

Journal

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา
ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 [มกราคม-มิถุนายน 2562]

of Interdisciplinary Research: Graduate Studies

Vol. 8 No. 1 (January - June 2019)



ISSN: 2286-2527

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2562)

บรรณาธิการ

ปริญญา สิริอรรถกุล

สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร

มหาวิทยาลัยศรีปทุม



สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรุงเทพมหานคร

กองบรรณาธิการ

บรรณาธิการบริหาร

อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ เจริญศิริประเสริฐ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ปรึกษา

นายพุทธสัจย์ นามเดช

สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัช เลิศไพฑูรย์พันธ์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อยู่นัน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รองศาสตราจารย์ สมทรง สีตลาพันธ์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บรรณาธิการ

อาจารย์ ปริญญา สิริอรรถกุล

สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหภาพ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สมาชิกกองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.กตัญญู แก้วหานาม

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวิณี สิทธิศิริอรอด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาส ปิ่นตบแต่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนศักดิ์ สายจำปา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี กาสยานนท์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาชญุทธ เนติชนากุล

มหาวิทยาลัยรังสิต

อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ กัลยาณมิตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

อาจารย์ ดร.สืบวงศ์ กาพวงค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บุรณเดชาชัย

มหาวิทยาลัยบูรพา

รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท ดร.เพชร สันทัด

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดารัตน์ ปิรมณี

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรสันต์ เลี้ยงบุญเลิศชัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ภูจินาพันธ์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิตินันท์ ชานุกุศล
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ศิลปะอาษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พวงชมพู ไชยอาลา แสงรุ่งเรืองโรจน์พันธ์เอก ดร.ดิเรก ดีประเสริฐ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อาจารย์ ดร.กาญจนา รอดแก้ว
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ ดร.บุญวดี มนต์วีกุล ณ อยุธยา
มหาวิทยาลัยมหิดล
อาจารย์ ดร.สิริยา รัตนช่วย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ ดร.อมร วาณิชวิวัฒน์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาจารย์ ดร.อิสระพงษ์ พลธานี
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
ว่าที่ร้อยตรี ดร.ธีร์จุฑาชาติ ยงสวัสดิ์
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เปรมฤทัย น้อยหมื่นไวย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ปรีชาธรรมวงศ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
โรงเรียนเสนาธิการทหารบก
อาจารย์ ดร.ชฎาพัศฐ์ สุขกาย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.วิศห์ เศรษฐกร
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
อาจารย์ ดร.สุदारัตน์ รอดบุญสง
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
อาจารย์ ดร.อักษร สวัสดิ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
อาจารย์ ดร.เอื้ออนุช ถนอมวงษ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทบรรณาธิการ

สืบเนื่องจากการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างสมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยทั้งสองหน่วยงานตกลง
ร่วมกันเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาและการจัดทำวารสารทางวิชาการ เพื่อเป็นพื้นที่ในการเผยแพร่
ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้น “วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับ
บัณฑิตศึกษา” ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 ที่อยู่ในมือของทุกท่านฉบับนี้จึงเป็นการโหมโรงความร่วมมือระหว่างสองหน่วยงาน
บทความในวารสารฉบับนี้มีด้วยกัน 14 เรื่อง เป็นบทความวิชาการ 1 เรื่อง และบทความวิจัย 13 เรื่อง จากหลากหลาย
มหาวิทยาลัย/หน่วยงานทั่วประเทศ เช่น สำนักงานราชบัณฑิตยสภา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และ โรงเรียนนายร้อย
ตำรวจ

นอกจากนั้น วารสารฉบับนี้ยังมีเนื้อหาสาระในหลากหลายประเด็น ล้วนแล้วแต่เป็นประเด็นปัญหาร่วมสมัยที่เกิดขึ้นใน
สังคมไทย เปิดฉากด้วยบทความวิชาการซึ่งได้รับเกียรติจาก รองศาสตราจารย์ ดร.โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ เรื่อง ปัจจัยเชิง
ปฏิบัติการที่ก่อกำเนิดรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและตำแหน่งนายกรัฐมนตรี นอกจากนี้เป็นบทความวิจัย ได้แก่ เรื่อง กล
ยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่มาจากการยึดอำนาจภายใต้วิกฤตความ
ขัดแย้งทางการเมือง, กลไกการขับเคลื่อนศักยภาพขีดความสามารถของผู้สูงอายุโดยบูรณาการหลักพุทธธรรม, ปัจจัย
ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย, การบริหารจัดการ
ความขัดแย้งระหว่างวิชาชีพพยาบาลกับวิชาชีพทางการแพทย์อื่นเกี่ยวกับร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่ พ.ศ. 2561 ของ
ประเทศไทย, กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์, การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับมิติ
การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน: จากมุมมองของบุคลากรสายสนับสนุน, การพัฒนา
ทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้:
กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ปัจจัยส่วนผสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร, ส่วนผสมการตลาดที่มีผลต่อความ
พึงพอใจที่มีต่อผู้โดยสารรถไฟ อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร, คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความ
พึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัท เอกชัย สาลีสู่พรรณ จำกัด, ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสุขภาพกับ
พฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษาปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และการพัฒนาระบบคว
อาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถรับจ้าง (รถแท็กซี่)

ดิฉันขอเรียนเชิญนิสิต นักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการ และนักวิจัยที่ต้องการเผยแพร่ผลงานวิชาการ ร่วมส่งบทความ
เพื่อขอรับการพิจารณาตีพิมพ์ใน วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา เพราะนอกจากวารสารจะมีสถานะเป็น
วารสารระดับนานาชาติแล้ว เนื้อหาภายในวารสารยังก่อให้เกิดประโยชน์ความรู้ข้ามศาสตร์ ซึ่งจำเป็นต่อการสร้าง
นวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ให้กับแวดวงวิชาการไทยต่อไป

ปิยากร หวังมหภาพ

บรรณาธิการ

รายละเอียดการส่งบทความ

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา (ISSN: 2286-7252) เป็นวารสารระดับนานาชาติ ซึ่งจัดพิมพ์ในภาษาไทย โดยสมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร่วมกับ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นพื้นที่ในการเผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานวิจัย รวมถึงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็น ตลอดจนเป็นแหล่งค้นคว้าระดับบัณฑิตศึกษาในระดับนานาชาติ ที่น่าเชื่อถือและมีความเป็นปัจจุบัน ในเชิงสหวิทยาการ ทั้งสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งมีรูปแบบการกลั่นกรองบทความโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 ท่าน ก่อนลงตีพิมพ์ แบบผู้ทรงคุณวุฒิไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ มีกำหนดปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม- ธันวาคม

ข้อกำหนดของบทความ

- เป็นบทความวิชาการ บทความวิจัย บทความทบทวนวรรณกรรม หรือบทความทบทวนบทความ ในเชิงสหวิทยาการ ทั้งวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ยังไม่เคยตีพิมพ์ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณา ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการอื่นใด (ยกเว้นการรวบรวมผลงานที่นำเสนอในการประชุมทางวิชาการ)
- จัดพิมพ์อยู่ในรูปแบบภาษาไทย ตลอดบทความ
- มีความยาวของต้นฉบับอยู่ระหว่าง 8 ถึง 10 หน้ากระดาษ A4
- รูปแบบของบทความวิชาการ ประกอบด้วย ชื่อเรื่องภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ชื่อผู้แต่งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ บทคัดย่อภาษาไทย และภาษาอังกฤษ คำสำคัญภาษาไทย และภาษาอังกฤษ บทนำ เนื้อหา บทสรุป กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และ เอกสารและสิ่งอ้างอิง
- รูปแบบของบทความวิจัย ชื่อเรื่องภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ชื่อผู้แต่งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ บทคัดย่อภาษาไทย และภาษาอังกฤษ คำสำคัญภาษาไทย และภาษาอังกฤษ บทนำ วัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และ เอกสารอ้างอิง
- การอ้างอิงภายในบทความ ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ นาม-ปี (Author-Date)
- การอ้างอิงท้ายบทความ ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ สมาคมจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association-APA) พิมพ์ครั้งที่ 6
- การจัดพิมพ์ ใช้แบบอักษร Browallia New โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

รายการ	ลักษณะตัวอักษร	รูปแบบการพิมพ์	ขนาดตัวอักษร
ชื่อบทความ	เน้น	ชิดซ้าย	20
ชื่อผู้แต่ง	เอน	ชิดซ้าย	14
หัวข้อใหญ่	เน้น	ชิดซ้าย	16
หัวข้อย่อย	เน้น	ชิดซ้าย	14
เนื้อความ	ปกติ	ชิดซ้าย	14

กระบวนการการส่งบทความ

- การส่งบทความ ผู้แต่งสามารถส่งบทความเพื่อรับการพิจารณาลงตีพิมพ์ใน วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1.1 ส่งบทความฉบับพิมพ์ พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล แบบเสนอบทความ และแบบเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (ถ้ามี) เพื่อตีพิมพ์ใน วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ที่ได้รับการกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว จำนวน 1 ชุด ทางไปรษณีย์ ถึง กองบรรณาธิการ วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา

1.2 ส่งไฟล์บทความ พร้อมแบบเสนอบทความ และแบบเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (ถ้ามี) เพื่อตีพิมพ์ใน วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ที่ได้รับการกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วทางอีเมล ถึง jirgs.psaku@gmail.com

2. ผู้แต่งจะต้องชำระค่าธรรมเนียม พร้อมกับส่งบทความเพื่อรับการพิจารณาลงตีพิมพ์ใน วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ใน 2 ช่องทาง ดังนี้

2.1 ชำระเงินสด ณ ที่ทำการ สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.2 โอนผ่านบัญชีธนาคาร ธนาคารทหารไทย สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ชื่อบัญชี สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เลขที่บัญชี 069-2-27246-1

3. กระบวนการพิจารณา นับตั้งแต่กองบรรณาธิการได้รับบทความ กระทั่งแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงส่งหนังสือตอบรับการตีพิมพ์ไปยังผู้แต่ง ใช้ระยะเวลารวมไม่เกิน 30 วัน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

กระบวนการพิจารณา	ระยะเวลา
กองบรรณาธิการพิจารณาบทความในเบื้องต้น และแจ้งผลการพิจารณากลับไปยังผู้แต่ง พร้อมกับส่งบทความไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 ท่าน	4 วัน
ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความและส่งผลการพิจารณากลับมายังกองบรรณาธิการ	15 วัน
กองบรรณาธิการส่งผลการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิกลับไปยังผู้แต่งเพื่อดำเนินการแก้ไขครั้งสุดท้าย (ถ้ามี) และส่งบทความ (ฉบับแก้ไข) กลับมายังกองบรรณาธิการ	7 วัน
กองบรรณาธิการพิจารณาบทความขั้นสุดท้าย และแจ้งผลการพิจารณา รวมถึงส่งหนังสือตอบรับการตีพิมพ์ไปยังผู้แต่ง	4 วัน
รวม	30 วัน

4. สำหรับบทความที่ได้รับการพิจารณาไม่ให้ตีพิมพ์ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนค่าธรรมเนียม รวมถึงต้นฉบับพิมพ์ และแผ่นบันทึกข้อมูล ตลอดจนเอกสารอื่นใด ที่ผู้แต่งได้แนบมาเพื่อรับการพิจารณา ทั้งนี้ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาชี้ขาดปัญหาใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น และให้ถือผลการพิจารณาของกองบรรณาธิการเป็นที่สิ้นสุด

5. ผู้แต่งบทความที่ได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์ จะได้รับ วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ฉบับที่มีบทความของผู้แต่ง จำนวน 1 เล่ม

ค่าธรรมเนียม

เนื่องจาก สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นองค์กรทางวิชาการ/วิชาชีพที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อแสวงหากำไร และไม่ได้รับการสนับสนุนทางการเงิน (เป็นประจำและ/หรืออย่างเป็นทางการ) ทั้งจากองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนใดๆ เพื่อให้การดำเนินการจัดพิมพ์วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ สามารถเผยแพร่และได้รับการตีพิมพ์ ในฐานะข้อมูลระดับนานาชาติ สำหรับบทความวิชาการและบทความวิจัย ผู้แต่งจึงต้องชำระค่าธรรมเนียมการลงตีพิมพ์ จำนวน 10,000 บาทต่อบทความ ขณะที่พิจารณาหนังสือและบทวิจารณ์บทความ ยังไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์แต่อย่างใด

ดัชนีและการเผยแพร่

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา ได้รับการจัดอยู่ในฐานข้อมูล Social Sciences Research Network (Elsevier-SSRN) ซึ่งเป็น 1 ใน 19 ฐานข้อมูลระดับนานาชาติตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการ สำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2556



ติดต่อสอบถามรายละเอียด

สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

กองบรรณาธิการ วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา

สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เลขที่ 8/82 บ้านกลางเมือง งามวงศ์วาน ซอยงามวงศ์วาน 47 แยก 6-11 ถนนงามวงศ์วาน

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10210

อีเมล jirgs.psaku@gmail.com



แบบเสนอบทความ

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา

ชื่อบทความ

ภาษาไทย

.....
.....

ภาษาอังกฤษ

.....
.....

ชื่อ/นามสกุลผู้เขียน

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

หน่วยงาน.....

E-mail:

ชื่อ/นามสกุลผู้เขียนร่วม คนที่ 1 (ถ้ามี)

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

หน่วยงาน.....

E-mail:

ชื่อ/นามสกุลผู้เขียนร่วม คนที่ 2 (ถ้ามี)

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

หน่วยงาน.....

E-mail:

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความดังกล่าวเป็นของข้าพเจ้าจริง โดยมีได้คัดลอก หรือละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้ใด ไม่เคยตีพิมพ์ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารวิชาการอื่น รวมถึง รับประทานและยอมรับเงื่อนไขต่างๆ ของวารสารฯ แล้ว

ลงชื่อ.....

(.....)

...../...../.....



แบบเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ
วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา

ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 1 (สังกัดหน่วยงานเดียวกัน/คนละหน่วยงานกับผู้เขียน)

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

ที่อยู่.....

E-mail: โทรศัพท์มือถือ.....

ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 2 (สังกัดคนละหน่วยงานกับผู้เขียน เท่านั้น)

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

ที่อยู่.....

E-mail: โทรศัพท์มือถือ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ท่าน (ดำรงตำแหน่งทางวิชาการตั้งแต่ระดับ รองศาสตราจารย์ หรือเทียบเท่า (ระดับ 9) หรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก) มีความยินดีที่จะรับเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความเรื่องนี้ของข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....

(.....)

...../...../.....

สารบัญ

หน้า

บทความวิชาการ

ปัจจัยเชิงปฏิภานที่ก่อกำเนตรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและตำแหน่งนายกรัฐมนตรี
โกวิท วงศ์สุรวัฒน์

1

บทความวิจัย

กลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่มาจากการยึดอำนาจ
ภายใต้วิกฤตความขัดแย้งทางการเมือง
ภาคิน โชติเวศย์ศิลป์

15

กลไกการขับเคลื่อนศักยภาพชีวิตความสามารถของผู้สูงอายุโดยบูรณาการหลักพุทธธรรม

26

บุญทัน ดอกไธสง, บุษกร วัฒนบุตร, พระมหากฤษฎา กิตติโสภโณ และ พระปลัดระพีณ พุทธิสารโร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย

33

ปิยากร หวังมหาพร, สากร พรหมสถิต, นงนาด หวังเทพอนุเคราะห์, สุจินต์สะพัด ศิริบุรณ,
ยศวัฒน์ กิจมานะวัฒน์ และ วีรวัฒน์ วะชุม

การบริหารจัดการความขัดแย้งระหว่างวิชาชีพพยาบาลกับวิชาชีพทางการแพทย์อื่นเกี่ยวกับร่าง พ.ร.บ.ยา

42

ฉบับใหม่ พ.ศ.2561 ของประเทศไทย

บุบผชาติ อุไรรักษ์

กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์

49

บูรณัตร์ จันทร์แดง, เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร และ สัญญา เคนาภูมิ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับมิติการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

61

วิทยาเขตบางเขน: จากมุมมองของบุคลากรสายสนับสนุน

ธัญญาเรศ พรกระจำ และ นิตยา เงินประเสริฐศรี

การพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

72

สกันธ์ คำสาคร, ปิยากร หวังมหาพร และ วัชรินทร์ สุทธิชัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

85

ลัดดาวลัย สำราญ, โสธยา สุภาพล, อมรรัตน์ ทัดจันทัก และ จิราพร พรหมภักดี

	หน้า
ปัจจัยส่วนผสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร สิริวิภา บุญมี และ ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ	94
ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อของผู้โดยสารรถไฟ อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ, พรรณรัตน์ อารมณ์พิศาล, กิตติยา ชัชวาลชาญชนกิจ และ ระเบียบ ปัทมดิลก	101
คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด ไสรยา สุภาพล, ลัดดาวัลย์ สำราญ, อมรรัตน์ ทัดจันทิก, ธนกร นกสกุล และ สุรัชย์ เอมอักษร	107
ความสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษาปริญญาตรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศิริวรรณ ขอบธรรมสกุล	116
การพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) สันติ กรอบสนิท	124

ปัจจัยเชิงปฏิกริยาที่ก่อให้เกิดรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรี และตำแหน่งนายกรัฐมนตรี

Factors in the Emergence of the Executive Branch of English Parliamentary Government

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ / Kovit Wongsurawat

สำนักธรรมศาสตร์และการเมือง สำนักงานราชบัณฑิตยสภา / Moral and Political Sciences Division, Office of the Royal Society, Thailand

E-mail: kovitw@gmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 2 มกราคม 2562 แก้ไข 28 มกราคม 2562 ตอรับ 21 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

ปัจจัยเชิงปฏิกริยาที่ก่อให้เกิดรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและนายกรัฐมนตรีขึ้นในอังกฤษนั้นสรุปได้เป็น 4 ประการ ดังนี้ คือ 1) พัฒนาการของการปกครองในอังกฤษ 2) ปัญหาด้านศาสนาในอังกฤษ 3) กฎหมายเกี่ยวกับการสืบราชสันตติวงศ์ 4) นายโรเบิร์ต วอลโพล การกำเนิดขึ้นของรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและตำแหน่งนายกรัฐมนตรีในอังกฤษนั้น มิได้เกิดขึ้นมาด้วยปัจจัยอย่างใดอย่างหนึ่งแบบปัจจุบันทันด่วน ทว่า เกิดจากปัจจัยหลากหลายประการที่สะสมกันมาและส่งผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่หรือเรียกว่าเป็น “ปัจจัยเชิงปฏิกริยา” ทำให้เกิดขึ้นมาเริ่มตั้งแต่ “พัฒนาการของการปกครองในอังกฤษ” ได้สั่งสมและก่อสร้างรากฐานรูปแบบการปกครองที่มีรัฐสภาแบ่งอำนาจให้แก่ขุนนาง เสาหนาบดี รวมถึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงราชวงศ์ต่าง ๆ กระทั่งมาถึงราชวงศ์ทวดอร์ ซึ่งในช่วงนี้ก็เป็นจุดกำเนิดของ “ปัญหาด้านศาสนาในอังกฤษ” ส่งผลให้มีการแยกนิกายของคริสต์ศาสนาออกมาเป็นนิกายอังกฤษ ที่กลายเป็นความยึดถือและค่านิยมของชาวอังกฤษว่าพระมหากษัตริย์แห่งอังกฤษจะต้องเป็นโปรเตสแตนต์ที่นับถือนิกายอังกฤษเท่านั้น ปัจจัยเช่นนี้เองที่กลายเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาการทางการปกครองในอังกฤษและก่อให้เกิด “กฎหมายเกี่ยวกับการสืบราชสันตติวงศ์” ที่กำหนดบังคับให้พระมหากษัตริย์อังกฤษต้องเป็นโปรเตสแตนต์ และกีดกันเชื้อสายที่มีสิทธิ์ในราชบัลลังก์แต่เป็นโรมันคาทอลิกออกไป ส่งผลกระทบให้เกิดราชวงศ์ฮันโนเวอร์ อันเป็นเชื้อสายที่อยู่ในดินแดนของเยอรมันขึ้นมา และภายใต้สถานการณ์ยุคต้นราชวงศ์ฮันโนเวอร์นี้เอง “นายโรเบิร์ต วอลโพล” ก็เป็นผู้ที่สามารถยึดกุมโอกาสที่เกิดขึ้นเอาไว้ได้ ส่งให้ตัวเขามีฐานะเป็นนายกรัฐมนตรีคนแรกในประวัติศาสตร์และเป็นรากฐานของรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีมาถึงปัจจุบัน

คำสำคัญ: รัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและนายกรัฐมนตรี, โรเบิร์ต วอลโพล, การเมืองอังกฤษ

Abstract

Four conspicuous factors can be discerned in the history of the emergence of the executive branch of England's government in the form of a Cabinet of Ministers and a Prime Minister. These factors can be summarized as: 1) The development of government in England 2) Problematic issues of religion in England 3) English laws of royal succession 4) Mr. Robert Walpole. The creation in England of the executive arm of the government in the form of a cabinet of ministers with one prime minister did not come about as the result

of any single cause or action. There were, rather, myriad factors which, taken together, had continuing impact, like a chain reaction. *England was governed*, and this historical reality built up and formed a foundation for the eventual parliamentary government, including power sharing with the lords. Development occurred through various reigns. When the Tudor came to power, *problematic religious issues* came to the fore. Religious controversy contributed to divisions among Christian factions, resulting eventually in the dominance in England of Anglican Protestantism. The English Crown and the English people expressed their allegiance to Protestant values. The monarch, in addition to being born into the legitimate line of royal succession, would *by law be the chief defender of the Anglican Church*. These laws concerning religion were created to exclude the Catholic line of heirs to the succession. The new laws of succession through this religious line had particular impact at the beginning of the reign of England's Hanoverian kings who originally came from Germany. In that historical situation, Mr. Robert Walpole was able to seize the opportunity and become England's first Prime Minister. Thus, was laid the foundation of the distinctive executive form of government by Cabinet and Prime Minister in the United Kingdom.

Keywords: Executive Branch of Parliamentary Government, Robert Walpole, Politics of England

บทนำ

ในการศึกษาทางรัฐศาสตร์นั้นประเด็นสำคัญที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจมักจะวนเวียนอยู่ในหัวข้อหลัก 4 ประการ ซึ่งก็คือองค์ประกอบของรัฐสมัยใหม่อันได้แก่ ประชากร ดินแดนที่แน่นอน อำนาจอธิปไตย และรัฐบาล และในส่วนของรัฐบาลนี้เองที่เป็นเรื่องสำคัญที่นักปรัชญาการเมืองและนักทฤษฎีการเมืองทั้งหลายได้พยายามเสนอแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อประดิษฐ์ "รัฐบาล" ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดให้เกิดขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็นับแต่สมัยกรีกโบราณเป็นต้นมา อย่างไรก็ตาม นอกจากการคิดค้นผ่านการครุ่นคิดและการศึกษาค้นคว้าแล้ว รูปแบบของรัฐบาล (Form of Government) ที่ปรากฏขึ้นในโลกนี้แทบทั้งหมดล้วนเป็นผลพวงจากพัฒนาการ วิวัฒนาการ และปัจจัยแวดล้อมทางสังคมและการเมืองของรัฐต่าง ๆ ทั้งนี้ หากนับถึงวันนี้แล้วรูปแบบของรัฐบาลที่เกิดขึ้นมาในโลกมีด้วยกัน 4 รูปแบบ ได้แก่

- 1) รัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรี¹ (Cabinet Government)
- 2) รัฐบาลแบบประธานาธิบดี (Presidential Government)
- 3) รัฐบาลแบบกึ่งประธานาธิบดี (Semi-Presidential Government)
- 4) รัฐบาลแบบเลือกตั้งนายกรัฐมนตรีโดยตรง (Direct-election of premiership form of Government)

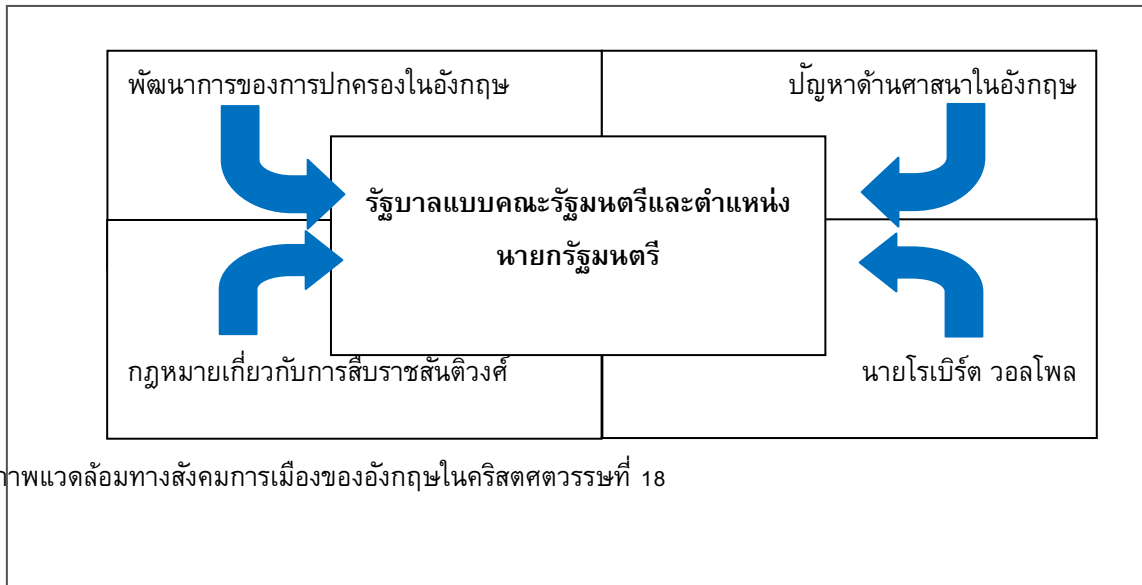
รัฐบาลรูปแบบคณะรัฐมนตรีนั้น เป็นรูปแบบที่มักใช้กันในประเทศที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งดินแดนที่ถือกันว่าเป็นต้นกำเนิดของ "รัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรี" และตำแหน่ง "นายกรัฐมนตรี" นั้นก็คืออังกฤษ แต่ดังที่ได้กล่าวแล้วว่ารูปแบบการปกครองหรือรูปแบบของรัฐบาลไม่ได้เกิดขึ้นจากการค้นคว้าคิดค้นทางทฤษฎีเท่านั้น แต่เป็นผลจากปัจจัยแวดล้อมทางสังคมและการเมืองด้วย รัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีนี้ก็เช่นเดียวกัน บทความชิ้นนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและนายกรัฐมนตรีขึ้นมาในแผ่นดินอังกฤษ

ทั้งนี้ แม้ว่าการศึกษาในเรื่องต้นจะพบว่ารัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและนายกรัฐมนตรีนั้นเกิดขึ้นมาได้เพราะลักษณะเฉพาะพระองค์ของพระเจ้าจอร์จที่ 1 กษัตริย์แห่งบริเตนใหญ่และไอร์แลนด์ (George I of Great Britain and Ireland) ระหว่าง ค.ศ. 1714-1727 ซึ่งเป็นปฐมกษัตริย์แห่งราชวงศ์ฮันโนเฟอร์ (Hanover) แต่ทว่าเมื่อพิจารณาอย่างรอบด้านแล้ว ปัจจัยข้อนี้อาจเป็นเพียงฟางเส้นสุดท้ายที่ทำให้หลังอุฐหักเท่านั้น เพราะยังมีปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยทางประวัติศาสตร์อีกหลายประการที่ส่งเสริมและสร้างเงื่อนไขให้เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นได้ในรัชสมัยของพระเจ้าจอร์จที่ 1

¹ บางแห่งก็เรียกว่า รัฐบาลแบบรัฐสภา (Parliamentary Government)

นอกจากสภาพแวดล้อมทางสังคมการเมืองของอังกฤษในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 18 แล้ว ปัจจัยเชิงปฏิกริยาที่ก่อให้เกิดรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและนายกรัฐมนตรีขึ้นในอังกฤษนั้นสรุปได้เป็น 4 ประการ ดังนี้

- 1) พัฒนาการของการปกครองในอังกฤษ
- 2) ปัญหาด้านศาสนาในอังกฤษ
- 3) กฎหมายเกี่ยวกับการสืบราชสันตติวงศ์
- 4) นายโรเบิร์ต วอลโพล



สภาพแวดล้อมทางสังคมการเมืองของอังกฤษในคริสต์ศตวรรษที่ 18

ภาพที่ 1 แสดงปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและนายกรัฐมนตรีในอังกฤษ

พัฒนาการของการปกครองในอังกฤษ

ปัจจัยประการแรกที่จะได้กล่าวถึงก็คือ “พัฒนาการของการปกครองในอังกฤษ” ซึ่งจะกล่าวถึงโดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะด้วยกัน คือ

ระยะที่ 1 การปกครองยุคแองโกล-แซกซัน

ระยะที่ 2 ระบบฟิวตัล

ระยะที่ 3 หลังการเกิดแมคนาคาร์ตา

การปกครองยุคแองโกล-แซกซัน ในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 4 ชาวโรมันที่เข้ามาปกครองดินแดนในเกาะบริเตน ได้ถอนตัวออกไปจากเกาะบริเตน เนื่องจากกรุงโรมอันเป็นศูนย์กลางการปกครองของอาณาจักรโรมันได้ถูกข้าศึกศัตรูที่เข้มแข็งเข้ารุกราน (Clayton & Bisson, 2013: 49) สถานการณ์นี้เปิดโอกาสให้ชนเผ่าชาวเยอรมันเข้ารุกรานเกาะบริเตน โดยเฉพาะเผ่าแองโกล (Angles) เผ่าแซกซัน (Saxons) และเผ่าจูตส์ (Jutes) และในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 5 ชนเผ่าเยอรมันเหล่านี้ก็สามารถมีอำนาจครอบครองดินแดนส่วนใหญ่ของเกาะบริเตนได้ในที่สุด ซึ่งชนชาวเยอรมันต่าง ๆ เหล่านี้ได้กระจายกันไปสร้างบ้านเมืองและสร้างอาณาเขตของตนเอง โดยเผ่าแองโกลมีอาณาเขตในแถบแองเกลียตะวันออก (East Anglia) เมอร์เชีย (Mercia) และนอร์ทัมเบรีย (Northumbria) เผ่าแซกซันมีอาณาเขตในแถบเอสเซกซ์ (Essex) และเวสเซกซ์ (Wessex) เผ่าจูตส์มีอาณาเขตอยู่ในแถบเคนต์ (Kent) ส่วนกลุ่มชนพื้นเมืองที่เรียกว่าชาวเคลต์ (Celts) หรือที่ต่อมาเรียกว่าชาวบริตัน (Britons) นั้นค่อย ๆ ถูกผลักดันให้ออกไปตั้งถิ่นฐานในแถบเวลส์ (Wales) สกอตแลนด์ (Scotland) คอร์นวอลล์ (Cornwall) และเกาะไอร์แลนด์ (Ireland) จากนั้นผู้มีอำนาจกลุ่มต่าง ๆ ในอังกฤษก็ได้ตั้ง

ตนเป็นกษัตริย์ (King) ปกครองดินแดนในครอบครองของตนเรียกว่าอาณาจักร (Kingdom) ซึ่งเมื่อถึงคริสต์ศตวรรษที่ 7 ในอังกฤษก็มีอาณาจักรต่างๆ รวมกัน 7 อาณาจักร ด้วยกัน ดังนี้ (Grant, 2013: 40)

- 1) อาณาจักรนอร์ทัมเบรีย (Nortumbria)
- 2) อาณาจักรอีสต์ แองเกลีย (East Anglia)
- 3) อาณาจักรเมอร์เซีย (Mercia)
- 4) อาณาจักรเอสเซกซ์ (Essex)
- 5) อาณาจักรเคนต์ (Kent)
- 6) อาณาจักรซัสเซกซ์ (Sussex)
- 7) อาณาจักรเวสเซกซ์ (Wessex)

อย่างไรก็ตาม ระบบการปกครองอังกฤษโดยพระมหากษัตริย์ได้กำเนิดเป็นรูปร่างที่ชัดเจนในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 9 โดยมีเหตุมาจากการที่กษัตริย์เอ็กเบิร์ตแห่งอาณาจักรเวสเซกซ์ (Egbert of Wessex) ถูกขับไล่โดยกษัตริย์ออฟฟา² แห่งอาณาจักรเมอร์เซีย (Offa of Mercia) ซึ่งในขณะนั้นเป็นอาณาจักรที่มีความเป็นปึกแผ่นมั่นคงมากที่สุดในอาณาจักรทั้ง 7 แห่ง ทำให้กษัตริย์เอ็กเบิร์ตต้องหนีไปอยู่กับพระเจ้าชาร์เลอมาญ³ (Charlemagne) กษัตริย์แห่งชาวแฟรงก์ หรืออาณาจักรฝรั่งเศส ซึ่งในเวลานี้เองที่กษัตริย์เอ็กเบิร์ตได้เรียนรู้แนวคิดทางด้านทหารและการปกครองแบบจักรวรรดิของราชสำนักพระเจ้าชาร์เลอมาญ ก่อนที่จะกลับมากู้อาณาจักรเวสเซกซ์คืนมาได้ ใน ค.ศ.802 แต่ความปรารถนาของกษัตริย์เอ็กเบิร์ตมิได้หยุดเพียงเท่านี้ เพราะพระองค์ต้องการแก้แค้นอาณาจักรเมอร์เซีย แต่ด้วยการที่อาณาจักรเมอร์เซียนั้นเป็นอาณาจักรที่เข้มแข็งและมั่นคงมาก ทั้งยังสามารถมีอำนาจเหนืออาณาจักรอื่น ๆ ได้แก่ อาณาจักรเคนต์ อาณาจักรซัสเซกซ์ อาณาจักรเอสเซกซ์ และอาณาจักรอีสต์ แองเกลีย อีกด้วย กษัตริย์เอ็กเบิร์ตจึงต้องเตรียมการอย่างระมัดระวัง โดยในขั้นแรกพระองค์ดำเนินการขยายอำนาจของอาณาจักรเวสเซกซ์ด้วยการผนวกชาวบริตันในบริเวณแคว้นเวลส์ซึ่งเป็นดินแดนที่อยู่ทางด้านตะวันตกของอาณาจักรเมอร์เซียมาอยู่ในอาณัติ เพื่อให้สามารถปิดล้อมอาณาจักรเมอร์เซียได้ง่ายขึ้นเนื่องจากอาณาจักรเวสเซกซ์นั้นอยู่ทางใต้ จากนั้นกษัตริย์เอ็กเบิร์ตจึงนำทัพบุกเข้าปราบอาณาจักรเมอร์เซียได้สำเร็จ ตามต่อด้วยการสยบอาณาจักรเคนต์ อาณาจักรซัสเซกซ์ และอาณาจักรเอสเซกซ์ เป็นผลสำเร็จในที่สุด ทั้งนี้รวมถึงการผนวกแคว้นคอร์นวอลล์ (Cornwall) และแคว้นเซอร์รีย์ (Surrey) ด้วย การที่อาณาจักรเมอร์เซียถูกพิชิตไปได้นี้เอง ทำให้ชาวอีสต์ แองเกลีย ซึ่งตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของอาณาจักรเมอร์เซียได้ก่อกบฏขึ้นและขอความช่วยเหลือจากกษัตริย์เอ็กเบิร์ต ซึ่งในที่สุดก็มีผลให้อาณาจักรเวสเซกซ์มีอำนาจเหนืออาณาจักรอีสต์ แองเกลีย แทนที่อาณาจักรเมอร์เซียได้ในที่สุด ดังนั้น เมื่อ 6 ใน 7 อาณาจักรอยู่ภายใต้อาณัติของกษัตริย์เอ็กเบิร์ตแล้ว พระองค์จึงประกาศตนเป็นกษัตริย์ผู้ปกครองดินแดนอังกฤษทั้งหมดนับแต่แม่น้ำฮัมเบอร์ (Humber River) ลงมา แม้ว่าจะยังไม่สามารถพิชิตอาณาจักรนอร์ทัมเบรียลงได้ แต่ก็นับว่า พระเจ้าเอ็กเบิร์ต นั้นเป็นกษัตริย์องค์ที่ 1 แห่งอังกฤษ และนับเป็นการปกครองอังกฤษในสมัยของแองโกล-แซกซัน

ในยุคแองโกล-แซกซัน นี้เองที่ได้กำเนิดการวางรากฐานการปกครองในรูปแบบพระมหากษัตริย์ของอังกฤษขึ้น โดยที่ที่บรรดาอาณาจักรและแคว้นต่าง ๆ นั้น จะอยู่ภายใต้อาณัติของพระมหากษัตริย์เพียงพระองค์เดียว ส่วนในแคว้นหรือท้องถิ่นต่าง ๆ พระองค์แต่งตั้งให้มีขุนนาง ที่เรียกว่า แธนส์ (Thanes) เป็นผู้ที่หน้าที่ในการปกครอง หรืออาจเรียกว่าเป็นตัวแทนในการทำหน้าที่ปกครองส่วนภูมิภาคก็ได้ นอกจากนี้พระมหากษัตริย์ก็ยังทรงแต่งตั้งคณะที่ปรึกษาเรียกว่า ไวเตนาเกอมอต (Witenagemot) หรือ ไวตัน (Witon) ทำหน้าที่ให้คำแนะนำในการบริหารราชการแผ่นดินแก่พระองค์ด้วย ซึ่งไวตันนั้นจะประกอบไปด้วยขุนนาง (Thanes) ซึ่งเป็นตัวแทนจากแคว้นต่าง ๆ และพระ (Churchman) ซึ่งเป็นผู้มีอิทธิพลต่อประชาชน สำหรับคณะที่ปรึกษานี้ไม่ได้มีวาระในการประชุมหรือในการให้คำปรึกษาที่แน่นอนแต่อย่างใด สดุดแต่พระราชประสงค์ของพระมหากษัตริย์จะทรงเรียกมาให้คำปรึกษา รวมทั้งการเรียกคณะที่ปรึกษานั้นก็อาจจะเรียก

² ครองราชย์ระหว่าง ค.ศ.757-796

³ ครองราชย์ระหว่าง ค.ศ.800-828

เพียงบางคนก็ได้หรือจะเรียกพร้อมกันทั้งหมดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ต้องการคำปรึกษาและความพอพระราช
หฤทัยของพระมหากษัตริย์ ซึ่งรูปแบบเช่นนี้ ก็มีความคล้ายคลึงกับการประชุมคณะรัฐมนตรีของรัฐบาลอังกฤษใน
ปัจจุบันด้วย ที่นายกรัฐมนตรีไม่จำเป็นต้องเรียกประชุมรัฐมนตรีทุกคนเข้าประชุมในการประชุมคณะรัฐมนตรี โดยมักจะ
พิจารณาจากวาระการประชุมว่าต้องเกี่ยวข้องกับรัฐมนตรีในกระทรวงใดบ้างก็จะเรียกเฉพาะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องให้
มาร่วมการประชุม นอกจากหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่พระมหากษัตริย์แล้วคณะที่ปรึกษานี้ยังทำหน้าที่เป็นศาลฎีกา
(Supreme court) ของอังกฤษอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า การเรียกประชุมไวต์นัั้นเป็นไปตามพระราช
หฤทัยของพระมหากษัตริย์ ดังนั้น ในช่วงที่มีพระมหากษัตริย์ที่มีความเข้มแข็งมาก ๆ ก็มักจะไม่ค่อยให้ความสนใจเรียก
ประชุมคณะที่ปรึกษานี้มากนัก

รูปแบบการปกครองของอังกฤษในยุคสมัยของแองโกล-แซกซัน นี้ดำเนินมากระทั่งถึงศตวรรษที่ 11 ก็มีพัฒนาการ
เปลี่ยนแปลงไปอันเป็นผลมาจากการรุกรานของชาวนอร์มันส์ (Northmens)

ระบบฟิวเดิล โครงสร้างการปกครองของอังกฤษมีพัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเชื้อสายจากนัรบไวกิงที่เรียกว่าชาว
นอร์มันส์ (Normans) ซึ่งมีฐานที่มั่นสำคัญอยู่ที่แคว้นนอร์มันดี (Normandy) ทางตอนเหนือของประเทศฝรั่งเศส ได้เข้า
รุกรานดินแดนอังกฤษที่กลุ่มแองโกล-แซกซัน ปกครองอยู่ และสามารถเอาชนะขึ้นเด็ดขาดได้ที่สมรภูมิเมืองเฮสติง
(The Battle of Hastings) จนได้ครอบครองดินแดนอังกฤษเมื่อ ค.ศ.1066 โดยมีพระเจ้า วิลเลียมที่ 1 (William I)
สถาปนาตนขึ้นเป็นกษัตริย์แห่งอังกฤษ เริ่มต้นยุคสมัยของราชวงศ์นอร์มันดีและบลัวส์ (The Normandy & Blois) พระ
เจ้าวิลเลียมที่ 1 ได้นำเอาระบบการปกครองที่ชาวนอร์มันส์ใช้ในภาคพื้นทวีปยุโรปมาใช้ คือระบบฟิวเดิล (Feudalism)
(Rietbergen, 2015: 174) ซึ่งขุนนางที่เป็นเจ้าที่ดินจะทำการปกครองบรรดาทาสติดที่ดินและประชาชนที่อยู่ภายใน
ดินแดนของตน ส่วนขุนนางเจ้าที่ดินทั้งหลายนั้นก็ให้ความสวามิภักดิ์ต่อพระมหากษัตริย์ ซึ่งเป็นกระบวนการใน
การรวมศูนย์อำนาจการหนึ่ง นอกจากนี้แล้วพระเจ้าวิลเลียมที่ 1 ก็ได้กำหนดให้มีการประชุมคณะที่ปรึกษาเป็นการ
แน่นนอนลงไปปีละ 3 ครั้ง และในช่วงที่อังกฤษถูกปกครองโดยกลุ่มนอร์มันส์นี้เองที่คณะที่ปรึกษาแต่เดิมนั้นพัฒนาขึ้นมา
เป็น “มหาสภา” (Great Council) อันประกอบไปด้วยสมาชิกที่มาจากเชื้อพระวงศ์ ขุนนาง และพระ ซึ่งมหาสภานี้เองที่
เป็นรากฐานในการพัฒนาต่อไปเป็นคณะรัฐมนตรี

หลังการเกิดแมคคาคาร์ตา ในรัชสมัยของพระเจ้าจอห์น (ค.ศ.1199-1216) นั้น แม้ว่าพระเจ้าจอห์นจะเป็นกษัตริย์ที่มี
ความสามารถแต่อีกทางหนึ่งก็ไม่ใช่ที่รักใคร่ของประชาชนนัก อันเนื่องมาจากการที่พระองค์เป็นผู้ที่มีพระทัยโหดร้าย
เจ้าเล่ห์ ชอบการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยโดยเฉพาะการก่อสร้างและบูรณะปราสาทต่างๆ รวมถึงการขูดรีดภาษีอย่างมากมาย
จากประชาชนเพื่อการทำสงคราม ประกอบกับในทางการเมืองพระองค์ได้ดำเนินการผิดพลาดหลายอย่าง ที่สำคัญคือ
การทำสงครามกับพระเจ้าฟิลิปที่ 2 แห่งฝรั่งเศสจนกระทั่งพ่ายแพ้ และการแข็งข้อต่อพระสันตะปาปาอินโนเซนต์ที่ 3
(Innocent III) ในการแต่งตั้งอาร์คบิชอปแห่งแคนเทอเบอรี (Archbishop of Canterbury) อันเป็นตำแหน่งผู้นำแห่ง
คริสตจักรสูงสุดของอังกฤษ โดยที่พระสันตะปาปาอินโนเซนต์ที่ 3 ได้แต่งตั้งสติเฟิน แลงก์ตัน (Stephen Langton) แต่
พระเจ้าจอห์นกลับปฏิเสธและพยายามให้การสนับสนุนบิชอปแห่งนอร์วิช (Bishop of Norwich) มาดำรงตำแหน่งแทน
ทั้งยังทำการยึดทรัพย์สินของทางศาสนจักรไปอีกด้วย ทำให้พระเจ้าจอห์นถูกพระสันตะปาปาอินโนเซนต์ที่ 3 ประกาศ
บัพพาชนียกรรม⁴ เป็นการลงโทษต่อพระเจ้าจอห์น และไปไปถึงขั้นที่พระสันตะปาปาทรงประกาศว่าพระเจ้าจอห์นนั้นไม่
มีสิทธิ์เป็นกษัตริย์แห่งอังกฤษอีกต่อไปใน ค.ศ.1212 ทำให้พระเจ้าจอห์นต้องยอมแพ้ต่อพระสันตปาปาในที่สุด จาก
ความเสื่อมทรุดในหลายๆ ด้านของพระเจ้าจอห์นทำให้กลุ่มผู้มีอิทธิพลทั้งหลายในอังกฤษโดยเฉพาะพระ ขุนนาง และ
ชนชั้นสูงไม่พอใจในตัวพระองค์ และได้ร่วมมือกันสร้างข้อตกลงบังคับใช้กับพระเจ้าจอห์นขึ้นมา และในที่สุดสติเฟิน
แลงก์ตัน อาร์คบิชอปแห่งแคนเทอเบอรี ได้แจ้งพระเจ้าจอห์นว่าหากพระเจ้าจอห์นไม่ยอมรับข้อตกลงของบรรดาขุนนาง
ที่ได้รับร่างขึ้นมานี้ก็จะต้องเกิดสงครามกลางเมืองขึ้นระหว่างพระเจ้าจอห์นกับขุนนางต่างๆ ในที่สุดพระเจ้าจอห์นก็ยินยอม

⁴ เป็นการประกาศงดการประกอบพิธีกรรมทางศาสนาต่างๆ ให้แก่ดินแดนของกษัตริย์ที่ถูกประกาศนั้น ในกรณีนี้ ยกเว้นให้เพียงการ
ประกอบพิธีศีลล้างบาป และพิธีฝังศพไว้ให้เท่านั้น

ลงพระนามในเอกสารข้อตกลงฉบับนั้นซึ่งเรียกว่า แมกนาคาร์ตา (Magna Carta) หรือ มหาบัตร (Great Charter) ในวันที่ 15 มิถุนายน ค.ศ.1215

เอกสารที่เรียกว่า “แมกนาคาร์ตา” นี้ถือกันว่าเป็นรากฐานสำคัญของรัฐธรรมนูญ รัฐสภา และระบอบการปกครองของอังกฤษ มีสาระสำคัญ ได้แก่

1. จำกัดอำนาจของพระมหากษัตริย์ในการเรียกเก็บภาษีอากร โดยกำหนดให้พระมหากษัตริย์เรียกเก็บภาษีได้ภายหลังได้รับความเห็นชอบจากมหาสภา (Great Council)
2. ให้การรับรองสิทธิของบุคคลโดยพระมหากษัตริย์จะไม่สามารถลงโทษบุคคลไม่ว่าจะเป็นการคุมขัง เนรเทศ ยึดทรัพย์ หรือการลงโทษประการใดๆ จนกว่าจะมีการตัดสินจากศาลว่าบุคคลนั้นมีความผิดตามกฎหมาย
3. กำหนดขอบเขตอำนาจของพระมหากษัตริย์ โดยพระมหากษัตริย์จะต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย

สำหรับส่วนประกอบของมหาสภานั้นมีโครงสร้างประกอบด้วยขุนนางผู้ครองเมืองหรือเจ้าครองที่ดิน ซึ่งเป็นลักษณะที่มีพื้นฐานมาจากคณะที่ปรึกษา หรือ ไวตัน ตั้งแต่ครั้งการปกครองในยุคแองโกล-แซกซัน แต่ในครั้งนี้ได้เพิ่มเติมให้ขุนนางตำแหน่งอัศวินจากแต่ละเมือง อันนับเป็นครั้งแรกที่ขุนนางระดับล่างได้มีส่วนร่วมเข้าร่วมประชุมกับพระมหากษัตริย์ด้วย ภายหลังการเกิดขึ้นของแมกนาคาร์ตาแล้วต่อมาในรัชสมัยของพระเจ้าเฮนรี่ที่ 3 พระองค์มีพระราชประสงค์จะให้พระมหากษัตริย์มีอำนาจที่เด็ดขาดไม่จำเป็นต้องอยู่ภายใต้กฎหมายเช่นที่ผ่านมา จึงเพิกเฉยต่อการปฏิบัติตามบทบัญญัติของแมกนาคาร์ตา ทำให้เกิดปฏิกริยาต่อต้านที่รุนแรงขึ้นจากเหล่าขุนนางฝ่ายหนึ่งที่น่าโดยไซมอน เดอ มงฟอร์ด (Simon de Monfort) ซึ่งเป็นน้องเขยของพระองค์เอง ซึ่ง เดอ มงฟอร์ด นี้ได้เปิดสงครามกลางเมืองกับพระเจ้าเฮนรี่ที่ 3 และสามารถจับกุมตัวพระองค์ได้ใน ค.ศ.1264 และนำไปคุมขังไว้ จากนั้นในเดือนมกราคม ค.ศ.1265 เดอ มงฟอร์ด ก็ได้เรียกประชุมรัฐสภา (Parliament) ขึ้น ซึ่งครั้งนั้นผู้ที่มีสิทธิ์เข้าร่วมประชุมมีเพียงแค่ขุนนางและพระอีกต่อไป แต่ เดอ มงฟอร์ด ยังได้ให้แต่ละจังหวัด หรือที่เรียกว่าแชร์ (Shire) คัดเลือกอัศวินมาร่วมประชุมจังหวัดละ 2 คน และให้แต่ละตำบล หรือที่เรียกว่าโบโร (Borough) เลือกชาวบ้านมาร่วมประชุมอีกตำบลละ 2 คน ด้วย จึงเป็นครั้งแรกที่มีตัวแทนของสามัญชนเข้าร่วมในการประชุมและเป็นจุดเริ่มต้นของระบบรัฐบาลที่มีผู้แทน รัฐสภานี้มีหน้าที่สำคัญในการกำหนดนโยบาย การบัญญัติกฎหมายต่างๆ

พัฒนาการเกี่ยวกับการปกครองของอังกฤษที่ควรกล่าวถึงอีกหนึ่งประเด็นก็คือ ในช่วงของราชวงศ์สจวร์ตรัชสมัยของพระเจ้าชาร์ลที่ 2 (Charles II) ค.ศ.1660-1685 ซึ่งในช่วงนี้เอง ที่พระองค์จะทำการเรียกเสนาบดีที่ต้องการปรึกษาหารือด้วยเป็นการส่วนพระองค์ให้เข้าไปปรึกษาขอราชการในที่ห้องที่ประทับ (Private apartment) หรือที่เรียกว่า "คาบิเนต" (Cabinet) ซึ่งคำคำนี้มีรากศัพท์มาจากภาษาฝรั่งเศสอันแปลได้ว่า “ตู้เสื้อผ้า” ทั้งนี้ เพราะห้องส่วนพระองค์ที่มักใช้ประชุมกันก็คือห้องสำหรับแต่งพระองค์ของพระเจ้าชาร์ลที่ 2 นี้เอง เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มิดชิดและค่อนข้างเก็บเสียงได้ดี แต่เมื่อถึงรัชสมัยของพระเจ้าวิลเลียมที่ 3 และแมรีที่ 2 (William III and Mary II) ไม่นิยมเรียกเสนาบดีมารประชุมคาบิเนตแบบที่พระเจ้าชาร์ลที่ 2 จึงมีการประชุมนี้เกิดขึ้นไม่บ่อยนัก แต่พอถึงรัชสมัยของพระนางเจ้าแอนน์ (Anne) ระหว่าง ค.ศ.1702-1714 บรรดาเสนาบดีได้ตกลงที่จะประชุมคาบิเนตนี้กันทุกสัปดาห์ โดยให้พระนางเจ้าแอนน์ทรงทำหน้าที่เปิดการประชุม การปฏิบัติเช่นนี้เป็นรากฐานของการประชุมคณะรัฐมนตรีของรัฐบาลอังกฤษในปัจจุบัน ซึ่งศัพท์ Cabinet นี้ในปัจจุบันก็หมายถึง “คณะรัฐมนตรี” นั่นเอง

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่าระบบการปกครองของอังกฤษมีพัฒนาการผ่านระยะเวลาที่เกือบพันปีนับแต่การจากไปของชาวโรมันกระทั่งการมีรัฐสภาเกิดขึ้นเป็นครั้งแรก อำนาจเด็ดขาดของพระมหากษัตริย์ค่อยๆ ถูกจำกัดลงเป็นลำดับ การที่ขุนนางมีอำนาจเพิ่มมากขึ้น การที่สามัญชนเริ่มได้มีส่วนร่วมในการปกครองมากขึ้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนใช้ระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ้น มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นมาภายในชั่วข้ามคืน และพลังของพัฒนาการทางการเมืองของอังกฤษนี้ ก็ยังคงดำรงอยู่และเป็นปัจจัยผลักดันการเมืองของอังกฤษในยุคต่อๆ ไป รวมถึงการเกิดขึ้นของนายกรัฐมนตรีคนแรกด้วย

ปัญหาด้านศาสนาในอังกฤษ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านศาสนาในอังกฤษนี้ เกิดขึ้นในสมัยของราชวงศ์ทิวเดอร์ (Tudors) ซึ่งเป็นราชวงศ์ที่เกิดขึ้นภายหลังความขัดแย้งครั้งใหญ่ระหว่างราชวงศ์แลงคาสเตอร์ (Lancaster) และราชวงศ์ยอร์ก (York) ซึ่งเกิดเป็นสงครามดอกกุหลาบขึ้นระหว่าง ค.ศ. 1455-1485 และภายหลังการสิ้นสุดสงครามครั้งนี้ ราชวงศ์ทิวเดอร์ก็เกิดขึ้นโดยมีพระเจ้าเฮนรีที่ 7 (Henry VII) เป็นปฐมกษัตริย์ซึ่งพระองค์เป็นเชื้อสายของราชวงศ์แลงคาสเตอร์และได้อภิเษกสมรสกับพระนางเจ้าอลิซาเบธแห่งยอร์ก (Elizabeth of York) ซึ่งเป็นเชื้อสายของราชวงศ์ยอร์ก เพื่อให้เกิดความปรองดองและสร้างเสถียรภาพทางการเมืองให้เกิดขึ้น กล่าวได้ว่าพระเจ้าเฮนรีที่ 7 ได้ทรงสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่อังกฤษเป็นอย่างมาก นอกจากนี้แล้วพระองค์ยังทรงมีนโยบายการสร้างพันธมิตรทางการเมืองระหว่างประเทศโดยให้พระราชโอรสและพระราชธิดาทำการอภิเษกสมรสกับรัชทายาทของประเทศมหาอำนาจในยุโรปและประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งที่สำคัญก็คือโปรดให้เจ้าชายอาเทอร์ (Arthur) พระราชโอรสพระองค์ใหญ่และเป็นมกุฎราชกุมารในขณะที่มีพระชนมายุได้เพียง 2 ชันษา อภิเษกสมรสกับเจ้าหญิงแคเธอรีนแห่งอารากอน (Catherine of Aragon) พระราชธิดาของพระเจ้าเฟอร์ดินานด์ที่ 2 แห่งอารากอน (Ferdinand II of Aragon) และสมเด็จพระราชินีนาถอิซาเบลลาที่ 1 แห่งกัสติล (Isabella I of Castile) ซึ่งมีพระชนมายุได้ 3 ชันษา แต่ทว่าเจ้าชายอาเทอร์ก็สิ้นพระชนม์เมื่ออายุได้เพียง 16 พรรษาเท่านั้น ด้วยความเสียดายในสินสมรสและความสัมพันธ์ระหว่างราชวงศ์อังกฤษและราชวงศ์ของสเปนพระเจ้าเฮนรีที่ 7 จึงตัดสินใจพระทัยที่จะให้เจ้าชายเฮนรีพระราชโอรสพระองค์รองซึ่งขึ้นเป็นมกุฎราชกุมารแทนเจ้าชายอาเทอร์มาอภิเษกสมรสกับเจ้าหญิงแคเธอรีนแห่งอารากอนจึงได้ขอให้พระสันตะปาปาจูเลียสที่ 2 (Julius II) ประกาศให้การสมรสระหว่างเจ้าชายอาเทอร์และเจ้าหญิงแคเธอรีนแห่งอารากอนเป็นโมฆะโดยอ้างเหตุว่าทั้งสองพระองค์นั้นยังไม่เคยอยู่กินด้วยกันฉันท์สามีภรรยาจริง ๆ ซึ่งสมเด็จพระสันตะปาปาจูเลียสที่ 2 ก็ทรงประทานอนุญาตก่อนที่จะให้เจ้าชายเฮนรีทำการอภิเษกสมรสกับเจ้าหญิงแคเธอรีนแห่งอารากอน ใน ค.ศ. 1501 และเมื่อ ค.ศ. 1509 เจ้าชายเฮนรีก็ได้ขึ้นครองราชย์เป็นพระเจ้าเฮนรีที่ 8 แห่งอังกฤษ

พระเจ้าเฮนรีที่ 8 ทรงคู่มาอยู่กับพระนางแคเธอรีนแห่งอารากอนเป็นเวลายาวนาน แต่พระนางแคเธอรีนแห่งอารากอนก็ไม่สามารถมีพระราชโอรสให้กับพระเจ้าเฮนรีที่ 8 ได้ มีเพียงพระราชธิดาคือเจ้าฟ้าหญิงแมรี (Mary) เพียงพระองค์เดียวเท่านั้น ส่วนพระราชบุตรองค์อื่นๆ ก็สิ้นพระชนม์เสียในครรภ์บ้าง ขณะคลอดบ้าง หรือมีพระชันษาเพียง 2 เดือนบ้าง ทำให้พระเจ้าเฮนรีที่ 8 วิตกกังวลเกี่ยวกับการสืบทอดราชบัลลังก์ในอนาคตว่าอาจเกิดสงครามกลางเมืองเหมือนเมื่อครั้งสงครามดอกกุหลาบได้ ประกอบกับพระองค์เกิดพวพระทัยในตัวของนางแอนน์ โบลีน (Anne Boleyn) นางกำนัลในพระนางเจ้าแคเธอรีนแห่งอารากอน พระเจ้าเฮนรีที่ 8 จึงได้ขอให้สมเด็จพระสันตะปาปาเคลเมนต์ที่ 7 (Pope Clement VII) ทำการประกาศให้การอภิเษกสมรสระหว่างพระองค์กับพระนางแคเธอรีนแห่งอารากอนเป็นโมฆะเสียโดยให้อ้างเหตุแห่งการที่พระนางแคเธอรีนนั้นเป็นพระชายาหม้ายของเจ้าชายอาเทอร์ซึ่งเป็นพี่ชายของพระองค์ ซึ่งในคัมภีร์ไบเบิลภาคพันธสัญญาเดิมในเลวีนิติ 20: 21 (Leviticus 20: 21) ระบุว่า “ถ้าชายใดเอาภรรยาของพี่ชายหรือน้องชายไปเป็นเรื่องมลทิน... เขาจะต้องไม่มีบุตร” หรือแม้แต่ในกฎหมายโรมันที่เกี่ยวกับศาสนาหรือกฎหมายวัดก็ยังมีข้อห้ามไม่ให้น้องชายสามีสสมรสกับพี่สะใภ้หม้าย ดังนั้น การที่พระองค์ทรงไว้พระราชโอรสจึงเป็นเสมือนการถูกลงโทษจากพระเป็นเจ้าที่ทรงฝ่าฝืนข้อห้ามในเรื่องความสัมพันธ์ทางเพศในครอบครัวที่ระบุไว้ในพระคัมภีร์ (อนันต์ชัย เลหาพะพันธุ์, 2560: 104) ทว่าพระราชประสงค์ในการหย่าร้างของพระเจ้าเฮนรีที่ 8 นี้ถูกปฏิเสธจากสมเด็จพระสันตะปาปาเคลเมนต์ที่ 7 เนื่องจากใน ค.ศ. 1527 กรุงโรมถูกกองทัพของจักรพรรดิชาลส์ที่ 5⁵ (Charles V) แห่งจักรวรรดิโรมันอันศักดิ์สิทธิ์ ยึดครองเอาไว้ ดังนั้น สมเด็จพระสันตะปาปาจึงไม่กล้าที่จะทำอะไรอันจะทำให้จักรพรรดิชาลส์ที่ 5 ทรงขุ่นเคืองพระทัยได้ เพราะจักรพรรดิชาลส์ที่ 5 นี้มีศักดิ์เป็นหลานหน้าของพระนางแคเธอรีนแห่งอารากอน

เรื่องนี้ทำให้พระเจ้าเฮนรีที่ 8 ทรงหันไปหาเสียงสนับสนุนจากกลุ่มนิกายโปรเตสแตนต์ เพื่อสร้างความชอบธรรมให้แก่พระองค์ในการกล่าวหาว่าสมเด็จพระสันตะปาปานั้นกระทำความผิดพลาดในการประทานการอภิเษกสมรสให้แก่พระองค์และ

⁵ พระองค์ทรงเป็นกษัตริย์แห่งสเปนในนามพระเจ้าชาร์ลที่ 1 แห่งสเปน ด้วย

พระนางแคเธอรีนแห่งอารากอน กระทั่งในที่สุดเมื่อ ค.ศ.1533 พระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 ก็ได้ประกาศแตกหักกับคริสตจักร รวมถึงการตัดสัมพันธ์กับกรุงโรมและให้ทอมัส แครมเมอร์ (Thomas Crammer) ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นอาร์คบิชอปแห่ง แคนเทอเบอร์รี่ (Archbishop of Canterbury) ประกาศว่าการสมรสระหว่างพระองค์และพระนางแคเธอรีนแห่งอารากอน เป็นโมฆะทั้งในทางกฎหมายและทางศาสนา รวมถึงประกอบพิธีอภิเษกสมรสให้กับพระองค์และพระนางแอนน์ โบลิน ด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้สมเด็จพระสันตะปาปาจึงประกาศปัพพาทนียกรรมต่อพระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 แต่การประกาศ ปัพพาทนียกรรมครั้งนี้ไม่ทำให้พระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 เกรงกลัวแต่อย่างใด เพราะพระองค์มีพระราชประสงค์ที่จะดำเนินการ ปฏิรูปศาสนาในอังกฤษอยู่แล้ว

ค.ศ.1534 รัฐสภาของอังกฤษได้ตราพระราชบัญญัติสูงสุดทางศาสนา (Act of Supremacy) สถาปนาพระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 ขึ้นเป็น “องค์อัครศาสนูปถัมภก” (Supreme Head) ของนิกายใหม่หรือนิกายแองกลิคัน โดยไม่ยอมรับอำนาจของ สันตะปาปาในฐานะประมุขสูงสุดของคริสตจักร แต่ยกย่องให้กษัตริย์อังกฤษมีพระราชอำนาจทางศาสนาสูงสุดใน อังกฤษเพียงพระองค์เดียว และเป็น “องค์อัครศาสนูปถัมภกบนผืนแผ่นดินของนิกายอังกฤษ” (supreme head in earth of the Church of England) ต่อมารัฐสภายังออกกฎหมายว่าด้วยการทรยศ (Act of Treasons) ลงโทษผู้ที่ต่อต้านพระ เจ้าเฮนรี่ที่ 8 ในทุกกรณี รวมทั้งการเรียกหรือกล่าวหาว่าพระองค์เป็นพวกนอกรีต เฝด็จการ และอื่น ๆ ส่วนนักบวชและ ประชาชนที่ต่อต้านการแยกตัวของคริสตจักรอังกฤษจากกรุงโรมก็จะถูกลงโทษสถานหนักเช่นเดียวกัน ได้แก่ โทษ ประหารชีวิต (อนันต์ชัย เลหาพะพันธุ์, 2560: 107-108)

การที่พระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 สถาปนาคริสตศาสนานิกายอังกฤษขึ้นมาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างเงื่อนไขในการ สืบราชสมบัติต่อไปในอนาคตข้างหน้า

ภายหลังรัชสมัยของพระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 และเจ้าหญิงแมรีพระราชธิดาของพระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 และพระนางแคเธอรีนแห่งอา รากอน สามารถก้าวขึ้นครองบัลลังก์ของอังกฤษได้ใน ค.ศ.1553 นั้น สมเด็จพระราชินีนาถแมรีซึ่งนับถือคริสตศาสนา นิกายโรมันคาทอลิกตามพระราชมารดา จึงได้พยายามเปลี่ยนศาสนาในอังกฤษให้กลับไปเป็นโรมันคาทอลิกอีกครั้ง รวมถึงจะนำเอาศาสนาในอังกฤษกลับไปขึ้นกับกรุงโรมเช่นเดิม ซึ่งเรื่องนี้สร้างความไม่พอใจให้กับรัฐสภาและประชาชน จำนวนมาก นอกจากนี้ พระนางยังทรงประสงค์จะอภิเษกสมรสกับเจ้าชายฟิลิปที่ 2 แห่งสเปน (Prince Philip II of Spain) ซึ่งเป็นพระราชโอรสของจักรพรรดิชาลส์ที่ 5 แห่งจักรวรรดิโรมันอันศักดิ์สิทธิ์ และก็มีศักดิ์เป็นลูกพี่ลูกน้องกับ พระนางอีกด้วย การกระทำนี้ ทำให้ชาวอังกฤษรู้สึกว้าวุ่นใจว่าสมเด็จพระราชินีนาถแมรีกำลังจะนำอังกฤษให้ไปอยู่ภายใต้ อาณัติของสเปน ทำให้เกิดการต่อต้านถึงขั้นจลาจลกลางเมืองถึง 3 ครั้ง แม้ว่าพระนางจะสามารถปราบปรามฝ่ายกบฏ ลงได้แต่ก็ไม่สามารถทำให้ประชาชนยอมรับในตัวพระนางได้ และด้วยความมุ่งมั่นในการเปลี่ยนศาสนาในอังกฤษกลับ ไปสู่นิกายโรมันคาทอลิก สมเด็จพระราชินีนาถแมรีก็ได้บีบบังคับให้รัฐสภายกเลิกพระราชบัญญัติสูงสุดทางศาสนา ที่ ตราขึ้นในรัชสมัยของพระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 ได้ใน ค.ศ.1554 รวมถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่ต่อต้านอำนาจของสมเด็จพระ สันตะปาปาด้วย นอกจากนี้ พระนางยังปราบปรามกลุ่มผู้ที่นับถือนิกายอังกฤษด้วยการเผาทั้งเป็นเกือบ 300 คน ระหว่าง ค.ศ.1555-1558 ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือ ทอมัส แครมเมอร์ อาร์คบิชอปแห่งแคนเทอเบอร์รี่

เมื่อสมเด็จพระราชินีนาถแมรีสิ้นพระชนม์ใน ค.ศ.1558 สมเด็จพระราชินีนาถอลิซาเบธที่ 1 (Elizabeth I) พระราชธิดา ของพระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 และพระนางแอนน์ โบลิน ก็ขึ้นครองราชย์ รัชสมัยของพระนางตั้งแต่ ค.ศ.1558-1603 นับเป็น ช่วงเวลาที่อังกฤษมีความรุ่งโรจน์อย่างมาก ทั้งนี้ ในส่วนของการศาสนาพระนางได้ดำเนินการอย่างละมุนละม่อมในการ นำอังกฤษกลับไปสู่การเป็นโปรเตสแตนต์นิกายอังกฤษอีกครั้ง พระนางทยอยยกเลิกกฎหมายต่าง ๆ ที่ตราขึ้นเพื่อให้ อังกฤษเป็นโรมันคาทอลิกในรัชสมัยของสมเด็จพระราชินีนาถแมรี รวมถึงประกาศใช้พระราชบัญญัติสูงสุดทางศาสนา ค.ศ.1559 อย่างไรก็ดี เพื่อไม่ให้เป็นภาระหนักหนาของผู้นับถือนิกายโรมันคาทอลิกนักพรตอลิซาเบธที่ 1 จึงได้ปรับปรุง นิกายอังกฤษให้มีความคล้ายคลึงนิกายโรมันคาทอลิกมากขึ้น (Simmons, 2016: 191) และด้วยรัชสมัยอันยาวนานของ สมเด็จพระราชินีนาถอลิซาเบธที่ 1 ทำให้นิกายอังกฤษยังรากลึกลงในวัฒนธรรมของชาวอังกฤษ แม้ว่าในสมัยต่อมา

จะมีพระมหากษัตริย์ที่นิยมนับถือในนิกายโรมันคาทอลิกก็ตาม แต่ก็ไม้อาจลบนิกายอังกฤษออกจากวัฒนธรรมของชาวอังกฤษได้

กฎหมายเกี่ยวกับการสืบราชสันตติวงศ์

กฎหมายเกี่ยวกับการสืบราชสันตติวงศ์ที่สำคัญในที่นี้ ได้แก่ พระราชบัญญัติประกาศสิทธิและเสรีภาพของพลนิกรและการสืบราชสันตติวงศ์ ค.ศ.1689 (An Act Declaring the Rights and Liberties of the Subject and Settling the Succession of the Crown 1689) และ พระราชบัญญัติว่าด้วยการสืบราชสันตติวงศ์ ค.ศ.1701 (Act of Settlement 1701) ซึ่งเหตุที่จะก่อให้เกิดกฎหมายทั้งสองฉบับนี้ ก็เนื่องมาจากปัญหาทางด้านศาสนาในอังกฤษที่ทำให้ชาวอังกฤษมีวัฒนธรรมทางศาสนาที่ยังรากลึกในรูปของนิกายอังกฤษ (Church of England) นั่นเอง โดยจุดเริ่มต้นเกิดขึ้นในรัชสมัยของพระเจ้าเจมส์ที่ 2 (James II) ระหว่าง ค.ศ.1685-1688 พระองค์ได้มีนโยบายที่จะนำอังกฤษกลับไปเป็นโรมันคาทอลิกอีกครั้ง ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความไม่พอใจให้แก่ชาวอังกฤษเป็นอันมาก รวมถึงรัฐสภาที่ต่อต้านพระองค์อีกด้วย ซึ่งจุดแตกหักเกิดขึ้นใน ค.ศ.1688 เมื่อพระนางแมรีแห่งโมดีนา (Mary of Modena) มเหสีองค์ที่ 2 ซึ่งเป็นโรมันคาทอลิก ได้ประสูติพระราชโอรส ก่อให้เกิดความหวุ่นวิตกไปทั่วว่าอังกฤษจะตกไปอยู่กับกษัตริย์ที่เป็นโรมันคาทอลิกอีกครั้ง รัฐสภาจึงตัดสินใจเชิญพระเจ้าวิลเลียมกษัตริย์แห่งเนเธอร์แลนด์ ซึ่งมีศักดิ์เป็นลูกเขยของพระเจ้าเจมส์ที่ 2 เนื่องจากได้อภิเษกสมรสกับเจ้าหญิงแมรี พระราชธิดาในพระเจ้าเจมส์ที่ 2 กับพระนางแอนน์ ไฮด์ (Anne Hyde) มเหสีพระองค์แรกของพระเจ้าเจมส์ที่ 2 ซึ่งพระนางแอนน์ ไฮด์ นี้ทรงเป็นโปรเตสแตนต์ และพระเจ้าวิลเลียมก็ตอบรับคำเชิญของรัฐสภาอังกฤษ

เมื่อพระเจ้าวิลเลียมนำกองทัพเข้าสู่อังกฤษเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน ค.ศ.1688 ก็สามารถเอาชนะพระเจ้าเจมส์ที่ 2 ได้ ในการนี้พระเจ้าเจมส์ที่ 2 ได้เสด็จหนีไปพำนักอยู่กับพระเจ้าหลุยส์ที่ 14 แห่งฝรั่งเศส และไม่เสด็จกลับอังกฤษอีกเลย (Coward, 2013: 344) ในเดือนมกราคม ค.ศ.1689 รัฐสภาอังกฤษได้ตราพระราชบัญญัติประกาศสิทธิและเสรีภาพของพลนิกรและการสืบราชสันตติวงศ์ ค.ศ.1689 ขึ้น ซึ่งสาระสำคัญเกี่ยวกับการสืบราชสันตติวงศ์กำหนดว่าการเสด็จหนีของพระเจ้าเจมส์ที่ 2 นั้นให้ถือเป็นการสละราชสมบัติและให้เจ้าหญิงแมรีพระราชธิดาของพระเจ้าเจมส์ที่ 2 ครองราชบัลลังก์แห่งอังกฤษร่วมกับพระราชสวามีคือพระเจ้าวิลเลียม เป็นรัชสมัยของพระเจ้าวิลเลียมที่ 3 และสมเด็จพระราชินีนาถแมรีที่ 2 (William III and Mary II)

แต่แล้วปัญหาในการสืบราชสมบัติก็เกิดขึ้นในที่สุด เพราะลำดับของผู้ที่มีสิทธิ์ในราชบัลลังก์ต่อจากพระเจ้าวิลเลียมที่ 3 และสมเด็จพระราชินีนาถแมรีที่ 2 ต้องเป็นดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 พระราชโอรสหรือพระราชธิดาของพระเจ้าวิลเลียมที่ 3 และสมเด็จพระราชินีนาถแมรีที่ 2

ลำดับที่ 2 เจ้าหญิงแอนน์ น้องสาวของสมเด็จพระราชินีนาถแมรีที่ 2

ลำดับที่ 3 พระราชโอรสหรือพระราชธิดาของพระเจ้าวิลเลียมที่ 3 หากพระเจ้าวิลเลียมที่ 3 กระทำการอภิเษกสมรสใหม่ ทว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ สมเด็จพระราชินีนาถแมรีที่ 2 สิ้นพระชนม์ใน ค.ศ.1694 โดยไม่มีพระราชบุตรและพระเจ้าวิลเลียมที่ 3 ก็ครองราชย์ต่อมาเพียงพระองค์เดียวโดยที่ไม่อภิเษกสมรสใหม่จนกระทั่งสิ้นพระชนม์ใน ค.ศ.1702 ทางฝ่ายของเจ้าหญิงแอนน์นั้น พระโอรสองค์สุดท้ายก็สิ้นพระชนม์ใน ค.ศ.1700 ซึ่งเป็นการยากยิ่งที่พระองค์จะมีพระโอรสหรือพระธิดาอีกเนื่องจากมีพระชนมายุ 35 ชันษา แล้วใน ค.ศ.1700 ดังนั้น รัฐสภาอังกฤษจึงเกิดความกังวลต่อประเด็นการสืบราชสมบัติต่อจากเจ้าหญิงแอนน์ ทำให้ใน ค.ศ.1701 รัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการสืบราชสันตติวงศ์ ค.ศ.1701 (Roessler & Miklos, 2013: 43) ซึ่งสาระสำคัญเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการครองราชย์ คือ

1. กำหนดให้เจ้าหญิงแอนน์ซึ่งได้รับการเลี้ยงดูมาให้เป็นผู้นับถือนิกายอังกฤษเป็นผู้สืบทอดราชบัลลังก์ต่อจากพระนางแมรีที่ 2 และพระเจ้าวิลเลียมที่ 3

- กำหนดให้ผู้สืบสันตติวงศ์ต่อจากพระนางเจ้าแอนน์ ต้องมาจากสายของเจ้าหญิงโซฟีแห่งฮันโนเวอร์ (Sophia of Hanover) เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหญิงโซฟีพระองค์นี้เป็นหลานของพระเจ้าเจมส์ที่ 1⁶ แห่งอังกฤษ และทรงเป็นโปเรตสแตนท์ที่มีได้สมรสกับผู้ที่เป็นโรมันคาทอลิกด้วย
 - กำหนดให้ผู้มีสิทธิในราชบัลลังก์จะต้องเป็นผู้ที่นับถือนิกายอังกฤษเท่านั้น ผู้ที่เป็นโรมันคาทอลิกหรือสมรสกับผู้ที่เป็นโรมันคาทอลิกไม่มีสิทธิในราชบัลลังก์แห่งอังกฤษ
 - กำหนดว่าหากผู้ขึ้นครองราชย์เป็นกษัตริย์แห่งอังกฤษมิใช่ชาวอังกฤษโดยกำเนิดแล้ว การจะทำสงครามเพื่อยึดครองรัฐที่มีไซดินแดนของอังกฤษจะต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภาเสียก่อน
- จากผลของพระราชบัญญัติว่าด้วยการสืบราชสันตติวงศ์ ค.ศ. 1701 นี้เองเมื่อสมเด็จพระราชินีนาถแอนน์สิ้นพระชนม์ในวันที่ 1 สิงหาคม ค.ศ. 1714 รัฐสภาอังกฤษจึงได้ดำเนินการเชิญเจ้าหญิงโซฟีแห่งฮันโนเวอร์มาครองราชบัลลังก์แห่งอังกฤษ ทว่า เจ้าหญิงโซฟีแห่งฮันโนเวอร์ได้สิ้นพระชนม์ไปก่อนแล้วเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน ค.ศ. 1714 ทำให้โอรสของเจ้าหญิงโซฟีแห่งฮันโนเวอร์ คือ เจ้าชายจอร์จแห่งฮันโนเวอร์ ได้รับเลือกให้ขึ้นครองราชย์เป็นพระเจ้าจอร์จที่ 1 แห่งอังกฤษ (George I) และเป็นปฐมกษัตริย์แห่งราชวงศ์ฮันโนเวอร์ของอังกฤษอีกด้วย พระองค์ทรงครองราชย์อยู่ 13 ปีระหว่าง ค.ศ. 1714-1727 กล่าวได้ว่า กำเนิดของราชวงศ์ ฮันโนเวอร์นี้เป็นผลมาจากพระราชบัญญัติว่าด้วยการสืบราชสันตติวงศ์ ค.ศ. 1701 โดยแท้ เพราะมิเช่นนั้น ราชบัลลังก์ของอังกฤษอาจจะตกไปอยู่ในมือของผู้อ้างสิทธิ์คนอื่นๆ เช่น เจมส์ ฟรานซิส เอ็ดเวิร์ด สจ๊วต (James Francis Edward Stuart) แล้วก็เป็นได้

นายโรเบิร์ต วอลโพล

พระเจ้าจอร์จที่ 1 แห่งราชวงศ์ฮันโนเวอร์นั้น แม้ว่าจะได้ขึ้นครองราชย์เป็นกษัตริย์แห่งอังกฤษ แต่พระองค์กลับตรัสภาษาอังกฤษไม่ได้เลยเนื่องจากพระองค์นั้นเกิดและเติบโตที่แคว้นฮันโนเวอร์ในเยอรมัน และในตอนที่ได้ครองราชย์นั้นก็มิพระชนมายุมากถึง 54 พรรษา แล้ว ทำให้การสื่อสารกับเหล่าเสนาบดี ขุนนาง ข้าราชการชาวอังกฤษในราชสำนักเป็นไปด้วยความยากลำบาก เพราะบรรดาเสนาบดีและขุนนางต่าง ๆ เองก็ไม่มีใครสนใจในการสื่อสารกับพระเจ้าจอร์จที่ 1 ด้วยภาษาเยอรมันเช่นเดียวกัน การที่พระมหากษัตริย์ไม่สามารถสื่อสารกับข้าราชการได้ย่อมก่อให้เกิดปัญหาทางการปกครองอย่างมหาศาลเพราะ “แล้วจะปกครองกันได้อย่างไร” ในเมื่อพูดจากันไม่รู้เรื่อง นอกจากนี้ พระเจ้าจอร์จที่ 1 ยังค่อนข้างที่จะละเลยต่อการปฏิบัติพระราชกรณียกิจด้านการปกครอง เนื่องจากความที่ไม่ทรงคุ้นเคยกับประเทศอังกฤษจึงทำให้มีพระราชประสงค์ที่จะไปประทับที่แคว้นฮันโนเวอร์อันเป็นบ้านเกิดมากกว่า และพระองค์ก็ประทับที่แคว้นฮันโนเวอร์ถึงปี 6 เดือนเลยทีเดียว เมื่อสถานการณ์เป็นเช่นนี้ การบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายส่วนใหญ่จึงตกอยู่ในมือของเสนาบดีในรัฐบาล แต่ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมทางการปกครองที่มาพร้อมกับพระเจ้าจอร์จที่ 1 แห่งราชวงศ์ฮันโนเวอร์นี้ ก็มีบุคคลที่ใช้ความสามารถของตนเองคว้าโอกาสทางการเมืองที่เกิดขึ้นมาได้ เขาผู้นั้นก็คือ โรเบิร์ต วอลโพล (Robert Walpole)

โรเบิร์ต วอลโพล นั้น มิใช่ว่าจะเป็นนักการเมืองที่โดดเด่นขึ้นมาในรัชสมัยของพระเจ้าจอร์จที่ 1 อย่างไม่มีปี่ไม่มีขลุ่ย แต่ตัวเขาได้สั่งสมประสบการณ์ทางการเมืองและเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในรัฐบาลมาแล้วตั้งแต่ สมัยของสมเด็จพระราชินีนาถแอนน์ โดยเส้นทางการเมืองของวอลโพลนั้น มีรากฐานมาจากบิดาของเขาที่เป็นสมาชิกของพรรควิก (Whig Party) ทำให้ตัวเขาเองตัดสินใจเข้าร่วมกับพรรควิกด้วยในเวลาต่อมา วอลโพลเป็นนักการเมืองที่มีความสามารถโดยเฉพาะในการอภิปรายต่าง ๆ ความโดดเด่นของเขาทำให้สมเด็จพระราชินีนาถแอนน์แต่งตั้งให้เขาเป็นหนึ่งในคณะที่ปรึกษาส่วนพระองค์ของเจ้าชายจอร์จแห่งเดนมาร์ก (Prince George of Denmark) พระราชสวามีของพระองค์ ใน ค.ศ. 1705

⁶ พระเจ้าเจมส์ที่ 1 ครองราชย์เป็นกษัตริย์แห่งอังกฤษ ระหว่าง ค.ศ. 1603-1625 สืบต่อจากพระนางเจ้าอลิซาเบธที่ 1 ทั้งนี้ ก่อนที่พระองค์จะครองราชย์เป็นกษัตริย์แห่งอังกฤษนั้นพระองค์ดำรงตำแหน่งกษัตริย์แห่งสกอตแลนด์ในพระนามพระเจ้าเจมส์ที่ 6 ตั้งแต่ ค.ศ. 1567 เมื่อพระองค์ขึ้นเป็นกษัตริย์แห่งอังกฤษจึงเป็นการรวมมงกุฎของอังกฤษและสกอตแลนด์เข้าด้วยกัน และเป็นจุดเริ่มต้นของราชวงศ์สจ๊วต โดยพระเจ้าเจมส์ที่ 1 เป็นหลานของพระนางมาร์กาเรตซึ่งเป็นพี่สาวของพระเจ้าเฮนรี่ที่ 8 แห่งราชวงศ์ทิวดอร์

ต่อมาเขายังได้รับตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงกลาโหม (Secretary of War) ใน ค.ศ.1708 เมื่อพรรควิกเป็นแกนนำในคณะรัฐบาล แต่เมื่อพรรคทอรี (Tory Party) ชนะการเลือกตั้งในปี ค.ศ.1710 และได้เป็นแกนนำของคณะรัฐบาล วอลโปกก็ต้องพ้นจากตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงกลาโหม อย่างไรก็ตาม เขาได้ช่วยทำหน้าที่เป็นทรัพย์ของกองทัพเรือ (Treasurer of the Navy) ระยะเวลาหนึ่งใน ค.ศ.1710 ในช่วงนี้ โรเบิร์ต ฮาเลย์ (Robert Harley) หัวหน้าพรรคทอรี ได้พยายามชักชวนแบบทั้งขู่ทั้งปลอบให้วอลโปกย้ายมาสังกัดพรรคทอรี แต่เขาก็ปฏิเสธข้อเสนออย่างไม่ดีพร้อมทั้งทำหน้าที่ฝ่ายค้านในสภาอย่างแข็งขันจนกลายเป็นดาวสภาที่โดดเด่นของพรรควิกและเป็นที่ยกย่องของบรรดาสื่อมวลชนในอังกฤษ

ชีวิตของวอลโปก เข้าสู่วิกฤติ ใน ค.ศ.1712 เมื่อเขาถูกกล่าวหาว่าทำการทุจริตในการทำสัญญาสองฉบับเกี่ยวกับการส่งมอบอาหารให้แก่สกอตแลนด์ แม้จะมีการพิสูจน์แล้วว่าตัวเขาไม่ได้รับเงินอะไรจากการนี้เลย แต่เขาก็ยังถูกประกาศว่าเป็นผู้ที่ไม่น่าไว้วางใจและมีพฤติกรรมส่อไปในทางฉ้อราษฎร์บังหลวงอยู่ดี จากเรื่องนี้ทำให้ต้องถูกถอดถอนจากสภาผู้แทนราษฎร (House of Commons) รวมทั้งถูกตัดสินว่ามีความผิดจากสภาขุนนาง (House of Lords) และถูกคุมขังในหอคอยลอนดอนอยู่เป็นเวลา 6 เดือน ซึ่งในช่วงนี้ก็มีแกนนำพรรควิกคอยมาเยี่ยมเยียนพร้อมให้กำลังใจเขาอยู่เป็นระยะ ภายหลังพันโทวอลโปกได้ตีพิมพ์หนังสือโจมตีคณะรัฐบาลของโรเบิร์ต ฮาเลย์และช่วยเซอร์ริชาร์ด สตีล (Sir Richard Steele) รณรงค์หาเสียง และในปีถัดมา คือ ค.ศ.1713 เขาก็ได้รับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอีกครั้งในเขตคิงส์ลินน์ (Kings'Lynn)

ใน ค.ศ.1714 ซึ่งเป็นปีที่พระเจ้าจอร์จที่ 1 แห่งราชวงศ์ฮันโนเวอร์เสด็จขึ้นครองราชย์ พรรควิกซึ่งมีโรเบิร์ต วอลโปก และ ชาลส์ ทาวน์เซนต์ (Charles Townshend) พี่เขยของเขาเป็นผู้นำสามารถชนะการเลือกตั้งเหนือพรรคทอรี ทำให้วอลโปกได้รับแต่งตั้งให้เป็นองคมนตรีรวมถึงยังได้เป็นสมุหบัญชีของกองทัพอีกด้วย ในช่วงเวลานี้ แม้ว่าผู้นำรัฐบาลจะเป็น ลอร์ดฮาลิแฟกซ์ (Lord Halifax) แต่ก็เป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไปว่าผู้ที่มีอิทธิพลอย่างแท้จริงในคณะรัฐบาลก็คือ ชาลส์ ทาวน์เซนต์ และเจมส์ สแตนโฮป (James Stanhope) และใน ค.ศ.1715 วอลโปก ก็ได้รับแต่งตั้งให้เป็นประธานคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลพรรคทอรีอีกด้วย แต่ในปีเดียวกันนั้นเอง ลอร์ดฮาลิแฟกซ์ ก็เสียชีวิตทำให้วอลโปกได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงการคลัง เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินภาครัฐ (National Debt) ที่มีอยู่มาก ซึ่งเขาก็ได้ดำเนินการโดยใช้กองทุนสำรองเข้ามาบริหารกระทั่งสามารถลดภาระหนี้สินภาครัฐไปได้จำนวนมาก (Fry, 2014: 134) อย่างไรก็ตาม ต่อมาไม่นานพรรควิกก็เกิดการแตกแยกขึ้น โดยมีสาเหตุมาจากการที่เจมส์ สแตนโฮป เสนาบดีกระทรวงการต่างประเทศ ได้ให้สิทธิในการผูกขาดทางการค้าในเขตอเมริกาใต้และหมู่เกาะแปซิฟิก แก่บริษัททะเลใต้ (South Sea Company) ที่ก่อตั้งขึ้นใน ค.ศ.1711 โดยโรเบิร์ต ฮาเลย์ ผู้นำของพรรคทอรี ทั้งนี้ โดยมีเงื่อนไขว่าบริษัทต้องทำสัญญาว่าจะเป็นผู้ชำระหนี้สินภาครัฐให้แก่รัฐบาลอังกฤษ ซึ่งบริษัททะเลใต้ก็รับว่าจะเป็นผู้ชำระหนี้สินภาครัฐให้เป็นจำนวน 55 ล้านปอนด์

นโยบายของสแตนโฮปต่อบริษัททะเลใต้นี้ได้รับการคัดค้านอย่างหนักจากวอลโปกและทาวน์เซนต์ ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย (Northern Secretary) ให้สมาชิกพรรควิกแบ่งฝ่ายกันโดยสมาชิกส่วนหนึ่งสนับสนุนวอลโปกและทาวน์เซนต์ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งสนับสนุน สแตนโฮปและลอร์ดซันเดอร์แลนด์ (Lord Sunderland) แต่พระเจ้าจอร์จที่ 1 ทรงให้การสนับสนุนฝ่ายของสแตนโฮปและลอร์ดซันเดอร์แลนด์ ทำให้ที่สุดชาลส์ ทาวน์เซนต์ ต้องถูกปรับออกจากคณะรัฐบาล ใน ค.ศ.1717 และทำให้โรเบิร์ต วอลโปก ตัดสินใจลาออกจากการดำรงตำแหน่งในรัฐบาลด้วยเช่นเดียวกัน นับเป็นอีกช่วงหนึ่งที่วอลโปกถูกลดบทบาททางการเมือง อย่างไรก็ตาม ช่วงเวลาตกต่ำของเขานั้นก็ดำรงอยู่ไม่นาน เพราะใน ค.ศ.1720 ก็ได้เกิดเหตุการณ์ที่เรียกว่า “ฟองสบู่ทะเลใต้” (The South Sea Bubble) ขึ้น เหตุการณ์ฟองสบู่ทะเลใต้นี้ เป็นวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งหนึ่งของอังกฤษ สาเหตุสำคัญก็มาจากการที่รัฐบาลภายใต้การนำของเจมส์ สแตนโฮป เสนาบดีกระทรวงการต่างประเทศต้องการเร่งจัดการเรื่องภาระหนี้สินภาครัฐให้ได้เร็วยิ่งขึ้น จึงได้เสนอแนวทางให้เจ้าหน้าที่ของรัฐรับชำระหนี้ในรูปของหุ้นบริษัททะเลใต้แทนเงินสด ซึ่งก็สำเร็จไปด้วยดี แต่เพื่อจูงใจเจ้าหน้าที่ให้ต้องการรับหุ้นแทนเงินสดจำนวนมากขึ้นรัฐบาลจึงแอบรู้เห็นเป็นใจให้กับคณะกรรมการบริษัททะเลใต้ดำเนินการ “ปั่น

หุ้น” ด้วยการปล่อยข่าวว่ากิจการของบริษัทมีผลประกอบการดีมากและจะทำกำไรได้อย่างมหาศาล ซึ่งก็นับว่าได้ผลเป็นอย่างมากเพราะใครต่อใครก็พากันแห่ไปรุมซื้อหุ้นของบริษัททะเลใต้ไม่เว้นแม้กระทั่งพระเจ้าจอร์จที่ 1 ด้วย ส่งผลให้หุ้นของบริษัทเพิ่มมูลค่าจากหุ้นละ 100 ปอนด์ เป็น 1,050 ปอนด์ ในช่วงกลางปี ค.ศ.1720 ทำให้พระองค์ได้กำไรมากมาย แต่โรเบิร์ต วอลโพล์ ที่เคยซื้อหุ้นของบริษัทนี้เอาไว้ตั้งแรกเห็นสถานการณ์การปั่นหุ้นเช่นนี้ก็รีบขายหุ้นที่มีอยู่ทิ้งไปเสียแต่เนิ่นๆ (ทำให้เขาได้กำไรไปมหาศาลเช่นเดียวกัน) ทว่า เมื่อความจริงปรากฏขึ้นมาว่าบริษัทนี้ไม่ได้มีกำไรมากมายอะไรตามที่เขาลือกันก็รีบแย่งกันขายทิ้งหุ้นของบริษัททะเลใต้ คนที่ขายหุ้นทันทีขาดทุนไปมากบ้างน้อยบ้าง ส่วนคนที่ขายหุ้นไม่ทันก็สูญเสียเงินลงทุนหมดเนื้อหมดตัวไปจำนวนนับพันๆ ราย จากทุกชนชั้นในสังคม

นอกจาก ความผิดพลาดในการบริหารของรัฐบาลกรณีบริษัททะเลใต้แล้ว ในสภาผู้แทนราษฎรกลุ่มของวอลโพล์ก็สามารถคว้ากฎหมายที่รัฐบาลเสนอไปได้หลายฉบับ ส่งผลให้ฝ่ายของสแตนโฮปและลอร์ดซันเดอร์แลนด์ จำต้องเข้ามาเจรจาขอไกล่เกลี่ยกับกลุ่มของวอลโพล์และเปิดทางให้เขาเข้าสู่ตำแหน่งในรัฐบาลอีกครั้ง เพื่อให้มาจัดการปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ดังนั้น ใน ค.ศ.1721 โดยพระเจ้าจอร์จที่ 1 จึงทรงแต่งตั้งให้โรเบิร์ต วอลโพล์ กลับเข้ามาเป็นเสนาบดีกระทรวงการคลังอีกครั้ง ทว่าในครั้งนี้ ได้ทรงพระราชทานตำแหน่งให้เขาเป็น “First Lord of The Treasury” ซึ่งหมายความว่านอกจากจะให้เขาเป็นเสนาบดีกระทรวงการคลังแล้วยังให้เป็นเสนาบดีอันดับหนึ่งในบรรดาเสนาบดีทั้งหมดอีกด้วย ก็คือ หัวหน้าของคณะเสนาบดีทั้งหมดนั่นเอง และจากจุดนี้ก็ถือว่าเป็นการเริ่มต้นของตำแหน่ง “นายกรัฐมนตรี” (Prime Minister) ต่อมา เนื่องจาก “First Lord” นี้เป็นหน้าที่ทำหน้าที่หัวหน้ารัฐบาลอย่างเป็นทางการ การกลับมาใช้อำนาจในรัฐบาลครั้งนี้วอลโพล์ค่อนข้างที่จะกุมอำนาจในรัฐบาลได้อย่างเด็ดขาดจึงไม่ยากที่เขาจะดำเนินการแก้ไขปัญหานี้สินภาครัฐโดยกลับไปใช้กองทุนสำรองอีกครั้ง ภายใต้คำขวัญทางการเมืองที่ประกาศว่า “ไม่พินฝอยหาตะเข็บ” (Let sleeping dogs lie) (Jenkins, 2012: 212) การบริหารกองทุนสำรองเพื่อจัดการภาระหนี้สินในครั้งนี้นับได้ว่ามีประสิทธิภาพยิ่งกว่าในครั้งก่อนเสียอีก นอกจากนี้แล้ว วอลโพล์ยังปฏิรูประบบการจัดเก็บภาษี และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ไม่ให้สูงเกินไป รวมถึงวางนโยบายไม่ให้อังกฤษต้องเข้าไปพัวพันกับปัญหาการเมืองระหว่างประเทศอันเสี่ยงต่อการนำอังกฤษเข้าไปสู่สงครามซึ่งจะยิ่งเป็นการซ้ำเติมสถานการณ์ทางการเงินของประเทศที่ย่ำแย่ จากฝีมือการบริหารงานของเขาช่วยให้อังกฤษผ่านพ้นวิกฤติทางเศรษฐกิจมาได้ เมื่อสิ้นรัชสมัยของพระเจ้าจอร์จที่ 1 เข้าสู่รัชสมัยของพระเจ้าจอร์จที่ 2 ใน ค.ศ.1727 โรเบิร์ต วอลโพล์ ก็ยังคงทำหน้าที่เป็นเสนาบดีอันดับหนึ่งของรัฐบาลต่อไป และพระเจ้าจอร์จที่ 2 ก็ได้พระราชทานบ้านเลขที่ 10 ถนนดาวนิง (Downing Street) ให้วอลโพล์ได้ใช้เป็นที่พักของรัฐบาลและบ้านพักของเขาด้วย ซึ่งบ้านเลขที่ 10 นี้ก็ยังคงใช้เป็นบ้านพักของนายกรัฐมนตรีประเทศอังกฤษมาจนถึงปัจจุบัน รวมถึงเป็นสัญลักษณ์ของรัฐบาลอังกฤษอีกด้วย

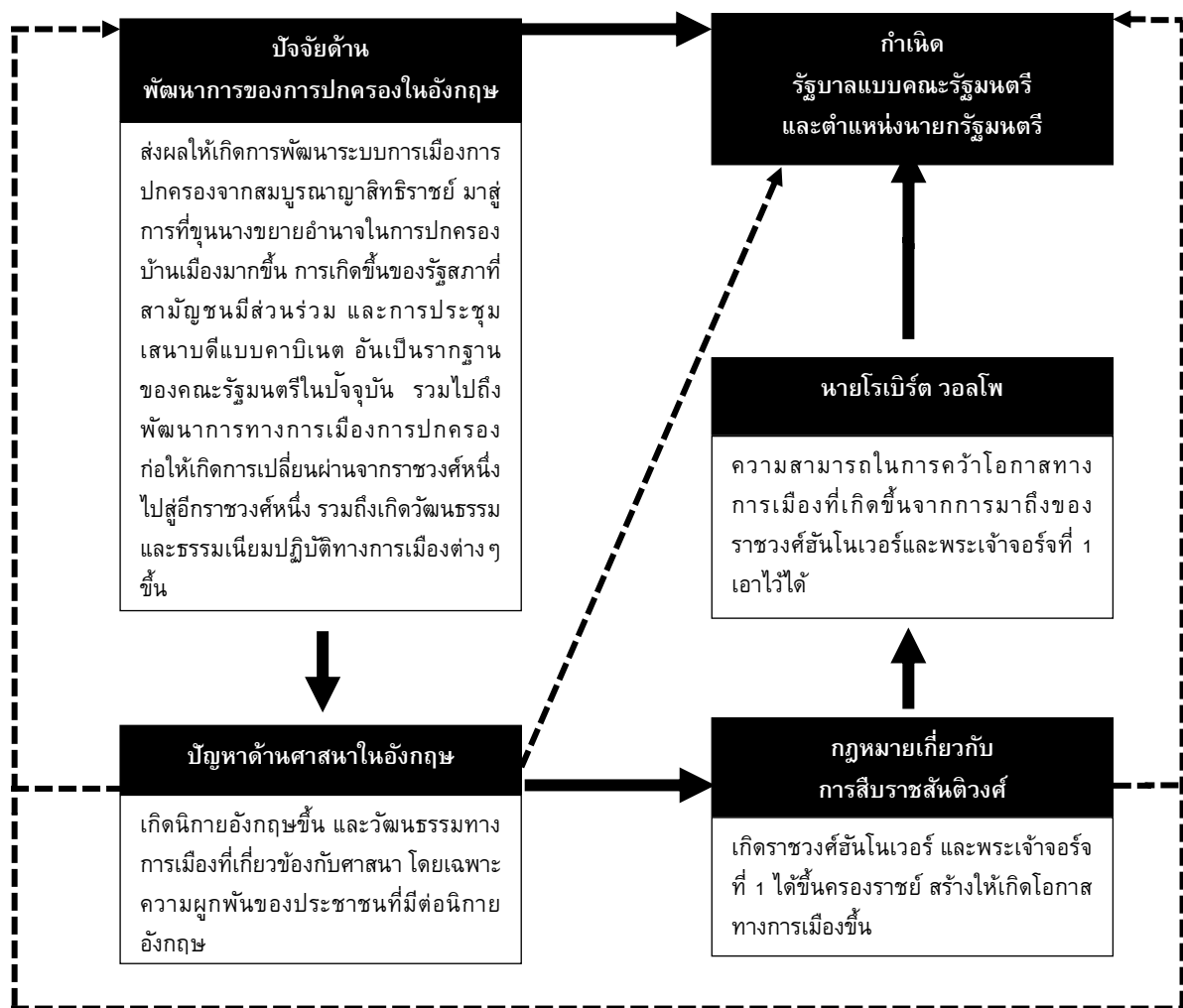
จากการที่โรเบิร์ต วอลโพล์ ได้เป็น First Lord of The Treasury จึงได้นับว่าเขาเป็นนายกรัฐมนตรีคนแรก (The First Prime Minister) ของอังกฤษ รวมถึงเป็นต้นแบบของการมีนายกรัฐมนตรีในรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีอีกด้วย ตัวของเขาและพฤติกรรมของเขาได้รับการถือเป็นแบบแผนปฏิบัติในอังกฤษมาอย่างยาวนาน เช่น การที่นายกรัฐมนตรีจะต้องควบตำแหน่งรัฐมนตรีกระทรวงการคลังแบบเดียวกับโรเบิร์ต วอลโพล์ ก็เป็นธรรมเนียมปฏิบัติต่อมาอีกนับร้อยปี หรือการที่พระมหากษัตริย์ได้มอบหมายให้คณะเสนาบดีใช้อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดินแทนพระองค์ก่อนจะกลายมาเป็นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเช่นในปัจจุบัน ก็มีแบบธรรมเนียมมาจากการบริหารราชการในยุคสมัยของวอลโพล์นั่นเอง

โรเบิร์ต วอลโพล์ดำรงตำแหน่ง First Lord of The Treasury นี้มาถึง ค.ศ.1742 ก็ได้กราบบังคมทูลลาออก และได้รับแต่งตั้งให้เป็น “เอิร์ลแห่งอ็อกซ์ฟอร์ด” (Earl of Oxford) กระทั่งถึงแก่อสัญกรรมใน ค.ศ.1745

บทสรุป

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าการกำเนิดขึ้นของรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและตำแหน่งนายกรัฐมนตรีในอังกฤษนั้น มิได้เกิดขึ้นมาด้วยปัจจัยอย่างใดอย่างหนึ่งแบบปัจจุบันทันด่วน ทว่า เกิดจากปัจจัยหลากหลายประการที่

สะสมกันมาและส่งผลกระทบต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่หรือเรียกว่าเป็น “ปัจจัยเชิงปฏิกริยา” ทำให้เกิดขึ้นมาเริ่มตั้งแต่ “พัฒนาการของการปกครองในอังกฤษ” ได้สั่งสมและก่อสร้างรากฐานรูปแบบการปกครองที่มีรัฐสภาแบ่งอำนาจให้แก่ขุนนาง เสนาบดี รวมถึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงราชวงศ์ต่าง ๆ กระทั่งมาถึงราชวงศ์ทิวดอร์ ซึ่งในช่วงนี้ก็เป็จุดกำเนิดของ “ปัญหาด้านศาสนาในอังกฤษ” ส่งผลให้มีการแยกนิกายของคริสต์ศาสนาออกมาเป็นนิกายอังกฤษ ที่กลายเป็นความยึดถือและค่านิยมของชาวอังกฤษว่าพระมหากษัตริย์แห่งอังกฤษจะต้องเป็นโปรเตสแตนท์ที่นับถือนิกายอังกฤษเท่านั้น ปัจจัยเช่นนี้เองที่กลายเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาการทางการปกครองในอังกฤษและก่อให้เกิด “กฎหมายเกี่ยวกับการสืบราชสันตติวงศ์” ที่กำหนดบังคับให้พระมหากษัตริย์อังกฤษต้องเป็นโปรเตสแตนท์ และกีดกันเชื้อสายที่มีสิทธิในราชบัลลังก์แต่เป็นโรมันคาทอลิกออกไป ส่งผลกระทบให้เกิดราชวงศ์ฮันโนเวอร์ อันเป็นเชื้อสายที่อยู่ในดินแดนของเยอรมันขึ้นมา และภายใต้สถานการณ์ยุคต้นราชวงศ์ฮันโนเวอร์นี้เอง “นายโรเบิร์ต วอลโพล” ก็เป็นผู้ที่สามารถยึดกุมโอกาสที่เกิดขึ้นเอาไว้ได้ ส่งให้ตัวเขามีฐานะเป็นนายกรัฐมนตรีคนแรกในประวัติศาสตร์และเป็นรากฐานของรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีมาถึงปัจจุบัน



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงปฏิกริยาที่ก่อกำเนิดรัฐบาลแบบคณะรัฐมนตรีและตำแหน่งนายกรัฐมนตรีใน อังกฤษ

เอกสารอ้างอิง

อนันต์ชัย เลาะห์พันธ์ุ. 2560. ยุโรปสมัยใหม่ ค.ศ.1492-1815. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.

Clayton, D. & Bisson, D. 2013. **A History of England**. 2nd ed. London: Pearson.

Coward, B. 2013. **The Stuart Age: England 1603-1714**. 3rd ed. London: Pearson.

Fry, P. 2014. **Kings & Queens of England and Scotland**. New York: Grove.

Grant, R. 2013. **History of Britain and Ireland**. New York: DK.

Jenkins, S. 2012. **A Short History of England**. London: Profile Books.

Rietbergen, P. 2015. **Europe: A Cultural History**. 3rd ed. London: Routledge.

Roessler, S. & Miklos, R. 2013. **Europe 1715-1919: From Enlightenment to World War**. Maryland: Rowman & Littlefield.

Simmons, M. 2016. **Elizabeth I: Legendary Queen of England**. California: CreateSpace.

กลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่มาจากการยึดอำนาจภายใต้วิกฤตความขัดแย้ง ทางการเมือง

Political Communication Strategies of General Prayuth Chan-o-cha, the Prime Minister from Seizing Power under the Political Conflict Crisis

ภาคิน โชติเวศย์ศิลป์ / Pakin Chotiwetsin

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา / Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand

E-mail: pakin_ch@hotmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 31 ธันวาคม 2561 แก้ไข 31 มกราคม 2562 ตอรับ 1 กุมภาพันธ์ 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ความเป็นตัวตน และกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา โดยการสังเคราะห์วิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และบทความที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในช่วงปี 2557-2559 จำนวน 5 เล่ม โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ที่ประกอบไปด้วย ภาพลักษณ์ทางการเมือง และกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมือง ผลวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์และความเป็นตัวตนของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย 1) ความมั่นใจและมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาประเทศ 2) ความรักชาติและความซื่อสัตย์ 3) ความเป็นเผด็จการ 4) ไม่เกรงกลัวสื่อมวลชน 5) อารมณ์ขัน ส่วนกลยุทธ์การสื่อสารทางด้านเนื้อหาสาร ได้แก่ 1) พัฒนาค่านิยมไทยที่พึงประสงค์ 2) ความปรองดองสมานฉันท์ 3) การจัดระเบียบทางสังคม และ 4) ความรักชาติ และกลยุทธ์ด้านรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ รูปแบบที่เป็นแบบทางการ (แถลงนโยบาย สุนทรพจน์ แถลงข่าว) รูปแบบบันเทิง เช่น เพลง ละคร รูปแบบแพลตฟอร์ม และมีรายการประจำของรัฐบาล รายการเดินหน้าประเทศไทย หรือ คินความสุขประเทศไทย เป็นต้น โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเข้าถึงผู้รับสารที่เป็นประชาชนคนไทยได้อย่างทั่วถึงเพราะมีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย

คำสำคัญ: การสื่อสารทางการเมือง, กลยุทธ์การสื่อสาร, ประยุทธ์ จันทร์โอชา

Abstract

The objective of this study was to examine the image, identity, and political communication strategies of Gen. Prayuth Chan-o-cha via the synthesis of five master's and doctoral theses, as well as articles relevant to the political communication strategies of Gen. Prayuth Chan-o-cha while holding the position as Prime Minister (PM) between 2014 and 2016. The content analysis was applied to analyze the political image and the political communication strategies. The results were summarized as follows: The image and identity of PM Gen. Prayuth Chan-o-cha comprised five aspects; namely, 1) confidence and determination to solve national problems, 2) patriotism and honesty, 3) authoritarian, 4) fearlessness in the face of mass media, and 5)

humor. In terms of the communication strategies on content, four aspects were found prominent: 1) development of desirable Thai values, 2) harmony and reconciliation, 3) social organization, and 4) patriotism. In addition, the strategies on communication styles consisted of both official pattern (statement of policies, speeches, and press conferences) and the entertainment one, e.g. music, series on television, and such governmental television programs as Doen-na Prathet Thai (Thailand Moves Forward) and Kuen Kwamsook Prathet Thai (Return of Happiness to Thailand) delivered through various communication channels which could widely reach a large number of audience, i.e. the Thai people, owing to a variety of communication styles.

Keywords: Political Communication, Communication Strategies, Prayuth Chan-o-cha

บทนำ

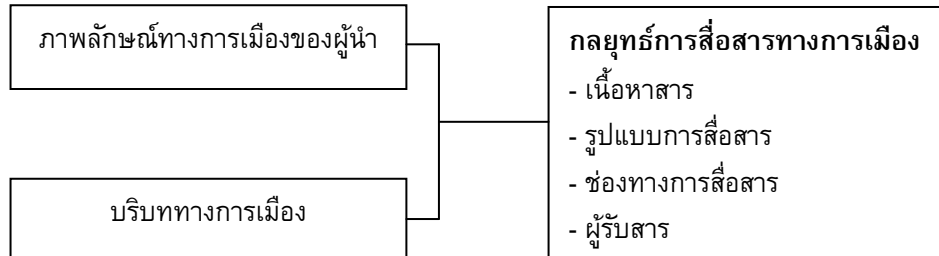
การสื่อสารมีความสำคัญมากในการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม การสื่อสารมีอิทธิพลต่อความเชื่อและภาพลักษณ์ของบุคคล ตลอดจนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ สำหรับทางการเมืองมีความเกี่ยวข้องกับอำนาจ นโยบายการพัฒนาประเทศ และผลประโยชน์ ก็ยังมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเพราะการเมืองกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คนในสังคม ที่ผู้นำทางการเมืองเป็นผู้บริหารประเทศ และการเมืองในแต่ละเส้นทางของอุดมการณ์ทางการเมืองก็จะมีวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกัน องค์ประกอบของการสื่อสาร Harold D. Lasswell (1966: 178) กล่าวว่าประกอบด้วย แหล่งสาร (Source หรือ Who) สาร (Message หรือ What) และผลที่เกิดขึ้น (What Effects) การสื่อสารทางการเมืองเป็นการสื่อสารที่เป็นสาธารณะ (public discussion) เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรสาธารณะ อำนาจที่เป็นทางการที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ตัดสินใจในทางนิติบัญญัติและทางการบริหาร ตลอดจนการอนุมัติหรือการลงโทษที่เป็นทางการ และยังรวมถึงวาทกรรมทางการเมืองที่เป็นภาษาพูดและภาษาเขียน นับเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมทางการเมือง เพราะปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารมีลักษณะทางการเมืองไม่ได้อยู่ที่แหล่งของสารแต่อยู่ที่เนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (เสถียร เชนประทับ, 2540: 6-8) กาญจนาน แก้วเทพ (2551: 11) มองว่าการสื่อสารทางการเมืองเป็นกระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐไปยังประชาชนด้วยเหตุผล เพื่อการกลมกลืนทางการเมือง การสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเมือง การรับทราบการตัดสินใจนโยบาย การชี้แจงข้อเท็จจริงให้กับประชาชนทราบ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้นกับประชาชน จะเห็นได้ว่ากระบวนการสื่อสารทางการเมืองเกี่ยวกับกลุ่มคนที่เป็นภาครัฐและภาคประชาชน ประเทศไทยพบกับปัญหาการเมืองในช่วงปี 2549-2557 นับเป็นเวลาที่ยาวนานกับความขัดแย้งทางการเมือง เปลี่ยนผู้นำทางการเมืองหลายคน ส่วนหนึ่งมาจากการสื่อสารที่จะแต่ละกลุ่มก็จะสร้างสถานการณ์ โดยการสื่อสารแนวทางของตนเอง กลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยขับไล่เผด็จการแห่งชาติ (นปช.) กลุ่มพันธมิตรเพื่อประชาธิปไตยที่มีแกนนำเป็นคนในวงการเมืองมวลชนยังทำให้สังคมไทยเกิดความโกลาหลวุ่นวายนำไปสู่ความรุนแรง จึงเป็นปัญหาที่นำไปสู่การเข้ายึดอำนาจในวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 และต่อมาได้รับเลือกให้เป็นนายกรัฐมนตรี คนที่ 29 ของไทย ภายใต้การบริหารประเทศของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงต้องมีกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมือง จึงจะทำให้สภาพสังคมไทยกับคืนสู่สภาพปกติได้

กลยุทธ์การสื่อสาร คือ วิธีการสื่อสารเพื่อให้บรรลุประโยชน์ทางการเมือง ซึ่งกลยุทธ์การสื่อสารต้องคำนึงถึงขั้นตอนกลยุทธ์ การวิเคราะห์ผู้รับสาร การกำหนดช่องทางวิธีการส่งสารที่เหมาะสมและดีที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์, 2542: 110-115) ซึ่งมีแผนการที่คิดวิเคราะห์อย่างรอบคอบมีลักษณะเป็นขั้นตอนที่มีความยืดหยุ่นและพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2546: 2-3) จึงสนใจสังเคราะห์งานวิจัยเพื่อค้นหากลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีที่มาจากการยึดอำนาจภายใต้วิกฤตความขัดแย้งทางการเมือง เป็นองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการสื่อสารทางการเมืองที่น่าสนใจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์และความเป็นตัวตนของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา
- 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีที่มาจากกรณียึดอำนาจ

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

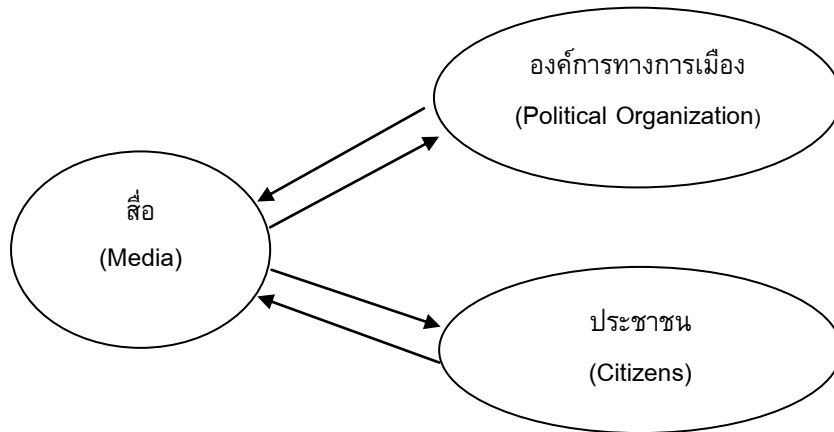
การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการสื่อสารทางการเมือง การสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนการที่เกิดจากกระบวนการคิด การใช้ภาษา การส่งสารและการรับสาร รวมถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อความเข้าใจตรงกัน David Berlo (1960) ได้อธิบายกระบวนการสื่อสาร คือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยขององค์ประกอบการสื่อสาร ประกอบด้วย แหล่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งเรียกว่า SMCR Model ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีปัจจัย 5 ด้าน ดังนั้นการสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยของการสื่อสารแต่ละขั้นตอน โดยเฉพาะความสามารถผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ที่มีทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ สังคมและวัฒนธรรม และปัจจัยของช่องทางการสื่อสาร ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ดังนี้

Source	Message	Channel	Receiver
Communication Skills	Element	Seeing	Communication Skills
Attitudes	Contents	Hearing	Attitudes
Knowledge	Treatment	Touching	Knowledge
Social system	Structure	Smelling	Social system
Culture	Code	Tasting	Culture

ภาพที่ 2 SMCR Model รูปแบบการสื่อสารของเบอร์โล

Brian McNair (2011) ได้ให้ความหมายการสื่อสารทางการเมืองว่าเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ทักษะ ความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ทางการเมือง ซึ่งเป็นการผสมผสานการโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) กับเนื้อหาทางการเมือง และการสื่อสาร (communication) เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเมืองโดยอาศัยกลยุทธ์ต่างๆ เช่น ภาษาทางการเมือง วาทศิลป์ทางการเมือง การรณรงค์ ช่องทางการสื่อสาร กฎระเบียบในการควบคุม เป็นต้น และได้อธิบายถึงการสื่อสารทางการเมืองว่ามีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน คือ องค์การทางการเมือง สื่อ และประชาชน



ภาพที่ 3 รูปแบบการสื่อสารทางการเมืองของ Brian McNair

องค์กรทางการเมือง (Political Organization) หมายถึง กลุ่มทางการเมือง พรรคการเมือง รัฐบาล กลุ่มผลประโยชน์ที่สร้างจากบุคคลที่มีแนวคิดอุดมการณ์เหมือนกันรวมตัวกันทำให้เกิดวัตถุประสงค์เดียวกันแล้วจะสื่อสารแนวทางของตนไปยังประชาชนเพื่อให้เกิดความเชื่อและสนับสนุนพรรคการเมืองของตน จึงต้องใช้กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น สื่อ (Media) ทำหน้าที่สื่อสารทางการเมืองไปยังองค์กรทางการเมืองและประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชน (Citizens) หรือผู้รับสาร เป็นเป้าหมายหลักของพรรคการเมืองที่จะส่งสารให้มีประสิทธิภาพ ประชาชนรับรู้และเข้าใจข้อมูลที่สื่อออกไปและให้ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้รับสาร ขณะเดียวกันประชาชนหรือผู้รับสารก็สามารถสะท้อนกลับข้อมูลผ่านสื่อไปในรูปแบบความคิดเห็น หรือจดหมายไปยังพรรคการเมือง หรือองค์กรทางการเมืองเพื่อที่จะได้รับข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้รับสารด้วยเช่นกัน

ภาพลักษณ์ทางการเมือง ความหมายภาพลักษณ์ ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ระบุความหมายของ “ภาพลักษณ์” [พจนานุกรม] ว่าเป็นภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้นหรือใช้คำว่าจินตภาพก็ได้เช่นกัน นอกจากนี้ได้สังเคราะห์ความหมายจากนักวิชาการได้กล่าวไว้ วิรัช อภิรัตน์กุล (2553), อภิชาติ พุกสวัสดิ์ (2556) และวิจิตร อวาระกุล (2541) ระบุภาพลักษณ์คือภาพที่เกิดจากความรู้สึกความนึกคิด การรับรู้อาจเป็นภาพของสถาบัน หน่วยงาน บริษัท ห้างร้านหรือบุคคลที่เกิดขึ้นในจิตใจ ภาพลักษณ์มีทั้งดีและไม่ดีขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทางตรง เช่น ได้พบได้สัมผัส หรือทางอ้อมเช่นได้ฟังจากคำบอกเล่าของผู้อื่น ภาพลักษณ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์และเหตุการณ์ต่างๆ มีทั้งภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ ได้แก่ พฤติกรรมการแสดงออก การกระทำที่สร้างสรรค์ การมีส่วนร่วมกับสังคม พิสูจน์ความจริงต่อสังคม และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ส่วนภาพลักษณ์ทางการเมือง ภาพลักษณ์บุคคลที่เป็นผู้นำ หรือผู้บริหารจะแยกออกจากภาพลักษณ์องค์กรหรือสถาบันได้ค่อนข้างยาก เพราะจะมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก ยิ่งหากบุคคลนั้นเป็นนักการเมืองหรือผู้นำทางการเมือง ก็จะเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์นักการเมืองอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เช่นกัน ซึ่งเสรี วงษ์มณฑา (2550) ได้กล่าวไว้ว่าภาพลักษณ์นักการเมืองเป็นภาพลักษณ์ของนักการเมืองคนนั้นในความคิดคำนึงของประชาชนซึ่งเกิดจากการที่ประชาชนได้รับรู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับนักการเมืองและการประเมินนักการเมือง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ประชาชนมีและมาตรการที่ประชาชนใช้ในการประเมินนักการเมือง ซึ่งการสร้างภาพลักษณ์ให้นักการเมืองหมายถึงการให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับนักการเมืองและการจัดการแนวทางการทำงานของนักการเมืองและบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มการเมือง เพื่อให้ประชาชนได้สัมผัสกับการเมืองจะได้เกิดภาพลักษณ์ที่จดจำได้ นอกจากนี้ Enmast (2015) อ้างถึงใน กวนรินทร์ ประภาวิชา, 2559: 13) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ของผู้นำที่ดี 8 ประการดังนี้

- 1) มีความซื่อสัตย์ (Integrity) เป็นคุณสมบัติแรกที่ผู้นำทุกคนต้องมี เรียกว่าพูดอะไรก็ตามสิ่งที่พูด สัญญาอะไรก็เป็นสัญญา จะสร้างความไว้วางใจต้องมีความซื่อสัตย์

- 2) มีวิสัยทัศน์ (Vision) ผู้นำที่ดีมองเห็นภาพอนาคตชัดเจน สามารถกำหนดภาพอนาคตที่ดีขององค์กรว่าจะเป็นอย่างไรร
- 3) มีทัศนคติที่ดี (Positive Attitude) ผู้นำที่ดีจะมองโลกแง่บวกและมองทุกอย่างในลักษณะน่าชื่นชมที่ที่สามารถเติมสิ่งที่ดีเข้ามาได้เสมอ
- 4) มีอารมณ์ขัน (Sense of Humor) ผู้นำที่ดีจะต้องเป็นคนที่สามารถสร้างอารมณ์ขัน ทำให้สถานการณ์ที่ตึงเครียดดีขึ้นได้ ซึ่งทุกอย่างไม่มีอะไรสมบูรณ์แบบ ในบางสถานการณ์อารมณ์ขันจะช่วยให้ผ่านไปได้
- 5) มีความมั่นใจ (Confidence) ผู้นำที่ดีจะต้องมีความมั่นใจในตนเอง มั่นใจในสิ่งที่ตนเองคิดและทำ แต่ก็ต้องเชื่อมั่นและมั่นใจในสิ่งที่ถูกต้องด้วยเช่นกัน ถ้าผู้นำมีความเชื่อมั่นว่าจะนำผู้ตามไปสู่ทิศทางใด ผู้ตามก็จะทราบทิศทางที่จะเดิน
- 6) สามารถสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiring) ด้วยความมั่นใจ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน แรงบันดาลใจของผู้นำจะทำให้ผู้ตามก้าวเดิน
- 7) มีความสามารถในการสื่อสาร (Solid Communicator) ซึ่งก็คือการฟังพูดอ่านเขียนและการที่จะสื่อสารได้ดีต้องเข้าใจคนอื่น ผู้นำที่ดีจะฟังมากกว่าพูดเพื่อเข้าใจมุมมองของคนอื่น นอกจากนั้นผู้นำจะต้องเป็นคนพูดเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายได้ เพราะผู้นำจำเป็นจะต้องสื่อสารความคิดออกมาให้ผู้อื่นรับรู้
- 8) มีความมุ่งมั่น (Determine) ผู้นำที่ดีจะต้องมีความมุ่งมั่น ยึดมั่นในเป้าหมายและทางเดินที่ถูกต้อง จะต้องไม่แสดงออกอาการท้อแท้หรือหมดแรง เพราะเมื่อผู้ตามเลือกที่จะก้าวเดินตามผู้นำเขาจำเป็นต้องมั่นใจว่าจะไม่มีวันถอยหลังกลับ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเอกสาร (Documents Research) ในลักษณะการสังเคราะห์งานวิจัย วิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ที่เกี่ยวกับการสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในช่วงปี พ.ศ.2557-2559 จำนวน 5 เล่ม โดยแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

- 1) งานวิจัยที่ศึกษาด้านภาพลักษณ์ ได้แก่ 1.1) การสื่อสารทางการเมืองของนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรีที่มาจากทหาร (กรกนก นิลดำ, 2558) 1.2) บทบาทหน้าที่และความเป็นผู้นำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ปรากฏในข่าวหน้า 1 ของหนังสือพิมพ์รายวัน (กฤตยา เชื่อมวราศาสตร์, 2559) และ 1.3) ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ทางการเมืองและภาพลักษณ์อารมณ์ขันของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (ภวนารินทร์ ประภาวิชา, 2559)
- 2) งานวิจัยด้านกลยุทธ์การสื่อสาร ได้แก่ 2.1) นวัตกรรมสื่อสารแนวคิดค่านิยมหลักของคนไทย 12 ประการของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (ศุภกิจ แดงขาว, 2557) 2.2) วาทกรรมความรักชาติผ่านบทเพลงของคณะกรรมการสงบแห่งชาติ (คสช.) (สันติ ทิพนา, 2559) และ 2.3) บทบาทหน้าที่และความเป็นผู้นำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ปรากฏในข่าวหน้า 1 ของหนังสือพิมพ์รายวัน (กฤตยา เชื่อมวราศาสตร์, 2559)

การรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูลโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัย 5 เล่ม โดยการวิเคราะห์ข้อเหมือนและข้อต่าง (Common & Different Analysis) ของงานวิจัยในรูปแบบของตารางในประเด็นภาพลักษณ์และความเป็นตัวตน เนื้อหาสาร รูปแบบการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ที่มีกรอบประเด็นการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

- 1) ภาพลักษณ์และความเป็นตัวตนของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ประกอบด้วย ภูมิหลัง บุคลิกภาพ แนวคิดอุดมการณ์ทางการเมือง เป็นต้น
- 2) กลยุทธ์การสื่อสารทางการเมือง ประกอบด้วย กลยุทธ์การกำหนดเนื้อหาสาร การวางรูปแบบและช่องทางการสื่อสาร กลไกการควบคุมการสื่อสาร เป็นต้น

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัย 5 เล่ม ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในช่วงปี พ.ศ.2557-2559 โดยใช้ตารางวิเคราะห์ความเหมือนและความต่างของข้อมูล (Common & Different Analysis) ที่มีตัวแปรในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ภาพลักษณ์และความเป็นตัวตนของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เนื้อหาสาร รูปแบบการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลวิเคราะห์หากลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา

งานวิจัย/ผู้วิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์การสื่อสาร				
	ภาพลักษณ์และความเป็นตัวตน	เนื้อหาสาร	รูปแบบการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับสาร
นวัตกรรมการสื่อสารแนวคิด ค่านิยมหลักของคนไทย 12 ประการ ของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ศุภกิจ แดงขาว (2557)	-	ค่านิยมหลักของคนไทย 12 ประการ 1) มีความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ 2) ซื่อสัตย์เสียสละอดทน 3) กตัญญูต่อพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครูบาอาจารย์ 4) ใฝ่หาความรู้ 5) รักษาวัฒนธรรมไทย ประเพณีไทย 6) มีศีลธรรม 7) เข้าใจเรียนรู้การเป็นประชาธิปไตย 8) มีระเบียบวินัย 9) มีสติรู้ตัว รู้คิด รู้ทำ รู้ปฏิบัติ 10) ดำรงตนโดยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 11) มีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจ 12) คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	- ใช้มัลติแพลตฟอร์ม - สารบันเทิง - การปรับเปลี่ยนข้อความที่เหมาะสม	- สื่ออินเทอร์เน็ต - สื่อบุคคล เช่น ดารา ศิลปิน	ประชาชนคนไทย
การสื่อสารทางการเมืองของนายกรัฐมนตรี ที่มาจากทหารกรรณก นิลดำ (2558)	- ความเข้มแข็ง มั่นใจ - พุดจาเสียงดัง กังวานชัดเจนและดู - การแสดงออกต่อสื่อมวลชนตรงไปตรงมาไม่กลัวสื่อ (ความเข้มแข็ง มั่นใจ, ไม่กลัวสื่อ)	- ภูมิหลังพลเอกประยุทธ์ - การลดความขัดแย้ง สร้างความปรองดอง - จัดระเบียบสังคม	- แฉนโยบาย - สุนทรพจน์ - แฉการฉ้อโกง	- รูปแบบของคลิปวิดีโอ	ประชาชนคนไทย

ตารางที่ 1 (ต่อ)

งานวิจัย/ผู้วิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์การสื่อสาร				
	ภาพลักษณ์และ ความเป็นตัวตน	เนื้อหาสาระ	รูปแบบการ สื่อสาร	ช่องทาง การ สื่อสาร	ผู้รับสาร
บทบาทหน้าที่ และความเป็น ผู้นำของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์ โอชา ที่ปรากฏใน ข่าวหน้า 1 ของ หนังสือพิมพ์ รายวัน กฤตยา เชื่อมวราศาสตร์ (2559)	- ความเป็นผู้นำ แบบอัตตาธิปไตย (Authoritarian) (เผด็จการ, ไม่ กลัวสื่อมวลชน)	- การชี้แนะชวนเชื่อและยอมรับการ บริหารของรัฐบาล - การควบคุมและจัดระเบียบในสังคม	- หัวข้อข่าวหน้า หนึ่ง - วาทกรรมทาง การเมือง	- หนังสือพิมพ์ รายวัน - หนังสือพิมพ์ ออนไลน์	ประชาชน คนไทย
วาทกรรมความ รักชาติผ่านบท เพลงของคณะ รักษาความสงบ แห่งชาติ (คสช.) สันติทิพนา (2559)	ความรักชาติ ความซื่อสัตย์ สุจริต (ความรักชาติ)	วาทกรรมการเมือง ประกอบด้วย 1) ผู้สร้างชาติและพัฒนาชาติ 2) ความรักชาติ 3) สามัคคีสามานฉันท์ปรองดอง 4) เชิดชูคุณค่าและจิตวิญญาณความเป็นไทย 5) ความมั่นคงของประเทศ 6) ลดความตึงเครียด	- บทเพลงของ คณะรักษาความ สงบแห่งชาติ (คสช.) - วาทกรรม	- สื่อวิทยุ - โทรทัศน์ - YouTube	ประชาชน คนไทย
ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ทาง การเมืองและ ภาพลักษณ์ อารมณ์ขันของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ภวนรินทร์ ประภาวิชา (2559)	- มีความมั่นใจ - มีความมุ่งมั่น - มีอารมณ์ขัน - มีความซื่อสัตย์ - มีทัศนคติที่ดี - มีวิสัยทัศน์	ข่าวสารเกี่ยวกับ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา	รายการคืนความ สุขให้คนในชาติ	- สื่อวิทยุโทรทัศน์ - สื่อออนไลน์	ประชาชน คนไทย

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยทั้ง 5 เรื่อง นำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) ภาพลักษณ์และความเป็นตัวตนของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา พบว่า ภาพลักษณ์ของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จัดกลุ่มภาพลักษณ์ได้จากการวิจัย 5 ลักษณะภาพลักษณ์ ประกอบด้วย 1.1) ความเข้มแข็งมั่นใจและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาของประเทศ จากปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองที่สะสมมาเป็นเวลานานเปลี่ยนผู้นำหลายคนก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เมื่อพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มาดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีจึงเกิดภาพลักษณ์ด้านความมีพลังที่เข้มแข็งมั่นใจและมุ่งมั่นที่จะทำให้ประเทศไทยกลับสู่สภาพปกติ 1.2) ความรักชาติจริงใจและซื่อสัตย์ ประชาชนสัมผัสได้จากการได้รับข้อมูลจากสื่อประกอบกับสถานการณ์ปัญหาทางการเมืองในขณะนั้นทำให้บ้านเมืองวุ่นวาย พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้สร้างภาพลักษณ์ด้านความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ สถาบันหลักของชาติที่เป็นจุดรวมจิตใจของคนไทย การยึดอำนาจทำให้บ้านเมืองมีความสงบลงได้ 1.3) เผด็จการหรืออัตตาธิปไตย ในภาวะบริบททางการเมืองที่เป็นปัญหา การให้ข้อมูลสื่อจึงเป็นการออกมาจากบนลงล่าง กล่าวคือพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จะเป็น

ผู้ให้ข้อเท็จจริงเพียงผู้เดียว มีการจำกัดสิทธิเสรีภาพของสื่อมวลชน 1.4) ไม่เกรงกลัวสื่อมวลชน เป็นภาพลักษณ์ที่ประชาชนได้เห็นบ่อยครั้ง การให้สัมภาษณ์แบบตรงไปตรงมา พูดเสียงดังฟังชัด กล่าวที่จจะต่อว่าสื่อมวลชนที่มีคำถามที่ไม่เหมาะสมและ 1.5) อารมณ์ขัน อีกภาพลักษณ์หนึ่งของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา คือการเป็นคนอารมณ์ขันเกิดจากการใช้ภาษา การเสียดสี และการทำกิจกรรมที่ไม่เคยเห็นมาก่อน อาทิ ขับสามล้อรอบทำเนียบ เป็นต้น นอกจากนี้ความเป็นตัวตนของพลเอก พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี มีภูมิหลังทั้งด้านครอบครัวทหาร เป็นคนมีระเบียบวินัยสูง มีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมา พูดเสียงดัง จริงใจ เนื่องจากมีภูมิหลังมาจากครอบครัวทหารและมีแม่เป็นครู พ่อคือ พันเอกประพัฒน์ จันทร์โอชา เป็นนายทหารที่มีระเบียบวินัยมาก จึงทำให้ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นคนเจ้าระเบียบและอยู่ในกรอบ โดยเฉพาะการแต่งเครื่องแบบทหาร (วาสนา นาน่วม, 2558: 35-36) และมีความผันเป็นทหารบกด้วยแรงบันดาลใจจากผู้เป็นพ่อ บุคลิกลักษณะของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นคนมีความรับผิดชอบ เพราะเป็นพี่ชายคนโตต้องช่วยมารดาดูแลน้องๆ จึงทำให้กลายเป็นคนสุขุม มีน้ำใจ ซื่อสัตย์ พูดน้อย เด็ดเดี่ยวและเด็ดขาด ใช้ชีวิตเรียบง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ ขยันเรียนหนังสือ มีการวางแผนอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ในชีวิตความเป็นนายทหารก็มีอุปนิสัยรักดูแลลูกน้องหรือคิดถึงคนอื่นก่อนเสมอ มีความเสมอต้นเสมอปลาย ตั้งแต่ครั้งเป็นผู้บังคับกองพัน ผู้บังคับการกรมจนกระทั่งเป็นผู้บัญชาการทหารบก พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นคนดู ตักเตือนผู้ใต้บังคับบัญชาที่แฝงด้วยความจริงใจ ไม่มีเล่ห์เหลี่ยมซ่อนเร้น ตรงไปตรงมา คุณสมบัติที่โดดเด่น คือ จำลูกน้องแมน ซึ่งสร้างความประทับใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (กรกนก นิลดำ, 2558) สะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจคนรอบข้างของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา

2) กลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา การสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มีการวางกลยุทธ์ที่น่าสนใจที่เนื้อหาสารเพื่อสื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางการเมืองในขณะนั้น ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งของวิชาการเมืองใหญ่ค่อนข้างรุนแรงภายใต้กระแสสื่อออนไลน์ มีดังนี้

2.1) กลยุทธ์ด้านเนื้อหาสาร พบว่า มีเนื้อหาสาร ที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มีการวางกลยุทธ์ด้านเนื้อหาสารประกอบด้วย 2.1.1) พัฒนาการไทยให้มีค่านิยมที่พึงประสงค์ การที่ประเทศไทยได้รับความบอบช้ำจากปัญหาการเมืองส่งผลให้ประชาชนคนไทยแบ่งฝ่าย มีความขัดแย้ง แต่ละฝ่ายมุ่งแต่จะเอาชนะโดยไม่ได้ตระหนักถึงประเทศชาติจะเสียหาย การพัฒนาคนในชาติให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ให้คนไทยมีความจงรักภักดี ประกอบด้วย ค่านิยมหลักของคนไทย 12 ประการ 2.1.2) ความปรองดองสมานฉันท์ เป็นเนื้อหาสารที่รัฐบาลต้องการจะสื่อให้คนไทย นักการเมืองฝ่ายต่างๆ หันมาให้อภัยและสมานฉันท์สร้างความปรองดอง จะส่งผลถึงคนในชาติที่มีแต่ความแตกต่างทางความคิด 2.1.3) การจัดระเบียบทางสังคม เนื่องจากสังคมไทยไร้ระเบียบจึงมีการจัดระเบียบสังคม เช่น การจัดระเบียบสื่อ การใช้กฎหมายมาตรา 44 เพื่อใช้ในการบริหารประเทศ ห้ามชุมนุม และ 4) ความรักชาติ

2.2) กลยุทธ์ด้านรูปแบบการสื่อสาร พบว่า พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ใช้รูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร ได้แก่ 2.2.1) รูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงนโยบาย สุนทรพจน์ การแถลงข่าว 2.2.2) รูปแบบบันเทิง เช่น เพลง ละครโทรทัศน์ เช่น การใช้เพลงและละคร และ 2.2.3) รูปแบบมัลติแพลตฟอร์ม เช่น บั๊วรณรงค์ประชาสัมพันธ์ คู่มือ หนังสือนิทาน เป็นต้น 2.2.4) มีรูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์ประจำของรัฐบาล เช่น คี๊นความสุขประเทศไทย รายการเดินหน้าประเทศไทย

2.3) ช่องทางการสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งบทเพลง ประกอบรายการโทรทัศน์ ซึ่งบทเพลงที่เกี่ยวกับความรักชาติ การคีนความสุข ซึ่งเพลงจะแต่งโดยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ละครโทรทัศน์ที่สื่อค่านิยมหลักของคนไทย 12 ประการ มีรายการประจำของรัฐบาล คือ รายการเดินหน้าประเทศไทย ออกอากาศทุกวันทุกช่อง เวลา 18.00 น. และ รายการคีนความสุขประเทศไทย ทุกวันศุกร์ เวลา 20.10 น. ซึ่งพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นผู้รายงาน เป็นการรายงานกิจกรรมโครงการของรัฐบาลและข่าวสารของรัฐบาล จากข้อมูลชี้ให้เห็นถึงการใช้สื่อโทรทัศน์เป็นหลักในการเป็นช่องทางการสื่อสารทางการเมือง

2.4) ผู้รับสาร เป็นประชาชนคนไทย ดังนั้น การจัดทำสื่อจึงมีความหลากหลาย เพราะกลุ่มเป้าหมายก็มีหลากหลายตามระดับ เด็กเยาวชน วัยแรงงาน ผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถรับสารได้อย่างตรงกัน เนื้อหาของสารส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของปลุกฝังค่านิยมให้กับคนไทยได้ยึดมั่นในสถาบันหลักของชาติ สร้างความรักสามัคคีของคนในชาติ สมานฉันท์ปรองดอง เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์กลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีจากการยึดอำนาจ มีประเด็นการนำมาอภิปรายผลดังนี้

ภาพลักษณ์ทางการเมืองและความเป็นตัวตนของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา พบว่า มี 5 ด้านคือ 1) ความเข้มแข็ง มั่นใจและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาของประเทศ เนื่องด้วยความเป็นคนจัดระเบียบในการทำงานและมีความกล้าหาญ สื่อสารตรงไปตรงมา พูดเสียงดังฟังชัด เพราะพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มีภูมิหลังมาจากครอบครัวนายทหาร และมีแม่เป็นครู จึงถูกหล่อหลอมจากครอบครัวและวัฒนธรรมของหน่วยงานทหารที่สอนให้เสียสละ มีระเบียบวินัย การให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน ที่สำคัญทหารมีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์เพราะมีบทบาทในป้องกันประเทศชาติ ภาพลักษณ์เหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและเป็นความหวังในการแก้ไขปัญหาของประเทศภายใต้วิกฤตความขัดแย้งทางการเมือง ยิ่งตอกย้ำภาพลักษณ์ให้มีความโดดเด่นเพิ่มขึ้นอีก 2) ความรักชาติจริงใจและซื่อสัตย์ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้สร้างภาพลักษณ์ด้วยการนำเรื่องของความรักชาติมาเป็นจุดดึงความสนใจในกระแสของความวิกฤต เพื่อให้ประชาชนเห็นความสำคัญของชาติมากกว่าเรื่องส่วนตัว จึงเกิดวาทกรรมสมานฉันท์ปรองดอง ค่านิยมหลัก 12 ประการ และคืนความสุขให้ประชาชน เป็นต้น จึงเป็นเนื้อหาที่น่าสนใจสำหรับประชาชนภายใต้สถานการณ์ปัญหาทางการเมืองที่สะสมมานาน เมื่อหน้าผกการเมือง เมื่อทหารเข้ามายึดอำนาจแก้ปัญหา นับเป็นจุดเด่นของผู้นำใช้วิกฤตให้เป็นโอกาสในการสร้างภาพลักษณ์ของความรักชาติ 3) เผด็จการหรืออัตตาริบัติโดย เป็นภาพลักษณ์ของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ด้วยที่มาของเส้นทางการเมืองมาจากยึดอำนาจ และการออกกฎหมาย กล่าวคือ การใช้มาตรา 44 เพื่อคุมสถานการณ์บ้านเมือง และการจำกัดสิทธิเสรีภาพสื่อมวลชนในการควบคุมข่าวสาร และการให้ข่าวสารจากตัวเองเป็นหลัก อย่างไรก็ตามการใช้อำนาจในทางเผด็จการในสถานการณ์ที่ไม่ปกติก็มีความจำเป็นเพื่อให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมกลุ่มอิทธิพลไม่ให้มาก่อวุ่นวาย ซึ่งเป็นการปราบความวุ่นวายทางการเมืองสอดคล้องกับ Yukl (1986: 7-8) ที่ได้เสนอไว้ว่า ภาพลักษณ์ของผู้นำเกี่ยวข้องกับอำนาจและอิทธิพลพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กันกับกระบวนการสื่อสารทางการเมือง 4) ไม่เกรงกลัวสื่อมวลชน พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มีบุคลิกตอบโต้กับสื่อมวลชนแบบตรงไปตรงมาซึ่งๆ หน้า ไม่หวั่นภาพลักษณ์ของผู้นำอย่างเช่นนายกรัฐมนตรีทั่วไป ไม่กลัวสื่อมวลชน ดังจะเห็นได้จากการมีข่าว และในบางครั้งมีการทะเลาะกับนักข่าว มีการจัดระเบียบสื่อให้ข่าวในจุดเดียวกันเพื่อให้สามารถควบคุมข่าวสารไปด้วย ขณะเดียวกันผลของการกระทำก็ทำให้เป็นที่สนใจของสื่อมวลชน และสร้างภาพลักษณ์สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร ช่วยหนู (2559) ได้ศึกษาการสื่อสารทางการเมือง ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของ ชูวิทย์ กมลวิศิษฎ์ ที่พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การสื่อสาร คือ การรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่รัฐ และการป้องกันตัวเองจากผู้ไม่หวังดี มียุทธศาสตร์คือ การสื่อสารเพื่อความอยู่รอด โดยใช้กลยุทธ์การสร้างข่าว ด้วยทักษะทางการสื่อสารทั้งคำพูดและท่าทาง ประกอบกับข้อมูลที่นำเสนอเชื่อถือและไม่เคยมีใครเคยเปิดเผยมาก่อน จึงทำให้เป็นที่สนใจของสื่อมวลชนที่ต้องติดตามทำข่าวตลอดเวลา และ 5) มีอารมณ์ขัน มีบ่อยครั้งที่สร้างอารมณ์ขันในการให้สัมภาษณ์หรือการปาฐกถา และการร่วมกิจกรรมต่างๆ จะมีภาพของการสร้างรอยยิ้มและอารมณ์ขันได้ การมีมุขตลก การแสดงท่าทางให้คนอื่นเห็นแล้วมีอารมณ์ขัน จะเห็นได้ว่าภาพลักษณ์ทางการเมืองมีผลต่อผู้รับสารซึ่งก็คือประชาชน นอกจากนั้นงานของ สติระ เผือกประพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารทางการเมืองของนายอุทัย พิมพ์ใจชน พบว่า ภาพลักษณ์ทางการเมืองของนักการเมืองที่จะเป็นที่ยอมรับของประชาชนต้องเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำสูง ไม่ว่าจะเป็นให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน โดยควบคุมอารมณ์และใช้ภาษาในการสื่อสารอย่าง

ตรงไปตรงมา มีลักษณะของภาวะผู้นำตามแบบผู้นำประชาธิปไตย ทั้งด้านบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ มีความแม่นยำในการตัดสินใจ มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ทำให้เป็นที่ยอมรับและต้องสื่อสารภาพลักษณ์ไปยังประชาชน อันจะก่อให้เกิดภาพที่ดีต่อผู้รับสารได้

กลยุทธ์การสื่อสารทางการเมือง พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ใช้แรงจูงใจด้วยเหตุผล (rational appeals) โดยนำความบอบช้ำของชาติที่ถูกกระทำจากนักการเมืองมากระตุ้นให้เกิดความรักชาติ ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยที่พบว่ามีการพัฒนาคนไทยให้มีค่านิยมหลัก 12 ประการ ความปรองดองสมานฉันท์ การจัดระเบียบสังคม เพื่อให้ประเทศกลับมามีความสงบสุขอีกครั้ง ซึ่งเป็นกลยุทธ์ด้านเนื้อหาสารที่ชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจมุ่งมั่นของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญเพราะเบื้องหน้าของการเมืองที่ทำให้ประเทศมีปัญหาสะสมมานาน กลายเป็นผลดีสำหรับผู้นำประเทศที่มาจากกรียัดอำนาจ เพราะประชาชนมีความคาดหวังต่อผู้นำที่จะนำพาประเทศไปในทางที่ดีขึ้น มีความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ สถาบันหลักของชาติ เป็นต้น ยุติการใช้ความรุนแรงในทางการเมืองหันมาหล่อหลอมคนในชาติที่มีความคิดแตกแยกกันหันมาร่วมสร้างบรรยากาศให้คนในชาติเห็นความสำคัญของความรักสามัคคีกัน คืนความสุขแก่ประชาชน ดังที่ ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ (2544: 27-29) ที่ให้ความสำคัญกับการออกแบบสารที่เริ่มจากการสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับสารอย่างมีเหตุผล จะเป็นการกระตุ้นความสนใจแล้วเห็นถึงคุณประโยชน์ เห็นดีเห็นงามตามผู้ส่งสาร และส่งผลต่ออารมณ์เชิงบวกต่อสถานการณ์และการสื่อสารทางการเมืองของผู้ส่งสาร และจะส่งผลต่อผู้รับสารให้มีความเชื่อและศรัทธามากยิ่งขึ้น

ส่วนช่องทางการสื่อสารจะเห็นว่าใช้สื่อหลักเป็นสำคัญ คือ วิทยุ โทรทัศน์ เพราะสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด ประกอบกับปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารดูผ่านแอปพลิเคชันได้ สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้ และยังสื่อสารได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย ซึ่งก็จะส่งผลทั้งทางบวกและทางลบได้ หากไม่มีการวางกลยุทธ์ทางการสื่อสารให้ดีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ทางการเมือง และสื่อกระแสหลักโดยเฉพาะโทรทัศน์ทำให้ประชาชนรับสารได้พร้อมกันได้ยินคำพูด กริยาอาการ อารมณ์ของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจน จะทำให้สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจได้ด้วยตนเอง จากข้อมูลต่างๆ ที่ประชาชนได้รับด้วยตนเอง อย่างไรก็ตามการสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีที่มาจากกรียัดอำนาจ จึงมีระบบกลไกที่จะสามารถให้กระทำการได้อย่างเต็มที่เพราะมีประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) และมาตรา 44 ควบคุมพฤติกรรมคนและสื่อมวลชนไม่ให้สามารถกระทำการใดๆ ได้อย่างอิสระ ซึ่งเป็นการวางกลยุทธ์ทางการสื่อสารของรัฐบาลที่ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งโดยตรง เป็นลักษณะทางการเมืองหลังรัฐประหาร ซึ่งอาจแตกต่างจากการบริหารประเทศของรัฐบาลปกติทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางในการสื่อสารทางการเมืองให้กับรัฐบาลในสถานการณ์การเมืองที่ไม่ปกติ และการบริหารจัดการสื่อมวลชน ตลอดจนการปรับใช้รูปแบบสื่อที่มีความหลากหลาย อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นที่ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป คือ ประเด็นการเปรียบเทียบกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของนายกรัฐมนตรีที่มีสภาวะทางการเมืองปกติกับการเมืองที่ไม่ปกติโดยนายกรัฐมนตรีมาจากการยึดอำนาจ เพื่อจะได้ค้นหาตัวแบบของกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองที่สามารถนำไปใช้ได้ทุกสถานการณ์ทางการเมือง

เอกสารอ้างอิง

กฤตยา เชื้อมวารศาตร์. 2559. บทบาทหน้าที่และความเป็นผู้นำของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ปรากฏในข่าวหน้า 1 ของหนังสือพิมพ์รายวัน. วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรรณก นิลดำ. 2558. การสื่อสารทางการเมืองของนายกรัฐมนตรีที่มาจากทหาร. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. 2554. **MC&IMC** กลยุทธ์สื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ: ทิปป์ปิงพอยท์ เพลส
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การสื่อสารทางการเมือง **Political Communication**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551.
- ภวนารินทร์ ประภาวิชา. 2559. ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ทางการเมืองและภาพลักษณ์อารมณ์ขันของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาניתศศาสตร์และสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วาสนา นาน่วม. 2558. “บิกตู” นายกช โหด มั่น ฮา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร ช่วยหนู. 2557. การสื่อสารทางการเมือง ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของนายชววิทย์ กมลวิศิษฎ์. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช อภิรัตน์กุล. 2553. การประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภกิจ แดงขาว. 2557. นวัตกรรมสื่อสารแนวคิดค่านิยมหลักของคนไทย 12 ประการของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา. วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สติระ เผือกประพันธ์. 2554. การสื่อสารทางการเมืองของนายอุทัย พิมพ์ใจชน: ศึกษาในห้วงระหว่างปี พ.ศ.2512-2549. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาสื่อสารการเมือง, มหาวิทยาลัยเกริก.
- เสถียร เขยประทับ. 2540. การสื่อสารกับการเมืองเห็นสังคมประชาธิปไตย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันติ ทิพนา. 2559. “วาทกรรมความรักชาติผ่านบทเพลงของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.).” **วารสารวิถีสังคม มนุษย์** (4): 174-201.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2542. สื่อสารกับการเมือง. กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์ภณฑ์แอนด์พริ้นติ้ง.
- อภิชาจ พุกสวัสดิ์. 2556. การประชาสัมพันธ์เพื่อการสร้างภาพลักษณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Berlo, D. 1960. **The Process of Communication**. New York: Holl, Reneheart and Winston, Inc.
- McNair, B. 2011. **An Introduction to Political Communication**. 3rd ed. New York: Routledge.
- Lasswell, H. 1966. **The Structure and Function of Communication in Society**. New York: Free Press.
- Yukl, G. 1999. **Leadership in organizations**. New Jersey: Prentice-Hall.

กลไกการขับเคลื่อนศักยภาพขีดความสามารถของผู้สูงอายุ โดยบูรณาการหลักพุทธธรรม

Elders' Potentials Capacity Driving Mechanism through Buddhism Integration

บุญทัน ดอกไธสง / Boonton Dockthaisong

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย / Faculty of Social Science,
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

E-mail: boonton1939@gmail.com

บุษกร วัฒนบุตร / Busakorn Watthanabut

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ / Faculty of Liberal Art, Northbangkok University, Thailand

E-mail: busaaiey2516@gmail.com

พระมหาภุชญา กิตติโสภโณ / PhramahaKrissada Kittisopano

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย / Faculty of Social Science,
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

E-mail: krisada.sae@mcu.ac.th

พระปลัดระพีณ พุทธิสารโร / PhrapaladRapin Phuttisaro

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย / Faculty of Social Science,
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

E-mail: rapin.duang@mcu.ac.th

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 11 มกราคม 2562 แก้ไข 1 กุมภาพันธ์ 2562 ตอรับ 2 กุมภาพันธ์ 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อพัฒนากลไกการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง 2. เพื่อพัฒนากลไก หลักสูตร และกิจกรรม การพัฒนาส่งเสริมสุขภาพ โดยการยกระดับจิตการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุเพื่อเป็นแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรม 3. เพื่อนำเสนอกฎการขับเคลื่อนศักยภาพขีดความสามารถของผู้สูงอายุโดยบูรณาการหลักพุทธธรรมโดยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสอบถาม 2) แบบสังเกต และ 3) แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา ผลการวิจัยพบว่าศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง จะต้องประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานที่, ปัจจัยด้านการเงิน, ปัจจัยด้านการบริหาร, ปัจจัยด้านกิจกรรม, ปัจจัยด้านสถาปัตยกรรม, ปัจจัยด้านแผนพัฒนา, ปัจจัยด้านนโยบาย เกี่ยวกับการบริหารจัดการต่อการ

การพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง รวมทั้งยุทธศาสตร์ชาติที่เน้นการให้ความสำคัญของการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุส่งเสริมผู้สูงอายุให้มีสุขภาพตามมาตรฐานสุขภาพผู้สูงอายุที่พึงประสงค์
คำสำคัญ: ศักยภาพ, ผู้สูงอายุ, บูรณาการ, หลักพุทธธรรม

Abstract

The objectives of this research were 1. to develop mechanism for management in Elders' Potentials Capacity center 2. to develop mechanism curriculum and activities, development of elders potential development centers in Buddhist place for increasing the elderly self care potentiality 3. to purpose mechanism for drive elders potential according to Buddhism. This research was mixed methods research. Research tools included 1) Questionnaire 2) Observation form and 3) Interview form. Data analysed by content analysis and presented data by description The findings of research Mechanism for management in Elders' Potentials Capacity center found that management in Elders' Potentials Capacity center must be included factors as follows; place, finance, management, activities, architect, development plan, management policy which management for management in elders' potentials capacity. Moreover the national strategy focused for stepping into aging society where promoted elders have been good health as desirable healthy standard.

Keywords: Potential, Elder, Integration, Buddhism

บทนำ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ได้กล่าวถึงการพัฒนาศักยภาพคนตามช่วงวัยและการปฏิรูประบบเพื่อสร้างสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ ไว้ใน 4 ด้าน 1) การพัฒนาศักยภาพคนในทุกช่วงวัยให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศ 2) การยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ เท่าเทียมและทั่วถึง 3) การพัฒนาด้านสุขภาพ และ 4) การสร้างสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมที่เอื้อต่อการดำรงชีพในสังคมสูงวัย โดยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและความจำเป็นทางกายภาพให้เหมาะกับวัย และการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ ในรูปแบบที่หลากหลายทั้งในด้านการจัดบริการสุขภาพและสวัสดิการสังคมอย่างบูรณาการ โดยการมีส่วนร่วม ของทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาชุมชนที่มีศักยภาพและความพร้อมให้เป็นต้นแบบของการดูแล ผู้สูงอายุเพื่อขยายผลไปสู่ชุมชนอื่น ตลอดจนการพัฒนานวัตกรรมในการใช้ชีวิตประจำวันสำหรับผู้สูงอายุ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558: 18-19) ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2553 ซึ่งได้กำหนดสิทธิของผู้สูงอายุ ไว้ในมาตราที่ 11 นอกจากนี้รัฐบาลชุดปัจจุบันยังมีนโยบายในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ โดยกำหนดกลไกหรือแนวทางการดำเนินการไว้ 2 ประเด็นสำคัญ คือ 1) การเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ โดยมีระบบการดูแลผู้สูงอายุทางสังคม ผ่านการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน 2) การสนับสนุนกลไกด้านผู้สูงอายุจังหวัด เช่น คณะกรรมการกองทุนผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 878 แห่ง ทั่วประเทศ จากการศึกษาสภาพปัญหาในปัจจุบัน พบว่า ประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นจาก 4 ล้านคน (ร้อยละ 6.8) ในปี 2537 เป็น 10 ล้านคน (ร้อยละ 14.9) ในปี 2557 และคาดว่าจะเพิ่มเป็น 20.5 ล้านคน (ร้อยละ 32.1) ในปี 2583 และในปี 2558 กระทรวงสาธารณสุขดำเนินการประเมินคัดกรองสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 6,394,022 คน พบว่า เป็นกลุ่มติดสังคม ประมาณ 5 ล้านคน หรือร้อยละ 79 และเป็นผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง กลุ่มติดบ้าน ติดเตียง จำเป็นต้องสนับสนุนด้านสุขภาพและสังคม ประมาณ 1.3 ล้านคน หรือร้อยละ 21 (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.), 2559) วิฤติการดังกล่าวมีผลพวงจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น สืบเนื่องจากสภาพการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคม จำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น การเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์

ทำให้ผู้สูงอายุมีอายุยืนยาวขึ้น ในขณะที่เดียวกันด้วยอายุที่เพิ่มมากขึ้นและมีภาวะโรคเรื้อรังร่วมด้วย ก่อให้เกิดภาวะพึ่งพิงของผู้สูงอายุ จำเป็นต้องมีผู้ดูแล แต่การเปลี่ยนแปลงของระบบครอบครัวและ สังคม ทำให้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ขาดผู้ดูแล อีกทั้งระบบบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุขในปัจจุบันยังเน้นการดูแลรักษาโรคแบบเฉียบพลัน เมื่อรักษาอาการคงที่แล้วก็จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล โดยยังไม่มียุทธศาสตร์การดูแลต่อเนื่องรองรับในชุมชน สุดท้ายแล้วการขาดการดูแล พื้นฟูสภาพให้ผู้สูงอายุกลับมาปกติ จึงทำให้ผู้สูงอายุเกิดภาวะทุพพลภาพ มีข้อจำกัดในการดำรงชีวิตประจำวันเป็นภาระที่ต้องพึ่งพิงครอบครัว หากมีระบบการดูแลระยะยาวรองรับ ภาระการพึ่งพิงเหล่านี้จะลดน้อยลง และผู้สูงอายุจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สถานการณ์ความจำเป็นและข้อจำกัดเหล่านี้ จึงเป็นที่มาของการพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวรองรับในชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของภาคีในพื้นที่ 3 ภาคีประสาน ได้แก่ อปท. ชมรมผู้สูงอายุ และรพ.สต. (ลลิตยา กองคำ, 2559)

นโยบายการพัฒนาาระบบดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ (Long Term Care) ว่า รัฐบาลคาดหวังต่อผู้สูงอายุจะได้รับการดูแลจากทีมสหวิชาชีพ จากหน่วยปฐมภูมิและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล โดยการมีส่วนร่วมของครอบครัว ชุมชนและท้องถิ่น ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี เข้าถึงบริการอย่างถ้วนหน้าและเท่าเทียม เป็นการสร้างสังคมแห่งการเอื้ออาทร อีกทั้งยังเป็นการสร้างความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาทีมหมอครอบครัวและอาสาสมัครในชุมชน เพื่อ “สังคมไทย สังคมผู้สูงวัย เข้าใจ เข้าถึง พึ่งได้” ผู้สูงอายุมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี เป็นหลักชัยของสังคมและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.), 2559) สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุคือการนำเอาหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตของผู้สูงวัย เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้สูงอายุไทย ซึ่งแนวคิดปรัชญาตะวันออกที่มีการใช้อย่างแพร่หลายในกลุ่มผู้สูงอายุไทยจะมี 2 แนวคิดที่สำคัญคือแนวคิดทางวิถีไทยพุทธ และแนวคิดทางวิถีไทยจีน แต่ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่แนวคิดทางวิถีไทยพุทธ ซึ่งปัจจุบันแนวคิดปรัชญาตะวันออกทั้งสองแนวคิดที่สำคัญนี้ มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย และกระจายไปอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย ซึ่งเป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับจากผู้สูงอายุ และประชาชนวัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ซึ่งหากการปฏิบัตินี้ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ สามารถใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างเป็นรูปธรรมที่มีประสิทธิผลสูง ผู้สูงอายุได้ทราบแนวทางของส่วนขาดที่ควรเติมเต็ม ผู้ดูแลหรือครอบครัวร่วมสนับสนุน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมส่งเสริมและสร้างสรรค์ เพื่อให้การปฏิบัติต่างๆ ทั้งหลายเหล่านี้ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้ จะช่วยในการลดค่าใช้จ่ายลดภาระการดูแล เพิ่มศักยภาพให้ผู้สูงอายุเป็นคลังสมองที่สำคัญในการร่วมพัฒนาประเทศชาติ (กุหลาบ รัตนสังฆธรรม, 2559: 8)

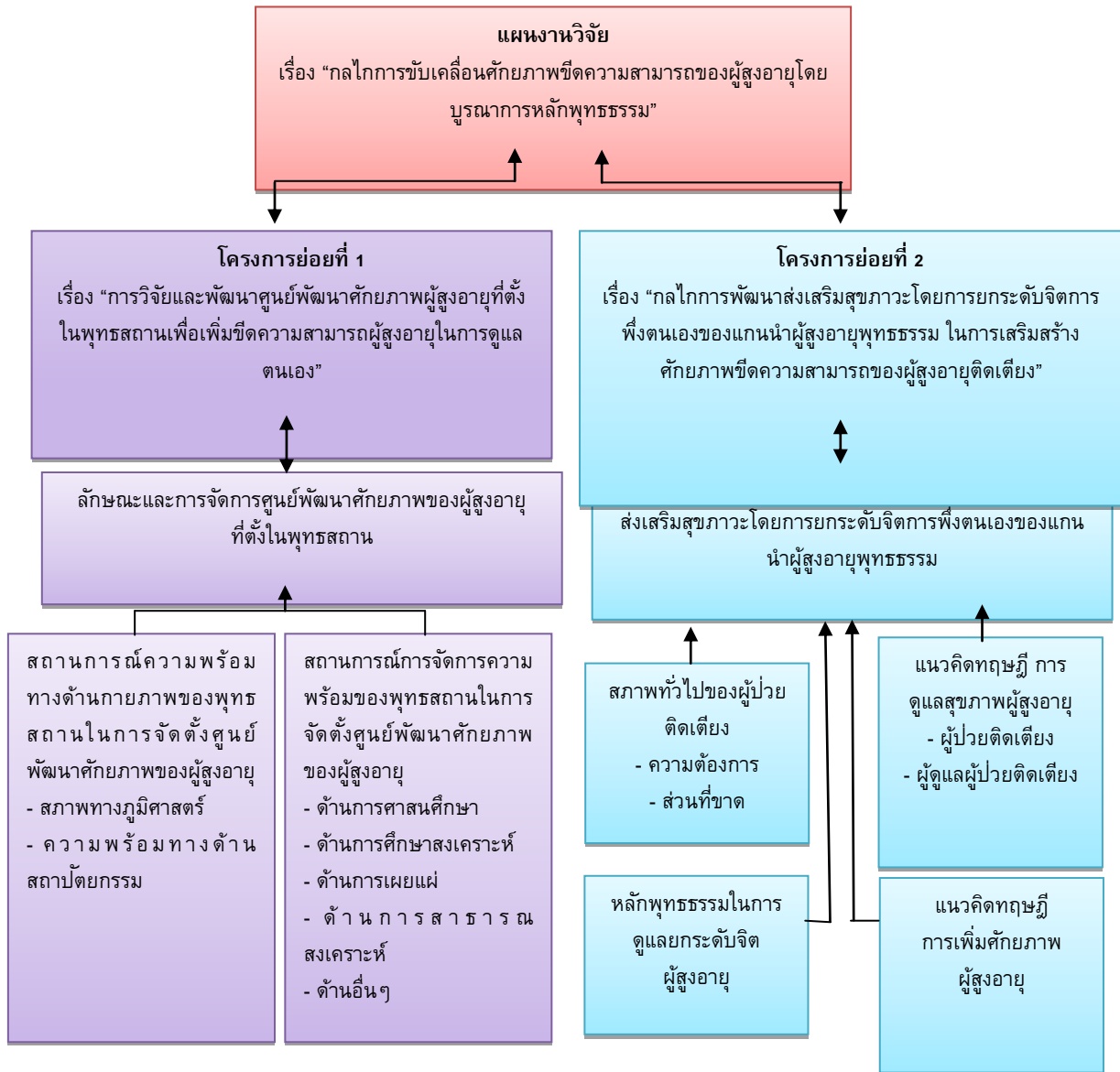
จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นและเป็นการต่อยอดงานวิจัย คณะนักวิจัยจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาโครงการขับเคลื่อนศักยภาพชีวิตความสามารถของผู้สูงอายุโดยบูรณาการหลักพุทธธรรม ภายใต้การวิจัยและพัฒนาศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง สร้างกลไกการพัฒนาส่งเสริมสุขภาวะโดยการยกระดับจิตการพึ่งตนเองของแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรม ในการเสริมสร้างศักยภาพชีวิตความสามารถของผู้สูงอายุติดเตียง และสร้างกลไกการสร้างเสริมศักยภาพชีวิตความสามารถผู้สูงอายุติดเตียงโดยแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรม

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อพัฒนาโครงการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง 2. เพื่อพัฒนาหลัก หลักสูตร และกิจกรรม การพัฒนาส่งเสริมสุขภาวะโดยการยกระดับจิตการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุเพื่อเป็นแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรม 3. เพื่อนำเสนอกลไกโครงการขับเคลื่อนศักยภาพชีวิตความสามารถของผู้สูงอายุโดยบูรณาการหลักพุทธธรรม

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “กลไกการขับเคลื่อนศักยภาพชีวิตความสามารถของผู้สูงอายุโดยบูรณาการหลักพุทธธรรม” เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ประกอบไปด้วยการวิจัย เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างโครงการวิจัยย่อย 2 โครงการ ดังนี้



โครงการย่อย 2 คือ โครงการวิจัยย่อยที่ 1 เรื่อง การวิจัยและพัฒนาศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง และโครงการวิจัยย่อยที่ 2 เรื่อง กลไกการพัฒนาส่งเสริมสุขภาวะโดยการยกระดับจิตการพึ่งตนเองของแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรม ในการเสริมสร้างศักยภาพชีวิตความสามารถของผู้สูงอายุติดเตียง โครงการวิจัยย่อยทั้ง 2 โครงการ ซึ่งทั้ง 2 โครงการผลผลิตที่ได้จะตอบวัตถุประสงค์ของแผนการวิจัย

ผลการวิจัย

1. กลไกการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง พบว่าศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง จะต้องประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านสถานที่ วัดมีสถานที่เพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง 2. ปัจจัยด้านการเงิน วัดมีงบประมาณที่เพียงพอเพื่อจัดสรรต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง 3. ปัจจัยด้านการบริหาร การบริหารจัดการกันในกลุ่ม กรรมการ มีนโยบาย กองทุน มีเพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง 4. ปัจจัยด้านกิจกรรม วัดมีกิจกรรมทางศาสนาเพื่อพัฒนา กาย จิต สังคม ปัญญา ต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง 5. ปัจจัยด้านสถาปัตยกรรม การก่อสร้างอาคารเพื่อรองรับสุขภาวะของผู้สูงอายุ อาทิเช่น ทางลาด, บันได, ป้าย, ห้องน้ำ, หรือจุดเสี่ยงต่างๆ ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในการใช้อำนวยการใช้ชีวิตขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้สูงอายุ 6. ปัจจัยด้านแผนพัฒนา การวางแผนพัฒนาวัด เพื่อรองรับศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุภายในพุทธสถาน เพื่อใช้อำนวยต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถาน 7. ปัจจัยด้านนโยบาย นโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่อการการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง

โดยการมอบความรับผิดชอบให้ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม หลักปฏิบัติซึ่งเป็นที่ยอมรับให้มีการดูแลผู้ป่วยอย่างเหมาะสม ปลอดภัย ทันเวลา โดยมอบหมายความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยให้แก่ ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม การดูแลในทุกจุด บริการเป็นไปตามหลักปฏิบัติซึ่งเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดูแลที่มีคุณภาพ มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดูแลที่มีคุณภาพ โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีและความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ความ สะดวกสบายและความสะอาด การป้องกันอันตราย / ความเครียด / เสียง / สิ่งรบกวนต่างๆ ดำเนินการเพื่อความปลอดภัย (อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การติดเชื้อ) ทีมผู้ให้บริการดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ หรือการติดเชื้อ รวมถึงจัดการกับภาวะแทรกซ้อน วิกฤติฉุกเฉิน ทีมผู้ให้บริการจัดการกับภาวะแทรกซ้อน ภาวะวิกฤติ หรือภาวะฉุกเฉิน อย่างเหมาะสมและปลอดภัย การดูแลแบบองค์รวม ทีมผู้ให้บริการตอบสนองต่อความต้องการหรือปัญหาของผู้ป่วยในลักษณะองค์รวม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาทางด้านอารมณ์และจิตสังคม มีการสื่อสาร/ประสาน ภายในทีม เพื่อการดูแลที่ต่อเนื่อง มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานการดูแลผู้ป่วยภายในทีม เพื่อความต่อเนื่องในการดูแลและพัฒนาศักยภาพผู้ป่วยให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน

2. การพัฒนาโลก หลักสูตร และกิจกรรม การพัฒนาส่งเสริมสุขภาวะโดยการยกระดับจัดการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรม พบว่ายุทธศาสตร์ชาติที่เน้นการให้ความสำคัญของการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุส่งเสริมผู้สูงอายุให้มีสุขภาพตามมาตรฐานสุขภาพผู้สูงอายุที่พึงประสงค์ มีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ เชื่อมโยงจากสถานบริการสู่ชุมชน โดยการสร้างความเข้มแข็ง การมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการส่งเสริมสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน ด้วยการสร้างกลไกเพื่อพัฒนาส่งเสริมสุขภาวะโดยการยกระดับจัดการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุเพื่อเป็นแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรม

3. กลไกการขับเคลื่อนศักยภาพผู้สูงอายุโดยบูรณาการหลักพุทธธรรม พบว่ากลไกการพัฒนาส่งเสริมสุขภาวะโดยการยกระดับจัดการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุเพื่อเป็นแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรม บุคคลที่สำคัญในการขับเคลื่อนกลไกก็คือ แกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรมในพื้นที่, เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัด และ เจ้าหน้าที่เทศบาล, เจ้าหน้าที่ อบต. ทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุทั้งทางกายและใจ ส่งผลให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างถูกต้อง ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมสุขภาพถูกต้องเหมาะสม นับเป็นการยกระดับจัดการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุ

อภิปรายผลการวิจัย

1. กลไกการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถผู้สูงอายุในการดูแลตนเองศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง จะต้องประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านสถานที่ วัดมีสถานที่เพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง (2) ปัจจัยด้านการเงิน วัดมีงบประมาณที่เพียงพอเพื่อจัดสรรต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง (3) ปัจจัยด้านการบริหาร การบริหารจัดการกันในกลุ่มกรรมการ มีนโยบาย กองทุน มีเพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง (4) ปัจจัยด้านกิจกรรม วัดมีกิจกรรมทางศาสนาเพื่อพัฒนา กาย จิต สังคม ปัญญา ต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง (5) ปัจจัยด้านสถาปัตยกรรม การก่อสร้างอาคารเพื่อรองรับสภาวะของผู้สูงอายุ อาทิเช่น ทางลาด, บันได, ป้าย, ห้องน้ำ, หรือจุดเสี่ยงต่างๆ ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในการเอื้ออำนวยการใช้ชีวิตขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้สูงอายุ (6) ปัจจัยด้านแผนพัฒนา การวางแผนพัฒนาวัด เพื่อรองรับศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุภายในพุทธสถาน เพื่อเอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุที่ตั้งในพุทธสถาน (7) ปัจจัยด้านนโยบาย นโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธฤชณู ฉัตรภมรกรกิจ (2556) เรื่อง การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทางกายภาพสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหนองตองพัฒนาในเขตพื้นที่หมู่บ้านป่าเป้า ตำบลหนองตอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้แนวทางการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนประสบผลสำเร็จเป็นรูปธรรมได้ เนื่องจากปัจจัยสนับสนุนทั้งในด้านเครื่องมือ บุคลากร และการเสริมสร้างทางวิชาการจากภายในและองค์กรภายนอก

2. การพัฒนาโลก หลักสูตร และกิจกรรม การพัฒนาส่งเสริมสุขภาวะโดยการยกระดับจิตการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุเพื่อเป็นแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรมหลักสูตรที่ใช้ในการพัฒนาส่งเสริมสุขภาวะโดยการยกระดับจิตการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุเพื่อเป็นแกนนำผู้สูงอายุพุทธธรรมคือ หลักสูตร “โพชฌงค์” ประกอบด้วย องค์ที่ 1 คือ สติ องค์ที่ 2 คือ ธรรมวิจยะ องค์ที่ 3 คือ วิริยะ องค์ที่ 4 คือ ปิตี องค์ที่ 5 คือ ปัสสัทธิ องค์ที่ 6 คือ สมภาิ องค์ที่ 7 คือ อุเบกขา ธรรมทั้ง 7 อย่างนี้ ไม่ต้องมีครบทั้งหมด แม้เพียงอย่างเดียวถ้ามีสักข้อก็ช่วยให้จิตใจสบายแล้ว เช่น มีสติ จิตใจไม่หลงใหลนั้นเพื่อนหรือมีปัสสัทธิ กายใจผ่อนคลาย เรียบเย็น สบาย ไม่มีความเครียด ไม่กังวลอะไร แต่นี้ก็เป็นสภาพจิตที่ดีแล้ว ถ้ารู้จักมองด้วยธรรมวิจยะก็ทำได้ ยิ่งถ้ามีวิริยะ มีกำลังใจด้วย ก็เห็นชัดเจนว่า เป็นสภาพดีที่จึงต้องการแน่ๆ จิตใจของผู้เจ็บไข้ นั้น จะไม่ต้องเป็นที่น่าห่วง กังวลแก่ท่านผู้อื่น ยังมีปิตี มีสมภาิ มีอุเบกขา ที่สร้างขึ้นมาก็ยังดีลักษณะเช่นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทักษณา สุภานุสร (2546) เรื่อง กลไกทางวัฒนธรรมในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของชุมชนชนบท พบว่า ชุมชนมีกลไกทางวัฒนธรรมในการช่วยเหลือผู้สูงอายุทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจและสังคม โดยเป็นการช่วยเหลือกันทั้งระดับครอบครัว ชุมชนและสังคม โดยลูกหลาน คนในครอบครัว ผู้สูงอายุด้วยกันเอง ชุมชนและกลุ่มองค์กรทางสังคม โดยใช้กลไกทางวัฒนธรรมด้านค่านิยมเรื่องความกตัญญู การเคารพผู้อาวุโสและความสัมพันธ์ในระบบเครือญาติ และกลไกทางด้านหลักธรรมของพุทธศาสนา ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ความเป็นผู้ทางพิธีกรรมและจิตวิญญาณ

เอกสารอ้างอิง

- กุหลาบ รัตนสังฆธรรม, วันสรา เชาว์นิยม และคณะ. 2559. **คู่มือกองบุญผู้สูงวัย (MaHa)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.
- คมเดือน เจิตจรัสฟ้า. 2550. **คุณธรรมสามก๊ก**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โสภณการพิมพ์.
- คล้าย ทรงบัณฑิตย์. 2514. **ประมวลหัวใจธรรมถก**. กรุงเทพฯ: เลียงเชียง.

- เจษฎา บุญทา. 2545. **คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในตำบลแม่หอพระ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์
สาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนิตา สุ่มมาตย์. 2551. **การพัฒนารูปแบบการจัดการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุโดยองค์กรชุมชนในภาคอีสาน**.
วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธฤชณู ฉัตรกมลวรกิจ. 2556. **การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทางกายภาพสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล
หนองตองพัฒนาในเขตพื้นที่หมู่บ้านป่าเป้า ตำบลหนองตอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่**.
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พิทักษ์ณา สุภานุสร. 2546. **กลไกทางวัฒนธรรมในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของชุมชนชนบท**. วิทยานิพนธ์ ศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาจากระบบ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ลลิตยา กองคำ. 2559. **การพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง**. สืบค้นจาก
www.thaitgri.org/images/document/Research_tgri/Manual%20LTC.pdf.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย

Factors Affecting the Operation of Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the Elderly in Thailand

ปิยากร หวังมหาพร / Piyakorn Whangmahaporn

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

E-mail: piyakorn.wh@spu.ac.th

สากล พรหมสถิตย์ / Sakon Phromsathit

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

E-mail: sakon.phromsathit@gmail.com

นงนารถ หวังเทพอนุเคราะห์ / Nongnart Wangtepanukroh

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

E-mail: Nart_W@hotmail.com

สุจินต์สะพัด ศิริบุรณ / Sujinsapass Siriburana

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

E-mail: sujinsapass@gmail.com

ยศวัดน์ กิจมานะวัฒน์ / Yotsawat Kijmanawat

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

E-mail: kornihtz@gmail.com

วีรวัดน์ วะชุม / Werawat Wachum

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

E-mail: werawat.w@yahoo.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 1 ธันวาคม 2561 แก้ไข 21 มกราคม 2562 ตอบรับ 22 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และ 2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ใน 4 จังหวัดของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดระนองและจังหวัดน่าน โดยใช้วิธีการจับสลาก หลังจากนั้นจับสลากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดละ 3 แห่ง รวม 12 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแห่งละ 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 24 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการของ ศพอส.ใช้มาตรฐานการดำเนินงานของ ศพอส.ในประเทศไทยใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการจัดกิจกรรมและบริการของ ศพอส. นั้นพบว่ายังมีปัญหา โดยยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบ การจัดกิจกรรมไม่ครอบคลุม 2. ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพสภาพทางกายภาพ สถานที่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุไม่เพียงพอแก่การจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ และ 3. ด้านกลไกและการบริหารจัดการมีปัญหาอยู่บ้างเพราะผู้สูงอายุเองยังดำเนินการด้วยตนเองไม่ได้ ยังต้องให้ส่วนราชการโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้สนับสนุนช่วยเหลือหลักในหลายๆ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านการเมือง และปัจจัยด้านการสื่อสาร

คำสำคัญ: การดำเนินงาน, ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ, ประเทศไทย

Abstract

The objective of this research is to study the management of Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the elderly and to study the factors effecting on the management of Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the elderly. The methodology of this research is qualitative research by collecting data from many documents, and using in-depth interview. Random Sampling was used to select the scope of study. Four parts of Thailand was selected such as center, northern, southern, and northeast part. Then, four provinces were selected to study such as Ayutthaya, Nan, Ranong, and Buriram. After that, the researcher draw lottery in order to study three of Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the elderly each province. Then, the total is twelve centers. The researchers had to make in-depth interview from two people from each center; as a result there are twenty four key contributors in this research. Key contributors included the president of Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the elderly, and the director of local government organization. Probably, the director of local government organization was the one of Mayor, Chief Executive of Subdistrict Administration Organization, Chief Administrator of Subdistrict Administration Organization, Municipal Clerk, or project officers. To analyze from this research, there are three problems. First, the activities and services of Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the elderly has not been fully covered and implemented. Second, responding to physical environment and condition, there were not enough places for elderly working on their occupation and doing many of their activities. Third, there were some mechanism and management problems that the elderly could not operate Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the elderly by themselves. They still need any help from local government organization. Finally, the study indicated that

the factors affecting the operation of Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the elderly were budgetary factor, personnel factor, social factor, political factor, and communicated factor.

Keywords: Operation, Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the Elderly, Thailand

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรและผลจากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชากรไทยมีอายุยืนยาวสูงขึ้นตามลำดับ สัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น โดยประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 และกำลังจะก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุนี้อีกในปี พ.ศ.2564 หมายถึง สังคมที่มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด โดยคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ.2575 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุนี้อีก คือ มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561: 1) โดยผู้สูงอายุของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,225,322 คน โดยมีกลุ่มช่วงวัยโดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยต้น (60-69 ปี) ร้อยละ 57.4 กลุ่มวัยกลาง (70-79 ปี) ร้อยละ 29 และกลุ่มวัยปลาย (80 ปีขึ้นไป) ร้อยละ 13.6 (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2560) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงวัยตามเกณฑ์ของสหประชาชาติไปแล้ว

จากอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรสูงอายุ ทำให้ประเทศไทยมีนโยบายผู้สูงอายุในหลายมิติด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านสวัสดิการสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยมีหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นจัดทำแผนโครงการเพื่อผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องตลอดเกือบ 4 ทศวรรษ นับตั้งแต่ประเทศไทยมีแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 1 ใน พ.ศ.2525 แต่ส่วนใหญ่โครงการที่หน่วยงานของรัฐจัดทำมักจะเป็นโครงการที่มองผู้สูงอายุในฐานะผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือมากกว่าการดึงศักยภาพของผู้สูงอายุออกมาใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการประกอบอาชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีรายได้และพึ่งพาตนเองได้ ดังนั้น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในฐานะเจ้าภาพหลักร่วมกับกระทรวงมหาดไทยและสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ ร่วมกันกำหนดรูปแบบการดำเนินงานจัดตั้ง “ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ” เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุให้มีสถานที่ในการจัดกิจกรรมและบริการ ส่งเสริมด้านอาชีพและการถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุในชุมชน ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาด้านสุขภาพกาย จิตใจ และสังคม เป็นศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครดูแล จัดระบบข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่ เป็นต้น โดยมีระยะเวลาการดำเนินการ 3 ปี (2557-2559) เป้าหมาย 7,853 แห่ง ทุกองค์กรปกครองท้องถิ่น (อปท.) ทั่วประเทศ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2556)

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2557 มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 1,279 แห่ง (กรมกิจการผู้สูงอายุ: ออนไลน์) ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งอาจจะส่งผลให้ไม่สามารถจัดการกับความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยได้

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และ 2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) เป็นการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนรูปแบบหนึ่ง โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ แยกแยะ อาสาสมัคร ชุมชน องค์กรเครือข่ายจากภาครัฐ และภาคเอกชน มีส่วนร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงาน ศูนย์ โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การหนุนเสริม (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2556: 1-2) กลุ่มเป้าหมาย

ที่ใช้บริการในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนและพื้นที่ให้บริการศูนย์ รวมไปถึงสมาชิกครอบครัวของผู้สูงอายุและผู้ดูแล และกลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ สมาชิกทุกคนในชุมชน และสมาชิกกลุ่มองค์กรต่างๆ

ศพอส. ดำเนินการพัฒนาภายใต้แนวคิด “ร่วมแรง ร่วมใจ ผู้สูงวัยกายใจเบิกบาน” เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีสถานที่รวมกลุ่มในการจัดกิจกรรมและบริการที่ครอบคลุมทุกมิติทางด้านสุขภาพ สังคม จิตใจ และเศรษฐกิจ โดยเฉพาะมิติด้านเศรษฐกิจที่เน้นการสร้างรายได้และการมีงานทำที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับการจัดบริการและสวัสดิการทางสังคมในการคุ้มครอง ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบครบวงจร สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุและชุมชนได้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์ ดังนี้ 1. เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีสถานที่ในการจัดกิจกรรมและบริการ เพื่อการพัฒนาด้านสังคม เศรษฐกิจ และสุขภาพผู้สูงอายุและสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน 2. เพื่อเป็นศูนย์ส่งเสริมอาชีพ และจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผู้สูงอายุ 3. เพื่อเป็นศูนย์รวมถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุในชุมชน 4. เพื่อเป็นศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ และ 5. เป็นศูนย์ข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2556: 1-2)

ทั้งนี้ กรมกิจการผู้สูงอายุ (ม.ป.ป.) ได้กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานของ ศพอส. ในประเทศไทย มี 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการจัดกิจกรรมและบริการ หมายถึง การจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต ที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลิน สนุกสนาน ผ่อนคลาย ทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งกิจกรรมประกอบไปด้วย การส่งเสริมสุขภาพกายและใจ การจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่จะช่วยเสริมสร้างคุณค่าในตัวเอง รวมถึงการพัฒนาอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้ 2. ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพสภาพทางกายภาพของ ศพอส. อันได้แก่ ตัวอาคารสถานที่ ขนาดพื้นที่ใช้สอย การจัดวางผังของห้อง การเข้าถึง ตลอดจนสถานะของการใช้งาน ได้แก่ อุดมภูมิ ความสว่าง ความชื้น การระบายอากาศ ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ซึ่งส่งผลต่อการใช้งานอาคารทั้งในด้านบวกและลบ และ 3. ด้านกลไกและการบริหารจัดการ การดำเนินการของ ศพอส. อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน โดยใช้ ศพอส. เป็นฐานและสถานที่รวมกลุ่มในการจัดกิจกรรมและบริการ

แนวคิดการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นแนวคิดในขั้นตอนที่สามของกระบวนการนโยบายเป็นขั้นตอนที่ต่อจากการผ่านกฎหมายหรือการดำเนินการที่จะนำกฎหมายมาใช้หรือแก้ไขปัญหาคือเกิดขึ้น ในความหมายกว้าง การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึงการบริหารกฎหมายที่ตัวแสดงในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติทำงานร่วมกันเพื่อนำนโยบายที่ได้รับการยอมรับนั้นบรรลุเป้าหมาย

การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติมีสามแนวทางด้วยกัน ได้แก่ 1. แนวทางด้านบนลงล่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น ความชัดเจนของนโยบายจากรัฐบาลกลาง เน้นความสามารถของผู้กำหนดนโยบายที่จะกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ชัดเจนและควบคุมการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Van Meter & Van Horn, 1975) ผลงานของนักวิชาการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ งานของเพรสแมน (Pressman) และวิลดาฟสกี (Wildavsky) ใน ค.ศ. 1973 งานของ ฟาน มีเตอร์ (Van Meter) และฟาน ฮอร์น (Van Horn) ค.ศ. 1975 งานของบาร์แดช (Bardach) ค.ศ. 1977 และงานของ ซาบาทิเยร์ (Sabatier) และแมซแมนเนียน (Mazmanian) ค.ศ. 1979, 1980 และ 1983 2. แนวทางจากล่างขึ้นบน แนวทางด้านล่างขึ้นบน มีปัจจัยด้านล่างขึ้นมาซึ่งอาจส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินการ เช่น ความสามารถของรัฐ (ทรัพยากรที่มีอยู่ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ) สภาพแวดล้อมทางการเมืองของรัฐจะส่งผลกระทบต่อ นโยบายที่ดำเนินการได้ ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบจากบนลงล่าง การดำเนินการตามแนวทางล่างขึ้นบนเป็นกระบวนการเชิงโต้ตอบเกี่ยวกับผู้กำหนดนโยบายกับผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในระดับต่าง ๆ ข้าราชการระดับล่าง (Street-Level Bureaucrats) หรืออาจเรียกว่า พวกแนวหน้า (Front-Line Implementations) ผลงานนักวิชาการที่สำคัญในกลุ่มนี้ ได้แก่ ลิปสกี (Lipsky) ค.ศ. 1971 และ เอลมอร์ (Elmore) ปี ค.ศ. 1980 และเฮน (Hjern) ปี ค.ศ. 1982 และ 3. ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบผสม (Hybrid Theories of Implementation) ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากบนลงล่างและล่างขึ้นบนเป็นประเด็นโต้แย้งทางวิชาการอยู่หลายปี นักวิจัยหลายคนจึงพยายามสังเคราะห์ทฤษฎีทั้งสองเข้า

ด้วยกัน เช่น เอลมอร์ (Elmore) ค.ศ.1985 ซาบาเตียร์ ค.ศ.1986 และก็อกกิน (Goggin) และคณะเมื่อ ค.ศ.1990 ทฤษฎีผสมนี้รวมเอาองค์ประกอบทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกันเพื่อปิดจุดอ่อนของแต่ละฝ่าย โดยให้ความสำคัญกับทฤษฎีบนลงล่าง เน้นการเริ่มต้นจากข้างบนทฤษฎีล่างขึ้นบนยึดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมนอกจากผู้นำแล้วยังต้องคำนึงถึงเจ้าหน้าที่ระดับท้องถิ่น ภาคเอกชนและกลุ่มเป้าหมายด้วย

สำหรับตัวแบบการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติมีนักวิชาการได้นำเสนอตัวแบบไว้หลายตัวแบบ เช่น ตัวแบบเหตุผล ตัวแบบด้านการจัดการ ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ ตัวแบบทางการเมือง ตัวแบบทั่วไป ตัวแบบสหองค์การในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ตัวแบบกระจายอำนาจ (Alexander, 1985; Pressman, 1973; Sabatier, 1980)

ในผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบาย ศพอส. ไปปฏิบัติมีอยู่อย่างจำกัด ส่วนใหญ่การวิจัยเรื่องผู้สูงอายุพบงานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ หรือการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ (Netithanakul, 2015) อย่างไรก็ตามการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินการของศูนย์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเช่น ศูนย์กายภาพบำบัดชุมชนและชมรมผู้สูงอายุ งานวิจัยเรื่องแรกพบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง กรรมการทำงานเป็นทีม ได้รับการสนับสนุนจากหลายภาคส่วน ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการ ได้รับบริการด้านสุขภาพและด้านสังคม และมีฐานข้อมูลครอบคลุม (นารีรัตน์ จิตรมนตรี, วิไลวรรณ ทองเจริญ และ สาวิตรี ทยานศิลป์, 2011) ในขณะที่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของชมรมผู้สูงอายุพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการ คือปัจจัยภายใน เช่น 1. ด้านผู้นำชมรม มีภาวะความเป็นผู้นำ มีจรรยาบรรณ มีจิตอาสา ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ เล็งเห็นผลประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นหลัก 2. ด้านความสามารถในการพึ่งตนเอง โดยการหาแหล่งเงินทุนในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในชมรมได้ตลอดมา 3. ด้านความสามารถในการประสานงานกับภาคี โดยร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคท้องถิ่น และภาคสังคม 4. การดำเนินงานตามข้อบังคับ (สิริวัลย์ พุกษาคูดมชัย, 2560)

นอกจากนั้นพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเช่น งานวิจัยเรื่องอัตลักษณ์ของอาสาสมัครดูแลสุขภาพผู้สูงอายุที่บ้าน (Whangmahaporn, 2018) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้ตัวแบบทั่วไปเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของ ศพอส. ตัวแบบนี้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยหลักๆ ได้แก่ การสื่อข้อความ สมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น บุคลากร สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ (สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2549) สำหรับการดำเนินการของ ศพอส.ใช้มาตรฐานการดำเนินงานของ ศพอส.ในประเทศไทย มี 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการจัดกิจกรรมและบริการ 2. ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพสภาพทางกายภาพ และ 3. ด้านกลไกและการบริหารจัดการ ของกรมกิจการผู้สูงอายุ เป็นกรอบในการวิเคราะห์

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (นายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ใน 4 จังหวัดของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดระนองและจังหวัดน่าน) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เริ่มจากการจับสลากจังหวัดเพื่อเป็นตัวแทนภาค 4 ภาคในประเทศไทย (การแบ่งภาคและจังหวัดเป็นไปตามการแบ่งของกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) หลังจากนั้นจับสลากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจังหวัดละ 3 แห่ง รวม 12 แห่ง กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญแห่งละ 2 คน (ประธานศูนย์ฯ และตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ศูนย์ฯ ตั้งอยู่) รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 24 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยการตรวจสอบแบบสามเส้า

ผลการวิจัย

การดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

ด้านการจัดกิจกรรมและบริการ การจัดกิจกรรมและบริการของ ศพอส. นั้นพบว่ายังมีปัญหา เช่น กิจกรรมต่างๆ ยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบ การจัดกิจกรรมบางชนิดยังไม่ครอบคลุมและไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ นอกจากนี้ กิจกรรมหรือโครงการบางโครงการถูกจัดขึ้นแล้ว แต่ผู้สูงอายุไม่สามารถนำเอาไปต่อยอดหรือปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ดีเท่าที่ควร เช่น กิจกรรมส่วนใหญ่ที่ ศพอส. จัดให้กับผู้สูงอายุ อาทิ การส่งเสริมการออกกำลังกายโดยให้หมอบุคคลเข้ามามีส่วนร่วม การส่งเสริมอาชีพ เช่น การทำปุ๋ย การทำน้ำพริก กิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ ทางศาสนา เช่น การเข้าวัดฟังธรรม การส่งเสริมประเพณีพื้นบ้านโดยรวมกลุ่มกัน มีการจัดทำสินค้าโอท็อป กิจกรรมยังไม่มีแบบแผนแนวทางการจัดโครงการ การบริการหรือการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องอาชีพ พบว่า บุคคลทั่วไปมีทัศนคติต่อการทำงานของผู้สูงอายุว่าเป็นสิ่งไม่เหมาะสม ครอบครัวของผู้สูงอายุมักมองว่า ผู้สูงอายุควรได้รับการพักผ่อนเนื่องจากทำงานมานานและรับภาระมามากแล้ว ขณะที่ผู้ประกอบการเห็นว่าไม่คุ้มทุนเพราะคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผู้สูงอายุดำเนินการผลิตมีคุณภาพต่ำ จึงทำให้ไม่เกิดผลสำเร็จในการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ อีกทั้งผู้สูงอายุไม่สามารถผลิตสินค้าบางชนิดซึ่งต้องใช้ความละเอียด เนื่องด้วยปัญหาสุขภาพของสายตาและความเที่ยงในการใช้มือ เช่น ตะกร้าสานด้วยผักตบชวา ที่เป็นกิจกรรมการประกอบอาชีพที่มีตลาดและคำสั่งซื้อมากมาย ประกอบกับผู้สูงอายุในบางพื้นที่มีอาชีพการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ ช่วงเก็บเกี่ยวผลผลิต เช่น ช่วงปลูกข้าว ข้าวโพด ทำให้ไม่มีเวลาในการมีส่วนร่วมกิจกรรมของ ศพอส. จึงส่งผลให้การทำกิจกรรมของศูนย์ฯ ไม่ต่อเนื่อง ดังเช่นคำกล่าวที่ว่า “ศูนย์ยังขาดการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพราะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องยังทำงานทางการเกษตร ไม่ค่อยสนใจกิจกรรมของศูนย์เท่าที่ควร ผู้สูงอายุทำงานเกษตรกรรมตามหมู่บ้านต่างๆ ในตำบล การร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์เทศบาล ก็เป็นกิจกรรมหลักของตำบล เช่น งานรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ งานแข่งเรือ การออกกำลังกายประจำเดือนให้มารวมตัวกันที่เทศบาลเดือนละครั้ง”

ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพสภาพทางกายภาพ ศพอส. บางแห่งตัวอาคารเป็นอาคารเก่าโดยมีการนำมาบูรณะใหม่เพื่อให้เกิดเป็น ศพอส. สถานที่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุไม่เพียงพอแก่การจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างไม่พอเพียง เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ศพอส. บางแห่งไม่เอื้ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงเปลี่ยนไปใช้สถานที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแทนเนื่องจากกิจกรรมที่จัดให้กับผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมการออกกำลังกาย แต่ขาดอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการออกกำลังกายที่เพียงพอ การจัดสิ่งแวดล้อมในที่สาธารณะให้เอื้อต่อสุขภาพผู้สูงอายุยังไม่เอื้ออำนวยเท่าที่ควร เช่น การทำทางเดินที่ราบเรียบ ทางลาด ลิฟต์ขึ้นอาคารสถานที่ให้บริการต่างๆ ราวจับบันได ห้องน้ำสาธารณะในศูนย์ ที่นั่งพักผ่อน และอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่นๆ เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ปรึกษา ศพอส. ยังไม่ได้ให้การถ่ายโอนอาคาร ศพอส. จาก พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดมาเป็นกรรมสิทธิ์ของตน ส่งผลให้การเข้าไปดำเนินการตกแต่งหรือปรับปรุงอาคารเพื่อให้สมาชิก ศพอส. ได้รับความสะดวกในการจัดกิจกรรมอย่างสมบูรณ์มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การจัดปรับปรุงอาคารต่อเติมให้เป็นศูนย์สุขภาพฟิตเนส และห้องคาราโอเกะ ดังเช่นคำกล่าวที่ว่า “ยังไม่มีอาคารสำหรับผู้สูงอายุ แต่มองภาพรวมยังไม่เรียบร้อยชัดเจน กำลังริเริ่มทำโครงการเพื่อของบประมาณและอนุมัติการสร้างอาคารสำหรับผู้สูงอายุ” หรือคำกล่าวที่ว่า “การจัดสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุออกกำลังกายยังมีพื้นที่น้อย ควรจัดให้มีพื้นที่สีเขียว การจัดมุมพักผ่อนตามถนนทางเชื่อมและทางเดินต่างๆ การสร้างทางเดินที่ราบเรียบสะดวกสบาย การจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในศูนย์”

ด้านกลไกและการบริหารจัดการ ศพอส. บางแห่งได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มากเท่าที่ควร มีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือในการบริหารน้อย เช่น ผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้านการประกอบอาชีพ ด้านกีฬา การพัฒนาระบบบริการด้วยเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วยังมีอยู่น้อยทำให้การทำงานล่าช้า การบริหารจัดการส่วนใหญ่เป็นการประสานงานกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้เข้าถึงผู้สูงอายุ ซึ่งก็เป็นการขอความร่วมมือ

ช่วยเหลือไม่มีค่าตอบแทน ซึ่งอาจจะมีปัญหาบ้างในทางปฏิบัติ ในการบริหารจัดการศูนย์จะมีปัญหาอยู่บ้างเพราะผู้สูงอายุเองยังดำเนินการด้วยตนเองไม่ได้ ยังต้องให้ส่วนราชการโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้สนับสนุนช่วยเหลือหลักในหลายๆ เรื่อง เช่น การประสานงาน การจัดทำเอกสารและบัญชี ในด้านการบริหารจัดการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งมีปัญหาเนื่องจากจำนวนบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองมีไม่เพียงพอกับจำนวนงานในการบริหารจัดการภายในองค์กรอยู่แล้ว ดังนั้นการแบ่งคนมาช่วย ศพอส. จึงทำให้กลไกในการบริหารทั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ศพอส. ขาดประสิทธิภาพไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ดังคำกล่าวที่ว่า “ยังมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือเกี่ยวกับการบริหารด้านบุคลากรน้อย เช่น ผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น การประกอบอาชีพ ด้านกีฬา” หรือ “ปัญหาการกลไกการบริหารจัดการ ไม่มีงบประมาณศูนย์ การขับเคลื่อนงานล่าช้า ตามมาตรฐานต้องดำเนินทุกสัปดาห์ แต่ปัจจุบันทำได้เดือนละครั้งเท่านั้น เราบริการได้แค่ผู้สูงอายุติดสังคม และติดบ้านบางส่วน ศูนย์ยังไม่มีการจัดทำแผน ไม่มีการประสานหน่วยงานในพื้นที่อย่างครอบคลุม เท่าที่ควร”

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านงบประมาณไม่เพียงพอนับว่าเป็นปัญหาหลักของ ศพอส. เพื่อนำไปจัดกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุ เช่น เทศบาลแห่งหนึ่งมีผู้สูงอายุเกือบ 2,000 คน แต่มีงบประมาณในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไม่มากนัก หรืออาจกล่าวได้ว่า การจัดกิจกรรมของผู้สูงอายุซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนแต่ ไม่เพียงพอต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ที่เข้ามาใช้บริการ ดังคำกล่าวที่ว่า “มีข้อจำกัดในการใช้งบประมาณ ปัญหาการใช้งบประมาณเป็นปัญหาสำคัญหนึ่งของการจัดกิจกรรมของผู้สูงอายุซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนแต่ไม่เพียงพอต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ที่เข้ามาใช้บริการ”

ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของ ศพอส. อีกประการคือ การขาดวิทยากรที่ชำนาญการที่เป็นแกนนำหลักในการดำเนินกิจกรรม ทำให้ไม่สามารถเห็นภาพรวมของโครงการและกิจกรรมได้ชัดเจน ขาดบุคลากรประจำที่จะคอยอำนวยความสะดวกหรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการให้ศูนย์ โดยทั่วไปศูนย์จะได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่กรณีเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เพียงพอต่อการดูแลกิจกรรมหรือบริการ ก็จะทำให้การดำเนินการไม่มีประสิทธิภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า “การบริหารจัดการส่วนใหญ่เป็นการประสานงานในส่วนของกำนันผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้เข้าถึงชาวบ้านจริงๆ ซึ่งก็เป็นการขอความร่วมมือ ช่วยเหลือ ไม่มีค่าตอบแทน ก็อาจจะมีปัญหาบ้างในทางปฏิบัติ”

ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านสังคม โดยเฉพาะปัจจัยตัวผู้สูงอายุเอง เช่น ความพร้อมด้านสุขภาพ ความเสื่อมถอยของร่างกายที่เป็นไปตามวัย ผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยประสบปัญหาด้านสุขภาพทั้งจากการทำงานหนัก และงานที่ไม่ปลอดภัยในช่วงวัยทำงาน ทำให้เป็นข้อจำกัดต่อการเข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์จัดขึ้น นอกจากนั้น ผู้สูงอายุบางรายมีหมีวมหลายใบ เช่น เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุหลายชมรม เป็นอาสาสมัคร ทำให้มีหน้าที่และกิจกรรมที่ต้องไปมีส่วนร่วมมาก บางครั้งทำให้ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมกับศูนย์ นอกจากนั้นจากปัญหาการเดินทางมาร่วมกิจกรรมไม่สะดวกและไม่มีรถรับส่ง ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเดินทางมาร่วมกิจกรรมได้เนื่องจากหวาดกลัวปัญหาสังคม เช่น การก่ออาชญากรรมของผู้เสพหรือค้ายาในบางพื้นที่ หรือการไม่เข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุอาจเกิดจากการติดภารกิจภายในครอบครัวคือต้องเฝ้าบ้านเพื่อดูแลลูกหลาน หากการจัดกิจกรรมในวันและเวลาราชการด้วยแล้ว ทำให้ลูกหลานไม่มีเวลารับส่งผู้สูงอายุ ดังคำกล่าวที่ว่า “ผู้สูงอายุบางรายที่ประสงค์เข้าร่วมกิจกรรม มาร่วมไม่ได้ เพราะไม่มีรถรับส่ง เนื่องจากอยู่ลำพัง งบประมาณ ศูนย์ต้องขอรับการสนับสนุน กว่าจะได้ต้องใช้เวลา ทำให้การดำเนินงาน ไม่มีงบประมาณ การดำเนินการล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง สภาพภูมิอากาศในจังหวัด ฝนตกตลอด การทำกิจกรรม ฝนตกหนักไม่สามารถมาร่วมกิจกรรมได้”

ปัจจัยด้านการเมือง ความขัดแย้งด้านการเมืองในพื้นที่นับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของ ศพอส. ทำให้การทำงานไม่ราบรื่น ส่วนใหญ่จะเป็นความขัดแย้งระดับการเมืองท้องถิ่นในหมู่บ้านต่างๆ มีการแบ่งฝ่ายของผู้นำท้องที่และท้องถิ่น ทำให้การบริหารของศูนย์ไม่มีประสิทธิภาพ และทำให้การขอความร่วมมือทุกหมู่บ้านประสบปัญหาไปด้วย

นอกจากนั้นความขัดแย้งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (ซึ่งเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุหลักในอดีต) กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ซึ่งเป็นที่ปรึกษาของ ศพอส. ทำให้การบริหารจัดการศูนย์ไม่เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากขัดกันในเรื่องการจัดการเรื่องข้อมูลและการจัดกิจกรรมของผู้สูงอายุ ดังคำกล่าวที่ว่า “เนื่องจากนโยบายรัฐบาลเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เราต้องทำตามระเบียบ หากเราทำมา จะผิดระเบียบ เรื่องงบประมาณขึ้นอยู่กับบริบทในพื้นที่ นโยบายของนายก อบต. ต้องให้ความสำคัญแก่เจ้าหน้าที่ อบต. เป็นหลักในการแก้ไขปัญหา เพราะประธานเองไม่มีเวลายามานั่งจัดกระบวนการ เจ้าหน้าที่ที่สำคัญที่สุด เข้ามาจัดรูปแบบ กระบวนการ แบบแผนต่างๆ ให้กับทางศูนย์ฯ”

ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ จะมีปัญหาในศูนย์ที่มีการติดต่อผ่านกำนันผู้ใหญ่บ้าน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นบุคคลที่มีงานประจำอยู่แล้ว ทำให้การประสานงานล่าช้า นอกจากนั้นการสื่อสารระหว่างศูนย์กับผู้สูงอายุและครอบครัวก็ยังมีปัญหาในการสื่อสารประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมให้ทราบอย่างทั่วถึงเพียงพอ ในทางตรงกันข้าม ศพอส. บางแห่งไม่มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารเนื่องจากความเข้มแข็งของชุมชนในการใช้เครื่องมือในการสื่อสาร ได้แก่ หอกระจายข่าว การติดต่อสื่อสารทางกลุ่มไลน์ และการสื่อสารแบบสภากาแฟชาวบ้าน ดังคำกล่าวที่ว่า “ด้านคณะกรรมการศูนย์ฯ ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่ติดต่อผ่านกำนันผู้ใหญ่บ้าน ให้ประกาศเป็นสื่อกลางการประชาสัมพันธ์ข่าวให้ลูกหลานหรือผู้สูงอายุทราบ”

อภิปรายผลการวิจัย

ตามที่ตัวแบบด้านการจัดการกล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยให้ความสำคัญไปที่ปัจจัยภายในและภายนอก กล่าวคือ การสื่อสารข้อความ สมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น บุคลากร สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ (สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2549) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของ ศพอส. ได้แก่ สมรรถนะของ ศพอส. กล่าวคือ การขาดงบประมาณ การสื่อสารที่ยังไม่ทั่วถึง การขาดบุคลากรประจำ กรรมการยังไม่สามารถทำงานโดยลำพังเองได้ ต้องขอความช่วยเหลือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งก็เป็นบุคลากรที่มีงานประจำอยู่แล้ว สำหรับปัจจัยด้านการเมือง และ ปัจจัยในตัวของผู้สูงอายุเองก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินการของ ศพอส. เช่นกัน สอดคล้องตามตัวแบบทั่วไปที่กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวแล้วแล้วแต่ส่งผลต่อการดำเนินการหรือนำนโยบายไปปฏิบัติ จากปัจจัยด้านการขาดงบประมาณนี้เอง การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ ศพอส. จึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความสามารถในการพึ่งตนเอง ดังที่งานวิจัยของ สิริวัลลีย์ พุกษาคุดมชัย (2560) เรื่องปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุตำบลดอนแฝก จังหวัดนครปฐม ที่กล่าวว่า ความสามารถในการพึ่งตนเอง โดยการหาแหล่งเงินทุนในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และความสามารถในการประสานงานกับภาคี โดยร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคท้องถิ่น และภาคสังคมจะทำให้กลุ่มหรือชมรมเข้มแข็ง ซึ่งการบริหารจัดการของ ศพอส. นั้นมีลักษณะไม่ต่างกันมากนักจากชมรมผู้สูงอายุ สิ่งที่แตกต่างคือ ศพอส. มีกรรมการที่มาจากหมู่บ้านต่างๆ อาจทำให้การบริหารจัดการยากกว่า เนื่องจากการจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ ต้องทำให้กับหมู่บ้านต่างๆ เอื้อประโยชน์ในภาพรวมซึ่งมีความต้องการ ความถนัดในอาชีพที่แตกต่างกัน ประกอบกับผลการวิจัยยังชี้ว่า กิจกรรม โครงการขาดความต่อเนื่องจากการขาดงบประมาณ ด้วยเหตุนี้กรรมการศูนย์ยังต้องมีศักยภาพ เช่น การเขียนโครงการ การแสวงหาภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ภาคเอกชน เช่น หน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุไปทัศนศึกษาเปิดประสบการณ์ หรือภาคประชาชน เช่น สมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย ด้วยเหตุนี้ การบริหารจัดการจึงต้องการผู้สูงอายุที่มีความรู้ ประสบการณ์ ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการบริหารจัดการศูนย์ในปัจจุบันและอาจเป็นปัญหาในอนาคตหากกรมกิจการผู้สูงอายุ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ไม่มีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพกรรมการของศูนย์ที่ชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2560. **ข้อมูลทางปกครอง**. สืบค้นจาก www.dopa.go.th/news/cate1/view/2715.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. ม.ป.ป. **รายชื่อ ศพอส**. สืบค้นจาก www.dop.go.th/th/formdownload/7/809.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. ม.ป.ป. **คู่มือมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ**. ม.ป.ท.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. 2561. **มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: สามลดา นารัตน์ จิตรมندی, วิไลวรรณ ทองเจริญ และ สาวิตรี ทยานศิลป์. 2011. "ตัวแบบการดูแลผู้สูงอายุที่ดีของชุมชนเขตเมือง." **Journal of Nursing Science** 29 (2): 67-74.
- สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. 2549. **นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. 2556. **คู่มือการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพเพ็ญวานิสย์.
- สิริวัลย์ พฤกษ์อุดมชัย. 2560. **ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุตำบลดอนแฝก จังหวัด นครปฐม**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัย ศิลปาการ.
- Alexander, E. 1985. "From Idea to Action, Note for a Contingency Theory of the Policy Implementation Process Administration Process." **Administration and Society** 16 (4): 403-426.
- Netithanakul, A. 2015. "Public Policy in Healthcare Utilization of the Elderly: Evidence from Kanchanaburi DSS, Thailand." **RSU International Journal of College of Government** 2 (1): 15-22.
- Pressman, W. 1973. **United States Economic Development Administration Manpower Policy**. New York: John Wiley & Sons.
- Sabatier, P. 1980. **Successful Policy Implementation**. New York: Sage.
- Van Meter, D. & Van Horn, C. 1975. "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework." **Administration and Society** 6 (4) (February): 445-488.
- Whangmahaporn, P. 2018. "Characteristics of Elderly Home Care Volunteers in Western of Thailand." **International Journal of Crime, Law and Social Issues** 5 (2): 87-99.

การบริหารจัดการความขัดแย้งระหว่างวิชาชีพพยาบาลกับวิชาชีพทางการแพทย์อื่น เกี่ยวกับร่าง พ.ร.บ.ยา ฉบับใหม่ พ.ศ.2561 ของประเทศไทย

Conflict Management between Nursing Profession with other Medical Professions about New Drug Act in 2018 in Thailand

บุบผชาติ อุไรรักษ์ / Buppachat Urairak

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง / Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

E-mail: ss6272@gmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 12 ธันวาคม 2561 แก้ไข 28 ธันวาคม 2561 ตอรับ 28 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

ความขัดแย้งระหว่างวิชาชีพทางการแพทย์โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาลกับวิชาชีพเภสัชกร ได้เกิดขึ้นจากการจัดทำร่าง พ.ร.บ.ยา ฉบับใหม่ พ.ศ.2561 การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้ทันสมัยเป็นที่ได้รับการยอมรับในเนื้อหาส่วนใหญ่ มีเพียงบางประเด็นเท่านั้นที่มีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันระหว่างวิชาชีพ เช่น ประเด็นที่ให้วิชาชีพอื่นนอกจากวิชาชีพเภสัชกรจ่ายยาได้ ซึ่งในประเด็นนี้ได้ส่งผลกระทบต่อวิชาชีพพยาบาลเนื่องจากลักษณะงานในปัจจุบันที่ขาดแคลนเภสัชกรวิชาชีพ และไม่มีกรอบอัตรากำลังของเภสัชกรวิชาชีพกำหนดไว้ในที่ห่างไกลหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งในสถานการณ์จริงพยาบาลวิชาชีพต้องทำหน้าที่ในการจ่ายยา ถึงแม้จะมีกฎหมายรองรับแต่ก็เป็นกฎหมายที่ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอที่จะให้ความคุ้มครองการปฏิบัติงานตามวิชาชีพในความรู้สึกรับของพยาบาล จึงมีความต้องการที่จะให้ระบุข้อกำหนดเรื่องการจ่ายยาเข้าไปใน พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่ด้วย อันเนื่องมาจากพยาบาลเองก็ได้มีการเรียนรู้ในเรื่องของยามาตลอดหลักสูตรและมีการพยาบาลเฉพาะทางสาขาเวชปฏิบัติทั่วไป(การรักษาโรคเบื้องต้น) ซึ่งต้องผ่านการอบรมและฝึกปฏิบัติเรื่องการใช้ยาอย่างสมเหตุผล จึงเห็นควรให้มีข้อกำหนดฉบับใหญ่ที่เข้ามาครอบคลุมให้ปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจว่าได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ในขณะที่เดียวกัน วิชาชีพเภสัชกรก็มีความกังวลในแง่ของความรู้ความสามารถที่ต้องมีมากเพียงพอเพื่อความปลอดภัยของประชาชนจึงมีแนวคิดที่ไม่เห็นด้วยที่จะให้วิชาชีพอื่นมาจ่ายยา ในเมื่อพ.ร.บ.ยาฉบับใหม่นี้สร้างความขัดแย้งระหว่างวิชาชีพจึงควรหาแนวทางแก้ไขปัญหาคำความเข้าใจและหาข้อตกลงร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากทั้งนี้ ทุกวิชาชีพทางการแพทย์ก็ต้องทำงานประสานกันเป็นทีมเพื่อให้ประชาชนต้องได้บริการสุขภาพที่ดีที่สุดนั่นเอง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการความขัดแย้ง, วิชาชีพพยาบาล, วิชาชีพทางการแพทย์, พ.ร.บ.ยา ฉบับใหม่ พ.ศ.2561

Abstract

The conflicts between medical professions, especially nursing profession and pharmacist profession has conflict from the drafting of the new drug Act in 2018. The most content is accepted, but only partially are opinions that do not match the profession. Such issues as professionalism other than pharmacist dispensing. In this issue has effected the nursing profession because the current job at present, there is no pharmacist capacity frame defined in a distant. The actual situation of professional nurses must be to dispense. Even the

law support, it is a law that covered not enough to provide professional protection in the sense of nursing. There are need to specify the requirements this issue in the new law, as a result, nurses have learned about medication throughout the course and have specialized course of nursing general practice (primary care) Rational Drug User: RDU must be trained and practiced. Then should see this new law is supposed to cover the work to ensure that is properly treated. Meanwhile pharmacists are also concerned in term of knowledge that can be sufficient for the safety of the patient and have disagreement in this issues. When the new drug law make conflicts between professional, the conflicts should be solved, find a mutual agreement to get the most out of the deal. Because all medical professionals must work together as a team to provide patients with the best possible health care.

Keywords: Conflict Management, Nursing Profession, Medical Professions, New Drug Act B.E.2561

บทนำ

ปัจจุบันการพยายามเสนอร่าง พ.ร.บ.ยา ฉบับใหม่ พ.ศ.2561 เพื่อใช้ทดแทน พ.ร.บ.ยาฉบับเดิม พ.ศ.2510 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นกฎหมายที่มีความเก่า ล้าสมัย สมควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนของประเทศ มีความเห็นด้วยในเนื้อหาส่วนใหญ่ที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง แต่ขณะเดียวกันก็เป็นที่ทราบกันดีว่า ได้สร้างความขัดแย้งขึ้นระหว่างวิชาชีพทางการแพทย์ในหลากหลายสาขาวิชาชีพและหลายประเด็น ซึ่งเป็นประเด็นที่ยังคงมีความเห็นที่ไม่ลงรอยกันอย่างรุนแรง จนนำไปสู่การวิเคราะห์วิจารณ์กันในวงกว้าง อีกทั้งยังสร้างการแบ่งแยกทางวิชาชีพทางการแพทย์ที่ต้องทำงานประสานกันเป็นทีมเพื่อดูแลผู้ป่วย โดยเฉพาะระหว่างวิชาชีพพยาบาลและวิชาชีพเภสัชกรรม จนต้องแสดงออกถึงจุดยืนด้วยการออกแถลงการณ์ของแต่ละฝ่ายเกี่ยวกับการเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับข้อกฎหมายนี้ (สภาการพยาบาลประเทศไทย, 2561ก; สภาเภสัชกรรมประเทศไทย, 2561) การปล่อยให้เรื่องของการขัดแย้งระหว่างวิชาชีพไม่ส่งผลดีต่อการทำงานในภาพรวมทั้งหมดของวิชาชีพทางการแพทย์ ดังนั้น จึงควรทำการศึกษาและทำความเข้าใจเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้เข้ามาหาทางบริหารจัดการความขัดแย้งให้ลดลงให้อยู่ในขอบเขตที่แต่ละฝ่ายยอมรับได้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความใส่ใจ เพื่อประโยชน์ในการนำกฎหมายใหม่นี้ไปปฏิบัติร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้ายที่สุด

ความเป็นมาของ พ.ร.บ.ยา

พระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510 (พ.ร.บ.ยา) ได้ถูกประกาศใช้เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ทุกฝ่ายต่างก็เห็นด้วยว่าต้องมีการแก้ไขปรับปรุง แต่ความเห็นที่ขัดแย้งกันในบางประการนั้นทำให้มีระยะเวลาในการดำเนินการช้า เมื่อย้อนกลับไปดูช่วงเวลาในการดำเนินการจะพบว่า (สำนักข่าวทีนิวส์, 2561)

พ.ศ.2510 - พ.ร.บ.ยา ฉบับประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 84 ตอนที่ 101/ฉบับพิเศษ ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2510 (ราชกิจจานุเบกษา, 2561) กำหนดให้ 3 วิชาชีพคือแพทย์ ทันตแพทย์และสัตวแพทย์สามารถปรุงและจ่ายยาได้นอกจากเภสัชกร ต่อมา พ.ศ.2542 มีร่าง พ.ร.บ.ยา ฉบับสำนักคณะกรรมการอาหารและยา เป็นการยกร่างกฎหมายใหม่ขึ้นมาทั้งหมดและเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 มิ.ย.2542 แต่ไม่สำเร็จ พ.ศ.2549 นำร่างฉบับที่เสนอ พ.ศ.2542 ที่นำไปปรับปรุงมาเสนอใหม่ในปลายปี พ.ศ.2549 โดยรัฐบาล พล.อ.สุรยุทธ์ จุลานนท์ รมล.การ พ.ศ. 2557 กระทรวงสาธารณสุขนำร่าง พ.ร.บ.ยา ฉบับ สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกา เผยแพร่ มีการทักท้วงเนื้อหาที่ว่า ให้ใครก็ได้ที่ไม่ใช่เภสัชกร สามารถจ่ายยาและปรุงยาได้ นำสู่การตั้งคณะกรรมการร่วมระหว่าง อย.และสภาเภสัชกรรมจัดทำร่างพ.ร.บ.ยา แก้ไขเป็นร่าง พ.ร.บ.ยา ฉบับกระทรวงสาธารณสุข แต่ไม่มีการดำเนินการใดๆ ต่อ จนกระทั่ง

พ.ศ.2561 - มีการนำร่าง พ.ร.บ.ยา ฉบับ อย.ซึ่งร่างโดยสำนักงานอาหารและยา โดยนำ พ.ร.บ.ยา พ.ศ.2510 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมมาแก้ไขปรับปรุงบางส่วน และเดิมนวดว่าด้วยกระบวนการอนุญาต ตามคำสั่งหัวหน้า คสช.ที่ 77/2559

เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ แก้ปัญหา อ ย.ขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สุขภาพล่าช้า ซึ่งในเนื้อหาส่วนใหญ่ทุกฝ่ายเห็นด้วย แต่ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่ให้เพิ่มวิชาชีพที่มีอำนาจจ่ายยาจากเดิม โดยกฎหมายเปิดกว้างให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์อื่นสามารถจ่ายยาได้ ซึ่งในนี้มีการตีความหมายถึง พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์ นักกายภาพบำบัด แพทย์แผนไทย โดยให้เหตุผลว่าทำให้ประชาชนเข้าถึงยาได้ง่ายขึ้น และในพื้นที่ห่างไกลขาดแคลนแพทย์และเภสัชกร ทำให้ประชาชนได้รับสิทธิไม่ทั่วถึงซึ่งในประเด็นนี้เป็นประเด็นขัดแย้งใหญ่

ความแตกต่างที่เปลี่ยนแปลงไปจาก พ.ร.บ.ยาฉบับปัจจุบันกับฉบับใหม่

สรุปประเด็นสำคัญที่มีการคัดค้านคือการเปิดช่องที่ให้ผู้อื่นที่ไม่ใช่เภสัชกร สามารถจ่ายยาได้ รวมถึงความเชื่อมโยงที่มีการตั้งข้อสงสัยว่าจะอาจไปเอื้อให้เอกชน(สำนักข่าวไทย, 2561) ทำที่ของสภาเภสัชกรรมออกแถลงการณ์คัดค้านเนื้อหา ร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่ในหลายประเด็น เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกฎหมาย 2 ฉบับนี้ จะมีประเด็นใหญ่ใน 2 ประเด็น คือ

1. เรื่องการแบ่งแยกประเภทยาตามร่างมาตรา 4 ว่าด้วยนิยาม โดย พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่นี้ยึดหลักการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อความปลอดภัยในการใช้ยาจึงควรแบ่งกลุ่มยาตามหลักสากลส่วนใหญ่ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ ยาควบคุมพิเศษคือยาที่จ่ายตามใบสั่งแพทย์ (Prescription only) ยาอันตรายพิเศษคือยาที่จ่ายโดยเภสัชกร (Pharmacist only) และยาสามัญคือยาที่ประชาชนเลือกใช้ได้เอง (Self-medication)
2. เรื่องหน้าที่ของวิชาชีพเภสัชกรรมในการปรุงยาและจ่ายยาตามใบสั่งของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม และผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ หรือแพทย์ ทันตแพทย์และสัตวแพทย์ ซึ่งกลุ่มคนที่มีบทบาทในประเด็นนี้มี 3 กลุ่มคือ กลุ่มแพทย์ทำการตรวจรักษาวินิจฉัยอาการและสั่งยา กลุ่มพยาบาลดำเนินการสั่งยา กลุ่มเภสัชกรทำการจัดยาตามใบสั่งแพทย์ ร่วมวิเคราะห์การสั่งยา อธิบายสรรพคุณยาให้ผู้ป่วยเข้าใจ กล่าวโดยสรุปคือ พ.ร.บ.ยาฉบับ พ.ศ.2510 ให้นำหน้าที่ในการจ่ายยาสำหรับแพทย์ ทันตแพทย์และสัตวแพทย์สั่งจ่ายยาสำหรับรักษาผู้ป่วย เฉพาะรายของตนเท่านั้น แต่ พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่ มีผู้มีหน้าที่จ่ายยาเพิ่มขึ้นอีก 4 กลุ่มวิชาชีพคือ กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มนักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มนักกายภาพบำบัดและกลุ่มแพทย์แผนไทย โดย ภก.นิลสุวรรณ สีสวัสดิ์ นายสภาเภสัชกรรม ได้ทำหนังสือคัดค้านร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่ถึงเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยาเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2561

ผลกระทบที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างวิชาชีพ

ความขัดแย้งระหว่างวิชาชีพ โดยเฉพาะในประเด็นที่เป็นปัญหาระหว่างวิชาชีพพยาบาลและวิชาชีพเภสัชกรนั้นคือ เรื่องการจ่ายยา โดยพยาบาลได้ออกมาสนับสนุนร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่นี้ โดยมีการออกแถลงการณ์จากสภาการพยาบาล ประกาศจุดยืน วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์กับความปลอดภัยในการใช้ยา (สภาการพยาบาลประเทศไทย, 2561ก) เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2561 โดยสรุปประเด็นสำคัญในแถลงการณ์ได้ว่าผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาลวิชาชีพในทุกหลักสูตรมีความรู้และมีทักษะในการบริหารยาอย่างปลอดภัย โดยจัดให้มีการเรียนการสอนอย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงานกับผู้ป่วยและประชาชนอย่างปลอดภัย ได้เรียนรู้เรื่องยาและการบริหารยาที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วยในแต่ละโรคที่พบบ่อยทั้งเรื่องขนาดยา การบริหารยา ผลข้างเคียงและวิธีการแก้ไขเบื้องต้นหากพบความผิดปกติ และยังคงฝึกปฏิบัติประเมินสุขภาพ ชักประวัติ ตรวจร่างกาย วินิจฉัยแยกโรคและให้การรักษาเบื้องต้นโดยคำนึงถึงความจำเป็นและความปลอดภัยในการใช้ยาเป็นสิ่งสำคัญ และจะส่งต่อในรายที่เกินขอบเขตวิชาชีพหรือต้องได้รับการรักษาจากแพทย์ นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาเวชปฏิบัติทั่วไป(การรักษาโรคเบื้องต้น) ซึ่งต้องผ่านการอบรมและฝึกปฏิบัติเรื่องการใช้อย่างสมเหตุผล (Rational Drug User: RDU) กล่าวคือเลือกใช้ยาเท่าที่จำเป็น และส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้ยาให้ถูกต้อง รวมทั้งการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้องเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้ยา ซึ่งที่ผ่านมาภาคีสภาวิชาชีพด้านสุขภาพได้ให้ความเห็นชอบร่วมกับสภาการพยาบาลให้สามารถจ่ายยาจำนวน 18 กลุ่มกับผู้ป่วยที่พยาบาลวิชาชีพได้ให้การวินิจฉัยแยกโรค และตรวจรักษาเบื้องต้นตามขอบเขตที่กฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุง

ครรภ์กำหนด สภาการพยาบาลจึงขอสนับสนุนร่าง พ.ร.บ.ยา ฉบับผ่านประชามติเมื่อเดือนกรกฎาคม 2561 ซึ่งเป็นร่าง พ.ร.บ.ยาที่จะเอื้อให้ทุกวิชาชีพทางด้านสุขภาพสามารถทำงานร่วมกันบนความทับซ้อนของวิชาชีพในระบบสุขภาพได้ ด้วยจิตวิญญาณของทีมสหวิชาชีพ ที่มีความเอื้ออาทรต่อกันโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ในขณะที่ฝ่ายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล(รพ.สต.) เห็นด้วยกับ พ.ร.บ.ยาฉบับนี้ โดยให้ความเห็นถึงประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล บุคลากรในโรงพยาบาลมีน้อยและไม่มีเภสัชกรประจำการ ทำให้ที่ผ่านมาจึงเป็นหน้าที่ของพยาบาลและเจ้าหน้าที่วิชาชีพอื่นช่วยจ่ายยาแทนมาโดยตลอด นางวราพร สุตบุญมา เลขาธิการพยาบาลวิชาชีพลูกจ้างชั่วคราว (ไทยรัฐออนไลน์, 2561) กล่าวว่าไม่ว่าจะมีการแก้ไข พ.ร.บ.ฉบับนี้หรือไม่ พยาบาลวิชาชีพต่างก็ต้องทำงานเหมือนเดิมเห็นได้ชัดว่าในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ไม่มีเภสัชกรแต่จะมีพยาบาล มีบุคลากรสาธารณสุข โดยคนไข้ที่มีโรคประจำตัว ชั้นแรกจะไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลขนาดใหญ่เมื่ออาการคงที่แพทย์จะมีใบสั่งยาและรายละเอียดคนไข้เพื่อให้พยาบาลจ่ายยาตามแพทย์สั่ง เพื่อช่วยลดปัญหาการเดินทางของคนไข้

ฝ่ายที่เห็นคัดค้านเช่น วิชาชีพเภสัชกร โดย ภก.นิลสุวรรณ ลีลารัตน์ นายภก.เภสัชกรรม ได้ทำหนังสือคัดค้านร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่ใน 9 ประเด็น ถึงเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา (สภเภสัชกรรมประเทศไทย, 2561) เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2561 โดยสรุปประเด็นสำคัญเช่น การแบ่งประเภทยาตามร่างมาตรา 4 ว่าด้วยนิยามไม่เป็นไปตามหลักสากล คือ ยาที่จ่ายตามใบสั่งแพทย์ (Prescription only) ยาที่จ่ายโดยเภสัชกร (Pharmacist only) และยาที่ประชาชนเลือกใช้ได้เอง (Self-medication) จึงไม่ควรกำหนดนิยามคำว่า ยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษและยาที่ไม่ใช่ยาอันตรายขึ้นมาเพราะเป็นนิยามที่ระบุถึงอันตรายจากการใช้ยา เพียงแต่เป็นที่เข้าใจในวิชาชีพเท่านั้น เรื่องการปรุงยาและการจ่ายยาตามใบสั่งยาใน พ.ร.บ.ฉบับใหม่ได้ให้อำนาจนี้แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพอื่นไว้ในวงกว้างในมาตรา 35 มาตรา 36 ซึ่งเป็นที่มาของข้อขัดแย้งระหว่างวิชาชีพว่าด้วยการผลิตยาและการผลิตผสมยาให้ผู้ป่วยเป็นการเฉพาะราย การยกเว้นให้ผู้ประกอบวิชาชีพที่ไม่ใช่เภสัชกรเป็นการสองมาตรฐาน สุ่มเสี่ยงต่อความปลอดภัยต่อการใช้ยาของประชาชนอย่างยิ่ง เพราะต้องคุมด้วยมาตรฐานที่เข้มงวด มี GMP ระดับสากล เรื่องการแบ่งจ่ายยาและการจ่ายยาไม่ควรเขียนไปทั่วทุกยี่ห้อถึงการให้วิชาชีพใดจ่ายยาได้หรือไม่ได้แต่ควรเขียนว่า ผู้จ่ายหรือแบ่งจ่ายยาที่ได้รับการยกเว้นในมาตรา 22(4) และ (5) จะต้องมีความรู้พื้นฐาน การศึกษา ความรู้ ทักษะและความสามารถในการจ่ายยาตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างเดียวกัน เรื่องการกำหนดให้เภสัชกรสามารถที่จะอยู่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานประกอบการด้านยาได้มากกว่า 1 แห่ง หากเวลาปฏิบัติการไม่ทับซ้อนกันอาจก่อให้เกิดปัญหา เภสัชกรแฉกจ่าย ที่รุนแรงมากขึ้น เป็นต้น

ความขัดแย้งระหว่างวิชาชีพยังคงมีอย่างต่อเนื่อง (มติชนออนไลน์, 2561) ในวันที่ 5 กันยายน 2561 ผศ.อังคณา สรียาภรณ์ เลขาธิการสภาการพยาบาลยังยืนยันสนับสนุนร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับที่ผ่านการประชามติเมื่อเดือนกรกฎาคม 2561 เพราะผ่านการแสดงความคิดเห็นจากหลายภาคส่วน โดยเฉพาะประเด็นการให้พยาบาลจ่ายยาได้นั้นต้องกำหนดลงในร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่เนื่องจากตาม พ.ร.บ.วิชาชีพพยาบาลและการผดุงครรภ์ก็กำหนดบทบาทหน้าที่พยาบาลไว้อย่างชัดเจนในการดูแลบำบัดอาการเบื้องต้นให้แก่คนไข้ และจ่ายยาให้แก่คนไข้ของตนเองและมีการกำหนดไว้อยู่แล้วว่ายาอะไรที่จ่ายได้บ้าง ทำไมจึงกีดกันไม่ให้มีกฎหมายออกมารองรับตรงนี้ ข้อเสนอที่จะให้กลับไปใช้มาตรา 13 พ.ร.บ.ยา พ.ศ.2510 ที่กำหนดให้แพทย์ ทันตแพทย์ สัตวแพทย์ จ่ายยาคนไข้ตนเองได้นั้น หากจะมีการปรับแก้ร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่ ก็ขอเสนอให้เพิ่มในส่วนของวิชาชีพพยาบาลเข้าไปด้วย เพราะก็ทำหน้าที่ดูแลรักษาสุขภาพเบื้องต้นให้กับประชาชนมาโดยตลอด พยาบาลไม่ได้ต้องการไปขายยา เพราะร่าง พ.ร.บ.ฉบับใหม่ระบุชัดเจนว่าคนขายยาได้คือเภสัชกรเท่านั้น พยาบาลเพียงต้องการให้ร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่นี้ออกมารองรับการทำงานของพยาบาลด้วยเท่านั้น นายภาคภูมิ สายหยุด ประธานชมรมพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แห่งประเทศไทยกล่าวว่า ไม่ได้ต้องการขัดแย้งกับวิชาชีพอื่นๆ เพราะในความเป็นจริงแต่ละวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุขต้องพึ่งพากันทั้งหมดซึ่งเห็นว่าการทหารหรือเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2561 ที่ผ่านมาเป็นในส่วนของเภสัชกรกับกระทรวงสาธารณสุขและ ออย. ซึ่งควรมีการรับฟังกลุ่มพยาบาลด้วยเพราะในความเป็นจริงยังต้องทำงานจ่ายยาตามบริบทของแต่ละพื้นที่ และปัจจุบัน รพ.สต. ประมาณ 9,800 แห่งก็จะเป็นพยาบาลเป็นผู้ทำหน้าที่ไม่มีกรอบอัตรากำลังของเภสัชกรมาอยู่ใน รพ.สต. ด้วย

เหตุนี้ พยาบาลจึงต้องจ่ายยาตามผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมสั่งมา แต่ไม่มีกฎหมายใหญ่มาดูแล แม้ทางกระทรวงจะบอกว่ามีกฎกระทรวงคอยดูแลกลุ่มพยาบาลที่จ่ายยาแต่จะดีกว่าหรือไม่หากเป็นกฎหมายฉบับใหญ่ เพราะหากเกิดปัญหาโดยไม่เจตนาหากถูกฟ้องร้องก็ต้องอิงกฎหมายใหญ่จึงอยากให้กระทรวงคิดถึงบุคลากรที่ทำงานและย้ำว่า ไม่ควรออกมาโจมตีกันระหว่างวิชาชีพโดยเฉพาะในสังคมออนไลน์ แต่ควรมาหาจุดกลางร่วมกันมากกว่า และเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2561 (สภาการพยาบาลประเทศไทย, 2561ข) รศ.ดร.ทัศนีย์ บุญทอง นายกสภาการพยาบาล เข้าพบ นายแพทย์โอภาส การย์กวินพงศ์ รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข พร้อมด้วย นพ.ชเรศ ภิรมย์วิวัฒน์ รองปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าที่เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยาคนใหม่และนพ.สุโรชิต ต่างวิวัฒน์ รองเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยาเข้าร่วมรับฟังความคิดเห็น โดยมีตัวแทน 10 องค์กรวิชาชีพพยาบาล เช่น สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย สมาคมผู้บริหารทางการพยาบาล ชมรมพยาบาลชุมชนแห่งประเทศไทย ชมรมการพยาบาลวิชาชีพแห่งประเทศไทย ชมรมพยาบาลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งประเทศไทย ชมรมพยาบาลเวชปฏิบัติ ชมรมบริหารพยาบาลแห่งประเทศไทย พยาบาลอาชีวอนามัย พยาบาลวิสัญญี ตัวแทนพยาบาลวิชาชีพชั้นสูงและพยาบาลผู้ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เข้าร่วมประชุม ณ กระทรวงสาธารณสุข โดย รศ.ดร.ทัศนีย์ บุญทอง ได้ชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจกับกระทรวงสาธารณสุขถึงภารกิจในการรักษาโรคเบื้องต้นตามกฎหมายทางวิชาชีพ ซึ่งมีความเห็นว่า พ.ร.บ.ฉบับเดิมนั้นไม่สอดคล้องกับในปัจจุบันและไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์จริงที่พยาบาลต้องเจออยู่ตลอดเวลา เช่นตามสถานที่ห่างไกล หรือ รพ.สต.ที่ไม่มีแพทย์หรือเภสัชกรประจำ ทำให้ตกเป็นหน้าที่ของพยาบาลที่จะต้องทำหน้าที่ต่างๆเองทั้งหมด หากมีการเปลี่ยนแปลงไปใช้ พ.ร.บ.ฉบับใหม่ จะทำให้เกิดผลดีต่อประเทศในภาพรวมและมีกฎหมายรองรับเพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่และอยู่ภายใต้ความคุ้มครองของกฎหมาย สภาการพยาบาลจึงขอสนับสนุน พ.ร.บ.ฉบับใหม่ โดยเห็นควรให้เพิ่มเติมใน 3 ข้อคือ 1.มาตรา 22(5) ตามร่าง พ.ร.บ.ยาใหม่ ขอเพิ่มเติมข้อความให้ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ สามารถจ่ายยาสำหรับผู้ป่วยเฉพาะรายของตนได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งในสถานพยาบาลของรัฐและเอกชน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในและนอกสถานพยาบาล 2.เห็นด้วยตามมาตรา 4 ร่าง พ.ร.บ.ยาใหม่ ในการแบ่งประเภทของยาโดยเฉพาะยาแผนปัจจุบันซึ่งเป็นยาที่พยาบาลสามารถจ่ายได้ 3.ขอให้พยาบาลวิชาชีพสามารถใช้ยาและจ่ายยาในกรณีผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉินที่อาจเป็นอันตรายถึงแก่ชีวิตเพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยได้ทันเวลาที่ ซึ่งภายหลังการประชุม นพ.โอภาส การย์กวินพงศ์ กล่าวสรุปว่าจะนำข้อเสนอทั้ง 3 ข้อไปเสนอต่อผู้บริหารของกระทรวงสาธารณสุขและคณะกรรมการร่าง พ.ร.บ.ยา หากมีประเด็นใดที่ยังมีข้อเห็นต่าง จะเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมหารือเพื่อหาข้อสรุปให้ได้โดยเร็วที่สุด จากนั้นจะนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและนำเสนอเข้าสู่กระบวนการต่อไป

การใช้แนวคิดทฤษฎีผู้นำทางการพยาบาลมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์

ผู้นำทางการพยาบาลยุคใหม่ นอกจากภาวะการขาดแคลนพยาบาลแล้ว จากกรณีที่กำลังมาข้างต้นยังมีการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพ เช่นการเปลี่ยนกฎหมายให้มีความทันสมัยขึ้น ทำให้ผู้นำทางการพยาบาลยุคใหม่ควรมีลักษณะรวมทั้งการประยุกต์ใช้ภาวะผู้นำในการแก้ปัญหาดังนี้ 1.เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ใหม่ (new vision) นอกจากจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์แล้ว ในสถานการณ์นี้ยังต้องมีความสามารถที่จะสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกับสาขาวิชาชีพอื่นในการพัฒนาการให้บริการสุขภาพที่ไม่ล้าสมัย 2.ต้องเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน (we are now) เป็นผู้ที่รับรู้และเข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้ง มีความรอบรู้เพียงพอที่จะบริหารสถานการณ์ได้ 3.มีวิสัยทัศน์สำหรับอนาคต (future vision) สามารถมองเห็นการเปลี่ยนแปลงของการบริการสุขภาพในยุคใหม่ สามารถทำงานเป็นที่มาได้ดีและได้รับการยอมรับให้เข้าร่วมกลุ่มของบุคลากรทางการแพทย์ในระดับกำหนดนโยบายได้ 4.ทำงานด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ (evidence based practice) สามารถนำข้อมูลเชิงประจักษ์ถึงสถานการณ์การทำงานจริงในปัจจุบันของวิชาชีพพยาบาลมาอธิบายทำความเข้าใจกับผู้อื่นได้ 5.มีความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาล (nursing leader as nurse expert) มีความรู้ลึกซึ้งและทักษะปฏิบัติที่เป็นเลิศจึงจะทำให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลที่

อยู่ในวิชาชีพได้ 6. มีความยืดหยุ่นสูง (flexibility) เนื่องจากปัจจุบันมีสิ่งท้าทายมากมาย ผู้นำทางการพยาบาลยุคใหม่ต้องมีความสามารถหลายด้านผสมผสานกันอย่างลงตัว จึงจะสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การเจรจาต่อรองให้เกิดความรู้สึกในทางที่ดีกับทุกฝ่าย จนทำให้เกิดข้อตกลงที่ยอมรับกันได้เพื่อประโยชน์สูงสุดในการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2553: 205-212)

การใช้แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการความขัดแย้งมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์

ความขัดแย้ง (Conflict) มีความหมายได้หลากหลายนิยาม ในบทความนี้ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจ การสูญเสียประโยชน์ การปฏิบัติซึ่งเข้ากันไม่ได้และความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550: 389-400) จากการศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับ ร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่เป็นการขัดแย้งด้านเหตุผล (Substantive conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการไม่เห็นด้วยในวิธีการของอีกฝ่ายที่ต้องการทำให้บรรลุเป้าหมาย ไม่ใช่ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotional conflict) ซึ่งความขัดแย้งด้านเหตุผลผู้บริหารระดับสูงจะต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องเต็มที่ในการจัดการแก้ปัญหา ระดับของความขัดแย้ง (Levels of conflict) เป็นความขัดแย้งระดับกลุ่ม (Intergroup conflict) เป็นความไม่ลงรอยกันระหว่างกลุ่ม มีการขาดความเข้าใจกันส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการร่วมมือกันในกิจกรรมการทำงาน วิธีการที่จะช่วยลดความขัดแย้งในสถานการณ์นี้คือ การจัดตั้งหน่วยเฉพาะกิจ (Task forces) ขึ้น เพื่อช่วยแก้ปัญหาไปในทางสร้างสรรค์ สนับสนุนให้เกิดความคิดในแง่บวก เพื่อให้เกิดการยอมรับในข้อตกลงร่วมกันได้ กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งควรเลือกรูปแบบความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ (win-win conflict) เป็นกลยุทธ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล เพื่อแสวงหาแนวทางที่ทำให้ทุกฝ่ายพอใจ ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบ โดยการใช้กลยุทธ์นี้คือ ความร่วมมือกันในการหาหรือการแก้ปัญหา (Collaboration or problem solving) ซึ่งวิธีนี้จะแสดงพฤติกรรมความร่วมมือและพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะแต่ในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาด้วยการเปิดใจ ทำให้เกิดความชนะทั้งสองฝ่าย โดยองค์ประกอบที่สำคัญในการแก้ปัญหาแบบนี้ประกอบด้วย 1.ต้องบรรลุเป้าหมายแต่ละฝ่าย 2.แนวทางในการแก้ปัญหาจะต้องได้รับการยอมรับและความเห็นชอบจากทั้งสองฝ่าย 3.กำหนดขั้นตอนซึ่งทุกฝ่ายจะต้องเกี่ยวข้องกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน เปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและความรู้สึก เมื่อบรรลุผลการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แท้จริงก็จะเกิดขึ้น เกิดความสามัคคีกัน ซึ่งจะนำไปสู่ผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการให้บริการสุขภาพอย่างแท้จริง

บทสรุป

การบริหารจัดการความขัดแย้งระหว่างวิชาชีพทางการแพทย์นี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการร่างกฎหมายควรคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการหาข้อยุติความขัดแย้งให้ได้โดยเร็วที่สุด ก่อนที่จะทำการเสนอเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาออกกฎหมาย เพราะหากปราศจากความเห็นพ้องต้องกันในข้อกฎหมายการทำงานร่วมกันในระหว่างวิชาชีพจะกระทำใด้ยากเพราะความขัดแย้งยังคงอยู่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการให้บริการสุขภาพในระยะยาวต่อประชาชนเพราะการให้บริการสุขภาพจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ เป็นทีมสหวิชาชีพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ไทยรัฐออนไลน์. 2561. จัปนาร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่เอื้อร้านค้า. สืบค้นจาก www.thairath.co.th/content/136

4173.

พระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510.

- มติชนออนไลน์. 2561. สภาการพยาบาลยันเหมือนเดิม แก้อไข พ.ร.บ.ยา ขออีกรักษาจ่ายยาเพิ่ม. สืบค้นจาก www.matichon.co.th/local/quality-life/news_1117927.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สภาการพยาบาลประเทศไทย. 2561ก. สภาการพยาบาลประกาศจุดยืน วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ กับความปลอดภัยในการใช้ยา. สืบค้นจาก www.tnmc.or.th/docs/MedicinePolicy.pdf.
- สภาการพยาบาลประเทศไทย. 2561ข. สภาการพยาบาลหนุนร่าง พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่. สืบค้นจาก www.tnmc.or.th/news/159.
- สภาเภสัชกรรมประเทศไทย. 2561. ขอคัดค้านร่างพระราชบัญญัติยา พ.ศ....(ฉบับใหม่). สืบค้นจาก 93363_93321_88727_e0b884e0b8b1e0b894e0b884e0b989e0b8b2e0b899-e0b89ee0b8a3e0b89a-e0b8a2e0b8b2.pdf.
- สำนักข่าวทีนิวส์. 2561. เปิดปมร้อน พ.ร.บ.ยาฉบับใหม่ปรับแก้เอื้อใครกันแน่ ทำไมบุคลากรสาธารณสุขต้องเสี่ยงแตก. สืบค้นจาก www.tnews.co.th/contents/476809.
- สำนักข่าวไทย. 2561. เจาะเนื้อหาร่าง พ.ร.บ.ยาเปรียบเทียบฉบับเก่า-ใหม่. สืบค้นจาก www.mcot.net/view/5b8d60a5e3f8e40ad1f4e2f3?.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. 2553. การพัฒนาวิชาชีพการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: ช่างเผือก.

กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์

Behavioral Science Research Conceptual Framework

บุรฉัตร จันทร์แดง / Burachat Jandaeng

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakam Rajabhat University, Thailand

E-mail: champdh999@gmail.com

เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร / Saovalak Kosolkittiamporn

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakam Rajabhat University, Thailand

E-mail: saovalak58@outlook.com

สัญญา เคนาภูมิ / Sanya Kenaphoom

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakam Rajabhat University, Thailand

E-mail: zumsa_17@hotmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 21 พฤศจิกายน 2561 แก้ไข 18 มกราคม 2562 ตอรับ 25 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะสังเคราะห์ถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมที่ใช้ในการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อปูพื้นฐานความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านได้ทราบเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ได้มีการเกิดขึ้นและพัฒนาโดยลำดับ ตั้งแต่กลางศตวรรษที่ 20 โดยบทความวิชาการนี้ สามารถสรุปถึงองค์ประกอบที่ใช้ในการวัดพฤติกรรม ซึ่งนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์ได้ว่าประกอบด้วยการวัดพฤติกรรมใน 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านอุปนิสัย 2) องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพและ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวัดองค์ประกอบต่าง ๆ ของมนุษย์นั้น อาจใช้แบบตรวจสอบรายการถึงการมีหรือไม่มีพฤติกรรมที่กำหนดไว้ รวมถึงอาจใช้เครื่องมือซึ่งมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่าตั้งแต่ 3-7 ระดับ

คำสำคัญ: องค์ประกอบ, กรอบแนวคิด, พฤติกรรมศาสตร์

Abstract

This academic article aimed to synthesis the behavioral components in behavioral science research which leads to conceptual framework attribution for behavioral science research in providing fundamental knowledge for readers about basic concepts of behavioral science which occurred and has been developed since the 20th century. This academic article concluded that components in behavioral science research which leads to conceptual framework attribution for behavioral science research were consisted of 3 components

which were 1) Habit Component 2) Characteristic Component and 3) Behavioral Component. Instruments in measuring human behavioral components may use checklist form with assigned behavior or not and also may use rating scale with scale form 3-7 measurement.

Keywords: Component, Conceptual Framework, Behavioral Science

บทนำ

การวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ของมนุษย์ในศาสตร์ทางด้านจิตวิทยาก็เหมือนกับศาสตร์ด้านอื่นที่มีประวัติศาสตร์ซึ่งอาจจำต้องย้อนไปในอดีตตั้งแต่จิตวิทยายังไม่มีตัวตน หากแต่ในความเป็นจริงไม่มีหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่สามารถยืนยันอย่างชัดเจนว่าการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์มนุษย์เกิดขึ้นเมื่อใด แต่มีการสันนิษฐานว่ามีความเป็นไปได้ที่จะเริ่มต้นตั้งแต่มนุษยชาติพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกและการดำรงอยู่ของเผ่าพันธุ์ ทั้งนี้ประวัติศาสตร์ของการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์มนุษย์ พบว่ามีการเริ่มในยุคก่อนเกิดจิตวิทยา และกลุ่มแนวคิดที่ศึกษาพฤติกรรมในยุคแรกเริ่มก่อนกำเนิดจิตวิทยา โดยนักวิชาการมีความเชื่อว่าการศึกษเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์อาจเริ่มตั้งแต่ยุคหิน (ประมาณ 7,000 ถึง 50,000 ปีก่อนคริสตกาล) ซึ่งเป็นการพยายามหาวิธีการเยียวยา รักษาบุคคลที่มีปัญหาทางจิตใจ (Shaman) (Feist & Rosenberg, 2011: 12) โดยยุคที่มีการกล่าวถึงบ่อยและมีหลักฐานเป็นจำนวนมาก คือ ยุคกรีกโบราณ (Ancient Greece: ประมาณ 500 ถึง 300 ปีก่อนคริสตกาล) ในยุคดังกล่าวเป็นยุคที่ให้ความสำคัญกับศาสตร์หนึ่งๆ ที่เรียกว่า “ปรัชญา” (Philosophy) และบุคคลที่ได้รับการอ้างอิงหากกล่าวถึงการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ของบุคคล คือ โซเครตีส (Socrates) เพลโต (Plato) และอริสโตเติล (Aristotle) ซึ่งนักวิชาการยอมรับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาพฤติกรรมศาสตร์ทางจิตวิทยา (Nevid, 2012: 5)

ทั้งนี้ นักปราชญ์ และนักคิดต่างๆ ได้มีการถกเถียงกันเรื่องที่มาของพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ โดยในช่วงศตวรรษที่ 19 (1801-1899) ได้เริ่มเห็นหลักฐานทางการศึกษากระบวนการทางจิตใจที่เป็นวิทยาศาสตร์ แต่คำตอบยังไม่เป็นรูปธรรมและหลักฐานยืนยันยังไม่ชัดเจนพอ (Lefton & Brannon, 2008) จนกระทั่งช่วงต้นปี ค.ศ.1900 ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ครั้งแรกในประวัติศาสตร์การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในประเทศแถบซีกโลกตะวันตก และนำไปสู่ยุคกำเนิดจิตวิทยา ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ จิตวิทยาแยกออกจากปรัชญาและศาสตร์อื่น ๆ และมีความเอกเทศ (Nevid, 2012: 6) ด้วยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่มีความแตกต่างจากศาสตร์อื่น ๆ ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมเช่นเดียวกัน ส่งผลให้การวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ได้รับความนิยมมากขึ้น จนเกิดแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่อธิบายพฤติกรรมในลักษณะต่างๆ ของมนุษย์ จนกระทั่งปัจจุบันการศึกษาทางจิตวิทยาเริ่มได้รับการยอมรับว่าเป็นวิทยาศาสตร์แขนงหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า “วิทยาศาสตร์พฤติกรรม” (Behavioral Sciences) โดยวัตถุประสงค์สำคัญของวิทยาศาสตร์ คือการสร้างทฤษฎี (Theory) ซึ่งได้แก่ การอธิบายปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น แทนการอธิบายพฤติกรรมแต่ละอย่างของบุคคลแบ่งแยกออกไป นักวิจัยทางจิตวิทยาก็จะใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อพยายามหาคำอธิบายทั่วไปที่จะสามารถครอบคลุมพฤติกรรมต่าง ๆ ของเหตุการณ์ และโยงพฤติกรรมเหล่านั้นเข้าด้วยกัน ผลจากการสร้างทฤษฎีนี้จะช่วยให้นักจิตวิทยาสามารถเชื่อมโยงความรู้ในเหตุการณ์ ซึ่งแม้ว่าอาจทราบกันอยู่แล้วนั้น แต่ยังคงจัดกระจายอยู่คนละทิศละทาง ให้สามารถรวมเข้าด้วยกันได้และยังให้สามารถคาดคะเนหรือพยากรณ์อย่างเชื่อถือได้ในเหตุการณ์ที่ยังไม่ทราบกันมาก่อน (Coon & Mitterer, 2013)

สำหรับประเทศไทย จุดกำเนิดทางด้านการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่มีหลักฐานอ้างอิงคือ งานทางด้านจิตวิทยาคลินิก ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างกระทรวงสาธารณสุขของไทยกับองค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ในปี พ.ศ.2496 โดยเป็นความร่วมมือเพื่อก่อตั้งศูนย์สุขภาพจิต เพื่อให้บริการตรวจ แก้ไขปัญหาของเด็กในประเทศ สถาบันระหว่างชาติสำหรับการค้นคว้าเรื่องเด็ก (International Institute for Child Study) ตั้งขึ้นด้วยความร่วมมือระหว่างกระทรวงศึกษาธิการ และองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) เมื่อวันที่ 25 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2498 และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์” ซึ่งมุ่งเน้นการ

วิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อนำผลจากการวิจัยดังกล่าวให้สามารถนำไปพัฒนาบุคคลและสังคม ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการและฝึกอบรมทั้งทางเนื้อหาพฤติกรรมศาสตร์และวิธีการวิจัย หลังจากนั้นจึงเริ่มมีการพัฒนาความก้าวหน้าของวิทยาการทางจิตวิทยาอย่างต่อเนื่อง จน ศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน พันธุมนาวิน ผู้ซึ่งนำเสนอทฤษฎีที่มีชื่อว่า “ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม” จึงส่งผลให้เกิดกลุ่มแนวคิดต่างๆ ที่มีพื้นฐานการศึกษาจากมุมมองของศาสตร์ต่างๆ (หัตถิน แก้ววิชิต, 2559)

ทั้งนี้ จากสภาพทางสังคมไทยในปัจจุบันซึ่งพบว่ามีปัญหาบุคคล และสังคมมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างน่าวิตก อีกทั้งยังมีความเกี่ยวโยงอย่างสลับซับซ้อนได้มีการตระหนักในความสำคัญของการวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้นในแง่ของการช่วยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมมนุษย์ และสังคมที่มนุษย์เกี่ยวข้อง อีกทั้งบุคคลในวงการต่างๆ มีความสนใจและต้องการที่จะเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจให้แก่ตนเองในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลและสังคม โดยต้องการทราบปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม กระบวนการที่ทำให้พฤติกรรมต่างๆ เกิดขึ้น และผลสุดท้ายซึ่งได้แก่ องค์ประกอบต่างๆ ซึ่งสามารถเป็นกรอบแนวคิดในการวัดพฤติกรรม ที่อาจเป็นสิ่งที่เอื้อต่อการพัฒนาสังคมหรือเป็นสิ่งที่เป็อุปสรรคยับยั้งความก้าวหน้าของสังคมก็ได้ ซึ่งอย่างไรก็ตามการมองหาวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ในสังคมไทยปัจจุบันบางครั้งเหมือนนมเข็มใหม่หสาสมุทร เพราะผู้วิจัยไม่รู้จะเริ่มต้นจากจุดใดเนื่องจากขาดองค์ประกอบที่ใช้ในการวิจัยพฤติกรรม เมื่อเป็นเช่นนี้การเริ่มจากการมีฐานหรือทฤษฎีหรือแนวคิดหลักทางพฤติกรรมศาสตร์จึงเป็นการเริ่มที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมบุคคลและสังคม ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงและซับซ้อนเพิ่มขึ้น จึงเป็นการสำคัญที่จะต้องมีการค้นคว้าถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงพฤติกรรม ซึ่งผู้เขียนจึงได้เห็นถึงความสำคัญของการนำเสนอความกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์นี้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้วิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ในการทำความเข้าใจถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมและนิยามในการวัดองค์ประกอบต่างๆ ของพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่วิธีการวิจัยและการวัดองค์ประกอบของพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผลต่อไป (Mohan, 2017) ในบทความนี้ ผู้เขียนได้ใช้วิธีการในการสังเคราะห์องค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยเขียนได้แบ่งวิธีดำเนินการออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนแรกเป็นการทบทวนเอกสารเรื่องการสังเคราะห์เนื้อหาเชิงทฤษฎี โดยการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ และได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากตำราวิธีการวิจัยทางจิตวิทยา (Basic Research in Psychology) และ 2) ส่วนที่สองเป็นการสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการสังเคราะห์จากเนื้อหาเชิงทฤษฎีของการทบทวนเอกสารในส่วนแรก ด้วยหลักการคิดเชิงเหตุผล ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ตามหลักการสร้างทฤษฎีฐานราก ที่ได้รับการสรุปองค์ความรู้ในส่วนที่ 2

การสังเคราะห์เนื้อหาเชิงทฤษฎี

ในส่วนที่ 1 นี้ ผู้เขียนจะได้ดำเนินการศึกษาและสังเคราะห์เนื้อหาเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ (Kenaphoom, 2014a) ซึ่งมีลำดับของเนื้อหา ดังนี้

แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์นั้น อาจเข้าใจได้ว่าเป็นศาสตร์ที่ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ อย่างไรก็ตามความหมายของพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Science) นั้น จรรยา สุวรรณทัต (2537) นักวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์ได้อธิบายไว้อย่างชัดเจนว่า คำว่าพฤติกรรมศาสตร์มีการใช้มานานตั้งปี ค.ศ.1900 และเริ่มใช้อย่างแพร่หลายรวมถึงได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในแวดวงวิชาการเมื่อช่วงทศวรรษ 1950 นี้เอง ซึ่งมีเนื้อหาหลักในยุคแรกครอบคลุม 3 สาขาวิชาสำคัญด้วยกัน ได้แก่ จิตวิทยา สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาว่าเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมศาสตร์หรือไม่ พิจารณาจาก 1) ต้องเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ และ 2) มีการศึกษาด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์อย่างเป็นระบบเพื่อทำความเข้าใจ อธิบาย ทำนาย รวมถึงการควบคุมและพัฒนาพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งในยุคปัจจุบันนั้น พฤติกรรมศาสตร์ได้ขยายบริบทครอบคลุมไปในหลากหลายสาขาวิชาการ จึงทำให้สามารถเรียกได้ว่าพฤติกรรมศาสตร์เป็นสหวิทยาการ

(Interdisciplinary) ที่อาศัยความรู้จากหลากหลายแขนงมาใช้เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ โดยการที่จะพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนนั้น ต้องอาศัยความเข้าใจเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนา และหน่วยย่อยที่เล็กที่สุดที่ทำให้สังคมขับเคลื่อนและดำเนินไปนั้นคือมนุษย์ การที่จะทำความเข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์ได้นั้นต้องอาศัยความรู้จากศาสตร์ต่างๆ หนึ่งในนั้นคือ พฤติกรรมศาสตร์ (ยูทธนา ไชยจุกุล, 2559)

เป้าหมายและความสำคัญของการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ เป้าหมายและความสำคัญของการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ มีดังนี้ (Lahey, 2001) 1) เป้าหมายของการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ได้กล่าวถึงเป้าหมายของศาสตร์ทางจิตวิทยาอันเป็นศาสตร์ที่ศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมว่ามีเป้าหมายเป็น 4 ประการ คือ เพื่อการอธิบายพฤติกรรม เพื่อการเข้าใจพฤติกรรม เพื่อการพยากรณ์พฤติกรรม และเพื่อการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งจากคำกล่าวของลาเฮย์นี้จะเห็นได้ว่าการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งทั้งแก่ตนเองและสังคม เพราะช่วยให้รู้และบอกได้ถึง สาเหตุที่มาของพฤติกรรม แล้วนำความรู้เหล่านั้นมาวิเคราะห์ให้เกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น ช่วยทำนายแนวโน้มพฤติกรรม และได้แนวทางเสริมสร้างพฤติกรรมเพื่อดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่าวิกฤตชีวิตได้ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นโดยสันติสุข และ 2) ความสำคัญของการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ จากเป้าหมายของการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์อันประกอบด้วยเป้าหมายเพื่อการอธิบายพฤติกรรม เป้าหมายเพื่อการพยากรณ์พฤติกรรม เป้าหมายเพื่อการเข้าใจพฤติกรรม และเป้าหมายเพื่อการควบคุมพฤติกรรมนั้น ซึ่งหากการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์บรรลุเป้าหมายดังกล่าวก็จะส่งผลดีต่อผู้ศึกษาและมีความสำคัญต่อ บุคคลและสังคม ในการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น ช่วยบรรเทาปัญหาสังคม และช่วยเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพชีวิต

ความสัมพันธ์ของการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์กับการพัฒนาสังคม พฤติกรรมศาสตร์นั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสังคมเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาประเทศของสหรัฐอเมริกาที่ถึงแม้ว่าโลกภายนอกจะมองว่ามีความเจริญก้าวหน้าในหลายๆ ด้านแล้วก็ตาม แต่ภายในก็ยังพบและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น ปัญหาผู้มีผลการเรียนต่ำ ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด และยังมีปัญหาอื่นๆ อีกมากมาย จึงมีการรวมกลุ่มของนักวิชาการศึกษา นักจิตวิทยา แพทย์ นักการเมือง และจัดตั้งโครงการพัฒนาเด็กและเยาวชนขึ้น มีชื่อว่า "Head start Project" ภายใต้การใช้การวิจัยเป็นฐานในการพัฒนาที่มองเห็นว่า หากต้องการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงจะต้องพัฒนาที่บุคคลและควรพัฒนาในเด็กและเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศได้ ซึ่งเป็นกรวิจัยเชิงทดลอง เพราะต้องการแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากตัวโครงการหรือชุดฝึกอบรมจริง (Early Childhood Learning & Knowledge Center, 2017)

สำหรับประเทศไทย การนำความรู้ทางการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มาใช้เพื่อการพัฒนาสังคมนั้นพบว่ามีพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น โครงการวิจัยแม่บท: การวิจัยและพัฒนาาระบบพฤติกรรมไทยของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ที่มุ่งเน้นศึกษาทำความเข้าใจพฤติกรรมของคนไทยจากการมุ่งประโยชน์จากการวิจัย 4 อย่าง ได้แก่ 1) สร้างองค์ความรู้ (Body of Knowledge) 2) สร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล (Measurement and Evaluation) 3) สร้างดัชนีทางสังคม (Social Indicator) จนถึง 4) สร้างชุดพัฒนาและส่งเสริมคุณลักษณะภายในและพฤติกรรมเชิงบวกของบุคคลในช่วงวัยต่างๆ ที่เป็นชุดเทคโนโลยีทางสังคม (Social Technology) ซึ่งจากการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมของ ดุจเดือน พันธมนาวิน (2551) พบว่า มีประเด็นศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิตใจ สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริม หรืออาจจุดรั้งคุณลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงบวกของบุคคลได้ โดยพฤติกรรมของบุคคลนั้นมีการศึกษาและจัดหมวดเป็นพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งศูนย์วิจัยและพัฒนาาระบบพฤติกรรมไทย ได้แบ่งพฤติกรรมเชิงบวกของบุคคลออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมด้านจริยธรรม 2) พฤติกรรมด้านครอบครัว 3) พฤติกรรมด้านการทำงาน 4) พฤติกรรมด้านการเป็นพลเมืองดี 5) พฤติกรรมด้านประชาธิปไตย 6) พฤติกรรมด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิตและการบริโภค และ 7) พฤติกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสาธารณประโยชน์ ถือเป็นเข็มทิศที่ช่วยให้การศึกษาทำความเข้าใจ อธิบาย ทำนาย ควบคุมและพัฒนาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคคลในสังคมทำได้ตรงประเด็นและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2556)

วิธีการในการศึกษาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ในการศึกษาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์นั้น โดยทั่วไปจะใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เช่นเดียวกับการศึกษาหรือการวิจัยของศาสตร์อื่นๆ และได้มีการผลิตงานวิจัยด้านนี้ออกมามากมายที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งเป็นเหตุให้สาขาวิชาพฤติกรรมศาสตร์สามารถพัฒนาเป็นสาขาวิชาที่ถือว่าเป็นวิชาชีพชั้นสูง พร้อมกันนั้นก็เกิดการยอมรับว่าพฤติกรรมศาสตร์เป็นวิชาการที่ต้องอาศัยความรู้และทักษะชั้นสูง ทั้งในรูปของสหวิทยาการ และการศึกษาที่เน้นเฉพาะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของสาขาวิชา (จรรยา สุวรรณทัต, 2537) สำหรับวิธีการสำหรับใช้ในการศึกษาหรือวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ของประเทศไทยนั้น สามารถจำแนกวิธีการในการศึกษาได้หลายวิธี โดยรูปแบบการวิจัยมุ่งเน้นไปที่การหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและผลของพฤติกรรมนั้นๆ และอาศัยวิธีการทางสถิติเป็นหลักสำคัญในการทำการวิจัย แต่ในยุคปัจจุบันนั้นแนวทางในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ขยายขอบเขตออกไปจนมีหลากหลายรูปแบบด้วยกัน โดยผู้เขียนจะกล่าวถึงรูปแบบการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ไปพร้อมกับการยกตัวอย่างการวิจัย สำหรับตัวอย่างงานวิจัยที่จะยกมานั้น ประเด็นการวิจัยเป็นบริบทต่างๆ ของสังคม ได้แก่ ครอบครัว สถานศึกษา องค์กร และชุมชน ซึ่งเป็นจิ๊กซอว์ชิ้นย่อยๆ มาประกอบกันเป็นสังคมที่ดำเนินไปด้วยกัน จากส่วนที่เล็กที่สุดไปสู่ส่วนที่ใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ ตามระดับของสังคม (ธนพัทธ์ จันท์พิพัฒน์พงศ์, 2560) โดยวิธีวิทยานั้นจะเป็นไปตามคำถามของการวิจัยว่าต้องการค้นหาความรู้ความจริงในลักษณะใดจากประเด็นที่สนใจของนักวิจัย ซึ่งพบว่างานวิจัยในหลายสาขา เช่น สาธารณสุขศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ การบริหารในบริบทต่างๆ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จิตวิทยา สังคมวิทยา การพัฒนาชุมชน ฯลฯ นั้น มีการนำวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ไปใช้เพื่อการค้นหาความรู้ความจริงในสาขาของตนเองที่มีทั้งการวิจัยขั้นพื้นฐานไปจนถึงการวิจัยขั้นสูง ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามประเภทของการวิจัยได้ 3 แบบ ดังนี้ (ตุษฎี โยเหลา, 2559)

1. แบบที่ 1 เป็นแบบที่ตอบคำถามวิจัยโดยใช้วิธีวิทยาแบบเดียว (Single Method) ซึ่งผู้วิจัยจะใช้วิธีวิทยาแค่รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเท่านั้นตามความเชื่อพื้นฐานของผู้วิจัยเกี่ยวกับการหาความรู้ความจริง รวมถึงธรรมชาติของปัญหาวิจัยในประเด็นนั้น ที่สามารถเป็นได้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ถ้าเป็นเชิงปริมาณจะมีการกำหนดปัญหาการวิจัย การตั้งสมมติฐาน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากนิยามศัพท์เฉพาะหรือนิยามศัพท์ปฏิบัติการ มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพมีการตั้งคำถามการวิจัยเช่นเดียวกัน แต่วิธีดำเนินการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะแตกต่างกันออกไป ซึ่งมีตัวอย่างของงานวิจัยดังนี้ได้แก่ ร่มตะวัน กาลพัฒน์, อังคินันท์ อินทรกำแหง และ จรัส อุ่นจิตติวัฒน์ (2560) ได้ทำการศึกษาตัวแปรความผูกพันทางศาสนาและสัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาวะวิกฤติทางอารมณ์ของผู้รับบริการคลินิกวัยทอง ในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ แพรพิมพ์ สีลาวนิช และ วิชชุดา กิจธรรม (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยจิตลักษณะและสภาพแวดล้อมในงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานปฏิบัติการเบื้องหลังสื่อธุรกิจบันเทิง จุดมุ่งหมายการวิจัยเพื่อศึกษาอำนาจการทำนายของปัจจัยจิตลักษณะและสภาพแวดล้อมในงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis: HMRA)

2. แบบที่ 2 เป็นแบบที่ตอบคำถามการวิจัยแบบเดียวที่เน้นปริมาณเป็นหลัก แต่มีการขยายหรือเจาะลึก ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพบางส่วน เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ หรือยืนยันข้อค้นพบที่สำคัญหรือโดดเด่น ตัวอย่างงานวิจัยได้แก่งานวิจัยของ ผกาพรรณ จันท์เพิ่ม (2558) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยระดับหน่วยบริการปฐมภูมิและบุคลากรสาธารณสุขที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเยี่ยมบ้านตามแนวทางการปฏิรูประบบบริการสุขภาพของสาธารณสุขเขต 4 มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยระดับบุคลากรสาธารณสุขและระดับหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเยี่ยมบ้านตามแนวทางการปฏิรูประบบบริการสุขภาพของสาธารณสุขเขต 4 โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม HLM for Window และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อทำความเข้าใจและยืนยันข้อค้นพบที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Exploration and Confirmation)

3. แบบที่ 3 เป็นแบบที่ตอบคำถามแบบใช้ผสมวิธี (Mixed Method) ที่ผู้วิจัยจะแบ่งงานวิจัยออกเป็นระยะต่าง ๆ ตามวิธีการวิจัย ตัวอย่างการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ตัวอย่างงานวิจัยได้แก่ งานวิจัยของ สินีนาถ เลิศไพรวรรณ และดุชนิ โยเหลา (2559) ที่ได้ทำการศึกษาข้ามวัฒนธรรม ไทย-ญี่ปุ่น โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผสานกับการวิจัยเชิงทดลอง (Exploring Design Research)

นอกจากนี้ Fazio & Olson (2003) ยังได้จำแนกวิธีการในการศึกษาที่สำคัญออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสังเกตอย่างมีระบบ (Systematic Observation) หมายถึง การสังเกตพฤติกรรมที่ต้องการศึกษาอย่างเป็นระบบ และบันทึกข้อมูลเชิงประจักษ์

2. การสำรวจ (Survey Method) หมายถึง การใช้เครื่องมือซึ่งส่วนมากจะเป็นแบบทดสอบหรือแบบสอบถาม ซึ่งมีคุณสมบัติที่เชื่อถือได้ (Reliability) และมีความตรง (Validity) ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่เป็นตัวแทนของประชากร (Population) แล้วนำข้อมูลหรือพฤติกรรมที่สังเกตได้ มาจัดระบบและวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติ

3. การทดลอง (Experimental Method) หมายถึง วิธีการสังเกตพฤติกรรมซึ่งสามารถสรุปความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของเหตุการณ์ 2 อย่างได้อย่างชัดเจน เรียกว่าการวัดตัวแปรตาม (Dependent Variable) ถ้ามีตัวแปรตามเกิดขึ้นจริงก็สรุปผลได้อย่างชัดเจนว่า ตัวแปรอิสระที่จัดกระทำขึ้นเป็นสาเหตุของตัวแปรตาม

4. วิธีการทางคลินิก (Clinical Method) หมายถึง การวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์อย่างลึกซึ้ง โดยใช้เวลากลับข้อมูลเป็นเวลานานและเก็บข้อมูลด้วยเครื่องมือหลายชนิด เพื่อให้ได้ข้อมูลหลายด้านมาสรุปหาสาเหตุ

ความหมายของพฤติกรรม มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” (Behavior) อย่างกว้างไว้ ดังนี้

Bloom (1943) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมว่าเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำซึ่งอาจสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ได้ก็ตาม Cronbach (1963) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมไว้ว่า เป็นผลของการเลือกปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุดมาตอบสนองสิ่งเร้าในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ในการสร้างบ้านใหม่ ย่อมต้องมีเป้าหมายว่าจะให้ได้บ้านที่มีรูปร่างลักษณะอย่างไร เจ้าของบ้านจะต้องเลือกการตอบสนองอยู่ตลอดเวลา

Goldenson (1984) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมไว้ว่า เป็นการกระทำหรือตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลและเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดหมาย สังเกตเห็นได้ หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ

Wade and Tavris (1999) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม คือ การกระทำของคนเราที่สังเกตได้

Zimbardo and Gerrig (1999) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำของบุคคลเพื่อปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ และ Lahey (2001) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่สามารถสังเกตได้

Fazio & Olson (2003) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในจิตใจและภายนอก อาจทำไปโดยรู้ตัว หรือไม่รู้อีกก็ได้ และสามารถใช้อุปกรณ์ในการวัด หรือทดสอบได้

Dusenbery (2009) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม ว่าหมายถึง การแสดงและกิริยาท่าทางซึ่งสิ่งมีชีวิตระบบหรืออัตลักษณ์ประติษฐ์ ที่เกิดร่วมกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมระบบอื่นหรือสิ่งมีชีวิตโดยรวมเช่นเดียวกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พฤติกรรมเป็นการตอบสนองของระบบหรือสิ่งมีชีวิตต่อสิ่งเร้าหรือการรับเข้าทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอก มีสติหรือไม่มีสติระลึก ชัดเจนหรือแอบแฝง และโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ

Rudma (2011) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง ปฏิบัติการและกิจกรรมทุกชนิดที่มนุษย์แสดงออกทางรูปธรรม นามธรรม ตลอดเวลา สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส วาจา และการกระทำ

ทั้งนี้ จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมหมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกของจิตใจทั้งภายในและภายนอก เป็นการกระทำเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นสังเกตและสามารถใช้อุปกรณ์ในการวัดหรือทดสอบได้

องค์ประกอบของพฤติกรรม และวิธีการวัด ได้มีนักวิชาการต่าง ๆ อธิบายถึงทฤษฎีองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2544) ได้เสนอทฤษฎีที่อธิบายความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมของบุคคล โดยเสนอในชื่อทฤษฎี “ต้นไม้จริยธรรม” โดยมุ่งอธิบายจิตลักษณะที่พึงประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพที่มีจริยธรรมซึ่งถือเป็นทฤษฎีที่ได้รับความสนใจในทางพฤติกรรมศาสตร์และยอมรับในทางวิชาการว่าสามารถประยุกต์ใช้ได้จริงในบริบทของสังคมไทย ทฤษฎีนี้แบ่งนำเสนอจิตลักษณะและพฤติกรรมในรูปของต้นไม้ ที่ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ราก ลำต้น และดอกผล โดยมีรายละเอียดซึ่งสามารถอธิบายได้โดยสรุปว่า รากนั้น ประกอบด้วยรากหลัก 3 ราก ซึ่งแทนจิตลักษณะพื้นฐานสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) สุขภาพจิต หมายถึง ความวิตกกังวล ตื่นเต้น ไม่สบายใจของบุคคลอย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ 2) ความเฉลียวฉลาด หรือสติปัญญา หมายถึง การรู้การคิดในขั้นรูปธรรมหลายด้าน และการคิดในขั้นนามธรรม และ 3) ประสบการณ์ทางสังคม หมายถึง การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ และสามารถคาดเดาหรือทำนายความรู้สึกของบุคคลอื่น ส่วนลำต้นนั้น เป็นผลจากจิตลักษณะพื้นฐานที่ราก 3 ด้าน ประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ทักษะคติ ค่านิยม และคุณธรรม ทักษะคติ 2) เหตุผลเชิงจริยธรรม 3) ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน 4) ความเชื่ออำนาจในตน และ 5) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความมานะ พยายามฝ่าฟันอุปสรรคในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่ย่อท้อ จิตลักษณะทั้ง 5 ด้านนี้ เป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่เหมาะสมที่เปรียบเสมือนดอกและผลบนต้นไม้ ซึ่งดอกและผล เป็นส่วนของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง ที่แสดงพฤติกรรมทำความดี ละเว้นความชั่ว ซึ่งเป็นพฤติกรรมของคนดี และพฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็ง เพื่อส่วนรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของคนเก่ง พฤติกรรมของคนดีและเก่งสามารถ แบ่งเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนแรก พฤติกรรมของคนดี ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมหลัก ได้แก่ พฤติกรรมไม่เบียดเบียนตนเอง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่เป็นการทำร้ายหรือทำลายตนเอง เช่น พฤติกรรม การดูแลสุขภาพของตนเอง พฤติกรรมการบริโภคสิ่งที่มีประโยชน์ ไม่ดื่มเหล้า ไม่สูบบุหรี่ ไม่ติดยาเสพติด พฤติกรรมไม่เล่นการพนัน เป็นต้น และพฤติกรรมไม่เบียดเบียนผู้อื่น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่ทำร้าย ทำลาย หรือทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน เช่น พฤติกรรมสุภาพบุรุษ ไม่ก้าวร้าว พฤติกรรมการขับขี้อย่างมีมารยาท พฤติกรรมซื่อสัตย์ เป็นต้น ส่วนที่สอง พฤติกรรมของคนดีและเก่ง ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมหลัก ได้แก่ พฤติกรรมรับผิดชอบ เช่น พฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมอบรมเลี้ยงดูเด็ก พฤติกรรมการปกครองของหัวหน้า พฤติกรรมรับผิดชอบต่อหน้าที่ และ พฤติกรรมเคารพกฎหมาย เป็นต้น และพฤติกรรมพัฒนา เช่น พฤติกรรมพัฒนาตนเอง (เช่น พฤติกรรมใฝ่รู้ พฤติกรรมรักการอ่าน เป็นต้น) พฤติกรรมพัฒนาผู้อื่น (เช่น พฤติกรรมการสนับสนุนให้ผู้อื่นปลอดภัยในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตร พฤติกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนป้องกันโรคเอดส์ เป็นต้น) และพฤติกรรมพัฒนาสังคม (เช่น พฤติกรรมอาสา เป็นต้น)

สุรงค์ โค้วตระกูล (2553) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมของมนุษย์ในลักษณะของขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมอย่างเป็นกระบวนการ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า เมื่อบุคคลกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นมา การแสดงออกเช่นนั้น ย่อมต้องอาศัยขั้นตอนของการเกิดอย่างเป็นกระบวนการมาก่อนทั้งสิ้น และในกระบวนการเกิดพฤติกรรมทั้งหมดนี้ เราอาจแยกออกเป็นกระบวนการย่อยได้อีกอย่างน้อย 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการรับรู้ (Perception Process) กระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับสัมผัสหรือรับข่าวสารสัมผัสจากสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส ซึ่งรวมถึงการที่รู้สึก (Sensation) กับสิ่งเร้าที่รับสัมผัสนั้น ๆ ด้วย 2) กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition Process) กระบวนการนี้อาจเรียกได้ว่า กระบวนการทางปัญญา ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาการจากการเรียนรู้ นั้น ๆ ด้วยการรับสัมผัส การรู้สึก ที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจนี้ เป็นระบบการทำงานที่มีความละเอียดซับซ้อนมาก และเป็นกระบวนการภายในทางจิตใจ และ 3) กระบวนการแสดงออก (Spatial Behavior Process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้ นั้น ๆ แต่ยังไม่ได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ ยังคงเป็นพฤติกรรมที่อยู่

ภายใน (Covert Behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้กับบุคคลอื่นสังเกตได้ เราจะเรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายใน ตัวบุคคลนั้น เมื่อมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง การแสดงออกมาเพียงบางส่วนของที่มีอยู่จริงเช่นนี้ จึง เรียกว่า (Spatial Behavior) โดยแท้ที่จริงแล้ว กระบวนการย่อยทั้ง 3 ชั้นตอนนี้ ไม่สามารถแยกเป็นขั้นตอนต่างหาก หรือเป็นอิสระจากกัน เพราะการเกิดพฤติกรรมในแต่ละครั้งนั้น จะมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กันอย่างมาก การแสดงออก หรือการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลมาจากการผสมผสานขององค์ประกอบต่าง ๆ ในตัวมนุษย์ แล้วจึงถูกกล่อม เกลาคด้วยสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบสำคัญในการวัดพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นองค์ประกอบภายในตัวมนุษย์เอง Bloom (1943) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมไว้ว่าสามารถวัดได้ใน 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) การวัด พฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับสติปัญญา ความรู้ ความคิด ความเฉลียวฉลาด และอุปนิสัยต่าง ๆ ของบุคคล 2) การวัดพฤติกรรมด้านทัศนคติ หรือด้านจิตพิสัย (Attitude Domain) เป็นพฤติกรรมที่ เกี่ยวกับค่านิยม ความรู้สึก ความซาบซึ้ง ทัศนคติ และบุคลิกภาพในลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล 3) การวัดพฤติกรรมด้าน การปฏิบัติ หรือด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งถึงการแสดงออกและ/หรือการกระทำใน เรื่องต่าง ๆ ของบุคคล โดย Bloom ได้อธิบายว่าการวัดองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของมนุษย์นั้น อาจใช้แบบตรวจสอบ รายการถึงการมีหรือไม่มีพฤติกรรมที่กำหนดไว้ รวมถึงอาจใช้เครื่องมือซึ่งมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่าตั้งแต่ 3-7 ระดับ ก็ได้

Cronbach (1963) ได้กล่าวว่า ในการวัดพฤติกรรมของมนุษย์นั้น จำเป็นจะต้องมีการวัดพฤติกรรมในองค์ประกอบ 3 ประการคือ 1) การวัดพฤติกรรมในองค์ประกอบด้านอุปนิสัยในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล (Habit Component) 2) การวัด พฤติกรรมในองค์ประกอบด้านบุคลิกของบุคคล (Characteristic Component) และ 3) การวัดพฤติกรรมใน องค์ประกอบด้านการแสดงออกถึงการกระทำของบุคคล (Action Component) โดย Cronbach ได้อธิบายถึง เครื่องมือ ที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมในองค์ประกอบต่าง ๆ นั้น มีแตกต่างกันไป แต่วิธีที่เหมาะสมในวัดพฤติกรรมของมนุษย์ ควรใช้ แบบตรวจสอบรายการถึงการมีหรือไม่มีพฤติกรรม จะได้ผลการวัดที่ชัดเจนที่สุด

Zimbardo and Gerrig (1999) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมไว้ว่าสามารถวัดจากการแสดงออกของ บุคคลได้ใน 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) การแสดงออกถึงการจัดการบริหารอารมณ์ของบุคคล (managing emotions) หรือ การแสดงออกด้านอุปนิสัยของบุคคล ซึ่งเป็นการวัดความสามารถในการควบคุมอารมณ์และการแสดงออกถึงอุปนิสัยที่ เหมาะสมกับบุคคลสถานที่ เวลาและเหตุการณ์ ทั้งอารมณ์ดีและอารมณ์ไม่ดี ให้เกิดความสมดุล ในการจัดการกับ อารมณ์ของตนเองนี้จะทำได้ดีเพียงใดนั้นสืบเนื่องมาจากการรู้จักอารมณ์ของตนเอง 2) การแสดงออกถึงบุคลิกภาพของ บุคคล ซึ่งเป็นการการวัดความสามารถในการแสดงออกถึงท่าทีต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับบุคคลสถานที่ เวลาและเหตุการณ์ ต่อผู้อื่นในสังคม และ 3) การแสดงออกถึงการกระทำในการพัฒนาการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งเป็นกรวัด ความสามารถในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ-สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจน และการแสดงน้ำใจต่อผู้อื่น เป็นต้น

Fazio & Olson (2003) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมไว้ว่าสามารถวัดได้ใน 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) การ วัดพฤติกรรมด้านการคิด (Cognitive Component) ซึ่งเป็นการวัดเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการรับรู้ ความคิด และอุปนิสัย ต่าง ๆ ของบุคคล 2) การวัดพฤติกรรมด้านบุคลิกภาพ (Characteristic Component) เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวกับ บุคลิกภาพในลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล และ 3) การวัดด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ซึ่งเป็นการวัด พฤติกรรมที่เป็นกรกระทำจริง ๆ ของบุคคล ซึ่ง Fazio & Olson ได้อธิบายถึงลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวัด พฤติกรรมในองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าหากผู้วัดเลือกใช้เครื่องมือซึ่งมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า ก็ควรเลือกใช้มาตราส่วนประมาณค่าที่มีค่ากลางเป็นเลขคี่ เช่น มาตราส่วนประมาณค่าแบบ 3, 5 และ 7 ระดับ จะ ช่วยให้ได้ผลในการวัดพฤติกรรมที่ชัดเจนมากขึ้น

Dusenbery (2009) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมไว้ว่าสามารถวัดได้จากองค์ประกอบของพฤติกรรมบุคคล ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมจำนวน 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component-A) หรือองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจที่บุคคลมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่รับรู้ 2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component-C) หรือองค์ประกอบด้านอุปนิสัย ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความรู้ หรือความคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่รับรู้ และ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component-B) หรือองค์ประกอบด้านการแสดงออก ซึ่งเป็นการเตรียมพร้อมของบุคคลที่จะแสดง หรือไม่แสดงพฤติกรรม ต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่รับรู้ โดย Dusenbery ได้อธิบายไว้ว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมบุคคลทั้ง 3 ประการนี้ จะมีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน หากองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคลนั้นก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย เช่นกัน

Rudma (2011) ได้อธิบายถึงในการวัดพฤติกรรมของมนุษย์ว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้นสามารถแบ่งพฤติกรรมออกได้เป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ซึ่งเป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ บุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้โดยพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) นั้น เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้โดยชัดเจน ซึ่งแยกได้เป็น 2 ชนิด คือ 1) พฤติกรรมที่สังเกตได้โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วย และ 2) พฤติกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือหรือการวิเคราะห์เชิงวิทยาศาสตร์ ส่วนพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) นั้น เป็นพฤติกรรมที่เจ้าตัวเท่านั้นจึงจะรู้ดี ถ้าไม่บอกใคร ไม่แสดงออกก็ไม่มีใครรู้ เช่น การจำ การรับรู้ การเข้าใจ การได้กลิ่น การได้ยิน การฝัน การหิว การโกรธ ความคิด การตัดสินใจ เจตคติ จินตนาการ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้อาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกาย เช่น ขณะใช้ความคิด คลื่นสมองทำงานมาก หรือขณะโกรธปริมาณน้ำตาลในกระแสเลือดมีมาก ซึ่งวัดได้โดยเครื่องมือ แต่ไม่มีใครรู้ละเอียดลงไปได้ว่าเขาคิดอะไร หรือเขารู้สึกอย่างไร ซึ่งที่คนรู้ละเอียดก็คือเจ้าของพฤติกรรมนั้น โดย Rudma (2011) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายในมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก เช่น คนเรายอมพูดหรือยอมแสดงกิริยาโดยสอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดภายใน ถ้าต้องการศึกษาให้เข้าใจเกี่ยวกับจิตใจ หรือพฤติกรรมภายในของคน ก็ต้องศึกษาจากส่วนที่สัมผัสได้ชัดเจนคือ พฤติกรรมภายนอก ซึ่งเป็นแนวทางสู่ความเข้าใจพฤติกรรมที่เป็นความเข้าใจและการจะเข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ที่มนุษย์แสดงออกอันเป็นพฤติกรรมภายนอกเราก็ต้องศึกษาให้เข้าใจธรรมชาติของการคิด การตัดสินใจ การรับรู้ การรู้สึก ฯลฯ ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายใน การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ซึ่งจะมีทั้งพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายใน พฤติกรรมที่เป็นเรื่องของธรรมชาติสรีระ ซึ่งมักเรียกกันว่า "พฤติกรรมแบบเครื่องจักร" และพฤติกรรมที่เป็นเรื่องของประสบการณ์ ซึ่งมักเรียกกันว่า "พฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย"

การสรุปองค์ความรู้เพื่อทำการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์

ในส่วนที่สองนี้ ผู้เขียนจะได้ทำการสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการสังเคราะห์จากเนื้อหาเชิงทฤษฎีของการทบทวนเอกสารในส่วนแรก ด้วยหลักการคิดเชิงเหตุผล (Kenaphoom, 2014b) ซึ่งจากการการสังเคราะห์เนื้อหาเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของพฤติกรรมมนุษย์นั้น ผู้เขียนสามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมของมนุษย์นั้นประกอบด้วยการวัดพฤติกรรมใน 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านอุปนิสัย 2) องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพและ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

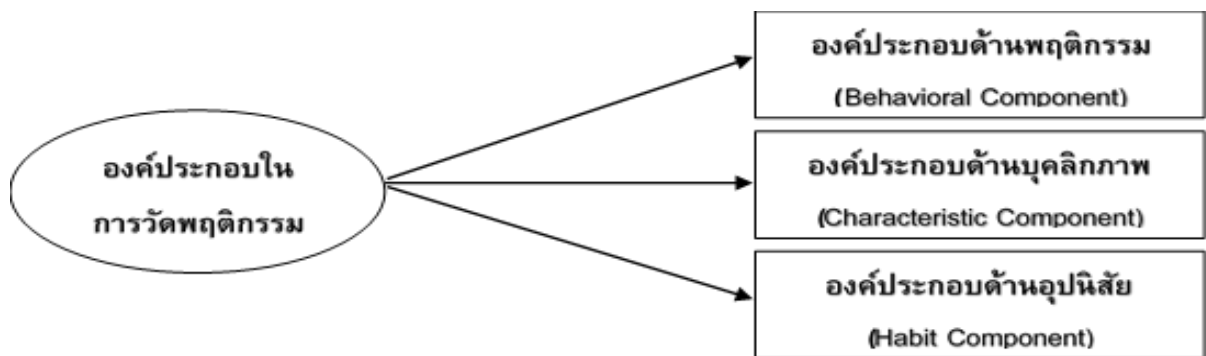
3.1 องค์ประกอบด้านอุปนิสัย ซึ่งเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนมาจากความคิดและอารมณ์ที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ค่อนข้างคงทนถาวร

3.2 องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแบบแผนของความคิด ความรู้สึก รวมไปถึง การแสดงออกของแต่ละคน ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงเวลาและสถานการณ์ไปอย่างไรก็ตามแต่พฤติกรรมที่สะท้อนออกมาทางบุคลิกภาพก็ยังคงที่ จึงทำให้บุคคลนั้นเกิดพฤติกรรมแตกต่างไปจากบุคคลอื่น

3.3 องค์ประกอบด้านหรือพฤติกรรมการแสดงออกและ/หรือพฤติกรรมกระทำ ซึ่งองค์ประกอบของเกิดพฤติกรรมของมนุษย์นั้นหรือการแสดงออกของมนุษย์นั้น เป็นผลมาจากการผสมผสานขององค์ประกอบต่าง ๆ ในตัวมนุษย์ แล้วจึงถูกล้อมกลาด้วยสิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นองค์ประกอบภายในตัวมนุษย์เอง ได้แก่ การรับรู้ สติปัญญา การคิด เจตคติ และอารมณ์ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ หรือการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้

ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวัดองค์ประกอบต่าง ๆ ของมนุษย์นั้น อาจใช้แบบตรวจสอบรายการถึงการมีหรือไม่มีพฤติกรรมที่กำหนดไว้ รวมถึงอาจใช้เครื่องมือซึ่งมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่าตั้งแต่ 3-7 ระดับ โดยหากผู้วัดเลือกใช้เครื่องมือซึ่งมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า ก็ควรเลือกใช้มาตราส่วนประมาณค่าที่มีค่ากลางเป็นเลขคี่ เช่น มาตราส่วนประมาณค่าแบบ 3, 5 และ 7 ระดับ จะช่วยให้ได้ผลในการวัดพฤติกรรมที่ชัดเจนมากขึ้น

ทั้งนี้ จากการสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการสังเคราะห์จากเนื้อหาเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของพฤติกรรมมนุษย์นั้น สามารถนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ตามหลักการสร้างทฤษฎีฐานราก (Kenaphoom, 2015) ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ตามหลักการสร้างทฤษฎีฐานราก

บทสรุป

องค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมของมนุษย์นั้นประกอบด้วยพฤติกรรมใน 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านอุปนิสัย 2) องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพและ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวัดองค์ประกอบ สามารถใช้แบบตรวจสอบรายการถึงการมีหรือไม่มีพฤติกรรมที่กำหนดไว้ รวมถึงอาจใช้เครื่องมือซึ่งมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่าตั้งแต่ 3-7 ระดับ

เอกสารอ้างอิง

จรรยา สุวรรณทัต. 2537. “แนวคิดหลักทางพฤติกรรมศาสตร์: ทฤษฎี การวิจัย และการประยุกต์ใช้.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 1 (1): 17-21.

จารุณี แซ่ตั้ง, ดุษฎี โยเหลา, ลือชัย ศรีเงินยวง และ สุรุจดี ปัดไธสง. 2559. “ความโกรธในบริบทสถานควบคุม: มุมมองของคนใน.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 22 (1): 87-108.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2544. ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม การวิจัยและการพัฒนาบุคคล: ตำราชั้นสูงทางจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ดูจเดือน พันธมนานิน. 2551. การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในประเทศไทยและต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม.
- ดุขฎี โยเหลา. 2559. การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์: ปัจจุบันและอนาคต. กรุงเทพฯ: โรจนพริ้นท์ตั้ง.
- ธนพัทธ์ จันทพิพัฒน์พงศ์. 2560. "การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนาสังคม." *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ* 10 (2): 286-300.
- ผกาวรรณ จันท์เพิ่ม. 2548. ปัจจัยระดับหน่วยบริการปฐมภูมิและบุคลากรสาธารณสุขที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเยี่ยมบ้านตามแนวทางการปฏิรูประบบบริการสุขภาพของสาธารณสุขเขต 4. ปรินญาณิพนธ์ปรัชญาดุขฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุทธนา ไชยจุล. 2559. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรจนพริ้นท์ตั้ง.
- รมตะวัน กาลพัฒน์, อังคินันท์ อินทรกำแหง และ จรัล อุ่นจิตวิวัฒน์. 2560. "การศึกษาตัวแปรความผูกพันทางศาสนาและสัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาวะวิกฤตทางอารมณ์ของผู้รับบริการคลินิกวัยทองในเขตกรุงเทพมหานคร." *วารสารพฤติกรรมศาสตร์* 23 (1): 187-204.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2553. จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สินีนาด เลิศไพรวิน และ ดุขฎี โยเหลา. 2559. "การศึกษาข้ามวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่น เกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้ภูมิปัญญาเพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ทางการบรรจุภัณฑ์อาหาร." *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา* 8 (2): 233-250.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 2556. *รางวัลผลงานด้านการวิจัยและการพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย ประจำปี 2555*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- หัสติน แก้ววิชิต. 2559. *พฤติกรรมมนุษย์เพื่อการพัฒนาตน*. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- อังคินันท์ อินทรกำแหง และ วรสรณ์ เนตรทิพย์. 2555. "รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมในงานที่มีต่อพฤติกรรมบริการงานสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคของบุคลากรทางการแพทย์." *วารสารพฤติกรรมศาสตร์* 18 (1): 33-46.
- อังคินันท์ อินทรกำแหง, พิชาดา สุทธิแป้น และ วิชุดา กิจจรธรรม. 2560. "การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับอาเซียนสำหรับบุคลากรภาครัฐในส่วนภูมิภาค." *วารสารพฤติกรรมศาสตร์* 23 (1): 87-104.
- Coon, D., & Mitterer, J. 2013. *Introduction to Psychology: Gateways to Mind and Behavior*. 13th ed. Singapore: Wadsworth Learning.
- Cronbach, L. 1963. *Educational Psychology*. New York: Harcourt Brace and World, Inc.
- Dusenbery, D. 2009. *Living at Micro Scale*. New York: Harvard University Press.
- Early Childhood Learning & Knowledge Center. 2017. **HEAD START**. Retrieved from eclkc.ohs.acf.hhs.gov/hslc.
- Fazio, R. & Olson, M. 2003. "Implicit measures in social cognition research: Their meaning and use." *Annual Review of Psychology* 54: 297-327.
- Feist, G. & Rosenberg, E. 2011. *Psychology: Perspectives & Connections*. 2nd ed. New York: McGraw Hill.
- Goldenson, R. 1984. *Longman Dictionary of Psychology and Psychiatry*. New York: Long-M.
- Kenaphoom, S. 2014a. "Research Philosophy: Quantity Quality." *Journal of Political Science and Law* 3 (2): 49-51.

- Kenaphoom, S. 2014b. "Establish the Research Conceptual Framework in Public Administration by the Rational Conceptual thinking." **Phetchabun Rajabhat Journal** 16 (1): 1-19.
- Kenaphoom, S. 2014c. "A Creation of a Research Conceptual Framework for Public Administration by Knowledge Management Methodology." **Journal of Humanities and Social Sciences** 5 (2): 13-32.
- Kenaphoom, S. 2014d. "The Creating of Quantitative Research Conceptual Framework of Public Administration by Literature Review." **Journal of Humanities and Social Science** 3 (1).
- Kenaphoom, S. 2015. "The research Conceptual Framework Establishment by the Grounded Theory." **VRU Research and Development Journal** 10 (3).
- Kenaphoom, S. 2017. "Establishment of a Survey Research Conceptual Framework on Management". **ASEAN Journal of Management and Innovation** 4 (1).
- Lahey, B. 2001. **Psychology an introduction**. New York: McGraw-Hill.
- Lefton, L. & Brannon, L. 2008. **Psychology**. New York: Pearson Education.
- Mohan, K. 2017. "Behavioral Sciences in Thailand: An Organizational Case Study for Knowledge Management." **NIDA Case Research Journal** 9 (2): 91-114.
- Nevid, J. 2012. **An Introduction to Psychology**. 4th ed. Connecticut: Wards worth Learning.
- Rudma, L. 2011. **Implicit Measures for Social and Personality Psychology**. London: SAGE.
- Wade, C. & Tavis, C. 1999. **Psychology**. New York: McGraw-Hall.
- Zimbardo, P. & Gerrig, R. 1999. **Psychology and Life**. 5th ed. New York: Harper-Collins.

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร
กับมิติการจัดการความรู้ใหม่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน:
จากมุมมองของบุคลากรสายสนับสนุน

**Analyzing the Relationship between Organization Culture
and Knowledge Management Dimension in Kasetsart University,
Bangkhen Campus: From the View of Support Staff**

ธัญญาเรศ พรกระจ่าง / Thanyared Phomkrachang

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: p.thanyared@gmail.com

นิตยา เงินประเสริฐศรี / Nittaya Ngemprasertsri

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: fsocnyn@ku.ac.th

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 10 สิงหาคม 2561 แก้ไข 6 ธันวาคม 2561 ตอรับ 12 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน 2) ศึกษามิติการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับมิติการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 365 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรกับมิติการจัดการความรู้ สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ภาพรวมเกิดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง 2) มิติการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ในภาพรวมเกิดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย วัฒนธรรมองค์กรแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์กรแบบตลาด และวัฒนธรรมองค์กรแบบเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เกิดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, การจัดการความรู้, บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

This research aimed to identify 1) Organizational culture of supporting staff in Kasetsart University, Bangkok Campus. 2) Knowledge management dimensions of supporting staff in Kasetsart University, Bangkok Campus. 3) The relationship between organizational culture and knowledge management dimensions of supporting staff in Kasetsart University, Bangkok Campus. The sample was 365 supporting staff, in Kasetsart University. The research instrument was a questionnaire, regarding organizational culture based on Cameron's concept and knowledge management dimensions based on Marquardt concept. The statistics used in this research were frequency, arithmetic mean, percentage, standard deviation and Pearson's product-moment correlation coefficient. Statistical level of significance was set at .05. The results revealed that: 1) Organizational culture of supporting staff in Kasetsart University, Bangkok Campus, overall was found at medium level. 2) Knowledge management dimensions of supporting staff in Kasetsart University, Bangkok Campus, overall was found at medium level. 3) Hypothesis testing revealed that. The relationship between clan culture, hierarchy culture, market culture, adhocracy culture and knowledge management dimensions of supporting staff in Kasetsart University, Bangkok Campus was found at medium level, and they were statistical significance at .05 level.

Keywords: Organizational Culture, Knowledge Management, Support Staff

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อีกทั้งการสื่อสารที่รวดเร็วไร้พรมแดน และการแข่งขันในด้านต่างๆ ที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับเปลี่ยนองค์การให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (เพชรนภา ศรีแสน และ ชวลิต เกิดทิพย์, 2555)

การพัฒนานวัตกรรมทางการบริหารต่างๆ ได้เกิดขึ้นเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่น องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) คือ องค์กรที่มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้รายบุคคลและกลุ่ม มีการสอนบุคลากรในองค์กรให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ขณะเดียวกันบุคลากรจะช่วยองค์การเรียนรู้ในสิ่งที่ผิดพลาดและเรียนรู้ในความสำเร็จ โดยองค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 1) พลวัตการเรียนรู้ 2) การปรับเปลี่ยนองค์การ 3) การเสริมอำนาจแก่บุคคล 4) การจัดการความรู้ 5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Marquardt and Reynolds, 1996) โดยหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งหมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบในการสร้าง รักษา และสนับสนุนให้องค์การใช้ความรู้ของบุคคล และความรู้ของส่วนรวมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร โดยมองการจัดการความรู้เป็นเสมือนการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนเพื่อให้การทำงานมีผลงานสูงขึ้น (Bennet and Bennet, 2008) อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการจัดการความรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมภายในองค์กร โครงสร้างองค์กร การมีจุดประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน การมีผู้นำความรู้ การมีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ การมีระบบการบริหารและให้รางวัล การมีเทคโนโลยีที่เหมาะสม การมีผู้นำ การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ และวัฒนธรรมองค์กร (เจษฎา นกน้อย และคณะ, 2552)

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น วัฒนธรรมองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการจัดการความรู้ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นแหล่งที่มาของการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในด้านการแข่งขัน เพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2559) วัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรพร้อมที่จะแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เป็นประเด็นที่มหาวิทยาลัยได้ให้ความสนใจ โดยกำหนดเป็นพันธกิจการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KU-KM Mission) ประเด็นยุทธศาสตร์การจัดการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KU-KM Strategic) และกลยุทธ์การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KU-KM Strategy)

เมื่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ให้ความสนใจในเรื่องของการจัดการความรู้ งานวิจัยเรื่องนี้เกิดขึ้นเพื่อสำรวจว่ามีวิธีการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เกิดขึ้นในระดับมากน้อยเพียงใด โดยมุ่งที่วัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ว่าจะมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้หรือไม่ ทั้งนี้ ได้เลือกศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่ไม่ใช่อาจารย์ผู้สอน หรือนักวิจัย เพราะ บุคลากรสายสนับสนุนในองค์การ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนจึงเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรที่ไม่อาจมองข้ามได้ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้และการกระจายองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การให้ทั่วถึงบุคลากรในสายสนับสนุน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ภายใต้ต้นทุนทางปัญญาที่มีความรู้ ทั้งความรู้ที่ชัดเจนเป็นระบบ (Explicit Knowledge) และความรู้ที่เป็นประสบการณ์ (Tacit Knowledge)

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ในการจัดการความรู้ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุน ให้บรรลุประสิทธิผลภายใต้วัฒนธรรมองค์การที่เอื้ออำนวย

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน 2. เพื่อศึกษามิติการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับมิติการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

การทบทวนวรรณกรรม

ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ Cameron and Quinn (1999) ได้พัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์การ ที่เรียกว่า Competing Values Framework: CVF ซึ่งมีพื้นฐานมาจากงานวิจัย ซึ่งแบ่งตัวชี้วัดเป็น 2 มิติใหญ่ๆ คือ มิติแรกเกี่ยวกับเงื่อนไขทางด้านกลยุทธ์ว่าต้องการเน้นภายใน (Internal) หรือภายนอก (External) มิติที่สองเกี่ยวกับเงื่อนไขสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าต้องการ การควบคุม (Control) หรือความยืดหยุ่น (Flexibility) โดยตัวชี้วัดทั้ง 2 มิติก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การ 4 แบบ ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับชั้นบังคับบัญชา (Hierarchy Culture) ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การประเภทนี้มีลักษณะเด่น 7 ประการคือ มีกฎระเบียบ (Rules) มีความเชี่ยวชาญ (Specialization) มีความเชื่อในความสำเร็จที่ทำด้วยตนเองไม่ใช่สิทธิพิเศษทางชนชั้น (Meritocracy) มีการบังคับบัญชาเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) แบ่งแยกงานออกจากกันอย่างชัดเจน (Separate Ownership) ขาดความเป็นส่วนบุคคล (Impersonality) ร่วมรับผิดชอบในภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานและองค์การ (Accountability) ลักษณะในการดำเนินงานภายในองค์การจะมีความยืดหยุ่นต่ำ ดำเนินการล่าช้าและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. วัฒนธรรมองค์การแบบการตลาด (Market Culture) เป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านต้นทุนมากที่สุด โดยองค์การจะมุ่งเน้นในการรักษาความต้องการจากภายนอก เช่น คู่ค้า ลูกค้า ผู้รับจ้าง สภาพ แรงงาน หน่วยงานกำกับดูแล เป็นต้น ลักษณะองค์การเช่นนี้ ให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานตามความสามารถของพนักงาน มีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน มีการบริหารจัดการโดยยึดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุและการประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าการยึดอำนาจหน้าที่ หรือกระบวนการ

3. วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ (Clan Culture) เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับตัวบุคคลหรือพนักงานมากกว่างาน มีความยืดหยุ่นภายในและเป็นกันเอง รวมทั้งสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความร่วมมือร่วมใจ มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติจึงมีความยืดหยุ่นภายในองค์กรสูง

4. วัฒนธรรมแบบเฉพาะกิจ (Adhocracy Culture) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความยืดหยุ่นและความแตกต่าง ความคล่องแคล่ว ความสามารถที่จะสร้างโอกาสทางธุรกิจจากความหลากหลายกว้างขวาง และความคิดสร้างสรรค์ บุคลากรมีความ กล้าริเริ่ม กล้าลงทุน และกล้าเสี่ยงในการทำงาน ผู้นำขององค์กรลักษณะนี้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และมีความสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์กร ลักษณะองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะไม่มีผังองค์กร ไม่มีสถานที่ทำงานประจำไม่มีบทบาทหน้าที่ที่แน่นอน

กระบวนการจัดการความรู้ Marquardt (1996) ได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) องค์กรควรแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์และมีผลต่อการดำเนินงานจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในองค์กร เช่น การให้ความรู้แก่สมาชิกในองค์กร การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ภายนอกองค์กร เช่น การจ้างที่ปรึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า การร่วมมือจากองค์กรอื่นๆ การหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่ เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน ความหยิ่งรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล ซึ่งทุกคนในองค์กรสามารถสร้างความรู้ได้ เช่น การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ การทดลอง โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต เป็นต้น

3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) องค์กรจำเป็นต้องกำหนดสิ่งที่สำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ โดยพิจารณาถึงวิธีการเก็บรักษา และการนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามความต้องการ องค์กรจะต้องเก็บรักษาความรู้ที่เป็นข้อมูล สารสนเทศ การวิจัยและการทดลองการค้นคืน เป็นลักษณะของการเข้าถึงความรู้ที่ผู้ต้องการ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยองค์กรควรทำให้พนักงานทราบถึงช่องทางหรือวิธีการในการค้นหาความรู้ต่างๆ ทั้งความรู้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีเมื่อความรู้ที่นั้นถูกเผยแพร่และถ่ายทอดไปยังสมาชิกในองค์กรอย่างทั่วถึง ซึ่งการถ่ายทอดความรู้สามารถทำได้โดยการสื่อสารภายในองค์กร การฝึกอบรม การประชุม การเยี่ยมชมงาน และการหมุนเวียนงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Camerom and Quinn (1999) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และได้รับความนิยมในการนำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินวัฒนธรรมองค์กรในระดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก และมีจัดการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Marquardt (1996) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถสะท้อนให้เห็นมิติการจัดการความรู้ที่ครอบคลุม และมีความสอดคล้องกับมิติการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

วัฒนธรรมองค์การ
1. วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับชั้นการบังคับบัญชา(Hierarchy Culture)
2. วัฒนธรรมองค์การแบบการตลาด (Market Culture)
3. วัฒนธรรมองค์การแบบเครือญาติ (Clan Culture)
4. วัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจ (Adhocracy Culture)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

มิติการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)
2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)
3. การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval)
4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization)

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 15 คณะ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 4,183 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้สูตรคำนวณของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 365 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างจากการตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ จำนวน 20 ข้อ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับมิติการจัดการความรู้ จำนวน 24 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมถูกนำมาประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ เกณฑ์การพิจารณาความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Hinkle, William, and Stephen, 1998) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานบริหารและธุรการ โดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มีอายุงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี ซึ่งส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการอบรมเรื่องการจัดการความรู้ และได้รับองค์ความรู้มาจากการอบรม หรือสัมมนา

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ พบว่า วัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ในภาพรวมเกิดขึ้นในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับชั้นการบังคับบัญชาเกิดขึ้นในระดับสูงที่สุด (\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์การแบบเครือญาติ (\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.61) และวัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจเกิดขึ้นในระดับน้อยที่สุด (\bar{X} = 2.92, S.D. = 0.52)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับมิติการจัดการความรู้ พบว่า มิติการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ในภาพรวมเกิดขึ้นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการแสวงหาความรู้เกิดขึ้นในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความรู้ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.59) และด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้เกิดขึ้นในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.62)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา กับมิติการจัดการความรู้

มิติการจัดการความรู้	วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
1. การแสวงหาความรู้	0.499	0.000**	ปานกลาง
2. การสร้างความรู้	0.585	0.000**	ปานกลาง
3. การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้	0.338	0.000**	ต่ำ
4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์	0.418	0.000**	ต่ำ
รวม	0.542	0.000**	ปานกลาง

หมายเหตุ: ** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา กับมิติการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.542 และมีค่า Sig = 0.000** หมายความว่า วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยวัฒนธรรมองค์การแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับมิติการจัดการความรู้ และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.542$) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา กับมิติการจัดการความรู้ด้านการสร้างความรู้ ($r = 0.585$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา กับมิติการจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ ($r = 0.499$) และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา กับมิติการจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ ($r = 0.338$)

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบตลาด กับมิติการจัดการความรู้

มิติการจัดการความรู้	วัฒนธรรมองค์การแบบตลาด		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
1. การแสวงหาความรู้	0.485	0.000**	ต่ำ
2. การสร้างความรู้	0.852	0.000**	สูง
3. การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้	0.339	0.000**	ต่ำ
4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์	0.316	0.000**	ต่ำ
รวม	0.569	0.000**	ปานกลาง

หมายเหตุ: ** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบตลาด กับมิติการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.569 และมีค่า Sig = 0.000**

หมายความว่า วัฒนธรรมองค์การแบบตลาดมีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยวัฒนธรรมองค์การแบบตลาดมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับมิติการจัดการความรู้ และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.569$) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบตลาดกับมิติการจัดการความรู้ด้านการสร้างความรู้ ($r = 0.852$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์การแบบตลาดกับมิติการจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ ($r = 0.485$) และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบตลาดกับมิติการจัดการความรู้ด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ ($r = 0.316$)

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่ายกับมิติการจัดการความรู้

มิติการจัดการความรู้	วัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่าย		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
1. การแสวงหาความรู้	0.574	0.000**	ปานกลาง
2. การสร้างความรู้	0.638	0.000**	ปานกลาง
3. การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้	0.499	0.000**	ปานกลาง
4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์	0.505	0.000**	ปานกลาง
รวม	0.660	0.000**	ปานกลาง

หมายเหตุ: ** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่ายกับมิติการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.660$) และมีค่า Sig = 0.000** หมายความว่า วัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่ายมีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยวัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่ายมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับมิติการจัดการความรู้ และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.660$) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่ายกับมิติการจัดการความรู้ด้านการสร้างความรู้ ($r = 0.638$) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์การแบบตลาดกับมิติการจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ ($r = 0.574$) และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบตลาดกับมิติการจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ ($r = 0.499$)

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจกับมิติการจัดการความรู้

มิติการจัดการความรู้	วัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจ		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
1. การแสวงหาความรู้	0.349	0.000**	ต่ำ
2. การสร้างความรู้	0.514	0.000**	ปานกลาง
3. การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้	0.469	0.000**	ต่ำ
4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์	0.378	0.000**	ต่ำ
รวม	0.509	0.000**	ปานกลาง

หมายเหตุ: ** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจกับมิติการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.509 และมีค่า Sig = 0.000** หมายความว่า วัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยวัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับมิติการจัดการความรู้ และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (r = 0.509) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจกับมิติการจัดการความรู้ด้านการสร้างความรู้ (r = 0.514) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจกับมิติการจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ (r = 0.469) และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ วัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจกับมิติการจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ (r = 0.349)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	มิติการจัดการความรู้ใหม่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน		
	ค่านัยสำคัญ	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับชั้น	0.000**	✓	
การบังคับบัญชา			
2. วัฒนธรรมองค์การแบบการตลาด	0.000**	✓	
3. วัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่าย	0.000**	✓	
4. วัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจ	0.000**	✓	
รวม	0.000**	✓	

หมายเหตุ: ** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

อภิปรายผลการวิจัย

วัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุนภาพรวมเกิดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับชั้นการบังคับบัญชา ระดับการเกิดขึ้นอยู่ในระดับสูงทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้นในการทำงานจึงมีการแบ่งแยกงานกันทำ และมีการกำหนดหน้าที่งานที่ชัดเจนจึงมีความเป็นทางการสูง มีสายการบังคับบัญชา อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหาร โดยเน้นการติดต่อสื่อสารที่เป็นขั้นตอน ซึ่งนิตยา เงินประเสริฐศรี (2558) ได้อธิบายว่า องค์กรขนาดใหญ่จะมีโครงสร้างเป็นระบบราชการ (Bureaucracy) ลักษณะขององค์กรแบบระบบราชการ ประกอบด้วย 1) การบริหารงานเป็นไปตามกฎระเบียบ 2) บรรยากาศองค์กรเน้นความสามารถ 3) การบริหารงานเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา 4) ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องเฉพาะด้าน 5) การแยกผู้ปฏิบัติงานออกจากผู้เป็นเจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร 6) ผู้ปฏิบัติงานต้องไม่ใช้ตำแหน่งเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง 7) การบริหารจัดการ การตัดสินใจ แลกเปลี่ยนต่าง ๆ ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร 8) องค์กรบริหารงานโดยใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 9) ประสิทธิภาพเกิดจากการควบคุม

มิติการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านการแสวงหาความรู้เกิดขึ้นในระดับสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การกำหนดกลยุทธ์การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KU-KM Strategy) สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเกิดการแสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ส่งผลให้บุคลากรเกิดการตระหนักรู้และให้ความสำคัญกับ

ความรู้ที่อยู่ภายนอกมหาวิทยาลัยไม่ว่าความรู้จากผู้เชี่ยวชาญภายนอกหน่วยงาน ความรู้จากมหาวิทยาลัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศรวมถึงความรู้จากองค์กรในอุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่าย 2) วัฒนธรรมองค์กรแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชา 3) วัฒนธรรมองค์กรแบบตลาด และ 4) วัฒนธรรมองค์กรแบบเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับมิติการจัดการความรู้ และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ประเด็นที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือข่ายมีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้ เกิดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีค่านิยมองค์กร (Core Value) คือ สืบสานสามัคคี (Synergy) โดยบุคลากรจะต้องมีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงานหรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานมีฐานะเป็นสมาชิกในทีมและเป็นหัวหน้าทีมได้ และมีความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม และมีคุณธรรม (Integrity) ทำให้การแข่งขันภายในองค์กรค่อนข้างต่ำ บุคลากรเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน องค์กรมีค่านิยมสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ อีกทั้งค่านิยมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน (Efficiency) ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีหรือให้เกินมาตรฐาน มีความรับผิดชอบต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย มีการสนับสนุนบุคลากรทุกคนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สนใจใฝ่หาความรู้ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยของนักวิชาการต่างๆ เช่น เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ภายในองค์กรไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ โดยวัฒนธรรมที่เหมาะสมจะต้องส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน ไว้วางใจกัน และการทำงานร่วมกัน หากองค์กรที่มีการแข่งขันภายในสูง ขาดความไว้วางใจกัน ชอบทำงานคนเดียว ไม่แลกเปลี่ยนความรู้กัน วัฒนธรรมแบบนี้จะเป็นอุปสรรคต่อการจัดการความรู้ งานวิจัยของนักวิชาการต่างๆ เช่น Kaufman (2013) ได้ศึกษาเรื่อง Organizational Culture as a Function of institutional Type in Higher Education ผลการวิจัยพบว่า "...วัฒนธรรมแบบเครือข่ายและพฤติกรรมของผู้นำมีความสัมพันธ์กันสถาบันในระดับอุดมศึกษาทุกประเภท..." นอกจากนี้ อภิขชยา บุญเจริญ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า "...วัฒนธรรมเน้นความเชื่อใจ วัฒนธรรมเน้นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร และวัฒนธรรมเน้นการเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้..." ประเด็นที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรแบบลำดับขั้นการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้ เกิดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการจัดการความรู้ (KU-KM Vision) โดยมหาวิทยาลัยมุ่งมั่นพัฒนาเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อีกทั้งพันธกิจด้านการจัดการความรู้ (KU-KM Mission) ที่มุ่งพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย ให้สามารถยกระดับคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ ระบบงาน และการจัดการมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร ยติรัตนกัญญา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า "...วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัฒนธรรมราชการอยู่ในระดับมากที่สุด..." ประเด็นที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรแบบตลาดมีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้ เกิดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยต้องมีการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนาให้บุคลากรในองค์กรทุกระดับ มีประสิทธิภาพ และคุณภาพ ต้องสามารถทำงานได้เองอย่างรอบด้าน และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความมุ่งมั่น ทำงานอย่างมีเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องพัฒนาให้บุคลากรมีสมรรถนะสูง เพื่อที่จะสามารถผลักดันให้มหาวิทยาลัยสามารถอยู่รอดได้ในสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก มหาวิทยาลัยต้องมีความสามารถในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และการจัดการความรู้ก็เป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้เกิดการสร้างความคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับมหาวิทยาลัย ให้กลายเป็นองค์กรที่มีความสามารถในแข่งขันที่

ยั่งยืน และ ประเด็นที่ 4 วัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์กับมิติการจัดการความรู้ เกิดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในแนวทางและการบริหารองค์ความรู้ให้ถูกต้องและสัมฤทธิ์ผล โดยมุ่งหวังให้บุคลากร นำความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้และนำกลับมาปรับใช้ในการทำงานทุกครั้ง เพื่อลดความผิดพลาด เพิ่มขีดความสามารถในการแก้ปัญหา ตลอดจนสามารถจัดทำมาตรฐานการทำงานใหม่ๆ และต่อยอดองค์ความรู้ให้เกิดเป็นนวัตกรรมได้

ข้อเสนอแนะ

ด้านวัฒนธรรมองค์การ

1. มหาวิทยาลัยและคณะต่างๆ พยายามลดโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการ โดยให้มีภาวะเบียบที่ยืดหยุ่น
2. ผู้บริหารระดับสูงควรสนับสนุนให้มีนโยบายการให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถ (Employee Empowerment) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการตัดสินใจ ได้ใช้ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าริเริ่มสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ และเกิดการรับรู้ศักยภาพในตัวเอง

ด้านมิติการจัดการความรู้

1. มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่มีในการพัฒนาวัตกรรมใหม่ๆ สนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ ผ่านการถ่ายทอดประสบการณ์ มีการให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางปฏิบัติงานที่ดี หรือนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้
2. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อเพิ่มช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้หลากหลาย

เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา นกน้อย และคณะ. 2552. **นวัตกรรมการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพชรณา ศรีแสน และ ชวลิต เกิดทิพย์. 2555. “วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้การรับรู้ของบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1.” **วารสารศึกษาศาสตร์ มอ.** 23 (1): 135-150.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2559. **องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ไรต์ไตร.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2558. **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบในคริสต์ศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศศิธร ยัตริตันกัญญา. 2558. **วัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิชชยา บุญเจริญ. 2556. **อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bennet, D. and Bennet, A. 2008. “Engaging tacit knowledge in support of organizational learning.” **The journal of information and knowledge management systems** 38 (1): 72-94.

- Cameron, K. and Quinn, R. 1999. **Diagnosing and Changing Organizational Culture**. Retrieved from pdfs.semanticscholar.org/9095/28bece85d540beb496170045c1bec74ab8b6.pdf.
- Hinkle, D., William, W., and Stephen G. 1998. **Applied Statistics for the Behavior Sciences**. 4th ed. New York: Houghton Mifflin.
- Kaufman, J. 2013. **Organizational Culture as a Function of institutional Type in Higher Education**. Retrieved from cornerstone.lib.mnsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.co.th/&httpsredir=1&article=1085&context=etds.
- Marquardt, M. 1996. **Building the learning organization: a systems approach to quantum improvement and global success**. New York: McGraw-Hill.

การพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัด สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

Human Capital Development in the Office of the Commission General, Royal Thai Police

สกนธ์ คำสาคร / Sakont Dumsakorn

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management,
Sripatum University, Thailand

ปิยกร หวังมหาพร / Piyakorn Whangmahaporn

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management,
Sripatum University, Thailand
E-mail: piyakornwh@gmail.com

วัชรินทร์ สุทธิชัย / Watcharin Sutthisai

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Faculty of Political Science and Public
Administration, Mahasarakam Rajabhat University, Thailand
E-mail: wsutthisai@hotmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 18 พฤศจิกายน 2561 แก้ไข 5 ธันวาคม 2561 ตอรับ 5 ธันวาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ 3) ยืนยันปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และ 4) ศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 356 คน ซึ่งกำหนดขนาดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โร ยามาเน่ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 18 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทุนสังคม ($\bar{X} = 3.80$) ทุนทางอารมณ์ ($\bar{X} = 3.74$) และด้านทุนทางปัญญา ($\bar{X} = 3.59$) อยู่ในระดับสูงตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยความสมดุลของชีวิตและงาน (X_7 , Beta = 0.31) ปัจจัยการจัดการความรู้ (X_8 , Beta = 0.32) และปัจจัยการจูงใจ (X_5 , Beta = 0.15) ตามลำดับ ส่วนผลการวิจัยเชิง

คุณภาพพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยทุกปัจจัยมีผลกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของ กองบัญชาการตำรวจแห่งชาติ และยังมีความเห็นว่าปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของ กองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติได้แก่ 1) ปัจจัยการทำงานเป็นทีม 2) ปัจจัยการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดี 3) ปัจจัยระบบการศึกษาและฝึกอบรมที่ และ 4) ปัจจัยทัศนคติและค่านิยมในการทำงาน

คำสำคัญ: การพัฒนาทุนมนุษย์, กองบัญชาการ, สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

Abstract

This study examines to 1) Study the human capital development in the office of the commission general, Royal Thai Police. 2) Study the factors affecting the human capital development in the office of the commission general Royal Thai Police. 3) Confirm the factors affecting the human capital development in the office of the commission general Royal Thai Police and 4) Study other factors that may affect the human capital development in the office of the commission general Royal Thai Police. Samples were police officers of and the human capital development in the office of the commission general, Royal Thai Police, totally 356 samples, sized by Taro Yamane's formulation and 18 Informants. Instruments used were 5 rating scale questionnaires with the overall reliability value of 0.96 and in-depth interview form. Statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's multiple correlation and multiple linear regression analysis. The quantitative research result shows that the human capital development in the office of the commission general, Royal Thai Police, in overall, was found in high level. Consider in aspects found that Social capital ($\bar{X} = 3.80$), Emotion capital ($\bar{X} = 3.74$) and Intelligent capital ($\bar{X} = 3.59$) were found in high level while the factors affecting human capital development in the office of the commission general, Royal Thai Police which had statistically significant level at 0.01 and 0.05 were found in 3 factors which were Life and work balance factor (X_7 Beta = 0.31), Knowledge management factor (X_8 Beta = 0.32) and Motivation factor (X_5 Beta = 0.15) The qualitative research result shows that all informants had harmony opinion which confirmed that all factors have affection towards the human capital development in the office of the commission general Royal Thai Police and informants also expressed approval that other factors that may affect the human capital development in the office of the commission general Royal Thai Police were 1) Team work factor, 2) Good relation factor, 3) Education and training system factor and 4) Working attitude and core value.

Keywords: Human Capital Development, Commission General, Office of the Commission General, Royal Thai Police

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การ องค์การที่ต้องการประสบความสำเร็จจะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์การปรับตัวและพัฒนาได้ดีก็คือบุคลากรใน องค์การที่จะต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่สะสมภายในของบุคลากรและสามารถนำออกมาใช้ อย่างได้ผล สามารถนำพาองค์การไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนก้าวขึ้นเป็นองค์การชั้นนำที่ได้รับการยอมรับต่อไป บุคลากรหรือมนุษย์ซึ่งอยู่ในองค์การจึงถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์การและสามารถพัฒนาให้เป็น "ทุน" ได้ด้วยการสร้าง มูลค่าเพิ่มจากการฝึกอบรมหรือการศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2556: 104)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในการบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีบทบาทอำนาจหน้าที่สำคัญต่อประเทศชาติปฏิบัติภารกิจอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายปฏิบัติภารกิจอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ส่วนใหญ่พบว่าเมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานไปนานๆ ระเบียบหลักเกณฑ์และเทคนิคต่างๆ ในการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไปจึงจำเป็นต้องมีการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาข้าราชการตำรวจแต่เนื่องจากการพัฒนาข้าราชการตำรวจยังไม่มีอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาระยะยาวเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมทั้งในปัจจุบันงานด้านพัฒนาบุคลากรยังเน้นการอบรมแบบครั้งคราวมากกว่าการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555: 112) ประกอบกับความรู้ที่ได้จากการอบรมบางครั้งไม่สามารถนำมาปรับใช้ในงานที่ตนเองรับผิดชอบได้โดยตรง ตลอดจนมีข้าราชการตำรวจบางส่วนไม่ใส่ใจในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ อีกทั้งเป็นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและให้บริการตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เฉพาะในส่วนบังคับบัญชาที่เรียกว่า กองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เพื่อศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และศึกษารูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ อันจะนำไปสู่ประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ 3) ยืนยันปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และ 4) ศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ประกอบด้วยปัจจัยองค์การ และปัจจัยการจัดการ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาสังเคราะห์ตัวแปรอิสระจำนวน 8 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ (Robbins, 1990: 274; Aldag and Stearns, 1987: 174; Mintzberg, 2003: 412) 2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Hersey and Johnson, 1997: 256; พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552: 58-61; 3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ (Daft, 1992: 89-95, Schein, 1992: 109-115; Cameron and Quinn, 1999: 113-121) 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Thompson, 1967: 58-63; Perrow, 1967: 194-208; Woodward, 1994: 138-145) 5) ปัจจัยด้านการจูงใจ (Herzberg, 1959: 77-82; Maslow, 1970: 124-136; McClelland, 1961: 225-289; Barnard, 1974: 164-178; Alderfer, 1972: 152-163) 6)

ปัจจัยด้านความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ (Walton, 1973: 11-12; Hall, 2008: 98-102) 7) ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตและงาน (Greenhaus, Collins, and Shaw, 2003: 510-513) และ 8) ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ (Schermerhorn, 2002: 194-212; Maier, 2007: 314-325; Marquardt, 1996: 415-423) โดยตัวแปรอิสระทั้ง 8 ปัจจัยนี้ สามารถสรุปสาระสำคัญและนิยามศัพท์เฉพาะในแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ หมายถึง ระบบความสัมพันธ์ของงานและระบบความเชื่อมโยงในการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างข้าราชการตำรวจในกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติกับการทำงาน เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ประสบผลสำเร็จและส่งผลกระทบต่อการทำงานของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพ

2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ หมายถึง ลักษณะของภาวะผู้นำของข้าราชการตำรวจในกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ โดยการเป็นผู้นำที่กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ มีลักษณะผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีความยืดหยุ่น มีความรู้ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ สามารถนิเทศงาน พัฒนาทักษะของผู้ตามได้ และเป็นผู้นำที่เน้นการทำงานเชิงรุก มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเพื่อชี้แนะให้ผู้ตามสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง วิถีชีวิตที่ข้าราชการตำรวจของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา จนกลายเป็นนิสัย ความเคยชินและกลายเป็นขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีประเพณีปฏิบัติ ความเชื่อ ค่านิยม เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในหน่วยงานนั้นๆ

4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กองบัญชาการในสังกัดสำนักงาน ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ พัสตุ วิธีการตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมประมวลผล การเก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูล เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่นำมาสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

5) ปัจจัยด้านการจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจในด้านต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ขององค์การ

6) ปัจจัยด้านความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง กองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีนโยบาย แผนงานและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องและสนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

7) ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตและงาน หมายถึง ข้าราชการตำรวจในกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบงานและบรรยากาศการทำงาน การส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้ใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่โดยไม่สูญเสียรูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัว ตลอดจนมีการจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการและสภาพของส่วนราชการ

8) ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ หมายถึง กองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมีการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจศึกษาหาความรู้ที่ทันสมัยที่เป็นการพัฒนาด้านวิชาการและพัฒนาจิตใจ ด้วยวิธีการรูปแบบต่างๆเช่น การเข้าร่วมอบรม การประชุม การสัมมนา และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่การพัฒนาทุนมนุษย์ โดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการพัฒนาทุนมนุษย์นั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบจำนวน 3 ด้าน (Gratton and Ghoshal, 2003: 1-10) ได้แก่ 1) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางปัญญา (Schultz, 1961: 1-17; Becker, 1992: 38-56; Goode, 1959: 147-155; Roos and Ross, 1997: 101-118; Dess and Picken, 1999: 65-72) 2) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางสังคม (Bontis, 2002: 212-

213; Leggatt and Dwyer, 2003: 9-12; Hall, 2008: 142-147; Bassi and McMurrer, 2007: 115-123; ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2556: 103-109) และ 3) ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ทุนทางอารมณ (Wealthery, 2003: 1-7; OECD, 2007: 142-145) โดยองค์ประกอบของการพัฒนาทุนมนุษย์โดยรวมและในองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน สามารถสรุปนิยามศัพท์ ดังนี้

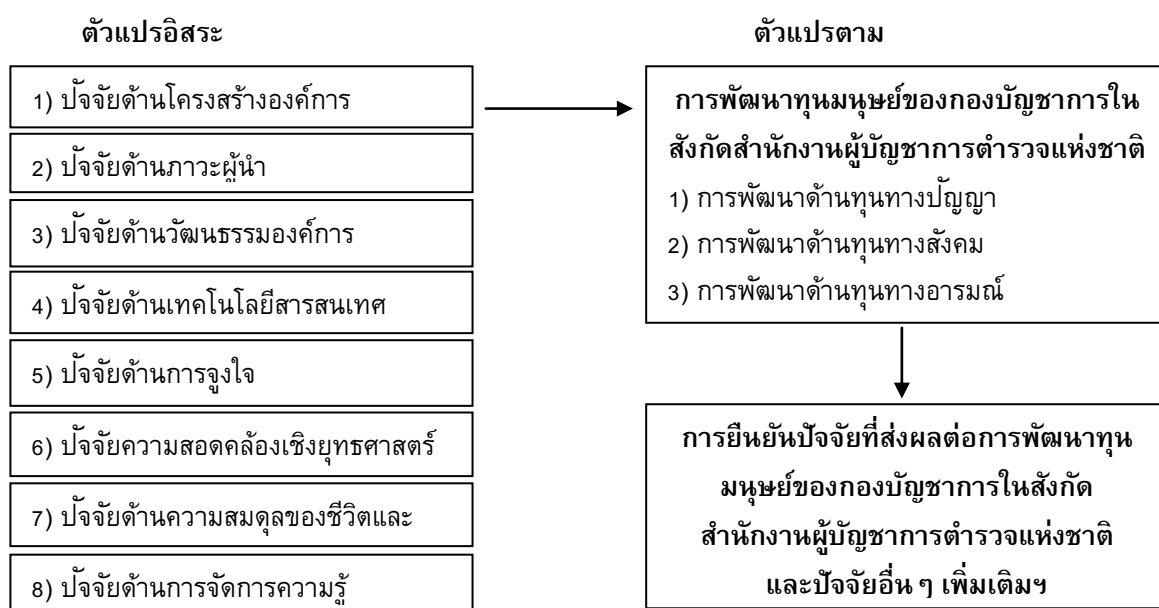
1) การพัฒนาทุนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ของข้าราชการตำรวจในกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ที่ได้สั่งสมไว้ในตนเอง และสามารถนำมาสร้างคุณค่าให้กับหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีความเจริญก้าวหน้า ทุนมนุษย์ให้ครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ประการได้แก่ 1) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางปัญญา 2) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางสังคม และ 3) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางอารมณ

2) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางปัญญา หมายถึง บุคลากรของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมีการใช้ความรู้ ความเข้าใจคิดวิเคราะห์สถานการณ์และแก้ปัญหาเมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ตลอดจนเป็นการรับรู้อย่างมีเหตุผลจนกลายเป็นความรู้ที่นำมาปฏิบัติงานจนเกิดเป็นทักษะและความชำนาญที่สามารถสร้างสรรค์เอกลักษณ์ให้กับองค์กร ทุนทางปัญญาพิจารณาได้จากความรู้ของบุคคล ความชำนาญในการปฏิบัติงานตามสายงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาระบบงาน

3) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางสังคม หมายถึง บุคลากรของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมีการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ บนพื้นฐานความเชื่อถือ ไว้วางใจกันภายใต้ระบบความสัมพันธ์ของสมาชิก ทุนทางสังคมที่เข้มแข็งต้องมีโครงสร้างและคุณภาพของความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนมีบรรยากาศการปรึกษาหารือกัน ความสัมพันธ์ที่เป็นหนึ่งเดียวกัน การช่วยเหลือกัน ความร่วมมือกัน มีวัฒนธรรมที่ดีงามที่สามารถสนับสนุนให้การพัฒนาทุนมนุษย์ประสบความสำเร็จ

4) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางอารมณ หมายถึง บุคลากรของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมีความฉลาดทางอารมณที่สามารถเข้าใจและจัดการอารมณของตนเองได้ แสดงออกทางอารมณอย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว ความกล้าหาญ มีความมั่นใจ ความยืดหยุ่นของการพูดและการปฏิบัติในที่สาธารณะ ควบคุมและปรับอารมณได้ ประเมินตนเองได้ถูกต้องและเกิดการปรับปรุงตนเองและมีใจกว้างรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์เชิงสร้างสรรค์จากผู้อื่นและการร้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จำนวน 3,220 คน ซึ่งคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973: 727) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนไว้ไม่เกินร้อยละ 5 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากับ 356 คน ส่วนกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ประกอบด้วยข้าราชการตำรวจจำนวนทั้งสิ้น 18 คน ซึ่งประกอบด้วย 1) ระดับผู้บังคับการ-ผู้บัญชาการ จำนวน 6 คน 2) ระดับสารวัตร-รองผู้บังคับการ จำนวน 6 คน และ 3) ระดับผู้บังคับหมู่-รองสารวัตร จำนวน 6 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ 3) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และ 4) คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาทุนมนุษย์ในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach เท่ากับ 0.96 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview form) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปของผู้รับการสัมภาษณ์ 2) แบบสัมภาษณ์เพื่อยืนยันปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จำนวน 8 ปัจจัย และ 3) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis; MLRA) ด้วยวิธี Enter Method และกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.60) มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 35.70) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 59.60) มีตำแหน่งเป็นผู้บังคับหมู่ (ร้อยละ 36.50) มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 28.90) และมีสังกัดกำลังพล (ร้อยละ 28.10)

ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติในภาพรวม มีอิทธิพลอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านความสมดุลของชีวิตและงาน ($\bar{X} = 3.66$) ด้านวัฒนธรรมองค์การ ($\bar{X} = 3.64$) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.44$) มีอิทธิพลอยู่ในระดับสูง และด้านการจูงใจ ($\bar{X} = 3.40$) ด้านความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 3.35$) ด้านการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 3.31$) มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับอิทธิพล
โครงสร้างองค์การ	3.91	0.54	สูง
ภาวะผู้นำ	3.74	0.66	สูง
วัฒนธรรมองค์การ	3.64	0.64	สูง
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.44	0.71	สูง
การจูงใจ	3.40	0.60	ปานกลาง
ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์	3.35	0.62	ปานกลาง
ความสมดุลของชีวิตและงาน	3.66	0.57	สูง
การจัดการความรู้	3.31	0.69	ปานกลาง
ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์โดยรวม	3.56	0.50	สูง

ระดับการพัฒนาทุนมนุษย์ การพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทุนทางสังคม ($\bar{X} = 3.80$) ด้านทุนทางอารมณ์ ($\bar{X} = 3.74$) และด้านทุนทางปัญญา ($\bar{X} = 3.59$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

ระดับการพัฒนาทุนมนุษย์	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
1) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางปัญญา	3.59	0.51	สูง
2) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางสังคม	3.80	0.51	สูง
3) การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทุนทางอารมณ์	3.74	0.50	สูง
ระดับการพัฒนาทุนมนุษย์โดยรวม	3.71	0.45	สูง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ทั้ง 8 ตัวแปร มีค่าความสัมพันธ์พหุคูณกับการพัฒนาทุนมนุษย์เท่ากับ 0.69 และตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติได้อย่างถูกต้องร้อยละ 48 โดยจากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ พบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปรที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยความสมดุลของชีวิตและงาน (X_7 , Beta = 0.31) ปัจจัยการจัดการความรู้ (X_8 , Beta = 0.32) และปัจจัยการจูงใจ (X_5 , Beta = 0.15) โดยเมื่อปัจจัยความสมดุลของชีวิตและงาน ปัจจัยการจัดการความรู้ และปัจจัยการจูงใจ มีการเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้การพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมีการเปลี่ยนแปลงไป 0.31, 0.32 และ 0.15 หน่วย ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์สังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

Model		B	S.E.	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.55	0.14	-	10.75	0.00
	ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ (X ₁)	0.08	0.05	0.10	1.804	0.07
	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (X ₂)	0.08	0.04	0.12	1.88	0.06
	ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ (X ₃)	-0.02	0.05	-0.03	-0.46	0.65
	ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (X ₄)	-0.06	0.04	-0.10	-1.70	0.09
	ปัจจัยด้านการจูงใจ (X ₅)	0.11	0.05	0.15	2.23	0.03*
	ปัจจัยความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ (X ₆)	-0.04	0.05	-0.06	-0.95	0.34
	ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตและงาน (X ₇)	0.25	0.04	0.31	5.67	0.00**
	ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ (X ₈)	0.21	0.04	0.32	4.68	0.00**

R = 0.69, R² = 0.48

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-Depth Interview) จากกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น จำนวน 18 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาตินั้น สามารถสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อสังเกตจากการสัมภาษณ์เพื่อยืนยันปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติที่ใช้ในการวิจัยทั้ง 8 ตัวแปร จากการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติในประเด็นดังกล่าวแล้ว สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นด้วยกับผลการวิจัยดังกล่าวที่พบว่า ปัจจัยทุกปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ 2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ 3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ปัจจัยด้านการจูงใจ 6) ปัจจัยด้านความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ 7) ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิต และงาน และ 8) ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ มีผลกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการตำรวจแห่งชาติ เพราะว่า ปัจจัยดังกล่าว ทั้ง 8 ด้านมีความสำคัญทุกปัจจัยและส่งผลให้เกิดการพัฒนาทุนมนุษย์ในหน่วยงาน

ประเด็นที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อสังเกตจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลและจำเป็นต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จากการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติในประเด็นดังกล่าวแล้ว พอสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ ที่จำเป็นกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยซึ่งช่วยสร้างการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นในสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

2) ระบบการศึกษาและฝึกอบรมที่ดี มีคุณภาพ จะส่งเสริมให้คนเกิดการพัฒนา

3) ทักษะคติ ค่านิยม ในการทำงาน ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร นำใจเอื้อเพื่อแผ่ต่อกัน

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อสังเกตที่ผู้วิจัยได้รับจากการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์ข้อสังเกตจากการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ประเด็นการวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปข้อสังเกต	ความถี่ของผู้ให้ข้อมูล	
		สอดคล้อง	แตกต่าง
ยืนยันปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ ๗ 8 ปัจจัย	เห็นด้วยโดยมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม	18	-
ปัจจัยอื่นๆ ซึ่งมีผลและ/หรือต่อการพัฒนา ทุนมนุษย์ ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้	- การทำงานเป็นทีม - ความสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน - ระบบการศึกษาและฝึกอบรมที่มีคุณภาพ - ทัศนคติ ค่านิยมในการทำงาน	3 2 2 2	-

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ จากผลการวิเคราะห์ระดับการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติโดยรวม ซึ่งพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติและรายด้าน พบว่า ระดับการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นผลมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการอ่าน วิเคราะห์เรื่องราวต่างๆ ก่อนการตัดสินใจลงมือทำทุกครั้ง โดยสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ในหน่วยงานได้สะดวกเพื่อนำความรู้มาพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การหาความรู้จากอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ใฝ่หาความรู้ใหม่จากแหล่งความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการช่วยเหลือกันในการเรียนรู้ คิด และฝึกฝนจนยอมรับข้อเสียของตน แล้วปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น และให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานซึ่งสมาชิกในองค์กรมีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในหน่วยงานให้มีความเป็นหนึ่งเดียวกันได้แน่นแฟ้นมากขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลระดับการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติโดยรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิทยา สุจริตชนารักษ์ (2559: 181-185) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผลการศึกษารายงานพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีการพัฒนาทุนมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีการพัฒนาทุนมนุษย์ในรายด้านอยู่ในระดับมากทุก ๆ ด้าน เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยดังกล่าวพบว่าไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิไลภรณ์ ทังสุภุตติ (2553: ก) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยผลการศึกษารายงานพบว่าสภาพปัจจุบันของการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการดำเนินการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศุภเจตน์ จันทร์สาสน์ (2556: 72-73) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทุนมนุษย์และการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย โดยผลการศึกษารายงานพบว่าการพัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศไทยนั้น ยังคงอยู่ในระดับต่ำ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 มีจำนวน 3 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยความสมดุลของชีวิตและงาน (X_7 , Beta = 0.31) ปัจจัยการจัดการความรู้ (X_8 , Beta = 0.32) และปัจจัยการจูงใจ (X_9 , Beta = 0.15) สามารถนำไปสู่การอภิปรายผลได้ดังนี้

- 1) จากผลการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งพบว่า ปัจจัยความสมดุลของชีวิตและงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะการสร้างสมดุลของชีวิตและงานเป็นปัจจัยซึ่งส่งผลให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี มีสมรรถภาพจิตสูงขึ้น จิตมีคุณภาพมากขึ้น มีความสนใจที่จะศึกษาและทำงานใหม่ๆ ตามความต้องการ

และนำไปสู่ศักยภาพในการปฏิบัติงานของมนุษย์ในที่สุด โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Watthanabut (2017: 14-15) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง The Human Capital Development in Buddhist Way for Preparing of ASEAN Community โดยผลการวิจัยพบว่า การจัดการความสมดุลของชีวิตและงานนั้น เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์สู่การเข้าสู่ชุมชนอาเซียนโดยการใช้วิถีทางพุทธศาสนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ จรัสศรี เพ็ชรคง (2552: ก) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างความสมดุลของชีวิตและงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันชัย สุขตาม (2555: ก) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์วิถีพุทธในยุคโลกาภิวัตน์ โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างความสมดุลของชีวิตและงานเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานในการสร้างประสิทธิภาพของการทำงานในบุคคล

2) จากผลการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งพบว่า ปัจจัยการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะ ปัจจัยการจัดการความรู้เป็นการสร้างบรรยากาศให้ทุกคนมีเสรีภาพและการคิดอย่างอิสระ ซึ่งจะช่วยพัฒนาการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และนำความรู้มาใช้อย่างอิสระและนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้ ทักษะ พฤติency ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มและการตัดสินใจและการแก้ปัญหาของทรัพยากรมนุษย์ โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Moongvicha (2018: 213-214) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Human Capital Development to Promote Thai Traditional Medicine for Medical Treatment in Central North-Eastern Region โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการความรู้เป็นปัจจัยซึ่งมีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในงานแพทย์แผนไทยในพื้นที่ภาคกลาง เหนือ และตะวันออกของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Bontis and Fitz-enz (2002: 212-213) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Intellectual Capital ROI: A Causal Map of Human Capital Antecedents and Consequents โดยผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ของทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบในสมการเชิงโครงสร้างความสามารถในการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Erickson and McCall (2012: 58-66) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำทุนทางปัญญาไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในอุตสาหกรรมบริการ โดยผลการวิจัยพบว่า องค์การควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาทุนทางปัญญาด้วยการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สร้างองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่บุคลากรในองค์การมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

3) จากผลการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งพบว่า ปัจจัยการจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะการจูงใจที่เหมาะสม เช่น การให้รางวัลอย่างเหมาะสม การยกย่องชมเชยผู้ที่มีความสามารถ และการพัฒนาการมอบหมายงานที่ท้าทายนั้น จะนำไปสู่การสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาตนเองของทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการขององค์กร โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Suhonen and Paasivaara (2011: 246-247) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Factors of human capital related to project success in health care work units โดยผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานที่เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะของผู้ที่มีทุนมนุษย์จะมีความสัมพันธ์กับการได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และมีความสัมพันธ์กับผลผลิตขององค์กรด้วยเช่นกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กรบริหารส่วนตำบล กลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ (2555: ก-ข) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจูงใจอย่างเหมาะสมนั้น เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งมีผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัยผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัยด้านความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิต และงาน และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ มีผลกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการตำรวจแห่งชาติ นอกจากนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักยังมีความเห็นเพิ่มเติมอีกว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา-ผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยระบบการศึกษาและฝึกอบรมที่ดีมีคุณภาพ และปัจจัยทัศนคติ และค่านิยมในการทำงาน เป็นปัจจัยเพิ่มเติมอื่นๆ ที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ของกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากปัจจัยที่เพิ่มเติมดังกล่าวนี้ เป็นกลุ่มปัจจัยซึ่งส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ โดยปัจจัยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันนั้น เป็นปัจจัยซึ่งช่วยสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีม ในขณะที่ปัจจัยระบบการศึกษาและฝึกอบรมที่ดี มีคุณภาพ จะส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์ของกองบัญชาการตำรวจแห่งชาติเกิดการพัฒนาเพื่อเป็นทุนมนุษย์ให้แก่องค์กรที่มีศักยภาพสูงต่อไป และปัจจัยทัศนคติ และค่านิยมในการทำงานจะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานให้มีความเข้าใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน และส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี โดยผลการวิจัยดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2555: ก-ข) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยระบบการศึกษาและฝึกอบรมที่ดีมีคุณภาพ และปัจจัยทัศนคติ ค่านิยมในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เอกสารอ้างอิง

- จรัสศรี เพ็ชรคง. 2552. การพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. 2556. "การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน." วารสารนักบริหาร 32 (4): 103-109.
- พิชาย รัตนดิถ ฤ กุเกิด. 2552. องค์การและการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ: ซิงค์บียอนด์บุ๊ก.
- วิทยา สุจริตธนาภิษ. 2559. "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น." วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี 8 (1): 181-185.
- วันชัย สุขตาม. 2555. การพัฒนาทุนมนุษย์วิถีพุทธในยุคโลกาภิวัตน์. ดุษฎีนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วัลยาภรณ์ ทังสุภูติ. 2553. การพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการจัดการความรู้. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภเจตน์ จันทรสาสน์. 2556. "ทุนมนุษย์และการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย." วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 13 (2): 72-82.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555. รายงานการวิจัยโครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: บริษัท เอพีเอ็มกรุ๊ปโซลูชั่น จำกัด.
- เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. 2558. การพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์. ดุษฎีนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- Aldag, R., and Stearns, T. 1987. **Management**. Ohio: South-Western.
- Alderfer, C. 1972. **Existence relatedness and growth, Haman needs in organization setting**. New York: Free Press.
- Barnard, B. 1974. **The functions of the executive**. Cambridge: Harvard University.
- Bassi, L. and McMurrer, D. 2007. "Maximizing Your Return on People." **Harvard Business Review** 85 (3): 115-123.
- Becker, G. 1992. "The economic way of looking at life." **Nobel Lecture** 3 (1): 38-56.
- Bontis, N. and Fitz-enz, J. 2002. "Intellectual Capital ROI: A Causal Map of Human Capital Antecedents and Con sequents." **Journal of Intellectual Capital** 3: 223-247.
- Cameron, K. and Quinn, R. 1999. **Diagnosing and Changing Organization Culture: Base on Competing Value Framework**. Michigan: Addison-Wesley.
- Daft, R. 1992. **Organization Theory and design**. 4th ed. Minnesota: West.
- Dess, G. and Picken, J. 1999. **Beyond productivity: How leading companies achieve superior performance by leveraging their human capital**. New York: American Management Association.
- Erickson, G. and McCall, M. 2012. "Using Intellectual Capital to Enhance Performance in the Hospitality Industry." **Advances in Competitiveness Research** 20 (1/2): 58-66.
- Goode, R. 1959. "Adding to the Stock of Physical and Human Capital." **The American Economic Review** 49 (2): 147-155.
- Gratton, L. and Ghoshal, S. 2003. "Managing personal human capital: New ethos for the volunteer employee." **European Management Journal** 21 (1): 1-10.
- Greenhaus, J., Collins, K., and Shaw, J. 2003. "The relation between work-family balance and quality of life." **Journal of Vocational Behavior** 63 3: 510-513.
- Hall, B. 2008. **The new human capital strategy: Improving the value of your most investment-year after year**. New York: AMACOM.
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. 1959. **The motivation to work**. New York: McGraw-Hill.
- Hersey, P. and Johnson, D. 1997. **Organization of the Future**. New York: The Peter F. Dureka Foundation.
- Leggatt, S. and Dwyer, J. 2003. "Factors Supporting High Performance in Health Care Organization." In National Institute of Clinical Studies." **Melbourne: Health Management Group at La Trobe University** 14 (2): 9-21.
- Maier, R. 2007. **Knowledge Management Systems: Information and Communication Technologies for Knowledge Management**. 3rd ed. New York: Springer.
- Marquardt, M. 1996. **Building the Learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success**. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. 1970. **Motivation and personality**. New York: Harper and Row.
- McClelland, D. 1961. **The Achieving society**. New York: D. Van Nostrand.
- Mintzberg, H. 2003. **The Strategy Process: Concept, Contexts, Cases**. London: Pearson Education.

- Moongvicha, S. 2018. "Human Capital Development to Promote Thai Traditional Medicine for Medical Treatment in Central North-Eastern Region." **PSAKU International Journal of Interdisciplinary Research** 7 (1): 121-131.
- Watthanabut, B. 2017. "The Human Capital Development in Buddhist Way for Preparing of ASEAN Community." **Asian Political Science Review** 1 (1): 14-18.
- OECD. 2007. **Guidelines for Multinational Enterprises**. Retrieved from www.oecd.org/topic/0,2686,en_2649_34889_1_1_1_1_37439,00.html.
- Perrow, C. 1967. "A Framework for the Comparative Analysis of Organization." **American Sociological Review** 32 (2): 194-208.
- Robbins, S. 1990. **Organization Theory: Structure Design and Application**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Roos, G. and Ross, J. 1997. **Human Capital and Value Creation for human asset in organization**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J., Jr. 2002. **Management**. 7th ed. New York: Addison-Wiley.
- Schein, E. 1992. **Organization Culture and Leadership**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schultz, T. 1961. "Investment in human capital." **The American Economic Review** 1 (2): 1-17.
- Suhonen, M., and Paasivaara, L. 2011. "Factors of human capital related to project success in health care work units." **Journal of Nursing Management** 19 (1): 246-253.
- Thompson, J. 1967. **Organization in Action: Social Science Bases of Administrative**. New York: McGraw-Hill.
- Walton, R. 1973. "Quality of Working Life: What is it?." **Slone Management Review** 15: 11-12.
- Weatherly, L. 2003. "Human Capital: The Asset, Measuring and Managing Human Capital: A Strategies." **Imperative for HR.SHRM Research Quarterly** 15 (3): 1-7.
- Woodward, J. 1994. **Industrial Organization Theory and Practice**. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press.
- Yamane, T. 1973. **Statistics: An introductory analysis** 3rd ed. New York: Harper & Row.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Factors Influencing Knowledge Management: Case study at Phra Nakhon Si Ayutthaya Cooperative Office

ลัดดาวัลย์ สำราญ / Laddawan Someran

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ / Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand
E-mail: noinoi5202@gmail.com

ไสรยา สุภาพล / Soraya Supaphol

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ / Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand
E-mail: soraya_784@hotmail.com

อมรรัตน์ ทัดจันทิก / Amornrut Tudjuntuk

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ / Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand
E-mail: amornrut-2@hotmail.com

จิราพร พรหมภักดี / Chiraphon Phomphakdi

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ / Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand
E-mail: Jiraporn.phomphakdi@gmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 27 ธันวาคม 2561 แก้ไข 2 มกราคม 2562 ตอรับ 3 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยโครงสร้างองค์กร ปัจจัยการบริหารจัดการ ปัจจัยบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 53 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น โดยกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการ

ความรู้ ประกอบด้วย ปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยภาวะผู้นำ ซึ่งสามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ร้อยละ 57.50

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, การเสริมแรงและการจูงใจ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, ภาวะผู้นำ

Abstract

This research aimed to study the organizational structure factor, management factor, organizational climate and cultural factor, leadership factor, information technology factor and reinforcing and motivating factor those influence knowledge management of Phra Nakhon Si Ayutthaya Cooperative Office. The sample consisted of 53 staff members of Phra Nakhon Si Ayutthaya Cooperative Office. The questionnaire was used as an instrument in this study. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis. The significance level was set at 0.05. The results were that the respondents had high levels of opinion toward the knowledge management. The hypothesis testing showed that those factors influencing knowledge management consisted of reinforcement and motivation factor, information technology factor and leadership factor. The results of this study can be used to predict the knowledge management of the cooperative office up to 57.50 percent.

Keywords: Reinforcement and Motivation, Information Technology, Leadership, Knowledge Management

บทนำ

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่องค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และสามารถพัฒนาตนเองให้กลายเป็นผู้รู้ และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และทำให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันสูงสุด (วิจารณ์ พานิช, 2548) ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องปรับตัวเข้าสู่การจัดการความรู้ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นไปในลักษณะโลกาภิวัตน์ การแข่งขันมีความรุนแรงสูงขึ้นทำให้การบริหารจัดการ กลยุทธ์หรือเทคโนโลยีไม่เพียงพอต่อความต้องการแล้วจึงจำเป็นต้องพัฒนาตลอดเวลาไม่หยุดนิ่งและพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทาย โดยการจัดการความรู้ คือ องค์กรที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีความสนใจใฝ่รู้ กระตือรือร้น และพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป้าหมายของการจัดการความรู้ขณะนี้เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็วมาก การที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในอดีตไม่จำเป็นว่าจะต้องเก่งในปัจจุบัน สิ่งสำคัญบุคลากรจะต้องมีความตั้งใจที่จะพัฒนาโดยพร้อมที่จะเรียนรู้พร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทาย มุ่งการทำงานเป็นทีม รู้จักวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ทดลองและค้นหาแนวทางใหม่ และมีการถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นผู้สนับสนุนการรวมกลุ่มเกษตรกรเข้มแข็ง เป็นศูนย์กลางและกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนอย่างยั่งยืน (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2560) และมีสำนักงานสหกรณ์ประจำจังหวัดอยู่ทั่วประเทศ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นสำนักงานสหกรณ์ที่มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนที่เน้นให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะเล็งเห็นว่าการจัดการความรู้เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งวิสัยทัศน์ของสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ “เป็นองค์กรเรียนรู้ สู่ระบบสารสนเทศก้าวหน้า พัฒนาสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรให้พึ่งพาตนเองได้ให้การสนับสนุนการท่องเที่ยว” (สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2560) ดังนั้น สำนักงานสหกรณ์จังหวัด พระนครศรีอยุธยา จึงมีนโยบายต้องพัฒนาองค์กรให้สามารถเป็นองค์กรที่มีการจัดการความรู้ และเพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงานทั้งข้าราชการและลูกจ้างให้มีศักยภาพและความพร้อม เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับการเป็นองค์กรเรียนรู้

ในการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ นั้นทะ บุตรน้อย (2554) ถาวรชาติ และคณะ (2555) สุมาลี บุญเรือง และ ศราวุธ สังข์วรรณ (2560) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ประกอบด้วยหลายตัว เช่น ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ปัจจัยการบริหารจัดการ ปัจจัยบรรยากาศและวัฒนธรรม ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นองค์ประกอบของการจัดการความรู้ทั้งสิ้น ดังนั้น หากสามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะทำให้สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทราบแนวทางในการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อการปรับเปลี่ยนตนเอง การปรับองค์การสู่การเป็นจัดการความรู้ และสามารถกำหนดมาตรการได้ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ การความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล ความรู้และข่าวสารต่างๆ อย่างใกล้ชิดให้เข้ามาอยู่ด้วยกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นเครื่องมือ และสามารถสื่อสารกันได้ในเวลาต่อมา ความสำคัญและความจำเป็นของเครื่องมือในการจัดการ (Management Tools) ได้เข้ามามีบทบาทช่วยในการบริหารงานภายในองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมกับการขับเคลื่อนของสังคมที่มีการพัฒนามากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ ทั้งองค์กรต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ รับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ปัจจัยการบริหารจัดการ ปัจจัยบรรยากาศและวัฒนธรรม ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการศึกษาแนวคิดทางทฤษฎีและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากสุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ (2548) และ วิจารณ์ พานิช (2548) ผู้วิจัยได้นำมาเปรียบเทียบเพื่อดูความเหมือนกันและความต่างกันของแต่ละด้านเพื่อเป็นแนวทางที่จะสังเคราะห์ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้แนวทางที่เกี่ยวกับลักษณะ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ จะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ต่อการจัดการความรู้ซึ่งแต่ละด้าน มีรายละเอียด ดังนี้ 1. ด้านโครงสร้างขององค์กร คือ แบบลักษณะวิธีการปฏิบัติงานในองค์กรซึ่งถูกกำหนดขึ้นในองค์กรเพื่องานประสบความสำเร็จการจัดโครงสร้างขององค์กรในสถานศึกษาจะเป็นลักษณะ วิธีการปฏิบัติในสถานศึกษาที่เกิดจากพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารใช้หลักการของระบบ 2. ด้านการบริหารจัดการ คือ การจัดการภายในองค์กร ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้สนับสนุน และนิเทศการทำงานในแต่ละวันของแต่ละบุคคลและคณะจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักการของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนผู้ร่วมงานให้มีการพัฒนา และช่วยให้ผู้ร่วมงานบูรณาการสิ่งที่พวกเขาต้องเรียนรู้ให้สามารถร่วมกันคิดเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่คาดหวังรวมทั้งใช้วิธีการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า 3. ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรม คือ มีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนและเสริมสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ที่ได้เน้นเรื่องการกระจายอำนาจไปสู่สถานศึกษาและการบริหารแบบมีส่วนร่วม เพื่อมุ่งหวังให้

บุคลากรในองค์กรมีความอิสระในการทำงาน การเรียนรู้และการตัดสินใจ ให้ความร่วมมือ มีความไว้วางใจ และยอมรับซึ่งกันและกัน สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญของการจัดการความรู้ ซึ่งจะเห็นได้ว่า บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ 4. ด้านภาวะผู้นำ คือ ในองค์กรทุกองค์กรจะมีผู้นำซึ่งเป็นผู้ที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามจุดหมาย ผู้บริหารที่ดีจะต้องเป็นผู้นำที่ดี สถานการณ์ คน และองค์กรต้องการผู้นำ การพัฒนาบุคคลให้ ประสบผลสำเร็จในฐานะผู้นำและช่วยเหลือคนอื่นให้สามารถปฏิบัติเหมือนกับตนเองได้นับเป็นงานที่ท้าทายอย่างยิ่งของผู้นำด้วย ผู้นำเป็นผู้นำสำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรมีคุณภาพ 5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญยิ่งต่อสังคมและองค์กร มีการเรียนรู้โดยผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้ทันกับยุคข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์จะช่วยสนับสนุนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานในกระบวนการเรียนรู้เป็นอย่างรวดเร็วทั่วถึงและส่งเสริมต่อการจัดการความรู้ และ 6. ด้านการเสริมแรงและการจูงใจ คือ คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดทั้งนี้ก็เพราะว่าคนมีศักยภาพและความสามารถที่จะเรียนรู้คนเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดการกับข้อมูลข่าวสารให้กลายเป็นความรู้ที่มีคุณค่าทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เข้าใจสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน ดังนั้นการเสริมแรงและการจูงใจนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ และช่วยส่งเสริมการจัดการการเรียนรู้

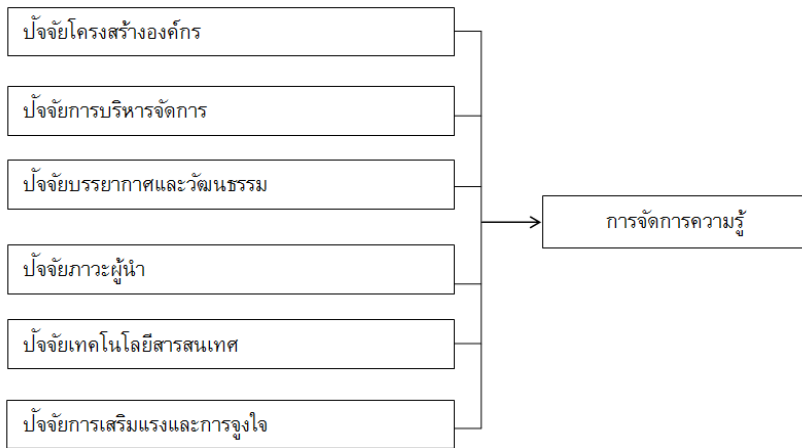
การจัดการความรู้ กล่าวคือ เจษฎา นกน้อย (2552) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรมและการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้เพื่อให้เกิดการแพร่กระจายและไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และ น้ำทิพย์ วิภาวิน และ นงเยาว์ เปรมกมลเนตร (2551) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า หมายถึง แนวปฏิบัติที่ต้องกระทำให้ในการบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นต่อการสร้างความรู้ใหม่ และเผยแพร่ความรู้เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนรู้อย่างร่วมกัน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาค่าได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างนวัตกรรมโดยกระบวนการของการจัดการความรู้ต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กร สรุปการจัดการความรู้หมายถึง เครื่องมือสำคัญเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในระดับปัจเจกบุคคลระดับกลุ่ม และระดับองค์กร เพราะการเรียนรู้เป็นเครื่องมือทรงพลังที่ถูกนำมาใช้ในการเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรก้าวเดินไปสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืน และมีการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรภายในองค์กรถือว่าเป็นส่วนสำคัญของการจัดการความรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับงานวิจัยที่มีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผ่านมามีผู้ศึกษาหลายคน สามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ เช่น อุดลเดช ถาวรชาติ และคณะ (2555) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จุฬาลักษณ์ เตชะวิวัฒนะกิจกุล (2555) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด สำนักงานใหญ่ สุมาลี บุญเรือง และศราวุธ สังข์วรรณะ (2560) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย รัตนดา ดาทองเสน และ สรายุทธ์ เศรษฐขจร (2559) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 และ นันทะ บุตรน้อย (2554) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

กรอบแนวคิดการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปและสร้างกรอบแนวความคิดที่ใช้ในงานวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานชั่วคราว ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 60 คน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 53 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (สุวิมล ตีรกานนท์, 2544) กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มตามตำแหน่งงาน ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาในครั้งนี้ ได้นำเครื่องมือมาใช้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะโครงสร้างประกอบไปด้วยคำถามชนิดปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) และการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นที่แต่ละด้าน ดังนี้ 4.50-5.00 (เห็นด้วยมากที่สุด) 3.50-4.49 (เห็นด้วยมาก) 2.50-3.49 (เห็นด้วยปานกลาง) 1.50-2.49 (เห็นด้วยน้อย) และ 1.00-1.49 (เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ทั้งนี้แบบสอบถามมีค่าความตรงตามเนื้อหา โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค พบว่า ทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.965 จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) สถิติเชิงอนุมาน (Influential statistic) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 ส่วนมากมีอายุ 30-39 ปี, อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 ส่วนมากมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 5-9 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน ข้าราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80

ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07, S.D. = 0.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัย

ภาวะผู้นำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18, S.D. = 0.48$) เป็นอันดับที่หนึ่ง ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06, S.D. = 0.34$) เป็นอันดับที่สอง ปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06, S.D. = 0.38$) เป็นอันดับที่สาม ปัจจัยการบริหารจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04, S.D. = 0.36$) เป็นอันดับที่สี่ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03, S.D. = 0.41$) เป็นอันดับที่ห้าและอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยบรรยากาศและวัฒนธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02, S.D. = 0.39$)

ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์การจัดการความรู้ การจัดการความรู้โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99, S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ บุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้มา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04, S.D. = 0.65$) เป็นอันดับที่หนึ่ง มีการจัดเก็บความรู้เป็นระบบสามารถใช้ความรู้ได้ถูกต้องรวดเร็วและตรงเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02, S.D. = 0.60$) เป็นอันดับที่สอง สำนักงานมีการแสวงหาความรู้ภายในและภายนอกกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00, S.D. = 0.59$) เป็นอันดับที่สาม มีการใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลายในการถ่ายทอดและใช้ประโยชน์จากความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98, S.D. = 0.60$) เป็นอันดับที่สี่และอันดับสุดท้าย คือ สำนักงานมีรวบรวมและพัฒนาความรู้ใหม่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91, S.D. = 0.56$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ในการวิเคราะห์การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยที่เทคนิควิธีการนี้มีเงื่อนไขที่ทำได้ดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุด จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เสมอ
2. การตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.500-0.681 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.468-2.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ
3. การตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.393-0.674 (r น้อยกว่า 0.80) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ซึ่งปรากฏว่า ทุกคู่มีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหา Multicollinearity
4. ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 1.952 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50-2.50 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) แสดงว่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน

เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงของการจัดการความรู้

ปัจจัยส่งผลต่อ การจัดการความรู้	การจัดการความรู้			t	p
	B	SE	β		
Constant	-0.57	0.55		-1.03	0.31
ปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ	0.31	0.16	0.25	1.95*	0.05
ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.45	0.15	0.33	3.01**	0.00
ปัจจัยภาวะผู้นำ	0.35	0.11	0.36	3.14**	0.00
Adjust R Square = 0.575	R = 0.774	R Square = 0.599	Durbin-Watson = 1.952		

*p <.05, **p <.01

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยที่ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 57.50 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.575 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยภาวะผู้นำ มีค่า $\beta = 0.25, 0.33$ และ 0.36 ตามลำดับ แสดงว่า ปัจจัยโครงสร้าง ปัจจัยการบริหารจัดการ ปัจจัยบรรยากาศและวัฒนธรรม ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ มีอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยโครงสร้าง ปัจจัยการบริหารจัดการ ปัจจัยบรรยากาศและวัฒนธรรม ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ มีอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ ผลการวิจัยพบว่า มี 3 ด้านที่สามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ ได้แก่ ปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยภาวะผู้นำ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยการเสริมแรงและการจูงใจ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้เพราะสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการทำงานที่เป็นระบบ เมื่องานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ สำนักงานฯ ก็มีการยกย่อง ชมเชย ให้แก่บุคลากรทุกคนที่แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และนอกจากนี้รูปแบบการทำงานของสำนักงานยังทำงานด้วยระบบประชาธิปไตย โดยการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสามารถยอมรับความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้บุคลากรทุกคนเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดุลเดช ถาวรชาติ และคณะ (2555) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานสามารถพยากรณ์กับการจัดการความรู้ของบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ เตชะวิวัฒนะกิจกุล (2555) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด สำนักงานใหญ่ที่พบว่า แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้

ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้เพราะสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในระบบการทำงาน ทำให้ง่ายต่อการทำงานของบุคลากร และบุคลากรเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้บุคลากรในสำนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลงานที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดุลเดช ถาวรชาติ และคณะ (2555) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลสามารถร่วมพยากรณ์กับการจัดการความรู้ของบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี บุญเรือง และ ศราวุธ สังข์วรรณะ (2560) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อการจัดการความรู้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ดาทองเสน และ สราวุธ เศรษฐจร (2559) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดการความรู้ของสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ที่พบว่า ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลทางบวกต่อกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้

ปัจจัยภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ กรณีศึกษา สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้เพราะสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถและเป็นแบบอย่างที่ดีในการจัดการความรู้ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังคอยกำกับดูแลทั้งการทำงานของพนักงานและดูแลสำนักงานให้เป็นไปตามแผนหรือโครงการที่วางไว้อย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งผู้บริหารยังมีความเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นอยากทำงานจนทำให้เกิดการพัฒนาตนเองในการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดุลเดช

ถาวรชาติ และคณะ (2555) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่พบว่า การสนับสนุนของผู้นำมีอิทธิพลสามารถร่วมพยากณ์กับการจัดการความรู้ของบุคลากร รวมถึงผลการศึกษาของ สุมาลี บุญเรือง และ ศราวุธ สังข์วรรณะ (2560) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่พบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อการจัดการความรู้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทะ บุตรน้อย (2554) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่พบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อการจัดการความรู้

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการเสริมแรงและการจูงใจบุคลากร ผู้บริหารควรมีหาแนวทางในการจะพัฒนาความสามารถในการจัดความรู้ให้มีศักยภาพมากขึ้น อีกทั้งส่งเสริมให้บุคลากรให้บุคลากรกล้าตัดสินใจงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการรวบรวมความรู้ไว้เป็นฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตและปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และจัดทำระบบฐานข้อมูลให้ง่ายต่อการนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ด้านภาวะผู้นำ ผู้บริหารควรเปิดโอกาสในบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ขององค์กรในทุกขั้นตอน เพื่อเชื่อมโยงสิ่งที่เป็นความรู้ การปรับปรุงและบูรณาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2560. **วิสัยทัศน์กรมส่งเสริมสหกรณ์ ระยะ 20 ปี**. สืบค้นจาก www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/about-cpd/info-cpd/vision.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬาลักษณ์ เตชะวิวัฒนะกิจกุล. 2555. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจษฎา นกน้อย. 2552. **วารสารนันทารศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพลส.
- นันทะ บุตรน้อย. 2554. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน และ นางเยาว์ เปรมกมลเนตร. 2551. **นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- รัตนา ดาทองเสน และ สรายุทธ์ เศรษฐขจร. 2559. **“ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยะละ เขต 1.” วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี 8 (2): 44-56.**
- วิจารณ์ พานิช. 2548. **การจัดการความรู้กับการบริหารราชการไทย**. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2560. **วิสัยทัศน์**. สืบค้นจาก web.cpd.go.th/ayutthaya/index.php/about/vision.
- สุมาลี บุญเรือง และ ศราวุธ สังข์วรรณะ. 2560. **“ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.” วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์ 6 (4): 225-237.**

สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์. 2548. การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: ก. พลพิมพ์.

สุวิมล ติรกานนท์. 2544. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อดุลเดช ถาวรชาติ, ไพศาล สรรสรวิสุทธิ์ และ พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง. 2555. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.” วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 7 (20): 123-136.

ปัจจัยส่วนผสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร

Market Mix Factors to the Decision Process, Choosing the Project Type of the People's Bank Loan, the Government Savings Bank, Chumphon

สิริรัก บุญมี / Sirirak Boonmee

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร / King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Prince of Chumphon Campus, Thailand

E-mail: bow_sirirak@hotmail.com

ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ / Chanathat Boonrattanakitthummi

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร / King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Prince of Chumphon Campus, Thailand

E-mail: b.dr.chanathat2013@gmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 11 กรกฎาคม 2561 แก้ไข 4 มกราคม 2562 ตอรับ 18 กุมภาพันธ์ 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยส่วนผสมการตลาดส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบระหว่างปัจจัยส่วนผสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพรใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพรจำนวน 2,866 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีจำนวนประชากรโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของทาโร่ ได้จำนวน 400 คนตามเทคนิคความถูกต้องของข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามที่มีค่าแอลฟามากกว่า 0.7 และทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามใช้วิธีสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แอลฟาของคอร์นบาร์คโดยการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่มีมาตรวัดแบบช่วงได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.981 ผลการวิจัยพบว่าผลิตภัณฑ์สินเชื่อ การส่งเสริมการตลาด พนักงานธนาคารผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการของธนาคาร กระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร และผลผลิตภาพและคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด, กระบวนการตัดสินใจ, สินเชื่อ, โครงการธนาคารประชาชน

Abstract

Research on the marketing mix factors affect the decision process, choosing the project type of the people's bank loan, the Government Savings Bank. Chumphon is a quantitative research objective is to study the impact between marketing mix factors to the decision process, choosing the project type of the people's bank

loan, the Government Savings Bank. Chumphon using the questionnaire as a tool to explore the reviews from customers using the service, the people's Bank project loans the Government Savings Bank. Chumphon province number of 2,866 people by defining the size of the sample population used in this research study. Define the sample population using formula to determine a sample of 400 people of taro, according to tricks, the accuracy of the data by using the threshold questions have more than 0.7 alpha value and tested reliability of correlation coefficient method, equal to 0.981 research found that loan products to promote, market or Bank provider. The property and services of the Bank Overview Processes and services of the Bank. Quality and productivity, and statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Market Mix Factor, Decision-Making Process, Loan, People's Bank Project

บทนำ

สืบเนื่องจากการที่ธนาคารออมสินได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้ดำเนินงานโครงการภายใต้ชื่อ “สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ยากจนและขาดโอกาสทางการเงินให้ได้รับการทางการเงินและสนับสนุนอื่นเพิ่มเติมเพื่อพัฒนายกระดับศักยภาพในการประกอบอาชีพ คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อความมั่นคงและยั่งยืนทางเศรษฐกิจของประเทศด้วย ประกอบกับธนาคารออมสินนั้นเป็นสถาบันการเงินรัฐวิสาหกิจที่มีศักยภาพเพียงพอในการดำเนินการโครงการดังกล่าวเพราะธนาคารออมสินมีประสบการณ์ในการให้บริการสินเชื่อและมีสาขาให้บริการกระจายอยู่ทั่วประเทศ จึงสามารถที่จะดำเนินงานโครงการดังกล่าวได้ถึงกลุ่มเป้าหมายได้

สินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนเป็นสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้ของผู้มีรายได้น้อยลดปัญหาการว่างงาน มียังการจัดการฝึกอบรมความรู้เพื่อพัฒนาอาชีพแก่ผู้ที่ประกอบกิจการ และพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองหรือครอบครัวให้ดีขึ้น ดังนั้นโครงการสินเชื่อประเภทนี้มีความสนใจเข้าร่วมโครงการจากประชาชนทั่วประเทศเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการปล่อยเงินกู้โดยไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เพียงแต่ใช้บุคคลค้ำประกันเท่านั้น ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อยเมื่อเทียบกับรายจ่าย กล่าวคือ ประชาชนกลุ่มนี้มักจะมีรายจ่ายเพื่อการดำรงชีพสูง อาทิเช่น รายจ่ายเพื่อการบริโภค รายจ่ายในการเช่าหรือซื้อที่อยู่อาศัย รายจ่ายเพื่อการศึกษาของบุตร เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจมีภาระหนี้สินจากแหล่งเงินกู้ต่าง ๆ ด้วย ทำให้มีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อรายจ่ายเพื่อการดำรงชีพ ซึ่งประชาชนกลุ่มนี้ถือว่าเป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายของโครงการ (ไพฑูริศ เอกจริยกร, 2554) ในด้านผลการดำเนินงานการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในจังหวัดชุมพรนั้น จำนวนผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อและผ่านการอนุมัตินั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 18,156 ราย คิดเป็นจำนวนเงินให้กู้ 406.38 ล้านบาท ซึ่งถือได้ว่าเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการมาขอใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารออมสินในปริมาณที่สูง โดยมีผู้ขอสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในเขตจังหวัดชุมพร สินเชื่อรวมทั้งสิ้นจำนวน 2,866 ราย (ธนาคารออมสิน, 2557)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยส่วนประสมการตลาดส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร โดยรวบรวมวรรณกรรม ดังนี้ ปัจจัยส่วน

ประสบการณ์ตลาด หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า 8 ด้าน (8Ps) (Kotler & Armstrong, 2007) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ในงานวิจัยนี้หมายถึง สินเชื่อโครงการประชาชน การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ วงเงินให้กู้ จำนวนปีที่ให้กู้เงิน รายละเอียดและคุณสมบัติของผู้ที่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนกับธนาคารออมสิน

(2) ด้านราคา (Price) ในงานวิจัยนี้หมายถึง อัตราดอกเบี้ย (Interest Rate) กู้เงินของสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน โดยกำหนดที่ร้อยละ 0.5 ต่อเดือน สำหรับวงเงินกู้ไม่เกิน 30,000 บาท และอัตราร้อยละ 0.75 ต่อเดือน สำหรับวงเงินกู้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป แต่ไม่เกิน 200,000 บาท

(3) ด้านสถานที่ (Place) ในงานวิจัยนี้หมายถึง ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและการให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Service channels and Knowledge Distribution) ช่องทางการให้บริการสินเชื่อที่ธนาคาร หรือสถานที่ไปให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร

(4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ในงานวิจัยนี้หมายถึง การลดอัตราดอกเบี้ยกู้เงินของสินเชื่อจากอัตราร้อยละ 0.75 ต่อเดือน เป็นร้อยละ 0.5 ต่อเดือน แก่ผู้มาใช้บริการที่ส่งชำระหนี้ดี ตั้งแต่วันที่ 13 เป็นต้นไปจนถึงงวดสุดท้าย

(5) ด้านบุคลากร/ทรัพยากรบุคคล (People) ในงานวิจัยนี้หมายถึง พนักงานธนาคารในที่นี่คือพนักงานให้บริการมีความสุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้ความรู้ที่เกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนได้อย่างชัดเจน

(6) ด้านกายภาพ (Physical Evidence/Environment and Presentation) ในงานวิจัยนี้หมายถึง สถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการของธนาคาร สถานที่ของธนาคารมีความสะดวกสบายต่อการมาใช้บริการ สะอาด มีที่จอดรถเพียงพอ กับความต้องการ และมีบรรยากาศในการให้บริการดี

(7) ด้านกระบวนการทำงาน (Process) ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ซึ่งรวมถึงกระบวนการทำงานการพิจารณาสินเชื่อมีความรวดเร็ว และมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน มีการตรวจสอบรายได้ ตรวจสอบสถานที่ประกอบอาชีพ และตรวจสอบหลักประกัน

(8) ด้านผลิตภาพและคุณภาพ (Productivity and Quality) ผลิตภาพ คือ ปริมาณการให้บริการอนุมัติสินเชื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ รวดเร็ว หรืออนุมัติสินเชื่อให้ได้จำนวนมากที่สุด ส่วนคุณภาพจะเป็นส่วนกลับกัน จากประสิทธิผล กระบวนการตัดสินใจ หมายถึง การที่ลูกค้าผู้ซึ่งต้องการใช้บริการสินเชื่อได้พิจารณาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ตาม กระบวนการตัดสินใจ และเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ (Kotler & Kevin, 2010)

(1) การรับรู้ปัญหา (problem of need recognition) หมายถึง ลูกค้าจะรับรู้ปัญหาและความจำเป็นหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องมาใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน โดยการได้รับสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอก จนเกิดความต้องการที่จะหาสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาช่วยแก้ปัญหา

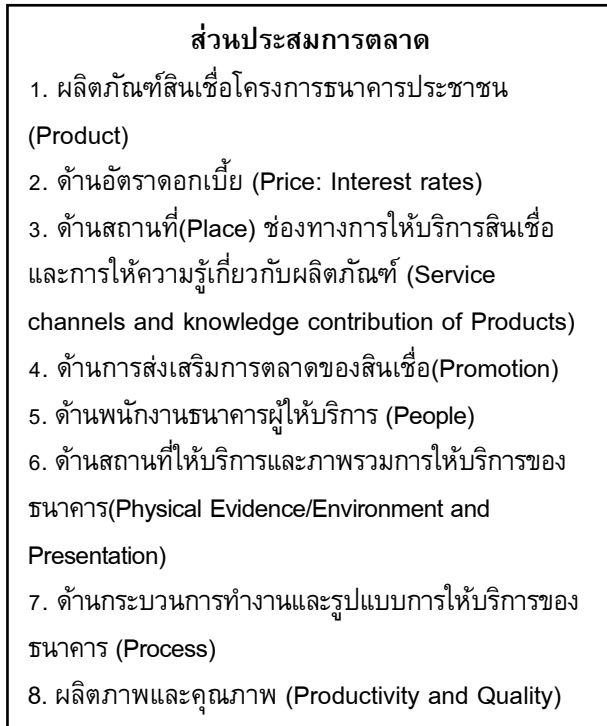
(2) การแสวงหาข้อมูล (search of information) ลูกค้าจะทำการหาข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จากแหล่งข้อมูลภายในของธนาคารออมสิน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมาประกอบด้วย เพื่อช่วยในการตัดสินใจ

(3) การประเมินทางเลือก (alternative evaluation) คือการที่ลูกค้าจะนำข้อมูลที่ได้นำมาพิจารณาและประเมินผลทางเลือก เพื่อเลือกใช้บริการสินเชื่อที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

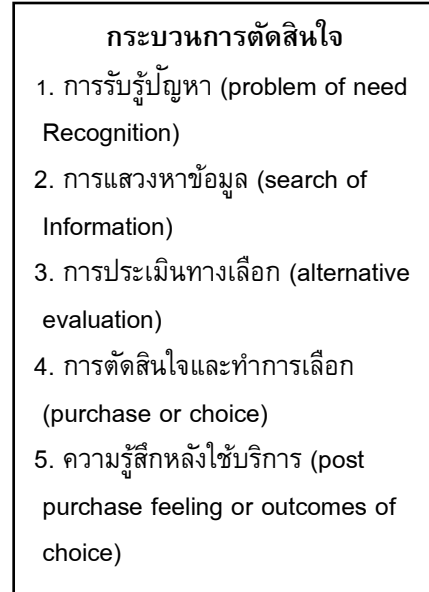
(4) การตัดสินใจและการเลือก (purchase or choice) เป็นการตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่งพร้อมกับดำเนินการ เพื่อให้ได้ทางเลือกนั้นมา

(5) ความรู้สึกหลังใช้บริการ (post purchase feeling or outcomes of choice) เป็นความรู้สึกภายนอก หลังจากผู้บริโภคลูกค้าได้เลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนแล้ว ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วิธีการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ได้จำนวน 400 คนใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามโดยมีเนื้อหาครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการมาใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย คาทามปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ตอนที่ 2 ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์เบื้องต้นกับลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ ประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ข้อมูลทุติยภูมิ ได้ค้นคว้าจากตำรา วารสาร รายงาน เอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เบื้องต้น ผู้วิจัยได้เก็บ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพรใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Black, 2006) และ การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์ถดถอย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาผลกระทบระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภท โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพรพบว่าสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้านการส่งเสริมการตลาดของสินเชื่อ ด้านพนักงานธนาคารผู้ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการของธนาคาร ด้านกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร และด้านผลิตภาพและคุณภาพมีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 43.024$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.457 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับ ตัวแปรตาม คือ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ซึ่งมีผลงานจะสอดคล้องกับผลงานของเกศนภา กาบแก้ว (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขานนนางพิม จังหวัดสุพรรณบุรี ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้านการส่งเสริมการตลาดของสินเชื่อ ด้านพนักงานธนาคารผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการของธนาคาร ด้านกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร และด้านผลิตภาพและคุณภาพมีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร

ตัวแปรอิสระ	กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร ออมสิน จังหวัดชุมพร		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	1.213	0.161	7.543	0.000*
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อโครงการ	0.152	0.035	4.343	0.000*
อัตราดอกเบี้ย	0.039	0.033	1.182	0.238 ^{NS}
ช่องทางการให้บริการสินเชื่อ	0.059	0.031	1.882	0.061 ^{NS}
การส่งเสริมการตลาดของสินเชื่อ	0.088	0.029	3.031	0.003*
พนักงานธนาคารผู้ให้บริการ	0.090	0.034	2.619	0.009*
สถานที่ให้บริการและภาพรวม	0.102	0.035	2.924	0.004*
กระบวนการทำงานและรูปแบบ	0.120	0.028	4.290	0.000*
ผลิตภาพและคุณภาพ	0.049	0.031	1.591	0.112 ^{NS}

$F = 43.024^*$ $p = 0.000$ $Adj R^2 = 0.457$

* $P < .05$

จากตารางที่ 1 พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinerarity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinerarity โดยใช้ VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระด้านผลการดำเนินงาน เช่น ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้านการส่งเสริมการตลาดของสินเชื่อ ด้านพนักงานธนาคารผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการของธนาคาร ด้านกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร และด้านผลิตภาพและคุณภาพมีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพรมีค่าเท่ากับ 1.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน มีความสอดคล้องกับผลงานของ ชนาธิป ชดัดประกาศ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Coworking Space ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรตาม คือ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้านการส่งเสริมการตลาดของสินเชื่อ ด้านพนักงานธนาคารผู้

ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการของธนาคาร ด้านกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร และด้านผลิตภาพและคุณภาพมีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.457 มีความสอดคล้องกับผลงานของ เกณรา ณ ถลาง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบอย่างง่ายและสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยด้านผลิตภัณท์สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ด้านการส่งเสริมการตลาดของสินเชื่อ ด้านพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการของธนาคาร ด้านกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร และด้านผลิตภาพและคุณภาพมีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ดังนี้

กระบวนการตัดสินใจ = 1.213 + 0.152 ด้านผลิตภัณท์สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน + 0.088 ด้านการส่งเสริมการตลาดของสินเชื่อ + 0.090 ด้านพนักงานธนาคารผู้ให้บริการ + 0.102 ด้านสถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการของธนาคาร + 0.120 ด้านกระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร + 0.049 ด้านผลิตภาพและคุณภาพ

อภิปรายผล

จากค่าที่มีการวิเคราะห์สมการแล้วตัวแปรอิสระนั้นสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน เช่น ศิณสรณ์ ปวเรศ จิตติบุรณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดค่าปลีกและความภักดีของลูกค้าผู้บริโภคทั่วไป และลูกค้าประเภทร้านค้าโชวห่วย / ร้านค้าปลีก:กรณีศึกษา บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จินตนา รัตนโชติ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราชพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน และ เนตรนภา ผาติชล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จากธนาคารออมสินสาขาวิชา จ.ตรัง และพนาเพชรภาพ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุงและ อัจฉรา มณีนพรัตน์สุดา (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและการเงินที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบึงขี้ล้าปาง

ข้อเสนอแนะ

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางส่วนผสมการตลาดในโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ในผลิตภัณท์สินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและการให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณท์ การส่งเสริมการตลาดของสินเชื่อ พนักงานธนาคารผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการ กระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการ ผลิตภาพและคุณภาพ ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา แสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจและทำการเลือก ความรู้สึกหลังใช้บริการ ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าผลิตภัณท์สินเชื่อ การส่งเสริมการตลาด พนักงานธนาคารผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการและภาพรวมการให้บริการของธนาคาร กระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร และผลิตภาพและคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารอ้างอิง

- เกศนภา กาบแก้ว. 2560. การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาถนนนางพิม จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เกณรา ณ ถกลาง. 2559. คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- จินตนา รัตนโชติ. 2558. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราชพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชนาธิป ชัดประกาศ. 2560. พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Coworking Space ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธนาคารออมสิน. 2557. รายงานประจำปี 2557. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรีน.
- ไพฑูริศ เอกจริยกร. 2554. นโยบายแก้ปัญหาในเรื่อง ดังกล่าวโดยทำให้หนี้ในระบบเข้ามาเป็นหนี้ในระบบ ด้วยการให้ธนาคารในเครือข่ายของรัฐกู้ยืมเงินแก่ประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนา เพชรภาพ. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสินสาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศิณสรณ์ ปวเรศฐิติบุรณ. 2558. ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีกและความภักดีของลูกค้าผู้บริโภคทั่วไป และลูกค้าประเภทร้านค้าโชห่วย / ร้านค้าปลีก:กรณีศึกษา บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อัจฉรา มณีเนตรรัตน์สุดา. 2559. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและการเงินที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบึงชีลำปาง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Black, K. 2006. **Business statistics for contemporary decision making**. 4th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P. 2002. **Marketing Management**. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2007. **Principle of Marketing**. 12th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P & Kevin, L. 2010. **Marketing Management**. London: Pearson Education.
- Yamane, T.1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.

ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อของผู้โดยสารรถไฟ อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

The Factor of Marketing Mix Effect on Satisfaction of Passenger Train Mueng Chumphon, Chumphon Province

เพชรารภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ / Petcharaporn Chatchawnchanakij

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร / King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Prince of Chumphon Campus, Thailand

E-mail: petch2007@hotmail.com

พรรณรัตน์ อารณพิศาล / Pannarat Arphonpisan

สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี / Division of Commerce and Management, Mahidol University, Kanchanaburi Campus, Thailand

E-mail: panara7979@hotmail.com

กิตติยา ชัชวาลชาญชนกิจ / Kittiya Chatchawnchanakij

โรงพยาบาลวิชัยยุทธ / Vichaiyutcom Hospital, Thailand

E-mail: Kitty_2012@gmail.com

ระเบียบ ปัทมดิลก / Rabieab Patthamadilok

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) / TOT Public Company Limited, Thailand

E-mail: ooy_rabieab@hotmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 28 ตุลาคม 2561 แก้ไข 4 มกราคม 2562 ตอรับ 5 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟ อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุต่ำกว่า 25 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาท / เดือน มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปทำธุระส่วนตัวโดยการเดินทางใช้บริการประเภทชั้นที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่มีต่อการให้บริการของการรถไฟในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} =3.54) ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (\bar{X} =3.20) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟ อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ, รถไฟ, ส่วนประสมการตลาด

Abstract

The purpose of this research was to study the factor of Marketing Mix effect on satisfaction of passenger train Mueng Chumphon, Chumphon Province. This research used quantitative methodology. The sample size of this survey were 300 was compiled through questionnaires. The descriptive statistics for data analysis included mean and standard deviation, whereas the inferential statistics used to test hypothesis of this research was single regression. The study indicated that most respondents were female, age less than 25 years of graduate-level courses. The average income less than 10,000 baht /month. The purpose of the trip is a personal business trip. The journey is the average of the top three. The results found that marketing mix has a relationship with the satisfaction of passenger train Mueng Chumphon, Chumphon Province. The most active period was products ($\bar{X}=3.54$) and the least was process ($\bar{X}=3.20$). The results of hypothesis the factor of Marketing Mix effect on satisfaction were price and place have different level of passenger train satisfaction at statistical significance level of 0.05. In contrast with product, process and people.

Keywords: Satisfaction, Train, Marketing Mix

บทนำ

จังหวัดชุมพร เป็นเมืองที่เป็นทางผ่านเพื่อใช้ในการเดินทางลงสู่ภาคใต้ ถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญ ทั้งในด้านของการท่องเที่ยว มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติทางการท่องเที่ยวหลายแห่ง มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การให้บริการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการดำเนินการขนส่งต่าง ๆ การจัดรูปแบบการเดินทาง อาทิ ทางรถยนต์ ทางเครื่องบินและหนึ่งนั้นเป็นการเดินทางโดยรถไฟเป็นการให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายต่ำ มีความปลอดภัยสูงมากกว่าการเดินทางอื่น ๆ สามารถให้บริการในด้านของการขนส่งคน ขนส่งสินค้ามากมาย สถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สภาพสังคม เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทำให้พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติมาก มีการเปรียบเทียบกับต่างประเทศกับจังหวัดอื่น ๆ รวมทั้งการจัดรูปแบบการให้บริการของแต่ละจังหวัดย่อมมีผลต่อการใช้บริการ การใช้บริการของประชาชนมีความสำคัญต่อรายได้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของการรถไฟ ซึ่งในปัจจุบันพบว่าประสบปัญหาการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นอาจจะมาจากผลกระทบจากนโยบายของรัฐบาล ทั้งในด้านการให้บริการขนส่งผู้โดยสารได้น้อยใน อัตราค่าบริการที่ต่ำ รวมทั้งต้องรับผิดชอบการลงทุนในการจัดสร้างและซ่อมบำรุงระบบการเดินรถซึ่งเป็นต้นทุนที่สูง เนื่องจากการรถไฟมีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบกิจการที่มีอายุการใช้งานมากพร้อมทั้งประสบปัญหาสมรรถนะของสภาพโครงสร้างพื้นฐานเช่น รถจักรและล้อเลื่อน สภาพรางที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรมไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ การรถไฟมีค่าใช้จ่ายรวมในปี 2558 จำนวน 27,442 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2557 ซึ่งมีจำนวน 25,109 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.29 สิ่งต่างๆที่นำมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการกับผู้โดยสาร เป็นหน้าที่ของการรถไฟที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาราง การเดินรถและการบริหารสถานี รวมถึงการดำเนินการก่อสร้างและเดินรถ Airport Rail Link และนอกจากนี้การรถไฟดำเนินการบริหารและให้เช่าที่ดินของการรถไฟที่มีอยู่ทั่วประเทศอีกด้วย จังหวัดชุมพร เป็นจังหวัดที่มีความความยาวและการเดินทางโดยรถไฟสามารถที่จะให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมและลดค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในประเด็นของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดมาปรับใช้ในการศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่มีต่อการให้บริการรถไฟอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรดังกล่าว

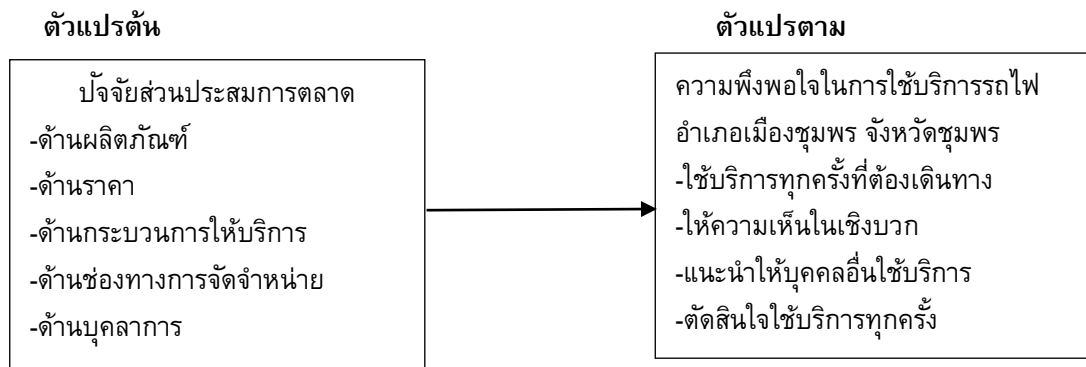
วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟ อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Kotler (2012) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ(Marketing Mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจกรรมผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) ต่อมา Booms and Bitner (1981) ได้ให้แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ไว้ว่าแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป จำเป็นจะต้องใช้ส่วนประสมการตลาด และได้เสนอส่วนประสมการตลาดบริการเพิ่มจาก 4P's เป็น 7P's ซึ่งประกอบด้วย บุคคลากร (People) กระบวนการให้บริการ(Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) Schiffman and Kanuk, 1987 กล่าวว่า “พฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะหา ซื้อใช้ประเมินหรือ การบริโภคผลิตภัณฑ์บริการ และแนวความคิดต่างๆ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้เป็นการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งเงิน เวลา และกำลัง เพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่างๆ อันประกอบด้วยคำถาม เช่นว่า ซื้ออะไร ทำไมจึงซื้อ ซื้อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน” Michael Beer, Bert Spector, Paul Lawrence, D. Q. Mills, and Richard Walton (1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่ต่อการกระทำหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลการประเมินผลงานขององค์กร การทำงาน หรือแนวทางต่างๆ ซึ่งมีทั้งทัศนคติเชิงบวก และเชิงลบ ที่ตอบสนองตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระพงษ์ ภู่อ่าง (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของร้านอาหารและเครื่องดื่มชุมชนตรอกวังหลัง กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ให้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ลูกค้าที่มีพฤติกรรมที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ด้านจุดประสงค์ที่ใช้บริการ และมีแหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นด้าน ความถี่ในการใช้บริการ และ ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการ ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กุลวดี อัมโภชน และ ชลธิศ ดาราวงษ์ (2561) ศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าร้านค้าสะดวกซื้อเซตพัตยา จังหวัดชลบุรี พบว่าลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อร้านค้าสะดวกซื้อที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านคุณสมบัติพนักงานภายใน ด้านเทคนิคและกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจะมีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ และ พรรณรัตน์ อภรณ์พิศาล ศึกษาเรื่องอิทธิพลส่วนประสมการตลาดที่มีต่อประสิทธิผลการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตลาดน้ำลำพญา จังหวัดนครปฐม สมการโครงสร้างตามสมมติฐานที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์องค์ประกอบของส่วนประสมการตลาด (X) มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำลำพญาในจังหวัดนครปฐม (Y) เท่ากับ 0.94 ส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละตัวชี้วัดของประสิทธิผลการท่องเที่ยวตลาดน้ำลำพญาในจังหวัดนครปฐม พบว่า ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.85 ($\lambda_{y3} = 0.85$) จากแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการตลาดของ Kotler และ Booms and Bitner กล่าวถึงองค์ประกอบของส่วนประสมการตลาด รวมทั้ง Beer et al. กล่าวถึงความพึงพอใจการและส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการรับบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 300 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนอย่างง่าย และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach's alpha สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุในการทดสอบ

ผลการวิจัย

ด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 เป็นนักเรียน /นักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปธุระส่วนตัว จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 มีการเดินทางเป็นแบบประเภทชั้นที่ 3 จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมการตลาด

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X ₁)	3.54	0.65	มาก	1
ปัจจัยด้านราคา (X ₂)	3.24	0.51	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (X ₃)	3.20	0.59	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X ₄)	3.27	0.50	ปานกลาง	3
ปัจจัยด้านบุคลากร (X ₅)	3.42	0.55	มาก	2
รวม	3.33	0.38	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.33 S.D. = 0.38) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.54 S.D. = 0.65) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.20 S.D. = 0.59)

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ส่วนประสมการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร	Unstandarddized Coefficients		Standarddized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.405	.292		1.388	.166
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X ₁)	.004	0.058	.004	.066	.947
ปัจจัยด้านราคา (X ₂)	0.254	0.070	0.206	3.639	.000
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (X ₃)	0.121	0.069	0.107	1.748	.082
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X ₄)	0.421	0.073	0.334	5.782	.000
ปัจจัยด้านบุคลากร (X ₅)	0.024	0.40	0.21	.374	.709

R = .509 R² = .260 SE_{est} = ±.54982 F = 20.611 Sig. = .000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านราคาและด้านช่องทางการจัดจำหน่ายซึ่งเป็นตัวแปรพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร สามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามอธิบายความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร (R²) ได้ร้อยละ 26 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (SE_{est}) เท่ากับ .55 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ของส่วนประสมการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร มีความสอดคล้องกับหลักการตลาดของ Kotler (2012) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mix) เป็นเครื่องมือหนึ่งในการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่นเดียวกับ Booms and Bitner (1981) ที่ได้นำแนวคิดของส่วนประสมการตลาดบริการสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) มาใช้ในการพัฒนาเพิ่มเติมจาก 4P's เป็น 7P's ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อ พฤติกรรมการบริการของ Schiffman and Kanuk (1987) เพื่อสนองตอบความต้องการของในการตัดสินใจของผู้บริโภคทำให้เกิดความพึงพอใจตามแนวทางของ Beer et al. (1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติต่อการกระทำหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นการประเมินผลงานขององค์กร การทำงาน หรือแนวทางต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งทัศนคติเชิงบวก และเชิงลบ ที่ตอบสนองตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณรัตน์ อารมณ์พิศาล ศึกษาเรื่องอิทธิพลส่วนประสมการตลาดที่มีต่อประสิทธิภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตลาดน้ำลำพญา จังหวัดนครปฐม สมการโครงสร้างตามสมมติฐานที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์องค์ประกอบของส่วนประสมการตลาด (X) มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำลำพญาในจังหวัดนครปฐม (Y) เท่ากับ 0.94 ส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละตัวชี้วัดของประสิทธิภาพการท่องเที่ยวดตลาดน้ำลำพญาในจังหวัดนครปฐม พบว่า ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.85 ($\lambda_{y3} = 0.85$) เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ วีระพงษ์ ภูสว่าง (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของร้านอาหารและเครื่องดื่มชุมชนตรอกวังหลัง กรุงเทพมหานคร ที่พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กุลวดี อัมโภชน์ และ ชลธิศ ดาราวงษ์ (2561)

ศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าร้านค้าสะดวกซื้อเขตพัทธยา จังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านคุณสมบัติพนักงานภายใน ด้านเทคนิคและกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจะมีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทำให้ได้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเป็นประโยชน์ต่อการรุดแห่งประเทศไทย ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ต้องการศึกษาเพิ่ม ในแต่ละด้านดังนี้(1) ด้านผลิตภัณฑ์ สถานี/บนขบวนรถ พนักงานให้บริการบนขบวนรถ ควรมีการเตรียมกระดาษ สบู่เหลว สำรอง มีที่ทิ้งขยะภายในห้องสุขา และเพิ่มการทำความสะดวกห้องสุขาให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้โดยสารใช้ห้องสุขามาก (2) ด้านสภาพของรถโดยสารควรมีการตรวจสอบความพร้อมในทุกระบบก่อนที่จะนำมาใช้การในแต่ละวัน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง (3) ด้านพนักงานให้บริการบนขบวนรถไฟ ควรมีการรักษาระดับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอตลอดไป มีการประชุมก่อนปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานคนอื่นให้ได้ทราบปัญหา และเพื่อเป็นแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีก รวมทั้งมีการอบรมให้พนักงานให้บริการบนขบวนรถไฟกล้าที่จะกล่าวแนะนำหรือตักเตือนผู้โดยสารที่สร้างความรบกวนให้แก่ผู้โดยสารคนอื่นให้ปฏิบัติตัวถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

- กุลวดี อัมโกชน และ ชลธิศ ดาราวงษ์. 2561. "ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าร้านค้าสะดวกซื้อเขตพัทธยา จังหวัดชลบุรี." วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 13 (1): 43-55.
- เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ และ พรรณรัตน์ อภรณ์พิศาล. 2561. "อิทธิพลส่วนประสมการตลาดที่มีต่อประสิทธิภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตลาดน้ำลำพญา จังหวัดนครปฐม." วารสารปาริชาติ 31 (3): 155-160.
- วีระพงษ์ ภูสว่าง. 2560. ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของร้านอาหารและเครื่องดื่มชุมชนตรอกวังหลัง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Beer, M., Spector, B., Lawrence, P., Mills, D., & Walton, R. 1985. **Human Resource Management: A General Manager's Perspective: Text and Cases**. New York: Free Press.
- Booms, B. & Bitner, M. 1981. "Marketing Strategies and Organizational Structures for Service Firms." In J. Donnelly and W. George (eds.). **Marketing of Services**. Chicago: American Marketing Association, pp. 47-51.
- Kotler, P. and Armstrong, G. 2012. **Principles of Marketing**. 14th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schiffman, L. & Kanuk, L. 1987. **Consumer Behavior**. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.

คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัทเอกชัย สาเล่สุพรรณ จำกัด

The Quality of Transportation Service Affecting Customer Satisfaction: A Case Study of Ekachai Salee Suphan Co., Ltd.

ไสรยา สุภาพล / Soraya Supaphol

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ / Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

E-mail: soraya_784@hotmail.com

ลัดดาวัลย์ สำราญ / Laddawan Someran

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ / Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

E-mail: noinoi5202@gmail.com

อมรรัตน์ ทัดจันทิก / Amornrut Tudjuntuk

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ / Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

E-mail: amornrut-2@hotmail.com

ธนกร นกสกุล / Thanakorn Noksakun

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ / Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

E-mail: bnoksakun@gmail.com

สุรัชย์ เอมอักษร / Surachai Am-ugsom

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ / Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

E-mail: sudlo2000@hotmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 27 ธันวาคม 2561

แก้ไข 2 มกราคม 2562

ตอบรับ 3 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามข้อมูลทั่วไปลูกค้า และศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาเล่สุพรรณ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ส่งสินค้าจากบริษัทเอกชัย สาเล่สุพรรณ จำกัด จำนวน 150 ราย เครื่องมือที่ใช้ใน

การวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลลูกค้า ประกอบด้วย ประเภทของร้านค้า ปริมาณการสั่งซื้อสินค้า ช่วงเวลาในการสั่งซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ใช้บริการขนส่งสินค้า ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท เอกชัย สาลีสุปพรรณ จำกัด ร้อยละ 31.20

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, การขนส่งสินค้า

Abstract

This research aimed to compare the customer opinions on customer satisfaction towards the quality of transportation service classified by general customer information, and to study the quality of transportation service that affected the customer satisfaction at Ekachai Salee Suphan Co., Ltd. The samples used in this research were 150 customers who had ordered products from Ekachai Salee Suphan Co., Ltd. The research instrument was a questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and multiple regression analysis. The research found that the respondents had a high level of opinion toward the quality of service and customer satisfaction factors. The hypothesis testing found that the differences in general customer information consisted of the type of store factor, ordering quantity factor, and differ in time period of order factor were not different toward the customer satisfaction. Moreover, the quality of transportation service factor consisted of the tangible service aspect, trustworthiness aspect, and the know and understand customers aspect impacted the customer satisfaction at Ekachai Salee Suphan Co., Ltd. up to 31.20 percent.

Keywords: Quality Service, Satisfaction, Transportation Service

บทนำ

ปัจจุบันการขนส่งสินค้า คือ หัวใจสำคัญที่อย่างหนึ่งซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจไม่อาจมองข้ามไปได้ เพราะบริษัทที่ทำการผลิตสินค้าและลูกค้าไม่ได้อยู่ใกล้กัน ดังนั้นการขนส่งสินค้าจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้สินค้าจากแหล่งผลิตไปอยู่ในมือของลูกค้า ซึ่งความต้องการของลูกค้าที่ปัจจุบันได้เพิ่มมากขึ้นประกอบกับความต้องการความรวดเร็วของการขนส่งสินค้า ทำให้ผู้ประกอบการต้องพัฒนาคุณภาพของสินค้าและการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากพอที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว สิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า นอกเหนือไปจากความคาดหวังให้ผู้ประกอบการต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว (Jemsittiparsert, Siam, Issa, Ahmed, & Pahi, 2019) นั้น ก็คือ คุณภาพของสินค้าที่ผลิตออกมา และคุณภาพการให้บริการบริการขนส่งสินค้า หากบริษัทมีคุณภาพการขนส่งที่ดีและสินค้ามีประสิทธิภาพก็จะช่วยยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ แต่ในทางกลับกันหากตัวสินค้าเกิดการผิดพลาดชำรุดเสียหายหรือการขนส่งสินค้าล่าช้าเกินไปจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท เนื่องจากการสูญเสียความน่าเชื่อถือของลูกค้าจากสาเหตุดังกล่าวไป การขนส่งสินค้าจึงเป็นการบริการที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ การขนส่งที่ดีนั้นจะต้องมีคุณภาพการบริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และทำให้เกิดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดต่อบริษัทและลูกค้าที่รับบริการ (ศิโรตม์ 2554)

บริษัทเอกชัย สาลีสุปพรรณ จำกัด เป็นบริษัทผลิตขนมไทยที่มีชื่อเสียงในจังหวัดสุพรรณบุรี ก่อตั้งเป็นรูปแบบบริษัทเมื่อ พ.ศ. 2539 เป็นบริษัทที่ผลิตขนมประเภทสาลี่ ลูกเต๋า ขนมเปียะขนมขี้ และขนมไทยชนิดอื่นๆ โดยหน้าร้านเปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 07.00 น. ถึง 21.00 น. และยังมีอาคารนฤมล ซึ่งเป็นอาคารผลิตสินค้า และจัดส่งสินค้าออกสู่สาขาต่างๆ รวมถึง

ร้านของลูกค้าทั้งสิ้น 238 ร้าน โดยใช้รถยนต์ของบริษัทเองทำการขนส่งสินค้าทั้งหมด 10 คัน ปัจจุบันบริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด ยังเปิดแบรนด์สินค้าใหม่ในชื่อ “ปังพีบัพ” เป็นขนมปังสอดไส้ที่บริษัทผลิตเอง มีให้เลือกซื้อถึง 14 รสชาติ เพื่อเอาใจลูกค้าที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ในปัจจุบันบริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด มีสาขาที่เปิดให้บริการในต่างจังหวัดและในจังหวัดอีกทั้งร้านของลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากบริษัทไปขายรวมทั้งสิ้น 238 ร้าน และเนื่องจากบริษัทฯ ต้องการรับรู้ความพึงพอใจถึงคุณภาพการบริการของลูกค้าที่ใช้บริการการขนส่งสินค้าของบริษัทฯ จึงได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของการจัดส่งสินค้าของบริษัท และเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาการจัดส่งสินค้า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าที่ใช้บริการและต่อบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า และความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด จำแนกตามข้อมูลลูกค้า
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด

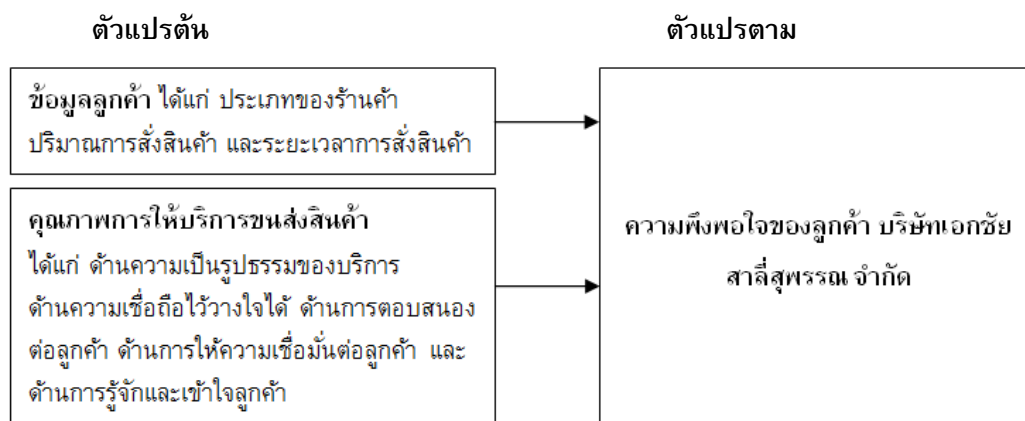
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด มีการศึกษาแนวคิดทางทฤษฎีและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. คุณภาพการบริการการขนส่ง ใช้แนวคิดเกี่ยวกับมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1988) ได้แก่ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ และเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวก เช่น บุคคล สถานที่ เครื่องมือที่ใช้ หรือสภาพแวดล้อมที่เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ที่มารับบริการรู้สึกสะดวก สบาย เกิดความพอใจ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ชัดเจนขึ้น มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความถูกต้องเหมาะสมของการให้บริการ ตรงตามที่ตกลงไว้กับผู้รับบริการ ความเที่ยงตรงและโปร่งใส จะส่งผลให้ลูกค้าเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับและให้ความไว้วางใจ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้อย่างทันที่ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ให้ความสะดวกและความง่ายในการเข้าบริการ และบริการอย่างทั่วถึง มิติที่ 3 ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้เกิดขึ้นได้ รวมไปถึงการมีความสุข เรียบง่าย และความเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ และมิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง การเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละคน และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
2. ความพึงพอใจ กล่าวคือ ภาณุเดช เพียรความสุข (2558) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกยินดีกับการที่การปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ และรังสีจันทร์ สุวรรณสทิศกร (2555) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในกาแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับงานวิจัยที่มีการศึกษาถึงคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด ที่ผ่านมามีผู้ศึกษาหลายคน สามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ เช่น นางเยาว์ แก้วละเอียด และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในออโรบิติกส์ และ วรรณพงศ์ พงศ์รัตนพิมาน (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน

การตรวจสอบสถานะของสินค้าทางเว็บไซต์ในการขนส่งพัสดุภัณฑ์ที่ผ่านทางอากาศระหว่างประเทศ ศศวริศา อารยะรังสี (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา จิตติมา นิยม (2557) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ปพิชญา หงส์สินี (2559) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และเบญจมา แฉงเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

4. กรอบแนวคิดการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปและสร้างกรอบแนวความคิดที่ใช้ในงานวิจัยได้ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจากบริษัทไปจำหน่ายและสาขาที่จัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท เอกชัย สาขาสู่พรรณ จำกัด จำนวน 11 จังหวัด รวมจำนวนร้านค้าและสาขาทั้งหมด 238 ร้าน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 150 ร้าน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (สุวิมล ติรภานนท์, 2544) กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาในครั้งนี้ได้นำเครื่องมือมาใช้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะโครงสร้างประกอบไปด้วยคำถามชนิดปลายปิด และปลายเปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) และการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นที่แต่ละด้าน ดังนี้ 4.50-5.00 (มากที่สุด) 3.50-4.49 (มาก) 2.50-3.49 (ปานกลาง) 1.50-2.49 (น้อย) และ 1.00-1.49 (น้อยที่สุด) ทั้งนี้แบบสอบถามมีค่าความตรงตามเนื้อหา โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค พบว่า ทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.962 จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) สถิติเชิงอนุมาน (Influential Statistic) ได้แก่ ค่า t-test, ค่า One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอดพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ประเภทของร้านส่วนใหญ่เป็นประเภทร้านค้าทั่วไป จำนวน 107 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 71.3 มีช่วงเวลาในการสั่งซื้อสินค้าของร้านค้าส่วนมาก มีการสั่งซื้อสินค้า 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 59 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 39.34 และมีปริมาณการสั่งซื้อสินค้าแต่ละครั้งของร้านค้าส่วนมากจะสั่งซื้อสินค้า 71-100 แพ็ค จำนวน 48 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 32

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า ในภาพรวม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าสูงที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาขาสุพรรณ จำกัด ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัท มีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ บริษัท มีขั้นตอนการขนส่งสินค้าที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) บริษัท มีการให้บริการขนส่งสินค้าที่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) บริษัท มีอุปกรณ์/เครื่องมือ เทคโนโลยี และความพร้อมในการให้บริการขนส่งสินค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) บริษัท มีการให้บริการขนส่งสินค้าอย่างระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความเสียหาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และบริษัท มีการให้บริการขนส่งสินค้าอย่างระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความเสียหาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้อมูลลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า บริษัทเอกชัย สาขาสุพรรณ จำกัด จำแนกตามประเภทของร้านค้า พบว่า ค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงถึงประเภทของร้านค้าทั้งร้านค้าทั่วไป และ Shop เอกชัย มีความพึงพอใจที่ใช้บริการขนส่งสินค้า ไม่แตกต่างกัน
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้อมูลลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า บริษัทเอกชัย สาขาสุพรรณ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการสั่งซื้อสินค้า พบว่า ค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงถึงระยะเวลาในการสั่งซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ใช้บริการขนส่งสินค้า ไม่แตกต่างกัน
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้อมูลลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า บริษัทเอกชัย สาขาสุพรรณ จำกัด จำแนกตามปริมาณการสั่งซื้อสินค้า พบว่า ค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงถึงปริมาณการสั่งซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ใช้บริการขนส่งสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาขาสุพรรณ จำกัด มีดังนี้

ในการวิเคราะห์การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาขาสุพรรณ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยที่เทคนิควิธีการนี้มีเงื่อนไขที่ทำได้ดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุด จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เสมอ
2. การตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า

Tolerance อยู่ระหว่าง 0.699-0.799 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.251-1.431 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ

3. การตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.112-0.674 (r น้อยกว่า 0.80) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ซึ่งปรากฏว่า ทุกคู่มีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหา Multicollinearity

4. ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 1.995 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50-2.50 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) แสดงว่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน

เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสู่พรรณ จำกัด ได้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสู่พรรณ จำกัด

ปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า	ความพึงพอใจของลูกค้า			t	p
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (a)	1.232	0.367		3.354	0.001
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.152	0.072	0.171	2.099	0.038*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	0.154	0.077	0.154	2.007	0.047*
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.082	0.060	0.103	1.352	0.178
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า	0.043	0.070	0.048	0.615	0.540
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.279	0.069	0.323	4.020	0.000**

Adjust R Square = 0.312 R = 0.579 R Square = 0.335 Durbin-Watson = 1.995

*p <.05, **p <.01

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการบริการขนส่งสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสู่พรรณ จำกัด โดยที่ตัวแปรอิสระรวมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 31.20 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.312 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า β = 0.154, 0.171 และ 0.323 ตามลำดับ แสดงว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสู่พรรณ จำกัด อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ข้อมูลลูกค้า ประกอบด้วย ประเภทของร้านค้า ปริมาณการสั่งซื้อสินค้า ช่วงเวลาในการสั่งซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน มีความความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า บริษัทเอกชัย สาลีสู่พรรณ จำกัด แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 3 ด้าน ความความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า กรณีศึกษา: บริษัทเอกชัย สาลีสู่พรรณ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะบริษัทเอกชัย สาลีสู่พรรณ จำกัด มีการให้บริการขนส่งสินค้าที่เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยมีขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจที่ใช้บริการขนส่งสินค้าในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงเยาว์ แก้วละเอียด และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในออโรโรบิติกส์ ที่พบว่าประเภทของห้องพัก ไม่พบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณพงค์ พงศ์รัตนพิมาน (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบสถานะของสินค้าทางเว็บไซต์ในการ

ขนส่งพัสดุภัณฑ์ตัวผ่านทางอากาศระหว่างประเทศ ที่พบว่าปริมาณการขนส่งต่อครั้งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการตรวจสอบสถานะของสินค้าทางเว็บไซต์ในการขนส่งพัสดุภัณฑ์ตัวผ่านทางอากาศระหว่างประเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล ระวัง (2554) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่พบว่าด้านช่วงเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า มี 3 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ ทั้งนี้เพราะบริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด มียานพาหนะที่ใช้ขนส่งสินค้าที่มีมาตรฐาน พร้อมใช้งานในการขนส่งสินค้า นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าและการส่งมอบสินค้าอย่างถูกต้อง จึงทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ที่พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศวิศา อารยะรังษี (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ต

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ ทั้งนี้เพราะบริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด มีสินค้าที่มีบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ อยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่ชำรุด ฉีกขาด หรือเสียหาย โดยบริษัทฯ มีการจัดส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา ถูกต้อง ตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้พนักงานบริษัทฯ ยังสามารถให้บริการที่ประทับใจและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการส่งสินค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา นิยม (2557) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีที่พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แฉ่งเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครที่พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ ทั้งนี้เพราะบริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด ให้ความสำคัญ การเอาใจใส่กับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทเสมอ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการเตรียมความพร้อมในการส่งสินค้าในช่วงเทศกาล ซึ่งลูกค้าอาจมีการสั่งสินค้าเพิ่มเติม โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทฯ ได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ที่พบว่า ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาเสียอากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปพิชญา หงส์สินี (2559) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ที่พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการผู้บริหารบริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานการแต่งกายที่สุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี และปลูกฝังให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการให้บริการขนส่งสินค้าอย่างสม่ำเสมอ

2. ปัจจัยคุณภาพบริการขนส่งสินค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ผู้บริหารบริษัทเอกชัย สาส์สุพรรณ จำกัด ควรมีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และมาตรฐานการบริการ มากขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญแก่พนักงาน
3. ปัจจัยคุณภาพบริการขนส่งสินค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าผู้บริหารบริษัทเอกชัย สาส์สุพรรณ จำกัด ควรมีการอบรมให้ความรู้ของสินค้าแต่ละชนิดให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ และสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2550. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติมา นิยม. 2557. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นงเยาว์ แก้วละเอียด, กัญชวลี พุ่มน้อย, กาญจนา วงษ์เลี้ยง, และ บุญสิน บุรณะพาณิชย์กิจ. 2547. "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในออร์โธปิดิกส์." วารสารสงขลานครินทร์เวชสาร 22 (2): 111-116.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. 2559. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปพิชญา หงส์ลีณี. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พนิดา เพชรรัตน์. 2556. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. 2558. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รังสีจันท์ สุวรรณศศิบุตร. 2555. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชา LSC 305 การจัดการผู้ขายปัจจัยการผลิตสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วรรณพงศ์ พงศ์รัตน์พินาน. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบสถานะของสินค้าทางเว็บไซต์ในการขนส่งพัสดุภัณฑ์ด้วยทางอากาศระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ ทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศวริศา อารยะรังษี. 2556. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศิรินทร์ชัย อุ่นอรุณ. 2554. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า และประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม เอ็น แอล จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุวิมล ติรگانนท์. 2544. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล ระวัง. 2554. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Jemsittiparsert, K., Siam, M., Issa, M., Ahmed, U., & Pahi, M. 2019. "Do consumers expect companies to be socially responsible? The impact of corporate social responsibility on buying behavior." **Uncertain Supply Chain Management** (in press), DOI: 10.5267/j.uscm.2019.1.005.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." **Journal of Retailing** 64 (1): 12-40.

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษาปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Relationship between Health Literacy and Obesity Prevention Behavior of Undergraduate Students in Bangkok Metropolitan Region

ศิริวรรณ ชอบธรรมสกุล / Siriwan Chobthamasakul

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง / Faculty of Education Ramkhamhaeng University, Thailand

E-mail: siriwanhk@gmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 25 สิงหาคม 2561 แก้ไข 1 ธันวาคม 2561 ตอรับ 15 ธันวาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ด้านสุขภาพ พฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วน และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความรู้ด้านสุขภาพ พฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความรู้ด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรคอ้วนและด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการรู้เท่าทันสื่อในการป้องกันโรคอ้วน ด้านทักษะการสื่อสารในการป้องกันโรคอ้วน ด้านการจัดการตนเองในการป้องกันโรคอ้วน และด้านการตัดสินใจในการป้องกันโรคอ้วน อยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามีพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ด้านสุขภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($r = .574$)

คำสำคัญ: ความรู้ด้านสุขภาพ, พฤติกรรมการป้องกันโรค, โรคอ้วน, นักศึกษาปริญญาตรี

Abstract

The research aimed to study 1) a study of health literacy among undergraduate students in Bangkok metropolitan area 2) a study of obesity prevention behavior of undergraduate students in Bangkok metropolitan area and 3) to study the relationship between health literacy and obesity prevention behaviors of undergraduate students in Bangkok metropolitan area. The sample size was 400 persons. The data was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Correlation Coefficient.

The results indicated that students had a moderate level of health literacy. When considering each aspect, it was found that cognitive skills and access skills were at a high level, and while media literacy skills, communication skills, self-management skills and decision skills were at a moderate level. Students had a moderate level of obesity prevention behavior. Health literacy had statistically significant positive correlation to the obesity prevention behavior. ($r = .574, p < .01$)

Keywords: Health Literacy, Prevention Behavior, Obesity, Undergraduate Students

บทนำ

โรคอ้วนเป็นปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญทั้งในระดับประเทศและโลก ก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยและการสูญเสียทางเศรษฐกิจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ทั้งนี้โรคอ้วนคือการสะสมไขมันตามร่างกายมีเกณฑ์การวัดได้แก่การเปรียบเทียบน้ำหนักกับค่ามัธยฐานของน้ำหนักตามเกณฑ์ส่วนสูง และค่าดัชนีมวลกาย (กัลยาณี โนนินทร์, 2560) โรคอ้วนเป็นปัญหาสำคัญของทุกช่วงวัยโดยเฉพาะวัยรุ่น สาเหตุหลักคือ ความผิดปกติในการกิน สอดคล้องกับการศึกษาของ Golden, Schneider, & Wood (2016) พบว่า ความผิดปกติของการกิน มีความสัมพันธ์กับโรคอ้วน (EDs)

โรคอ้วนเป็นโรคไม่ติดต่อที่มีความสำคัญต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์ปัจจุบัน ถึงแม้ว่าสถานการณ์โรคอ้วนของประเทศไทยจะอยู่ในเกณฑ์ที่ดี สามารถดำเนินการป้องกันและควบคุมโรคได้ โดยบรรลุผลแล้ว 12 ข้อ จาก 19 ข้อ สูงติดอันดับ 1-10 จาก 191 ประเทศของโลก อีกทั้งยังเป็นประเทศอันดับที่ 1 ในทวีปเอเชียและภูมิภาคอาเซียน แต่ข้อมูลจากแผนงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ ปี 2560-2564 พบว่า ภาวะน้ำหนักเกิน และภาวะอ้วน เป็นความชุกระดับต้น ๆ ข้อมูลในปี 2558 จากตัวอย่าง 22,502 คน พบว่าน้ำหนักเกินร้อยละ 30.5 และมีภาวะอ้วนร้อยละ 7.5 (ดัชนีมวลกาย (Body Mass Index: BMI) (กก./ตารางเมตร) (สำนักโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2560) โดยมีปัจจัยเสี่ยงจากการบริโภคอาหารที่ไม่เหมาะสม ขณะเดียวกันจากรายงานผลการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ (Non-Communicable Diseases: NCDs) ที่สำคัญ ได้แก่ โรคทางระบบหัวใจและหลอดเลือด โรคหลอดเลือดสมอง โรคมะเร็ง โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง โรคไตเรื้อรัง พบว่า สถานการณ์ของประเทศไทยมีอัตราการเสียชีวิตของประชากรในประเทศมีมากถึง 3 ใน 4 ซึ่งของโรคเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากโรคอ้วน (World Health Organization, 2017: 186) ส่วนสถานการณ์ภาวะอ้วนในวัยรุ่น วัยเรียน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 12.5 ในปี 2558 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13.1 ในปี 2559 (คมชัดลึก, 2561)

ความรู้ด้านสุขภาพ หรือความฉลาดทางสุขภาพ (health literacy) ได้รับการยอมรับว่า มีส่วนสำคัญในการสร้างและพัฒนาให้ประชาชนมีพฤติกรรมที่ถูกต้องในการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี โดยในการประชุมครั้งที่ 7 ขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ณ กรุงไนโรบีประเทศเคนยา เช่นเดียวกับหน่วยงานด้านสุขภาพของประเทศไทย เช่น กรมอนามัย ได้กำหนดองค์ประกอบพื้นฐานของความฉลาดทางสุขภาพที่จะทำให้ธำรงรักษาสุขภาพที่ดีของตนเองและชี้แนะต่อครอบครัว (ขวัญเมือง แก้วดำเกิง และ นฤมล ตรีเพชรศรีอุไร, 2554: 7) ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาโรคอ้วนโดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นซึ่งเป็นวัยที่กำลังจะกลายเป็นกำลังสำคัญของชาติ

วัตถุประสงค์

ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ด้านสุขภาพ ระดับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วน และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

ความรู้ด้านสุขภาพ WHO ให้ความหมายของความรอบรู้ด้านสุขภาพ คือ การรับรู้ และทักษะทางสังคมซึ่งเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจและความสามารถของบุคคลเพื่อเข้าถึง เข้าใจ และใช้สารสนเทศในแนวทางส่งเสริมหรือคงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี (World Health Organization, 1998: 10) ส่วน Nutbeam ผู้ซึ่งเป็นนักวิชาการที่นักวิจัยนำตัวแบบความรู้ด้านสุขภาพไปศึกษาอย่างแพร่หลาย ได้ให้ความหมาย ความรอบรู้ด้านสุขภาพ หมายถึง แนวคิดที่เกี่ยวกับการดูแลส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคในศตวรรษนี้ โดยให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นองค์ประกอบหลักของแนวคิด (Nutbeam, 2000: 259) โดยแบ่งระดับของความรอบรู้ด้านสุขภาพไว้ 3 ระดับ ดังนี้ (1) ระดับพื้นฐาน

(basic/functional literacy) คือ การมีทักษะพื้นฐานที่เพียงพอในการอ่านเขียนที่จะสามารถบรรลุผลสำเร็จในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้ (2) ระดับสื่อสารหรือปฏิสัมพันธ์ (communicative/ interactive literacy) คือ ทักษะในขั้นที่สูงกว่าการรับรู้ เป็นทักษะที่ต้องรวมทักษะทางสังคมเข้าไปด้วย สามารถที่ ดึงสารสนเทศ และสืบหาสารสนเทศที่มีอยู่ตามแหล่งต่าง ๆ ในรูปแบบที่หลากหลายจากการสื่อสารที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้รวมทั้งต้องสามารถประยุกต์ใช้สารสนเทศใหม่ๆ ในสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมได้ (3) ระดับการคิดวิเคราะห์หรือการมีวิจารณญาณ (critical literacy) เป็นขั้นที่มีทักษะสูงขึ้นในการวิเคราะห์และนำมารวมเข้ากับการมีทักษะทางสังคม โดยสามารถประยุกต์ใช้ แยกแยะวิเคราะห์สารสนเทศนำไปควบคุมสถานการณ์ เหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้ (Nutbeam, 2000: 263-264)

การพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพมีคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นต้องพัฒนาเพื่อเพิ่มความรู้ด้านสุขภาพซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ (1) การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ (access) (2) ความรู้ ความเข้าใจ (cognitive) (3) ทักษะการสื่อสาร (communication skill) (4) ทักษะการตัดสินใจ (decision skill) (5) การรู้เท่าทันสื่อ (media literacy) และ (6) การจัดการตนเอง (self-management) (Nutbeam, 2008; กองสุศึกษา กระทรวงสาธารณสุข, 2556; ขวัญเมือง แก้วดำเกิง และ นฤมล ตรีเพชรศรีอุไร, 2554: 43-46)

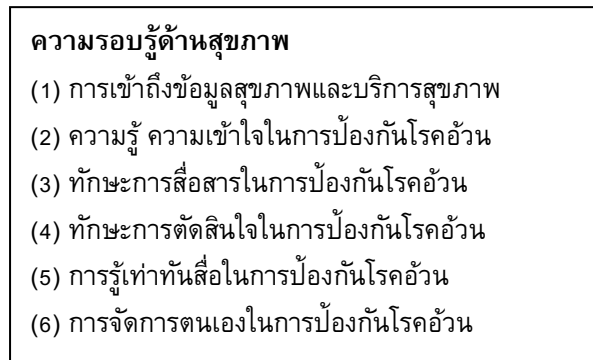
สาเหตุของโรคอ้วน ขณะที่สาเหตุและปัจจัยเสี่ยงโรคอ้วนในวัยเรียนและวัยรุ่น (1) ปัจจัยเสี่ยงด้านพันธุกรรม (genetic risk factors) (2) พฤติกรรมการบริโภคและพฤติกรรมการใช้พลังงาน (3) ปัจจัยเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (environmental/societal risk factors) (กัลยาณี โนนินทร์, 2560) (4) การควบคุมอารมณ์และความรู้สึก (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2561)

การศึกษาความรู้ด้านสุขภาพกับโรคต่าง ๆ ตัวแบบทางด้านพฤติกรรมที่นำมาเป็นแนวทางการศึกษาความรู้ด้านสุขภาพ ได้แก่ แบบจำลองความเชื่อด้านสุขภาพ health belief model (HBM) โดยสมมุติฐานหลักของแบบจำลองความเชื่อด้านสุขภาพคือ (1) หากบุคคลรู้สึกว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่สภาวะด้านสุขภาพที่ไม่พึงปรารถนาเขาจะหลีกเลี่ยง (2) มีความคาดหวังในเชิงบวกว่าบุคคลที่รับคำแนะนำจะปฏิบัติตามเพื่อหลีกเลี่ยงสภาวะสุขภาพที่ไม่ปรารถนา (3) เชื่อว่าบุคคลสามารถนำข้อแนะนำทางสุขภาพไปดำเนินการได้ ดังนั้น จึงนำไปสู่ข้อสรุป หากบุคคลมีระดับความรู้ด้านสุขภาพที่ดีย่อมจะมีระดับพฤติกรรมในการป้องกันโรคต่าง ๆ ในระดับที่ดีเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลายงานวิจัยที่มีข้อสรุปว่า ความรู้ด้านสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมในการป้องกันโรคต่าง ๆ เช่น การศึกษาของ Shih.,et.al. (2016) พบว่า นักเรียนที่มีคะแนนความรู้ด้านสุขภาพสูง คือคนที่มีโอกาสเป็นโรคอ้วนน้อยลง การศึกษาของ Hawkins et al. (2016) พบว่า ความบกพร่องในความรู้ด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ที่ลดลงในโรคหลอดเลือดสมอง การศึกษาของ Kaphingst et al. (2016) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสุขภาพ กับความรู้ โรคทางพันธุกรรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีข้อจำกัดความรู้ด้านสุขภาพหรือมีความรู้ด้านสุขภาพต่ำ จะมีความสัมพันธ์กับความรู้ในโรคทางพันธุกรรมต่ำเช่นกัน เป็นต้น

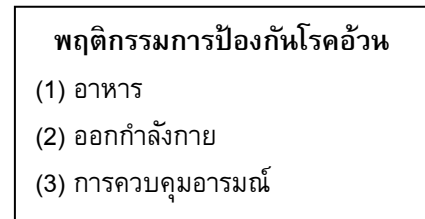
สมมุติฐานการวิจัย ความรู้ด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยเป็นสูตรขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ชั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยทำการแบ่งกลุ่มมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มมหาวิทยาลัยและสถาบัน กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ และกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ปีการศึกษา พ.ศ.2559 จำนวนรวมทั้งสิ้น 396,531 คน ชั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จาก 3 กลุ่ม กลุ่มละ 1 สถาบัน จากนั้นนำมาคำนวณหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยคำร้อยละ ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันต่างๆ ดังนี้ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 238 คน จาก 68,452 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 120 คน จาก 34,553 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 42 คน จาก 11,613 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล และคำถามเกี่ยวกับความฉลาดทางสุขภาพกับพฤติกรรมป้องกันโรคอ้วน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนตุลาคม พ.ศ.2560 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ.2561 มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการนำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน นำมาประเมินค่าความตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence--IOC) โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) โดยนำข้อคำถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 จากนั้นหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลการตรวจสอบพบว่า ได้ค่า 0.894

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่านักศึกษาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 มีอายุ 19 ปี ร้อยละ 24.25 ศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 41.0 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 32.75 มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 ร้อยละ 53.25 ภาวะสุขภาพในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาสุขภาพแข็งแรงดี ร้อยละ 66.25 ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 94.25 ค่าดัชนีมวลกายอยู่ในระดับปกติ ร้อยละ 46.25

ระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษามีระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรคอ้วนและด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการรู้เท่าทันสื่อในการป้องกันโรคอ้วน ด้านทักษะการสื่อสารในการป้องกันโรคอ้วน ด้านการจัดการตนเองในการป้องกันโรคอ้วน และด้านทักษะการตัดสินใจในการป้องกันโรคอ้วน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.20, 3.71, 3.55, 3.21, 3.19,$ และ 3.17) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของนักศึกษาในภาพรวมและรายด้าน

ความรอบรู้ด้านสุขภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรคอ้วน	4.20	.74	มาก
ด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ	3.71	.72	มาก
ด้านทักษะการสื่อสารในการป้องกันโรคอ้วน	3.21	.78	ปานกลาง
ด้านทักษะการตัดสินใจในการป้องกันโรคอ้วน	3.17	.61	ปานกลาง
ด้านการรู้เท่าทันสื่อในการป้องกันโรคอ้วน	3.55	.60	ปานกลาง
ด้านการจัดการตนเองในการป้องกันโรคอ้วน	3.19	.75	ปานกลาง
รวม	3.50	.44	ปานกลาง

ระดับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วน จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษามีระดับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านการออกกำลังกาย และด้านอาหาร ($\bar{X} = 3.40, 3.18$ และ 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษาในภาพรวมและรายด้าน

พฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านอาหาร	2.96	.43	ปานกลาง
ด้านการออกกำลังกาย	3.18	.65	ปานกลาง
ด้านการควบคุมอารมณ์	3.40	.45	ปานกลาง
รวม	3.15	.38	ปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วน จากตารางที่ 3 พบว่า ความรอบรู้ด้านสุขภาพของนักศึกษาโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($r = .574$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการจัดการตนเองในการป้องกันโรคอ้วน ด้านทักษะการตัดสินใจในการป้องกันโรคอ้วน ด้านทักษะการสื่อสารในการป้องกันโรคอ้วน ด้านการรู้เท่าทันสื่อในการป้องกันโรคอ้วน และด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($r = .637, .568, .424, .373,$ และ $.283$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษาในภาพรวมและรายด้าน

ความรอบรู้ด้านสุขภาพ	พฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วน	
	r	p-value
ด้านความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรคอ้วน	-.073	.148
ด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ	.283**	.000
ด้านทักษะการสื่อสารในการป้องกันโรคอ้วน	.424**	.000
ด้านทักษะการตัดสินใจในการป้องกันโรคอ้วน	.568**	.000
ด้านการรู้เท่าทันสื่อในการป้องกันโรคอ้วน	.373**	.000
ด้านการจัดการตนเองในการป้องกันโรคอ้วน	.637**	.000
รวม	.574**	.000

**p-value <.01

อภิปรายผลการวิจัย

ความรอบรู้ด้านสุขภาพของนักศึกษา นักศึกษามีความรอบรู้ด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 2 ด้าน คือ ความรู้ความเข้าใจและด้านการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนอีก 4 ด้าน คือ การรู้เท่าทันสื่อ ทักษะการสื่อสาร การจัดการตนเอง และการตัดสินใจในการป้องกันโรคอ้วน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างคือในระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานในระดับดี คือ ทุกคนสามารถอ่านออกเขียนได้ และสามารถคิด วิเคราะห์ได้ จึงมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องป้องกันโรคอ้วน โดยรวมในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน กิ่งแก้ว และ นุสรา ประเสริฐศรี (2558) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความรอบรู้ด้านสุขภาพ ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และอีกหนึ่งงานวิจัยที่สอดคล้องเมื่อแยกเป็นรายด้านคือ งานวิจัยของ จิรภา ขำพิสุทธ์ (2561) ที่พบว่านิสิตมีความรอบรู้ด้านสุขภาพด้านการเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านทักษะการจัดการตนเองเพื่อสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษา พฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไฉไล เทียงกมลและคณะ(2558) ที่พบว่าพฤติกรรมป้องกันโรคอ้วนของนักเรียนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ เรณู ชุมคช (2555) พบว่า พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคอ้วนลงพุงของประชาชนจังหวัดพัทลุงอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนด้านการควบคุมอารมณ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Golden (Golden.,et.al. 2016) พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการเกิดโรคอ้วนและความผิดปกติของการกินโดยพบว่า การล้อเลียนเรื่องน้ำหนักตัว (weight teasing) และความพอใจในรูปร่าง (health body image) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ซึ่งทั้งสองปัจจัยถือเป็นพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนด้านอารมณ์

ส่วนพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วน ด้านอาหารแม้จะอยู่ในระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร กตัญญูตานนท์ (2554) พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีพฤติกรรมบริโภคอาหารอยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะนักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง แต่ไม่เห็นความสำคัญเกี่ยวกับการบริโภคอาหารมากนัก จึงไม่นำมาปฏิบัติ รวมทั้งนักศึกษามีความเร่งรีบในการรับประทานอาหารจึงเลือกรับประทานอาหารจานด่วนที่สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย เห็นได้จากมีร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดที่มีมากขึ้น ประกอบกับการโฆษณาเชิญชวนให้ซื้อได้สะดวก และยังมีบริการส่งถึงบ้าน (delivery) และการบริการด้านอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ แสงรัตน์ (2558) ที่พบว่า อาหารจานด่วนที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบมากที่สุด คือไก่ทอดและรับประทานควบคู่กับน้ำอัดลมโดยให้เหตุผลในการรับประทานอาหารจานด่วนว่าสะดวก รวดเร็ว

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักศึกษา ความรู้ด้านสุขภาพของนักศึกษาโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Nutbeam (2008) และ Mc Cormack et al. (2010) ที่กล่าวว่า ความรู้ด้านสุขภาพจะมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้านสุขภาพ กล่าวคือ หากบุคคลมีความรู้ด้านสุขภาพในระดับดี พฤติกรรมสุขภาพจะดีตามไปด้วย เนื่องจากมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ มีทักษะการสื่อสาร การตัดสินใจ การรู้เท่าทันสื่อและสามารถจัดการตนเองได้ เป็นปัจจัยสำคัญในการป้องกันโรคไม่ติดต่อ ซึ่งโรคอ้วนเป็นหนึ่งในโรคไม่ติดต่อ และยังสอดคล้องกับอีกหลายงานวิจัย ได้แก่ การศึกษาของ จิระภา ขำพิสุทธ์ (2561) ที่พบว่า ความรู้ด้านสุขภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ งานวิจัยของ ณิชรัตน์ นฤมลต์ และ ยูยงค์ จันทรวิจิตร (2560) พบว่า ความรู้ด้านสุขภาพด้านการเข้าถึงข้อมูล และด้านทักษะการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ การศึกษาของ ลดาวัลย์ ฤทธิ์กล้า (2555) พบว่า การจัดการตนเองซึ่งเป็นหนึ่งในหกด้านของความรู้ด้านสุขภาพทำให้บุคคล สามารถประเมินเปลี่ยนแปลง และปฏิบัติกิจกรรมที่เหมาะสมกับโรค ทั้งการรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย และการควบคุมอารมณ์เพื่อป้องกันโรคอ้วนได้

เอกสารอ้างอิง

- กองสุศึกษา กระทรวงสาธารณสุข. 2556. **ความรู้ด้านสุขภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กัลยาณี โนนินทร์. 2560. "ภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วนในวัยเรียนและวัยรุ่นไทย." **วารสารพยาบาลทหารบก 18** (ฉบับพิเศษ): 1-8.
- ขวัญเมือง แก้วดำเกิง และ นฤมล ตรีเพชรศรีอุไร. 2554. **ความรู้ด้านสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นิว ธรรมดา การพิมพ์ (ประเทศไทย) จำกัด.
- จิระภา ขำพิสุทธ์. 2561. "ความรู้ด้านสุขภาพ และพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร." **วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 24** (1): 61-72.
- ไฉไล เทียงกมล และคณะ. 2558. "พฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ 4-6." **วารสารพยาบาลตำรวจ 7** (2): 1-15.
- ดวงพร กตัญญูตานนท์. 2554. "ภาวะโภชนาการและพฤติกรรม 3 อ. ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ." **วารสาร มจก.วิชาการ 14** (28): 67-84.
- ณิชรัตน์ นฤมลต์ และยูยงค์ จันทรวิจิตร. 2560. "ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคอ้วนและพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์." **Journal of Nursing and Health Sciences 11** (1): 108-119.
- คมชัดลึก. 2561. ปี 59 เด็กไทยอ้วนขึ้น กรมอนามัยจัดโซ่ป่า-ชายตีป่า. สืบค้นจาก www.komchadluek.net/news/edu-health/258718.
- เรณู ชุมคช. 2555. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคอ้วนลงพุงของประชาชนจังหวัดพัทลุง**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ลดาวัลย์ ฤทธิ์กล้า. 2555. **ประสิทธิผลของโปรแกรมส่งเสริมการจัดการตนเองต่อภาวะหายใจลำบาก การกลับเข้ารับการรักษาซ้ำด้วยอาการกำเริบและคุณภาพชีวิต**. สืบค้นจาก www.hospital.tu.ac.th/Deposit_web/ProjectDQ/research/paper/pdf.
- แสงเดือน กิ่งแก้ว และ นุสรรา ประเสริฐศรี. 2558. "ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุที่เป็นโรคเรื้อรังหลายโรค." **Nursing Journal of Public Health 25** (3): 43-54.

- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. 2561. **คู่มือลดพุงลดโรคฉบับประชาชน**. สืบค้นจาก www.thaihealth.or.th/Books/446/คู่มือ+ลดพุง+ลดโรค+ฉบับประชาชน.htm.
- สำนักโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. 2560. **แผนงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ ปี 2560-2564**. สืบค้นจาก plan.ddc.moph.go.th/meeting30_1augsep/meeting30_1/Documents/7.%20NATI/1.
- Golden, N., Schneider, M., & Wood, C. 2016. "Preventing obesity and eating disorders in adolescents." **Pediatrics** 138 (3): 16-49.
- Hawkins, M., Dolansky M., Levin, J., Schaefer, J., Gunstad, J., Redle, J., Josephson R., and Hughes, J. 2016. "Cognitive function and health literacy are independently associated with heart failure knowledge." **Heart Lung** 45 (5): 386-391.
- Kaphingst, K., Blanchard, M., Milam L., Pokharel, M., Elrick, A., and Goodman, M. 2016. "Relationships Between Health Literacy and Genomics-Related Knowledge, Self-Efficacy, Perceived Importance, and Communication in a Medically Underserved Population." **J Health Commun** 21 (1): 58-68.
- Mc Cormack, L. et al. 2010. "Measuring health literacy: A pilot study of a new the skills-based instrument." **The journal of Health Communication** 15 (2): 51-71.
- Nutbeam, D. 2000. "Health literacy as a public health goal: a challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century." **Health Promotion International** 15 (3): 259-267.
- Nutbeam, D. 2008. "The evolving concept of health literacy." **Social Science & Medicine** 67 (12): 2072-2078.
- Shih, S., Liu, C., Liao, L., and Osborne, R. 2016. "Health literacy and the determinants of obesity: a population-based survey of sixth grade school children in Taiwan." **BMC Public Health** 16 (1):16.
- World Health Organization. 1998. **Health Promotion Glossary**. Retrieved from www.who.int/healthpromotion/about/HPR%20Glossary%201998.pdf.
- World Health Organization. 2017. **Non communicable Diseases Progress Monitor 2017**. Retrieved from apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/258940/9789241513029-eng.pdf?sequence=1.
- Yamane, T. 1967. **Statistic and Introductory analysis**. 2nd ed. New York: Haper & Row.

การพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับ ผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่)

Development of QR Code System to Prevent Crime for Taxi Passenger

สันติ กรอบสนธิ / Santi Krobsanit

คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ / Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy, Thailand

E-mail: birdeshisoko@gmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 8 พฤศจิกายน 2561 แก้ไข 28 พฤศจิกายน 2561 ตอรับ 6 ธันวาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพของระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) โดยตัวอย่างของการวิจัย คือ ผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาด 10 คน และกลุ่มตัวอย่างภาคสนาม ขนาด 30 คน โดยวิธีการดำเนินการวิจัยและพัฒนา 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การตรวจสอบกรอบแนวความคิดเชิงทฤษฎี จากผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ด้านวิจัยและพัฒนา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอาชญาวิทยา 2) ขั้นตอนการสร้างรายละเอียดระบบคิวอาร์โค้ดและคู่มือการให้ความรู้ 3) ขั้นตอนการพัฒนา 4) การทดลองนาระบบคิวอาร์โค้ดไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างและประเมินผล 5) การนาระบบคิวอาร์โค้ดไปทดลองใช้ในภาคสนาม พร้อมทั้งประเมินผล ผลการวิจัยพบว่า ฐานข้อมูลต่างๆ ของระบบคิวอาร์โค้ดที่นำไปใช้ในภาคสนาม มีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรมเชิงสถานการณ์ โดยทุกฐานข้อมูลมีผลการประเมิน อยู่ในระดับมากที่สุด รวมไปถึงผลการนาระบบคิวอาร์โค้ดไปใช้ในภาคสนาม 30 คน โดยการประเมินผลก่อนและหลังการทดลอง พบว่า มีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรมเชิงสถานการณ์ ซึ่งผลการประเมินก่อนการให้ความรู้พบว่าทุกฐานข้อมูลมีผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด และหลังจากการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ดพบว่า ทุกฐานข้อมูลมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ระบบคิวอาร์โค้ด, การป้องกันอาชญากรรม, ผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่)

Abstract

The purpose of this research was to develop and evaluate the efficiency of the QR code system for the prevention of crime for taxi passengers. The sample of the study was the taxi passengers which divided into 10 samples and 30 field samples by 5 steps of research and development: 1) Theoretical Framework Examination by 3 experts in research and development, information technology including criminology. 2) The process of creating the description of the QR code system and the knowledge guidelines. 3) The development procedure. 4) Experimental implementation of the QR code system for the sample and evaluation. 5) The implementation of the QR code system for field trial and evaluation. Result shows that; all database of the QR code system used in the sample is consistent with the crime prevention theory, Triangular crime and situational crime prevention. And all databases have evaluation results at the highest

level. The results of the pre-test and post-trial evaluation were consistent with the anti-crime theories, Triangular crime and situational crime prevention which the results of the pre-knowledge assessment showed that all databases had the lowest level of evaluation. And after learning and experimenting with the QR code system, all databases have the highest rating.

Keywords: QR Code System, Crime Prevention, Taxi Passengers

บทนำ

อาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากรถแท็กซี่ นับเป็นภัยร้ายวันของสังคมไทยในปัจจุบัน เช่น การชิงทรัพย์ผู้โดยสาร ทำร้ายผู้โดยสาร ข่มขืนผู้โดยสาร และร้ายแรงไปจนถึงการฆาตกรรมผู้โดยสาร สิ่งเหล่านี้มักปรากฏอยู่บนข่าว หรือสื่อโซเชียลต่าง ๆ ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ บ่งบอกได้ถึงภัยที่ผู้เคราะห์ร้ายหรือเหยื่อ ไม่สามารถรับรู้หรือคาดการณ์เหตุการณ์เฉพาะหน้าได้

ประเทศไทยในอดีตถึงยุคปัจจุบันประสบปัญหาอาชญากรรมที่เกิดจากคนขับรถแท็กซี่เพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งถือเป็นภัยร้ายวันของสังคมไทยในปัจจุบัน การชิงทรัพย์ ถูกทำร้าย แม้กระทั่งการข่มขืนของผู้โดยสาร ตลอดจนมีความร้ายแรงไปถึงการเกิดเหตุฆาตกรรมผู้โดยสาร โดยสถิติการจดทะเบียนรถ จากปี พ.ศ.2555-2559 รวมทั้งสิ้น 519,976 คัน จากยอดสถิติการจดทะเบียนรถที่เพิ่มสูงขึ้น นำมาซึ่งปัญหาในการให้บริการ พบว่ามีสถิติการร้องเรียนสูงถึง 112,799 เรื่อง ซึ่งการร้องเรียนอันดับ 1 นั่นคือ “รถแท็กซี่” (กรมการขนส่งทางบก, 2559) ตามมาซึ่งปัญหาอาชญากรรมรถแท็กซี่ หรือรถยนต์โดยสารรับจ้าง จากอดีตสู่การพัฒนาไปสู่ปัญหาอาชญากรรมในทุกๆ ด้าน กล่าวคือ การเปิดโอกาส หรือช่องทางให้กับการเป็นอาชญากรของผู้ให้บริการ นั้นหมายถึงพฤติกรรมของคนขับรถแท็กซี่ที่มีความต้องการก่อเหตุอาชญากรรมทางเพศ หรือมีแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกมาด้วยพฤติกรรม (สุดสงวน สุธีสร, 2547: 97) จากผลการศึกษาความหวาดกลัวอาชญากรรมทางเพศของหญิงที่โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) พบว่าระดับความหวาดกลัวอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงต่อการใช้บริการรถแท็กซี่อยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับความหวาดกลัวนั้นได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความหวาดกลัวอาชญากรรมทางเพศของผู้หญิงที่แตกต่างกันจากปัจจัยส่วนบุคคล (ณิศพล รักษาธรรม, เกษมศานต์ โชติชาครพันธ์ และ ประพนธ์ สหพัฒนา, 2559) ดังอาชญากรรมที่แสดงให้เห็นถึงความรุนแรงตามสถิติในช่วง 1-2 ปี และข่าวความรุนแรงดังกล่าวมักจะไม่ค่อยปรากฏให้สังคมได้รับข่าวสารที่เป็นจริง จากตัวอย่างข่าวที่มีผลต่อชีวิตในคดีที่ออกสื่อโทรทัศน์ เป็นข่าวที่ครึกโครมเกี่ยวกับรถแท็กซี่ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปเหตุคดีต่างๆ ที่เป็นตัวอย่างของการเกิดเหตุอาชญากรรมบนรถแท็กซี่

ลำดับ	เหตุการณ์ / คดีต่าง ๆ	รายละเอียดของความเสียหาย
1.	ปรับ 1,000 บาท! โขเฟอร์รถแท็กซี่ตบหน้าฝรั่ง หลังมีปากเสียงบนถนน (13/01/60)	ผู้เสียหายเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยถูกแท็กซี่ตบเนื่องจากมีปากเสียงกัน
2.	หื่นซ้ำ! ขนส่งลงดาบแล้ว โขเฟอร์รถแท็กซี่ ช่วยตัวเองต่อหน้าผู้โดยสารสาว (11/01/60)	พฤติกรรมไม่เหมาะสมของคนขับแท็กซี่ที่พยายามจะช่วยเหลือตัวเองต่อหน้าหญิงสาว
3.	จับแล้ว! รถแท็กซี่โกง หลอกนักท่องเที่ยวจีน จากพญาไท ไป สามเสน 2,540บาท (29/09/59)	ผู้เสียหายเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยถูกคนขับแท็กซี่โกงค่าโดยสารทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อประเทศ
4.	พักโบซ์ซี่ 6เดือน! โขเฟอร์รถแท็กซี่ลวนลามสาว ขยายผลยาเสพติด (23/06/59)	ผู้เสียหายเป็นหญิงสาวถูกแท็กซี่ลวนลาม

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับ	เหตุการณ์ / คดีต่างๆ	รายละเอียดของความเสียหาย
5.	จับรถแท็กซี่ลักทรัพย์ 2 นักท่องเที่ยวอิหร่าน ปล่อยทิ้งปัม อ้างหาผู้โดยสารไม่เจอ (31/05/59)	ผู้เสียหายเป็นชาวต่างชาติถูกลักทรัพย์แล้วปล่อยทิ้งไว้ สถานบริการน้ำมัน
6.	จับรถแท็กซี่แสบ ขูดรีดชิงทรัพย์ นักท่องเที่ยว สาวตุรกี (23/05/59)	ผู้เสียหายเป็นชาวต่างชาติถูกชิงทรัพย์
7.	รวบโซเฟอร์รถแท็กซี่ในคราบโจร เมมาไอซ์ ควาคัตเตอร์ จีบบังคับขืนใจสาว (22/04/59)	ผู้เสียหายเป็นหญิงถูกคนขับรถแท็กซี่เมมา ยา จีบข่มขืน
8.	รวบแล้วรถแท็กซี่มหาภัย ปืนจี้ชิงทรัพย์ 2 นักท่องเที่ยวชาวจีน อ้างหาเงินเลี้ยงลูก (24/03/59)	ผู้เสียหายเป็นนักท่องเที่ยวถูกจี้ชิงทรัพย์
9.	จับรถแท็กซี่โจร ชิงทรัพย์ถี่ยิบ อีกคันเห็นจัด “ผู้โดยสารสาว” ถูกหิ้วขี้กาม (18/01/59)	ผู้เสียหายถูกชิงทรัพย์และถูกข่มขืน
10.	จับรถแท็กซี่มหาภัย! ปล้น2พม่า ทูบหัวจุด เมีย ท้อง หวังข่มขืน (29/11/58)	ผู้เสียหายเป็นคนท้องถูกทำร้ายและข่มขืน

ที่มา: ไทยรัฐออนไลน์

ปัจจุบันการพัฒนาด้านความปลอดภัยในรถแท็กซี่ มีเพียงแค่นำข้อมูลบอกรายละเอียดเกี่ยวกับรถแท็กซี่ และข้อมูลผู้
ขับขี่ (บัตรเหลือง) ซึ่งยากต่อการจดจำข้อมูล และพบว่าข้อมูลส่วนมากไม่ตรงกันกับบัตรที่แสดงข้อมูลผู้ขับขี่ (บัตร
เหลือง) ซึ่งไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องหรือการปลอมแปลงเอกสาร ในยุคที่มีการก่ออาชญากรรมในด้าน
เทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบันได้ ทำให้การป้องกันอาชญากรรมนั้นเป็นไปได้ยากยิ่ง ดังนั้นการนำระบบคิวอาร์โค้ดมา
ประยุกต์ใช้ จึงเป็นเทคโนโลยีที่สอดคล้องและเหมาะสมที่สุดในยุคปัจจุบันที่สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ด้วยโปรแกรม
พื้นฐานที่มาพร้อมกับโทรศัพท์มือถือ เช่น ไลน์แอปพลิเคชัน ที่สามารถใช้สแกนคิวอาร์โค้ดได้ ซึ่งมียอดสถิติการใช้งาน
ในเมืองไทยมากเป็นอันดับ2ของโลก หรือประมาณ 33ล้านคน (ไทยรัฐออนไลน์, 2558) โดยรูปแบบของระบบคิวอาร์
โค้ดนี้สามารถใส่ข้อมูลพื้นฐานลงในระบบ และสามารถตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดรถแท็กซี่และผู้ขับขี่ได้อย่างง่ายดาย
ซึ่งถือได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณสมบัติตอบโจทย์กับการใช้ชีวิตในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ (1) พัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถ
แท็กซี่) (2) ประเมินประสิทธิภาพระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่)

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของอาชญากรรม เสริน ปุณณะหิตานนท์ (2515: 514) ได้ให้คำจำกัดความของอาชญากรรม ว่าเป็นการ
กระทำที่เป็นเรื่องที่เกิดความเจ็บปวดเสียหายแก่บุคคลเป็นการกระทำที่ผิดไปจากข้อตกลงของชุมชนซึ่งข้อตกลง
นั้นก็แล้วแต่ชุมชนนั้นๆจะได้ตกลงกันไว้

การป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรม กล่าวคือ สาเหตุหรือองค์ประกอบของการเกิดอาชญากรรม
ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ 1.ผู้กระทำผิด 2.เหยื่อ 3.โอกาส เมื่อเหตุการณ์หรือองค์ประกอบทั้ง3ด้าน จะทำให้เกิด
อาชญากรรมขึ้น เราสามารถป้องกันอาชญากรรมขึ้นได้ โดยต้องทำให้องค์ประกอบของสามเหลี่ยมด้านใดด้านหนึ่ง
หายไป (วิสูตร ฉัตรชัยเดช, 2557)

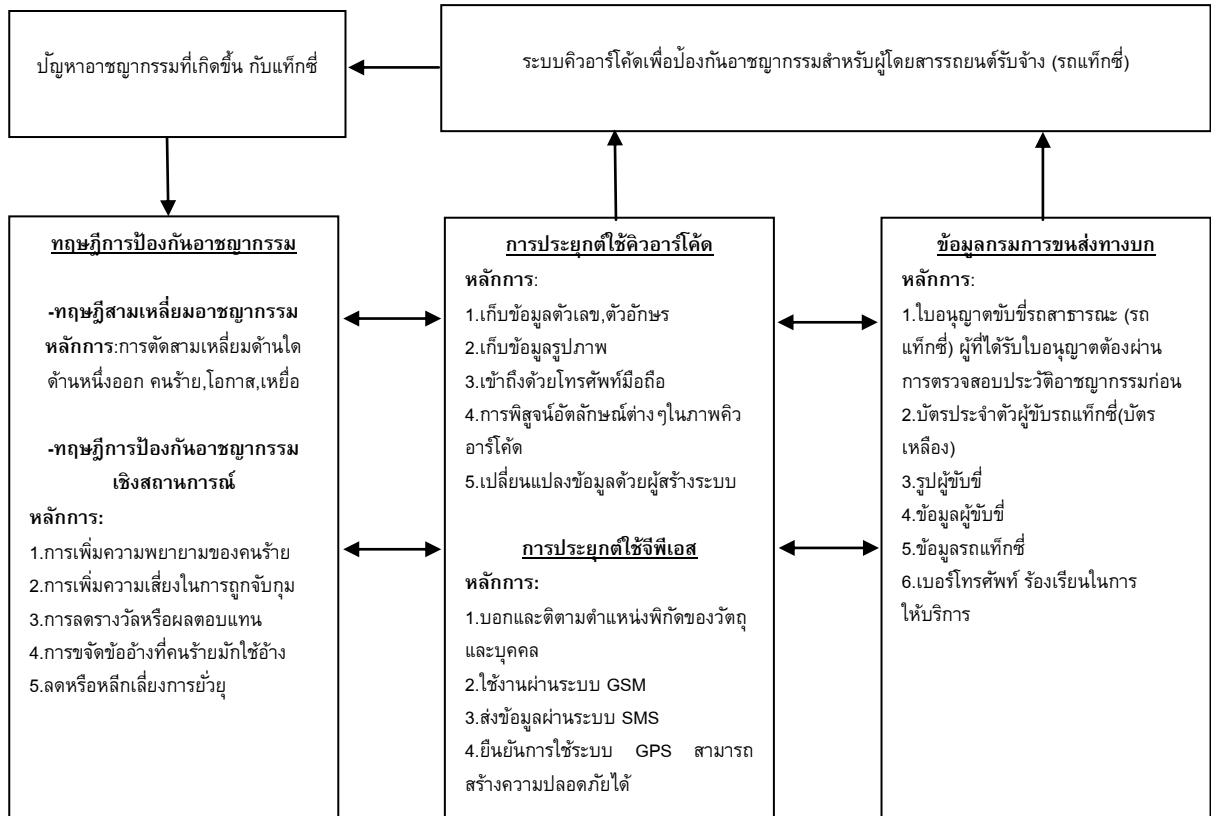
การป้องกันอาชญากรรมเชิงสถานการณ์ มีแนวทางหลักอยู่ 5 แนวทางหลัก ได้แก่ 1.การเพิ่มความพยายามของ คนร้ายในการลงมือก่ออาชญากรรม 2.การเพิ่มความเสี่ยงในการถูกจับกุมของคนร้าย 3.การลดรางวัลหรือผลตอบแทน ของคนร้ายที่จะได้รับหลังจากก่ออาชญากรรม 4.การขจัดข้ออ้างที่คนร้ายมักใช้อ้างเพื่อให้การกระทำผิดของตนเองมี เหตุผลสมควรที่จะกระทำได้ 5.การลดหรือหลีกเลี่ยงการยั่วยุที่อาจทำให้คนร้ายลงมือก่ออาชญากรรม (Cornish, Clarke, 2003)

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านต่างๆกับรถยนต์รับจ้าง (Taxi) ทวีศักดิ์ เจ๊ะนะ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การ ออกแบบและประยุกต์ใช้งานโปรแกรมประยุกต์เพื่อแจ้งเตือนขอความช่วยเหลือ กรณีเกิดเหตุร้ายบนแท็กซี่ ด้วย โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ และได้สรุปผลในงานวิจัยครั้งนี้ไว้ว่า ปัจจุบันมักมีเหตุร้ายเกิดขึ้นกับ ผู้โดยสารรถสาธารณะเป็นประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้โดยสารที่เป็นผู้หญิง เพื่อเป็นการป้องกันเหตุดังกล่าว จึงได้ ออกแบบและประยุกต์ใช้งานโปรแกรมประยุกต์เพื่อแจ้งเตือนขอความช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุร้ายบนรถแท็กซี่ด้วย โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ซึ่งโปรแกรมที่ถูกออกแบบมาให้ช่วยแจ้งข้อมูลผ่านทางข้อความ และ อีเมลเพื่อขอความช่วยเหลือไปยังผู้ติดต่อที่ตั้งไว้ เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นกับผู้โดยสารและผู้โดยสารทำการกดปุ่มขอ ความช่วยเหลือพร้อมพิกัดจุดเกิดเหตุไปยังผู้ติดต่อทันที ผลปรากฏว่าการแจ้งเตือนขอความช่วยเหลือผ่านโปรแกรมจะ ใช้เวลาเร็วกว่า การโทรแจ้งผ่านสายด่วน 191 อย่างมาก (เวลาเฉลี่ย 1 นาที 58 วินาที และ 19 นาที 55 วินาที ตามลำดับ) ดังนั้น โปรแกรมประยุกต์แจ้งเตือนขอความช่วยเหลือ กรณีเกิดเหตุร้ายบนแท็กซี่ สามารถเป็นอีกทางเลือก หนึ่งที่ผู้ใช้สามารถเลือกใช้บริการได้ ในขณะที่ ภัทรรัฐ กองเกียรติวานิช และ รัชพล อนันตวัฒน์ (2554) ได้พัฒนา โปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้โดยสารแท็กซี่ งานวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาบนแพลตฟอร์ม Windows Phone7 และ iPhone เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยลดความกังวลของผู้โดยสารรถแท็กซี่ ผู้โดยสารรถแท็กซี่ที่มี โปรแกรมนี้อยู่บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถโพสต์หมายเลขทะเบียนรถ (โดยการพิมพ์หรือถ่ายรูป)และสีของรถแท็กซี่ ไปยัง Facebook และ Twitter เมื่อผู้ใช้ต้องการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่จากศูนย์บริการ ผู้ใช้สามารถเลือกโทรหา ศูนย์บริการรถแท็กซี่โดยพิจารณาจากคะแนนคุณภาพการให้บริการของศูนย์แท็กซี่ นอกจากนี้โปรแกรมประยุกต์นี้ยัง ช่วยในการวางแผนหรือตัดสินใจในการเลือกเดินทางโดยรถแท็กซี่ ผู้ใช้สามารถคำนวณอัตราค่าโดยสาร โดยระบุ สถานที่ต้นทางและปลายทางที่ต้องการ หรือระบุเพียงสถานที่ปลายทาง และโปรแกรมประยุกต์จะระบุสถานที่ต้นทาง โดยใช้เครื่องระบุพิกัดทางภูมิศาสตร์เพื่อค้นหาตำแหน่งปัจจุบันของผู้ใช้ โปรแกรมจะแสดงอัตราค่าโดยสารพร้อมทั้ง เส้นทาง ระยะทาง และระยะเวลาที่ใช้ ซึ่งผู้ใช้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาประกอบการพิจารณาเลือกเดินทางโดยรถ แท็กซี่ได้

พชรพร เรืองจตุโพธิ์พาน และ สลิล กิตติเมธีวัฒน์ (2554) ได้พัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้ตรวจสอบค่าโดยสารรถแท็กซี่ มิเตอร์และการระบุตำแหน่งมือถือ โครงการชิ้นนี้จัดทำเพื่อพัฒนาโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอน ดรอยด์ (Android) สำหรับบอกตำแหน่งและตรวจสอบค่าโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ ที่เกิดขึ้นจากการเดินทางของผู้โดยสาร โดยโปรแกรมจะใช้ระบบเครื่องรับจีพีเอส (GPS) ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบอกตำแหน่ง คำนวณ ระยะทาง และนำค่าที่ได้ มาเปรียบเทียบกับค่าโดยสารมิเตอร์ที่กำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก ผลของการคำนวณ สามารถนำมาเปรียบเทียบกับราคาค่าโดยสารที่เกิดขึ้นจริง

จากการศึกษาดังกล่าว จะพบว่าผู้ศึกษาได้นำหลักการทฤษฎีเกี่ยวกับระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก หรือ จีพีเอส (Global Positioning System: GPS) มาใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบอกตำแหน่ง เช่นเดียวกับการนำระบบคิวอาร์โค้ดมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบฐานข้อมูล โดยยึดถือความ ปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นหลัก ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบการใช้งานได้ ดังนี้ 1)สามารถสร้างความปลอดภัยในการ เก็บข้อมูล ตัวเลขและตัวอักษรและข้อมูลภาพ 2)ง่ายต่อการใช้งาน และเข้าถึงได้ด้วยโทรศัพท์มือถือ 3)ใช้พิสูจน์อัต ลักษณะภายในภาพคิวอาร์โค้ดและเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ด้วยผู้สร้างระบบ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง กลุ่มทดลองในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารรถแท็กซี่ จำนวน 10 คน โดยการประเมินผลการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดจากการพัฒนาระบบ (one group posttest only design) และกลุ่มการทดลองในภาคสนาม 30 คน ประเมินผลการใช้งาน ก่อนและหลังการทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) (one group pretest-posttest design)

การเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา โดยมีขั้นตอนตามลำดับในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการตรวจสอบกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) จากผลการศึกษาเอกสาร วรรณกรรมด้านการป้องกันอาชญากรรมและการประยุกต์ใช้ระบบคิวอาร์โค้ดและระบบจีพีเอส จากในประเทศและต่างประเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และประเมินข้อคำถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยและพัฒนา 2) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านอาชญาวิทยา

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบและสร้างรายละเอียดต้นแบบ รวมไปถึงเอกสารประกอบการให้ความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบกรอบแนวคิดศึกษาในเชิงทฤษฎีจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนำข้อเสนอแนะที่ได้เพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทำให้ได้ต้นแบบระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) และคู่มือการให้ความรู้ เรื่อง ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนา ในขั้นตอนนี้โดยการนำต้นแบบที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 แบ่งขั้นตอนการพัฒนาออกเป็น 5 ระยะ ได้แก่ **ระยะที่ 1** การตรวจสอบเบื้องต้นและการปรับปรุงแก้ไข ด้วยการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion) ครั้งที่ 1 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.กลุ่มเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก 2.กลุ่มผู้ขับขี่รถแท็กซี่ 3.กลุ่มผู้โดยสาร

รถแท็กซี่เพศชาย ผลการอภิปรายกลุ่มในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) และต้นแบบที่ปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้ในการอภิปรายกลุ่มครั้งต่อไป **ระยะที่ 2** การตรวจสอบครั้งสำคัญและการปรับปรุงแก้ไข ด้วยการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion) ครั้งที่ 2. โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.ผู้ขับขีรถแท็กซี่ 2.ผู้โดยสารชาวต่างชาติ 3.ผู้โดยสารรถแท็กซี่เพศหญิง จากการอภิปรายกลุ่มในครั้งนี้ จะได้ระบบคิวอาร์โค้ดที่ใช้ในการป้องกันอาชญากรรมที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไข และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปสู่ขั้นตอนในระยต่อไป **ระยะที่ 3** การตรวจสอบเพื่อยืนยันและการปรับปรุงแก้ไข โดยการสร้างเครื่องมือเพื่อการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) ที่จะนำไปประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านพบว่า แบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมานั้นมีความสอดคล้องและสามารถนำไปใช้ประเมินในระยะต่อไปได้ **ระยะที่ 4** การตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญในระยะที่ 3 โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1.ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยและพัฒนา 2.ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3.ผู้ทรงคุณวุฒิด้านอาชญาวิทยา เพื่อทำการประเมินด้วยแบบสอบถาม (Rating Scale 5 ระดับ) ผลจากการประเมินในขั้นตอนนี้พบว่าความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) สามารถนำไปทดลองใช้โดยมีค่า ($\bar{X} = 4.58$) มากที่สุด **ระยะที่ 5** สร้างเครื่องมือสำหรับการประเมินประสิทธิภาพของระบบคิวอาร์โค้ดโดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการคิดวิเคราะห์จากผู้วิจัยและอาจารย์ที่ปรึกษา มาทำการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) พบว่า ข้อแบบสอบถามในการประเมินประสิทธิภาพมีความสอดคล้อง โดยผลจากการประเมินมีค่า มากกว่า 0.60 สามารถนำไปใช้ประเมินในขั้นตอนต่อไปได้

ขั้นตอนที่ 4 นำระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ที่ผ่านการประเมินในขั้นตอนการพัฒนา ใน 5 ระยะ ไปใช้ในกลุ่มทดลอง 10 คนโดยการให้ความรู้และการปฏิบัติ พร้อมทั้งร่วมทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด จากนั้นวัดค่าเฉลี่ยหลังการทดลอง (One-Group Posttest only Design) และประเมินผลด้วยแบบสอบถาม (Rating Scale 5 ระดับ)

ขั้นตอนที่ 5 นำระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ไปใช้ในภาคสนาม 30คน และประเมินผลด้วยการทำ Tryout ก่อนการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดและหลังการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด และประเมินผลด้วยแบบสอบถาม (Rating Scale 5 ระดับ) จากนั้นวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและสรุปผลงานวิจัย **การวิเคราะห์ข้อมูล** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาตรวจให้คะแนนหาค่าร้อยละ (Percentage), \bar{x} หรือ ค่าเฉลี่ย (Mean), S.D. หรือค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation), สำหรับกระบวนการที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth Interview) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล

ผลการวิจัย

พัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) การพัฒนาแบบผสมผสานบูรณาการและรูปแบบการประเมินโดยผ่านขั้นตอนกระบวนการทางกรวิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้นวัตกรรมที่ผ่านการปรับปรุงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในครั้งนี้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีความเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการสร้างระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรม โดยแบ่งผลการประเมินออกด้านความเหมาะสมออกเป็น ทั้งหมด 7 ข้อดังนี้ **1)** ความเหมาะสมของแนวคิดพื้นฐานที่นำมาใช้ในการออกแบบระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบการพัฒนาแบบ

ผสมผสานบูรณาการและรูปแบบการประเมินโดยผ่านขั้นตอนกระบวนการทางทฤษฎีและพัฒนาเพื่อให้ได้นวัตกรรมที่ผ่านการปรับปรุงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในครั้งนี้นี้มีความเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการสร้างระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) 2) ความเหมาะสมของการพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าการพัฒนานั้นมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง งานวิจัยนี้จึงนับเป็นการพัฒนาที่ช่วยเหลือสังคมในสภาวะปัจจุบันล้วนที่เกิดปัญหาที่ยากต่อการแก้ไข การพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดนี้จึงเป็นเทคโนโลยี ที่ไม่เคยมีมาก่อน เป็นนวัตกรรมการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและตรงจุดที่สุด 3) ความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า รูปแบบการพัฒนาที่เกิดจากการผสมผสานและบูรณาการในครั้งนี้นี้ ด้วยหลักการ วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา นำไปใช้และประเมินผลนั้นเหมาะสมและเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากรูปแบบการพัฒนานี้ ล้วนเป็นขั้นตอนที่ผ่านการนำหลักการนี้ไปใช้และประสบความสำเร็จในงานพัฒนา จึงนำมาซึ่งรูปแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหาแต่ขั้นตอนสำคัญของรูปแบบการพัฒนานั้นต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการนำรูปแบบการพัฒนาไปแก้ไขปัญหาด้วย 4) ความเหมาะสมของกรอบโครงสร้างความสัมพันธ์ของระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความคิดเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง และสามารถเป็นไปได้ในกรอบโครงสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับงานวิจัย 5) ความเหมาะสมของรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพของระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งในความเหมาะสมของรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพของระบบคิวอาร์โค้ดในครั้งนี้นี้ 6) ความเหมาะสมขององค์ประกอบระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งในองค์ประกอบที่เกิดในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรม และ 7) ข้อเสนอแนะอื่นเกี่ยวกับแนวคิดในการสร้างกรอบแนวความคิดเรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ระบบคิวอาร์โค้ดนั้นควรตั้งอยู่ในการใช้งานที่ครอบคลุมของผู้โดยสาร เช่น ระบบการสร้างข้อมูลในรายละเอียดการใช้งานระบบที่เป็นภาษาสากล สามารถเข้าถึงความหลากหลายในการใช้บริการรถแท็กซี่ที่ตรงกับบริบทของเมืองไทย การศึกษาในครั้งนี้นี้ควรกำหนดเป้าหมายในการใช้งานที่แสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมในการใช้งานที่เกิดขึ้นจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ขับขี่และผู้โดยสารรถแท็กซี่

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของ							ค่า IOC	แปลผล
	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่								
	1	2	3	4	5	6	7		
1.ความเหมาะสมของแนวคิดพื้นฐานที่นำมาใช้ในการออกแบบ ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรม	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
2.ความเหมาะสมของการพัฒนา ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรม	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของ							ค่า IOC	แปลผล
	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่								
	1	2	3	4	5	6	7		
3.ความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนา ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมฯ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
4.ความเหมาะสมของกรอบโครงสร้างความสัมพันธ์ ของระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมฯ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
5.ความเหมาะสมของรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพ ของระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมฯ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	0.8	ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
6.ความเหมาะสมขององค์ประกอบ ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมฯ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
7.ข้อเสนอแนะอื่นเกี่ยวกับแนวคิด ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรม	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ประเมินประสิทธิภาพระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ผลการนำระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ไปใช้ ในกลุ่มทดลอง (กลุ่มผู้โดยสาร 10 คน) (One-Group Posttest only Design)

หลังจากการให้ความรู้และคู่มือปฏิบัติการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดพร้อมทั้งทดลองใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด พร้อมทั้งทำแบบประเมิน ความพึงพอใจ (Rating Scale 5ระดับ) พบว่า 1.ระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรม ในฐานะข้อมูลติดตามไปนี้ ผลการประเมินพบว่า ทุกฐานข้อมูลมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1.ฐานข้อมูลผู้ขับขี่ภายในบัตร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 5$) 2.ฐานข้อมูลด้านรูปภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.9$) 3.ฐานข้อมูลรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.80$) 4.ด้านโครงสร้างภายนอกและ ฐานข้อมูลฟังก์ชันพิเศษ จีพีเอส มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.7$) และผลรวมเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$)

2.ระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม เชิงสถานการณ์ ในฐานะข้อมูลติดตามไปนี้ ผลการประเมินพบว่า ทุกฐานข้อมูลมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1.ฐานข้อมูลผู้ขับขี่ภายในบัตร ฐานข้อมูลด้านรูปภาพและฐานข้อมูลฟังก์ชันพิเศษ จีพีเอส มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 5$) 2.ด้านโครงสร้างภายนอกและ ฐานข้อมูลรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.9$) และผลรวมเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$)

3. ด้านระบบ ซึ่งประกอบด้วย 1.ระบบมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลด้วย Admin ระบบ 2.ระบบมีการบันทึกการเปลี่ยนแปลงว/ด/ป/และเวลา 3.การมีระบบ Lock-In (Username และ Password) เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล 4.ระบบมีการแจ้ง

เดือนผู้โดยสารด้วยฟังก์ชัน CARD LOST มีค่าผลรวมเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.7$) แปลผล ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

4. ด้านคู่มือการให้ความรู้และคู่มือปฏิบัติการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด ผลการประเมินพบว่า ทุกฐานข้อมูลมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1.ด้านคู่มือการให้ความรู้เรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการป้องกันอาชญากรรมสำหรับรถแท็กซี่ทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในระบบมากขึ้น และ 2.ผู้รับบริการสามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือการให้ความรู้เรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.9$) และ 3.ด้านผู้รับบริการเข้าใจในหลักการในการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.7$) และ 4.ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามคู่มือการให้ความรู้เรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.6$) และผลรวมเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$)

ผลการนำระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ (รถแท็กซี่) ไปใช้ในภาคสนาม (กลุ่มผู้โดยสาร 30 คน) (One-Group Pretest-Postest Design) ผลการนำระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสาร ไปทดลองใช้ในภาคสนาม 30 คนโดยผลการประเมินแบ่ง 2 กลุ่มดังนี้

1) ผลการประเมินก่อนการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ดในภาคสนาม (กลุ่มทดลอง 30 คน) (One-Group Pretest-Postest Design)

(1) ด้านระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรม ในฐานข้อมูลใดดังต่อไปนี้ ผลการประเมินก่อนการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด พบว่า ทุกฐานข้อมูลมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยจนถึงน้อยที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1.ฐานข้อมูลฟังก์ชันพิเศษ จีพีเอส มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.23$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด 2.ด้านโครงสร้างภายนอก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.43$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด 3.ฐานข้อมูลด้านรูปภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.56$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ น้อย 4.ข้อมูลรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.70$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจน้อย 5.ฐานข้อมูลผู้ขับขี่ภายในบัตร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.80$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ น้อย **สรุปผลรวมเฉลี่ย** ระดับความพึงพอใจ ด้านระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรม ก่อนการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด อยู่ที่ ระดับ น้อย ($\bar{x} = 1.54$)

(2) ระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม เชนสถานการณ์ ในฐานข้อมูลใดดังต่อไปนี้ ผลการประเมินก่อนการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด พบว่า ทุกฐานข้อมูลมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยจนถึงน้อยที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1. ฐานข้อมูลฟังก์ชันพิเศษ จีพีเอส มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.23$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด 2.ด้านโครงสร้างภายนอก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.37$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด 3.ฐานข้อมูลรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.47$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด 4.ข้อมูลด้านรูปภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.53$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจน้อย 5.ฐานข้อมูลผู้ขับขี่ภายในบัตร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.57$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ น้อย **สรุปผลรวมเฉลี่ย** ระดับความพึงพอใจ ด้านระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม เชนสถานการณ์ ก่อนการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด อยู่ที่ระดับ น้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.43$)

(3) ด้านระบบ ซึ่งประกอบด้วย 1.ระบบมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลด้วย Admin ระบบ 2.ระบบมีการบันทึกการเปลี่ยนแปลง ว/ด/ป/และเวลา 3.การมีระบบ Lock-In (Username และ Password) เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล 4.ระบบมีการแจ้งเตือนผู้โดยสารด้วยฟังก์ชัน CARD LOST มีค่าผลรวมเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนการให้ความรู้และ

ทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.86$) แปลผล ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

(4) ด้านคู่มือการให้ความรู้และคู่มือปฏิบัติการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด ผลการประเมินก่อนการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ดพบว่า ทุกฐานข้อมูลมีระดับความพึงพอใจ น้อย โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1.ผู้รับบริการสามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือการให้ความรู้เรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 1.76$) 2.ด้านคู่มือการให้ความรู้เรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อการป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในระบบมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 2.03$) 3.ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามคู่มือการให้ความรู้เรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 2.16$) และ 4.ด้านผู้รับบริการเข้าใจในหลักการในการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 2.43$) สรุปผลรวมเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านคู่มือการให้ความรู้และคู่มือปฏิบัติการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด ก่อนการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด อยู่ที่ระดับ น้อย ($\bar{x} = 2.10$)

2) ผลการประเมินหลังการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ดในภาคสนาม(กลุ่มทดลอง30คน) (One-Group Pretest-Posttest Design)

(1) ด้านระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรม ในฐานข้อมูลใดดังต่อไปนี้ ผลการประเมินหลังการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด พบว่า ทุกฐานข้อมูลมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1.ฐานข้อมูลผู้ขับขี่ภายในบัตรและฐานข้อมูลด้านรูปภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 5$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด 2.ฐานข้อมูลฟังก์ชันพิเศษ ระบบจีพีเอส มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.8$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด 3.ฐานข้อมูลรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.75$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด และ 4.ด้านโครงสร้างภายนอก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.66$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สรุปผลรวมเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรม หลังการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด อยู่ที่ระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.84$)

(2) ระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม เชิงสถานการณ์ ในฐานข้อมูลใดดังต่อไปนี้ ผลการประเมินหลังการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด พบว่า ทุกฐานข้อมูลมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1.ฐานข้อมูลฟังก์ชันพิเศษ จีพีเอส มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 5$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด 2.ข้อมูลด้านรูปภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.96$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด 3.ฐานข้อมูลผู้ขับขี่ภายในบัตร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.93$) ผลการประเมินพบว่า มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด 4.ฐานข้อมูลรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.76$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด 5.ด้านโครงสร้างภายนอก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.73$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด สรุปผลรวมเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านระบบมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม เชิงสถานการณ์ หลังการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด อยู่ที่ระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$)

(3) ด้านระบบ ซึ่งประกอบด้วย 1.ระบบมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลด้วย Admin ระบบ 2.ระบบมีการบันทึกการเปลี่ยนแปลง ว/ด/ป/ และเวลา 3.การมีระบบ Lock-In (Username และ Password) เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล 4.ระบบมีการแจ้งเตือนผู้โดยสารด้วยฟังก์ชัน CARD LOST มีค่าผลรวมเฉลี่ยความพึงพอใจหลังการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.65$) แปลผล ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

(4) ด้านคู่มือการให้ความรู้และคู่มือปฏิบัติการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด ผลการประเมินหลังการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ดพบว่า ทุกฐานข้อมูลมีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1. ผู้รับบริการสามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือการให้ความรู้เรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 5$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด 2. ด้านคู่มือการให้ความรู้เรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับรถแท็กซี่ทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในระบบมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.96$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด 3. ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามคู่มือการให้ความรู้เรื่องระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.90$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด และ 4. ด้านผู้รับบริการเข้าใจในหลักการในการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ ($\bar{x} = 4.86$) ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด **สรุปผลรวมเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ** ด้านคู่มือการให้ความรู้และคู่มือปฏิบัติการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ด ผลการประเมินหลังการให้ความรู้และทดลองใช้ระบบคิวอาร์ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$)

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) จากการตรวจสอบกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ด้วยการประเมินข้อคำถาม (IOC) ใน 7 ประเด็นโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยและพัฒนา 2) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านอาชีวศึกษา พบว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องในการสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ดำเนินการวิจัยและพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อใช้ในการป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) และข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ด้าน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการสร้างต้นแบบในขั้นตอนการออกแบบ การพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ทำให้ได้ต้นแบบ และคู่มือการให้ความรู้ เรื่อง ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถแท็กซี่ที่มีประสิทธิภาพ และครอบคลุมการใช้งาน ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างได้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประเมินประสิทธิภาพระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) การทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) ก่อนการให้ความรู้พบว่าผลรวมเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สาเหตุเพราะยังไม่ทราบข้อมูล และวิธีการใช้งานโดยละเอียด จึงทำให้ยากที่จะเข้าใจและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการทดลองใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) หลังการให้ความรู้ผลรวมเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก โดยหลังจากทราบข้อมูลจากคู่มือปฏิบัติการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดแล้ว ทำให้ใช้ระบบได้คล่องตัว และรวดเร็วขึ้น และมีความเห็นว่ระบบมีประสิทธิภาพและมีประโยชน์สำหรับผู้โดยสารรับจ้างสาธารณะ (Taxi) เป็นอย่างมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) นี้ เป็นการศึกษาเหตุจากการเกิดอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบนรถแท็กซี่ ซึ่งสามารถอธิบายการเกิดได้จากความหมายของอาชญากรรม โดยนำหลักการแนวคิดทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรมและการป้องกันอาชญากรรม เชิงสถานการณ์ มาผสมผสานกับการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดในการใส่ข้อมูล และระบบจีพีเอสในการบอกตำแหน่งพิกัด โดยการบูรณาการ จนสำเร็จเป็นระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) โดยการแสดงข้อมูลรายละเอียดผู้ขับขี่ของระบบคิวอาร์โค้ด เช่น ใบอนุญาตขับขี่ รูปภาพ หรือ

รายละเอียดข้อมูลรถแท็กซี่ นั้นเป็นการตัดต่อประกอบของสามเหลี่ยมอาชญากรรมที่คนร้ายอาจแฝงตัวเป็นผู้ขับขี่ มีความสอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม สามเหลี่ยมอาชญากรรม สามารถอธิบายการเกิดอาชญากรรมในองค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) คนร้าย 2) เหยื่อ และ 3) โอกาส และหากจะป้องกันการเกิดอาชญากรรมต้องทำให้สามเหลี่ยมด้านใดด้านหนึ่งหายไป (วิสูตร ฉัตรชัยเดช, 2557) จากผลการวิจัยและพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่) พบว่า ผู้โดยสารในกลุ่มทดลอง และกลุ่มภาคสนามมีความเห็นสอดคล้องกัน หลังจากการได้รับความรู้และทดลองใช้ระบบแล้วว่า เป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์กับผู้โดยสารเป็นอย่างมาก ในการป้องกันอาชญากรรม เนื่องจากในปัจจุบันปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากผู้ขับขี่ที่มีประวัติอาชญากรรม นั้นแฝงตัวในการประกอบอาชีพ เมื่อพบเหยื่อหรือผู้โดยสาร นั้นหมายถึงการครอบงำประกอบของสามเหลี่ยมอาชญากรรม การมีระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อคัดกรองผู้ขับขี่ ทำให้คนร้ายที่แฝงตัวเป็นผู้ขับขี่นั้นขาดโอกาสในการก่ออาชญากรรม ระบบคิวอาร์โค้ดที่ถูกพัฒนามานี้ มีข้อมูล และระบบการทำงานพิเศษ จีพีเอส ที่สามารถระบุตำแหน่งพิกัดในการเดินทางของผู้โดยสาร และยังสามารถส่งข้อความและรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานภายในบัตรไปยังเบอร์โทรศัพท์ปลายทาง ด้วยข้อความ SMS ฟรี สอดคล้องกับทฤษฎี การป้องกันอาชญากรรม เชิงสถานการณ์ (Indermaur, 2013) โดยเป็นการเพิ่มความเสี่ยงของคนร้ายในการถูกจับกุม และยังเป็นการจัดข้ออ้างที่คนร้ายอาจอ้างว่า ไม่ได้เดินทางไปเส้นทางนี้อีกด้วย และในฐานข้อมูลด้านรูปภาพ ซึ่งประกอบด้วย รูปผู้ขับขี่ รูปบัตรประจำตัวผู้ขับขี่ (บัตรเหลือง) รูปใบอนุญาตขับขี่ รูปรถแท็กซี่ด้านหน้า รูปรถแท็กซี่ด้านหลัง เช่นเดียวกับการศึกษาของ พชรพร เรื่องจุดโทรศัพท์ และ สลิล กิตติเมธีวัฒน์ (2554) ที่ได้พัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้ตรวจสอบค่าโดยสารรถแท็กซี่มีเตอร์และการระบุตำแหน่งมือถือโครงการขั้นนี้จัดทำเพื่อพัฒนาโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) สำหรับบอกตำแหน่งและตรวจสอบค่าโดยสารแท็กซี่มีเตอร์ ที่เกิดขึ้นจากการเดินทางของผู้โดยสาร โดยโปรแกรมจะใช้ระบบเครื่องรับจีพีเอส (GPS) ในโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบอกตำแหน่ง คำนวณระยะทาง และนำค่าที่ได้มาเปรียบเทียบกับค่าโดยสารมีเตอร์ที่กำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก ผลของการคำนวณสามารถนำมาเปรียบเทียบกับราคาค่าโดยสารที่เกิดขึ้นจริง สอดคล้องกับทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม เชิงสถานการณ์ เป็นการลดหรือหลีกเลี่ยงการยั่วยุ จากการท่ววิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อป้องกันอาชญากรรมสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้าง (รถแท็กซี่)นี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาในด้านฐานข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องและจำเป็นในยุคของเทคโนโลยี โดยองค์ประกอบของระบบคิวอาร์โค้ดที่มีหลักในการสร้าง ผสมผสานเทคโนโลยีด้านระบบจีพีเอส จนได้ระบบคิวอาร์โค้ดที่มีความสมบูรณ์ เข้าใจง่ายและใช้งานง่าย โดยอธิบายได้จากผลการประเมินประสิทธิภาพทำให้ ผู้รับบริการสามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือการให้ความรู้ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเกิดความรู้ความเข้าใจจนสามารถปฏิบัติตามการใช้งานและเข้าใจในหลักการ และยังเป็นการช่วยลดเหตุอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารสาธารณะได้โดยตรง

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มสถิติการขนส่ง กรมการขนส่งทางบก. 2559. สถิติการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ

1584. กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก.

ณิศพล รักษาธรรม, เกษมศานต์ โชติชาครพันธ์ และ ประพนธ์ สหพัฒนา. 2559. "ความหวาดกลัวอาชญากรรมทางเพศของหญิงที่โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร." วารสารกระบวนการยุติธรรม 9 (2): 77-97.

ทวีศักดิ์ เจ๊ะนะ. 2556. การออกแบบและประยุกต์ใช้งานโปรแกรมประยุกต์เพื่อแจ้งเตือนขอความช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุร้ายบนแท็กซี่ ด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่แอนดรอยด์. งานค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

- พชรพร เรืองจตุรโพธิ์พาน และ สลิล กิตติเมธีวัฒน์. 2554. โปรแกรมเพื่อใช้ตรวจสอบค่าโดยสารรถแท็กซี่มิเตอร์ และการระบุตำแหน่งมือถือ. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภัทรรัฐ กองเกียรติวานิช และ รัชพล อนันต์วัฒน์. 2554. โปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้โดยสาร แท็กซี่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิสูตร ฉัตรชัยเดช. 2557. การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก โดยทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม. สืบค้นจาก surasingpay4763.blogspot.com/2014/12/blog-post_0.html.
- สุดสงวน สุธีสร. 2547. อาชญวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริน ปุณณะหิตานนท์. 2558. การกระทำผิดในสังคม สังคมวิทยาอาชญากรรมและพฤติกรรมเบี่ยงเบน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Indermaur, D. 2013. **Situational Prevention of Violent Crime: Theory and Practice in Australia**. Crime Western Australia: Research Centre, University of Western Australia.



POLITICAL SCIENCE ASSOCIATION OF KASETSART UNIVERSITY
WWW.PSAKU.ORG



GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT, SRIPATUM UNIVERSITY
WWW.SPU.AC.TH