics-to-treat-livestock-to-prevent-superbugs/2012/01/04/glQAe8hVbP_story.html.
- Freud, S. (2014). *On the Sexual Theories of Children*. White Press.
- Gill, R. (2007). *Gender and the Media*. UK : Polity Press.

- Grandviewresearch. (2019). *Lipstick Market Size, Share & Trends Analysis Report By Product (Shimmer, Matte), By Applicator, By Age, By Distribution Channel, By Region, And Segment Forecasts, 2019–2025*. [Online]. Retrieved November 12, 2019, from : <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/lipstick-market>.
- Hoeveler, D., & Schuster, D. (2007). *Women's Literary Creativity and the Female Body*. US : Palgrave Macmillan.
- Kesselman, A., McNair, L.D., Schniedewind, N. (2008). (4th eds). *Women : Images and Realities, A Multicultural Anthology*. Mountain View, CA : Mayfield Publishing Company.
- Liveindia.com. (2019). *Some women wearing lipstick and powder : Mukhtar Abbas Naqvi*. [Online]. Retrieved November 12, 2019, from : <https://www.liveindia.com/news/terrorist-attack-mumbai9k.html>
- Moaveni, A. (2005). *Lipstick Jihad : A Memoir of Growing up Iranian in America and American in Iran*. New York : Public Affairs.
- Pallingston, J. (1999). *Lipstick : A Celebration of a Girl's Best Friend*. London : Simon & Schuster UK Ltd.
- Radin, S. (2018). *Five LGBTQ people on what makeup means to them*. [Online]. Retrieved June 26, 2020, from : <https://www.dazedigital.com/life-culture/article/39535/1/five-lgbtq-people-on-what-makeup-means-to-them>
- Ragas, M. Kozlowski, K. & Vienne V. (1998). *Read My Lips : A Cultural History of Lipstick*. San Francisco : Chronicle Books.
- Schaefer, K. (2008). *Hard times, but your lips look great, The New York Times*. [Online]. Retrieved November 12, 2019, from : <https://www.nytimes.com/2008/05/01/fashion/01SKIN.html>.

- Schafter, S. (2006). Reading our Lips : The History of Lipstick Regulation in Western Seats of Power. *Food and Drug law Journal*, 62(1), 165-225.
- Scruton, R. (1986). *Sexual Desire : A Philosophical Investigation*. United Kingdom : Weidenfeld & Nicolson.
- Sengupta, A. (2019). *A Complete History of Lipsticks*. [Online]. Retrieved December 10, 2019, from : [https://www. stylecraze. com/articles/a-complete-history-of-lipstick/#gref](https://www.stylecraze.com/articles/a-complete-history-of-lipstick/#gref)
- Sookprasert, T. (2006). *Commercial Naming of Lipstick Colors*. Master Thesis in Liberal Arts. Thammasat University.
- Thorkelson, E. (2019). *Why Wearing Lipstick Is a Small Act of Joyful Resistance*. [Online]. Retrieved November, 12, 2019, from : [https:// thewalrus.ca/why-wearing-lipstick-is-a-small-act-of-joyful-resis- tance/](https://thewalrus.ca/why-wearing-lipstick-is-a-small-act-of-joyful-resistance/).
- Wolf, N. (1991). *The Beauty Myth*. UK : Harper Collin Publishers.

การเสริมสร้างความผูกพันของสมาชิก ที่มีต่อสหภาพแรงงาน :
ศึกษากรณี สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
The Boosting of Workers' Union Membership Commitment :
A Case Study of the CAT Telecom Public Company Limited
(Thailand) Workers' Union

ธีรนวล จารุสมบัติ^{1*}
Teeranuan Jarusombut^{1*}

¹คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, Putthamonthon,
Nakhon Pathom 73170 Thailand

*Corresponding Author, E-mail: teeraj_a@hotmail.com

Received: 18 April 2020 / Revised : 24 June 2020 / Accepted: 25 June 2020

191

วารสารสังคมศาสตร์และการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการเสริมสร้างความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อสหภาพแรงงาน : ศึกษากรณี สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ คือ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 365 ตัวอย่าง ประกอบกับการวิจัยเชิงคุณภาพได้กำหนดกลุ่มบุคคล จำนวน 10 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์ขอข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความก้าวหน้าการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจเพื่อศึกษาระดับความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อสหภาพแรงงาน เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจกับความผูกพันของสมาชิก และเพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ควรดำเนินการให้แก่สมาชิกของตนในอนาคต

จากสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการองค์กรแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ด้านเพศ ด้านสายงานที่รับผิดชอบ ด้านระยะเวลาที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ด้านการมีตำแหน่งในสหภาพแรงงาน กับความรู้สึกผูกพันต่อการองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสายงานที่รับผิดชอบ ด้านระยะเวลาที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ด้านการมีตำแหน่งในสหภาพแรงงานที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระดับตำแหน่งงาน ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน กับความรู้สึกผูกพันต่อการองค์กร สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระดับตำแหน่งงาน ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ต่างกันมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 2 การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน ด้านการพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ ด้านการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างงานของลูกจ้าง ด้านการดำเนินการและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ด้านการส่งเสริมจัดให้มีการศึกษาและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิก ที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการองค์กรเป็นการยอมรับ H1

จากสมมติฐานที่ 3 ความก้าวหน้าการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การศึกษาพบว่า ในด้านตำแหน่งทุกตำแหน่งในองค์กรต่างให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างทุกสายระดับบัญชาการ และมีการดำเนินงานและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอันก่อประโยชน์ให้กับองค์กร

จากสมมติฐานที่ 4 แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันที่สหภาพ แรงงาน รัฐวิสาหกิจ การศึกษาพบว่า ควรใช้แนวทางในการอบรมสัมมนา พบปะเยี่ยมเยียนสมาชิก ทุกภาค พยายามพูดคุยทำความเข้าใจกับฝ่ายบริหารอยู่เสมอ ๆ

คำสำคัญ : การเสริมสร้างความผูกพัน สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ

Abstract

The aim of the study was to study the level of commitment of members toward the Labor Union, to study the influence between the operation based on the objectives of the State Enterprise Labor Union and the commitment of members, and to study the ways of boosting the commitment that the State Enterprise Labor Union should do for its own members in the future.

The results showed that gender, responsible lines, period of time of being member of the Labor Union, holding position in Labor Union with the commitment towards the organization of the State Enterprise Labor Union, and personal factors did not have a significant difference of the commitment towards the organization of the State Enterprise Labor Union. Also, personal factors like difference on age, education level, level of position, the number of responsible members in the family, average income per month, period of time of work in the organization, the place where the work is performed, led to the difference of the commitment towards the organization.

Furthermore it was found that the promotion of good commitment between the employees and the employer and among the employees considering to help members under the complaint, seeking for and protecting benefit concerned with employment condition of the employees, operation and cooperation for efficiency, and maintaining

the benefits of the CAT Telecom Public Company Limited, promoting and arranging for study and welfare to members affected the commitment towards the organization.

Keyword : Boosting Commitment The State Enterprise Labor Union

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการบริหารและพัฒนาประเทศ ดังนั้นในการที่จะบริหารและพัฒนาประเทศให้ประสบความสำเร็จนั้น จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ภายในของประเทศนั้น ๆ เป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ประเทศไทยจึงได้มีการริเริ่มวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ดังจะเห็นได้จากแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา ที่ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการวางแผนพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544 : 2)

ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่า เมื่อคนเข้ามาสู่องค์กร ก็หวังจะได้พบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้เขาสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจพื้นฐานของตนเอง ดังนั้นหากองค์กรสามารถเป็นแบบใดที่จะทำให้บุคคลก้าวหน้าไปถึงเป้าหมายตามที่เขาต้องการได้บุคคลก็อยากจะปฏิบัติงานกับองค์กรนั้นต่อไป มีความจงรักภักดีและมีความผูกพัน (Commitment) ต่อองค์กร สเตียร์ (Steers, 1977 : 48) กล่าวว่าความผูกพันขององค์กรสามารถทำนายการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญ ในสหภาพแรงงานเองก็เช่นเดียวกัน สมาชิกทุกคนของสหภาพแรงงานถือได้ว่าเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่จะทำให้องค์กรแรงงานนั้นขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ สหภาพแรงงานถือได้ว่าเป็นองค์กรแรงงานที่สำคัญซึ่งจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายอันจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งนายจ้าง และลูกจ้าง ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อสร้างสรรค์ความสัมพันธ์อันดีซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจและการร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันในที่สุด แต่หากสมาชิกของสหภาพแรงงานไม่มีความผูกพันกัน ก็อาจเกิดปัญหาการลาออกของ

สมาชิกได้ และหากสมาชิกลาออกเป็นจำนวนมาก จะทำให้สหภาพแรงงานอยู่ในสภาพที่อ่อนแอ การดำเนินงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ขาดอำนาจต่อรองในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของสมาชิก

ดังนั้นการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันและยกระดับความสามารถขององค์การให้เพิ่มสูงขึ้น และเป็นที่คาดหวังว่า หากองค์การสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การได้มากเท่าใด ก็จะทำให้บุคคลปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ทุ่มเหความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การในที่สุด ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่ได้รับคามสนใจอย่างมากว่า อะไรคือปัจจัยที่จะทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การ เพื่อจะได้นำสิ่งเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การต่อไป

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อสหภาพแรงงาน โดยจะศึกษาจากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อศึกษาถึงบทบาทของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานี้มาเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันภายในองค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและวางแผน ในการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพในการปฏิบัติงานให้คงอยู่ ใหพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำงานให้งานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และสร้างความสำเร็จให้กับองค์การอย่างยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยอยู่ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาความก้าวหน้าการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อสหภาพแรงงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจกับความผูกพันของสมาชิก

4) เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ควรดำเนินการให้แก่สมาชิกของตนในอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้ 1) ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษา สมาชิกของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ทั้งที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด 2) ขอบเขตในด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะผู้ที่เป็สมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เท่านั้น 3) ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อสหภาพแรงงาน โดยจะศึกษาจากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาดังนี้ 1) สมาชิกสหภาพแรงงานเข้าร่วมกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานแตกต่างกัน 2) การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของสหภาพแรงงานมีผลต่อระดับความผูกพันที่สมาชิกมีต่อสหภาพแรงงานแตกต่างกัน 3) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหภาพแรงงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อสหภาพแรงงานแตกต่างกัน 4) สถานภาพของสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน และส่งผลต่อความผูกพัน 5) การเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันของสมาชิกที่มีต่อสหภาพแรงงานเกิดขึ้นในด้านวัตถุประสงค์มากกว่าจิตใจ 6) แนวทางการพัฒนาความผูกพันที่สหภาพมีต่อสมาชิกในอนาคตจะเน้นในเรื่องของการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมกับสหภาพแรงงานมากกว่าการที่สหภาพแรงงานจะเน้นเรียกร้องต่อฝ่ายบริหารเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

งานวิจัยนี้ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยดังนี้ 1) ทำให้ทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท กสท

โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร 2) ทำให้ทราบระดับความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อสภาพแรงงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในเสริมสร้างความผูกพันให้เกิดกับสมาชิก อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพหรือความสำเร็จขององค์กร 3) ทำให้ทราบความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของสมาชิก 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันที่สภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจควรดำเนินการให้แก่สมาชิกของตนในอนาคต

แนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สเตียร์ (Steers, 1977 : 46-56) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์กร

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรัญญา สุวรรณวิ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยุคคอม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัทยุคคอมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัทฯ ที่มีอายุค่อนข้างมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีเงินเดือนสูงและค่อนข้างสูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำและปานกลาง พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงาน พนักงานที่มีอายุงานสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ พนักงานที่มีเพศและการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านชีวสังคม ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจเฉพาะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมชัย แก้วละเอียด (2531) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการตอ กองสรวัดรณกรเรียนกรมพลศึกษาเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความ

ผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากงานวิจัยชิ้นนี้พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรเป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันของสมาชิกในองค์กร โดยผลการวิจัยของสมคิด แก้วละเอียด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล (ระดับตำแหน่ง) ลักษณะงาน (ความเป็นอิสระของงาน ความหลากหลายของงาน) และประสบการณ์ในการทำงาน (ความคาดหวังจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ ความรู้สึกว่าองค์กรมีชื่อเสียง) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากงานวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรเป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันของสมาชิกในองค์กร ลักษณะส่วนบุคคล (อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา) ลักษณะงาน (ความสำคัญของงาน งานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โอกาสก้าวหน้า และงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น) ประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร (ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบ การเข้าสังคมได้กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ในเชิงผกผันกับความตั้งใจที่จะลาออก

จากการศึกษาจะพบว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน มีส่วนสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีเงินเดือนสูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำและปานกลาง เป็นต้น

ผลการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 365 คน พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.5 รองลงมา เพศชาย ร้อยละ 39.9 ในด้านอายุ พบว่า มีอายุ

ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.7 รองลงมา อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 24.4 และ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 20.8 ในด้านระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 67.7 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.1 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานธุรกิจการตลาด ร้อยละ 16.4 รองลงมา สายงานธุรกิจโทรศัพท์ ร้อยละ 14.8 และสายงานอำนวยการ ร้อยละ 13.4 ตามลำดับ และมีตำแหน่งงานเป็นระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 86.0 รองลงมา ระดับชำนาญการ ร้อยละ 6.6 และระดับอื่น ๆ ร้อยละ 4.9 น้อยสุด ระดับชำนาญการพิเศษ ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ มากที่สุด มีจำนวน 2-3 คน ร้อยละ 42.5 รองลงมา จำนวน 4-5 คน ร้อยละ 34.5 และจำนวน 1 คน ร้อยละ 15.6 น้อยสุด มากกว่า 5 คน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 34.2 รองลงมา รายได้ 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 15.9 และรายได้ 40,001-45,000 บาท ร้อยละ 11.5 ด้านระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร มากที่สุด มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 45.8 รองลงมา จำนวน 1-5 ปี ร้อยละ 21.1 และจำนวน 16-20 ปี น้อยสุด จำนวน 11-15 ปี ด้านระยะเวลาเป็นสมาชิกสหภาพ พบว่า มากที่สุด ร้อยละ 36.2 รองลงมา มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 26.8 และจำนวน 6-10 ปี น้อยสุด จำนวน 11-15 ปี และตำแหน่งในสหภาพ พบว่า ไม่มีตำแหน่ง ร้อยละ 94.5 และมีตำแหน่งเป็นที่ปรึกษา ร้อยละ 3.3 และเป็นอนุกรรมการ ร้อยละ 1.4 เป็นกรรมการ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน มากที่สุด คือ ส่วนกลาง ร้อยละ 60.0 รองลงมา ภาคกลาง ร้อยละ 17.3 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก น้อยสุด ภาคตะวันตก

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน

ผลการศึกษา ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน ในภาพรวม พบว่า สมาชิกสหภาพมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยสูงสุด คือ ด้านการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างงานของลูกจ้าง (ตามกฎหมายและข้อบังคับ) รองลงมา ด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน (ตามกฎหมายและข้อบังคับ) ด้านการดำเนินการและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (ตามกฎหมายและข้อบังคับ) ด้านการพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ (ตามกฎหมายและข้อบังคับ) และด้านการส่งเสริมจัดให้มี

การศึกษาและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิก (ตามข้อบังคับ) ตามลำดับ สรุปรายด้านได้ดังนี้

ด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน (ตามกฎหมายและข้อบังคับ) พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุด คือ สหภาพแรงงานประสานงานกับนายจ้างเพื่อทำความเข้าใจนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพนักงาน มีการลงมาสหภาพแรงงานเป็นตัวกลางในการลดข้อขัดแย้งระหว่างลูกจ้างกับลูกจ้างในเรื่องต่าง ๆ สหภาพแรงงาน สามารถทำหน้าที่เป็นผู้สร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างฝ่ายบริหารและลูกจ้าง และสหภาพแรงงานมีการประชุมสมาชิกเพื่อทำความเข้าใจในการบริหารและกำหนดนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท

ด้านการพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ (ตามกฎหมายและข้อบังคับ) พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 โดยสูงสุด คือ สหภาพแรงงานทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสมาชิกทุกคน โดยให้ความเท่าเทียมกัน รองลงมาสหภาพแรงงานมีการติดตามและดูแลความก้าวหน้าในเรื่องที่ร้องทุกข์ของพนักงานและสมาชิกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างรวดเร็ว สหภาพแรงงานมีการจัดบริการให้คำปรึกษา แก่ปัญหาแก่สมาชิกในด้านปัญหาด้านการทำงาน และสหภาพแรงงานมีการจัดบริการให้คำปรึกษา แก่ปัญหาแก่สมาชิกในเรื่องปัญหาส่วนตัว

ด้านการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างงานของลูกจ้าง (ตามกฎหมายและข้อบังคับ) พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุด คือ สหภาพแรงงานเรียกร้องให้ปรับปรุงในเรื่อง สวัสดิการ รองลงมา สหภาพแรงงานเรียกร้องให้ปรับปรุงในเรื่อง ค่าจ้าง สหภาพแรงงานดูแลให้นายจ้างปฏิบัติตามข้อตกลงสภาพการจ้างงานทั่วไป สหภาพแรงงานเรียกร้องให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน สหภาพแรงงานเรียกร้องให้ปรับปรุงเรื่องประโยชน์อื่น ๆ ของนายจ้างและลูกจ้างที่เกี่ยวกับการจ้างหรือการทำงาน

สหภาพแรงงานเรียกร้องให้ปรับปรุงในเรื่องกำหนดวันทำงาน สหภาพแรงงานเรียกร้องให้ปรับปรุงในเรื่องเวลาการทำงาน และสหภาพแรงงานเรียกร้องให้ปรับปรุงในเรื่องการเลิกจ้าง

ด้านการดำเนินการและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (ตามกฎหมายและข้อบังคับ) พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุด คือ สหภาพแรงงานปกป้องผลประโยชน์จากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ รองลงมา สหภาพแรงงานให้ความร่วมมือกับนายจ้าง (ฝ่ายบริหาร) ในการบริหารกิจการตามนโยบายของรัฐวิสาหกิจ, สหภาพแรงงานให้ความร่วมมือกับนายจ้างในการเพิ่มผลผลิต และสหภาพแรงงานให้ความร่วมมือกับนายจ้าง (ฝ่ายบริหาร) ในการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของรัฐวิสาหกิจ

ด้านการส่งเสริมจัดให้มีการศึกษาและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิก (ตามข้อบังคับ) มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ ในภาพรวม รองลงมา สหภาพแรงงานจัดให้มีประโยชน์ตอบแทนแก่สมาชิก ในเรื่องของสวัสดิการต่าง ๆ และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ สหภาพแรงงานมีบทบาทในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่สมาชิกของสหภาพอย่างทั่วถึง และสหภาพแรงงานมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกด้านกฎหมายแรงงาน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุด คือ ด้านการดำเนินการและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) รองลงมา ด้านการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างงานของลูกจ้าง ด้านการพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ และด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อสหภาพแรงงาน

ผลการศึกษา ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อสหภาพแรงงานในภาพรวมพบว่า สมาชิกสหภาพมีความผูกพันต่อสหภาพแรงงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ในรายด้าน พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ด้านการยอมรับในวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน รองลงมา ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และระดับปานกลาง คือ ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้สหภาพแรงงานตามลำดับ สรุปประเด็นได้ดังนี้

ด้านการยอมรับในวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ในรายด้าน พบว่า มีความผูกพันในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุด คือ เห็นด้วยและยอมรับกับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ในเรื่องการดำเนินการและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และรักษาสภาพประโยชน์ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) รองลงมา เห็นด้วยและยอมรับกับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ในเรื่องการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างงานของลูกจ้าง เห็นด้วยและยอมรับกับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ในเรื่องการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน เห็นด้วยและยอมรับกับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ในเรื่องการส่งเสริมจัดให้มีการศึกษาและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิก เห็นด้วยและยอมรับกับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ในเรื่องการพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ และเห็นด้วยกับนโยบายหลาย ๆ เรื่องของสหภาพแรงงาน

ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ในรายด้าน พบว่า มีความผูกพันในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุด คือ ยังคงต้องการเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน ตราบเท่าที่ท่านยังทำงานให้กับบริษัท กสท. โทรคมนาคมอยู่ รองลงมา การตัดสินใจเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานเป็นความคิดที่ถูกต้อง จะไม่ลาออกจากสมาชิกสหภาพแรงงานแม้ว่าบางครั้งท่านจะไม่เห็นด้วยกับการดำเนินงานของคณะกรรมการสหภาพแรงงาน แสดงออกถึงการปกป้องสหภาพแรงงานจากการโจมตีของฝ่ายบริหารหรือผู้บังคับบัญชา, ภูมิใจที่จะบอกใครว่าเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน

และพร้อมที่จะชี้แจงกล่าวแก้ไขหากได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์การในทางเสียหาย มักเชิญชวนเพื่อนหรือคนรู้จักให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน และรู้สึกว่าการนี้ช่วยรักษาสิทธิประโยชน์ให้ได้อย่างสม่ำเสมอ

ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้สหภาพแรงงาน พบว่า มีความผูกพันในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ในรายด้าน พบว่า มีความผูกพันในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน โดยสูงสุดคือ เห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานของสหภาพแรงงานด้วยวิธีนั่งโต๊ะเจรจาจากฝ่ายบริหาร รองลงมา พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของสหภาพแรงงาน เมื่อได้รับมอบหมายงานเต็มใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มที่ แม้ว่าจะไม่ได้รับค่าตอบแทน ต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับสหภาพแรงงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้สหภาพแรงงานมีความเจริญก้าวหน้า เห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานของสหภาพแรงงานด้วยวิธียื่นข้อเรียกร้อง, เต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมกับสหภาพแรงงานแม้ว่าจะนอกเหนือเวลาการทำงาน และมีความผูกพันระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ เห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานของสหภาพแรงงานด้วยวิธีเดินขบวนประท้วง และเห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานของสหภาพแรงงานด้วยวิธีนัดหยุดงาน

จากการศึกษา พบว่า สมาชิกสหภาพมีความผูกพันต่อสหภาพแรงงานในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ สเตียร์ (Steers, 1977 : 46-56) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกันกับสมาชิกองค์การคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์การ และงานวิจัยของ อรัญญา สุวรรณวิ (2541) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทθυคอม พบว่า พนักงานของบริษัทθυคอมมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษานี้ พบว่า สมาชิกสหภาพมีความผูกพันในระดับมาก ด้านการยอมรับในวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน รองลงมา ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ และระดับปานกลาง คือ ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้สหภาพแรงงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการแตกต่างกัน

ด้านเพศ กับความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา สุวรรณวิ (2541) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อการจัดการของพนักงานบริษัทยุคอม พบว่า พนักงาน ที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการจัดการไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ กับความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการ สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) สมาชิกสหภาพที่อายุ 20–30 ปี จะมีความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวมต่ำกว่า สมาชิกสหภาพอายุ 41–50 ปี และ อายุ 51–60 ปี และ 2) สมาชิกสหภาพที่อายุ 31–40 ปี จะมีความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวมต่ำกว่า สมาชิกสหภาพ อายุ 51–60 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา สุวรรณวิ (2541) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อการจัดการของพนักงานบริษัทยุคอม พบว่า พนักงานบริษัท ที่มีอายุน้อยกว่ามากมีความผูกพันต่อการจัดการมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

ด้านระดับการศึกษา กับความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการ สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีระ วีระธรรมสาธิต ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อการจัดการ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของ เครือซิเมนต์ไทย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการจัดการ โดยการศึกษาครั้งนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) สมาชิกสหภาพระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการ

ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวมต่ำกว่า สมาชิกสหภาพระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ 2) สมาชิกสหภาพระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านสายงานที่รับผิดชอบ กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ สรุปลผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านสายงานที่รับผิดชอบ ที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านระดับตำแหน่งงาน กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ สรุปลผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่าง กัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) สมาชิกสหภาพระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพระดับตำแหน่งงานระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ และสูงกว่า สมาชิกสหภาพระดับอื่น ๆ
- 2) สมาชิกสหภาพระดับตำแหน่งงานระดับชำนาญการจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม สูงกว่า สมาชิกสหภาพระดับอื่น ๆ และ
- 3) สมาชิกสหภาพระดับตำแหน่งงานระดับชำนาญการพิเศษจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม สูงกว่า สมาชิกสหภาพระดับอื่น ๆ

ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ สรุปลผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่าง กัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) สมาชิกสหภาพจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ จำนวน 1 คน จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ จำนวน 4-5 คน และมากกว่า 5 คน, 2) สมาชิกสหภาพ

จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ จำนวน 2-3 คน จะมีความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ จำนวน 4-5 คน และมากกว่า 5 คน และ 3) สมาชิกสหภาพจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ จำนวน 4-5 คน จะมีความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ มากกว่า 5 คน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความรู้สึกผูกพันต่อการสรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 8 คู่ ได้แก่

1) สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 25,001-30,000 บาท 35,001-40,000 บาท 40,001-45,000 บาท และ 45,000 บาท ขึ้นไป

2) สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จะมีความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม สูงกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และต่ำกว่าสมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และ 45,000 บาท ขึ้นไป

3) สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จะมีความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และสูงกว่า สมาชิกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท

4) สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จะมีความรู้สึกผูกพันต่อการจัดการของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท 35,001-40,000 บาท 40,001-45,000 บาท และ 45,000 บาท ขึ้นไป

5) สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม สูงกว่า สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-35,000 บาท 35,001-40,000 บาท และ 40,001-45,000 บาท

6) สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-35,000 บาท จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาท ขึ้นไป

7) สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-40,000 บาท จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาท ขึ้นไป

8) สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-45,000 บาท จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาท ขึ้นไป

ด้านระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ ที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชัย แก้วละเอียด ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการตอ กองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา พบว่า ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ เป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันของสมาชิกในองค์การ โดยผลการศึกษานี้ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) สมาชิกสหภาพระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ จำนวน 1-5 ปี จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ มากกว่า 20 ปี และ 2) สมาชิกสหภาพระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ จำนวน 1-5 ปี จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ 16-20 ปี และ มากกว่า 20 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา สุวรรณวิภ (2541) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

บริษัท ยูคอม พบว่า พนักงานที่มีอายุงานสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ

ด้านระยะเวลาที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สรุปลผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านการมีตำแหน่งในสหภาพแรงงาน กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สรุปลผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H0 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านการมีตำแหน่งในสหภาพแรงงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สรุปลผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ จำนวน 5 คู่ ได้แก่

- 1) สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม สูงกว่า สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงาน ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก
- 2) สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงานภาคกลาง จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม สูงกว่า สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงาน ภาคเหนือ ภาคตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 3) สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงานภาคเหนือ จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงาน ภาคตะวันตก
- 4) สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม ต่ำกว่า สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงานภาคตะวันตก

5) สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงานภาคตะวันตก จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ในภาพรวม สูงกว่า สมาชิกสหภาพสถานที่ปฏิบัติงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 2 การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

ด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน ที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

สรุปผลทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน ด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้สหภาพแรงงาน มีผลสูงสุด รองลงมา ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ และด้านการยอมรับในวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน ตามลำดับ โดยด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงตัวแปรตามหรือความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของธีระ วีระธรรมสาริต ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย พบว่า งานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ด้านการพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ ที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

สรุปผลทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน ด้านการพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้สหภาพแรงงาน มีผลสูงสุด รองลงมา ด้านการยอมรับในวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน ตามลำดับ โดยด้านการพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงตัวแปรตามหรือความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับ .05

ด้านการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างงานของลูกจ้าง ที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

สรุปผลทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือ การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน ด้านการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างงานของลูกจ้างมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้สหภาพแรงงาน มีผลสูงสุด รองลงมา ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ และด้านการยอมรับในวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน ตามลำดับ โดยด้านการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างงานของลูกจ้างมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงตัวแปรตามหรือความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับ .05

ด้านการดำเนินการและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

สรุปผลทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน ด้านการดำเนินการและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ มีผลสูงสุด รองลงมา ด้านการยอมรับในวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน และด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้สหภาพแรงงาน ตามลำดับ โดยด้านการดำเนินการและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงตัวแปรตามหรือความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับ .05

ด้านการส่งเสริมจัดให้มีการศึกษาและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

สรุปผลทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับ H1 หรือการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน ด้านการส่งเสริมจัดให้มีการศึกษาและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ มีผลสูงสุด รองลงมา ด้านการยอมรับในวัตถุประสงค์ของ

สหภาพแรงงาน ตามลำดับ โดยด้านการส่งเสริมจัดให้มีการศึกษาและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงตัวแปรตามหรือความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่ระดับ .05

สรุปและวิเคราะห์สัมพันธเชิงลึก

ด้านความก้าวหน้าในการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ในข้อบังคับให้กับสมาชิก ในด้านตำแหน่งทุกตำแหน่งในองค์กรต่างให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง ทุกสายระดับบัญชาการ และมีการดำเนินงานและให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอันก่อประโยชน์แก่องค์กร

ด้านการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ ได้ดำเนินกิจกรรมเรียกร้องและรักษาสวัสดิการประโยชน์โดยการร่วมมือกับทุกสายบังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม

ด้านจำนวนสมาชิกของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ขององค์กรที่เกิดการครอบงำจากทุนนิยม ที่พยายามจะทำลายสหภาพแรงงาน แล้วก็เข้ามาหาผลประโยชน์จากองค์กรต่าง ๆ ทำให้เกิดนโยบายจากรัฐบาล ซึ่งอยู่ภายใต้ทุนนิยม มีการแทรกแซงเข้ามาบริหารจัดการภายในรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น มีการรับพนักงานใหม่เข้ามา

ด้านปัญหาในการดำเนินงานจะเป็นเรื่องของการสื่อสารเจรจาระหว่างสายการบังคับบัญชา ทำให้ปัญหาหลาย ๆ อย่างตามมาในองค์กร สาเหตุหลักคือสมาชิกเข้าร่วมนอเวลาสหภาพจัดประชุมชี้แจง สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ค่อยสนใจว่าองค์กรจะอยู่รอดหรือไม่ สนใจแต่ผลประโยชน์ของตนเป็นที่ตั้ง โดยเฉพาะในส่วนกลาง การเข้าถึงสมาชิกทำได้ยากเนื่องจากขาดความร่วมมือร่วมใจ อีกทั้งพนักงานเฉื่อยชา เพราะพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในวัยกลางคน ทำงานมานาน ๆ เกิดความเบื่อหน่าย ทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง หรือไม่เข้าใจกัน

ด้านการใช้แนวทางในการสร้างความผูกพันให้กับสมาชิกในองค์กรคืออบรม สัมมนา พบปะเยี่ยมเยียนสมาชิกทุกภาค พยายามพูดคุยทำความเข้าใจกับฝ่ายบริหารอยู่เสมอ ๆ

ด้านผลงานที่ผ่านมาเรื่องที่ประสบความสำเร็จ เช่นข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการร้องทุกข์ สภาพการจ้าง การเข้าไปเป็นคณะกรรมการร่วม การขอเงินค่าครองชีพให้กับพนักงานได้สูงกว่าของรัฐ การพิจารณาโบนัส เพิ่มเปอร์เซ็นต์โบนัสเรื่องที่ไม่ประสบความสำเร็จคือการปรับเพิ่มเงินเดือน ปรับความก้าวหน้าให้กับพนักงาน

ด้านสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจมีบทบาทต่อผู้แทนสหภาพแรงงานในคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ในการกำหนดแนวทางร่วมกันให้ดำเนินงานและกิจกรรมที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในเรื่องของสวัสดิการและลูกจ้างภายในองค์กร

ในการดำเนินงานเพื่อสมาชิกและพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคมมีความขัดแย้ง โต้แย้ง ทัว ๆ ไป ในการประชุมเนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน แต่สุดท้ายก็สามารถหาเป้าหมายร่วมกันได้ สหภาพฯ จะหาทางปรองดองและระงับข้อขัดแย้งต่าง ๆ เพื่อสมาชิกที่ร้องทุกข์มายัง สร.กสท. ส่วนพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกจะต้องร้องทุกข์โดยตรงไปยัง คกก.กิจการสัมพันธ์เองให้การสนับสนุนในการเรียกร้องสิทธิที่พึงสมควรจะได้รับและไม่ขัดต่อกฎระเบียบขององค์กร และความเสียหายขององค์กร สมาชิกบางคนไม่พึงพอใจในเรื่องที่สหภาพฯ เก็บเงินบำรุงเพิ่มขึ้นตามอัตราเงินเดือนและหาว่ากรรมการสหภาพฯ เข้าข้างผู้บริหารสะท้อนจากการโทรมาตำหนิ โปสต์ข้อความลงในเว็บไซต์ของบริษัทหรือของสหภาพฯ บางคนพึงพอใจโดยมองจากการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารสหภาพที่เลือกชุดเดิมเข้ามาทำหน้าที่

แนวโน้มปัญหาของสหภาพแรงงานในอนาคตการปกป้องผลประโยชน์ขององค์กรเนื่องจากการดำเนินธุรกิจของกสท. ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีฯ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการเมืองมาแทรกแซง มีกสทช.มากำกับ นโยบายบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย รายได้สัมปทานที่จะหมดไป แนวทางการแก้ไขคือ สร.กสท ต้องสร้างความเข้าใจ ชี้แจงต่อสมาชิกเพื่อให้รับทราบปัญหา และให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จะต้องดำเนินต่อไปอย่างไรด้วยและการให้ความสำคัญกับแรงงานสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะถึงแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันที่สมาชิกจะมีต่อสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจให้มากยิ่งขึ้นในอนาคตควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงสมาชิกมากขึ้น ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคให้ความร่วมมือกับผู้บริหาร สร้างความเข้าใจ

อันดี เสมือนหนึ่งเป็น สร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง และสื่อสารกับสมาชิกให้บ่อยขึ้น มีสวัสดิการ โบนัสที่ดี พุดความจริงกับสมาชิก บอกข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ไม่โกหก เข้าถึง สมาชิกในทุก ๆ ทาง กล้าที่จะตัดสินใจ และปกป้องผลประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่ และพนักงานหรือสมาชิกชักชวนหรือบอกต่อให้เพื่อนพนักงานที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกรวม เป็นสมาชิก

เอกสารอ้างอิง

- สมชัย แก้วละเอียด. (2531). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การของข้าราชการต่อ กองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระ วีระธรรมสาธิต. (2532). *ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับ หัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหา บัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรัญญา สุวรรณวิก. (2541). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทยูคอม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Steer, R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22(1),46-49.
- Steers, R.M. & Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. NewYork : McGraw-Hill.

**คำแนะนำในการเตรียมบทความเพื่อขอรับการพิจารณาตีพิมพ์ใน
วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล**

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI รอบ 4 พ.ศ. 2563-2567 (ผลการประเมินจัดอยู่ใน กลุ่ม 2) โดยมีกำหนดออกวารสาร ปีละ 2 ฉบับ (ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคมถึงมิถุนายน ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคมถึงธันวาคม) และการประเมินคุณภาพทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน โดยพิจารณาแบบ Double-Blind Review และบทความที่ส่งมาเพื่อขอรับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้ จักต้องไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาจากที่อื่น หรือได้รับการตีพิมพ์ในวารสารอื่น หรือเผยแพร่ในเอกสารต่อเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) มาก่อน

214

1. การรับพิจารณาบทความ

1.1 ประเภทของบทความ

บทความวิจัย (Research article) ประกอบด้วย บทนำวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลอภิปรายผล สรุปและข้อเสนอแนะกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และเอกสารอ้างอิง

บทความวิชาการ (Academic article) ประกอบด้วย บทนำ สารสรุปทัศน์ ในประเด็นต่าง ๆ สรุปกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และเอกสารอ้างอิง

บทวิจารณ์หนังสือ (Book review) ประกอบด้วย ชื่อหนังสือที่ต้องการนำมาวิจารณ์ ชื่อผู้พิมพ์ สังกัดและอีเมล และต้องระบุชื่อผู้แต่งหนังสือรายละเอียดการตีพิมพ์ของหนังสือ ภาพหน้าปกหนังสือ รายละเอียดการวิจารณ์ หนังสือให้แสดงข้อดี และข้อด้อยของหนังสือ และข้อเสนอแนะ ควรมีความยาวหน้าอยู่ระหว่าง 3-5 หน้า

1.2 สาขาวิชาของบทความ

สาขาวิชาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีวศึกษา สังคมศาสตร์ สิ่งแวดล้อม และเวชระเบียน

2. รูปแบบการส่งบทความ

พิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word 2003 ขึ้นไป โดยรูปแบบฟอนต์ที่กำหนด คือ TH SarabunPSK ยกเว้นตัวอักษรที่เป็นสัญลักษณ์ให้ใช้รูปแบบฟอนต์เป็น Symbol ขนาด Point (pt) ซึ่งมีความสูงเท่ากับตัวอักษรอื่นในบรรทัดนั้น รายละเอียดข้อกำหนดส่วนต่าง ๆ มีดังนี้

2.1 ขนาดกระดาษ ขนาด A4 พิมพ์แบบแนวตั้ง (Portrait) ใส่หมายเลขหน้าทุกหน้าที่ด้านบนขวาของกระดาษ โดยตั้งค่าหน้ากระดาษ (Page setup) ดังนี้

- ด้านบน (top) และด้านล่าง (bottom) 2.54 ซม.
- ด้านซ้าย (left) และด้านขวา (right) 2.54 ซม.
- หัวกระดาษและท้ายกระดาษ 1.25 ซม.
- ระยะห่างระหว่างบรรทัด 1.0
- จำนวนหน้าของบทความต้นฉบับ 8-10 หน้า

(รวมตาราง กราฟ
และรูปภาพ)

2.2 เนื้อหา ประกอบด้วย

2.2.1 ชื่อเรื่อง (Title) พิมพ์ทั้งภาษาไทยและอังกฤษไว้ตรงกึ่งกลางหน้ากระดาษ

2.2.2 ชื่อผู้นิพนธ์ (Author) ต้องระบุชื่อ และนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษของผู้นิพนธ์ทุกคน โดยไม่ต้องใส่คำนำหน้านามหรือชื่อตำแหน่งหน้าชื่อ สำหรับผู้ที่เป็นผู้นิพนธ์หลักให้ใส่เครื่องหมายดอกจันไว้ท้ายนามสกุล

2.2.3 ที่อยู่ (Address) ให้ระบุสังกัดและสถานที่ติดต่อโดยละเอียดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เช่น คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 999 ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 เป็นต้น

2.2.4 อีเมลผู้ประสานงานหลัก (Corresponding author, e-mail) ให้ระบุอีเมลเฉพาะของผู้ประสานงานหลักเท่านั้น และให้กำหนดดอกจัน (*) หลังชื่อผู้ประสานงานหลักด้วย

2.2.5 บทคัดย่อ (Abstract) จะต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวนคำไม่เกิน 300 คำ และต้องมีคำสำคัญ (Keywords) จำนวน 3-5 คำ

2.2.6 บทนำ (Introduction) นำเสนอที่มา ปัญหา แนวคิดหรือความจำเป็น หรือวิธีการแก้ปัญหาหรือการดำเนินการ ผลดีหรือผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หรือ ประโยชน์จากการดำเนินการชัดเจน วัดได้ สอดคล้องกับเรื่องที่ดำเนินการ

2.2.7 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives) มีความชัดเจน วัดได้ สอดคล้องกับเรื่องที่ดำเนินการ

2.2.8 วิธีดำเนินการวิจัย (Materials and methods) ให้อธิบายวิธีการดำเนินการทางการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.2.9 ผลการวิจัย (Result) เสนอผลการวิจัยสอดคล้องกับวิธีดำเนินการวิจัย

2.2.10 อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) เสนอการค้นพบที่สำคัญของงานวิจัยและอาจเชื่อมโยงผลเพื่อเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยอื่น หรือให้ความเห็นบนพื้นฐานหลักการทฤษฎี

2.2.11 สรุปผลการวิจัย (Conclusion) ให้เขียนบรรยายหรือสรุปโดยย่อแบบความเรียงถึงผลงานที่สำคัญและให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญอย่างกระชับ ความยาวไม่เกินครึ่งหน้ากระดาษ A4

2.2.12 กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) (Acknowledgement) ให้กล่าวถึงทุนที่ได้รับการสนับสนุนเท่านั้น (หากไม่มีไม่ต้องใส่หัวข้อนี้)

2.2.13 เอกสารอ้างอิง (References) ใช้ระบบ APA และต้องอ้างอิงภาษาไทยจะต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด ยกเว้น บุคคลานุกรม

หมายเหตุ

- ชื่อเรื่อง กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 16 point ตัวหนา
- ชื่อผู้นิพนธ์ กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 14 point ตัวปกติ
- สังกัดของผู้นิพนธ์ และอีเมลผู้ประสานงานหลัก กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 12 point ตัวปกติ
- ส่วนของเนื้อหา กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 14 point ตัวปกติ (ยกเว้นชื่อ

เรื่องให้ใช้ตัวอักษร ตัวหนา)

- การเว้นบรรทัด กำหนดให้บรรทัดที่เว้นกำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 14 point กำหนดระยะห่างบรรทัด (Line spacing) เป็น 1 บรรทัด (Single)
- คำอธิบายเชิงอรรถ กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 12 point

3. การเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบท

ด้วยกองบรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลมีความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพวารสารสู่มาตรฐานสากล โดยมีเป้าหมายเพื่อผลักดันวารสารสู่ฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1 ฐานข้อมูล ACI ซึ่งเป็นฐานข้อมูลระดับอาเซียน และฐานข้อมูล Scopus ซึ่งเป็นฐานข้อมูลระดับนานาชาติ เพื่อให้วารสารได้มีโอกาสเข้าถึงผู้อ่านที่ไม่ใช่เฉพาะคนไทยเท่านั้น และยกระดับความเป็นสากลของวารสาร อีกระดับหนึ่ง ดังนั้นกองบรรณาธิการวารสารฯ จึงกำหนดรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง ดังนี้

- กำหนดให้ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ APA Style
- อ้างอิงที่นำมาใช้ต้องมีอายุไม่เกิน 10 ปี (หากเป็นอ้างอิงเรื่องทฤษฎี กฎ หรือสูตร อนุโลมให้สามารถนำมาใช้)
- จำนวนเอกสารอ้างอิงต้องไม่เกิน 20 เรื่อง
- ต้องแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษทุกราย โดยยังคงเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเดิมไว้ด้วย
- จัดเรียงคู่กัน โดยให้เอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลขึ้นก่อนและตามด้วยเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเติมคำว่า (in Thai) ต่อท้ายเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลจากภาษาไทย
- การเรียงลำดับอ้างอิง กรณี เอกสารอ้างอิงที่แปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษให้ยึดตัวอักษรภาษาอังกฤษในการเรียงลำดับ

ตัวอย่างการเขียนอ้างอิงจากเอกสารต่าง ๆ

3.1 การอ้างอิงจากหนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

Aksornporm, A. & Rungrojwanich, K. (2017). *A Development of Social Welfare System for Families with the Elderly in Order to Reduce Social Inequality*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)

อำไพรัตน์ อักษรพรหม และภุชญา รุ่งโรจน์วนิชย์. (2560). *การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมสำหรับครอบครัวที่มีผู้สูงอายุเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

3.2 การอ้างอิงจากวารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

ตัวอย่าง

Durongrittichai, V., Kungthamniem, K. & Jampated, N. (2017). Social Welfare System Development for Disparity Aging in Order to Decrease Social Inequality. *Journal of Social Work*, 26(1), 95-119 (in Thai)

วนิดา ดุรงค์ฤทธิชัย, กมลทิพย์ ชลัษฐธรรมเนียม และนพณัฐ จำปาเทศ. (2560). การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุด้วยโอกาสเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 26(1), 95-119 .

3.3 การอ้างอิงจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. รายละเอียดทางการพิมพ์ (ถ้ามี) [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก : แหล่งสารสนเทศ.

ตัวอย่าง

Wikipedia free encyclopedia. (2015). *Globalization* [Online]. Retrieved November 14, 2010, from : <http://th.wikipedia.org/wiki/Globalization>. (in Thai)

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2558). *โลกาภิวัตน์* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2558, จาก : <http://th.wikipedia.org/wiki/Globalization>.

หมายเหตุ อ้างอิงที่มาจากเว็บไซต์ อนุโลมให้อ้างอิงได้ไม่เกิน 10% ของอ้างอิงทั้งหมด

3.4 การอ้างอิงจากเอกสารสืบเนื่องจากงานประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ใน ชื่อเอกสารรายงานการประชุม. วัน เดือน ปี ที่จัด. เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

Amornsiriphong, A., Wangkanol, R. & Rugchartchareon, K. (2017). *Development of Social Welfare System for the Elderly Labors in Informal Sectors to Reduce the Social Inequality in Special Economic Zone: A Case Study of Sa Kaeo Special Economic Zone (Phase IV)*. The SMART Conference, December 6-7, 2012. Chonburi: Kasetsart University Srieacha Campus. (in Thai)

สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์ รัฐศิริรินทร์ วังกานนท์ และกฤษฎณ์ รักชาติเจริญ. (2560). *การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมสำหรับแรงงานนอกระบบที่เป็นผู้สูงอายุ ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ กรณีศึกษา: เขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว (ระยะที่ 4)*. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ SMART มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 9, 67 ธันวาคม 2555. ชลบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

3.5 การอ้างอิงจากวิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์. ชื่อมหาวิทยาลัย.

ตัวอย่าง

Amornsiriphong, S. (2017). *A Social Welfare Development for Children in Special Economic Zone*. Master Thesis in Public Administration. Mahidol University. (in Thai)

สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์. (2560). *การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมสำหรับเด็กและเยาวชนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

3.6 บุคลาณุกรม

สมศรี ใจกล้า (ผู้ให้สัมภาษณ์). สมชาย ใจดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่มหาวิทยาลัยมหิดล 999 ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563.

หมายเหตุ

รายการเอกสารอ้างอิงทั้ง 5 ลักษณะนี้ ถ้ามีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่นามสกุลผู้เขียนครบทุกคน แต่หากมีมากกว่า 6 คน ให้ใส่

ชื่อทั้ง 6 คน หลังจากคนที่ 6 ให้ตามด้วย “และคณะ” หรือ “et al” เช่น

Salmon, M., Earman, J., Wilson, R. T., McGarry, D. D., Hpoman, D., Dynaraki, S., et al. (2008). *Language: Structure and Use*. (2nd ed.). Illinois:Scott.

4. หลักเกณฑ์การอ้างอิงในบทความ

หลักเกณฑ์การอ้างอิงในเนื้อหาให้ใช้ระบบนาม-ปี โดยต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด และระบุเลขหน้าต่อท้าย (Name-Year System, Page) โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

4.1 นาม หมายถึง ชื่อผู้นิพนธ์ โดยการเขียนแบบภาษาอังกฤษจะใส่นามสกุลเท่านั้น (Last Name)

4.2 ปี หมายถึง ค.ศ. ที่เอกสารได้รับการตีพิมพ์

- 4.3 เรื่องที่มีผู้นิพนธ์คนเดียว และในกรณีที่ยังเหลือเฉพาะปีให้เขียนดังนี้
Amornsiriphong (2016, p. 108) พบว่า.....
กรณีที่ “ชื่อผู้นิพนธ์-ปี” อยู่ในวงเล็บ ให้เขียน ดังนี้
.....(Amornsiriphong, 2016, p. 58).
- 4.4 เรื่องที่มีผู้นิพนธ์ 2 คน ให้เชื่อมด้วย “&” โดยให้เขียนดังนี้
Amornsiriphong & Wangkanol (2016. pp. 15-16) แสดงให้
เห็นว่า.....
กรณีที่ “ชื่อผู้นิพนธ์-ปี” อยู่ในวงเล็บ ให้เขียน ดังนี้
.....(Amornsiriphong & Wangkanol, 2012, p. 49)
- 4.5 เรื่องที่มีผู้นิพนธ์ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ให้เขียนนามสกุลเฉพาะคนแรก
แล้วตามด้วย *et al.* (ตัวเอน) เช่น
Amornsiriphong *et al.* (1984, pp. 114-115) พบว่า.....
กรณี “ชื่อผู้นิพนธ์-ปี” อยู่ในวงเล็บ ให้เขียนดังนี้
.....(Amornsiriphong *et al.*, 1984, p. 8)
- 4.6 ผู้นิพนธ์หลายกลุ่มอ้างอิงในเนื้อหาเดียวกัน ให้ค้นแต่ละกลุ่มด้วย
เครื่องหมายอัฒภาค (;) เช่น
.....(Amornsiriphong *et al.*, 1984, p. 45;
Rugchartcharoen & Sornsri, 1975. pp. 855-856)
- 4.7 การอ้างอิงที่ไม่ได้อ้างจากต้นฉบับแต่เป็นการอ้างอิงต่อให้ใช้คำว่า
“as cited in” เช่น
Amornsiriphong (1995 as cited in Rugchartcharoen, 2019,
p. 12) กล่าวว่า.....
- 4.8 การอ้างที่มาของตารางและภาพ การเขียนชื่อผู้แต่งให้ใช้หลักการเดียว
กับการเขียนอ้างอิงข้อความในเนื้อเรื่องด้วย ตามด้วยวงเล็บปีที่พิมพ์
- 4.9 บทความที่มีบทสัมภาษณ์ให้อ้างอิงในเนื้อหาโดยไม่ต้องระบุชื่อผู้ให้
สัมภาษณ์ ดังนี้ “.....” (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก, 4 พฤศจิกายน 2562) สมชาย ใจดี
(ผู้สัมภาษณ์)

4.10 บทความที่ไม่ปรากฏเมืองที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ หรือไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ ให้ใส่ [ม.ป.ท.] สำหรับเอกสารภาษาไทยและ [n.p.] สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ และให้ใส่ [ม.ป.ป.] สำหรับเอกสารภาษาไทย และ [n.d.] สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ

5. การใส่ตาราง

กำหนดให้ใส่ชื่อตารางและรายละเอียดตารางเป็นภาษาอังกฤษ และควรมีชื่อตารางกะทัดรัดเข้าใจง่ายและมีหมายเลขกำกับโดยเรียงหมายเลขตารางตามลำดับโดยใส่ชื่อตารางบนหัวตาราง เริ่มที่ Table 1, Table 2, Table 3...ไปจนครบ ในกรณีที่ต้องอ้างอิงแหล่งที่มา ให้เขียนชื่อผู้แต่งตามหลักการเดียวกับการเขียนอ้างอิงแบบตามท้ายข้อความในเนื้อเรื่องด้วย ตามด้วยวงเล็บปีที่พิมพ์ เช่น

Table 1.....(Amornsiriphong *et al.*, 2015, p. 85)

Position	Male		Female		Total	
	Left	Right	Left	Right	No.	(%)
1	0	0	1	0	1	9.21%
2	0	0	0	1	1	50.21%
3	56	49	138	133	376	40.09%
Total	153	153	316	316	938	100%

*p < 0.05

6. การใส่ภาพประกอบ

กำหนดให้ใส่ชื่อภาพและรายละเอียดของภาพเป็นภาษาอังกฤษ โดยภาพประกอบ ต้องเป็นภาพที่มีความคมชัดของรายละเอียดอย่างน้อยที่สุด 360 ppi (หากเป็นภาพที่เป็นลายเส้นจะต้องมีความละเอียดอย่างน้อยที่สุด 600 ppi) ความสูงของภาพต้องไม่น้อยกว่า 7 ซม. และต้องมีชื่อกะทัดรัดเข้าใจง่ายและมีหมายเลขกำกับโดยใส่ชื่อภาพประกอบไว้ที่ด้านล่างของภาพ และเรียงหมายเลขภาพประกอบ เช่น

Figure 1 Figure 2 Figure 3... ไปจนภาพสุดท้าย การอ้างอิงภาพประกอบในเนื้อหา ต้องอ้างหมายเลขกำกับภาพประกอบด้วย การอ้างอิงแหล่งที่มาให้เขียนชื่อผู้แต่ง ตามหลักการเดียวกับการเขียนอ้างอิงแบบตามท้ายข้อความในเนื้อเรื่องตามด้วยวงเล็บ ปีที่พิมพ์ เช่น



Figure 1.....

(Amornsiriphong, 2017, p. 78)

7. การส่งบทความต้นฉบับ

กำหนดส่งเอกสารผ่านเว็บไซต์ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/issshmu/index> โดยประกอบไปด้วยเอกสาร ดังนี้

- บทความที่พิมพ์ด้วย Microsoft Word 2003 ขึ้นไป 1 ชุด
- หนังสือรับรองการส่งบทความฯ 1 ชุด
- กรอกข้อมูลผ่านลิงก์ที่ระบุไว้ในเว็บไซต์วารสาร

8. ช่องทางการติดต่อสอบถาม

คุณศศิธร ลบล้ำเลิศ

โทรศัพท์/โทรสาร 02-8002841 ต่อ 1249 อีเมล : sasitron.lom@mahidol.

ac.th

หนังสือรับรองการมีส่วนร่วมในบทความเพื่อขอรับการพิจารณาตีพิมพ์ใน
วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน บรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ

ตามที่ ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/ดร.).....

.....ตำแหน่งทางวิชาการ.....

สังกัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

E-mail.....

ได้ส่ง ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ ☐ บทความหนังสือ เรื่อง
(ภาษาไทย).....

.....
.....

(ภาษาอังกฤษ).....
.....
.....

เพื่อตีพิมพ์ในวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลนั้น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผู้นิพนธ์ร่วมในบทความฉบับนี้ทุกท่าน ได้รับทราบและยินยอมให้ส่งบทความเข้ารับการพิจารณาลงตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หากมีการฟ้องร้องเกี่ยวกับชื่อผู้นิพนธ์ร่วมในการส่งบทความดังกล่าวนี้ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียว ทั้งนี้ข้าพเจ้าและผู้นิพนธ์ร่วมทุกท่านได้ลงนามไว้ข้างท้ายของหนังสือรับรองฉบับนี้แล้ว

ลงนามผู้นิพนธ์หลัก (ชื่อที่ 1) (.....) /...../.....	ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 2) (.....) /...../.....
ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 3) (.....) /...../.....	ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 4) (.....) /...../.....
ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 5) (.....) /...../.....	ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 6) (.....) /...../.....

หมายเหตุ : ให้ผู้นิพนธ์หลักและผู้นิพนธ์ร่วมลงนามให้ครบทุกท่าน หากมีผู้นิพนธ์มากกว่า 6 คน ท่านสามารถเพิ่มเติมรายชื่อผู้ลงนามข้างท้ายได้ตามจำนวนผู้นิพนธ์บทความทั้งหมด

บทวิจารณ์หนังสือ
ชื่อหนังสือภาษาไทย
ชื่อหนังสือภาษาอังกฤษ

ชื่อผู้วิจารณ์ภาษาไทย
ชื่อผู้วิจารณ์ภาษาอังกฤษ

ชื่อสังกัดภาษาไทย
ชื่อสังกัดภาษาอังกฤษ

Correspondings author, e-mail:

หน้าปกหนังสือ

ชื่อหนังสือ:

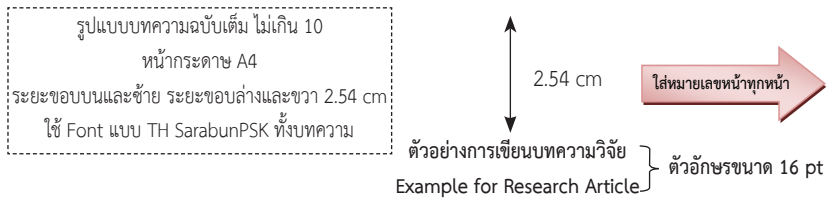
ผู้แต่ง:

ผู้จัดพิมพ์:

ปีที่พิมพ์:

รายละเอียดการวิจารณ์:

ข้อเสนอแนะ:



สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์^{1*} สมศรี ไชเย็น² และสมชาย ใจดี³
Somsak Amornsiriphong^{1*}, Somsri Jaiyen² and Somchai Jaiklar³

ตัวอักษรขนาด 14 pt

- ¹คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
³คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
¹Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, Putthamonthon,
Nakhon Pathom 73170 Thailand
²Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University,
Nakhon Pathom 73000 Thailand
³Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, Putthamonthon,
Nakhon Pathom 73170 Thailand

ตัวอักษรขนาด 12 pt

*Corresponding author, e-mail: somsak.amo@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ (14 point, ตัวหนา, จัดชิดกลาง)

(1 Tab) (14 point, ตัวปกติ, จัดกระจายแบบไทย)

2.54 cm

2.54 cm

คำสำคัญ : ต้องมีคำสำคัญ 3-5 คำ ไม่ใส่จุลภาค (,) ในการเว้นวรรคแต่ละคำ

Abstract (14 point, ตัวหนา, จัดชิดกลาง)

(1 Tab) (14 point, ตัวปกติ, จัดกระจายแบบไทย)

.....

.....

.....

Keywords: ต้องมีคำสำคัญ 3-5 คำ ให้ใส่ จุลภาค (,) ในการเว้นวรรคแต่ละคำ

บทนำ (14 point, ตัวหนา, จัดกระจายแบบไทย)

(1 Tab) (14 point, ตัวปกติ, จัดกระจายแบบไทย)

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (14 point, ตัวหนา, จัดกระจายแบบไทย)

(1 Tab) (14 point, ตัวปกติ, จัดกระจายแบบไทย)

.....

.....

.....

วิธีดำเนินการวิจัย (14 point, ตัวหนา, จัดกระจายแบบไทย)

(1 Tab) (14 point, ตัวปกติ, จัดกระจายแบบไทย)

.....

.....

.....

ผลการวิจัย (14 point, ตัวหนา, จัดกระจายแบบไทย)

(1 Tab) (14 point, ตัวปกติ, จัดกระจายแบบไทย)

.....

.....

.....

อภิปรายผลการวิจัย (14 point, ตัวหนา, จัดกระจายแบบไทย)

(1 Tab) (14 point, ตัวปกติ, จัดกระจายแบบไทย)



.....

.....

.....

สรุปผลการวิจัย (14 point, ตัวหนา, จัดกระจายแบบไทย)

(1 Tab) (14 point, ตัวปกติ, จัดกระจายแบบไทย)

.....

.....

.....

กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) (14 point, ตัวหนา, จัดกระจายแบบไทย)

(1 Tab) (14 point, ตัวปกติ, จัดกระจายแบบไทย)

.....

.....

.....

เอกสารอ้างอิง/References (14 พอยต์, ตัวหนา, จัดกระจายแบบไทย)

เอกสารอ้างอิงใช้รูปแบบ APA

หมายเหตุ กรุณาดูเอกสารคำแนะนำในการเตรียมบทความประกอบการเขียน

SOCIAL INTEGRATION

