



วารสาร

วิชาการ

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Academic Journal of Rajapruk University

ปีที่ 10 ฉบับที่ 1

เมษายน 2561 - กันยายน 2561

ISSN: 1906-5167

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ACADEMIC JOURNAL OF RAJAPRUK UNIVERSITY



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนเมษายน 2561-กันยายน 2561

ISSN: 1906-5167

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ISSN: 1906-5167

ACADEMIC JOURNAL OF RAJAPRUK UNIVERSITY Vol.10 No.1 April 2018-September 2018

ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนเมษายน 2561-กันยายน 2561



เจ้าชอง

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

สำนักงาน

เลขที่ 9 หมู่ 1 ถนนนครอินทร์

ตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย

จังหวัดนนทบุรี 11130

www.rpu.ac.th

โทรศัพท์ 0-2432-6101

โทรสาร 0-2432-6107

บรรณาธิการ

รศ.ดร. สมถวิล วิจิตรวรรณ

พิสูจน์อักษร

สุชามาศ ภัทรภูรีบุตร

กองจัดการ

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ออกแบบปก

ดร.อรุณี ปัญจรัตนการ

พิมพ์ที่

โรงพิมพ์เจริญดีมั่นคงการพิมพ์

55/4 ถนนเลียบบคลองภาษีเจริญ ซ. 10

แขวงหนองแขม เขตหนองแขม

กรุงเทพฯ 10160 02 489 1431,

081 350 5035 โทรสาร 02 489 1430

E-mail: rtp_234@hotmail.com

จำนวน 100 เล่ม

คณะที่ปรึกษา

ดร.วิภาพรรณ ชูทรัพย์

ดร.อนาวุฒิ ชูทรัพย์

ผศ.ดร.อรุณี สำเภาทอง

ศ.ดร.ไชยยศ เหมะรัชตะ

ดร.สันธยา ดารารัตน์

รศ.ดร.วิรัช วรรณรัตน์

อ.นันทพร ชูทรัพย์

อ.อรุณี ม่วงน้อยเจริญ

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความประจำฉบับ

รศ.ดร.สุทิวรรณ ตันติธรรมาวงศ์

รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์

รศ.ดร.กมลพร กัลยาณมิตร

รศ.ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ

รศ.ดร.รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์

รศ.พิศเพลิน เขียวหวาน

ผศ. เรือโท ดร.ทวีศักดิ์ รูปสิงห์

ผศ.ดร. วันชัย ปานจันทร์

ผศ.ดร.เสาวนถ เล็กเลอสินธุ์

ผศ.ดร. อัมพร ปัญญา

ผศ.ดร. เรวดี ศักดิ์ตุลยธรรม

ผศ.ดร.สำเร็จ อ่อนสัมพันธุ์

ผศ. สุวรรณมา ตรงต่อศักดิ์

ดร.รัฐนันท์ รถทอง

ดร.สุพจน์ เกิดสุวรรณ

คณะบรรณาธิการ

ศ.ดร.ไพฑูริย์ สีนสารัตน์

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ศ.ดร.บุญทัน ดอกโอสถ

อธิการบดีวิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มูลนิธิสถาบันวิจัยสังคมแห่งเอเชีย

อาจารย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประธานสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

คณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ พระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

รองคณบดี สำนักเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ศ.ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์

ศ.(พิเศษ) ดร.ธำปนา บุญล้ำ

รศ.ดร.พนารัตน์ ปานมณี

รศ.ดร.วงเดือน ปันตี

รศ.ดร.นิตยา เพ็ญศิริณา

รศ.พรชัย สุนทรพันธ์

ผศ.ดร.สมชาย ปรากฏเจริญ

รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์

รศ.ดร.โกวิทย์ กังสนันท์

รศ.ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ

ดร.สุภาณี บวรพงษ์สกุล

ดร.รัชพันธ์ เขยจิตร

ผศ.ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ

ผศ.ดร.เสาวนถ เล็กเลอสินธุ์

ดร.ฉัตรพยาพร เสมอใจ

- บทความที่พิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้รับการตรวจทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- ความถูกต้องในเนื้อหา การใช้ภาษาและแนวคิดใด ๆ ที่พิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน
- กองบรรณาธิการวารสารไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอกบางส่วนเพื่อใช้ในทางวิชาการ แต่ต้องได้รับการอ้างอิงอย่างถูกต้อง

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและสถาบัน
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 10 ฉบับที่ 1

รศ.ดร. สุทธิวรรณ ตันติรจนาวงศ์	สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รศ.ดร. ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์	ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รศ.ดร.กมลพร กัลยาณมิตร	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ศศินันท์ วิวัฒน์ชาติ	ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รศ.ดร.รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์	ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รศ.พิศเพลิน เขียวหวาน	หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร. วันชัย ปานจันทร์	คณะพัฒนาศาสตร์มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ. เรือโท ดร.ทวีศักดิ์ รูปสิงห์	สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร. เสาวนารถ เล็กเลอลินธุ์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร. อัมพร ปัญญา	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร. เรวดี ศักดิ์ดุจยธรรม	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ดร.รัฐนันท์ รถทอง	หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ. สุวรรณมา ตรงต่อศักดิ์	คณะวิทยาศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ.ดร.สำเร็จ อ่อนสัมพันธ์	รองหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ดร.สุพจน์ เกิดสุวรรณ	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Editorial

บรรณาธิการแถลง

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ สู่ปีที่ 10 ฉบับที่ 1
ยังคงเดินทางด้วยความเข้มข้นทางวิชาการเช่นเดิม

ในส่วนของเนื้อหา ยังคงประกอบด้วยบทความวิจัยทางด้าน
บริหารธุรกิจ และด้านการบริหารการศึกษา ที่อยู่ในความสนใจ
เกาะติดกระแสการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีบทความ
รับเชิญที่ให้ความรู้ในเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศในงานด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำของผู้นำในการนำองค์กรนวัตกรรม

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าท่านผู้อ่านได้องค์ความรู้
ใหม่ๆ และได้สารสนเทศที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติ
การปรับปรุง และการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างสรรค์งาน
วิชาการให้ก้าวหน้าได้ต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณ
บรรณาธิการประจำฉบับ

สารบัญ

CONTENTS

บทความวิชาการ

- การเมืองไทย พ.ศ. 2475–2560 กับการรัฐประหารที่รอการเกิดใหม่ 1
: ณิชพล นิลนพคุณ
- การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 15
: ฤทธิชาติ อินโสม

บทความวิจัย

- ประสพการณ์การท่องเที่ยวและพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยว 25
ผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ และดิจิทัลอิมมิแกรนด์
: ภาพพิมพ์ เพชรศิริ
- การพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ 35
ประชาคมอาเซียน
: จันทิพา พุ่มนิล
- ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ 49
พนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด
: แววนภา สุระพร
- แนวทางการพัฒนาการบริการของหน่วยงานการเงิน มหาวิทยาลัยราช 60
พฤกษ์
: จินดาพร ปานนก
- การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน 72
ตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
: พุทธชาติ ชื่นอารมณ
- การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาล 83
เมืองกาญจนบุรี
: ณีฎฐรัล เหลืองพฤษชาติ
- การบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์ศึกษานอกกระบวนและการศึกษา 98
ตามอัยยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี
: อภิญา นุชแหยม
- ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น 112
เทศบาลนครนนทบุรี
: ชนิดาภา ถังยี่ม

การเมืองไทย พ.ศ. 2475–2560 กับการรัฐประหารที่รอการเกิดใหม่

ณัชพล นิลนพคุณ

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตโกลกังวล

บทคัดย่อ

งานวิชาการเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้ให้เห็นถึงวิวัฒนาการทางการเมืองของประเทศไทย หรือพลวัต (Dynamics) ทางการเมืองของประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2475–2560 โดยอาศัยข้อมูลทางประวัติศาสตร์ใช้กรอบการมองทางรัฐศาสตร์ จากปรากฏการณ์ทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย พฤติกรรมทางการเมืองทำให้เกิดการรัฐประหารซ้ำแล้วซ้ำอีกตลอดเวลา 85 ปี ในช่วงเวลาที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

จากการศึกษา พบว่า ประชาธิปไตยของประเทศไทย ใช้ตัวแบบมาจากประเทศตะวันตก ตามแนวคิดของนักเรียนไทยที่ไปศึกษาในประเทศตะวันตกในยุคก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง แต่เมื่อนำที่รูปแบบการปกครองแบบประชาธิปไตยมาใช้ในประเทศไทยได้มีการปรับรูปแบบหรือแนวทางการเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยอยู่ตลอดเวลา เป็นผลให้รูปแบบการปกครองแบบประชาธิปไตยของไทยเบี่ยงเบนจากรูปแบบของชาติตะวันตก เพราะตลอดระยะเวลา 85 ปี มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัด คือ การหมุนเวียนกันเข้ามาครองอำนาจทางการเมืองของชนชั้นนำ (Elite) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้ามาเปลี่ยนแปลงการปกครอง โดยการรัฐประหารของกองทัพซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายครั้ง เป็นการชี้ให้เห็นว่า การปกครองระบบประชาธิปไตยของไทยล้มลุกคลุกคลานวนเวียนอยู่ในวงจรนี้ตลอดมา

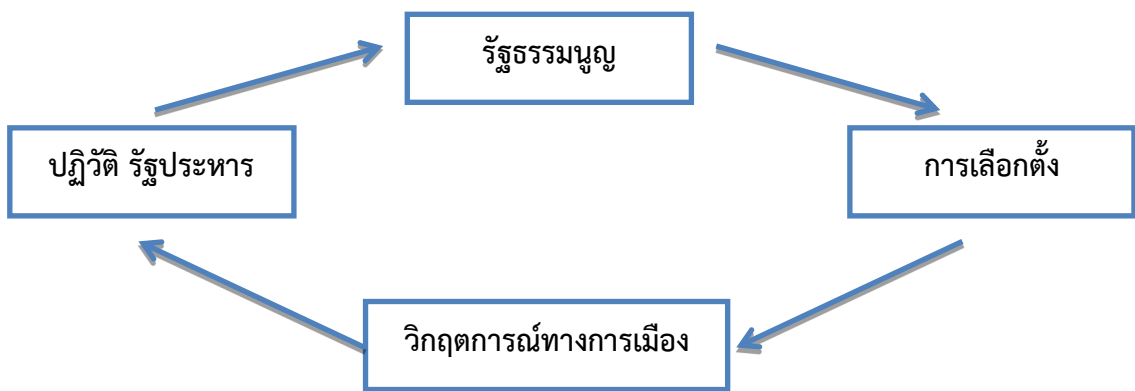
แม้ว่าจะมีการเลือกตั้งในปี พ.ศ. 2561 ตามกำหนดเวลาที่รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ แต่ยังไม่มีความชัดเจนว่าการรัฐประหารในประเทศจะหมดไปจากประเทศไทย เพราะวงจรที่อาจจะเกิดขึ้นอีกก็ได้ในอนาคต ถ้ากองทัพเห็นว่าได้ปฏิบัติเงื่อนไขที่สามารถเป็นเหตุผลที่อ้างให้กระทำได้

บทนำ

บทความนี้มุ่งเน้นวิเคราะห์การพัฒนาทางการเมืองของประเทศไทยช่วงเวลาที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย พ.ศ. 2475–2560 ว่ามีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาการหรือความเป็นพลวัตอย่างไรบ้าง โดยอาศัยข้อมูลทางประวัติศาสตร์ (History) เพื่อการวิเคราะห์ในเชิงรัฐศาสตร์ (Political Sciences) เพื่อสร้างกรอบความคิด (Conceptual) ในการสรุปความเป็นมาของการเมืองไทย ช่วง

ประชาธิปไตย (General Conclude) เพื่อเป็นแนวทางในการพยากรณ์ (Forecast) อนาคตการเมืองไทยจะพัฒนาไปทางไหนอย่างไร

บทความนี้จะศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการนำเหตุการณ์ในการเข้ามาบริหารประเทศของชนชั้นนำ (Elite) ที่เข้ามาควบคุมอำนาจทางการเมืองในช่วงเวลา 85 ปีที่ผ่านมา ที่มีการเลือกตั้งสลับกับการรัฐประหารอยู่ตลอดเวลา ไม่มีสิ้นสุดจนกระทั่งมีผู้กล่าวว่าเป็นวงจรอุบาทว์ของการเมืองไทย (Vicious Cycle of Thai Political) คือ มีการร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ มีการเลือกตั้งตามรัฐธรรมนูญ มีวิกฤตการณ์ทางการเมือง มีการปฏิบัติรัฐประหาร (วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์ และคณะ, 2552: 71) ดังภาพ 1



ภาพ 1 วิวัจกรการเมืองไทย พ.ศ. 2475–2560

จากภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่าวงจรนี้ได้หมุนเวียนจำนวน 11 รอบ ในระยะเวลา 85 ปี หรือโดยเฉลี่ยแล้วจะเกิดรัฐประหารประมาณ 7 ปีเศษ ต่อ 4 ครั้ง จึงเป็นปัญหาที่จะนำมาอภิปรายว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากวงจรนี้ หลังจากการเลือกตั้งในปี 2561 ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเสนอต่อไป

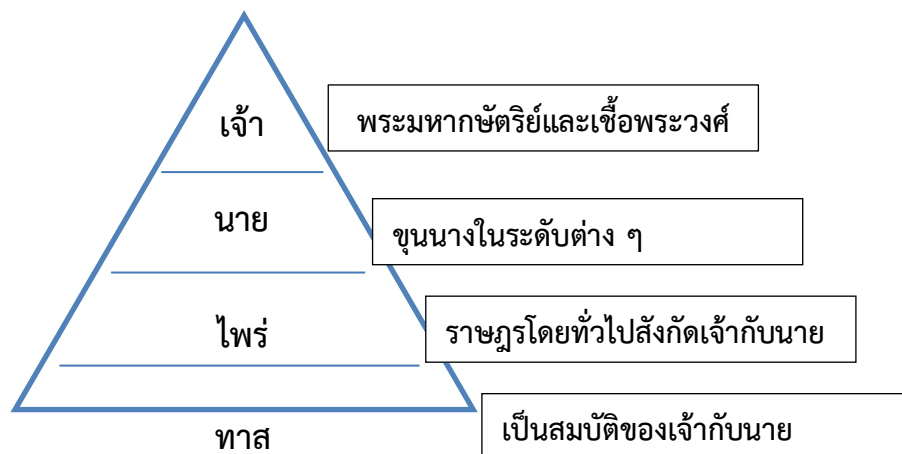
เหลียวหลังมองวิวัฒนาการการเมืองการปกครองของไทย เพื่อสร้างความเข้าใจกับการเมืองของประเทศไทยในปัจจุบัน จำเป็นต้องมองย้อนความเป็นมาของประชาธิปไตยของประเทศไทย เพื่อทำให้มองเห็นแนวโน้มการเมืองการปกครองของไทยในอนาคต ซึ่งมองย้อนกลับไปถึง พ.ศ. 2475 การเมืองการปกครองมีผลสืบเนื่องมาจากเหตุผลต่อไปนี้

1. ด้านการเมือง เมื่อรัฐไทยเป็นรูปเป็นร่างของราชอาณาจักรไทยในสมัยกรุงสุโขทัย มีลักษณะการปกครองแบบพ่อปกครองลูก (Paternalism) ในช่วง พ.ศ. 1781–1981 ต้องมาเสื่อมอำนาจลง ก็ค่อย ๆ ถูกกรุงศรีอยุธยาเข้ายึดครองในที่สุด การขึ้นมาของอาณาจักรศรีอยุธยา มีความมั่นคงและมั่งคั่งมากกว่ากรุงสุโขทัย ด้วยการปกครองแบบราชาธิปไตยกับบูรณาญาสิทธิราช (Absolute Monarchy) พระมหากษัตริย์ทรงอำนาจสูงสุดเป็นลักษณะปกครองแบบ นายปกครองบ่าว (Autocratic

Government) มีระบบการปกครองส่วนกลางแบบจตุสดมภ์ คือ เวียง วัง คลัง นา เป็นผู้ช่วยการปกครองของพระมหากษัตริย์ รูปแบบการปกครองเช่นนี้ยาวนานจากสมัยกรุงศรีอยุธยา พ.ศ. 1893 จนถึงสมัยสมเด็จพระปิยมหาราช จึงมีการปฏิรูปการปกครองครั้งใหญ่ ใน พ.ศ. 2435 (คึกฤทธิ์ ปราโมทย์, 2523: 83-96) แต่ก็ยังคงรูปแบบราชาธิปไตยเช่นเดิม

การเปลี่ยนการปกครองเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 คณะปฏิวัติ ได้นำรูปแบบราชาธิปไตยที่พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2475 เป็นการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองโดยยกอำนาจจากพระมหากษัตริย์มาอยู่คณะราษฎรซึ่งเป็นข้าราชการระดับกลางและระดับสูงบางคน โดยที่ประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ จึงขาดหลักการทางการเมือง ที่ต้องปฏิรูปการปกครองโดยประชาชนชน การเมืองไทยจึงถูกกำหนดหรือชี้นำโดยชนชั้นนำของประเทศตลอดมา และเมื่อมีวิกฤติการณ์ทางการเมือง มีเหตุการณ์วุ่นวาย ทหารก็จะออกมาทำปฏิวัติ รัฐประหารทุกครั้ง และดูเหมือนว่าประชาชนจะชื่นชมกับการรัฐประหารในระยะแรก และเสื่อมความนิยมลง และถ้าคณะรัฐประหารมีการสืบทอดอำนาจหรือลงเล่นการเมืองจะไม่ได้รับความนิยมจากประชาชน

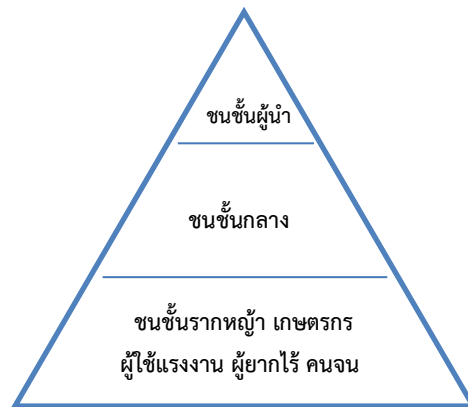
2. ด้านสังคม โครงสร้างทางสังคมไทยก่อนเปลี่ยนแปลงการปกครอง แบ่งออกได้ 4 ชั้น (ฉัตรทิพย์ นาถสุภา, 2541: 96-110) ได้แก่ เจ้า นาย ไพร่ ทาส ดังภาพ 2



ภาพ 2 แสดงกลุ่มชนชั้นของสังคมไทย

โครงสร้างทางสังคมก่อนสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวดำรงอยู่มาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา จนถึงสมัยของพระองค์ได้ปฏิรูปการบริหารประเทศ เพื่อตั้งอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง เพื่อการรักษาเอกราชจากการรุกรานของชาติตะวันตก และความเป็นอารยประเทศ จึงล้มเลิกระบบไพร่ทาส แต่ทว่าวัฒนธรรมเจ้าขุนมูลนายยังคงดำรงอยู่ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนการปกครอง ใน พ.ศ. 2475

โครงสร้างทางสังคมยังเป็นชนชั้นเช่นเดิม (สาโรช ธรรมชาติ, 2518: 63-86) แต่ได้เปลี่ยนกลุ่มตามทีละชนชั้นดังภาพ 3



ภาพ 3 โครงสร้างสังคมไทยหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475-ปัจจุบัน

ภาพที่ 3 จะเห็นได้ว่าโครงสร้างทางสังคมชนชั้นได้เปลี่ยนจากเจ้าและนาย เป็นชนชั้นผู้นำ (Elite) และกำเนิดชนชั้นทางสังคมใหม่ คือ ชนชั้นกลาง คือ พวกพ่อค้า นักธุรกิจ นักวิชาการ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ซึ่งยังมีบทบาทไม่พอเพียงจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง แต่ก็มีจำนวนมากขึ้นตลอดเวลา ส่วนชนชั้นรากหญ้าก็เป็นพวกเกษตรกรและแรงงาน รวมทั้งคนยากไร้ ยังเป็นกลุ่มคนที่ไม่มีบทบาททางการเมืองมากนัก จะเป็นกลุ่มที่ถูกชักนำจากนักการเมืองได้ง่าย เพราะการขาดข้อมูลและพึ่งพานักการเมืองทุกระดับประเทศ ซึ่งเป็นปัญหาหนึ่งของการพัฒนาการเมืองไทยในขณะนี้

3. ด้านเศรษฐกิจ

ระบบเศรษฐกิจของไทย เป็นการผลิตขึ้นจากเกษตรกร โดยอาศัยแรงงานจากไพร่ ส่วนเกินจากการผลิตที่ส่งต่อไปชนชั้นผู้นำ ซึ่งระบบนี้ก็ยังดำรงอยู่มาจนถึงขณะนี้ แม้ว่าจะมีการพัฒนาโครงสร้างการผลิตให้เป็นภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น แต่ก็ยังคงเป็นประเทศที่มีการผลิตในภาคเกษตรกรรมขั้นต้น เพื่อการส่งออก ทำให้เกษตรกรและภาคแรงงานยังอยู่ในสภาวะยากจน (ผาสุก พงษ์ไพจิตร 2539: 23-58) ในเมื่อคนส่วนใหญ่อยู่ในฐานะยากจน เมื่อพรรคการเมืองได้ออกนโยบายประชานิยมออกมาหาเสียง ก็จะชนะการเลือกตั้ง ดังเช่นการเลือกตั้ง ปี 2544 การเลือกตั้ง ปี 2547 และ 2554 เป็นต้น

ด้วยเหตุผลข้างต้น ทำให้มองเห็นว่าการครอบงำของชนชั้นนำระยะเวลายาวนานจนเป็นวัฒนธรรมทางการเมืองของไทยว่า การเมืองเป็นเรื่องของชนชั้นนำ เมื่อเหลียวหลังการเมืองการปกครองไทย ก็อาจจะทำให้มองเห็นภาพการเมืองไทยในอนาคตได้บ้างพอสมควร (ณัฐพล บุญยพิพัฒน์ 2546: 385-386) ได้สรุปปรตการการเมืองจากอดีตมีประการที่สำคัญ คือ

1. การไม่ตกเป็นเมืองขึ้นของชาติตะวันตก ยุคล่าอาณานิคม จึงทำให้ไม่มีอิทธิพลจากภายนอก เข้ามามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจของไทย
2. ประเทศไทยไม่เคยมีการปฏิวัติแบบพลิกแผ่นดิน เช่น ฝรั่งเศส รัสเซีย จีน จึงไม่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง บางสังคมแบบชุดรากลอนโคน เช่น ประเทศดังกล่าว
3. ประเทศไทยไม่เคยถูกบังคับให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ การเข้ามาของญี่ปุ่นในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ก็ไม่ได้เข้ามาจัดการเรื่องนี้แต่อย่างไร
4. สงครามโลกครั้งที่ 2 ไทยไม่ได้รับผลกระทบด้านโครงสร้างทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ เพราะญี่ปุ่นต้องการผ่านไทยไปพม่า เมื่อแพ้สงครามก็ถอยออกไปอย่างสงบ มิได้มีผลต่อการเมืองภายในของประเทศไทย

แนวคิดด้านการเมืองการปกครองของประเทศ ที่ปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนโดยตรง ประชาชนจะเลือกผู้แทนเข้ามาควบคุมรัฐบาล ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร เป็นความสัมพันธ์ก็จะเกิดขึ้นระหว่าง ประชาชน นักการเมือง พรรคการเมือง อันเป็นฝ่ายที่จะต้องทำหน้าที่นิติบัญญัติ ส่วนข้าราชการเป็นฝ่ายปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล ตามความต้องการของประชาชน แต่สำหรับประเทศไทย ประชาชนยังไม่มีพลังในการควบคุมนักการเมือง หรือพรรคการเมืองได้อย่างแท้จริง ในทางกลับกัน นักการเมืองเป็นฝ่ายชี้นำการเมืองต่อประชาชน และนักการเมืองก็อาศัยระบบราชการเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายทำให้ระบบราชการมีความสำคัญ และมีผลต่อการเมืองการปกครองของประเทศไทยตลอดมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการฝ่ายความมั่นคง คือ ทหาร เพราะมีระเบียบ วินัย และอาวุธในมือ นักการเมืองต้องเอาใจระมัดระวังไม่ให้เกิดความขัดแย้ง เพราะอาจจะทำให้เกิดการปฏิวัติ รัฐประหารได้ ถ้าหากว่าเกิดความขัดแย้งจนเกิดปัญหาทางการเมือง Fead Riggs (1967: 18-20) นักวิชาการที่เชี่ยวชาญการเมืองการปกครอง ได้ศึกษาระบบราชการของไทยให้ความเห็นว่า ประเทศไทยมีการปกครองในระบอบ Bureaucratic Policy คือ ข้าราชการมีบทบาทสำคัญในการบริหารประเทศ มีอิทธิพลในการเมืองการปกครองอย่างเหนียวแน่น (ลิขิต ธีรเวคิน 2533: 176) ซึ่ง Riggs ได้วิเคราะห์ว่า ในประเทศไทยอยู่ในภาวะข้าราชการเป็นใหญ่ ผ่านการเลือกตั้ง สำหรับประชาชนแล้วอยู่ในภาวะที่ถูกปกครองที่ขาดข้อมูลทางการเมือง อุดมการณ์ทางการเมืองเป็นฝ่ายสนองความต้องการของข้าราชการผ่านนักการเมือง อันเป็นผลสำคัญให้มีการปฏิวัติ รัฐประหาร วนเวียนซ้ำ ๆ ตลอดมาในระยะเวลาที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

ประวัติการปฏิวัติ รัฐประหาร ของประเทศไทย

ประเทศไทยได้ผ่านการปฏิวัติ รัฐประหารมาหลายครั้ง ถ้าดำเนินการสำเร็จก็ได้เข้ายึดอำนาจรัฐเข้าบริหารประเทศ แต่หากว่าไม่ประสบผลสำเร็จ ได้ชื่อว่าเป็นขบถ จะถูกปราบปรามและถูกลงโทษตามกฎหมาย ในบทความนี้จะนำมาเสนอเฉพาะที่รัฐประหารสำเร็จ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 การปฏิวัติ รัฐประหาร พ.ศ. 2475–2560

ครั้งที่	ชื่อคณะปฏิวัติ รัฐประหาร	วันปฏิวัติ รัฐประหาร	รัฐธรรมนูญฉบับที่ถูกยกเลิก
1	คณะราษฎร	24 มิถุนายน 2475	เปลี่ยนแปลงการปกครอง
2	คณะราษฎร	20 มิถุนายน 2475	พ.ศ. 2475
3	คณะรัฐประหาร	8 พฤศจิกายน 2490	พ.ศ. 2489
4	คณะบริหารประเทศชั่วคราว	29 พฤศจิกายน 2494	พ.ศ. 2492
5	คณะปฏิวัติ	16 กันยายน 2500	พ.ศ. 2475 (แก้ไข)
6	คณะปฏิวัติ	20 ตุลาคม 2503	พ.ศ. 2495
7	คณะปฏิวัติ	17 พฤศจิกายน 2514	พ.ศ. 2511
8	คณะปฏิรูปการปกครองแผ่นดิน	6 ตุลาคม 2519	พ.ศ. 2517
9	คณะปฏิวัติ	20 ตุลาคม 2520	ปฏิวัติซ้ำ
10	คณะรักษาความเรียบร้อยแห่งชาติ	23 กุมภาพันธ์ 2534	พ.ศ. 2521
11	คณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข	19 กันยายน 2540	พ.ศ. 2540
12	คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ	22 พฤษภาคม 2557	พ.ศ. 2540

จากตาราง 1 จะเห็นว่า การปฏิวัติรัฐประหารเกิดขึ้นเป็นระยะ ๆ ตลอดมา ในระยะเวลา 85 ปี ในระบอบประชาธิปไตย ประเทศไทยได้ผ่านการปฏิวัติ รัฐประหารมาแล้ว 12 ครั้ง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ประการแรก ทำให้มองเห็นได้ว่าประเทศไทย สถาบันประชาธิปไตย เช่น รัฐสภา คณะรัฐมนตรีจากการเลือกตั้ง พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์มีการพัฒนามากน้อยเพียงใด ประชาชนคุ้นเคยกับค่านิยมระบบประชาธิปไตยแค่ไหน บทบาทของสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ถูกจำกัดสิทธิ์เสรีภาพการแสดงความคิดเห็นบ้างหรือเปล่า มีขีดจำกัดเพียงใด เป็นเรื่องที่

ต้องนำมาพัฒนาการเมืองของประเทศ หรือวิเคราะห์รัฐบาลคณะปฏิวัติ รัฐประหาร จำกัดเสรีภาพทางการเมือง ประชาชนเคยชินกับการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล รัฐบาลโดยการปฏิวัติ รัฐประหาร ประการที่สอง อาจจะมาจากการครอบงำของระบบราชการและผูกพันกับการใช้สิทธิของประชาชนคนในชาติมากเกินไป และระบบราชการเป็นระบบอนุรักษ์ จะไม่ค่อยเปิดรับการเปลี่ยนแปลงค่านิยมประชาธิปไตย จึงทำให้เกิดการยอมรับการปฏิวัติ โดยระบบราชการ ประการที่สาม การขาดอุดมการณ์ทางการเมืองของนักการเมือง การขาดการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชน ทำให้แนวทางสังคมประชาธิปไตย ไม่เข้มแข็ง อันเป็นข้อจำกัดการพัฒนาประชาธิปไตย จึงพ่ายต่อการปฏิวัติ รัฐประหารกระนั้นหรือ (ชัยชนะ อิงคะวัต, 2530: 6-7)

สภาพปัญหาการเมืองของไทย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการเมืองไทย โดย วัฒนา อัครพานิช (2547: 38-39) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ปัญหาความไม่เป็นประชาธิปไตยของระบบการเมืองของไทยหมายความว่า ระบบการเมืองของไทยยังไม่เป็นประชาธิปไตยเท่าที่ควร กล่าวคือ ประชาชนคนไทยยังเป็นเจ้าของอำนาจ อธิปไตยอย่างแท้จริง ประชาชนยังไม่ค่อยมีส่วนร่วมทางการเมืองเท่าที่ควร ทั้งยังมีความไม่เสมอภาคต่าง ๆ ในสังคมมากมาย
2. ปัญหาความด้อยประสิทธิภาพของระบบการเมืองไทย หมายความว่า ระบบการเมืองของไทยยังทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น กล่าวคือ ระบบการเมืองไทยยังไม่สามารถสร้างความกินดีอยู่ดีให้แก่ประชาชนได้ อีกทั้งยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ดีพอ
3. ปัญหาความทุจริตของระบบการเมืองไทย หมายความว่า ระบบการเมืองของไทยนั้น นอกจากจะทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็นแล้ว ยังเต็มไปด้วยการทุจริต โกงกิน และการใช้อำนาจโดยไม่ชอบ เพื่อนำผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว

นักวิชาการอีกท่านหนึ่ง (เชาวนะ ไตรมาศ, 2546: 363-364) ที่ได้สรุปปัญหาการเมืองการปกครองจากงานวิจัยไว้ 5 ประเด็น ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้างทางการเมืองการปกครอง เป็นปัญหาของการขาดความสัมพันธ์เชื่อมโยงที่เกื้อกูลกันแต่เป็นความสัมพันธ์ในเชิงแปลกแยกทางการเมือง (political alienation) ระหว่างโครงสร้างการเมืองการปกครอง ส่วนบน (super structure) โครงสร้างการเมืองการปกครอง ส่วนกลาง (intermediate structure) และโครงสร้างการเมืองการปกครองส่วนล่าง (lower structure) กล่าวคือ โครงสร้างการเมืองการปกครองส่วนบนซึ่งประกอบด้วยสถาบันอำนาจหลักทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการนั้นเป็นกลไกที่มีอำนาจมาก แต่มีความชอบธรรมค่อนข้างต่ำ เนื่องจากขีดความสามารถในการผูกพันกับพันธะ (commitment) ด้านความรับผิดชอบและ

การสนองตอบต่อประชาชน (responsibility & responsiveness) ยังอยู่ในระดับต่ำ ในขณะที่โครงสร้างทางการเมืองการปกครองส่วนกลาง ซึ่งมีพรรคการเมืองและการเลือกตั้งเป็นกลไกหลักนั้น ยังขาดการกระจายความหลากหลายของความเป็นตัวแทน (pluralism) และไม่สามารถทำหน้าที่พื้นฐานในการระดมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนและการเป็นเจ้าหลอมความคิด เจตจำนงและอุดมการณ์ทางการเมืองที่มีความแน่นอนชัดเจนได้ โดยเฉพาะการขาดการหยั่งราก ของความเป็นสถาบันทางการเมือง (Political Institutionalization) ในระดับองค์กรพรรคการเมืองและการสร้างความสามารถทางการเมืองการปกครองของพรรคการเมือง (พรรคการเมืองมุ่งสร้างความสามารถทางการเมืองเป็นด้านหลัก โดยละเลยการสร้างความสามารถทางการเมืองการปกครอง คือ มุ่งแสวงหาชัยชนะทางการเมืองในการเลือกตั้ง แต่มาประสบความล้มเหลวในการปกครอง คือ บริหารนโยบายให้ประสบความสำเร็จไม่ได้ เนื่องจากเป็นองค์กรของพรรคยังไม่พัฒนาให้มีความเข้มแข็งเพียงพอ) ส่วนในโครงสร้างทางการเมืองการปกครองส่วนกลาง ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผลประโยชน์ องค์กรเอกชน และมวลชนนั้น ยังขาดการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างประสิทธิผล ทำให้ขาดอิทธิพลและไร้พลังในการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง มักถูกโดดเดี่ยวทางการเมือง และมีความแปลกแยกทางการเมืองกับพรรคการเมืองในฝ่ายที่ได้กุมอำนาจการเมืองการปกครองเสมอ

2. ปัญหาด้านวัฒนธรรมทางการเมืองการปกครอง ปัญหาวัฒนธรรมทางการเมือง อาจแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ (1) วัฒนธรรมทางการเมืองระดับชนชั้นนำ (elite Culture) และ (2) วัฒนธรรมทางการเมืองระดับมวลชน (Mass culture) กล่าวคือ ในระดับชนชั้นนำนั้นปัญหาสำคัญจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ (authority) ซึ่งโดยรวมถือว่าเป็นปัญหาเกี่ยวกับอำนาจนิยม (Authoritarianism) ซึ่งครอบคลุมทั้งเรื่องการใช้อำนาจที่ไม่ชอบธรรม (illegitimacy) และการใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย (illegality) ส่วนในระดับมวลชนนั้น ปัญหาสำคัญจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ (rights) ซึ่งโดยรวมถือว่าเป็นปัญหาเกี่ยวกับสิทธิที่คลุมเครือและไร้ผลสัมฤทธิ์ ซึ่งครอบคลุมทั้งเรื่องการใช้สิทธิพลเมือง (citizen rights) กับสิทธิมนุษยชน (human rights) ครอบคลุมทั้งเรื่องการใช้สิทธิในเขตพรมแดนของการมีส่วนร่วมทางการเมือง (political participation) กับสิทธิในพรมแดนของการแข่งขันทางการเมือง (political competition) และครอบคลุมทั้งในเรื่องของการใช้สิทธิในทางโต้แย้ง คัดค้าน (the rights to defend) กับสิทธิในการเรียกร้องต่ออำนาจ (the rights to demand)

3. ปัญหาด้านพฤติกรรมทางการเมืองการปกครอง ปัญหาพฤติกรรมอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ (1) พฤติกรรมการแข่งขันทางการเมือง และ (2) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมือง กล่าวคือ พฤติกรรมการแข่งขันทางการเมืองของนักการเมืองยังคงอยู่ในวังวนของการแก่งแย่ง (irregular competition) มีอิทธิพลเหนือการแข่งขันทางการเมือง (regular competition) ส่งผลให้กระบวนการทางการเมืองทั้งในการเข้าสู่อำนาจการใช้อำนาจและการพ้นจากอำนาจอยู่นอกกติกาขาดความแน่นอนหรือไม่มีแบบแผนที่สามารถคาดหมายได้ ส่วนพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ของประชาชนนั้น ถือว่ายังขาดดุลยภาพระหว่างการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองแบบมีอิสระ (autonomy) กับการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองแบบถูกระดมชักนำ (mobilization) ส่งผลให้การแสดงบทบาททางการเมืองของประชาชนขาดความหนักแน่นในผลสัมฤทธิ์และขาดความแน่นอนชัดเจนในเรื่องการรวบรวมผลประโยชน์ (interest aggregation) และการเรียกร้องผลประโยชน์ (interest articulation) ซึ่งจะส่งผลเชื่อมโยงมตกดทอดต่อไปถึงเรื่องหลักประกันของพันธะทางการเมืองการปกครองทำให้ความเอาใจใส่ผูกพันของฝ่ายอำนาจการเมืองขาดความตระหนักในเรื่องของความรับผิดชอบ (responsibility) และการตอบสนอง (responsiveness) ที่พึงมีต่อการคุ้มครองสิทธิประโยชน์และขอเรียกร้องต้องการของประชาชนต่อไปอีกด้วย

4. ปัญหาด้านกลไกอำนาจทางการเมืองการปกครอง ปัญหาในส่วนกลไก อำนาจนี้กล่าวได้ว่าเป็นปัญหาขาดดุลยภาพของกลไกอำนาจเป็นสำคัญ กล่าวคือ กลไกอำนาจทางการเมืองการปกครองนั้น มีลักษณะเป็นกลไก กึ่งผูกขาด-กึ่งอำนาจเต็มมากกว่าการเป็นกลไกที่กระจายหรือถ่วงคานกันอยู่ซับซ้อน อย่างเช่น กรณีของกลไกรัฐบาลในระบบรัฐสภาที่มีลักษณะเป็นอำนาจเดี่ยว (monist) คือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรฝ่ายข้างมากก็เป็นฝ่ายเดียวกันกับรัฐบาลหรือฝ่ายบริหาร (fusion of power) ซึ่งทำให้การถ่วงดุลระหว่างนิติบัญญัติกับฝ่ายบริหารต้องไร้ผลไปในที่สุด อย่างไรก็ตามในส่วนของปัญหานี้ยังมีประเด็นที่สำคัญกว่านี้คือ การที่กลไกอำนาจทางการเมืองการปกครองนั้นขาดการกระจายและสร้างดุลยภาพร่วมระหว่างกลไกของผู้ใช้อำนาจ (power user) กับกลไกของผู้ตรวจสอบอำนาจ (power sensor) และกลไกของผู้กำกับอำนาจและเรียกร้องสิทธิ (power monitor) ทำให้กลไกของผู้ใช้อำนาจแข็งแรงสูงสุด และมีอิทธิพลสูงสุดในการครอบงำเหนือการเมืองการปกครองได้อย่างครอบคลุมเบ็ดเสร็จ แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่กลไกฝ่ายตรวจสอบอำนาจและกลไกในการกำกับอำนาจและเรียกร้องสิทธิติดอยู่ในภาวะอ่อนแอ และไร้ความหมายทางการเมืองการปกครองไปโดยสิ้นเชิง

5. ปัญหาด้านมาตรการควบคุมตรวจสอบทางการเมืองการปกครอง ปัญหาดั้งเดิมของมาตรการควบคุมตรวจสอบทางการเมืองการปกครอง เป็นมาตรการของความว่างเปล่า คือ ไม่มีการตรวจสอบ ไม่มีความผิด และไม่มีโทษทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริงแต่อย่างใด เนื่องจากการเมืองการปกครองในสภาพดั้งเดิมนั้น มาตรการของระบบการตรวจสอบถ่วงดุล (checks and balances) ไม่มีอยู่จริงและไม่สามารถทำหน้าที่ได้จริง (defunct mechanic) แต่สิ่งที่มีอยู่จริงและทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้จริงกลับเป็นมาตรการของระบบการสมยอมและแลกเปลี่ยนตอบแทนซึ่งกัน (conspiracy and reciprocal measure) ซึ่งเป็นการเกื้อหนุนให้มีการใช้อำนาจอย่างฉ้อฉล (corrupt) ได้มากกว่าการควบคุมการใช้อำนาจให้จำกัด

จากปัญหาที่ได้นำเสนอมานี้ อาจจะเป็นเหตุผลสำคัญทำให้เกิดการปฏิวัติ รัฐประหาร เวียนซ้ำ ๆ มาตลอดระยะเวลา 85 ปี ถึง 12 ครั้ง มีการยกเลิกรัฐธรรมนูญมาแล้วถึง 18 ฉบับ (คณิน บุญสุวรรณ, 2556: 182-187)

รัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ. 2560 กับการป้องกันการปฏิวัติ รัฐประหาร

การรัฐประหารรัฐบาล นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร โดยคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 โดยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นหัวหน้าคณะ ประกาศยกเลิกรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 และร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ซึ่งประกาศใช้แล้วเมื่อต้นปี พ.ศ. 2560 โดยมีจุดมุ่งหมายจะให้รัฐธรรมนูญฉบับนี้แก้ปัญหาทางการเมืองที่เกิดขึ้นจากรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2550 ซึ่งมีหลักการที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ สร้างพลเมืองให้เป็นใหญ่ การเมืองใสสะอาดและสมดุล หนุนสังคมที่เป็นธรรม นำชาติสู่สันติสุข (กรรมการร่างรัฐธรรมนูญ, 2559) ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังนี้

1. การสร้างพลเมืองให้เป็นใหญ่

มุ่งหมายให้อำนาจอธิปไตยของพลเมืองยังคงอยู่ ต้องการเลือกตั้งให้แล้ว ได้แก่

1.1 ขยายและยกระดับสิทธิเสรีภาพ

ด้านสิทธิมนุษยชน ตัวอย่างเช่น คຸ້ມຄອງສິດິໃນຂໍ້ມູນສ່ວນບຸກຄລ (ม.38) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาคดีอย่างถูกต้องตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและมีมาตรฐานที่ชัดเจน (ม.44 (2)) คຸ້ມຄອງແລະຊ່ວຍເຫຼືອໃນຄືດໍາຄຳແກ່ຜູ້ເສຍຫາຍ ພຍານ (ม.44 (5)) สิทธิได้รับความช่วยเหลือทางคดีอาญา จากทนายความ “ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ” (ม.44(5)) สิทธิในการได้รับการปล่อยตัวชั่วคราวเป็นหลัก เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ (ม.44 (5))

ด้านสิทธิพลเมือง ได้แก่ เสรีภาพในการจัดตั้งกลุ่มการเมือง (ม.55) สิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาการปฏิบัติราชการทางปกครอง (ม.62) เสรีภาพในการวิเคราะห์วิจารณ์ คำพิพากษา คำวินิจฉัย หรือคำสั่งศาล โดยสุจริตตามหลักวิชาการ (ม.51) ห้ามการขัดขวางหรือแทรกแซงการเสนอข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชน โดย ผู้ดำรงตำแหน่งการเมือง เจ้าหน้าที่รัฐ หรือเจ้าของกิจการ (ม.49)

1.2 กลไกใหม่สำหรับภาคพลเมือง ได้แก่ สมัชชาพลเมือง (ม.215) สภาพตรวจสอบภาคพลเมือง (ม.71) สมัชชาคุณธรรมแห่งชาติ (ม.14) องค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระ (ม.60)

1.3 การมีส่วนร่วมทางการเมือง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (ม.65) การมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นในการร่างกฎหมาย, กฎ โครงการที่กระทบกับวิถีชีวิต (ม.65) พลเมืองมีสิทธิร้องขอข้อมูล ตรวจสอบผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐหรือ

การใช้จ่ายเงินแผ่นดินหรือการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐหรือการรับบริจาคและการใช้จ่ายเงินของพรรคการเมือง กลุ่มการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง (ม.70)

1.4 ขยายพื้นที่ทางการเมือง ได้แก่ การออกเสียงประชามติเพื่อแก้รัฐธรรมนูญ (ม.66) เพื่อยืนยันการเสนอกฎหมาย (ม.66 และ 154) เพื่อขับเคลื่อนการปฏิรูปและปรองดอง (ม.279) การถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ม.72 และ 74) สิทธิการจัดลำดับเลือก ส.ส. ระบบบัญชีรายชื่อ (ม.105) การเสนอกฎหมายภาคพลเมือง สิทธิเข้าชื่อเสนอกฎหมาย 10,000 ชื่อ (ม.66) พลเมืองมีส่วนร่วมพิจารณา โดยมีที่หนึ่งไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของคณะกรรมการวิสามัญเพื่อพิจารณาร่างกฎหมาย (ม.66) สภารับร่างกฎหมายและพิจารณาภายใน 180 วัน (ม.147) เมื่อมีการยุบสภา รัฐสภาที่ตั้งขึ้นใหม่ต้องนำร่างกฎหมายนั้นมาพิจารณาต่อไป (ม.162) ออกเสียงประชามติยืนยันร่างกฎหมายของภาคพลเมือง หากสภาพิจารณาทกไป (ม.154 (5))

2. การเมืองใสสะอาดและสมดุล

ขจัดและป้องกันการซื้อสิทธิ-ขายเสียง ปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อน การคอร์รัปชันในทุกระดับ และการใช้อำนาจโดยมิชอบ ระบอบการเมืองที่มีธรรมาภิบาล กลุ่มพลังทางสังคมและการเมืองทุกฝ่ายมีส่วนร่วมถ่วงดุลและตรวจสอบ

2.1 การเมืองภาคสถาบัน ได้แก่ ระบบการเลือกตั้ง (3MP) ที่แปรทุกคะแนนเสียงให้มีความหมาย (ม.103-107) รัฐบาลที่มีเสถียรภาพ และถูกตรวจสอบถ่วงดุล โดยรัฐสภา (ม.165-170) โดยองค์กรตรวจสอบใช้อำนาจรัฐ (ม.259-276) และโดยภาคพลเมือง (ม.69-72) วุฒิสภาพหุนิยมเป็นตัวแทนจากพื้นที่และกลุ่มอาชีพ (ม.121) พรรคการเมืองที่เป็นตัวแทนของพลเมืองและมีความเป็นประชาธิปไตย (ม.76) กลุ่มการเมืองที่จะพัฒนาเป็นพรรคการเมืองที่เข้มแข็ง (ม.76) ระบบการคลังและงบประมาณที่ปฏิรูปใหม่ (ม.199-204) ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรที่เป็นอิสระจากพรรคและกลุ่มการเมือง (ม.133)

2.2 กระจายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ได้แก่ องค์กรบริหารท้องถิ่นรูปแบบหลากหลายตามภูมิสังคม (ม.211) องค์กรบริหารพัฒนาภาคเพื่อการพัฒนาอย่างบูรณาการในระดับพื้นที่หลายจังหวัด (ม.264) องค์กรกลางบริหารงานบุคคลทุกรูปแบบร่วมกันเป็นองค์กรเดียว (ม.216)

2.3 การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์กรบริหารท้องถิ่น โดยประชาชนและชุมชน (ม.215) การกระจายการจัดทำบริการสาธารณะให้ชุมชนหรือบุคคลที่ดำเนินการได้อย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ และประสิทธิภาพ (ม.211) การจัดสรรภาษีและรายได้ระหว่างรัฐกับองค์กรบริหารท้องถิ่น (ม.213)

2.4 การเมืองภาคพลเมือง ได้แก่ การเสนอกฎหมายของภาคพลเมืองโดยมีส่วนร่วมในการพิจารณา (ม.66) เสนอให้ทำประชามติได้หากสภาพิจารณาให้ตกไป (ม.154) กฎหมายไม่ตกแม้ยุบสภา (ม.162) การออกเสียงประชามติในระดับชาติ (ม.66) และระดับท้องถิ่น (ม.216) การร่วมกำหนด

กฎหมาย กฎ และนโยบายสาธารณะ (ม.65) การถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่รัฐ (ม.72 และ ม.74) กลไกใหม่ของการเมืองภาคพลเมือง เช่น สมัชชาพลเมือง (ม.215) สภาพตรวจสอบภาคพลเมือง (ม.71) สมัชชาคุณธรรมแห่งชาติ (ม.74)

3. หนูนสังคมที่เป็นธรรม

3.1 สิทธิและศักดิ์ศรี

3.1.1 สิทธิมนุษยชน ได้แก่ ห้ามการเลือกปฏิบัติ ห้ามปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ม.34คุ้มครองสิทธิของบุคคลในการสมรสและในครอบครัว ม.38 คุ้มครองเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ม.42 สิทธิในกระบวนการยุติธรรม ม.44 (1) ม.44 (5) ม.44 (6)

3.1.2 สิทธิพลเมือง ได้แก่ สิทธิของเด็ก ม.48 ม.52 เสรีภาพของสื่อ ม.48 ม.49 สิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการทางปกครอง ม.62 สิทธิของกลุ่มชาติพันธุ์ ม.63 (5) สิทธิชุมชน ม.63 ม.64 สิทธิรับค่าจ้างเป็นธรรม ม.57 เสรีภาพทางวิชาการ ม.51

3.1.3 สวัสดิการและกลไกการยกระดับชีวิต ได้แก่ จัดให้ระบบบำนาญแห่งชาติ ม.283 (4) จัดให้มีระบบการออมและระบบสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ม.295 (4) พัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือผู้พิการและทุพพลภาพ ม.295 (2) ยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงาน ม.289 (1) ม.289 (2) สิทธิครอบครัว ม.46 สิทธิสุขภาพ ม.59 ม.58 ม.60

3.2 โอกาสเข้าถึง

3.2.1 ที่อยู่อาศัย ได้แก่ ที่มีมาตรฐานการดำรงชีวิตที่เหมาะสม ม.289

3.2.2 การศึกษา ได้แก่ สิทธิเท่าเทียมในการศึกษาฟรี 15 ปี ม.52 หลักสูตรการเรียนของส่วนกลางและท้องถิ่นที่เหมาะสมกับภูมิสังคม ม.84 จัดสรรค่าใช้จ่ายรายหัวโดยตรงกับผู้เรียน ม.266

3.2.3 เศรษฐกิจและทุน ได้แก่ ธนาคารเพื่อแรงงาน ม.289 เงบประมาณระดับพื้นที่ ม.292(4) ภาษีท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรบริหารท้องถิ่นมีรายได้ ม.292 (4) ประชาชนและภาคเอกชนมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ ม.292 (5)

3.2.4 การบริการสาธารณะของรัฐ ได้แก่ สิทธิเข้าถึงและได้รับบริการสาธารณะของรัฐอย่างต่อเนื่องทั่วถึง และเท่าเทียมกัน ม.59 ม.91

3.2.5 ความเป็นธรรมกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ เข้าถึงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมโดยง่าย ม.282 (1) ผู้มีรายได้น้อยสามารถใช้หนี้ความที่มีความสามารถ ม.282 (2) กองทุนยุติธรรม ม.282 (2)

3.2.6 การรักษาพยาบาลและสาธารณสุข ได้แก่ ทุนกองทุนสุขภาพมีลักษณะและมาตรฐานเท่าเทียมกัน ม.294 บริการสุขภาพในระบบเศรษฐกิจแบบตลาดที่เป็นธรรม ม.294

3.3 สร้างและปรับสมดุลการใช้อำนาจ

3.3.1 ด้านการเมืองภาคพลเมือง ได้แก่ การเสนอกฎหมาย ม.66 ม.147 ม.162 การรวมกำหนดนโยบายสาธารณะ ม.65 การออกเสียงประชามติ ม.67 การถอดถอนหรือตัดสิทธิทางการเมืองหรือให้พ้นจากตำแหน่ง ม.72 ม.253 ม.254 ม.272 การเลือกจัดลำดับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในระบบบัญชีรายชื่อ ม.105

3.3.2 ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ลด ขจัดกาผูกขาด และการกีดกัน การแข่งขันการใช้อำนาจเหนือตลาด ม.292 ม.293

3.3.3 ด้านสังคม ได้แก่ การรวมตัวและต่อรองของผู้ใช้แรงงาน ม.289 ปฏิรูปกฎหมายให้ชุมชนเข้มแข็ง ม.295 ให้มีกลไกคุ้มครองผู้บริโภค ม.295

3.4 การเข้าถึงทรัพยากรอย่างเป็นธรรม

3.4.1 กระจายการถือครองที่ดิน ได้แก่ ธนาкарที่ดินหรือโฉนดชุมชนหรือภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ม.293 (2) ปฏิรูปการผังเมือง ม.287 (1)

3.4.2 ทรัพยากรธรรมชาติเป็นสมบัติของชาติ ได้แก่ บริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของรัฐ ประชาชน ชุมชน ม.92 ปฏิรูประบบ องค์กรและกฎหมายด้านการบริหารจัดการ ม.287 (1) ปรับปรุงกลไก และกระบวนการบริหารจัดการ ให้ประชาชน ชุมชน มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ม.287 (4)

จะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ออกแบบมาเพื่อแก้ไขปัญหาการเมืองการปกครอง ช่วง พ.ศ. 2550–2557 ปัญหาที่สำคัญคือ การทุจริตคดีมิชอบของนักการเมือง ความแตกแยกในสังคม การแย่งชิงทรัพยากรของชาติ เป็นต้น และเพิ่มการมีส่วนร่วมทางการเมืองทางพลเมืองมากขึ้น แต่ยังคงป้องกันการรัฐประหารได้หรือไม่ก็คงต้องดูกันต่อไป

ความส่งท้าย

ขอยกเอาคำกล่าวของคนจีนในยุค ไซฮั่น เมื่อประมาณต้นพุทธกาล โดยกล่าวว่า “พระเจ้าม้อปาอ่อง กระทำศึกคิดแต่จะได้ชัยชนะฝ่ายเดียว ซึ่งตัวจะแพ้ นั้นพระเจ้าม้อปาอ่องหาคิดไม่” ผลสุดท้ายพระเจ้าม้อปาอ่อง ทำศึกษาแพ้พระเจ้าฮั่นอ่อง ต้องเอากระที่เขียดคอตัวเองตาย (พงศาวดารไซฮั่น, 2517: 639) รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2560 ของ คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ก็เช่นกัน อาจจะไม่สามารถแก้ปัญหการเมืองของไทยได้อย่างยาวิเศษ เพราะยังมีปมที่เคลือบแคลงใจอยู่หลายประการที่หมกซ่อนอยู่ในรัฐธรรมนูญเฉพาะที่ ถ้าผู้มีอำนาจติดยึดในอำนาจที่มีอยู่เพื่อต่ออำนาจ อาจจะทำให้เกิดการฉ้อโกงทางการเมืองขึ้นได้อีก วงจรอุปาทนก็จะไม่มีทางสูญหายจากประเทศไทย

บรรณานุกรม

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์, สุชุม นวลสกุล และ วิทยา จิตนุพงษ์. (2552). การเมืองการปกครองไทย. Thai Government and Politics. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์, (2512). การเมืองการปกครองของไทยสมัยสุโขทัย. **รัฐศาสตร์นิเทศ**. 8(1), 113–114.
- ศีกฤทธิ ปราโมทย์, ม.ร.ว. (2523). **สถาบันพระมหากษัตริย์**. กรุงเทพฯ: มศว.ประสานมิตร.
- ฉัตรทิพย์ นาถสุภา (2541). **สิทธิเศรษฐกิจการเมือง**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาโรช ธรรมชาติ (2518). **การพัฒนาการเมือง รัชกาลที่ 5**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนก
วิชาการปกครอง. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผาสุก พงศ์ไพจิตร และคริส เบเกอร์. (2539). **เศรษฐกิจการเมืองสมัยกรุงเทพฯ**. เชียงใหม่: ซิลเวอร์บุ๊ก.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองของไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Fred Riggs. (1969). **Thailand: The Modernization of a Bureaucratic Policy**. Honolulu:
East-West Center Press.
- ชัยชนะ อิศะวัต (2530). **การศึกษาเรื่องรัฐ อุดมการณ์ทางการเมืองประชาธิปไตยและการปฏิวัติ**.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัฒนา อัครพานิช. (2547). **การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน เพื่อปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้าน
การเมืองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา**. การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
แห่งชาติ ครั้งที่ 5 (พ.ศ. 2547) การเมืองการบริหารของไทยในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ:
สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ.
- เขาวนระ ไตยมาศ. (2546). **การเมืองใหม่กับการสร้างการมีส่วนร่วมที่เข้มแข็ง**. การประชุมวิชาการ
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 4 (พ.ศ.2546). ประเทศไทยกับการพัฒนา
ที่ไม่สิ้นสุด: บทบาทที่พึงเป็นของภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ.
- คณิน บุญสุวรรณ. (2556). **ประวัติรัฐธรรมนูญไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เอมี เอ็นเตอร์ไพรส์
จำกัด.
- พงศาวดารจีน คณะผู้แปลในรัชกาลที่ 1. (2517). **พงศาวดารจีนเรื่องไซอัน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
แพรวพิทยา.

การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560

ฤทธิชาติ อินโสม

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตไกลกังวล

บทคัดย่อ

การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนถือว่าเป็นหลักการสำคัญในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประเทศไทยมีการเปลี่ยนการปกครอง เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 มีรัฐธรรมนูญฉบับแรก เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2475 เพราะรัฐธรรมนูญจะเป็นกฎหมายสูงสุดในการกำหนดการบริหารประเทศในระบอบประชาธิปไตย แนวความคิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประเทศไทย มีวิวัฒนาการมาตามลำดับของรัฐธรรมนูญที่ประเทศไทยใช้ในประเทศไทย มาจนถึง ฉบับ พ.ศ. 2540 มีการเปิดโอกาสให้การมีส่วนร่วมของประชาชนมากยิ่งขึ้นและกำหนดไว้ในบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540 มีระยะเวลาใช้เพียง 9 ปี ก็ถูกยกเลิกโดยการรัฐประหาร ทำให้มีประกาศใช้รัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ. 2550 ก็คงยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น ในบางประเด็น ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก

การรัฐประหารเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 รัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ. 2550 ก็ถูกยกเลิกโดยคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ และมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 เป็นฉบับปัจจุบันนี้ เรียกว่า ฉบับปฏิรูปหรือฉบับปราบโกง มีข้อกำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมากยิ่งขึ้น อย่างชัดเจนหลายประการ ที่เกี่ยวกับการเลือกตั้ง การตรวจสอบพรรคการเมือง การถอดถอนพรรคการเมือง เป็นต้น ก็หวังว่ารัฐธรรมนูญ ฉบับนี้จะช่วยให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยของไทยพัฒนาการขึ้น หลุดพ้นจากวงจรการรัฐประหารอย่างถาวร เช่น อารยประเทศ

บทนำ

ทฤษฎีสัญญาประชาคม (Social Contract Theory) มีแนวคิดที่มนุษย์เป็นผู้ก่อตั้งรัฐเป็นการแสดงการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่ชัดเจนว่า จะปกครองกันเอง โดยวิธีการนี้ปัจเจกบุคคล (Individual) ยินยอมพร้อมใจกันทำสัญญาประชาคมที่จะอยู่ร่วมกับภายในรัฐเดียวกัน สังคมเดียวกัน (อาานนท์ อาภาภิรม, 2528: 27) ตามทฤษฎีการเมืองการปกครอง ทุกรัฐที่มีอำนาจอธิปไตย ทุกรัฐต้องมีรัฐธรรมนูญในการปกครองประเทศ เพราะรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายจัดในการกำหนดกติกาเป็นแนวทางการปกครองที่ชัดเจน และส่วนใหญ่จะเป็นรัฐธรรมนูญที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพราะหากไม่มีการร่าง

หรือเขียนไว้ไม่ชัดเจน อาจเกิดการโต้แย้งสับสนได้ สำหรับประเทศไทยมีคณะบุคคลที่เรียกว่า “คณะราษฎร” ได้ยึดอำนาจการปกครองจากระบอบประชาธิปไตย และสถาปนาระบอบประชาธิปไตย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 และได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2475 (วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์ และคณะ, 2552: 82)

ตลอดระยะเวลา 85 ปี ที่ประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีรัฐธรรมนูญประกาศใช้มาแล้ว 19 ฉบับ ฉบับปัจจุบัน และคาดว่าจะมีการเลือกตั้งทั่วไปในราวปลายปี พ.ศ. 2561 ตามที่บัญญัติไว้ในบทเฉพาะกาล สำคัญของบทความนี้ มุ่งจะชี้ให้เห็นว่า จุดมุ่งหมายของรัฐธรรมนูญ ได้เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน เพราะเป็นความสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันเป็นกระแสที่มองว่าจะทำให้ประชาธิปไตยมั่นคงถาวร และพัฒนาประเทศทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตามแนวความคิดของ Peters (1996: 47-71) และยังมีนักวิชาการที่เสนอแนวคิดว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนจะทำให้ชุมชน รัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ มีความสามารถในการแข่งขันยิ่งขึ้น คือ (Martinussen, 1997: 210-215)

การให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้ปรากฏชัดในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ ลิขิต ธีระเวคิน (2533: 407-421) ได้วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในฐานะเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและรัฐมีหน้าที่ในการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมทางการเมือง อย่างไรก็ตามรัฐธรรมนูญฉบับนี้ก็ใช้เพียง 9 ปี อันเนื่องมาจากสถานการณ์ทางสังคมไทยแบ่งออกเป็นฝ่าย “เอาทักษิณกับ ไม่เอาทักษิณ” ทำให้เกิดรัฐประหารเมื่อวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2549 ดังนั้น รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ก็มุ่งหวังจะแก้ปัญหาความแตกแยกทางด้านความคิดของสังคม ต้องการสถาปนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงยั่งยืน ให้ความสำคัญในสิทธิเสรีภาพมากขึ้น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมากยิ่งขึ้น (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2554: 78-79) แต่ปรากฏว่า เมื่อมีการเลือกตั้งหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ประเทศได้พรรคเพื่อไทยชนะการเลือกตั้ง ก็เกิดเหตุการณ์วุ่นวายทางการเมืองเกิดขึ้นอีก และดูเหมือนว่าจะรุนแรงมากกว่าก่อนการรัฐประหาร พ.ศ. 2549 ในที่สุด พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ก็รัฐประหารรัฐบาล นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 และดำเนินการร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับที่ 19 ซึ่งได้ประกาศใช้แล้วใน พ.ศ. 2560

บทความนี้จะมุ่งวิเคราะห์ให้เห็นว่า รัฐธรรมนูญ ฉบับที่ 19 พ.ศ. 2560 ที่ร่างขึ้นโดยสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ที่แต่งตั้งโดย หัวหน้าคณะรักษาความเรียบร้อยแห่งชาติ ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมือง อย่างไรบ้าง อันจะทำให้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มี

พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข จะมีความมั่นคง และทำให้ประเทศชาติได้พัฒนาเจริญก้าวหน้าต่อไป
ในอนาคต

วิธีการศึกษา

การเสนอบทความวิชาการเรื่อง ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็น
การศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร หรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง (Content Analysis) จากเอกสารทางวิชาการ
บทความ งานวิจัย จากนักวิชาการ ทั้งในและต่างประเทศ และสรุปตีความของผู้เสนอบทความ พร้อม
ทั้งเสนอความคิดเห็นสอดแทรกในทางวิชาการ ตามความเห็นของผู้เสนอบทความ

ผลการศึกษา

1. พัฒนาการทางการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน กำหนดใช้
รัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ. 2540 โดยการกำหนดไว้เป็นหมวด และกำหนดจำนวนมาตราถือว่าเป็นการพัฒนาการ
มีส่วนร่วมทางการเมืองที่ตัวเราที่สุดตั้งมีรัฐธรรมนูญ มาแล้วหลายฉบับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีบทบาท อำนาจ หน้าที่ การบริหารงานใน
ท้องถิ่นของตนเองชัดเจนและมากยิ่งขึ้น เพราะการเลือกตั้งของท้องถิ่นเป็นพื้นฐานการมีส่วนร่วม
ทางการเมืองที่สำคัญ ซึ่งเป็นการเลือกผู้ที่จะเข้ามาบริหารภายในชุมชนอย่างใกล้ชิด การจัดตั้งกรม
ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น การปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ.เทศบาล พ.ร.บ.สภาตำบลขององค์การ
บริหารส่วนตำบล พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด ถือว่าเป็นการจัดตั้งองค์กรให้พร้อมต่อการมีส่วน
ร่วมทางการเมืองของประชาชน ที่สำคัญคือการออก พ.ร.บ. กำหนดแผนและการกระจายอำนาจ
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นการพัฒนาการที่ชัดเจนในเมืองของบทบาทหน้าที่
และเงื่อนไขของเวลา (อภิชาติ สติภิรามัย, 2555: 104)

ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ก็ไม่ได้ตัดทอนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ยังคงให้
ความสำคัญของการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน อยู่เช่นเดิมและได้ขยายสิทธิชุมชนมากขึ้น
ได้แก่

การเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชน เห็นได้จาก มีกำหนดให้มีกลไกการตรวจสอบ
การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยประชาชนเป็นหลัก (มาตรา 282 วรรค 2) กำหนดให้
ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมและในกรณีที่มีการกระทำขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นสาระสำคัญ องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นต้องแจ้งข้อมูลรายละเอียดให้ประชาชนทราบก่อนกระทำการเป็นเวลา

พอสมควร และในกรณีที่เห็นสมควร หรือได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นก่อนการกระทำนั้น หรืออาจจัดให้ประชาชนออกเสียงประชามติเพื่อตัดสินใจก็ได้ พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อประชาชนจะได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 287) ไม่ได้กำหนดจำนวนผู้เข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นและจำนวนผู้ลงคะแนนเสียงถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นเพียงแต่กำหนดเป็นหลักการกว้าง ๆ ไว้ว่าจำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อ รวมทั้งการตรวจสอบรายชื่อ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 285, 286) กำหนดให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (มาตรา 290)

โดยสรุป รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มีทิศทางในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลดอำนาจส่วนกลาง ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานบุคคล สร้างความโปร่งใสและเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. การมีส่วนร่วมทางการเมืองที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560

รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่กำหนดการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ในตัวบทของกฎหมายอย่างชัดเจน ในมาตราที่ 65-68 และการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ มาตรา 69-72 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

2.1 การมีส่วนร่วมทางการเมือง

มาตรา 65 พลเมืองย่อมมีสิทธิรับรู้และแสดงความคิดเห็นเพื่อประกอบการจัดทำและตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ ทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น รวมทั้งการพิจารณาร่างกฎหมาย กฎ และโครงการหรือกิจกรรมบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ โดยปกติสุข คุณภาพสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติ สุขภาพ หรือการอื่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายสาธารณะในแต่ละเรื่อง มีหน้าที่ต้องดำเนินการให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นตามวรรคหนึ่ง

วิธีดำเนินการเพื่อให้พลเมืองได้ใช้สิทธิตามมาตรานี้ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 66 พลเมืองผู้มีสิทธิเลือกตั้งไม่น้อยกว่าหนึ่งหมื่นคนย่อมมีสิทธิร่วมกันเข้าชื่อเสนอร่างกฎหมายตามภาค 1 หมวด 2 ส่วนที่ 2 สิทธิและเสรีภาพของบุคคล และภาค 2 หมวด 2 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญนี้ ต่อรัฐสภา ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในการพิจารณาร่างกฎหมายตามวรรคหนึ่ง สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาต้องให้ผู้แทนของผู้ที่เข้าชื่อเสนอร่างกฎหมายนั้นชี้แจงหลักการของร่างกฎหมาย และคณะกรรมการ

วิสามัญเพื่อพิจารณาร่างกฎหมายดังกล่าวจะต้องประกอบด้วยผู้แทนของผู้ที่เข้าชื่อเสนอร่างกฎหมายนั้นจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมดด้วย

มาตรา 67 พลเมืองผู้มีสิทธิเลือกตั้งย่อมมีส่วนร่วมตัดสินใจโดยการออกเสียงประชามติในการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ หรือในกรณีที่มีประกาศพระบรมราชโองการให้มีการออกเสียงประชามติเนื่องจากเป็นเรื่องที่อาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของชาติหรือประชาชน หรือในกรณีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้มีการออกเสียงประชามติ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการออกเสียงประชามติ

การออกเสียงประชามติตามวรรคหนึ่งอาจจัดให้เป็นการออกเสียงเพื่อมีข้อยุติโดยเสียงข้างมากของผู้มีสิทธิออกเสียงประชามติในปัญหาที่จัดให้มีการออกเสียงประชามติ หรือเป็นการออกเสียงเพื่อให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีก็ได้ เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

การออกเสียงประชามติต้องเป็นการให้ออกเสียงในกิจการตามที่จัดให้มีการออกเสียงประชามติและการจัดให้มีการออกเสียงประชามติในเรื่องที่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญหรือเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะกระทำมิได้ เว้นแต่ที่มีบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญนี้

มาตรา 68 พลเมืองย่อมมีสิทธิต่อต้านโดยสันติวิธีซึ่งการกระทำใด ๆ ที่เป็นไปเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจในการปกครองประเทศโดยวิธีการ ซึ่งมีได้เป็นไปตามวิถีทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญนี้

2.2 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

มาตรา 69 หน่วยงานของรัฐ องค์การภาคเอกชน องค์การเอกชน หรือองค์กรใดที่ดำเนินกิจกรรมโดยใช้เงินแผ่นดิน มีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าวต่อสาธารณะเพื่อให้พลเมืองได้ติดตามและตรวจสอบ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ เว้นแต่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นข้อมูลที่มีกฎหมายบัญญัติห้ามมิให้เปิดเผย

มาตรา 70 เพื่อประโยชน์แห่งการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พลเมืองย่อมมีสิทธิร้องขอข้อมูลรวมทั้งติดตามและตรวจสอบในเรื่องดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

(1) การดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(2) การใช้จ่ายเงินแผ่นดินหรือการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ

(3) การรับบริจาคและการใช้จ่ายเงินของพรรคการเมืองหรือกลุ่มการเมืองและผู้สมัครรับเลือกตั้งในทุกระดับ

(4) การใช้จ่ายเงินของบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีธุรกรรมกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าจะมีส่วนร่วมในการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยร้อง

ขอให้องค์กรตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐหรือหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมกำกับ หรือรับจดทะเบียนนิติบุคคลดังกล่าว เป็นผู้ดำเนินการ

การเปิดเผยข้อมูลตามวรรคหนึ่ง จะกระทำมิได้ ถ้าข้อมูลนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

พลเมืองและสื่อมวลชนซึ่งให้ข้อมูลโดยสุจริตต่อองค์กรตามรัฐธรรมนูญซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือต่อสาธารณะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ย่อมได้รับความคุ้มครอง

ผู้ซึ่งใช้สิทธิตามวรรคหนึ่งโดยไม่สุจริต ย่อมต้องมีความรับผิดชอบตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 71 เพื่อส่งเสริมให้พลเมืองในแต่ละจังหวัดมีส่วนร่วมโดยตรงในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐภายในเขตจังหวัดของตน รวมทั้งส่งเสริมให้พลเมืองยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ให้มีสภาพตรวจสอบภาคพลเมืองในแต่ละจังหวัดประกอบด้วยสมาชิก จำนวนไม่เกินห้าสิบคน ซึ่งต้องมีภูมิลำเนาในจังหวัดนั้น และมีที่มาจากผู้แทนสมัชชาพลเมืองจำนวนไม่เกินหนึ่งในสี่ และสมาชิกส่วนที่เหลือมาจากพลเมืองผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

คุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม วิธีการได้มาซึ่งสมาชิก การตรวจสอบประวัติความประพฤติ และจริยธรรม วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของสมาชิก วิธีดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หน่วยงานราชการของสภา ตรวจสอบภาคพลเมือง และการอื่นที่จำเป็น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

สภาตรวจสอบภาคพลเมืองมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตจังหวัดของตนในการตรวจสอบการกระทำของผู้สมัครรับเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตจังหวัดนั้น โดยเฉพาะในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมทั้งการได้มาซึ่งสมาชิกวุฒิสภา ให้เป็นไปโดยสุจริตและเที่ยงธรรม

(2) การกระทำของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตจังหวัดนั้นที่มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยกฎหมาย

(3) การใช้จ่ายเงินแผ่นดินหรือการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ

(4) การละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของประชาชน

(5) การกระทำที่เป็นการขัดกันแห่งผลประโยชน์ หรือการละเมิดจริยธรรม

มาตรา 72 พลเมืองผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวนไม่น้อยกว่าสองหมื่นคน มีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อประธานรัฐสภา เพื่อให้รัฐสภามีมติให้ถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองหรือผู้ดำรงตำแหน่ง

อื่น หรือตัดสิทธิทางการเมืองหรือสิทธิในการดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ตามมาตรา 253 โดยอย่างน้อยต้องกำหนดให้คำร้องขอต้องระบุพฤติการณ์ที่กล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดเป็นข้อ ๆ ให้ชัดเจนด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเข้าชื่อร้องขอตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

2.3 การมีส่วนร่วมทางการเมืองที่กำหนดไว้ในหมวดอื่น ๆ

2.3.1 ขยายและยกระดับสิทธิและเสรีภาพ

สิทธิมนุษยชน ตัวอย่างเช่น

- คຸ່ມครองสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล (ม.38)
- สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาคดีอย่างถูกต้องตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและมี

มาตรฐานที่ชัดเจน (ม.44 (2))

- คຸ່ມครองและช่วยเหลือในคดีอาญาแก่ผู้เสียหาย พยาน (ม.44 (5))

- สิทธิได้รับความช่วยเหลือทางคดีอาญา จากทนายความ “ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ” (ม.44(5))

- สิทธิในการได้รับการปล่อยตัวชั่วคราวเป็นหลัก เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ (ม.44 (5))

สิทธิพลเมือง ตัวอย่างเช่น

- เสรีภาพในการจัดตั้งกลุ่มการเมือง (ม.55)
- สิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาการปฏิบัติราชการทางปกครอง (ม.62)
- เสรีภาพในการวิเคราะห้วิจารณ์คำพิพากษา คำวินิจฉัย หรือคำสั่งศาล โดย

สุจริตตามหลักวิชาการ (ม.51)

- ห้ามการขัดขวางหรือแทรกแซงการเสนอข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชน โดย ผู้ดำรงตำแหน่งการเมือง เจ้าหน้าที่รัฐ หรือเจ้าของกิจการ (ม.49)

2.3.2 กลไกใหม่สำหรับภาคพลเมือง

- สมัชชาพลเมือง (ม.215)
- สภาพทรรวสอบภาคพลเมือง (ม.71)
- สมัชชาคุณธรรมแห่งชาติ (ม.14)
- องค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระ (ม.60)

2.3.3 การตรวจสอบอำนาจรัฐ

- การมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์กรบริหารท้องถิ่น โดยประชาชนและชุมชน (ม.215)

- การกระจายการจัดทำบริการสาธารณะให้ชุมชนหรือบุคคลที่ดำเนินการได้
อย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ และประสิทธิภาพ (ม.211)
 - การจัดสรรงบประมาณตามพื้นที่ (ม.201)
 - การจัดสรรภาษีและรายได้ระหว่างรัฐกับองค์กรบริหารท้องถิ่น (ม.213)
 - การเสนอกฎหมายของภาคพลเมือง โดยมีส่วนร่วมในการพิจารณา (ม.66)
- เสนอให้ทำประชาคมได้ หากสภาพพิจารณาให้ตกไป (ม.154) กฎหมายไม่ตกแม้ยุบสภา (ม.162)
- การออกเสียงประชามติในระดับชาติ (ม.60) และระดับท้องถิ่น (ม.215)
 - การร่วมกำหนดกฎหมาย กฎ และนโยบายสาธารณะ (ม.65)
 - การถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่รัฐ (ม.72 และ ม.74)
 - กลไกใหม่ของการเมืองภาคพลเมือง เช่น สมัชชาพลเมือง (ม.215) สภาพ
ตรวจสอบภาคพลเมือง (ม.215) สภาพตรวจสอบภาคพลเมือง (ม.71) สมัชชาคุณธรรมแห่งชาติ (ม.74)

สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน แบ่งออกเป็น 2 คือ

1. การมีส่วนร่วมทางการเมืองในทางประชาธิปไตยเชิงเนื้อหา

- การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (ม.65)
- การมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นในการร่างกฎหมาย กฎ โครงการที่กระทบกับวิถีชีวิต

(ม.65)

- พลเมืองมีสิทธิร้องขอข้อมูล ตรวจสอบผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หน่วยงานรัฐและ
เจ้าหน้าที่รัฐ/การใช้จ่ายเงินแผ่นดินหรือการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐ/การใช้จ่ายเงินแผ่นดินหรือการจัดซื้อ
จัดจ้างของรัฐ/การรับบริจาคและการใช้จ่ายเงินของพรรคการเมือง กลุ่มการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง
(ม.70)

2. ขยายพื้นที่ทางการเมืองและการใช้อำนาจอธิปไตยทางตรง

- การออกเสียงประชามติเพื่อแก้รัฐธรรมนูญ (ม.66) เพื่อยืนยันการเสนอกฎหมาย (ม.66
และ 154) เพื่อขับเคลื่อนการปฏิรูปและปรองดอง (ม.279)

- การถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ม.72 และ 74)
- สิทธิการจัดลำดับเลือก ส.ส. ระบบบัญชีรายชื่อ (ม.105)
- การเสนอกฎหมายภาคพลเมือง
- สิทธิการเข้าชื่อเสนอกฎหมาย 10,000 ชื่อ (ม.66)
- พลเมืองมีส่วนร่วมพิจารณา โดยมีที่นั่งไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของคณะกรรมการวิสามัญ

เพื่อพิจารณาร่างกฎหมาย (ม.66)

- สภาร่างกฎหมายและพิจารณาภายใน 180 วัน (ม.147)
- เมื่อมีการยุบสภา รัฐสภาที่ตั้งขึ้นใหม่ต้องนำร่างกฎหมายนั้นมาพิจารณาต่อไป (ม.162)
- ออกเสียงประชามติยืนยันร่างกฎหมายของภาคพลเมือง หากสภาพิจารณัดกไป (ม.154 (5))

สรุป

Rodrik Dani (2007: 154) ได้ให้ความเห็นที่ทรงคุณค่าว่า ระบอบประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนนั้น เป็นเงื่อนไขบังคับก่อน (Precondition) ที่จะพัฒนา (Development) ที่จะพัฒนา (Development) และการเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างมีคุณภาพ หมายความว่าถ้าประชาชนให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองก่อน จะจัดทำให้เศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศมีคุณภาพ การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนและแนวคิดการกระจายอำนาจ (Participatory And Decentralized Politics) ภายใต้ระบบการปกครองประชาธิปไตย เป็นเครื่องมือมีประสิทธิภาพที่สุดในการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและมั่นคงทางการเมืองสังคมก็สงบสุข

การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน เป็นบทบาท หน้าที่การใส่ใจรับผิดชอบของผู้ที่มีหน้าที่และเกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย ที่พึงกระทำในฐานะความเป็นพลเมืองของประเทศ และฝ่ายผู้ครอบอำนาจรัฐที่จะส่งเสริม สนับสนุน ให้ออกมาประชาชนอย่างจริงจัง ในทางการเมือง ซึ่งมีปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ สภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เอื้ออำนวยโครงสร้างและกระบวนการทางการเมืองมั่นคงและยุติธรรม ที่สำคัญประการสุดท้ายคือ การมีวัฒนธรรมทางการเมืองที่เป็นประชาธิปไตย ทั้งรูปแบบและเนื้อหาที่แท้จริงที่จะเป็นตัวกำหนดอนาคตทางการเมืองของประเทศไทย

บรรณานุกรม

- อานนท์ อานาภิรม. (2528). **รัฐศาสตร์เบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: O.S. Printing House Co.,Ltd.
- วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และคณะ. (2552). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Peters, B. G. (1996). **The Future of Governing: Four Emerging Models**. Kansas: The University Press of Kansas.
- Martinussen, J. (1997). **Society, State and Market: A Guide to Competing Theories of Development**. New York: St. Martine's Press, Inc.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2544). **รวมบทความวิชาการกฎหมายรัฐธรรมนูญ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

- อภิชาติ สถิตนิรามัย. (2555). **รัฐธรรมนูญ การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (6 เมษายน 2560). **วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี**. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2560, จาก https://th.wikipedia.org/wiki/รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย_พุทธศักราช_2560
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (6 เมษายน 2560). **Voice TV**. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2560, จาก <https://news.voicetv.co.th/Thailand/478119.html>
- Rodrik, Dani. (2007). One Economics, Many Recipes. **Globalization, Institutions, and Economics Growth**. Princeton: Princeton University Press.

ประสบการณ์การท่องเที่ยวและพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ ของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ และดิจิทัลอิมมิแกรนด์

Tourism experience and to seek information for a tour through the
website of the Digital Native Group and the Digital Immigrant Group

ภาพพิมพ์ เพชรศิริ

นิสิตปริญญาโท สาขานิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ
คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวและการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ และกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ รวมทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า (1) ประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทย พบว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟ มีประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยมากกว่ากลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ และ (2) การแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศ พบว่า 1) กลุ่มดิจิทัลเนทีฟ มีการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.49$) ด้านการเดินทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) ด้านที่พัก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) 2) กลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์มีการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$) ด้านการเดินทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) ด้านที่พักอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) และด้านอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟ และกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยมีความแตกต่างกันในพฤติกรรม ระยะเวลาการใช้สื่อเว็บไซต์ต่อปี ความบ่อยในการใช้สื่อเว็บไซต์ ระยะเวลาการใช้สื่อเว็บไซต์ต่อวัน ช่วงเวลาที่เลือกใช้สื่อเว็บไซต์ และสถานที่ที่ใช้สื่อเว็บไซต์มีประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยด้านประสบการณ์ จำนวนความถี่ และจำนวนผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้จาก

การทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟ และกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์มีการแสวงหาข้อมูล และการตัดสินใจในการท่องเที่ยวของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ และกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสบการณ์การท่องเที่ยว การแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยว การตัดสินใจท่องเที่ยว

Abstract

This study the objective of this study was to investigate the effect of tourism on the Internet for decision-making domestic tourism. The sample consisted of 400 people from the digital and immigrant group. These include questionnaires and interview forms. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and content analysis.

The results of the study show that (1) Thailand's tourism experience has shown that digital natives have more experience in Thailand than digital ones and (2) travel information through Internet for decision making. Domestic tourism has found that: 1) Native digital group are seeking Thai tourism information through website media. The sights at the highest level ($\bar{X}=4.49$). The travel at the highest level ($\bar{X}=4.58$), the occupancy was at the highest level ($\bar{X}=4.57$). The food and beverage at the highest level ($\bar{X}=4.59$). 2) Immigrant group has been seeking Thai tourism information through website media. The sights at the highest level ($\bar{X}=4.50$). The travel at the highest level ($\bar{X}=4.57$), the occupancy was at the highest level ($\bar{X}=4.56$) and food and beverage were at the highest level ($\bar{X}=4.59$).

The results of the hypothesis testing showed that Native digital groups and digital immigrant groups behaved differently in Thailand. Web site usage period per year frequent use of website media website usage duration per day Time spent on media sites. And the place where the web site travel experience in Thailand. The experience, frequency and number of participants are different.

In addition, the hypothesis testing found that Native digital groups and Digital Immigrant groups were seeking information. And the decision to travel to Native digital groups and Digital Immigrant groups is not the same.

Keywords: travel experience, information seeking, decision making

บทนำ

การท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดประโยชน์ในระดับบุคคลแล้วเมื่อพิจารณาในระดับประเทศจะพบว่า การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย กล่าวคือ การท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศช่วยสร้างอาชีพและการจ้างงานก่อให้เกิดการกระจายรายได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจของท้องถิ่น และก่อให้เกิดการกระตุ้นการผลิตเนื่องจากเงินตราที่แต่ละคนนำมาจับจ่ายใช้สอยจะหมุนเวียนอยู่ในเศรษฐกิจของประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

การออกแบบการสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มผู้รับสาร จำเป็นต้องเข้าใจพฤติกรรมการใช้สื่อ การใช้เนื้อหา และความต้องการเนื้อหาในชีวิตประจำวันซึ่ง ผลการวิจัยสะท้อนความเป็นจริงว่า วิถีชีวิตของเยาวชนไทยในปัจจุบันมีลักษณะของการใช้ชีวิตแบบคนยุคดิจิทัล (Digital Lifestyle) ที่เติบโตมากับการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางไปสู่การเปิดรับสื่อกระแสหลักและสร้างกลุ่มเพื่อนในสังคมออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อสื่อสาร การแสดงตัวตน และความบันเทิง กลุ่มคนลักษณะนี้ เรียกว่า ดิจิทัลเนทีฟ (Digital Native) ซึ่งนักวิชาการได้ให้นิยามลักษณะสำคัญ ตามที่ ศุภกร จุฑะพล (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ทักษะคติ พฤติกรรม และความคล่องดิจิทัลของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ โดยอธิบายไว้ว่า ดิจิทัลเนทีฟ (Digital Native) หมายถึง คนในศตวรรษที่ 20 เกิดระหว่างหรือหลังยุค 2000 ซึ่งเติบโตมากับเทคโนโลยีดิจิทัลตั้งแต่ยังเด็ก สอดคล้องกับ Bennet, Maton and Kervin (2008) นักวิชาการด้านการศึกษาและสังคมวิทยา ได้เสนอ มุมมองเกี่ยวกับดิจิทัลเนทีฟว่า เป็นคนหนุ่มสาวที่ สนใจในเทคโนโลยีอยู่ทุกขณะ และสามารถซึมซับ ทักษะด้านการใช้งานและติดตั้งเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องสอน และกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์ (Digital Immigrant) เป็นผู้บริโภครุ่นที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วน 22% โดยเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอายุระหว่าง 35 ปี ขึ้นไป เป็นกลุ่มที่เกิดหลังยุคอินเทอร์เน็ตเล็กน้อย โดย 50% ของกลุ่มนี้ใช้อินเทอร์เน็ต "ตลอดเวลา" ผ่านสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต พบว่าการใช้ชีวิตประจำวันของกลุ่มนี้เริ่มจากการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล (Search Engine) เข้าโซเชียลเน็ตเวิร์คเพื่อสื่อสารระหว่างกลุ่มและหาเพื่อนใหม่ผ่านทางเฟซบุ๊ก ขึ้นขอบการติดตามข่าวสารผ่านเว็บบล็อก (Blog) โดยเฉพาะพันทิปรวมไปถึงการแชร์รูปภาพพร้อมเช็คอินสถานที่แบบเรียลไทม์ ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

มีงานวิจัยจำนวนมากที่เริ่มให้ความสนใจในประเด็นเรื่องการหาข่าวสารท่องเที่ยวหรือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาจากข้อมูลในสื่อออนไลน์ เช่น สมชาติ สุกฤตยานันท์ (2533) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการแสวงหาข่าวสารด้านการท่องเที่ยวกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย และเกษรา เกิดมงคล (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบดำเนินชีวิตการแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคน

วัยทำงาน และประกาศิต รักษาแก้ว และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการข้อมูล การแสวงหาข้อมูล และการรับรู้ตราสินค้าสายการบินไทยสมายล์ของผู้โดยสารชาวไทย ค้นพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการสืบค้น แสวงหาข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างมากอย่างไรก็ตาม งานวิจัยเหล่านี้ มักให้ความสำคัญศึกษากับกลุ่มนักท่องเที่ยวแค่บางกลุ่มหรือแค่บางช่วงอายุ โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นความแตกต่างของแต่ละช่วงอายุ ซึ่งมีพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตและโลกออนไลน์ที่แตกต่าง

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวและการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศโดยมุ่งศึกษาประชากรภายในเขตกรุงเทพมหานครที่มีพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตต่างกัน คือ กลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ ตลอดจนการสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวและพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ
2. เพื่อศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวและพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์
3. เพื่อเปรียบเทียบประสบการณ์การท่องเที่ยวและพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้ในการวิจัยปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีแบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ และกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ รวมทั้งสิ้น 400 คน และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวและพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ (Digital Natives) พบว่า (1) ลักษณะพฤติกรรมการใช้สื่อเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ พบว่า ลักษณะพฤติกรรมการใช้สื่อเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟนั้นจะเน้นไปที่

การใช้สื่อออนไลน์ อาทิ เว็บไซต์ต่าง ๆ หรือกระทู้ในพันทิพย์ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (2) ประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทย พบว่า ประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ กลุ่มตัวอย่างจะไปปีละ 2-3 ครั้งหรือตามโอกาสอันสมควรต่าง ๆ โดยมีงบประมาณในการเดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 10,000 บาท/คน (3) การแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์ พบว่า การแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ พบว่า ต้องการช่องทางติดต่อที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะการใช้งานได้ตลอดเวลา และสามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ได้อย่างสะดวก โดยการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์ (4) การตัดสินใจท่องเที่ยว พบว่า การตัดสินใจท่องเที่ยวจากการแสวงหาข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ โดยเฉพาะการค้นหาผ่านเสิร์ทเอนจิน (Search Engine) อาทิเช่น กูเกิ้ล (Google) ยาฮู (Yahoo) เป็นต้น

2. ผลการศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวและพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ (Digital immigrant) พบว่า (1) ลักษณะพฤติกรรมการใช้สื่อเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ พบว่า ลักษณะพฤติกรรมการใช้สื่อเว็บไซต์ของกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์นั้นส่วนใหญ่ต้องการการใช้งานเว็บไซต์ที่มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยเฉพาะการรายงานตามข้อเท็จจริง โดยต้องการการใช้งานสื่อเว็บไซต์ที่ง่ายที่สุด (2) ประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทย พบว่า ประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยปรากฏรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยนั้น จะไปกับญาติหรือเพื่อน ๆ โดยเฉพาะครอบครัว (3) การแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์ พบว่า การแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์นั้น จะใช้การแสวงหาข้อมูลจากหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ (4) การตัดสินใจท่องเที่ยว พบว่า การตัดสินใจท่องเที่ยวของกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์นั้นจะตัดสินใจท่องเที่ยวจากการแสดงความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์นั้น ๆ หรือบุคคลที่เคยมีประสบการณ์เคยไปท่องเที่ยวมาแล้ว

3. ประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทย พบว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟมีประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยมากกว่ากลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์

4. การแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศ พบว่า 1) กลุ่มดิจิทัลเนทีฟมีการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.49) ด้านการเดินทาง อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.58) ด้านที่พัก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.59) 2) กลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์มีการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ใน

ระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.50) ด้านการเดินทาง อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) ด้านที่พักอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.56) และด้านอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.59)

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการศึกษาการทดสอบสมมติฐานของทั้งสองกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า

สมมติฐานข้อที่ 1 กลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์ มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยที่แตกต่างกันพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์มีความแตกต่างกัน ในพฤติกรรม ระยะเวลาการใช้สื่อเว็บไซต์ต่อปี ความเป็นอยู่ในการใช้สื่อเว็บไซต์ ระยะเวลาการใช้สื่อเว็บไซต์ต่อวัน ช่วงเวลาที่เลือกใช้สื่อเว็บไซต์ และสถานที่ที่ใช้สื่อเว็บไซต์ พบว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟมีพฤติกรรมมากกว่ากลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนจุดมุ่งหมายของการใช้สื่อเว็บไซต์พบว่า กลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์ มีพฤติกรรมมากกว่ากลุ่มดิจิทัลเนทีฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยใช้สถิติ t-test ส่งผลให้ยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

สมมติฐานข้อที่ 2 กลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์ มีประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยที่แตกต่างกัน พบว่า ประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์ ไม่มีความแตกต่างกัน ในระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว แต่ครั้งโดยใช้สถิติ t-test พบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีค่า Sig เท่ากับ .841 ส่งผลให้ปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว และประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ มีความแตกต่างกันในประสบการณ์ ความถี่ และผู้ร่วมเดินทาง พบว่า กลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์ มีประสบการณ์มากกว่ากลุ่มดิจิทัลเนทีฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนวันที่เลือกเดินทาง และประเภทของการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟมีประสบการณ์มากกว่ากลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟมีประสบการณ์สอดคล้องกับกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เช่นกัน โดยใช้สถิติ t-test ส่งผลให้ยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

สมมติฐานข้อที่ 3 กลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์มีการแสวงหาข้อมูลแตกต่างกัน พบว่า การแสวงหาข้อมูลของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์ไม่มีความแตกต่างกัน ในด้านสถานที่ท่องเที่ยวด้านการเดินทางด้านสถานที่พัก และด้านอาหารและเครื่องดื่มโดยใช้สถิติ t-test พบว่า 4 ตัวแปรดังกล่าวมีค่า Sig เท่ากับ .790, .983, .900 และ .636 ตามลำดับ ส่งผลให้ปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว

สมมติฐานข้อที่ 4 กลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์มีการตัดสินใจในการท่องเที่ยวแตกต่างกัน พบว่า การตัดสินใจในการท่องเที่ยวของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนท์ไม่มี

ความแตกต่างกัน ในด้านสถานที่ท่องเที่ยวด้านการเดินทางด้านสถานที่พัก และด้านอาหารและเครื่องดื่มโดยใช้สถิติ t-test พบว่า 4 ตัวแปรดังกล่าวมีค่า Sig เท่ากับ .884, .877, .817 และ .951 ตามลำดับ ส่งผลให้ปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เมื่อศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวและการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศและการตัดสินใจท่องเที่ยวของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ (Digital Natives) สามารถอภิปรายได้ว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยว โดยมีความถี่ในการท่องเที่ยว 1-3 ครั้ง/ปี โดยมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,000-15,000 บาท ซึ่งใช้เวลาในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง 1-2 วัน ใช้ผู้ร่วมเดินทาง 3-5 คน ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ โดยเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kennedy, Judd, and Waycott (2010) ศึกษาในกลุ่ม Net Generation นักเรียนนักศึกษาอายุ 17-26 ปี พบว่า กลุ่มผู้ใช้ในช่วงอายุ 17-26 ส่วนใหญ่มีอัตราการใช้เทคโนโลยีสูงสุดและมีความถี่ในการใช้สูงกว่ากลุ่ม โดยงานจะใช้เทคโนโลยีในการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์มาตรฐาน และใช้โทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์ในการค้นหาข้อมูลเว็บไซต์ต่าง ๆ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boyd, and Ellison (2007) ที่พบว่า การให้บริการเว็บเบราว์เซอร์ มีส่วนช่วยต่อการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์อีกด้วย

2) เมื่อทำการศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวและการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศและการตัดสินใจท่องเที่ยวของกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ (Digital immigrant) สามารถอภิปรายได้ว่า กลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ พบว่ามีประสบการณ์ในการท่องเที่ยว โดยมีความถี่ในการท่องเที่ยว 1-3 ครั้ง/ปี โดยมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,000-15,000 บาทซึ่งใช้เวลาในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง 1-2 วันใช้ผู้ร่วมเดินทาง 3-5 คนในวันธรรมดา/วันทำงาน โดยเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ซึ่งหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ สอดคล้องกับหลักการของ McCombs and Becker (1973) ที่กล่าวไว้ว่า กลุ่มบุคคลจะแสวงหาข่าวสารด้านเหตุการณ์เพื่อช่วยในการตัดสินใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษราเกิดมงคล (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบดำเนินชีวิตการแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนวัยทำงานกล่าวว่า คนทำงานส่วนใหญ่จะท่องเที่ยวในลักษณะทางจิตวิทยาทางประวัติศาสตร์ โดยจะแสดงหาข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ที่เกิดจากการบอกต่อ และเข้าถึงได้ง่าย และพบว่า กลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์มีการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อเว็บไซต์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการแสวงหาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวใน งานแสดงสินค้า และคอนเสิร์ตซึ่ง

จะเลือกแสวงหาข้อมูลค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางในแต่ละยานพาหนะที่เลือกใช้เดินทาง และความสะดวกสบายในการเดินทางทุกสภาพเส้นทางที่จะใช้เดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง และหาห้องพักที่มีราคาถูก และความเป็นเอกลักษณ์ของร้านสวดคล้องกับหลักการของ Donohew and Tipton (1973) ที่กล่าวไว้ว่า การแสวงหาข้อมูลนั้นจะสอดคล้องกับประสบการณ์ตลอดชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งประกอบด้วยเป้าหมาย ความเชื่อ และความรู้ที่บุคคลนั้น ๆ มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลของกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Kahlor (2010) ที่กล่าวไว้ว่า รูปแบบของการแสวงหาข้อมูลนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคลอันมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ของช่วงชีวิตของบุคคลนั้น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร ศิริฐิติ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของประชาชนในเขตนครลำปาง กล่าวว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยมีสาธารณูปโภคสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้านข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากสื่อโทรทัศน์หรือวิทยุ นิตยสารการท่องเที่ยวและอินเทอร์เน็ต

3) เมื่อทำการศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวและการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศและการตัดสินใจท่องเที่ยวของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ (Digital Natives) และกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ (Digital immigrant) ที่แตกต่างกันพบว่าประสบการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทยของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ มีความแตกต่างกัน ในประสบการณ์ ความถี่ และผู้ร่วมเดินทางพบว่า กลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์มีประสบการณ์มากกว่ากลุ่มดิจิทัลเนทีฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนวันที่เลือกเดินทาง และประเภทของการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟมีประสบการณ์ มากกว่ากลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มดิจิทัลเนทีฟมีประสบการณ์สอดคล้องกับกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เช่นกัน ส่วนการแสวงหาข้อมูลและการตัดสินใจท่องเที่ยวของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษรา เกิดมงคล (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบดำเนินชีวิตการแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนวิยทำงาน พบว่า กลุ่มคนทำงานหรือกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์มีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มอื่น และสอดคล้องกับหลักการของ Donohew and Tipton (1973) และ McCombs and Becker (1973) ที่กล่าวไว้ว่า การแสวงหาข้อมูลนั้นจะสอดคล้องกับประสบการณ์ตลอดชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจอีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Kahlor (2010) ที่กล่าวไว้ว่า รูปแบบของการแสวงหาข้อมูลนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคลอันมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ของช่วงชีวิตของบุคคลนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบันทั้งกลุ่มดิจิทัลเนทีฟและกลุ่มดิจิทัลอิมมิแกรนด์มีการใช้เทคโนโลยีในการหาแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่ว เนื่องจากสังคมในปัจจุบันมีการใช้สมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้น จึงทำให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวและการแสวงหาข้อมูลเพื่อการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งเป็นผลดีในการจัดการวางแผนการเดินทางการท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน.2560 จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114
- เกษรา เกิดมงคล (2546). รูปแบบการดำเนินชีวิต การแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนวัยทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาโฆษณา. คณะนิเทศศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กนกอร ศิริจิตติ. (2549). การเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของประชาชนในเขตนครลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2551). นักท่องเที่ยวไทยใช้อินเทอร์เน็ตวางแผนจัดการเดินทาง. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2552, จาก http://news.sanook.com/economic/economic_312933.php
- ประกาศิต รักษาแก้ว และจิตราภรณ์ สุทธิธรรมเศรษฐ์. (2557). ความต้องการข้อมูล การแสวงหาข้อมูล และการรับรู้ตราสินค้าสายการบินไทยสมายล์ของผู้โดยสารชาวไทย. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน.2560, จาก <http://gscm.nida.ac.th/public-action/Proceeding/2558/6-9.pdf>
- ศุภกร จุฑะพล. (2557). ทักษะต่อการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการดำเนินชีวิต และความคล่องดิจิทัลของกลุ่มดิจิทัลเนทีฟ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาติ สุกฤตยานันท์. (2533). ความสัมพันธ์ของการแสวงหาข่าวสารด้านการท่องเที่ยวกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ สุกฤตยานันท์. (2533). ความสัมพันธ์ของการแสวงหาข่าวสารด้านการท่องเที่ยวกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุวัฒน์ อัสวเอื้อบุญญา. (2553). การแสวงหาข่าวสารด้านการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์.

- อรอมา ศรีสุทธิพันธ์. (2545). **ความคิดเห็นและพฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Boyd, D.M., and Ellison, N.B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**, 13(1), 11.
- Bennett, S.J., Maton, K. A., and Kervin, L. K. (2008). The ‘digital natives’ debate: A critical review of the evidence. **British journal of educational technology**, 39(5), 775.
- Donohew, L., and Tipton, L. (1973). A conceptual model of information seeking, avoiding, and processing. **New models for mass communication research**, 243-268
- Kennedy, G., Judd, T., Dalgarno, B., and Waycott, J. (2010). Beyond natives and immigrants: exploring types of net generation students. **Journal of Computer Assisted Learning**, 26(5), 332-343.
- Kahlor, L. (2010). PRISM: A planned risk information seeking model. **Health Communication**, 25(4), 345-356.
- Smith, L. T. (2013). **Decolonizing methodologies: Research and indigenous peoples**. New York: Zed Books.
- McCombs, M. E., and Becker, L. B. (1979). **Using mass communication theory**. Eaglewood Cliff: Prentice Hall.

การพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง
ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
Development of Ramkhamhaeng University student competency
toward the ASEAN Community

จันทิพา พุ่มนิล

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (2) เปรียบเทียบสมรรถนะของนักศึกษาจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลซึ่งมี เพศ อายุ คณะ และชั้นปีที่ศึกษาที่ต่างกัน (3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารคณาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และในกรณีที่ผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วที่ 0.05 จะใช้การทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ด้านเจตคติ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ส่วนด้านการใช้เทคโนโลยี และด้านภาษา อยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จำแนกตาม เพศ อายุ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่แตกต่างกัน ระดับสมรรถนะในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงตามความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ สมรรถนะด้านภาษายังต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการฝึกฝน เช่นเดียวกันกับด้านการใช้เทคโนโลยี ที่ต้องฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของภาษาและการใช้เทคโนโลยีที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน การแลกเปลี่ยนนักศึกษาให้ได้มีโอกาสศึกษาต่อหรือใช้ชีวิตใน

ต่างประเทศเพื่อการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และสามารถนำสมรรถนะที่มีอยู่ไปใช้ได้จริง เป็นการส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะให้ได้ผลสัมฤทธิ์สูงสุด มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนการฝึกฝน เช่น อุปกรณ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี และสถานที่เหมาะสมแก่การฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญและมีความพร้อมต่อการแข่งขันในตลาดอาเซียนต่อไป

คำสำคัญ: สมรรถนะ ประชาคมอาเซียน การพัฒนาสมรรถนะ

Abstract

The research aimed at (1) studying competencies of Ramkhamhaeng University student toward the ASEAN Community, (2) comparing competencies by reference to the demographical characteristics of gender, age, faculty and year, and (3) studying the guidelines to development of Ramkhamhaeng University student competency toward the ASEAN Community. Based on executive and instructor opinion of Ramkhamhaeng University. The sample of the research are 400 Ramkhamhaeng University student. The statistic strategies used are Percentage, Mean, frequency, Standard Deviation, Independent Sample t-Test, and One-Way Analysis of variance, the hypotheses are tested at the statistically significant level of .05, and comparison of pairwise differences with Scheffe's method.

It was found from the research that:

1) The competencies of Ramkhamhaeng University student toward the ASEAN Community in overall at high level. Sort by: awareness about the ASEAN Community, attitude, social and cultural, the use of technology, and the language is at a moderate level. 2) Compare the difference in the performance level of Ramkhamhaeng University students in entering the ASEAN community by sex, age, education and the different years. The overall performance level was statistically significant at the .05 level. The knowledge of the ASEAN community is not different. 3) The guidelines to development of Ramkhamhaeng University student competency toward the ASEAN Community. Based on executive and instructor opinion of Ramkhamhaeng University. Language proficiency also needs to be constantly developed by practicing. The same applies to the use of technology. To practice skill. To raise awareness about the importance of language and the use of technology that is essential to living today.

Exchange students to study or live abroad to learn from the experience. And can be used to actual performance. It promotes the development of maximum achievement. Universities should provide training support, such as technology-related equipment. It is a good place to practice in order to gain expertise and be ready to compete in the ASEAN market.

Keywords: Competency, The ASEAN Community, Competency development

บทนำ

ด้วยความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ของโลกยุคปัจจุบัน ทำให้ทุกประเทศต้องเผชิญกับสภาวะความท้าทายต่อการเร่งรัดพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับทิศทางความก้าวหน้าของโลก และเป็นที่น่าทึ่งว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมาประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน 10 ประเทศได้รวมกลุ่มกัน เพื่อเป็นประชาคมอาเซียนอย่างเป็นทางการ ซึ่งประกอบด้วย ประเทศไทย บรูไนดารุสซาลาม สหพันธรัฐมาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ซึ่งในการรวมกลุ่มประชาคมอาเซียนนั้นมีเป้าประสงค์ที่ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ เสาประชาคมการเมืองและความมั่นคง เสาประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และเสาประชาคมสังคมและวัฒนธรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การเคลื่อนย้ายนักรุกผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบวิชาชีพ แรงงานฝีมือ ผู้มีความสามารถพิเศษ และการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี โดยเฉพาะ 7 สาขาวิชาชีพ ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล วิศวกรรม สถาปัตยกรรม นักบัญชี นักสำรวจ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำบัตรธุรกิจอาเซียน (ASEAN Business Card) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่ นักรุกภายในภูมิภาค และเร่งพัฒนามาตรฐานการยอมรับร่วมสำหรับบุคลากรใน 7 สาขา ดังกล่าว ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบวิชาชีพของผู้เชี่ยวชาญและแรงงานฝีมือภายในอาเซียน (กระทรวงพาณิชย์, กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2552: 29) ในการขับเคลื่อนความร่วมมือของประชาคมอาเซียนนั้น การศึกษาและการเรียนรู้คือรากฐานสำคัญในการพัฒนาคนตลอดจนพัฒนาประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในกระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกของประเทศกลุ่มอาเซียนหรือสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งทุกประเทศมีความก้าวหน้าในการปฏิรูปการศึกษาเพิ่มขึ้นเป็นลำดับเพื่อเร่งพัฒนาประเทศให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าของโลก การรวมตัวเป็นกลุ่มอาเซียน จะส่งผลกระทบต่อทางการศึกษาของไทยในระดับอุดมศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และการแข่งขันทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา

และวัฒนธรรมในภูมิภาคอาเซียน จากการสำรวจผลิตภาพและสภาวะการลงทุนของธนาคารโลกและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติในปี 2547 และ 2550 พบว่าแรงงานมากกว่าร้อยละ 70 ขาดทักษะภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นทักษะที่แรงงานระบุว่าเป็นปัญหาสูงสุด นอกจากปัญหาด้านภาษาและการสื่อสารของแรงงานไทยแล้ว ผู้ประกอบการยังระบุปัญหาทักษะแรงงานทั้งในแรงงานฝีมือและผู้เชี่ยวชาญเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดคำนวณ ความคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ การบริหารเวลา การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา การเข้าสังคม การปรับตัว การทำงานเป็นทีม และทักษะการแก้ปัญหาในเฉพาะด้าน จะพบว่าแรงงานฝีมือมีปัญหาการขาดทักษะดังกล่าวรุนแรงกว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน, 2557) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับการสำรวจของกระทรวงแรงงานในปี 2554 นายจ้างมักจะต้องการทักษะที่มีระดับสูงกว่าที่แรงงานมีอยู่ ทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกันในตลาดแรงงาน (Result for Development Institute, 2012)

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อที่จะนำช่องว่างหรือส่วนที่ขาดหายไปนำมาพัฒนาเพิ่มเติมให้นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมในการเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพในตลาดแรงงานระดับอาเซียน การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 ซึ่งการเข้าสู่อาเซียนมิใช่สิ้นสุดของความร่วมมือกับประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อสร้างประชาคมอาเซียน แต่เป็นกระบวนการที่จะดำเนินต่อไปให้การรวมตัวของอาเซียนแน่นแฟ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการเตรียมความพร้อมเพื่อประเทศไทยสำหรับประชาคมอาเซียนยังคงต้องดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงการต่างประเทศ กรมอาเซียน, 2560) สถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่จะมีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ สนองต่อความต้องการในตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูงจากการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี รวมทั้งการยกระดับการศึกษาให้เป็นที่ทัดเทียมในระดับภูมิภาคอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของนักศึกษาจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลซึ่งมีเพศ อายุ คณะ และชั้นปีที่ศึกษาที่ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร คณาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือใช้ศึกษาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเปรียบเทียบสมรรถนะของนักศึกษาจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษา และตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 5 ด้านประกอบด้วย ภาษาที่ใช้ในอาเซียน วัฒนธรรมและสังคม การใช้เทคโนโลยี เจตคติ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และใช้แบบทดสอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview protocol) เป็นเครื่องมือใช้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง อายุการทำงาน ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง และตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามปลายเปิด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนกลาง ที่ยังคงมีสถานภาพนักศึกษาอยู่ ณ วันที่เก็บข้อมูล จำแนกตามคณะที่ศึกษา จำนวน 9 คณะ คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะสื่อสารมวลชน และคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน 187,887 คน (สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล, 2560)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนกลางที่ยังคงมีสถานภาพนักศึกษาอยู่ จำนวน 400 คน กำหนดตามสูตรคำนวณของ Yamane (บุญมี พันธุ์ไทย, 2554, หน้า 132) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ด้านเจตคติ

ด้านสังคมและวัฒนธรรม และสมรรถนะ 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยี และด้านภาษา

2. เปรียบเทียบระดับสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีเพศต่างกันมีสมรรถนะโดยภาพรวมและรายด้าน ทุกด้านได้แก่ ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเจตคติ ด้านเทคโนโลยี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุต่างกันมีสมรรถนะโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน

2.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ศึกษาในคณะที่ต่างกันมีระดับสมรรถนะโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน

2.4 นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงตามความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ สมรรถนะด้านภาษายังต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการฝึกฝน เช่นเดียวกันกับด้านการใช้เทคโนโลยี ที่ต้องฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของภาษาและการใช้เทคโนโลยีที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน การแลกเปลี่ยนนักศึกษาให้มีโอกาสศึกษาต่อหรือใช้ชีวิตในต่างประเทศเพื่อการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และสามารถนำสมรรถนะที่มีอยู่ไปใช้ได้จริง เป็นการส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะให้ได้ผลสัมฤทธิ์สูงสุด มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนการฝึกฝน เช่น อุปกรณ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี และสถานที่เหมาะสมแก่การฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญและมีความพร้อมต่อการแข่งขันในตลาดอาเซียนต่อไป

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ด้านเจตคติ

ด้านสังคมและวัฒนธรรม และสมรรถนะ 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านเทคโนโลยี และด้านภาษา ดังนี้

1.1 ด้านภาษา พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีสมรรถนะด้านภาษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดย 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการฟังเพลงสากล ความสามารถชมภาพยนตร์หรือละครภาษาอังกฤษ สามารถแนะนำตนเองหรือบอกเล่าประสบการณ์ของตนเองเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีเอกลักษณ์คือ เป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา โดยที่นักศึกษาสามารถเลือกเรียนตามความต้องการของนักศึกษาเอง โดยส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรภาษาไทย ทำให้โอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงค่อนข้างมีน้อยสอดคล้องกับแนวคิดของสุรินทร์ พิศสุวรรณ เห็นว่าการที่จะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประชาชนไทยควรเตรียมพร้อมสำหรับการประกอบอาชีพมากกว่า 1 อาชีพ พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ภารกิจพร้อมกันหลายอย่างได้ และมีหลายบทบาทพร้อมกัน อีกทั้งมีการเปลี่ยนวิธีคิด มุมมอง และวิเคราะห์ และมีความตั้งใจจริงในการแก้ปัญหา นอกจากนี้ต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านภาษาประชาชนต้องมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษและการสื่อสาร เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่สำคัญมากในเวทีอาเซียน เพื่อการเจรจาต่อรองเป็นทุนทางสังคม และเวทีโลก ต้องพูดให้ชัดเจนน่าเชื่อถือ มีน้ำหนักโน้มน้าวผู้อื่นได้ เพื่อนำไปสู่การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ พรทิภา คงคุณ (2555) ความรู้ทัศนคติ และความพร้อมต่อการเป็นประชาคมอาเซียนของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ที่พบว่าความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาสมาชิกอาเซียนอย่างน้อย 1 ภาษาอยู่ในระดับคะแนนพอใช้จึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เนื่องจากขาดทักษะสื่อสารทำให้ไม่สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างกว้างขวางและขาดโอกาสในการแข่งขัน

1.2 ด้านการใช้เทคโนโลยี พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ในระดับ โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อเชื่อมสัมพันธ์และสร้างมิตรภาพใหม่ ๆ เช่น Line, Facebook มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล และการใช้เทคโนโลยีสร้างอาชีพหรือต่อยอดอนาคตทางธุรกิจ เช่นการสร้างเพจ ทำเว็บไซต์ การชำระเงินออนไลน์ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ง่าย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเพื่อทางธุรกิจ การศึกษาหรือการดำเนินชีวิตประจำวันล้วนแต่มีการใช้เทคโนโลยีมาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะด้านการศึกษาซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาคือสอดคล้องกับ รสสุคนธ์ มกรมณี. (2556) ได้

ให้ความคิดเห็นว่าเป็นว่า ทุกวันนี้เทคโนโลยีการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์การสื่อสารไร้สาย อาทิ โน้ตบุ๊ก สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต มีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างมาก ทำให้มีแนวโน้มที่จะนำเทคโนโลยีไร้สายมาใช้จัดการเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและแบบเคลื่อนที่ ถ้าสามารถนำมาเป็นตัวช่วยให้ผู้เรียนเข้าถึงบทเรียนได้ง่าย จะสามารถสนองตอบการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึงและมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนพิศ ชุมคง และ ศิริรัตน์ สิ้นประจักษ์ผล (2558) ได้ศึกษาเรื่องการสะท้อนสมรรถนะความรู้พื้นฐานของครูด้านภาษาและเทคโนโลยีผ่านการสร้างความตระหนักด้วยตนเอง โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ครูประจำการสอนที่อยู่ในเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดสงขลา พัทลุง และตรัง ทั้งในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา ยกเว้นกลุ่มสาระภาษาไทย กลุ่มสาระการงานพื้นฐานอาชีพและเทคโนโลยี และกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ จำนวน 50 คน ผลวิจัยพบว่า โดยรวมทั้ง 3 จังหวัดมีค่าเฉลี่ยด้านสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูด้านการใช้ภาษาและเทคโนโลยีโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสมรรถนะครูด้านการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือสมรรถนะครูด้านการใช้คอมพิวเตอร์แสวงหาความรู้ อยู่ในระดับน้อย และสมรรถนะครูด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ในด้านความตระหนักของครูที่มีต่อสมรรถนะด้านการใช้ภาษาและเทคโนโลยีพบว่า ครูตระหนักว่าควรมีความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสาร และในด้านการพัฒนารูปแบบการเติมเต็มสมรรถนะด้านการใช้ภาษาและเทคโนโลยีของครู พบว่าการสร้างความตระหนักด้วยตนเองโดยระลึกอยู่เสมอว่าภาษาและเทคโนโลยีคือเครื่องมือสำคัญที่ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครูผู้สอนต้องพัฒนาตนเองโดยการฝึกฝนทักษะทางด้านภาษาและเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ โดยการเข้าประชุม สัมมนา หรืออบรมเชิงปฏิบัติการในด้านภาษาและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง จึงจะส่งผลให้ครูผู้สอนมีสมรรถนะด้านภาษาและเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น

1.3 ด้านสังคมและวัฒนธรรม พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีสมรรถนะด้านสังคมและวัฒนธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมไทยเป็นอย่างดี เช่นการแต่งกาย อาหาร แหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ในประเทศเพื่อนบ้านอาเซียนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นที่มีเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรมที่แตกต่างจากท่านได้โดยไม่ต้องปรับตัวมากนัก ถึงแม้ระดับสมรรถนะจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงต้องมีการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงเพื่อให้นักศึกษาได้มีความเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมมากขึ้น เพื่อให้สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพสังคมในยุคปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวรรณ เมฆจินดา (2557) ศึกษา การเตรียมความพร้อมของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อมุ่งสู่ตลาดแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ปี พ.ศ. 2558. พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรมีการสอนภาษาให้มากขึ้น ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาของประเทศในอาเซียน มากที่สุด เพราะเมื่อเข้าสู่

ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มตัว ภาษาอังกฤษคือภาษาหลักที่ต้องใช้สื่อสารกัน มหาวิทยาลัยควรมี การอบรม สัมมนาให้นิสิตเข้าใจในการเตรียมตัวรับอาเซียนรวมถึงให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสรีใน อาเซียน เพราะแม้ว่า มหาวิทยาลัยได้จัดกิจกรรมอยู่บ่อยครั้ง แต่เนื่องจากระยะเวลาและสถานที่อาจ จำกัด ทำให้นิสิตไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง นิสิตมีความต้องการให้มหาวิทยาลัย ส่งเสริมให้ได้ฝึกประสบการณ์ มีการแลกเปลี่ยนนิสิตในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อเรียนรู้สังคมและ วัฒนธรรม เพราะนิสิตมีความต้องการเตรียมพร้อมด้านการปรับตัวเพื่อใช้ชีวิตในสังคมที่จะมีความ หลากหลายทั้งทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งจะเกิดขึ้นในอนาคต นิสิตมีความต้องการให้ มหาวิทยาลัยส่งเสริมการเรียนวิชาเกี่ยวกับอาชีพอาเซียน มีการประชาสัมพันธ์ กระตุ้นให้นิสิตตื่นตัว มากขึ้นสำหรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เนื่องจากมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหนึ่งในสี่ของ มหาวิทยาลัยของประเทศไทยที่ได้เข้าร่วมเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน เพื่อควบคุมและพัฒนา คุณภาพของบัณฑิตในประเทศสมาชิก ในการแลกเปลี่ยนทางด้านวิชาการ การแลกเปลี่ยนทาง วัฒนธรรม การอบรมและพัฒนาขีดความสามารถ ความร่วมมือด้านงานวิจัย และพร้อมจะแข่งขันใน ตลาดแรงงานกับประเทศอื่น ๆ ในอาเซียนต่อไป

1.4 ด้านเจตคติ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีสมรรถนะด้าน เจตคติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามมารยาทสากลได้ เช่น การตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ ให้ความเคารพผู้อื่น และสามารถยอมรับคำติเตียนได้ การมีส่วนร่วม ในการสร้างสรรค์และแก้ปัญหาสังคมเพื่อนำไปสู่สังคมที่สงบสุขและเอื้ออาทรต่อกัน เช่น การร่วม กิจกรรมจิตอาสา หรือร่วมบริจาคสิ่งแก่ผู้ประสบภัย เป็นต้น สามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สอดคล้องกับ สมใจ กงเติม (2555) ได้ ศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดย จำแนกตามความคิดเห็นของนักศึกษาตามคณะต่าง ๆ จำนวน 5 คณะ จำนวน 1,540 คน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ และด้านทักษะกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมด้านเจตคติ อยู่ในระดับมาก และผล การทดสอบความแตกต่างของนักศึกษาแต่ละคณะมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่ แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาต่างคณะกันมีความพร้อมในการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนด้านทักษะและกระบวนการ ด้านเจตคติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนของ เจตคติและทักษะกระบวนการสาเหตุหนึ่งจะมาจากประสบการณ์เดิมเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษที่ มีพื้นความรู้น้อย มีความกลัวในการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่มีความพร้อม นอกจากนี้ อรอนงค์ นิยมธรรม และวรเกียรติ ทองไทย (2558) ศึกษาเจตคติที่มีต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก พบว่า นักศึกษามีเจตคติต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะนักศึกษารับรู้หรือเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับ

อาเซียนจากสถาบันทางสังคมต่าง ๆ เป็นไปในลักษณะผิวเผินทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนไม่มากเท่าที่ควร และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีเจตคติต่อกาเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียนสูงสุด รองลงมาด้านประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน และด้านที่ต่ำสุด คือ ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อาจเป็นเพราะนักศึกษาได้มีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ประเทศไทยได้รับในด้านการเมืองและความมั่นคงชัดเจนกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะในเรื่องการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวของประเทศในอาเซียนและการเป็นสังคมประชาธิปไตย

1.5 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีนักศึกษา 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 คนสอดคล้องกับ ขวัญชนก วิริยกุลโอภาส (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน: กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ ในฐานะเป็นส่วนงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ได้มีการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนทั้งในด้านบุคลากร และการให้บริการสารสนเทศ ด้วยการรวบรวมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด/จดหมายข่าว/e-mail จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับประเทศกลุ่มสมาชิกอาเซียนมาให้บริการแก่ผู้ใช้ พัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรเพิ่มเติม สนับสนุนให้บุคลากรร่วมประชุมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับอาเซียน ตลอดจนจัดกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้ทั้งผู้ให้และผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักในความเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น บุคลากรในด้านวิชาการ เช่น ครู อาจารย์จะต้องเพิ่มสมรรถนะความรู้ด้านภาษา เพื่อก้าวทันโลกและเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในยุคที่มีการสื่อสารข้ามพรมแดน นอกจากสมรรถนะภาษาแล้วความรู้ด้านเทคโนโลยีก็เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับครูอาจารย์ในปัจจุบัน

2. การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ และคณะที่ศึกษา และชั้นปีที่แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีเพศต่างกัน มีระดับสมรรถนะโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านได้แก่ ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเจตคติ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มงคลรัตน์ ก้อนเครือ และคณะ (2557) ศึกษาความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียน พบว่า ระดับความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชชมงคลพระนครกับการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนจำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพร้อมของนักศึกษาต่อการเข้าสู่ตลาดแรงงานของประชาคมอาเซียน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุต่างกัน มีระดับสมรรถนะที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเจตคติ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มีอายุ 26-30 ปี และอายุมากกว่า 31 ปี มีสมรรถนะสูงกว่านักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และนักศึกษาที่มีอายุ 21-25 ปี ส่วนนักศึกษาที่มีอายุต่างกันคู่อื่น ๆ มีสมรรถนะโดยภาพรวมไม่แตกต่าง ทั้งนี้อาจเนื่องจากพบว่า นักศึกษาที่มีอายุมากกว่า 31 ปี ส่วนใหญ่อาจเป็นกลุ่มคนที่ทำงานแล้ว จึงมีประสบการณ์มากกว่า ส่วนนักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับสมรรถนะต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นนักศึกษาที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานจึงทำให้มีระดับสมรรถนะที่น้อยที่สุด ส่วนใหญ่เป็นวัยที่เริ่มต้นการเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษา สอดคล้องกับ ลาวรรณ เมฆจินดา (2557) ศึกษาการเตรียมความพร้อมของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อมุ่งสู่ตลาดแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ปี พ.ศ. 2558. พบว่า นิสิตที่มีอายุต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมสำหรับมุ่งสู่ตลาดแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี 2558 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยนิสิตที่มีอายุ 18-20 ปี มีการเตรียมความพร้อมสำหรับมุ่งสู่ตลาดแรงงาน ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี พ.ศ. 2558 แตกต่างไปจากนิสิตที่มีอายุ 21-23 ปี โดยนิสิตที่มีอายุ 18-20 ปี มีการเตรียมความพร้อมน้อยกว่านิสิตที่มีอายุ 21-23 ปี

2.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ศึกษาในคณะที่ต่างกัน มีระดับสมรรถนะที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเจตคติ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์ มีสมรรถนะสูงกว่านักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ และนักศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์ มีสมรรถนะสูงกว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศึกษาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะสื่อสารมวลชน ส่วนนักศึกษาในคณะต่างกันคู่อื่น ๆ มีสมรรถนะโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ลาวรรณ เมฆจินดา (2557) ศึกษา การเตรียมความพร้อมของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อมุ่งสู่ตลาดแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ปี พ.ศ. 2558. พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ศึกษาคณะที่ต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมสำหรับมุ่งสู่ตลาดแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี พ.ศ. 2558 แตกต่างกัน โดยคณะวิชาที่เกี่ยวกับวิชาชีพเสรีที่ประเทศต่าง ๆ ในกลุ่ม

อาเซียนกำหนดไว้และตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ใน 7 สาขาวิชาชีพ ได้แก่ วิศวกร พยาบาล สถาปนิก ช่างสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ และบัญชี ส่วนใหญ่มีการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด ทั้งนี้บุคคลแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมด้านสังคมแตกต่างกัน เพราะแต่ละบุคคลมาจากสังคมที่แตกต่างกัน เช่น มาจากครอบครัวที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้บุคคลมีลักษณะสังคมที่ไม่เหมือนกันนอกจากครอบครัวแล้วยังมีส่วนอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทางด้านสังคม เช่น กลุ่มเพื่อน ผู้ร่วมงาน โรงเรียน ชุมชนที่บุคคลอาศัยอยู่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ และความแตกต่างทางด้านสังคมดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะของความสนใจ ความต้องการ ค่านิยมและแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย

2.4 นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาในชั้นปีที่ 4 มีสมรรถนะภาพรวมสูงกว่านักศึกษาในชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 5 และนักศึกษาในชั้นปีที่ 2 ส่วนนักศึกษาในชั้นปีที่ต่างกัน คู่อื่น ๆ มีสมรรถนะภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ตระกูลจิตวัฒนาร และวิโรจน์ หมื่นเทพ (2558) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในเขตจังหวัดปทุมธานีเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน พบว่า การเตรียมความพร้อมของนักศึกษามีความแตกต่างกันในแต่ละชั้นปี แตกต่างกันในแต่ละระดับผลการเรียนเฉลี่ย และแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มสาขาวิชา เนื่องจากในแต่ละชั้นปี แต่ละระดับผลการเรียนเฉลี่ย และแต่ละกลุ่มสาขาวิชา มีความตระหนักและความรับรู้ที่จะเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่ไม่เท่ากันส่งผลให้การเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี แต่ละระดับผลการเรียนและแต่ละกลุ่มสาขาวิชา ไม่เท่ากัน

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจะต้องให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านภาษาและเทคโนโลยี ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการฝึกฝนเช่นเดียวกันกับด้านการใช้เทคโนโลยี ต้องฝึกปฏิบัติให้เกิดความชำนาญ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญถึงความสำคัญของภาษาและการใช้เทคโนโลยีที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน การแลกเปลี่ยนนักศึกษาให้มีโอกาสศึกษาต่อหรือใช้ชีวิตในต่างประเทศเพื่อการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และมหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนการฝึกฝน เช่น อุปกรณ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี และสถานที่เหมาะสมแก่การฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญและมีความพร้อมต่อการแข่งขันในตลาดอาเซียนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ ชมสุภักดิ์ ครุฑทะกะ (2554) ที่กล่าวว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาททางสังคมเนื่องจากความเป็นโลกาภิวัตน์ โลกไร้พรมแดนจึงมีความจำเป็น

อย่างสูงที่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกวัย ต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้น และการสื่อสารให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน การศึกษา การพัฒนา และการติดต่อสื่อสารร่วมกันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับประเทศชาติและประชาคมอาเซียน

ข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาในการเข้าสู่ประชาคมนั้นยังคงต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องตามที่ทางรัฐบาลได้จัดตั้งศูนย์เตรียมความพร้อมประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อเป็นกลไกระดับชาติในการขับเคลื่อนดำเนินการต่าง ๆ ทั้งในด้านการเมืองและความมั่นคง ด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนด้านกฎหมายเพื่อให้ประเทศไทยสามารถปฏิบัติตามพันธกรณีของอาเซียน และเสริมสร้างขีดความสามารถและศักยภาพของประเทศไทย และด้านประชาสัมพันธ์สร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนให้ทราบถึงประโยชน์ของประชาคม ขณะเดียวกันเป็นการเสริมภูมิคุ้มกันในการรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมา (กรมอาเซียน, 2560) ดังนั้นนอกจากการพัฒนาให้เกิดทักษะแล้วยังต้องสร้างความตระหนักรู้ และให้ความสำคัญกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อันจะเป็นแรงจูงใจในการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงการต่างประเทศ. (2555). **กฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter)**. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/other-20130528-092411-875705.pdf>
- กระทรวงการต่างประเทศ กรมอาเซียน. (2560). **ไทยและความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน: ความคืบหน้าและทิศทางในอนาคต**. สืบค้นเมื่อ 27 มกราคม 2561. จาก <http://www.mfa.go.th/asean>
- ขวัญชนก วิริยกุลโอภาส. (2556). การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน: กรณีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. **วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ**, 5(2), 1-14.
- ชมสุภักดิ์ ครุฑทกะ. (2554). ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน. **วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์**, 4(2), 63-70.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ตระกูล จิตวัฒนากร และวิโรจน์ หมั่นเทพ. (2558). การเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในเขตจังหวัดปทุมธานีเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 5(3), 261-269.

- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2551). **Competency ภาคปฏิบัติเขาทำกันอย่างไร?** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พยัคฆ์ วุฒิมรงค์. (2555). **สุดยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: วี.พรีนท์ (1991).
- พรทิวา คงคุณ (2555). ความรู้ทัศนคติ และความพร้อมต่อการเป็นประชาคมอาเซียนของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. **วารสารการพยาบาลและการศึกษา**, 5(2), 38-50.
- มงคลรัตน์ ก้อนเครือ, มนสิการ ชัยวิบูลย์ผล และสุนารี จุลพันธ์. (2557). **ความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครกับการเข้าสู่ตลาดแรงงาน ประชาคมอาเซียน**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กองพัฒนานักศึกษา. สำนักงานอธิการบดี.
- รสสุคนธ์ มกรมณี. (2556). **ครูไทยกับ ICT**. เอกสารการประชุมทางวิชาการของคุรุสภาประจำปี 2556 เรื่อง “การวิจัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาวิชาชีพ” (หน้า 28-38). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.
- ลาวรรณ เมฆจินดา. (2557). **การเตรียมความพร้อมของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อมุ่งสู่ตลาดแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ปี พ.ศ. 2558**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2554). **แนวการจัดการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียนระดับมัธยมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สมใจ กงเต็ม. (2555). **การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- อรอนงค์ นิยมธรรม และวรเกียรติ ทองไทย. (2558). เจตคติที่มีต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก. **วารสาร วิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 23(41), 273-290.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด

The Relationship between Work Life Quality and the Organizational Commitment of Rich Business Consultant Company Limited Employees

แวนภา สุระพร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .97 และ .97 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (PPMCC)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัดมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทัศนคติต่องานและต่อองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะอิสระในการทำงาน และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการและด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ

2. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร และความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป อยู่ในระดับมาก

3. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร

Abstracts

In this thesis, the researcher examines (1) the levels at which the work life quality of personnel at Rich Business Consultant Company Limited (RBC) is expressed. The researcher also (2) investigates the levels at which organizational commitment are displayed by selected RBC employees. Finally, furthermore, the researcher considers (3) the relationship between work life quality and the organizational commitment of these personnel. The sample population consisted of 234 personnel employed at RBC. The research instruments were a questionnaire eliciting data appertaining to the levels of work life quality and a questionnaire eliciting data concerning the levels of organizational commitment. These two questionnaires were couched at the reliability levels of 0.97 and 0.97, respectively. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The researcher also employed Pearson's product moment correlation coefficient (PPMCC) method.

Findings are as follows:

1. The personnel under study overall exhibited work life quality at a high level. When considered in each aspect, it was found that the personnel evinced work life quality at a high level in regard to seven aspects in the following descending order: organizational culture; attitudes toward work and organization; communication; supervision; work environment; freedom at work; and opportunities for competency development at work and a moderate level in two aspects in the following descending order: remuneration and welfare and career advancement.

2. These personnel overall evinced organizational commitment. When considered in each aspect, it was found that organizational commitment was at a high level in all three aspects in the following descending order: willingness to exert efforts in work performance for the sake of the organization; organizational engagement; and the desire to continue working in the organization.

3. Finally, it was found that work life quality was positively correlated with organizational commitment at a rather high level carrying the statistically significant level of .01.

Keywords: Relationship, Work life Quality, Organizational Commitment

บทนำ

การบริหารและพัฒนาองค์กรในปัจจุบันต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ในการดำเนินการของกิจการ ดังนั้นการลาออกของพนักงานจึงเป็นอุปสรรคต่อการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สาเหตุที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกนั้น อาจมาจากพนักงานเอง หรือสาเหตุเกิดจากความกดดัน ความไม่พอใจ แล้วแต่กรณี พนักงานที่ลาออกจากงานนั้น องค์กรต้องพิจารณาว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับมีอาชีพ หรือเป็นพนักงานที่มีความรู้ หรือพนักงานในระดับแรงงาน (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2556: 62) ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินกิจการที่จะขาดความต่อเนื่องในการแข่งขัน พนักงานที่ออกจากองค์กรล้วนเป็นพนักงานที่มีทักษะ มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมีการลาออกจะเกิดผลกระทบต่อการผลิตผลิตภัณฑ์ และการให้บริการลูกค้า ดังนั้นการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานก็มีส่วนสำคัญในการลดอัตราการลาออกของพนักงาน อย่างไรก็ตามในสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันนั้นเต็มไปด้วยการแข่งขัน ความเครียดและความกดดันจึงอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานไม่ได้ใกล้ชิดดังเช่นในอดีต ความผูกพันของพนักงานกับองค์กรอาจจะน้อยลง ดังนั้นเพื่อให้พนักงานต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรนาน ๆ จึงจะต้องมีการเน้นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร คือ วิธีการสร้างเสริมสภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกให้พนักงานเห็นคุณค่า ตระหนักถึงหน้าที่รับผิดชอบ เกิดความจงรักภักดี กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน เต็มใจเสียสละ พร้อมทั้งทุ่มเทแรงกายแรงใจผสมผสานกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่ทั้งหมด พร้อมทั้งทุ่มเทแรงกายแรงใจผสมผสานกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่ทั้งหมดปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายให้ได้ (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554: 261) ผู้วิจัยจึงเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการพนักงานในองค์กรซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการที่จะจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งทุ่มเทพลังความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาความผูกพันในองค์กรในด้านความรู้สึก พฤติกรรม และทัศนคติ ซึ่งจะทำให้ลดปริมาณการลาออกของพนักงาน สามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเป็นองค์กรที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานในปี 2559 จำนวน 562 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ อย่างมีสัดส่วนตามฝ่ายในองค์กร ได้กลุ่มตัวอย่าง 234 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ ตอบตามความจริง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และฝ่ายที่สังกัด ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน ด้านทัศนคติต่องานและต่อองค์กร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านภาวะอิสระในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมองค์กร ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงาน เพื่อองค์กร และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า มี 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัย

การวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า

2. พนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัดมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทัศนคติต่องานและต่อองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะอิสระในการทำงาน

และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการและด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ

3. พนักงานความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร และความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป อยู่ในระดับมาก

4. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด พบว่า อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันโปรดักโมเมนต์ เท่ากับ .799

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด นำมาอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นสำคัญ ๆ ได้ 3 ประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทัศนคติต่องานและต่อองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะอิสระในการทำงาน และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน เนื่องจากองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานทั้งทางด้านวัฒนธรรมขององค์กรนั้นที่ไม่ขัดกับหลักศาสนา หรือความเชื่อของพนักงาน พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรได้ และวัฒนธรรมขององค์กรทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ทำให้พนักงานมีทัศนคติต่องานที่ทำและต่อองค์กรที่ดี องค์กรมีการติดต่อสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง โดยแต่ละแผนกจะมีการประชุมกันในวงเช้า ทุกเดือน ทุกไตรมาส ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละแผนก ซึ่งทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชาให้ความใกล้ชิดกับพนักงานเป็นอย่างมาก มีการสอนงานและดูแลงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี พร้อมให้คำปรึกษาปัญหาของพนักงานที่นอกเหนือจากการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกเสมือนว่าองค์กรนั้นเป็นครอบครัวของพนักงาน นอกจากนี้องค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงาน ได้รับความสะดวกสบายและความปลอดภัยตลอดเวลาในการทำงาน มีบรรยากาศที่เหมาะสมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความคล่องตัวในการทำงาน องค์กรจึงให้อิสระในการทำงานกับพนักงานทั้งการให้พนักงานได้ใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการศักยภาพในด้านการคิด การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา ทำให้มีความสามารถใน

การปฏิบัติงานยิ่งขึ้น องค์กรยังมีการให้โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน โดยจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ ของทางองค์กรอยู่เสมอ หากหลักสูตรที่ทางองค์กรจัดให้ไม่ครอบคลุมหรือตรงตามความต้องการของพนักงาน องค์กรก็ยังคงเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถหาหลักสูตรการอบรมจากภายนอก นอกเหนือจากที่องค์กรจัดให้ซึ่งเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพความรู้ ความสามารถของพนักงานเองอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องแนวคิดของ (Walton, 1974) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิต คือ ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการ และความปรารถนาของพนักงาน โดยพิจารณาตรงตรงลักษณะหรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่พนักงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม และด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง และ (Cascio, 2003) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีองค์ประกอบดังนี้ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย ผลตอบแทนที่ยุติธรรม ความภาคภูมิใจ การมีส่วนร่วมของพนักงาน การพัฒนาเส้นทางอาชีพ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานและองค์กร และการมีสุขภาพที่ดี เพื่อให้พนักงานได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสามารถปฏิบัติงานกับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ และเกิดความผูกพันต่อองค์กร องค์กรจึงมีการจัดการให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรซิเด้นซ์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านภาวะอิสระจากงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิณี เดชะตา (2551) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลของชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมก็อยู่ในระดับมาก

และคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยองค์กรได้ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถมีรายได้ที่พอใช้จ่ายเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ทางองค์กรได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับพนักงาน โดยการเข้าร่วมโครงการ

Salary Survey และการเข้าร่วมการสัมมนา Best Employers Thailand ซึ่งทางองค์กรให้ความสำคัญกับการปรับค่าจ้างของพนักงานโดยมีการจ่ายเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นที่มากกว่าค่าแรงขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับ พิชิต เทพวรรณ (2554) การให้รางวัลพนักงาน เพื่อเป็นการจูงใจแก่พนักงาน จูงใจให้ผู้ที่มีความสามารถมาร่วมงานกับองค์กร และเพื่อรักษาพนักงานขององค์กรได้ในระยะยาว แต่พนักงานมองว่างานที่ได้รับนั้นมีปริมาณมาก เมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ได้รับ และการปรับเงินเดือนในแต่ละปีไม่เป็นที่น่าพอใจตามที่พนักงานคาดหวังไว้ ถึงแม้องค์กรจะมีนโยบายในการปรับเงินเดือนที่ชัดเจนแล้วก็ตาม ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพนั้น ในทุก ๆ ปีองค์กรจะให้หัวหน้างานเสนอรายชื่อพนักงานที่จะสามารถปรับตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นได้ โดยพนักงานดังกล่าวจะต้องเข้าหลักเกณฑ์ตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ ซึ่งพนักงานมองว่าการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งขององค์กรยังไม่ชัดเจนเพียงพอ และโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้รับผิดชอบงานที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งพนักงานมุ่งหวังในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2556) ความก้าวหน้าในอาชีพหมายถึง ตำแหน่ง เงินเดือน และสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ที่เพิ่มสูงขึ้นด้วย การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานจึงเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานเป็นอย่างดี และเป็นการจูงใจพนักงานทำงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่องด้วย แต่เนื่องจากองค์กรนั้นมีพนักงานจำนวนมาก ทำให้การจะปรับเลื่อนตำแหน่งมีตำแหน่งที่จะปรับขึ้นจำนวนจำกัด ทำให้พนักงานมองเห็นความล่าช้าในการที่จะก้าวหน้าในสายอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ สอดคล้องกับ งานวิจัย นุชนาด ปั่นคุ้ม (2553) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท มินิแบอิลเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัย วรรณเพ็ญ ฉิมสุต (2553) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลเพชรเวช ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลเพชรเวช มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนและด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ

ถึงแม้ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการก้าวหน้าในสายอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง แต่โดยรวมแล้วถือได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ดังนั้นการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความสุขความสบายทั้งด้านร่างกายและทางจิตใจ มีความมั่นคงในชีวิต ไม่มีความเครียดความกังวล สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวดี ตั้งมั่น (2555) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชกรมแพทย์ทหารอากาศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพชีวิตสูงสุดด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตน้อยที่สุดในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏพล โตบารมีกุล (2555) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานธนาคารธนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพชีวิตสูงสุด ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และคุณภาพชีวิตน้อยที่สุดในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ซึ่งอยู่ในระดับมากทั้งหมด

2. ความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร และความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป อยู่ในระดับมาก สอดคล้องแนวคิดของ (Northcraft and Neale, 1991) สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบ 3 ด้าน คือ มีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจในการที่จะทุ่มเทร่างกายและความพยายาม เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และมีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ทั้งนี้องค์กรมีเป้าหมายที่จะให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความสุข สนุกในการปฏิบัติงาน ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงาน รู้สึกว่าองค์กรนั้นเป็นเหมือนบ้านของพนักงานเอง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร มีความตั้งใจและทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และมีความรู้สึกอยากปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป ทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจและตอบสนองการให้บริการของลูกค้าได้ ดังนั้นการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก พิชิตพิทักษ์เทพสมบัติ, ไชยพันธ์ ปัญญาศิริ และจินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2552: 158) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญดังนี้ คือ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน ของพนักงานในองค์กรได้ดี ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์กรปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามทุ่มเททำงานให้กับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดหลักที่สามารถอธิบายความมีประสิทธิภาพขององค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ นิมนวล (2551) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ทีเอ็นที (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเชื่อมั่น และการยอมรับต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านความตั้งใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก จิราภรณ์ น้อยนคร (2551) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร รองลงมาคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ให้องค์กรและมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างเต็มที่ ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์กรให้ความสำคัญของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุลกัน องค์กรจึงมีการศึกษาและเพิ่มเติมในสิ่งที่พนักงานจะได้รับประโยชน์สูงสุดทั้งทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน ทักษะคติต่องานและต่อองค์กร การควบคุมบังคับบัญชา อิสระในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน การที่องค์กรทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป โดยไม่คิดจะลาออกหรือไปปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น ถึงแม้องค์กรอื่นให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่าก็ตาม มีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กรต่อไป และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ไม่ว่าจะมึสิ่งใดที่เกิดขึ้นกับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลภรณ์ แก้วอาสา (2556) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานโดยรวมและรายด้านพบว่ามี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระศิลป์ รัตนศิริภรณ์ (2554) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง อยู่ในระดับสูง โดยคุณภาพชีวิตทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลของชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับสูงซึ่งความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การนึกถึงองค์กรในทางที่ดี ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร การทุ่มเทความพยายามให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ การปกป้องรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร การตระหนักถึงอนาคตขององค์กร ศรัทธาในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่และลูกจ้างสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

บรรณานุกรม

- จารุวรรณ นิมนวล. (2551). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ที เอ็น ที (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิราภรณ์ น้อยนคร. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- จิรวดี ตั้งมั่น. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ณัทพล โตบาร์มีกุล (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นุชนาถ ปั่นคุ้ม. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท มินิแบอิลีทρονิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2556). การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พิชิต พัทธ์กะเทพสมบัติ, จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ และไชยรินทร์ ปัญญาศิริ. (2552). ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร: ความหมายทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- พีระศิลป์ รัตน์ศิริบุญกร (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณเพ็ญ ฉิมสุด. (2553). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเพชรเวช. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2556). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทร์เพช.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.
- วิไลภรณ์ แก้วอาสา. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

- ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์. (2555). **คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม โฮเทล แอนด์ เรซิเด้นซ์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุธินี เดชะตา. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Cascio, W. F. (2003). **Managing human resources: productivity, quality of work life, profits**. New York: Mcgraw-Hill.
- Northcraft, G. B., and Neale, M. A. (1991). The measurement of commitment. **Journal of Vocational Behavior**, 14, 244.
- Walton, R. E. (1974). Improving the quality of work life. **Harvard Business Review**, 7(3), 12-16

แนวทางการพัฒนาการบริการของหน่วยงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ The Ways of Financial Service development of Rajapruk University

จินดาพร ปานนก

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการ ความต้องการรับบริการ เปรียบเทียบสภาพการให้บริการกับความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิต และเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์จำนวน 341 คน จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามคณะและสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือ คือแบบสอบถามและแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการให้บริการของหน่วยงานการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับดี ส่วนรายด้านอยู่ระดับดี คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้

2. ความต้องการรับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยี

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อสภาพการให้บริการและความต้องการรับบริการจากหน่วยงานการเงินพบว่า แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มี เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา รอบการเรียน ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการในภาพรวมต่างกันทุกด้าน โดยอายุและชั้นปี แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยี สำหรับความต้องการรับบริการ นิสิตชั้นปีที่ 4 มีความต้องการในด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าชั้นปีอื่น ๆ

5. แนวทางการพัฒนาการบริการของหน่วยงานการเงิน ดำเนินการตามแผนและติดตามผล ก่อนการเปิดภาคการเรียน ระหว่างภาคการเรียน และสิ้นสุดภาคการเรียน โดยมีการให้บริการแบบ One Stop Service มีเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถรับชำระด้วยบัตรเครดิต QR Code

ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการเงินผ่านสื่อเทคโนโลยีตามช่องทางต่าง ๆ ที่ทำให้นิสิตได้รับ
ข้อมูลข่าวสารที่สะดวกและรวดเร็ว

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาการบริการ หน่วยงานการเงิน มหาวิทยาลัย

Abstract

The purpose of this research aimed to study to compare management and to suggest the way of service situation and need to Rajapruk University. The sample of 341 consisted registration students. The instruments used for data collection were questionnaire and focus group. The statistics used for analyzing were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, LSD and content analysis.

The research findings were summarized as follows:

1. The service situation of Finance Division servicing were good level. in total and except person staff aspect was fair. The highest aspect was public relations the second aspects were technology, process of services and facilities

2. The service need of Finance Division servicing were high level. The highest need was personal aspect secondary aspect were facilities, Service process, public relations and technology.

3. The comparison of the opinions of students in service situation and service need founded that there were statistically significant different at level .05

4. The comparison of divided gender, age, year of study and type of study there were by age and Different in terms for services of facilities and technology. For service need were different in public relations. And personal staff by 4th years student had a more demand in all aspects than other year study.

5. The way of the development should operate according to planning and following up the result completely before the opening of the semester, during the semester and the end of the semester. Having every unit personal staff in One Stop Service having Credit card QR Code payment the financial information through the technology channels through the various channels to provide students with fast and convenient information

Keywords: The way Service Development, Finance Division, University

บทนำ

ตามที่พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ.2546 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) มาตรา 8 กล่าวว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นสถานศึกษามีหน้าที่ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของชาติ มาตราที่ 11 กล่าวถึงอัตราค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามวรรคหนึ่ง มาตราที่ 34 ตามสภาพสถาบันมีอำนาจหน้าที่วางนโยบาย และควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ข้อที่ 20 กล่าวว่าการพัฒนาความสามารถของคณาจารย์ บุคลากร และคุณภาพของบัณฑิตเพื่อการผลิตบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศชาติ การให้บริการทางการศึกษา เป็นการความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน แก่นักศึกษา อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้ร่วมงานอื่น รวมถึงการพัฒนา รูปแบบการให้บริการด้านการศึกษา ให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบข้อมูล ข่าวสาร และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง (สาวิณี รักษา, 2555) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ได้รับการอนุญาตจัดตั้งให้เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2549 และได้รับการอนุญาตเปลี่ยนแปลงประเภทเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2557 ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการศึกษาแก่ผู้เรียนเป็นอย่างมาก จึงมีการเตรียมความพร้อมทั้งสถานที่ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ อุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัย และประสบการณ์ที่จะสามารถสั่งสมให้นักเรียนได้เรียนรู้ร่วมกัน ในรูปแบบของกิจกรรมทั้งในมหาวิทยาลัย และสังคมภายนอกให้นักเรียนทุกคน ได้มีโอกาสเรียนรู้มีอาชีพที่มั่นคงตรงตามสาขาวิชาชีพของแต่ละคน ตระหนักถึงความคาดหวังและมุ่งมั่นของนิสิตทุกคน เสริมสร้างความรู้ทางวิชาการและพัฒนาคุณภาพ ส่งเสริมประสบการณ์ของการบริหารจัดการที่ดี และพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมให้นักเรียนเพื่อสามารถนำภูมิความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน สร้างคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ ส่งเสริมการสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน ท้องถิ่น และประเทศชาติ ทั้งยังให้บริการทางวิชาการเพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ให้มีคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น ตลอดจนส่งเสริมให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู แหล่งศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ดำรงอยู่ต่อไป โดยส่งเสริมให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เข้ามาศึกษาในหลักสูตร 4 ปี และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เข้ามาศึกษาในหลักสูตรเทียบโอนในคณะสาขาวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ดังนี้ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการจัดการ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการ

โลจิสติกส์ คณะบัญชี คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และสาธารณสุข สาขาวิชา
เทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชาสาธารณสุขชุมชน

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งเป็นหน่วยงานเสริมให้การผลิตบัณฑิตของสถาบัน
บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองภารกิจอื่น ๆ ภายในสถาบัน โดยเฉพาะงาน
การเงินที่อยู่ภายใต้ การควบคุมดูแลของฝ่ายบริหาร งานการเงินเป็นงานที่ส่งเสริมงานบริหารให้มี
ประสิทธิภาพ โครงสร้างการบริหารงานภายในของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์นั้น นับว่างานการเงินมี
ความสำคัญต่อองค์กร เพราะเป็นหน่วยงานที่ที่เกี่ยวข้องกับนิสิตในด้านการจัดเก็บ ค่าหน่วยกิต
ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงการศึกษาต่าง ๆ ของนักศึกษา รวบรวมและจัดบันทึกทั้งรายงานการเงิน
เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และวางแผนการใช้งบประมาณในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย
เพื่อให้การบริหารจัดการการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างคล่องตัวมีประสิทธิภาพและ
สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาทั้งจากบุคคลภายในและภายนอก (รายงานการประเมินผล
การดำเนินงาน (SAR) ปีการศึกษา 2555) โดยเริ่มจากการวางแผนการรับสมัครนักศึกษา จัดทำแผน
ประมาณการรายรับประจำปี และทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อประมาณการจ่าย เพื่อให้ทราบถึง
รายรับที่จะเกิดขึ้น และนำข้อมูลที่ได้ ไปวางแผนการใช้จ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพ ตามกลยุทธ์ของ
มหาวิทยาลัย และมีหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงานด้านการเงิน ด้านงบประมาณ ด้านบัญชี ด้านการตรวจสอบ
ตลอดจนงานธุรการ นอกจากการดำเนินงานตามภารกิจแล้ว งานการเงินยังมีการปฏิบัติงานที่ต้อง
ดำเนินการควบคู่กันไป ได้แก่ ด้านการให้บริการประสานงาน ให้คำปรึกษากับนิสิต บุคลากรสาย
การสอน และบุคลากรสายสนับสนุน จึงจำเป็นต้องมีระบบการให้บริการทางการเงินที่ดี เจ้าหน้าที่
จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับ มีความรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ
ชัดเจน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ (คู่มือการดำเนินงานการเงินและงบประมาณ, 2555) แต่เนื่องด้วย
ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี มีการเปิดรับสมัครนิสิตและขยายสาขาวิชาเพิ่ม ทำให้
ภาระหน้าที่ของงานการเงินเพิ่มขึ้น จึงไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนิสิต หรือผู้มาติดต่อ
ได้ทันในบางครั้ง ทำให้งานการเงินเกิดข้อบกพร่องในการให้บริการ จึงได้รับข้อมูลย้อนกลับในรูปแบบ
ของคำบอกเล่าและกิริยาท่าทางจากนิสิตและผู้มาใช้บริการ (การวิเคราะห์ SWOT สภาพงานการเงิน
ในปัจจุบัน, 2559)

จากแนวคิดและปัญหาจากการดำเนินงาน ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนา
การบริการของหน่วยงานการเงินมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำไปปรับปรุงและ
พัฒนางานบริการ ตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยใช้มุมมองความ
คิดเห็นของนิสิตเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อหน่วยงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- 2) เพื่อศึกษาความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อหน่วยงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- 3) เพื่อเปรียบเทียบสภาพการให้บริการกับความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อหน่วยงานการเงินมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- 4) เพื่อเปรียบเทียบสภาพการให้บริการกับความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อหน่วยงานการเงินมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา รอบการเรียน ของนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม
- 5) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของหน่วยงานการเงินมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นตามคณะ/สาขา และสุ่มตัวอย่างง่าย โดยกลุ่มตัวอย่างคือนิสิตที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 341 คน จากจำนวนนิสิตทั้งหมด 2,618 คน ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา รอบการเรียน และคณะ / สาขาวิชา ประเภทนิสิต ลักษณะงานที่นิสิตมาติดต่อ 2) ตัวแปรตาม คือ สภาพการให้บริการบริการ และความต้องการรับบริการ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยี ด้านการประชาสัมพันธ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพการให้บริการและความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำหรับความต้องการรับบริการพบว่า นิสิตต้องการรับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความต้องการรับ

บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยี

2. ผลการเปรียบเทียบสภาพการให้บริการและความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ต่อสภาพการให้บริการและความต้องการรับบริการในภาพรวม และรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยข้อที่เห็นแตกต่างกันมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลการเปรียบเทียบสภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามเพศ พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกับทุกด้าน ยกเว้น ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเทคโนโลยี

4. ผลการเปรียบเทียบความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามเพศ พบว่า นิสิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความต้องการรับบริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบสภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามชั้นปี พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของหน่วยงานการเงิน จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ในภาพรวมพบว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกด้าน ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนิสิตชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ นิสิตชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ และนำไปทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

6. ผลการการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ของสภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามชั้นปี พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหาผลการเปรียบเทียบรายคู่

7. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ของสภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามชั้นปี พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตชั้นปีที่ 1 แตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 2 นิสิตชั้นปีที่ 3 และนิสิตชั้นปีที่ 4 นิสิตชั้นปีที่ 2 แตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 4 นิสิตชั้นปีที่ 3 แตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 4 ด้าน

เทคโนโลยี นิสิตชั้นปีที่ 1 แตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 นิสิตชั้นปีที่ 3 แตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 4

8. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามชั้นปี พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มีความต้องการรับบริการบริการจากหน่วยงานการเงิน ในภาพรวมนิสิตชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ ด้านกระบวนการให้บริการ นิสิตชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ ด้านเทคโนโลยี นิสิตชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ ด้านการประชาสัมพันธ์ นิสิตชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ และนำไปทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

9. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ของความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามชั้นปี พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการรับบริการบริการจากหน่วยงานการเงิน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหาผลการเปรียบเทียบรายคู่

10. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ของความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามชั้นปี พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษาที่มีความต้องการรับบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นิสิตชั้นปีที่ 1 แตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 2 นิสิตชั้นปีที่ 3 และนิสิตชั้นปีที่ 4 และด้านการประชาสัมพันธ์ นิสิตชั้นปีที่ 1 แตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 3 และนิสิตชั้นปีที่ 4 นิสิตชั้นปีที่ 2 แตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 3 และนิสิตชั้นปีที่ 4

11. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่มแนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานการเงินมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ควรมีศักยภาพที่ดี มีสติ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีความอดทนอดกลั้นเป็นพื้นฐาน เมื่อนิสิตมีอารมณ์ในลักษณะที่โมโห อารมณ์ร้อน ควรที่จะมีเทคนิคในการแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น แล้วหลังจากนั้นก็พูดคุย สอบถาม ให้นิสิตใจเย็นลง แล้วดำเนินการแก้ไข้ปัญหา สอบถามปัญหาต่อไป สามารถการอธิบายขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานการเงิน โดยจะเป็นการชี้แจงนิสิตตั้งแต่ปฐมนิเทศ เจ้าหน้าที่สื่อสารกับนิสิตโดยตรง หรืออาจจะใช้วิดีโอในการสื่อสารเป็นการแนะนำหน่วยงานการเงิน มีลำดับขั้นตอนการทำงาน มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ อย่างเข้าใจง่าย และพูดการชำระเงินค่าธรรมเนียมการเรียน เพื่อปรับทัศนคติที่ตรงกัน มีการจัดอบรมหรือสนับสนุนบุคลากรให้พัฒนาความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวกับการบริการทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็น ควรดำเนินการ จัดทำขั้นตอนการบริการแบบ One Stop Service มีบริการที่ประทับใจ มีน้ำ ชากาแฟบริการ และมีทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถชำระค่าเล่าเรียนผ่านบัตรเครดิตได้
3. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็น ควรมีช่องทางการชำระเงิน โดยที่นิสิตไม่ต้องยื่นหลักฐานการชำระแจ้งกับหน่วยงานการเงิน โดยนิสิตจะต้อง Print เอกสารใบภาระค่าใช้จ่ายออกจากระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น ควรมีเอกสารชี้แจง สำหรับนิสิต กู้ยืมเรียน เนื่องจากนิสิตที่กู้ยืมไม่ทราบค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระเพิ่มในกรณีที่ทำให้มีผลต่อการชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการเรียนที่ล่าช้า มีมาตรการการชำระเงินค่าทำเนียมที่สามารถยืดหยุ่นสำหรับนิสิตที่บกพร่องทางการเงินจริง ๆ โดยที่นิสิตจะต้องมีการชำระเงินค่าธรรมเนียมการเรียนมาบ้างแล้ว
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็น ควรมีจดหมายแจ้งหนี้สำหรับนิสิต ตั้งแต่วันแรกที่นิสิตมาสมัครเรียน
5. ด้านเทคโนโลยี ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเห็นว่า เมื่อนิสิตมีการชำระค่าธรรมเนียมการเรียนเสร็จสิ้น ควรมี SMS แจ้งกลับว่านิสิตได้ชำระเงินแล้ว และแจ้งเตือน วันเวลาที่จะต้องชำระค่าธรรมเนียมการเรียนในครั้งถัดไป

สรุปและอภิปรายผล

1. สภาพการบริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่านิสิตมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสภาพการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงิน มีหลากหลายช่องทาง ได้แก่ การรับข้อมูลข่าวสารผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทาง SMS ผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ทำให้นิสิตมีความพึงพอใจ ที่ได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง ชัดเจน ถูกต้อง สามารถชำระได้ทันเวลา สามารถชำระค่าเล่าเรียนผ่านแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนได้ สอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ เลิศฐิติกุล (2550) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในหน่วยงานการเงินและบัญชีงานคลังและพัสดุ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กล่าวว่า หน่วยงานให้มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบที่ออกมาให้ด้านเทคโนโลยี ควรให้ผู้รับผิดชอบดูแลงานระบบสารสนเทศคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ช่วยตรวจสอบระบบเครือข่ายในคณะให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รองลงมาคือด้านเทคโนโลยี อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมีการแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องการเงิน ผ่านระบบออนไลน์ ผ่านระบบ SMS ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีหลากหลายช่องทาง ทำให้นิสิตมีความพึงพอใจ ที่ได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง สามารถ

ชำระได้ทันเวลา สามารถชำระเงินค่าเล่าเรียนผ่านแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนได้ ทำให้นิสิตได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับยุพิน เกื่อนศรี (2551) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการ ของฝ่ายการเงินและฝ่ายพัสดุในสถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ พบว่าด้านเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงินในเรื่องความเหมาะสมการนำประสิทธิภาพของเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารฝ่ายการเงินเพื่อให้เพียงพอต่อการทำงาน

2. ความต้องการรับบริการตามความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่านิสิตต้องการรับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความต้องการรับบริการมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาตามลำดับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังเป็นพนักงานใหม่ ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการนิสิต และเมื่อนิสิตเข้ามาติดต่อกันเป็นจำนวนมาก และต้องการความช่วยเหลือที่หลากหลาย ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจบริการไม่ทั่วถึง หรือตอบคำถามแต่ละคำถามพร้อมกันทั้งหมดในเวลาเดียวกันไม่ได้ ทำให้เกิดการสับสน ทำให้นิสิตมีอารมณ์ที่รุนแรง และเจ้าหน้าที่ก็ยิ่งขาดคุณสมบัติการควบคุมอารมณ์จึงไม่ได้รับคำแนะนำ และยังเป็นการก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับนิสิต การอธิบาย การตอบคำถามต่าง ๆ การให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการชำระที่ถูกต้อง ชัดเจน นิสิตไม่ได้รับการบริการที่ดี ทำให้เกิดความไม่ประทับใจควรดำเนินการวางแผน ปรับปรุงโดยจัดทำขั้นตอนการให้บริการแบบ One Stop Service มีบริการที่ประทับใจ มีน้ำ ชา กาแฟ มีที่นั่งรอรับบริการ และมีทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายช่องทาง หรือรับชำระด้วยบัตรเครดิต บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการเงินตามช่องทางต่าง ๆ เช่น Line, Face book, SMS, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ทุกช่องทางที่ทำให้นิสิตได้รับข้อมูลข่าวสารที่สะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับสุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่าบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก และการมาติดต่อหน่วยงานการเงินในแต่ละครั้งยังต้องเดินทางไปหลายที่ หลายหน่วยงานกว่าจะดำเนินการได้สำเร็จ พิษณุพร รุจประการ (2556) ระบบงานบริการที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบวงจร One-Stop Service ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้บริการและส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตมีความต้องการมีช่องทางการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน ที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในปัจจุบัน ที่สะดวก ไม่ต้องเดินทาง ไม่ต้องเดินหาตู้ ATM ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2555) กล่าวว่า การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ

และเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ตามสภาพการให้บริการและความต้องการรับบริการของหน่วยงานการเงิน จำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา รอบการเรียนพบว่า อายุและชั้นปี แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยี สำหรับความต้องการรับบริการ นิสิตชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกัน ในด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความต้องการมากในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นิสิตชั้นปีที่ 4 ได้ดำเนินการเรียนมาแล้วเป็นเวลานาน ส่วนใหญ่ชั้นปีที่ 4 เป็นนิสิตที่ต้องฝึกงาน ไม่สะดวกที่จะเข้ามาวิทยาลัย นิสิตมีความต้องการที่จะสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเงิน มากกว่าการมาติดต่อเพื่อชำระเงินเพียงอย่างเดียว เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเงินเป็นพื้นฐาน เพื่อที่จะสื่อสารกับนิสิตได้เป็นอย่างดี ตรีเพ็ชร อ่าเมือง (2555) กล่าวว่า การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา หรือดำเนินการวางแผนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นเปิดภาคการเรียนในแต่ละปีการศึกษา โดยมีเอกสารชี้แจง จดหมายแจ้งหนี้สำหรับนิสิต ตั้งแต่วันแรกที่นิสิตมาสมัครเรียน มีข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย สำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า เพื่อการให้บริการให้ง่ายขึ้นและรวดเร็วแต่ถูกต้องตรงกัน ตัวอย่างเช่น ที่โต๊ะบริการ One Stop Service จะทำงานที่โต๊ะบริการเพื่อให้บริการรับสมัครนักศึกษาตามกระบวนการที่กำหนดเท่านั้นไม่ต้องเสียเวลาส่งเงินและหลักฐานข้อมูลไปให้มหาวิทยาลัยเอง โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรงดำเนินการต่อให้อยู่แล้วเช่นเดียวกันกับการให้บริการลงทะเบียนเรียน คำร้อง เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันด้วย (พิชญพร รุโจประการ, 2556)

4. แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานการเงินมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี ควรมีการวางแผน ปรับปรุง และติดตามผลการดำเนินงานการบริหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเทคโนโลยี ควรดำเนินการจัดทำขั้นตอนการให้บริการแบบ One Stop Service มีบริการที่ประทับใจ มีน้ำ ขา กาแฟ มีที่นั่งรอรับบริการ และมีทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายช่องทาง หรือรับ

ชำระด้วยบัตรเครดิต บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการเงินตามช่องทางต่าง ๆ เช่น Line, Face book, SMS, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ทุกช่องทางที่ทำให้บัณฑิตได้รับข้อมูลข่าวสารที่สะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับ พิษณุพร รุจประการ (2556) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการแบบครบวงจรบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการแบบครบวงจรจะต้องหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นและสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดเวลา ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากแต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง สร้างผลผลิตหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อการให้บริการทุกอย่างในการรับสมัคร ลงทะเบียน คำร้อง ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาให้สามารถใช้อย่างครบวงจรที่เดียวที่ไต่ระดับบริการและอยู่ภายในห้องเดียวกันโดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่น ตัวอย่างเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์ในเครื่องเดียวกัน และมีโทรศัพท์ ชั้นเก็บเอกสารที่ไต่ระดับบริการหรือในบริเวณเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้เกี่ยวกับการเงินเป็นพื้นฐาน เพื่อที่จะสื่อสารกับบัณฑิตได้เป็นอย่างดี พัฒนาบุคลิกภาพและความรู้อยู่เสมอ เพื่อประสิทธิภาพการทำงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการบริการแบบ One Stop Service แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการชำระเงิน เช่น สามารถชำระเงินค่าเล่าเรียนผ่านบัตรเครดิต หรือการโอนเงินผ่าน QR Code
4. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีเกี่ยวกับการเงินตามช่องทางต่าง ๆ เช่น Line, Face book, SMS, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ทุกช่องทางที่ทำให้บัณฑิตได้รับข้อมูลข่าวสารที่สะดวกและรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ครุสภา.
- ตรีเพชร อ่ำเมือง. (2555). คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิษณุพร รุจประการ.(2556). การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2560, จาก <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/chan/main/Doc/Article/2556/Art-25-11-56-1.pdf>

- ยุพิน เกื่อนศรี. (2551). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของฝ่ายการเงินและฝ่ายพัสดุใน
สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- วีรนนท์ พาวดี. (2556). แนวทางการพัฒนางานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้. สืบค้น
เมื่อ 5 เมษายน 2560, จาก http://webpac.library.mju.ac.th:8080/mm/fulltext/research/2558/weeranan_pawadee_2556/fulltext.pdf

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
People Participation in Working Implementation of Tambon
Klong Phra Udom Subdistrict Administrative Organization
Pakkret District, Nonthaburi Province

พุทธชาติ ชื่นอารมณ

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนในตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) การทดสอบทางสถิติใช้ระดับนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จัดเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ตามลำดับ และการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน พบว่าไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purposes of this research were to survey the levels of People Participation in Working Implementation of Tambon Klong Phra Udom Subdistrict Administration Organization Pakkret District, Nonthaburi Province and to compare the levels of People Participation in Working Implementation of Tambon Klong Phra Udom Subdistrict Administrative Organization Pakkret District, Nonthaburi Province classified by personal status. The samples of the study were 333 people who were the representatives of the household in Tambon Klong Phra Udom in Pak-kred district of Nonthaburi province. The research tool used to collect data was a questionnaire. The statistics for data analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and (One-way ANOVA). When, meet the difference then compare with to lay a pair by use the way of Scheffe. with significance of .05 level.

As a result, the overall average of People Participation in Working Implementation of Tambon Klong Phra Udom Subdistrict Administration Organization Pakkret District, Nonthaburi Province. was at a moderate level. respectively. The comparison of People Participation in Working Implementation of Tambon Klong Phra Udom Subdistrict Administration Organization Pakkret District, Nonthaburi Province, classified by gender, age, educational level, occupation, monthly income and length of time living in the community, was not different.

Keywords: Participation, People, Sub-district Administration Organization

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง รัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี มีหน้าที่บริหารประเทศโดยจะกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ และมีอำนาจกับใช้อำนาจ เพื่อบริหารและจัดการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ หน่วยงานซึ่งถือว่าเป็นกลไกของรัฐบาลจะต้องนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติก็คือ กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งรวมเรียกว่า การบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ในปัจจุบันพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 บัญญัติไว้ว่าให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ดังนี้ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และระเบียบบริหารราชการส่วน

ท้องถิ่น เป็นการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเองตามภารกิจหน้าที่ที่ระบุให้ดำเนินการอย่างชัดเจน มีพื้นที่รับผิดชอบชัดเจน มีผู้บริหารที่ได้รับเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ซึ่งในปัจจุบันผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2551: 1-3)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวดที่ 14 ในมาตรา 281-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหาร กำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (ธีรเดช นรัตถรักษา, 2551: 92-96)

จึงกล่าวได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นการบริหารราชการที่จะต้องกระจายอำนาจ เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และให้ท้องถิ่นมีส่วนในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง แต่เนื่องจากที่ผ่านมาประชาชนยังมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มากนักทำให้การเข้ามามีส่วนร่วมไม่ค่อยเห็นผลเป็นรูปธรรม ประกอบกับกรมการปกครองได้กำหนดถึงกระบวนการในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นในรูปของการทำประชาคมในระดับตำบล และหมู่บ้านทั้งนี้ก็เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเป็นหลักในการบริหารจัดการ (กรมการปกครอง, 2550: 34)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม ตั้งอยู่เลขที่ 49 หมู่ 3 ตำบลคลองพระอุดม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีได้รับการยกฐานะให้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 มีเนื้อที่ประมาณ 3,500 ไร่ แบ่งการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมดจำนวน 5,290 คน 1,966 ครัวเรือน การดำเนินงานตามหน้าที่ ที่ผ่านมา พบว่า มีจุดอ่อนในการดำเนินงานหลายด้าน ประกอบด้วย บุคลากรไม่เพียงพอ มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ และอุปสรรคการให้ความร่วมมือของประชาชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากการเจริญเติบโตของสังคมเมือง ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดมได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในตำบลคลองพระอุดม (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม, 2558: 14-15)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ทราบว่าประชาชนในตำบลคลองพระอุดมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากน้อยเพียงใด เพื่อปรับปรุงพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประชากร คือ ตัวแทนครัวเรือนในตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้ง 6 หมู่บ้าน จำนวน 1,966 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนครัวเรือนในตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้ง 6 หมู่บ้าน จำนวน 1,966 ครัวเรือน ตัวแทนครัวเรือนละ 1 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1970: 886-887 อ้างถึงใน พันธณีย์ วิหคโต, 2551: 242) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 คน โดยการสุ่มแบบสัดส่วน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (Contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (description analysis approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านสถานภาพส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One-Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างรายคู่ ทดสอบด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย

สรุปผลข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างของประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีมีรายได้ ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน มากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 79.60

สรุปผลข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้าน อยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลตามลำดับ แยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับองค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการพัฒนาชุมชนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล การเป็นส่วนหนึ่งในการเสนอปัญหาต่าง ๆ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของการแก้ไขปัญหาในชุมชน การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มี การมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมของโครงการ การมีส่วนร่วมประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาในชุมชน และการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตามลำดับ

2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้ การเสียภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้แก่

องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ การมีส่วนร่วมดำเนินงานตามนโยบายแผนงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนในชุมชนได้รับทราบ การผลักดันให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การเคยบริจาคเงิน สิ่งของสนับสนุนในการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมประชุมกับองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อมีการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงานหรือโครงการตามแผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามลำดับ

3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้ การได้รับความสะดวกในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานจากองค์การบริหารส่วนตำบล การได้รับความสะดวกสบายในเส้นทางจราจรที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการปรับปรุง การได้รับสวัสดิการที่องค์การบริหารส่วนตำบล จัดสวัสดิการให้กับประชาชนในชุมชน การได้ทราบวิธีการได้รับผลประโยชน์จากโครงการผ่านการประชาสัมพันธ์ของโครงการ การมีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ได้รับความตอบแทนหรือเงินรางวัลจากองค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น การได้รับการศึกษาดูงานนอกสถานที่จากองค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมในการรับงานจ้างเหมา จัดซื้อวัสดุโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำ ตามลำดับ

4) ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 5 ข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้ การได้ให้ข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล การได้ตรวจสอบผลการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานตามแผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมในการประเมินรายละเอียดของแต่ละโครงการหรือกิจกรรม

ต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น การได้เข้าร่วมสรุปผลการดำเนินงานที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานครั้งต่อไป ขององค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามลำดับ

สรุปผลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผล

1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนคิดว่าบางเรื่องไม่ใช่หน้าที่ จึงไม่ให้ความสำคัญ และไม่ได้มีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนต้องทำงานหรือประกอบอาชีพของตนเอง จึงไม่ได้ใส่ใจกับงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากนัก และเข้าใจว่าเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ที่ต้องดำเนินงานเองทั้งหมด และองค์การบริหารส่วนตำบลขาดการประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงไม่มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร บัณฑิติชู (2555: 91) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลยาง อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลยาง อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่องของ การมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมของโครงการ การมีส่วนร่วมประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาในชุมชน และการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณี ประภาวิชา (2555: 100) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วม

ของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม
อำเภอบางบาล จังหวัดนนทบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่ม
ตัวอย่างมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
กล่าวคือ ประชาชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการดำเนินการร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในเรื่องของ
การมีส่วนร่วมในการบริจาคเงิน สิ่งของ สนับสนุนในการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ
บริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมประชุมกับองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อมีการดำเนินงานโครงการ
หรือกิจกรรมต่าง ๆ และการมีส่วนร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงานหรือโครงการตามแผนการ
ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัศมี แสนสุด
(2556: 107) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตาม
ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลห้วยหลวง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า
การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล
ตำบลห้วยหลวง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ด้านการร่วมดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม
อำเภอบางบาล จังหวัดนนทบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ พบว่า ประชาชนที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
กล่าวคือ ประชาชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล ในเรื่องของการมีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล
จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น การได้รับการศึกษาดูงานนอกสถานที่ และการมีส่วน
ร่วมในการรับงานจ้างเหมา จัดซื้อวัสดุโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้
จัดทำ จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา ตันวิเศษ (2555: 104) ได้ทำการวิจัยเรื่อง
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง
จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการร่วมรับผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม
อำเภอบางบาล จังหวัดนนทบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล พบว่า ประชาชนที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับน้อย
กล่าวคือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
ยังน้อยมาก ในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการประเมินรายละเอียดของแต่ละโครงการหรือกิจกรรม
ต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น การได้เข้าร่วมสรุปผลการดำเนินงานที่มีประโยชน์ต่อ

การดำเนินงานครั้งต่อไป และการมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญช่วย เขาวนเกษมสุนทร (2556: 94) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านการติดตามประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับน้อย

6) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสอดคล้องกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทิดศักดิ์ บัวสอน (2557: 99) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสอดคล้องกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณี ประภาวิชา (2555: 100) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

8) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสอดคล้องกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงนภา กสิพร้อง (2555: 89) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนใน

การดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

9) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสอดคล้องกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรธณี ประภาวิชา (2555: 100) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

10) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสอดคล้องกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงนภา กสิพร้อง (2555: 89) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

11) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่ต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสอดคล้องกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสร เวชกามา (2556: 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีส่วนร่วมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- จิราพร บัณฑิติชฎ์. (2555). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบล
ยาง อำเภอสี่พระยา จังหวัดสุรินทร์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- กรมการปกครอง. (2550). กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ดวงนภา กสิพร้อง. (2555). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วน
ตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- โกวิท พวงงาม. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- กฤษณา ตันวิเศษ. (2555). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- เกสร เวชกามา. (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว
ในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี
People's Participation in the Development of Tourism
in Kanchanaburi Municipality

ณัฐภัสส์ เหลืองพฤษชาติ

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีและเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ที่มีอายุเกิน 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe การทดสอบทางสถิติใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาการท่องเที่ยว

Abstract

The objectives of this research were to investigate the level of people's participation in the development of tourism in Kanchanaburi Municipality and compare the levels of people's participation in the development of tourism in Kanchanaburi Municipality, Mueang District, Kanchanaburi Province, divided by personal status namely gender, education level, occupation, monthly income, period of residency in Kanchanaburi Municipality. The sample used in this research included 400 residents in Kanchanaburi Municipality, aged 18 years old and older. The tool used in this research was questionnaire. The statistics used for data analysis included Percentage, Average, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA, and comparison of pairwise differences with Scheffe's method. The statistical test used the significant level at .05.

The research finding revealed that the level of the people's participation in the development of tourism in Kanchanaburi Municipality, Mueang District, Kanchanaburi Province, overall, was medium. The comparisons of the people's participation, divided by gender, education level, occupation, monthly income, and period of residency in Kanchanaburi Municipality, revealed the significant statistical difference at the level of .05.

Keywords: People's participation, Development of tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทั่วโลกโดยมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งแตกต่างจากอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ คือการสร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับรายได้จากสินค้าอื่น ๆ จากสถิตินักท่องเที่ยวในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นจาก 7.19 ล้านคน ในปี พ.ศ.2539 เป็น 15.12 ล้านคน ในปี พ.ศ.2549 และมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นจากจำนวน 219,364 ล้านบาทในปี พ.ศ.2539 เป็น 533,000 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2549 และต่อมาในปี พ.ศ.2552 จำนวนนักท่องเที่ยวก็ลดลงเป็น 14.09 เป็นรายได้เข้าประเทศรวม 527,000 ล้านบาท

อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ยังไม่ขยายตัวไปยังจังหวัดอื่น ๆ เท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องจากความนิยม การท่องเที่ยวยังกระจุกอยู่ในพื้นที่หลักๆ เช่น กรุงเทพมหานคร

เชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา สมุย หัวหิน เป็นต้น จึงเป็นสาเหตุทำให้จังหวัดอื่น ๆ ได้รับผลประโยชน์จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้ไม่เกิดการกระจายรายได้เท่าที่ควร ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ไม่มีรายได้เสริมและยังส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นเหล่านั้นมีความเสื่อมโทรม ไม่มีการสร้างเอกลักษณ์และขาดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

การเดินทางท่องเที่ยวในภาพรวมของจังหวัดกาญจนบุรี มีการเติบโตไม่ค่อยสดใสนักจะเห็นได้จากผู้เยี่ยมเยือนมีอัตราการลดลงร้อยละ 13.64 โดยเป็นชาวไทยลดลงร้อยละ 10.77 และเป็นชาวต่างชาติลดลงร้อยละ 39.83 เป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยลบหลายด้านกระทบเข้ามา อาทิ การพบรอยเลื่อนของแผ่นดินบริเวณเขื่อนศรีนครินทร์ และเขื่อนเขาแหลม ซึ่งอาจจะมีโอกาสแตกได้ ทำให้เกิดความกลัวของนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาในพื้นที่ และความผันผวนของราคาน้ำมันที่มีแนวโน้มสูงขึ้นตามลำดับ จึงยังส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตามภาครัฐก็ยังคงมีความพยายามที่จะประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในเรื่องข้อมูลที่เป็นจริง ในพื้นที่ และได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อรณรงค์และกระตุ้นให้เกิดการเดินทางขึ้นเป็นระยะ ๆ อาทิ จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารและพลอยในพื้นที่ จัดเทศกาล “อาหารอร่อยพลอยดีเมืองกาญจน์” งานเทศบาลหัตถ์โคน งานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแคว เป็นต้น จากกิจกรรมต่าง ๆ มีส่วนที่ทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเติบโตในทางบวกตามเหตุผลจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2522)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ที่มีอายุเกิน 18 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย 5 ตำบล มีจำนวนทั้งหมด 21,784 คน (ข้อมูลทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกาญจนบุรี ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2558) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ที่มีอายุเกิน 18 ปีขึ้นไป ทั้ง 5 ตำบล จำนวน 400 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1970: 886-887) ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ซึ่งเป็นคำถามแบบให้ ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ด้านประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วม แบ่งปันผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีของลิเคอร์ท (Likert) 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2552: 75)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นคำถาม ปลายเปิด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (Contingency analysis) รวมทั้งใช้ รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description analysis approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี และ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบ ความแตกต่างรายคู่ทดสอบด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์ เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. สรุปผลข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 301 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 109 ราย คิดเป็น ร้อยละ 27.25 มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000บาท จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 และมีระยะเวลา ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี มากกว่า 20 ปี จำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.7

2. สรุปผลข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ในการพัฒนา การท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี การมีส่วนร่วมในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ เพื่อรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี การมีส่วนร่วมในการวางแผนการกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาล การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและกำหนดโครงการ/กิจกรรม การพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาล และการมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ/กิจกรรม การพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนหรือกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนตามลำดับ

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมเพื่อดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี การมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมชุมชนโดยด้วยการใช้สื่อต่าง ๆ การร่วมเป็นผู้นำเพื่อนบ้านหรือประชาชนในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวที่กำหนดแนวทางไว้ การร่วมประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการร่วมดำเนินการโครงการในการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกับเทศบาล ตามลำดับ

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการจ้างงานในชุมชนเพิ่มขึ้นจากการดำเนินโครงการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ได้รับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาการท่องเที่ยว ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาล

มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการดำเนินโครงการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี และได้รับโอกาสในการประกอบกิจการร้านค้าและบริการต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกหรือบริการอื่น ๆ ตามลำดับ

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ และระดับน้อย 4 ข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะหลังจากประเมินผล การดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมพิจารณาการบริหารงานของคณะกรรมการการพัฒนาการท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินการของโครงการ ตามลำดับ

3. สรุปผลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรีที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนคิดว่า บางเรื่องไม่ใช่หน้าที่จึงไม่ให้ความสำคัญและไม่ได้มีส่วนร่วมและประชาชนต้องทำงานหรือประกอบอาชีพของตนเอง จึงไม่ได้ใส่ใจกับการพัฒนาการท่องเที่ยวมากนัก มีการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมน้อยทำให้ได้รับทราบข้อมูลไม่ทั่วถึง อีกทั้งในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมเนื่องจากระเบียบที่ส่วนราชการต้องยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดจากผลการวิจัยสอดคล้อง กับงานวิจัยของ นกตลนพรัตน์ (2551: 90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลเวียงใต้ อำเภอป่าสัก จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลเวียงใต้ อำเภอป่าสัก จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรรณบุญเพ็ชรไทย (2551: 70) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกระทุ่ม จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองป่าตองอยู่ในระดับปานกลาง

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการวางแผนและตัดสินใจ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในเรื่องของ การมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการ และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและกำหนดโครงการ/กิจกรรม จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ จุ้ยรอด (2555: 154) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณตลาดน้ำโบราณบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณตลาดน้ำโบราณบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการวางแผนและตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา เอี่ยมแท้ (2547: 119) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยกำหนดการมีส่วนร่วมของชาวบ้านใน

การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ และผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

3. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการดำเนินการ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือประชาชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี การมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมชุมชนโดยด้วยการใช้สื่อต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวที่กำหนดแนวทางไว้ การร่วมเป็นผู้นำเพื่อนบ้านหรือประชาชนในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว การประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนา. การท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการร่วมดำเนินการโครงการพัฒนาการท่องเที่ยว ร่วมกับเทศบาล จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลาพร สุขชี (2554: 74) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ด้านร่วมในการดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน รักการ (2554: 82) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จังหวัดกระบี่ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

4. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการแบ่งปันผลประโยชน์ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในเรื่อง การมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการดำเนินงานโครงการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาการท่องเที่ยว การได้รับโอกาสในการประกอบกิจการร้านค้าและบริการต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก หรือบริการอื่น ๆ และการจ้างงานในชุมชนเพิ่มขึ้น จากการดำเนินโครงการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัลลิกา เจแค้น (2553: 98) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวหมู่บ้านสุรินทร์ บ้านตากกลาง ตำบลกระโพ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการ

การท่องเที่ยวท้องถิ่นหมู่บ้านข้างสุรินทร์ บ้านตากกลาง ตำบลกระโพ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ด้านการรับผลประโยชน์ตอบแทนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญส่ง อินวรรณ (2551: 126) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ ประปาหมู่บ้านที่บริหารจัดการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ่าง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการประปาหมู่บ้านที่บริหารจัดการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ่างอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ด้านการรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก

5. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการประเมินผล พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีส่วนร่วมในการประเมินผลในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย กล่าวคือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล การพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี น้อยมาก ในเรื่องของ การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ ผลการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินการของโครงการ การมีส่วนร่วม พิจารณาการบริหารงานของคณะกรรมการการพัฒนาการท่องเที่ยวการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ หลังจากประเมินผลการดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ พลอยอินสว่าง (2553: 178) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนและผลกระทบจากการพัฒนาการท่องเที่ยว ต่อพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ด้านการท่องเที่ยวน้อยที่สุด ทั้งการร่วมประเมินผลกิจกรรม ติดตามและหาแนวทางในการปรับปรุง การดำเนินงาน การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน การอำนวยความสะดวกและให้ การสนับสนุน สุดท้ายคือการควบคุมกฎเกณฑ์และมาตรการด้านการท่องเที่ยวและสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สลิษา หมัดลั้ง (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัด การท่องเที่ยว เชนิเวศกรณีศึกษาชุมชนบ้านคลองสน กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวเชนิเวศกรณีศึกษาชุมชนบ้านคลองสน กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการติดตามและประเมินผล มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย

6. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาล เมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนกลุ่ม ตัวอย่างที่มีเพศที่ต่างกัน มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ พลอย อินสว่าง (2553: 74) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนและผลกระทบจากการพัฒนาการท่องเที่ยว ต่อพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ผลกระทบจากการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ จำแนกตามเพศต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ เพ็ชรเรือนทอง (2550: 32-33) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

7. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจรินทร์ กันติ (2548:60-61) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอ่างแม่ทะ ของราษฎรบ้านผาลาด ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของกลุ่มเป้าหมายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลาพร สุขชี (2553: 62-64) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

8. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันมีส่วนร่วมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมนูญ เพ็ชรไทย (2551: 61-62) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกระบุรี จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกระบุรี จังหวัดภูเก็ต ของกลุ่มเป้าหมายที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเทพ สิงห์ฆาพะ (2549: 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการฟื้นฟูการท่องเที่ยวหลังประสพธรณีพิบัติภัยสึนามิในเขตตำบลกมลา อำเภอกระบุรี จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการฟื้นฟูการท่องเที่ยวหลังประสพธรณีพิบัติภัยสึนามิไม่แตกต่างกัน

9. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญสืบ ชัยสายัณ (2553: 53) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนต่อโครงการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ศึกษาศรีนครราชสีมาวิทยาลัย ตำบลเทพราช อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า รายได้ของประชาชนในชุมชนมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพสุข สุขศรีเพ็ง (2551: 105) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง ภูผาเมฆ ตำบลวังมะปราง อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

10. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลที่ต่างกัน มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ จุ้ยรอด (2555: 111-123) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณตลาดน้ำโบราณบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองป่าตองแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลาพร สุขชี (2553: 70) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). **สถิตินักท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2558, จาก <http://thai.tourismthailand.org/about-tat-page/about-tat/policy-marketingplan>.

- โกวิทย์ พวงงาม. (2543). การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- จรินทร์ กันตี.(2548). ความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอ่างแม่ทะของราษฎรบ้านผาลาด ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้. โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จักรกฤษ พุ่มสุวรรณ. (2550). ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของตำบลแม่ละมั่ง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2525). การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบท. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉลอง นนทพ่ายพ. (2548). การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวกว๊านพะเยา: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบขายกว๊านพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชาพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา.
- เดชา พลกล้า. (2550). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันอัคคีภัย: กรณีศึกษาชุมชนโนนชัย 2 เขตเทศบาลนครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2554). การศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวของไทย. สถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธรรมบุญ เพ็ชรไทย. (2551). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกระบุรี จังหวัดภูเก็ต. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นวรรตน์ เพ็ชรเรือนทอง. (2550). การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น.วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นภดล นพรัตน์. (2551). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลเวียงใต้อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นำชัย ทนุผล. (2542). **แนวคิดและวิธีการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). สาขาวิชา
พัฒนาการท่องเที่ยว. คณะธุรกิจการเกษตร. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญสืบ ชัยสายัณ. (2553). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนต่อโครงการการท่องเที่ยวเชิง
อนุรักษ์: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเทพราช อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา.**
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรทิพย์ จั๊ยรอด. (2548). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณ
ตลาดน้ำโบราณบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการท่องเที่ยว. คณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พิชิต รัชตพิบูลภพ. (2556). **การมีส่วนร่วมทางการเมืองของทหาร.** คณะศิลปศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ไพสุข สุขศรีเพ็ง. (2551). **การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในองค์การ
บริหารส่วนตำบลวังมะปราง กรณีศึกษา: ภูผาเมฆ ตำบลวังมะปราง อำเภอวังวิเศษ
จังหวัดตรัง.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการ
ปกครองท้องถิ่น. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มัลลิกา เจแคน. (2553). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างสุรินทร์
บ้านตากกลาง ตำบลกระโพ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุรินทร์.** การศึกษาค้นคว้าอิสระคณะ
วิทยาการจัดการ. สาขาการจัดการการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มาลินี หาญยุทธ. (2551). **รูปแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว:
กรณีศึกษาตำบลไร่นาหลวง อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุตรดิตถ์.
- ยุพาพร ชัยศิริ. (2549). **การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในตำบล
ไทรน้อย อำเภไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาส่งเสริม
การเกษตร. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรัษฐพร ปัญญานัน. (2550). **การสร้างรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนโดยการมีส่วนร่วมของ
ชุมชน: กรณีศึกษาหมู่บ้านปางไม้ตะเคียน ตำบลออนเหนือ กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัด
เชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น. มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.

- วันวิสาข์ พลอย อินสว่าง. (2553). การมีส่วนร่วมของชุมชนและผลกระทบจากการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศลิษา หมัดลั้ง. (2549). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีศึกษาชุมชนบ้านคลองสน กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศศิธร เชิงหอม. (2552). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านพินนา ตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สาวิตรี พันสอด. (2552). การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนแบบบูรณาการในจังหวัดพิจิตร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุเทพ เกื้อสังข์. (2545). การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุเทพ สิงห์ฆาพะ. (2549). การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการฟื้นฟูการท่องเที่ยวหลังประสบธรณีพิบัติภัยสึนามิในเขตตำบลกมลาอำเภอกระบุรี จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สุนทรวิทย์ เสนาควงศ์. (2555). การมีส่วนร่วมของประชาชนอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรีในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของตลาดเก่าอ่างศิลา 133 ปี. งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัฒน์ สมจิตรสกุล. (2539). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนในอำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุลาพร สุขชี. (2554). การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อนุชา เอี่ยมแท้. (2547). ปัจจัยกำหนดการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ:กรณีศึกษา อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา

บัณฑิต. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

อารีรัตน์ ธีวทอง. (2550). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบริเวณตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ตำบลบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

อิสิยา อุลิตผล. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดแสดงของช้างเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวกรณีปางช้างแม่สา อำเภอแม่ริมจังหวัดเชียงใหม่ กับศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (2549). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2557, จาก <http://www.riclib.nrct.go.th>

การบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบ
และการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี
Educational Administration and Management of the Non-Formal
and Informal Education Center in the Sub-district Nonthaburi Province

อภิญญา นุชแหยม

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เปรียบเทียบและเสนอแนวทางการส่งเสริมการบริหารจัดการ การศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เรียนหรือผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 242 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น และการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย 1) ด้านบุคลากร มีครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล (กศน.ตำบล) ดูแลรับผิดชอบปฏิบัติงานประจำตามบทบาทหน้าที่ 2) ด้านกายภาพ สถานที่ตั้ง สภาพอาคาร มีความเหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท ไม่แออัด บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ 3) ด้านกิจกรรม โดยดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้การศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ รู้จักศึกษาหาความรู้ แสวงหาคำตอบ และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง 4) ด้านการนิเทศ ติดตาม โดยมีการดำเนินการนิเทศ ติดตามวิทยากร ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ และผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้เรียนหรือผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน วุฒิการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร

จัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลจังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการส่งเสริมการบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ด้านกายภาพ ควรมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ให้พร้อมต่อการให้บริการประชาชน 2) ด้านบุคลากร ควรมีการดำเนินการสำรวจรวบรวม และจัดเก็บข้อมูลชุมชนให้ครอบคลุม ครบถ้วน พร้อมดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลระดับตำบล ให้เป็นปัจจุบัน 3) ด้านกิจกรรม ควรดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงาน ภาคีเครือข่าย ภูมิปัญญาในพื้นที่ และหน่วยงานตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับ สคบ. สอศ. สสวท. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดกิจกรรมให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น 4) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาอาคาร สถานที่ สนับสนุนงบประมาณ ในการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์หรือจัดหาบุคลากรช่วยปฏิบัติงาน และ 5) ด้านการนิเทศ ควรส่งเสริมให้ ภาคีเครือข่าย ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการประเมิน ติดตามผลการปฏิบัติงานของครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล (กศน.ตำบล)

คำสำคัญ: การบริหารจัดการศึกษา ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล

Abstract

This study aimed to study compare and guidelines of Educational Administration and Management of the Non-Formal and Informal Education Center in the sub-district Nonthaburi province. The sample was 242 people including learners, clients, and related people, obtained by the research instrument was a rating scale questionnaire with 0.89 level of reliability. Data was analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test independent, and One-way ANOVA.

The results revealed that

1. the overall and aspects of Educational Administration and Management of the Non-Formal and Informal Education Center in the sub-district Nonthaburi province was at a high level; aspect of the Educational Administration and Management could be rank as follows. (1) Personnel performance: there were sufficient teachers responsible for duties; (2) Physical building aspect :buildings were appropriately located with sufficient lighting, air circulation, not over-crowded, and the atmosphere was comfortable for

studying; (3) Activity aspect :activities were provided and supported the improvement of learners and learners were encouraged to find answers and use knowledge management by themselves; (4) School supervision and follow-up aspect :sufficient school supervision, follow up with lecturers, learners and clients including the evaluation of each activity; and (5) Community participation aspect: people in the community participated in public relations efforts for all departments of the Non-Formal and Informal Education Center, and used this experience as objectives in their learning activities.

2. The results of the comparison showed that there was no significant difference of The Educational Administration and Management of the Non-Formal and Informal Education Center in the sub-district Nonthaburi province as classified by gender, age, position, education level, income, and work experience.

3. The guidelines to improve The Educational Administration and Management of the Non-Formal and Informal Education Center in the sub-district Nonthaburi province was found that, (1) Physical building aspect: the building should have proper public utilities such as electricity, water supply, telephones, internet connection, etc., to be better prepared to meet the needs of learners; (2) Personnel aspect: the use of surveys should be collected and stored systematically and a database system should be created and maintained current; (3) Activity aspect: there should be activities cooperating with the public sector and organizations that have signed in the memorandum in view of helping improve the potential variety and range of learning activities; (4) School supervision and follow-up aspect :there should be a greater sectorial network; learners, clients, and committee members should take part in the performance evaluation and a follow-up of teachers at the Non-Formal and Informal Education Center; and (5) Community participation aspect: members of the community should participate in the process of planning, the maintenance of buildings and premises, supporting budgets to buy education related materials as well as the personnel recruiting process for workers in the center.

Keywords: Educational Administration and Management, The Non-Formal and Informal Education Center in the Sub-district Center.

บทนำ

ประเทศไทยกับการพัฒนาสังคมสู่ความยั่งยืน เป็นคำตอบหนึ่งสำหรับการสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กล่าวว่า “ในการพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลยั่งยืน จะต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มีอยู่ ทั้งที่เป็นทุนทางสังคม ทุนทางเศรษฐกิจ และทุนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มากยิ่งขึ้น และเชื่อมโยงกันเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ทั้งนี้การเสริมสร้างทุนทางสังคมจะเป็นพื้นฐานหลัก โดยต้องเริ่มจากการพัฒนาคุณภาพคนให้เป็นผู้ที่มีความรู้คู่คุณธรรมมีจิตสำนึกสาธารณะและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็ง ช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในชุมชนและระหว่างชุมชน และเป็นพลังของการพัฒนาประเทศ” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550)) ดังนั้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 ในบทที่ 3 ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม ให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ และใน ข้อ 3 แนวทางการพัฒนา ข้อ 3.2 ได้กล่าวไว้ว่า “เสริมสร้างโอกาสและสภาพแวดล้อมในชุมชนให้เอื้อต่อการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งในระบบและนอกระบบอย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงแหล่งเรียนรู้ในชุมชน เช่น ศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน ศูนย์สาธิตของหน่วยงานรัฐ พิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน ฯลฯ รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ชุมชนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ภายนอกอย่างสม่ำเสมอด้วยสาระและเครื่องมือที่หลากหลายในราคาถูกลง เช่น การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม รายการวิทยุโทรทัศน์ที่สร้างสรรค์ อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน สื่อ สิ่งพิมพ์ ฯลฯ”

และการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) ได้ให้ความสำคัญเรื่องการศึกษาและการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาและการเรียนรู้ของคนไทย เพิ่มโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคมในการบริหารจัดการเพื่อให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างมีคุณภาพ ให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ “คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ” กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดแนวทาง และมุ่งหวังให้ กศน.ตำบล เป็นกลไกสำคัญในการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ประชาชนเป็นหน่วยจัดกิจกรรมการเรียนรู้การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่ตั้งอยู่ในระดับตำบล โดยยึดชุมชนเป็นฐานในการดำเนินงานและการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ต้นทุนของชุมชน เช่น อาคารสถานที่ แหล่งวิทยากร ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรม ประเพณี มีการประสานเครือข่ายในชุมชน ร่วมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนในชุมชน สังคมเข้ามามีส่วนร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการดำเนินกิจกรรม กศน.ตำบล ทั้งในฐานะผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา บูรณาการกระบวนการเรียนรู้และจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชน มีคณะกรรมการ กศน.ตำบล ที่เป็นคนในชุมชนให้การส่งเสริมสนับสนุน

ติดตามดูแล และร่วมประเมินผลการดำเนินงาน กศน.ตำบล จากนโยบาย กระทรวงศึกษาธิการ ที่ให้มีการจัดตั้ง กศน.ตำบลขึ้นเพื่อให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ระดับตำบล เป็นแหล่งเรียนรู้ สำหรับประชาชน เพื่อประชาชนได้ใช้ในการแสวงหาความรู้เพื่อให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ (กระทรวงศึกษาธิการ, พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551)

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรีต้องเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับประชาชน จัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาวิจัยการบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล (กศน.ตำบล) จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล (กศน.ตำบล) จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล (กศน.ตำบล) จังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้เรียนและผู้รับบริการจาก กศน.ตำบล ที่ให้บริการระหว่าง 1 ตุลาคม 2556– 31 ธันวาคม 2556 ของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี จำนวนรวมทั้งสิ้น 630 คน จำแนกเป็นผู้เรียน จำนวน 526 คนและผู้รับบริการ จำนวน 104 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยพิจารณาจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ, 2547: 227) ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ 242 คน แล้วดำเนินการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และภายในชั้นใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ 0.89 เป็นเครื่องมือในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลภูมิหลังผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน วุฒิการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ กศน.ตำบล สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี ในด้านการบริหารจัดการด้านกายภาพ การบริหารจัดการด้านบุคลากร การบริหารจัดการด้านกิจกรรม การบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน และการบริหารจัดการด้านการนิเทศ ติดตาม เป็นแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการบรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้เรียนหรือผู้รับบริการ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการ กศน.ตำบล สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เรียนหรือผู้รับบริการ ต่อการการบริหารจัดการ กศน.ตำบล สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) กับตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทำการทดสอบรายคู่ด้วย LSD (least significant difference)

ผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านบุคลากรเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านกายภาพ ด้านกิจกรรม ด้านการนิเทศ ติดตาม และ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ตามลำดับ

1.1 ด้านบุคลากรในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีครู กศน.ตำบล ดูแลรับผิดชอบปฏิบัติงานประจำตามบทบาทหน้าที่ เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ครู กศน. ได้รับการส่งเสริม สนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครู กศน. ได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เป็นอันดับที่สองและอันดับสาม ส่วนครู กศน.ตำบล ดำเนินการสำรวจ รวบรวม จัดเก็บข้อมูลชุมชนครอบคลุม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน พร้อมดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลระดับตำบล

1.2 ด้านกายภาพในภาพรวมมีการปฏิบัติระดับมาก โดยสถานที่ตั้ง สภาพอาคาร มีความเหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท ไม่แออัด บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ มีการวางแผนและใช้ประโยชน์พื้นที่อย่างคุ้มค่า เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เอื้อต่อ

การจัดกิจกรรม การเรียนรู้ในชุมชน และมีการจัดสภาพแวดล้อมที่สะอาด ร่มรื่น สวยงามทั้งภายใน และบริเวณ ใกล้เคียง และระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต

1.3 ด้านกิจกรรมในภาพรวมมีการปฏิบัติระดับมาก โดยดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริม การเรียนรู้การศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียน/ ผู้รับบริการ รู้จักศึกษาหาความรู้แสวงหา คำตอบ และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ดำเนินการจัดกิจกรรม นำเสนอ ข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกชุมชน ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต ในรูปแบบ แผนภูมิ เอกสาร นิทรรศการ ป้ายประกาศ เป็นต้น และดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ การศึกษานอกระบบเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียน/ ผู้รับบริการ รู้จักการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหา พึ่งพาตนเอง เป็นอันดับสองและอันดับสาม ส่วนดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริม การเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงาน ภาครัฐเครือข่าย ภูมิปัญญาในพื้นที่ และหน่วยงานตามบันทึกข้อตกลง ความร่วมมือ (MOU) กับ สคบ. สอศ. สสวท. กระทรวง ICT เป็นต้น

1.4 ด้านการนิเทศ ติดตามในภาพรวมมีการปฏิบัติระดับมาก โดยมีการดำเนินการนิเทศ ติดตามวิทยากร ผู้เรียน/ผู้รับบริการ และผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ กศน.ตำบล นำผลการประเมินคุณภาพมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็น รูปธรรม และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนหรือผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาการดำเนินงาน ทุกกิจกรรม และคณะกรรมการ กศน.ตำบล ภาครัฐเครือข่าย ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ มีส่วนร่วมใน การประเมินติดตามผลการปฏิบัติงานของครู กศน.ตำบล

1.5 ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก โดยชุมชนมีส่วนร่วม ในการประชาสัมพันธ์ ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ มีการรวบรวมแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญา และ ดำเนินการจัดทำทำเนียบแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาในชุมชน และมีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือหรือ เอกสารความร่วมมือกับเครือข่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชน เป็นอันดับสองและอันดับสาม ส่วนชุมชน มีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาอาคาร สถานที่หรือสนับสนุนงบประมาณ การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ หรือจัดหาบุคลากรช่วยปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา กศน.ตำบล

2. การเปรียบเทียบการบริหารจัดการ การศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยตำบล (กศน.ตำบล) จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารจัดการการศึกษา ด้านการนิเทศ ติดตาม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตาม อายุ ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน วุฒิการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานพบว่า ในภาพรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการศึกษาของ กศน.ตำบล จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ กับผู้บริหาร คณะครู กศน. พบว่า

3.1 ด้านกายภาพ สถานศึกษาควรมีการจัดหาสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียน แบบเรียน คู่มือ ชุดการเรียนรู้ ให้เพียงพอต่อการบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี และครอบคลุมทุกรายวิชา และจัดหาคอมพิวเตอร์ พร้อมวัสดุอุปกรณ์ พร้อมติดตั้งอินเทอร์เน็ต Wifi เพื่อให้ นักศึกษาได้ใช้ในการศึกษา ค้นคว้า พร้อมทั้งจัดหาวัสดุ อุปกรณ์กีฬา และนันทนาการ โดยครู กศน.ตำบล ควรมีการจัดกิจกรรมประเภทกีฬา และนันทนาการอย่างเหมาะสมให้แก่ผู้เรียน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของพื้นที่การใช้สอยในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

3.2 ด้านบุคลากร สถานศึกษาควรพัฒนา ครู กศน.ตำบล ให้มีความสามารถในการสำรวจรวบรวม จัดเก็บข้อมูลชุมชน และสามารถจัดทำระบบฐานข้อมูลระดับตำบลให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สถานศึกษาควรมุ่งเน้นพัฒนา ครู กศน.ตำบล ให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการ กศน.ตำบลอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะการบริหารจัดการ งบประมาณ อาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ งานธุรการ และสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ด้านกิจกรรม ครู กศน.ตำบล ควรดำเนินการจัดทำเว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน อีกทั้งเพื่อดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ผลการปฏิบัติงาน ให้ชุมชนภาคีเครือข่ายทราบอย่างต่อเนื่อง และครู กศน.ตำบล ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดเวทีชาวบ้าน เวทีประชาธิปไตย ตลาดนัดอาชีพ กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา หรือวันสำคัญอื่น ๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนได้รับทราบอีกทางหนึ่งนอกจากนี้ ครู กศน.ตำบล ควรให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงาน ภาคีเครือข่าย ภูมิปัญญาในพื้นที่ และหน่วยงานอื่น ๆ ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)

3.4 ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ครู กศน.ตำบล ควรดำเนินการบริหารจัดการ กศน.ตำบล ในรูปแบบของคณะกรรมการ อันประกอบด้วย ผู้นำชุมชน ผู้เรียน ผู้แทนเครือข่ายทุกภาคส่วนในตำบล โดยเน้นให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการ การวางแผนพัฒนา กศน.ตำบล เช่น การพัฒนาอาคาร สถานที่หรือสนับสนุนงบประมาณ การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์หรือจัดหาบุคลากรช่วยปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา กศน.ตำบล นอกจากนี้คณะกรรมการ ควรมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการจัดกิจกรรมของ กศน.ตำบลตั้งแต่การจัดทำแผนปฏิบัติการหรือโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ประชาชนในชุมชนอย่างเหมาะสม หรือระหว่างการทำงานตามแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ คณะกรรมการสามารถให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษา กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการของ กศน.ตำบลได้ตลอดเวลา

3.5 ด้านการนิเทศ ติดตาม สถานศึกษาควรดำเนินการนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินคุณภาพกิจกรรมที่ครู กศน.ตำบลจัดขึ้น เพื่อพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะการประเมินครู กศน.ตำบล ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน ที่เป็นผู้แทนจาก คณะกรรมการ กศน.ตำบล ภาคีเครือข่าย ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการประเมิน ติดตามผลการปฏิบัติงานของครู กศน.ตำบล

สรุปและอภิปรายผล

1. การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมรายตำบลอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านกายภาพในภาพรวม มีระดับการปฏิบัติมาก โดยผู้เรียนหรือผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัด นนทบุรี ในด้านสถานที่ตั้ง สภาพอาคาร มีความเหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท ไม่แออัด บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ อีกทั้งมีการวางแผนและใช้ประโยชน์พื้นที่อย่างคุ้มค่า เพื่อเป็นแหล่ง การเรียนรู้ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรม การเรียนรู้ในชุมชน และมีการจัดสภาพแวดล้อมที่สะอาด ร่มรื่น สวยงามทั้งภายในและบริเวณใกล้เคียง กล่าวได้ว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ด้านกายภาพ มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับ สุรียา เกษอินทร์ (2551) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบงานด้านสภาพแวดล้อม ในสถานศึกษา และประธานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 3 ด้าน ด้านภูมิทัศน์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภูมิทัศน์มี ความคิดเห็นอยู่ในลำดับสูงที่สุด และด้านความปลอดภัยมีความคิดเห็นในลำดับที่ต่ำที่สุด สภาพแวดล้อมในสถานศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดการศึกษา ที่จะทำให้ ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้เปรียบเสมือนครูคนหนึ่ง ที่สามารถให้การศึกษอบรมและกลม่อม เกลาจิตใจของคนได้ เพราะคนที่อยู่ในสภาพสังคมที่ดีย่อมจะซึมซับลักษณะที่ดีติดตัวไปโดยไม่รู้ตัว ดังนั้น กระบวนการและวิธีการดำรงรักษาสภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง การมีส่วนร่วมในการรักษา สภาพแวดล้อม ความมีระเบียบวินัย ความสวยงามและความสมดุลทางธรรมชาติในสถานศึกษา นอกจากจะสามารถให้ความรู้ความคิดแก่ทุกคนที่อยู่ในสถานศึกษาแล้ว ยังสามารถส่งเสริมให้คนรู้สึก กระตือรือร้นใคร่รู้ใคร่เรียน รู้จักวิธีการดำรงชีวิตและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและต่อสภาพแวดล้อม

1.2 ด้านบุคลากรในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติมาก โดยผู้เรียนหรือผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มี ความเห็นว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ในด้านการมีครู กศน.ตำบล ดูแลรับผิดชอบปฏิบัติงานประจำตามบทบาทหน้าที่ นอกจากนี้ครู กศน.

ยังได้รับการส่งเสริม สนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครู กศน.ได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ กล่าวได้ว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ด้านบุคลากร มีศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนรัตนภรณ์ บุญนุช (2555) พบว่า ข้อมูลประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมเฉพาะด้านอยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือการสอนงาน (พี่สอนน้อง) และการปฐมนิเทศ ในการเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนตำแหน่ง ข้อมูลทัศนคติในการพัฒนาการฝึกอบรม การศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติในการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยกับการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม ข้อมูลประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้าน คือด้าน คุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ อยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน ทัศนคติการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

1.3 ด้านกิจกรรม ในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติมาก โดยผู้เรียนหรือผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบล จังหวัดนนทบุรี ในด้านการดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้การศึกษตามอัธยาศัย เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ รู้จักศึกษาหาความรู้แสวงหาคำตอบ และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง อีกทั้งการดำเนินการจัดกิจกรรม นำเสนอข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกชุมชน ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต ในรูปแบบ แผนภูมิ เอกสาร นิทรรศการ ป้ายประกาศ เป็นต้น และดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ การศึกษานอกระบบเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ รู้จักการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหา พึ่งพาตนเอง กล่าวได้ว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ด้านกิจกรรม มีการดำเนินการอย่างหลากหลายรูปแบบ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ กนกวรรณ ศุภสิริโรจน์ (2548) พบว่า 1) ด้านการเตรียมการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โรงเรียนมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ครูที่ปรึกษากิจกรรมจัดทำโครงการจัดกิจกรรมและเสนอขออนุมัติต่อผู้บริหาร ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมเตรียมอาคารสถานที่ บุคลากร งบประมาณ ส่วนครูที่ปรึกษากิจกรรมเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการประชาสัมพันธ์ และรับสมัครสมาชิก ปัญหาด้านการเตรียมการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนคือ สถานที่ สำหรับจัดกิจกรรมไม่เหมาะสม 2) ด้านการดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โรงเรียนปฐมนิเทศสมาชิกเกี่ยวกับข้อปฏิบัติของการเข้า ร่วมกิจกรรมและวางแผนโดยผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักเรียน

มีการเลือกตั้งคณะกรรมการ ครูที่ปรึกษากิจกรรมและนักเรียนร่วมกันคิดแนวการจัดกิจกรรม และครูที่ปรึกษากิจกรรมเป็นผู้รับผิดชอบติดตามดูแลการจัดกิจกรรม ปัญหาการดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนคือ มีเวลาในการดำเนินกิจกรรมไม่เพียงพอ 3) ด้านการประเมินผลการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โรงเรียนประเมินผลการจัดกิจกรรมระหว่างและหลังการจัดกิจกรรม ครูที่ปรึกษาจัดทำรายงานผลการจัดกิจกรรมหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม ปัญหาการประเมินผลการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ได้แก่ ไม่มีการบันทึกผลการประเมินการจัดกิจกรรมเป็นลายลักษณ์อักษร การรายงานผลการจัดกิจกรรมล่าช้าและจัดทำไม่สม่ำเสมอ

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติมาก โดยผู้เรียนหรือผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ในด้านชุมชนมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อีกทั้งมีการรวบรวมแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญา และดำเนินการจัดทำทำเนียบแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาในชุมชน และมีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือหรือเอกสารความร่วมมือกับเครือข่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชน กล่าวได้ว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน มีการดำเนินการโดยใช้ชุมชนเป็นฐานในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างต่อเนื่อง เป็นที่ยอมรับของชุมชน สอดคล้องกับ สิรินทิพย์ สิทธิศักดิ์ (2554) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษา ได้แก่ อายุ ความสัมพันธ์กับบุคลากรในโรงเรียน ความเชื่อถือในโรงเรียน ความคาดหวังที่จะได้ประโยชน์ ความรู้ความเข้าใจในการบริหาร และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษา ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่ในท้องถิ่น และระดับการมีส่วนร่วมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การร่วมกิจกรรมการร่วมระดมทรัพยากร การร่วมประเมินผล การร่วมวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์กับบุคลากรในโรงเรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเชื่อถือในโรงเรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่จะได้ประโยชน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความรู้ความเข้าใจในการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการนิเทศ ติดตามในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติมาก โดยผู้เรียนหรือผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ในด้านการนิเทศ ติดตาม โดยมีการดำเนินการนิเทศ ติดตามวิทยากร ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ และผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง กศน.ตำบล นำผลการประเมินคุณภาพ มาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนหรือผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานทุกกิจกรรมกล่าวได้ว่า การบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและ

การศึกษาตามอัยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี ด้านการนิเทศ ติดตาม มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนากิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยมุ่งเน้นคุณภาพในการบริหารจัดการ สอดคล้องกับ พัชรินทร์ ช่วยศิริ (2554) พบว่า 1) การดำเนินงานนิเทศภายในของ โรงเรียนวัดประดู่ฉิมพลี ใน 5 ด้าน มีการดำเนินการ ดังนี้ 1.1) ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ครู โดยตรง มีการส่งเสริมให้ครูมีความรู้ และให้การสนับสนุนเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และวิธีการจัดการเรียน การสอน 1.2) ด้านการพัฒนาทักษะการทำงานกลุ่มมีการพัฒนาให้ครูมีทักษะการทำงานกลุ่ม เข้าใจ บทบาทของตน รับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามโครงสร้างการบริหารงาน 1.3) ด้านการพัฒนา ทางวิชาชีพครูมีการอบรมครูเพื่อพัฒนาทางวิชาชีพทั้งด้านเทคนิคการสอนและการส่งเสริมให้มี ทักษะที่ดีต่อวิชาชีพครู 1.4) ด้านการพัฒนาหลักสูตร ได้ให้ครูมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร สถานศึกษา โดยผู้บริหารสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์และจัดการประชุม อบรม ติดตามและประเมิน หลักสูตร และ 1.5) ด้านการวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียนมีการดำเนินการให้ครูนำการวิจัยปฏิบัติการ ในชั้นเรียนไปใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ 2) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินการนิเทศ ภายใน 5 ด้าน ดังนี้ 2.1) ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ครูโดยตรง ขาดคนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านการนิเทศ ภาระงานของผู้นิเทศมีมาก ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินการ นิเทศ ควรให้การอบรมกับผู้ที่จะต้องทำหน้าที่นิเทศ จัดประชุมเพื่อติดตามผลการนิเทศ 2.2) ด้านการพัฒนา ทักษะการทำงานกลุ่ม มีความแตกต่างกันทางความคิดของครู ครูมีภาระงานมาก ควรลดภาระงาน ของครู ควรส่งเสริมให้ครูยอมรับฟังความคิดของคนส่วนใหญ่ 2.3) ด้านการพัฒนาทางวิชาชีพ ขาดกิจกรรม พัฒนาวิชาชีพที่มีความหลากหลายและไม่ตรงกับความต้องการ ควรจัดกิจกรรมพัฒนาวิชาชีพที่ หลากหลายและควรส่งเสริมทักษะการเขียนเชิงวิชาการให้กับครู 2.4) ด้านการพัฒนาหลักสูตร ขาดความรู้ และประสบการณ์ของครูในการจัดทำหลักสูตรใหม่ บุคลากรในบางกลุ่มสาระขาดแคลน ควรจัดอบรม และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรแก่ครูและจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม และ 2.5) ด้านการวิจัย เชิงปฏิบัติการในชั้นเรียน ขาดความรู้ด้านเทคนิคการวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนของครูควรให้ความรู้ และคำแนะนำในการจัดทำวิจัยที่ถูกต้องแก่ครู

2. การเปรียบเทียบการบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัยาศัยตำบล (กศน.ตำบล) จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารจัดการการศึกษา ด้านการนิเทศ ติดตาม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตาม จำแนกตามอายุ ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน วุฒิการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

3. แนวทางการส่งเสริมการบริหารจัดการการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ด้านกายภาพ ควรมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค

ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ให้พร้อมต่อการให้บริการประชาชน 2) ด้านบุคลากร ควรมี การดำเนินการสำรวจรวบรวม และจัดเก็บข้อมูลชุมชนให้ครอบคลุม ครบถ้วน พร้อมดำเนินการจัดทำ ระบบฐานข้อมูลระดับตำบล ให้เป็นปัจจุบัน 3) ด้านกิจกรรม ควรดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ ร่วมกับหน่วยงาน ภาครัฐเครือข่าย ภูมิปัญญาในพื้นที่ และหน่วยงานตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับ สคบ. สอศ. สสวท. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดกิจกรรมให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น 4) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาอาคารสถานที่ สนับสนุนงบประมาณ ในการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์หรือจัดหาบุคลากรช่วยปฏิบัติงาน และ 5) ด้านการ นิเทศ ควรส่งเสริมให้ ภาครัฐเครือข่าย ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการประเมิน ติดตามผลการปฏิบัติงานของครูศูนย์การศึกษาจากระบบและการศึกษาอัยาศัยตำบล (กศน.ตำบล)

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ด้านกายภาพ ควรมีการพัฒนาจากระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ให้พร้อมต่อการให้บริการประชาชน
2. ด้านบุคลากร ควรมีการดำเนินการสำรวจ รวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลชุมชน ครอบคลุม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน พร้อมดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลระดับตำบล ให้เป็นปัจจุบัน
3. ด้านกิจกรรม ควรดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงาน ภาครัฐ เครือข่าย ภูมิปัญญาในพื้นที่ และหน่วยงานตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับ สคบ. สอศ. สสวท. กระทรวง ICT เป็นต้น เพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดกิจกรรมให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น
4. ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา อาคาร สถานที่หรือสนับสนุนงบประมาณ การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์หรือจัดหาบุคลากรช่วยปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา กศน.ตำบล เพื่อการระดมทรัพยากรในชุมชนเพื่อพัฒนา กศน.ตำบล ต่อไป
5. ด้านการนิเทศ ควรส่งเสริมให้ คณะกรรมการ กศน.ตำบล ภาครัฐเครือข่าย ผู้เรียนหรือ ผู้รับบริการ มีส่วนร่วมในการประเมิน ติดตามผลการปฏิบัติงานของครู กศน.ตำบล

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารและการพัฒนาศักยภาพของศูนย์การศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี
2. การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัยาศัยตำบล จังหวัดนนทบุรี

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ศุภสิริโรจน์. (2548). การศึกษาการดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในโรงเรียน
สังกัดมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมในประเทศไทย: การศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนดาราวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). **พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม
อัธยาศัย พ.ศ.2551.** กรุงเทพฯ : ม.ป.ท. 2551.
- พัชรินทร์ ช่วยศิริ. (2554). **การศึกษาการดำเนินงานนิเทศภายในของโรงเรียนวัดประตู่ฉิมพลี.** สารนิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตนาภรณ์ บุญชู. (2555). **การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน:
กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** ปรินญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). **สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด (พ.ศ. 2555-2559).** สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม
2560, จากhttp://www.nesdb.go.th/download/content/report2014/2014_004.pdf
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และคณะ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัย.** กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- สิรินทิพย์ สิทธิศักดิ์. (2554). **การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษา:
กรณีศึกษาเขตภาษีเจริญและเขตบางกอกใหญ่.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขา
พัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรียา เกษอินทร์. (2551). **การบริหารสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ใน
เขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 3.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยเฉลิม
กาญจนา.

ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลนครนนทบุรี

The Efficiency of the Identification Card Issuing Service
of Nonthaburi Municipality Registry Office

ชนิดาภา ถังยืม

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ใช้การศึกษาเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยแบ่งการศึกษาด้านออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านมาตรฐานงานบริการ พบว่า ทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ในส่วนของผลการศึกษาเปรียบเทียบเทียบระดับประสิทธิภาพ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับประสิทธิภาพแตกต่างกันตามระดับการศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การบริการ บัตรประชาชน

Abstract

The purposes of this research were to study and compare the efficiency of the identification card issuing service of Nonthaburi Municipality Registry Office. The sample group utilized in this study was 400 people who asked for the identification card at Nonthaburi Municipality Registry Office. The questionnaires were used as a tool. Data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings revealed that the overall mean of the efficiency of the identification card issuing service of Nonthaburi Municipality Registry Office was high, as well as all of four aspects; the service process, the officers, the location and the service standard. The results of the efficiency comparison classified by personal factors showed that the efficiency varied with educational level at .05 statistically significance. However, gender, age, occupation and the revenue did not contribute to any statistically significant difference of the efficiency.

Keywords: Efficiency, Service, Identification Card

บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงในประเทศไทยภายใต้รัฐธรรมนูญใหม่ และแนวนโยบายตามแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ได้เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน และมุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ตลอดจนให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจให้กระจายตัวในระดับพื้นที่ที่มีการบริหารจัดการพื้นที่ที่เป็นเอกภาพและครบวงจร ดังนั้นการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานราชการต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการทุกหน่วยควรให้ความสำคัญโดยเฉพาะเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการประชาชนในระดับภูมิภาค ดังที่ โกวทิพย์ พวงงาม (2552: 128-194) ได้กล่าวว่า เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ตั้งตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองหรือมีขีดความสามารถและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องกันไปตามระดับความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร รวมถึงศักยภาพความสามารถในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็วมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เทศบาลแต่ละประเภทจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญที่เหมือนกันคือ การให้บริการสาธารณะ (Public Service) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านสาธารณูปโภค (Public Utilities) และสาธารณูปการ (Public Facilities)

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นชุมชนขนาดใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เป็นเมืองหลักของจังหวัดนนทบุรี และเป็นเขตเทศบาลนครที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในประเทศไทยมีประชากรกว่า 250,000 คน มีอาณาเขตรอบคลุม 5 ตำบลของอำเภอเมืองนนทบุรี ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 38.90 ตารางกิโลเมตร ท้องที่ตัวจังหวัดนนทบุรีได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองนนทบุรีเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 และ

ด้วยความเจริญจากสภาพพื้นที่อันเป็นเมืองปริมณฑล มีพื้นที่ติดต่อกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมทางด้านผังเมือง มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่นเต็มพื้นที่ความต้องการในการให้บริการด้านสาธารณสุขูปโภคมีมากขึ้น และความเหมาะสมด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เทศบาลจึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทยขอขยายเขตเทศบาลจนกระทั่งต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรีขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา (ตามราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40ก วันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2538) (สำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี, 2559) ดังนั้นเทศบาลนครนนทบุรีจึงเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ให้บริการสาธารณะและพัฒนาท้องถิ่นให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และดำเนินงานไปตามแผนการปฏิรูประบบราชการของรัฐโดยเน้นการปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้มีประสิทธิภาพตามหลักมาตรฐานสากลของไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ (Thailand International Public Sector Management System and Outcome: P.S.O.)

ทั้งนี้บทบาทและภารกิจหลักของเทศบาลนครนนทบุรีนั้นประกอบไปด้วยการบริการด้านสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งปลูกสร้างและผังเมือง ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการเสียภาษีท้องถิ่น ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านทะเบียนราษฎร และด้านบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี, 2559) จะเห็นได้ว่าเทศบาลนครนนทบุรี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิดมีลักษณะงานที่จะต้องพบปะพูดคุยกับประชาชนโดยตรง จึงได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยเน้นประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วทันเวลา และเกิดความพอใจมากที่สุด รวมทั้งได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และสามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งได้เน้นการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ และการสร้างจิตสำนึก การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน โดยยึดหลักความถูกต้องเหมาะสม และมีความเสมอภาคในการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน มีความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2559)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ผลงานวิจัยในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี มีจำนวนทั้งหมด 255,707 คน (สำนักทะเบียนเทศบาล นครนนทบุรี, 2559) เมื่อนำมากำหนดขนาดกลุ่มโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Yamane (1970 : 886-887) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้ตัวอย่างจำนวน 399.38 คน ผู้วิจัยได้เก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 1 คน ในการวิจัยครั้งนี้จึงมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณค่าสถิติเบื้องต้น ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วทำการทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วยค่าสถิติ (t - test) และหลายกลุ่มตัวอย่าง ด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และคำนวณหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้มีทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 และเพศชาย จำนวน 174 คนคิดเป็นร้อยละ 43.50 กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 35 ปี จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาอายุ 20-35 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ประถมศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างธุรกิจเอกชน จำนวน 105 คนคิดเป็นร้อยละ 26.30 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อาชีพเกษตรกร จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20

อาชีพรับจ้าง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และอาชีพอื่น ๆ (นักศึกษา, ว่างาน) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ผู้มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

2. สรุปผลการวิเคราะห์รายด้าน ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ผลการวิจัยในแต่ละด้านสรุป ดังนี้ โดยภาพรวมประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการด้านมาตรฐานงานบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและจัดอยู่ในระดับมาก 3.95 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.89 ด้านสถานที่ 3.86 และด้านกระบวนการให้บริการ 3.77 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อแยกพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อในแต่ละด้าน สรุปผลได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว 3.94 รองลงมาด้านแนวทางในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหา 3.82 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือด้านความสะดวก 3.64

ด้านบุคลากร พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชน ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมีน้ำใจ 3.98 รองลงมาด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน 3.88 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดมีค่าเท่ากัน 2 ข้อ คือ ด้านบุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และด้านความสามารถในการแก้ปัญหา 3.85

ด้านสถานที่ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชน ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเท่ากัน 2 ข้อ คือ ด้านความสะดวกในการเดินทาง และความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการภายใต้สำนักงาน 3.85 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านความเพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ 3.67

ด้านมาตรฐานงานบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชน ด้านมาตรฐานงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.07 รองลงมาด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง 3.91 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย 3.87

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี

ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง และจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาที่มีความคิดเห็นต่างจากผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา และผู้รับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่างจากผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพด้านมาตรฐานงานบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและจัดอยู่ในระดับมาก 3.95 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร 3.89 ด้านสถานที่ 3.86 และด้านกระบวนการให้บริการ 3.77 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยดังกล่าวได้สนับสนุนสมมติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรีได้ให้ความสำคัญกับหลักการบริการอย่างมาก และมีกระบวนการรองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของส่วนรวม ด้วยความมุ่งหวังให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี มีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อพัฒนางานบริการของตนเองให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา และเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2532 และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนา

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงการบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชน เน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับประโยชน์สูงสุด ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ เจริญผล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์ พบว่าประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำราญ ตาดสุวรรณ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่าประสิทธิภาพการบริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศร รุ่งสว่าง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยตามความเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชระ เสริฐสมใจ (2550) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านแล้วสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ตามความเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามพบว่า เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาด้านแนวทางในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหา ตามด้วยด้านความถูกต้องของข้อมูล และด้านความสะดวก จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ที่มีชื่อเรียกว่าหลัก Package Service ตามแนวคิดของ ชวงค์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) ซึ่งเน้นการให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง และเป็นความพยายามของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้รับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็จะทำให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัด

สำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็จะดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนทบุรี ที่มุ่งเน้นการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครนทบุรี คือการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งนี้สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนทบุรีได้ให้ความสำคัญกับการบริการ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ดังเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น อีกทั้งหน่วยงานยังมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อต้องการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2545: 177-179) ได้กล่าวถึงมาตรฐานการให้บริการที่เปรียบเหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ ซึ่งจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมากในการให้บริการในด้านต่าง อาทิเช่น ด้านบริการ โดยเฉพาะเรื่องพนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษาการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านบุคลากร พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนทบุรี ตามความเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามพบว่า เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมีน้ำใจ รองลงมาด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ตามด้วยข้อคำถามที่มีค่าเท่ากัน 2 ข้อ คือ ด้านบุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และด้านความสามารถในการแก้ปัญหา แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกด้านสาธารณะ (Public Mind) และมีศิลปะการให้บริการ โดยยึดหลักการปฏิบัติ SERVICE MIND เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับประชาชน และเน้นการบริการเพื่อมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ เจริญผล (2557) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์ พบว่าประสิทธิภาพการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ สำราญ ตาดสุวรรณ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอ

บางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการบริการงานด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ตามความเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากข้อความพบว่า มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีค่าเท่ากับ 2 ข้อ คือ ด้านความสะดวกในการเดินทาง และความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการภายใต้สำนักงาน ตามด้วยด้านความเพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ และมีความพึงพอใจในภาพรวมของสถานที่ตั้งหน่วยงาน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเดชินท์ สิทธาภิญญา (ผกา) (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น ในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีประสิทธิภาพการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีสถานที่กว้างขวางและรองรับผู้ที่มาติดต่อราชการ พร้อมทั้งมีอาสาสมัครคอยดูแลสถานที่และความปลอดภัยในตัวอาคารตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านมาตรฐานงานบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ตามความเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากข้อความพบว่า มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานได้ยึดหลักการบริหารงานตามแนวคิดของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งได้กำหนดนโยบายให้ทุกส่วนราชการดำเนินการพัฒนามาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O. ในการสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ เจริญผล (2557) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) การเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาภัยต่าง ๆ อย่างดี (2) จัดลำดับการให้บริการสะดวกตามความเหมาะสม (3) เมื่อมีการขอความช่วยเหลือ เทศบาลสนับสนุนเป็นอย่างดี (4) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ และ (5) มีการจัดสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมิน

ประสิทธิภาพให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ (ใช้ผลของ VRS) มีประสิทธิภาพร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ใน 5 ด้านตามลำดับ คือ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (2) ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (3) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (4) ด้านการสาธารณสุข และ (5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ควรศึกษาเชิงลึกถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี
2. ควรศึกษาเชิงลึกในปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาถึงระดับที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระด้านอื่นเพิ่มเติม เพื่อดูผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนนทบุรี กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อสรุปของปัญหาที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). **มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น: วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการ บริหารงานท้องถิ่น**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี. (2559). **เทศบาลนครนนทบุรี**. สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559, จาก <http://nakornnont.go.th/>

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559.) **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.** สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559, จาก [http://www.opdc.go.th/Law/File_download/1097807787-\\$.pdf](http://www.opdc.go.th/Law/File_download/1097807787-$.pdf)
- สิทธิศักดิ์ เจริญผล. (2557). **ประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สำราญ ตาดสุวรรณ. (2557). **ประสิทธิภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). **การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อดิศร รุ่งสว่าง. (2553). **ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัชร เสริฐสมใจ. (2550). **ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). “การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง” **เทศบาล.** ปีที่ 88 (30), 11–14.
- สมิต สัจฉกร. (2545). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). **ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สิทธิศักดิ์ เจริญผล. (2557). **ประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- พระมหาเตชินท์ สิทธิภาณุ (ผกา). (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). **การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.** 11(2), 215-216.