



วารสาร
วิชาการ
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
Academic Journal of Rajapruk University

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1
เมษายน 2560 - กันยายน 2560
ISSN: 1906-5167

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ACADEMIC JOURNAL OF RAJAPRUK UNIVERSITY



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนเมษายน 2560-กันยายน 2560

ISSN: 1906-5167

Editorial

บรรณาธิการแถลง

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ สู่ปีที่ 9 ฉบับที่ 1
ยังคงเดินทางด้วยความเข้มข้นทางวิชาการเช่นเดิม

ในส่วนของเนื้อหา ยังคงประกอบด้วยบทความวิจัยทางด้าน
บริหารธุรกิจ และด้านการบริหารการศึกษา ที่อยู่ในความสนใจ
เกาะติดกระแสการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีบทความ
รับเชิญที่ให้ความรู้ในเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศในงานด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำของผู้บริหารนำองค์กรสู่องค์กรนวัตกรรม

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าท่านผู้อ่านได้อรรถความรู้
ใหม่ๆ และได้สารสนเทศที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติ
การปรับปรุง และการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างสรรค์งาน
วิชาการให้ก้าวหน้าได้ต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณ
บรรณาธิการประจำฉบับ

สารบัญ CONTENTS

1	การบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี	วันวิสาข์ บุญเปรม	1
2	การตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี	สุกมล ศักดิ์นำส่ง	10
3	การบริหารการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับประถมศึกษาโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี	ภาวิณี สกลวรรค์	18
4	สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี	สายยนต์ ทองทา	28
5	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี	ภาณุวิทย์ วิเศษสินธุ์	37
6	Non-Cognitive Skills ตัวแปรใหม่ในการบริหารทางการศึกษา	ดร.จักรกฤษณ์ สิริริน	52
7	พฤติกรรมการเล่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดอ พิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน	ภัทรา สุขะสุนันธ์ ฉัตรยาพร เสมอใจ	60
8	คุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ : กรณีศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	ภูวรา มัสตุล	68
9	ถอดบทเรียนความคุ้มค่าการใช้โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะในสถานศึกษา	กุลวิณ์ ศิริรัตน์มงคล ณัฐชนันท์พร มีสุวรรณ จรัมพร ให้อ่ายอง	74
10	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	ชนันพัฒนา คำนานสิงห์	81

การบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน ระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

วันวิสาข์ บุญเปรม*

รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีใน 4 ด้านคือ ด้านลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านลักษณะของโรงเรียน ด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม และด้านลักษณะของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการโรงเรียนและหัวหน้าวิชาการ) และครูจำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach 0.98 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test independent และ One – way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีเพศ ตำแหน่งหน้าที่และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้บริหารและครูที่มีอายุ ประสบการณ์ และสังกัดกลุ่ม อบจ. ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การบริหารการศึกษา การใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Abstract

The purpose of this research were to study and compare the educational administrative for promoting English program of primary school in Nonthaburi Provincial Administration Organization in four aspects: Administrative and practical practice policy, School characteristics, School Surroundings and School personnel. The sample group consists of 160 administrators (school directors, academic heads) and teachers. The research rating scale instrument was questionnaire. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test independent and One- way ANOVA.

The research found that: administrators' and teachers' opinions on the educational administrative for promoting English Program of primary school was at the high level. When comparing, administrators' and teachers' opinions according to gender and educational qualification were no significant difference while the aged and the experienced administrators' and teachers' opinions on the educational administrative for promoting English Program of primary school in Nonthaburi Provincial Administration Organization, were significantly difference at .05 level.

Keywords: The educational administration, English program, Provincial Administration Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมยุคปัจจุบันที่จะก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 และเป็น “สังคมแห่งการเรียนรู้” ส่งผลให้คนในสังคมจำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดเวลา สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (แก้ไขพ.ศ. 2545) ที่ส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเตรียมคนในชาติให้มีความสามารถในการปรับตัว ให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำคัญ ด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของคนไทยมากขึ้น ทั้งในด้านการศึกษา การค้นคว้าหาความรู้ การประกอบอาชีพ และการแข่งขันในด้านต่างๆ ทำให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้ปกครองจึงคาดหวังให้บุตรหลาน มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษถึงขั้นใช้งานได้ดี ในทักษะทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน แต่การเรียนรู้ภาษาอังกฤษในโรงเรียนทั่วไป ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าว ผู้ปกครองได้ จึงส่งผลให้ผู้ปกครองแสวงหาแนวทางในการพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุตรหลาน อาทิ การให้เรียนพิเศษกับครูเจ้าของภาษา การให้เรียนโรงเรียนนานาชาติ แม้กระทั่งการส่งไปเรียนต่างประเทศ แต่แนวทางดังกล่าวต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าที่ผู้ปกครองทั่วไปสามารถทำได้ เด็กไทยส่วนหนึ่งจึงขาดโอกาสในการพัฒนาความสามารถให้เต็มศักยภาพ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555- 2559) รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาทุกฝ่ายพยายามพัฒนาการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยให้เหมาะสม ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังที่เห็นได้จากความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงทั้งด้านหลักสูตรและวิธีการไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบาย วัตถุประสงค์และการปฏิบัติ ล้วนเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ถึงความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง โรงเรียนในทุกๆระดับต่างส่งเสริมให้มีการจัดตั้งโรงเรียนที่เปิดสอนภาษาอังกฤษตามหลักสูตร

โรงเรียนที่มีใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน (English Program) นับได้ว่าเป็นแนวทางใหม่ในการจัดการศึกษาเพื่อประสิทธิภาพด้านภาษาอังกฤษให้ผู้เรียน

แสดงถึงความพยายามของรัฐและเอกชนในการสร้างมิติใหม่ของการจัดการเรียนการสอน ให้เอื้อต่อการพัฒนาความรู้และทักษะของผู้เรียนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและอนาคต ด้วยลักษณะรูปแบบและวิธีการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน ได้รับความสนใจทั้งจาก ผู้เรียนและผู้ปกครอง อีกทั้งการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อหรือโครงการโรงเรียนสองภาษา จะเห็นว่าในปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อหรือโครงการโรงเรียนสองภาษา การจัดการเรียนการสอนในลักษณะดังกล่าว แม้จะเป็นลักษณะรูปแบบและวิธีการใหม่ในการจัดการศึกษาในประเทศไทยได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วประเทศทั้ง การศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี มีนโยบายและยุทธศาสตร์ในการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดทำโครงการ ชื่อโครงการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับชาติ (O-NET) ทำให้มีผลคะแนนดี ในรายวิชาบังคับ เกือบทุกกลุ่มสาระ โดยเฉพาะมีการพัฒนาตีในวิชาภาษาอังกฤษด้วย (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อบจ.นนทบุรี พ.ศ.2557)

การส่งเสริมให้โรงเรียนทุกโรงเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีมีการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนมาแล้วเป็นระยะเวลา 4 ปี และกระแสดังกล่าวความต้องการของผู้ปกครองที่ให้ความสนใจและต้องการให้นักเรียนเรียนด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการที่ศึกษาวิจัย ระดับการบริหารโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้การบริหารจัดการของโรงเรียนเกิดประสิทธิผลหรือสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อได้นำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการในโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาไปในทิศทางที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อการบริหารจำแนกตามสถานะภาพที่ส่งเสริมการ

ดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

3. เพื่อหาแนวทางการส่งเสริมการบริหารการดำเนินงานของ โรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารของสตีร์ส (Steers: 1977) และได้นำประเด็นต่างๆ ที่ได้ศึกษามาประยุกต์และบูรณาการใช้ตามแนวทาง กำหนดเป็นกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น

สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
- 3 .ตำแหน่งหน้าที่
4. วุฒิการศึกษา
5. ประสบการณ์ในการทำงาน
6. กลุ่มอบจ. ที่สังกัด

ตัวแปรตาม

การบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงาน

- 1 ลักษณะของนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ
- 2 ลักษณะของสภาพแวดล้อม
- 3 ลักษณะของโรงเรียน
- 4 ลักษณะของบุคลากร

วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและตามกลุ่มพัฒนา อบจ.ที่สังกัด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือ มีการปฏิบัติหรือการดำเนินงานระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีเป็นคำถามแบบปลายเปิด

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ที่นำมาวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่มีค่า IOC รายข้อ 0.67-1.00 มีค่าเฉลี่ย IOC = 0.93 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริหารและครูผู้สอนโรงเรียนที่ลักษณะของประชากรใกล้เคียงกันจำนวน 30 คนคือ วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ได้ 0.98

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริหาร (ผู้อำนวยการโรงเรียนและหัวหน้าวิชาการ) และครูในโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 33 โรงเรียนที่จัดการศึกษาโปรแกรมภาษาอังกฤษ MEP (Mini English Program) รวม 279 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้บริหาร (ผู้อำนวยการโรงเรียนและหัวหน้าวิชาการ) และครูในโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Kerjcie & Morgan ; อังใน ถัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และคณะ: 2547) สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 160 คน เป็นผู้บริหาร 60 คน ครู 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้อำนวยการโรงเรียนและหัวหน้าวิชาการและครูจำนวน 168 คน ผู้วิจัยได้ติดตามประสานงานโดยการโทรศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่และร้อยละ

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test independent และ One-way ANOVA

3) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นของต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติ (\bar{X} = 3.73) รองลงมาด้านลักษณะของบุคลากร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม และด้านลักษณะของโรงเรียนตามลำดับ รายละเอียดอยู่ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน ระดับประถมศึกษา โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

การบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียน	\bar{X}	SD	แปลค่า	อันดับ
1. ด้านลักษณะนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติ	3.73	0.65	มาก	1
2. ด้านลักษณะของโรงเรียน	3.61	0.74	มาก	4
3. ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม	3.63	0.74	มาก	3
4. ด้านลักษณะของบุคลากร	3.72	0.67	มาก	2
ภาพรวม	3.67	0.67	มาก	

สำหรับความคิดเห็นเป็นรายข้อในแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1.1 ด้านลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ รายการเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนให้บุคลากรรับทราบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ รองลงมา ได้แก่ มีการพัฒนาเป้าหมายนโยบาย/วัตถุประสงค์ให้เหมาะสมสอดคล้องต่อการดำเนินงานการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน และมีการนิเทศการเรียนการสอนของครูไทยและครูร่วมสอน

1.2 ด้านลักษณะของโรงเรียน รายการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการจัดหา/ตำราเรียนที่เป็นภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการเรียนการสอน มีการจัดแบ่งฝ่ายหรือกลุ่มงานเพื่อการติดตาม ตรวจสอบการใช้ทรัพยากรต่อการบริหารของโรงเรียน และมีโครงสร้างการบริหารงาน การจัดสรรอัตรากำลัง งบประมาณที่เหมาะสมต่อการบริหารของโรงเรียน

1.3 ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม รายการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการส่งเสริมให้ครูทั้งครูไทยและครูต่างชาติได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานหรือโครงการของโรงเรียน มีการเรียนรู้นอกชั้นเรียนที่

ส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนของโรงเรียน และมุ่งเน้นความเชี่ยวชาญและทักษะทางภาษาของบุคลากรมากกว่าอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่

1.4 ด้านลักษณะของบุคลากร รายการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บุคลากรสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของโรงเรียน บุคลากรสามารถเลือกใช้สื่อ/เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้เรียน และบุคลากรรับรู้นโยบาย วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์การบริหารงานของโรงเรียนที่ส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนอย่างชัดเจน

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูในสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่าผู้บริหารและครูที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามอายุ พบว่าผู้บริหารและครูที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าผู้บริหารและครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.5 จำแนกตามประสบการณ์ พบว่าผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ พบว่าผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี และ 7-10 ปี ด้านลักษณะของโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี และ 7-10 ปี ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และด้านลักษณะของบุคลากร พบว่าผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี และ 7-10 ปี

2.6 จำแนกตามกลุ่ม อบรม.พัฒนา พบว่าผู้บริหารและครูสังกัดกลุ่ม อบรม. ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องนี้พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านคือ 1. ด้านลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ 2. ด้านลักษณะของบุคลากร 3. ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมและ 4. ด้านลักษณะของโรงเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในด้านการบริหารโรงเรียนทั้งผู้บริหารและครูจะต้องมีการกำหนดแนวนโยบายในการบริหารและแนวทางในการปฏิบัติให้มีความชัดเจนเพื่อให้ทุกคนในโรงเรียนสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ในส่วนของบุคลากรครูก็เป็นทรัพยากรบุคคล

ที่สำคัญที่ต้องมีทักษะความรู้ความสามารถ และปรับเปลี่ยนทัศนคติได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของโรงเรียนและสังคม รวมทั้งด้านลักษณะสภาพแวดล้อมและด้านลักษณะของโรงเรียนที่จะต้องส่งเสริมการทำงานร่วมกันของครูทั้งครูไทยและครูต่างชาติ ในการจัดทำแผนงานหรือโครงการของโรงเรียน รวมทั้งมีการแบ่งฝ่ายหรือกลุ่มงานเพื่อการติดตาม ตรวจสอบการใช้ทรัพยากรต่อการบริหารของโรงเรียนและควรมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับคริสพีลส์ (Chrispeels: 1990) ที่ศึกษาประสิทธิผลของโรงเรียน ศึกษาเฉพาะกรณีในโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 8 แห่ง โดยทำการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของโรงเรียนทั้ง 8 แห่ง โดยศึกษาเกี่ยวกับ 1. วัฒนธรรมและบรรยากาศในโรงเรียน 2. หลักสูตรและการสอน 3. โครงสร้างขององค์กร 4. ภาวะผู้นำของครูใหญ่ ใช้เวลาในการศึกษา 5 ปีทำการรวบรวมโดยใช้การสัมภาษณ์แบบสอบถามผลการทดลอง และแบบบันทึกข้อมูล จากการศึกษาพบว่า 1. การเปิดโอกาสให้คณะกรรมการหลักสูตรและครูได้ทำงานร่วมกัน มีความจำเป็นสำหรับการเพิ่มสัมฤทธิ์ผลของนักเรียน 2. โรงเรียนที่มีประสิทธิภาพนั้นครูใหญ่ต้องมีภาวะผู้นำ และ 3. ต้องมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ดี

2. จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุและมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารและครูที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน จะมีมุมมองในการบริหารงานและการปฏิบัติงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ สุทธิพงษ์ ยงค์มกล (2543: 24) ที่ได้กล่าวถึงในเรื่อง 1) การรับรู้ (Perception) โดยทั่วไปบุคคลจะแปลความหมาย หรือมองเห็นสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นสภาวะการณ์ สิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ เป็นผลให้มีปฏิกิริยาตอบสนองแตกต่าง

กัน ทั้งในด้านความคิด และพฤติกรรม กระบวนการแปลความหมายของมนุษย์นี้ก็คือ การรับรู้ซึ่งเป็นการบวนการของการคัดเลือก การจัดระเบียบ การแปลความของสิ่งที่บุคคลเห็นและ 2) การเรียนรู้ (Learning) ซึ่งการเรียนรู้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ทั้งในส่วนที่แสดงออกเปิดเผยและซ่อนเร้นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้จึงเป็นพฤติกรรมที่จูงใจ มิใช่เกิดขึ้นโดยไม่มีสาเหตุพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน อบรมด้วยความตั้งใจจะเป็นพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรติดตัวบุคคลด้วยสาเหตุทั้ง 2 ด้านนี้ ทำให้ผู้บริหารและครูที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานมีความคิดเห็นต่างกัน

3. จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่สังกัดกลุ่ม อบจ. ทั้ง 5 กลุ่ม พบว่าผู้บริหารและครูที่สังกัดกลุ่ม อบจ. ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารและครูที่สังกัดกลุ่ม อบจ.ทั้ง 5 เมื่อนำแนวนโยบายในการบริหารงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ไปสู่การปฏิบัติอาจจะมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทที่ต่างกันของกลุ่มโรงเรียนในแต่ละกลุ่ม ทำให้ผู้บริหารและครูในแต่ละสังกัดมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ฟอร์แฮนด์ และกิลเมอร์ (Forehand and Gilmer : 1964 อ้างถึงในสุทธิพงษ์ ยงค์มกล, 2543: 70) ได้ทำการวิจัยกลุ่มของลักษณะที่อธิบายถึงองค์การ และบอกถึง 1) ความแตกต่างขององค์การหนึ่งกับองค์การหนึ่ง 2) ลักษณะนั้น ๆ จะอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง และ 3) สิ่งนั้นจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การนั้น ๆ กล่าวคือ บรรยากาศขององค์การ ได้แก่การรับรู้ของสมาชิกขององค์การที่มีต่อองค์การนั้น ๆ รวมทั้งนโยบายของผู้นำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่จัดแบ่งกลุ่ม อบจ. ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อให้แต่ละกลุ่มมีโรงเรียนที่เป็นแกนนำที่เข้มแข็ง ได้ช่วยสนับสนุนโรงเรียนในกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ของการบริหารข้อ 6 คือ กระจายอำนาจสู่สถานศึกษา/ชุมชน ให้จัดการศึกษาได้ตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาชาติ สถานศึกษาได้รับการส่งเสริมระบบการบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management : SBM)

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย มีข้อควรเสนอแนะจากงานวิจัย และข้อเสนอแนะ สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในด้านลักษณะของโรงเรียน พบว่าประเด็นการจัดแบ่งฝ่ายต่าง ๆ เป็นฝ่ายปฏิบัติการฝ่ายสนับสนุน และฝ่ายบริหารหลักสูตรได้อย่างชัดเจนยังมีการปฏิบัติการหรือดำเนินงานอยู่ระดับที่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้น เพื่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีเกิดประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ ผู้บริหารและครูที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรได้ร่วมกันจัดแบ่งฝ่ายต่างๆทั้งฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายสนับสนุน และฝ่ายบริหารหลักสูตร ให้มีความชัดเจนมากขึ้น

2. จากความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในด้านลักษณะสภาพแวดล้อม พบว่า ประเด็นของการสนับสนุนให้โอกาสบุคลากรทั้งครูไทยและครูต่างชาติสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายวิธี ยังขาดการสนับสนุนหรือมีแนวทางในการปฏิบัติที่อยู่ในกรอบ

ของการเรียนการสอนในรูปแบบเดิม ดังนั้น เพื่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีเกิดประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ ผู้บริหารและครูที่มีส่วนเกี่ยวข้องอาจจะต้องจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในห้องเรียนและนอกห้องเรียน โดยความร่วมมือจากครูไทยและครูต่างชาติ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียนอย่างมีคุณภาพโดยเน้นประสิทธิผลการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในทุกๆด้าน

2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานในระดับโรงเรียน ทั้งในโรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จและโรงเรียนที่มีปัญหาในการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน โดยการศึกษาข้อมูลในเชิงลึก เพื่อนำผลการวิจัยมาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความร่วมมือของครูไทยและครูต่างชาติเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา

บรรณานุกรม

- กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี. (online). ข้อมูลสารสนเทศของจังหวัดนนทบุรี สืบค้นวันที่ 21 มกราคม 2557, nont-pro.go.th/public/journal/data/list/menu
- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *ไอซีทีเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: อรุณาการพิมพ์.
- ณัฐธิดา บัวดี. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การบริหารจัดการตามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการโครงการโรงเรียนสองภาษา* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บุปผชาติ ทัฬหิกรณ์. (2551). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอน*. กรุงเทพมหานคร: โครงการเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2554). *เทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2551). *นวัตกรรมและจุดเปลี่ยน มศว.: โครงการพัฒนาสมรรถนะ ICT นิสิตคณาจารย์ และบุคลากร มศว.* SWU Weekly. (วันที่ 12-26 พฤศจิกายน 2551): 3 ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://swu60.swu.ac.th/home/Default.aspx?tabid=3307&articleType=Article>.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์. (2557). *ศึกษายุทธศาสตร์การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. วารสารมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี.
- สุทธิพงษ์ ยงค์กมล. (2543) *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559*. ค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p11/plan11.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545) *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545* กรุงเทพมหานคร: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค. จำกัด.
- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. (2547) *ผลการสอบ o-net* www.newonetestresult.niets.or.th/AnnouncementWeb/Login.aspx
- Chrispeels, J.And Ann H. (1990). *A Study of Factors Contributing to Achieving and Sustaining School Effective in Elementary School*. Dissertation Abstracts International.
- Steers, Richard, M. (1977). *Organization Effectiveness: A Behavioral View*. Santa Monica. California: Good Year Publishing Company Inc.

การตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

สุกมล ศักดิ์นำส่ง*
รองศาสตราจารย์ พิศเพลิน เขียวหวาน**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี และเพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ปกครองนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 306 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจของในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการมีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด สำหรับด้านวิชาการ ด้านการเอาใจใส่ของครู ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน และด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียน ผู้ปกครองของนักเรียนมีการตัดสินใจในระดับมาก สำหรับผู้ปกครองที่มี อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีการตัดสินใจในการเลือกโรงเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับผู้ปกครองที่มีเพศ และรายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจในการเลือกโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การตัดสินใจของผู้ปกครอง การเลือกโรงเรียน

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ

** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Abstract

The research aimed to study and compare the decision-making of parents when selecting schools under Nonthaburi Provincial Administrative Organization for their children, and also to suggest guidelines to support those decisions. By using Stratified Random Sampling, the sample group of this research were 306 parents. This research used the questionnaire survey method, analyzed data frequencies, percentage, mean, standard deviation, t-test independent, One -way ANOVA and LSD.

The research founds that, in overall; the parents made decisions when selecting schools under Nonthaburi Provincial Administrative Organization in a high level. They also had the highest level of decision making in survice. Moreover, parents had high level of decision making in regards to academic, theachers'attention, facilities and atmosphere, community relation and images of the schools. The comparison results the parents who had different age, education level and occupation had statistically significant difference at level.05 The parents with difference gender and income groups had no statistically significant difference at level .05

Keywords: Decisions making of parents, Selecting schools

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีนโยบายปฏิรูปการศึกษา โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545) ทำให้ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาของไทยอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่กระทรวงศึกษาธิการได้กระจายอำนาจการบริหาร และการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพไปยังสถานศึกษาอย่างทั่วถึง ทั้งในด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป จากบทบาทหน้าที่ดังกล่าวของสถานศึกษาซึ่งเป็นสถาบันทางสังคมที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่สร้าง และพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์เป็นคนดี คนเก่ง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ด้วยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ซับซ้อนแปลกใหม่ และท้าทายต่อการบูรณาการศาสตร์ต่างๆ มาใช้ในการบริหารงาน บริหารคน ตลอดจนการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีศิลป์ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพในที่สุด จากความคาดหวังของสังคมไทยที่มีต่อการจัดการศึกษาดังกล่าวเป็นผลทำให้สถานศึกษา ได้รับความสนใจ เพราะฉะนั้น โรงเรียนดีมีคุณภาพต้องปราศจากมลพิษทางสังคม เช่น ปลอดภัยเสพติด ครูอาจารย์มีความรัก ความสามัคคีเอื้ออาทรต่อเพื่อนครูและศิษย์ โรงเรียนมีระเบียบวินัยในระดับที่จะทำให้นักเรียนเป็นคนดี คิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาได้ มีความสุขอยู่ในสังคมและพร้อมที่จะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เจือจุนสังคมเป็นเยาวชนที่มีคุณภาพต่อไป

โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี มีทั้งหมด 34 โรงเรียน ดำเนินการจัดการศึกษาดั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวนนักเรียน 75,995 คน ปัจจุบันโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี มียอดนักเรียนลดลงทุกปี มีนักเรียนย้ายออกอยู่เสมอนอกจากปัญหาการย้ายถิ่นฐานของผู้ปกครองที่มารับจ้างทำงานแล้ว ยังมีปัญหาอีกประการหนึ่งที่สำคัญคือ จำนวนสถิตินักเรียนระดับชั้นอนุบาลลดลงทุกปี และนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาน้อยลงมาก สืบเนื่องมาเป็นเวลา 3 ปี (สำนักงานกองการศึกษา อบจ.นนทบุรี พ.ศ.2557) ทำให้ทราบว่า ยอดนักเรียนลดลงปีละ 20% ถือว่าเป็นจำนวนไม่น้อยที่นักเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาบริเวณ ใกล้โรงเรียนนั้นมีจำนวนนักเรียนมาก แต่

ผู้ปกครองนำบุตรหลานย้ายไปเรียนนอกเขตพื้นที่บ้างไม่มาสมัครเรียนในโรงเรียนใกล้บ้านของตนเอง (อ้างแหล่งข้อมูลจากแบบสอบถามสัมภาษณ์ประชากรในเขตพื้นที่ ที่สำรวจผู้ปกครอง) ผู้อำนวยการ และคณะครูโรงเรียนสังกัด อบจ.ต้องการที่จะศึกษาถึงปัญหาอันส่งผลให้กลุ่มโรงเรียน อบจ.นนทบุรีทั้ง 34 โรงเรียน ว่างมีปัจจัยใดที่ทำให้เกิดสาเหตุทำให้ผลสอบ O-Net เป็นที่พอใจของกลุ่มโรงเรียน อบจ.นนทบุรี และปัญหาใดที่ทำให้ให้นักเรียนก่อนประถมศึกษาของ 34 โรงเรียน มียอดนักเรียนลดลง และอีกประการหนึ่งปัญหาใดที่ทำให้นักเรียนระดับก่อนประถมศึกษาที่มีจำนวนยอดการสมัครเรียนลดน้อยลง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี 2557)

ฝ่ายบริหารในกลุ่ม อบจ.นนทบุรี ทั้ง 34 โรงเรียน จึงได้ประชุมวางแผนว่าจะทำอะไรให้ผู้ปกครองนักเรียนตัดสินใจนำบุตรหลานเข้ามาเรียนในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จึงทำให้เห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาในสังกัด อบจ.นนทบุรี ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะเป็นเหตุผลที่จะทำให้ผู้ปกครองได้เลือกตัดสินใจจากจุดที่ดีหรือจุดเด่นของโรงเรียนซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะนำบุตรหลานเข้ามาเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบันการตัดสินใจเลือกโรงเรียนมีปัจจัยที่มากเกี่ยวข้องมากมาย เช่น ความศรัทธา ค่านิยม สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว ค่าใช้จ่าย การแข่งขันจัดการบริการ สภาพแวดล้อม ประสิทธิภาพของครู และการเดินทางของนักเรียน เป็นต้น นอกจากนี้การตัดสินใจของผู้ปกครองในด้านอื่นๆ อีกได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่ ด้านผู้สอน ด้านความสัมพันธ์ชุมชนในทัศนะและการรับรู้ของผู้ปกครองซึ่งเสี่ยงสะท้อนจากผู้ปกครองนักเรียนจะเป็นสิ่งสำคัญ

ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการที่การตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำมาผลจากการวิจัย มาเป็นแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการการศึกษาในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

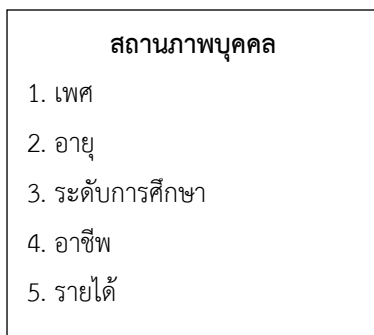
2. เพื่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง

3. เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

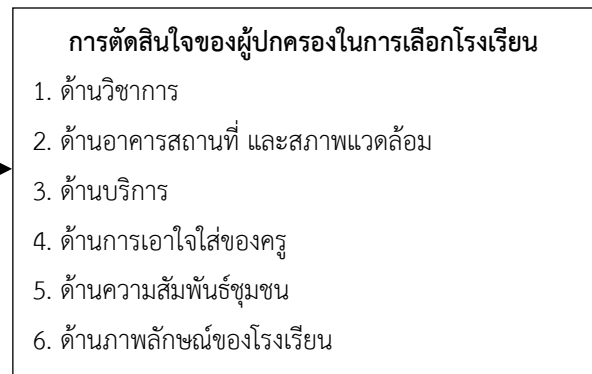
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและบูรณาการจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ดังนี้

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบความคิดเห็นในการตัดสินใจของผู้ปกครองซึ่งจะทำให้ผู้บริหารโรงเรียนสังกัด อบจ. นนทบุรี นำไปกำหนดนโยบายที่ใช้บริหารงาน และแนวทางการบริหารยุทธศาสตร์โรงเรียน

2. ผลการศึกษาวิจัยที่ได้เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานกองการศึกษา อบจ.นนทบุรี ในการวางแผนกลยุทธ์ของโรงเรียนสังกัด อบจ.นนทบุรี และให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.นนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัด อบจ.นนทบุรี มีทั้งหมด 34 โรงเรียน จำนวน 1,517 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ซึ่งใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 306 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามขนาดของโรงเรียน

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนเลือกเข้าศึกษาในสถานศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพภาพของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกสถานศึกษา ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ด้านบริการ ด้านความสัมพันธ์ชุมชน และ ด้านภาพลักษณ์ของสถานศึกษา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทางการส่งเสริมการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ที่นำมาวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาหามีค่า IOC รายข้อ 0.67-1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริหารและครูผู้สอนโรงเรียนที่ลักษณะของประชากรใกล้เคียงกันจำนวน 30 คนแล้ววิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์كرونบาคแอลฟา 0.80

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้ปกครองนักเรียน และได้ติดตามประสานงานได้ตามจำนวนที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพของผู้ปกครองวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้วยสถิติด้วยสถิติทดสอบค่าที (t-test independent)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียน

การตัดสินใจของผู้ปกครอง	\bar{X}	S.D.	แปลค่า	อันดับ
1. ด้านวิชาการ	4.37	0.51	มาก	2
2. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.35	0.50	มาก	4
3. ด้านบริการ	4.50	0.57	มากที่สุด	1
4. ด้านการเอาใจใส่ของครู	4.36	0.59	มาก	3
5. ด้านความสัมพันธ์ชุมชน	4.33	0.54	มาก	5
6. ด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียน	4.27	0.58	มาก	6
ภาพรวม	4.36	0.54	มาก	

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านวิชาการของโรงเรียน ผู้ปกครองนักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมและข้อย่อยที่อยู่ในระดับมาก คือ การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นักเรียนเรียนอย่างมีความสุขได้พัฒนาได้เต็มศักยภาพ และรองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ มีการจัดการเรียนการสอนที่สอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมแก่ผู้เรียน มีสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัยและเพียงพอ และมีการรายงานผลการเรียนของนักเรียนให้ผู้ปกครองทราบอยู่เสมอ

1.2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ปกครองนักเรียนมีการตัดสินใจในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สนามสำหรับเล่นกีฬา และ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1. การตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ด้านวิชาการ ด้านการเอาใจใส่ของครู ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์ชุมชน และด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียน รายละเอียดในตารางที่ 1

เครื่องเล่นที่ปลอดภัยเพื่อออกกำลังกาย รองลงมาโรงเรียนตั้งอยู่ในสถานที่ปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่มีสิ่งรบกวนต่างๆ มีห้องปฏิบัติการต่างๆ และห้องสนับสนุนอื่นๆ อย่างเพียงพอเหมาะสม เช่น ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ และมีห้องน้ำ ห้องส้วมที่สะอาดปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และมีจำนวนเพียงพอตามลำดับ

1.3 ด้านการเอาใจใส่ของครู พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ครูแต่งกายดีเหมาะสมกับอาชีพครู มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนลำดับรองลงมา ได้แก่ ครูมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ไพเราะ ครูปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้นักเรียน มี ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียนอยู่เสมอ เปิด

โอกาสให้นักเรียนได้เข้าพบอย่างสะดวก ครูมีจิตใจโอบอ้อมอารี เมตตาต่อนักเรียน ส่วนครูดูแลความปลอดภัยของนักเรียนเป็นอย่างดี นักเรียน สำหรับครูอุทิศเวลาให้กับนักเรียนอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.4 ด้านการบริการ ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้กับบุตรหลาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงเรียน มีมาตรการช่วยเหลือป้องกันอุบัติเหตุ จัดประกันภัยให้นักเรียนและสวัสดิการบริการนักเรียน

1.5 ด้านสัมพันธ์ชุมชน พบว่า ผู้ปกครองมีการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ โรงเรียนเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนในวันสำคัญต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา วันพระ ฯลฯ ส่วนลำดับรองลงมา โรงเรียนจัดทำเอกสาร วารสารแผ่นพับ สิ่งพิมพ์เผยแพร่กิจกรรมและการดำเนินการของสถานศึกษาเป็นระยะให้ผู้ปกครองและชุมชนได้ทราบ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองประจำปี เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของโรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการประเมิน และตรวจสอบการจัดการศึกษาของโรงเรียน และโรงเรียนจัดกิจกรรมเยี่ยมบ้านเด็กเพื่อให้ครูทราบความสัมพันธ์ในครอบครัวและเข้าใจพฤติกรรมของเด็กมากยิ่งขึ้น ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการปรึกษาเกี่ยวกับตัวนักเรียนอยู่เสมออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (ประชุมผู้ปกครอง) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.6 ด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียน พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจของการเลือกสถานศึกษาให้กับบุตรหลานในกลุ่มโรงเรียน อบจ.นนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ นักเรียนมีความรู้ความสามารถพิเศษ ที่โดดเด่นด้านงานอาชีพ เช่น ร้อยมาลัย บายศรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนลำดับรองลงมา โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของชุมชน โรงเรียนได้รับรางวัลต่างๆ เช่น การประกวดแข่งวิชาการ ฯลฯ นักเรียนที่จบการศึกษาสามารถเข้าเรียนต่อในสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงได้ ครูได้รับคัดเลือกเป็นครูดีเด่นหรือครูเกียรติยศ นักเรียนมีความรู้ความสามารถพิเศษ สร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และประดิษฐ์สิ่งประดิษฐ์ต่างๆได้ นักเรียนมีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นที่รู้จักและเข้าร่วมแข่งขัน ดนตรีไทย นาฏศิลป์

ดนตรีสากล นักเรียนมีความรู้ความสามารถพิเศษ เป็นที่รู้จักด้านกีฬา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผู้ปกครองที่มี อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจในการเลือกโรงเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับผู้ปกครองที่มี เพศ และรายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจในการเลือกโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องนี้พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายใน 3 ลำดับแรกของการเลือก ดังนี้

1. ความคิดเห็นผู้ปกครองเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้กับบุตรหลาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริการ อาจจะเนื่องจาก โรงเรียนมีมาตรการช่วยเหลือป้องกันอุบัติเหตุ จัดประกันภัยให้นักเรียนและสวัสดิการบริการนักเรียนส่วนลำดับมากที่สุดสอดคล้องกับประภาส ทิพย์สุข (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน วัดสระประดู่ จังหวัดปราจีนบุรี และตรงกับงานวิจัยของทองเต็ม เผ่าดี (2549) ที่ศึกษาโรงเรียนที่มีคุณสมบัติตามความปรารถนาของผู้ปกครอง

2. ด้านวิชาการของโรงเรียน ผู้ปกครองนักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมและข้อย่อยที่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นักเรียนเรียนอย่างมีความสุขได้พัฒนาได้เต็มศักยภาพ การสอนที่สอดคล้องคุณธรรมจริยธรรมแก่ผู้เรียน มีสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย และเพียงพอ สอดคล้องงานวิจัยของกับสุริยา เสียงเย็น (2551) ที่ศึกษาสภาพการบริหารวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานบุรีรัมย์เขต 2 และทองเต็ม เผ่าดี (2549) โรงเรียนที่มีคุณสมบัติตามความปรารถนาของผู้ปกครอง เพื่อให้โรงเรียนพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้

3. ด้านการเอาใจใส่ของครู พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ อาจจะ เป็นเพราะ ครูแต่งกายดีเหมาะสมกับอาชีพครู ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียนอยู่เสมอ ครูมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ไพเราะ ครูปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง

ที่ดีให้แก่ นักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยนา เฮง (2557) ที่ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนอนุบาลเอกชน สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานปทุมธานี เขต 2 ที่พบว่า การเอาใจใส่ของครู มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาให้บุตรหลาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เพื่อจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

1. ด้านวิชาการ โรงเรียนควรกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาเด็กทั้ง 4 ด้านคือด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญา มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นประสบการณ์ เช่น การศึกษานอกสถานที่ แหล่งเรียนรู้ภายในอื่นๆ เช่น ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องวิทยาศาสตร์ โรงเรียนควรจัดให้มี การจัดชุมนุมเสริมพิเศษ เช่นชุมนุมดนตรี ชุมนุมกีฬา ชุมนุมคณิตศาสตร์ ฯลฯ ให้นักเรียนได้เลือกเรียนอย่างหลากหลาย

2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โรงเรียนควรมีอาคารเรียน และอาคารประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพใช้การได้ดี มั่นคง ปลอดภัย ซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ โรงเรียนควรมีจำนวนห้องเรียนเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และควรช่วยกันดูแลความสะอาด ให้มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก บริเวณภายในโรงเรียนสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรจัดให้มีสวนร่มรื่นด้วยไม้ยืนต้น และไม้ประดับที่เหมาะสม

3. ด้านบริการ โรงเรียนควรให้บริการอาหารนม เครื่องดื่ม ที่สะอาดมีคุณภาพปริมาณที่เพียงพอ ควรระมัดระวังให้มีการจัดยานพาหนะรับส่งนักเรียนความปลอดภัยในการรับส่งนักเรียน และการจัดเวรครูดูแลความปลอดภัยนักเรียนทุกวันเพื่อความปลอดภัยของนักเรียน

4. ด้านการเอาใจใส่ของครู ครูควรมีจิตใจโอบอ้อมอารี เมตตาต่อนักเรียนเท่าเทียมกันทุกคน ครูควรดูแลความปลอดภัยของนักเรียนเป็นอย่างดี และครูควรอุทิศเวลาให้กับนักเรียนอยู่เสมอ

5. ด้านความสัมพันธ์ชุมชน ครูควรให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน การเยี่ยมบ้านเด็ก ครูควรทราบปัญหาของนักเรียน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวและเข้าใจพฤติกรรมของเด็กมากยิ่งขึ้น

6. ด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียน โรงเรียนควรส่งเสริมให้ความรู้ความสามารถพิเศษ เป็นที่รู้จัก และเข้าร่วมแข่งขัน ดนตรีไทย นาฏศิลป์ ดนตรีสากล โรงเรียนควรส่งเสริมความสามารถพิเศษ ให้เป็นที่รู้จักด้านกีฬา และโรงเรียนควรส่งเสริมให้ความรู้ความสามารถพิเศษ ให้กับนักเรียนเพื่อสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และประดิษฐ์สิ่งประดิษฐ์ต่างๆ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ให้กับโรงเรียน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาให้กับบุตรหลานของโรงเรียนใน สังกัด อบจ.นนทบุรี เพื่อจะได้นำมาพัฒนาแนวทางให้กับนักเรียนมากขึ้น

2. ควรจะมีการการศึกษาวิจัยในโรงเรียน สังกัด สพฐ. โรงเรียนในสังกัดเทศบาล หรือระดับโรงเรียนอาชีวศึกษา สำหรับสถานศึกษาที่มียอดนักเรียนเข้าเรียนน้อยจะได้เป็นแนวทางต่อไป

3. ควรจะมีการศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาให้กับบุตรหลานของโรงเรียนใน สังกัด อบจ.นนทบุรี โดยการทำ Focus group โดยเชิญผู้บริหารหรือผู้ทรงคุณวุฒิมาวางแนวทางในการส่งเสริมการตัดสินใจของผู้ปกครองต่อไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร : เดอะบู๊คส์ จำกัด.
- ประภาส ทิพย์สุข. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน วัดสระประดู่ จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์.

- ทองเต็ม เผ่าดี. (2549). **คุณสมบัติโรงเรียนตามความปรารถนาของผู้ปกครอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นิภา เสง. (2555). **ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนอนุบาลเอกชน สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานปทุมธานี เขต 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นิติธร ปีลวาสน์. (online). **ความคาดหวังของผู้ปกครองเมื่อส่งลูกเข้าโรงเรียนอนุบาล**. สืบค้นวันที่ 1 ธันวาคม 2557, จาก <http://taamkru.com/th/ความคาดหวังของผู้ปกครองเมื่อส่งลูกเข้าโรงเรียนอนุบาล>.
- รมณีย์ ศศิโสภาส. (2553). **การศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนอนุบาลในโรงเรียนรัฐบาลกับเอกชน เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์. (2557). **ศึกษายุทธศาสตร์การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน**. วารสารมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี.
- สรินญา ชัยนุรัตน์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา**. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- สุรียา เสียงเย็น (2551). **สภาพการบริหารวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานบุรีรัมย์ เขต 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชา การบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี. (online). **ข้อมูลสารสนเทศของจังหวัดนนทบุรี**. สืบค้นวันที่ 1 ธันวาคม 2557, nont-pro.go.th/public/journal/data/list/menu/

การบริหารการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ภาวินี สกลวรรค์*
รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุม สายใจ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการบริหารงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ 2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน และ 3. เพื่อเสนอแนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ครูผู้สอนและผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 260 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เฉลี่ยรวมทุกข้อ 0.97 มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา พบว่า มีการปฏิบัติในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโรงเรียนสังกัดสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พบความแตกต่างในด้านความคิดเห็น แต่เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานการประกันคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า ควรให้ครูมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานแต่ละด้าน ควรกำหนดนโยบายที่ครูและนักเรียนสามารถทำได้จริง ควรเน้นพัฒนาที่ตัวเด็กมากกว่า เน้นที่เอกสาร ควรทำข้อมูลให้ง่ายต่อการเข้าใจและปฏิบัติได้จริงและครอบคลุมงานทั้ง 4 ด้าน ควรจัดทำแผนที่เป็นรูปธรรมที่สามารถนำมาใช้ได้จริง ควรตรวจสอบเชิงประจักษ์มากกว่าเชิงปริมาณ และมีการพัฒนาทั้งตัวครู ผู้บริหารและนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การประเมินคุณภาพภายใน มาตรฐานการศึกษา

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Abstract

This research aimed to study the management of Internal Quality Assurance for elementary school under Provincial Administrative Office of Nonthaburi. The purpose of this research as following: 1) To study the management of Internal Quality Assurance for elementary school under Provincial Administrative Office of Nonthaburi. 2) To compare the administration of Internal Quality Assurance within education schools under Provincial Administrative Office of Nonthaburi tested by gender status, age level, education and work experience. The sample consisted of school administrators. Samples of this research was used 260 people to answers the questionnaire about the five-rating scales of Likert and the result of IOC was 0.97 average includes all the confidence. The reliability of the questionnaire was .75 analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test and One-way ANOVA at the level of statistical significance .05 and the average difference test LSD.

The results of this research were:

1) Management of Internal Quality Assurance for elementary school under Provincial Administrative Office of Nonthaburi in all aspects.

2) Considering the status of the respondents found that no gender differences. However, by age, position, work experience were found that the overall different significant at the 0.05 level.

3) Recommendations to guide the development, administration, internal quality assurance elementary schools under the Provincial Administrative Office of Nonthaburi that should give teachers a better understanding of the management of each side. Set policies that teachers and students can actually do. The development should focus more on the children. The document highlights Information should be made simple to understand and practice and covering all four sides should prepare a solid plan that can be implemented practically.

Keywords: Management, Internal Quality Assurance, Elementary school

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆของทั่วทุกมุมโลกอย่างรวดเร็ว แต่ละประเทศจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะการจัดเพื่อให้เกิดคุณภาพของคน การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคน ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้รู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543: 1) การพัฒนาคนให้มีคุณภาพได้ต้องอาศัยการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนา การศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองและวางรากฐานของชีวิต พัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข ซึ่งจะเป็นพลังในการพัฒนาประเทศให้ยั่งยืนได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี สำหรับระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วย ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ซึ่งได้หลอมรวมการประกันคุณภาพระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการประกันคุณภาพภายนอกไว้ในฉบับเดียวกัน เพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงสอดรับกัน ทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก นอกจากนี้ภาครัฐยังให้ความสำคัญกับการสร้างองค์ความรู้ และการสร้างกระบวนการศึกษาในทศวรรษที่สอง ไปสู่การปฏิบัติ ให้เกิดผลอย่างจริงจัง

โดยบริหารการขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาอย่างเป็นองค์รวมที่มีคนเป็นศูนย์กลาง และใช้การศึกษาเป็นธงนำในการขับเคลื่อนพัฒนาทุกด้าน

จากผลการประเมินคุณภาพของสมศ.พบว่า การจัดการศึกษาของไทยกำลังเผชิญปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ คุณภาพการศึกษา ซึ่งทำให้หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการกระตุ้นให้เกิดการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีการกำหนดเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ใน หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2554) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา สมศ. และผลการวิเคราะห์การทดสอบทางการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับชาติ สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานให้เป็นไปในแนวเดียวกัน จำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการบริหารการพัฒนาประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 8 ประการ ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ การดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา จัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี นำไปใช้ส่งเสริม

และพัฒนางานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน
ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

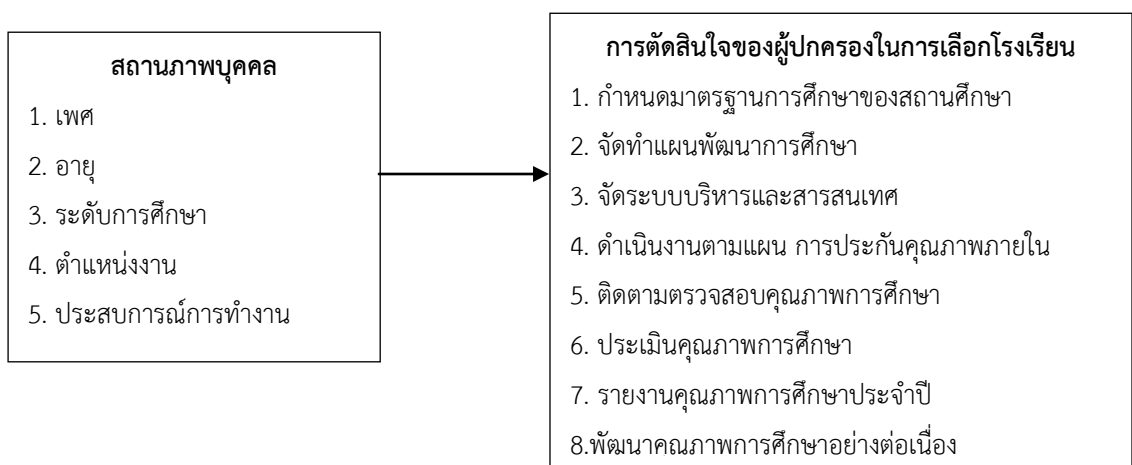
1. เพื่อศึกษาการบริหารงานการประกัน
คุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานการประกัน

คุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีจำนวนแกตามเพศ อายุ
ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการประกัน
คุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและบูรณาการจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูผู้สอน
และผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จำนวน 798 คน กำหนด
ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครจซี่และมอร์แกน
(ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และคณะ, 2547: 264) ได้ขนาด
กลุ่มตัวอย่าง 260 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น
(Stratified Random Sampling) จากผู้บริหาร
โรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนนทบุรี

เครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ
ประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ
รายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหาร
การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 8 ด้าน เป็น
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกัน
คุณภาพภายใน เป็นแบบปลายเปิด

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี
จากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตาม
วัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ เนื้อหาและสำนวน
ภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามและนำมาปรับปรุง

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ คือการ
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยนำ
แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงของคำถามกับ
นิยามศัพท์ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้อง

ของข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์การวิจัย เทียบกับเกณฑ์ในการวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC เท่ากับ 0.97

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้บริหารและครูผู้สอนโรงเรียนที่ลักษณะของประชากรใกล้เคียงกัน 30 คน นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หา

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ได้ 0.75

6. จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับประถมศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

การบริหารงานประกันคุณภาพ	ระดับการปฏิบัติงาน			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1 ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา	4.28	0.48	มาก	4
2 ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา	4.22	0.49	มาก	8
3 ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ	4.25	0.48	มาก	5
4 ด้านดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษา	4.31	0.50	มาก	2
5 ด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา	4.23	0.54	มาก	7
6 ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา	4.28	0.46	มาก	3
7 ด้านการรายงานคุณภาพประจำปี	4.32	0.47	มาก	1
8 ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.23	0.47	มาก	6
รวม	4.27	0.48	มาก	

ผลการวิเคราะห์

การบริหารงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับประถมศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.48) และทุกด้านมีการบริหารอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้

ด้านการรายงานคุณภาพประจำปี ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษา ด้านการประเมินประกันคุณภาพภายในมาตรฐานการเรียนของสถานศึกษาด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ด้านติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ด้านมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ด้านการพัฒนาการจัดด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาประจำปี และด้านการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา รายละเอียดแต่ละด้านทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานศึกษากำหนดมาตรฐาน

การศึกษาของสถานศึกษาที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการกำหนดและปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.2 ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีระดับการปฏิบัติมากที่สุดคือ การจัดทำแผนมาตรฐานการศึกษาระดับสถานศึกษาที่ครอบคลุมเป้าหมาย กลุ่มสาระการเรียนรู้ สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และหน่วยงาน รองลงมาคือ การปรับปรุงมาตรฐานของโรงเรียนสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและต้นสังกัด กำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจเป้าหมายและสภาพความสำเร็จของการพัฒนาไว้อย่างต่อเนื่อง ชัดเจนและเป็นรูปธรรม การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ และการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่บุคลากรของสถานศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน

1.3 ด้านจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
การปฏิบัติในระดับมาก ($\bar{x}=4.25$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คือ การจัดโครงสร้างการบริหารงานที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพภายใน รองลงมาในระดับการปฏิบัติ การแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน การประสานสัมพันธ์ สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน การกำกับดูแล ติดตามการประเมินผลเพื่อเอื้อต่อการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน และระดับการปฏิบัติน้อยที่สุดได้แก่ ส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง และจัดเตรียมระบบสารสนเทศทางการศึกษาทุกระดับเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามลำดับ

1.4 ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา การปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.31$, S.D. = 0.50) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แผนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีตามแนวทางของแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษา รองลงมาเป็นการรายงานผลแผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติงานประจำปี การส่งเสริมให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ การมอบหมายงาน/โครงการให้บุคลากร นำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน เหมาะสม และระดับน้อยที่สุดได้แก่การกำหนดระบบการกำกับติดตามการประเมินผลการประเมินคุณภาพภายในเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.5 ด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา การปฏิบัติในภาพรวมและทุกข้อในระดับมาก ($\bar{x}=4.23$, S.D. = 0.54) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตนเองเพื่อทำหน้าที่ดูแลติดตาม ตรวจสอบการประเมินภายในสถานศึกษาอย่างเหมาะสม ทั้งยังได้ตรวจสอบ ทบทวน คุณภาพภายในสถานศึกษาทุกปี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานศึกษาสนับสนุนให้ครู คุรุปกครองและผู้แทนชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ปัญหาสำคัญที่พบคือ มีการนำผลตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษามาใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงยังมีค่อนข้างน้อยและไม่เป็นระบบ ทั้งยังขาดการจัดระบบการนิเทศและตรวจสอบจากผู้ปกครอง ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาในด้านต่างๆ

1.6 ด้านการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการเรียนรู้ของสถานศึกษา พบว่า การปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x}=4.28$, S.D. = 0.46) เรียงลำดับคือ การกำหนดมาตรฐานการศึกษาโดยสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและมาตรฐานการศึกษาของต้นสังกัด ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ ครอบคลุมด้านตามผลการเรียน

1.7 ด้านการทำรายงานประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี มีการปฏิบัติในระดับมาก ($\bar{x}=4.32$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ข้อที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุดคือ การจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีต่อคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละโรงเรียนจะต้องจัดทำรายงานต่อต้นสังกัด รองลงมาเป็นการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ครอบคลุมทุกมาตรฐานการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี การสรุปและจัดทำรายงานประจำปีที่สะท้อนคุณภาพผู้เรียนและผลสำเร็จของการบริหารจัดการ การศึกษาตามรูปแบบการประกันคุณภาพที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด มีการวิเคราะห์ผลการประเมินภายในและประจำปีต่อคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดทำ และเผยแพร่รายงานประจำปีต่อสาธารณชนหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับ

1.8 ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.32$, S.D.=0.47) เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ มีการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้กับครูและบุคลากรในสถานศึกษา โดยการจัดให้มีการอบรม พัฒนาการเรียนการสอนให้แก่ครู รองลงมาในการปฏิบัติคือ การส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านการเรียนการสอน ปัญหาที่พบ การจัดทรัพยากรสนับสนุนไม่ตรงกับความต้องการในการเรียนการสอน และครูผู้สอนไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้สื่อเทคโนโลยี เพียงพอ นำผลการประเมินตนเอง และผลการประเมินจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโรงเรียนสังกัดสังกัดองค์กรการบริหารส่วนจังหวัดนันทบุรี ตามสถานภาพของผู้ตอบ

แบบสอบถาม พบว่า เพศ ไม่พบความแตกต่าง แต่เมื่อจำแนกตามอายุ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานการประกันคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับประถมศึกษาของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า ควรให้ครูมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานแต่ละด้าน ควรกำหนดนโยบายที่ครูและนักเรียนสามารถทำได้จริง ควรเน้นพัฒนาที่ตัวเด็กมากกว่า เน้นที่เอกสาร ควรทำข้อมูลง่าย ต่อการเข้าใจและปฏิบัติได้จริงและครอบคลุมงานทั้ง 4 ด้าน ควรจัดทำแผนที่เป็นรูปธรรมที่สามารถนำมาใช้ได้จริง ควรตรวจสอบเชิงประจักษ์มากกว่าเชิงปริมาณ ควรรายงานตามความเป็นจริง และมีการพัฒนาทั้งตัวครู ผู้บริหารและนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง การพัฒนางานบริหารการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับประถมศึกษาตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน 8 ด้าน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1 ด้านการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการเรียนของสถานศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด พบว่า มีการปฏิบัติในระดับมากทุกข้อ โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดมาตรฐานการศึกษาโดยสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและมาตรฐานการศึกษาของต้นสังกัด ใน การประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ ครอบคลุมด้านตามผลการเรียน ปัญหาสำคัญที่พบคือ การประเมินคุณภาพการศึกษายังไม่สามารถสะท้อนความสามารถของนักเรียนได้อย่างแท้จริง เป็นผลให้การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และแปลผลข้อมูลไม่ชัดเจน นอกจากนี้ยังขาดรูปแบบการประเมินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ แม้กระทั่งการประเมินคุณลักษณะของนักเรียน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลโดยจำแนกตามมาตรฐานและบ่งชี้อย่างถูกต้องเหมาะสม ปัญหาสำคัญที่พบคือ การประเมินคุณภาพการศึกษายังไม่สามารถสะท้อนความสามารถของ

นักเรียนได้อย่างแท้จริง เป็นผลให้การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และแปลผลข้อมูลไม่ชัดเจน นอกจากนี้ยังขาดรูปแบบการประเมินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละกลุ่มสาระ แม้กระทั่งการประเมินคุณลักษณะของนักเรียน แนวทางแก้ปัญหาคือ บุคคลากรที่เกี่ยวข้องควรจัดประชุมเพื่อกำหนดรูปแบบและเกณฑ์การประเมินให้เหมาะสมตามสภาพจริง มีความหลากหลาย ทั้งนี้อาจจัดให้ผู้ประเมินแนะนำติดตามอย่างต่อเนื่อง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แปลผลเป็นระยะตามมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบหรือคณะผู้ประเมินให้ครอบคลุมทุกมาตรฐาน เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษาและทบทวนรูปแบบ วิธีการประเมินหรือวิเคราะห์ข้อมูลให้เหมาะสมหรือสอดคล้องตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การมีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการศึกษา จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างมีระบบ การส่งเสริมการสร้างเครื่องมือในการวัดผล และประเมินผลที่มีคุณภาพ

2. ด้านการทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ระดับการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีระดับการปฏิบัติมากที่สุดคือ รายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี ต่อคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละโรงเรียนจะต้องจัดทำรายงานต่อต้นสังกัด ร่องลงมาเป็นการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศครอบคลุมทุกมาตรฐานการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี การสรุปและจัดทำรายงานประจำปีที่สะท้อนคุณภาพผู้เรียนและผลสำเร็จของการบริหารจัดการศึกษาตามรูปแบบการประกันคุณภาพที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด มีการวิเคราะห์ผลการประเมินภายในและประจำปีต่อคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดทำและเผยแพร่รายงานประจำปีต่อสาธารณชนหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

3. ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา การปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ระดับการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือแผนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีตามแนวทางของแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษา ร่องลงมาเป็นการรายงานผล แผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติงานประจำปี การส่งเสริมให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ

การประจำป้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ การมอบหมายงาน/โครงการให้บุคลากร นำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน เหมาะสม ควรจัดให้มีการอบรมการจัดทำแผนการพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องและตรงตามเป้าหมายที่กำหนด เน้นการพัฒนาที่ตัวเด็กมากกว่าเอกสาร

4. ด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานศึกษากำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างชัดเจน ซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาวิจัย ในด้านการพัฒนามาตรฐานระดับสถานศึกษา (พัชรินทร์ โตะบุรินทร์, 2548) พบว่าสถานศึกษาส่วนใหญ่มีการดำเนินการในสภาพการพัฒนาเต็มศักยภาพ โดยจะดำเนินการพัฒนาปรับตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาระดับชาติ ซึ่งจะมีการกำหนดให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาและชุมชนจะเห็นได้ว่า สถานศึกษาได้ให้ความสำคัญในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของภารกิจประกันคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาต้องดำเนินการ เนื่องจากมาตรฐานการศึกษามีความสำคัญและจำเป็นมากสำหรับการจัดการศึกษา เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพการศึกษาหรือสภาพที่ต้องการให้เกิด ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาชาติ มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับเอกลักษณ์ของสถานศึกษา สถานชุมชน ศักยภาพของสถานศึกษา และครอบคลุมสาระการเรียนรู้ตามศักยภาพของผู้เรียนและท้องถิ่น (สำนักวิชาการมาตรฐานการศึกษา, 2549) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า สถานศึกษามีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดยสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของสถานศึกษาและจัดทำมาตรฐานการศึกษาให้เหมาะสมตามศักยภาพการดำเนินงานให้มีความคล่องตัวเนื่องด้วยเป็นโรงเรียนในฝัน ซึ่งถือเป็นโรงเรียนต้นแบบของบูรณาการปฏิรูปการศึกษา ทั้งการบริหารจัดการและการให้ประชาคมมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษา อันจะสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของพระราชบัญญัติการศึกษาของผู้เรียนสถานศึกษาและท้องถิ่น ซึ่งมีการปฏิบัติในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการกำหนด และปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาของ

สถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษาเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพภายในส่วนร่วมในการกำหนดและปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง (สำนักวิชาการมาตรฐานการศึกษา, 2549) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีการปฏิบัติในระดับมากแต่ในคำถามปลายเปิดมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ราย ให้ความเห็นว่า การมีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการศึกษา ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยขาดการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่า อาจเป็นผลเนื่องมาจากพิจารณาคำถามของผู้ตอบที่มองในประเด็นจำนวนของการมีส่วนร่วมที่ไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยที่คำถามระบุในแง่ของระยะเวลาความต่อเนื่อง

5. ด้านจัดระบบบริหารและสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับประถมศึกษา พบว่ามีระดับในการปฏิบัติภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก การจัดโครงสร้างการบริหารงานที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพภายใน รองลงมาในระดับการปฏิบัติการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน การประสานสัมพันธ์สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน การกำกับดูแล ติดตามการประเมินผลเพื่อเอื้อต่อการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน และระดับการปฏิบัติ น้อยที่สุดได้แก่ ส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง และจัดเตรียมระบบสารสนเทศทางการศึกษาทุกระดับเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามลำดับ

6. ด้านการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา มีการปฏิบัติในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตนเองเพื่อทำหน้าที่ดูแลติดตาม ตรวจสอบการประเมินภายในสถานศึกษาอย่างเหมาะสม ทั้งยังได้ตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพภายในสถานศึกษาทุกปี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานศึกษาสนับสนุนให้ครู ผู้ปกครองและผู้แทนชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ปัญหาสำคัญที่พบคือ มีการนำผลตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงยังมีค่อนข้างน้อยและไม่เป็นระบบ ทั้งยังขาดการจัดระบบการนิเทศและตรวจสอบจากผู้ปกครอง ชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาในด้านต่างๆ แนวทางแก้ไข

ปัญหา คือ สถานศึกษาควรจัดระบบการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบมีความ ต่อเนื่อง และสามารถประเมินผลได้ เพื่อนำผลมาใช้ พัฒนางานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักวิชาการมาตรฐานการศึกษา, 2549) อีกทั้งควร ส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ปกครอง ตัวแทนใน ชุมชนมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งอาจมีการกำหนด ปฏิทินในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ตามความเหมาะสมทั้งเวลา รูปแบบการติดตาม ตรวจสอบ ซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นปัจจุบัน

7. ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย มีการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ให้กับครูและบุคลากรในสถานศึกษา โดย การจัดทำให้มีการอบรม พัฒนาการเรียนการสอนให้แก่ครู รองลงมาในการปฏิบัติคือ การส่งเสริมสนับสนุน ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการเรียน การสอน ปัญหาที่พบการจัดทรัพยากรสนับสนุนไม่ตรงกับ ความต้องการในการเรียนการสอน และครูผู้สอนไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้สื่อเทคโนโลยีเพียงพอ นำผล การประเมินตนเอง และผลการประเมินจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการ พัฒนาการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ การส่งเสริม การมีส่วนร่วมพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์การแห่งการ เรียนรู้ และมีการเผยแพร่ผลการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดการ พัฒนา ปัญหาที่พบ ครูและบุคลากรมีการเผยแพร่ผล การพัฒนาค่อนข้างน้อย และครูยังขาดความมั่นใจ และเทคนิคในการสอนนักเรียน แนวทางแก้ไข ควรให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเผยแพร่เทคนิคความรู้ ต่างๆ เพื่อนำไปสู่มาตรฐานแนวทางเดียวกัน

8. ด้านการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการ ศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาใน รายละเอียดพบว่า มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ การจัดทำแผนมาตรฐานการศึกษาระดับสถานศึกษาที่ ครอบคลุมเป้าหมาย กลุ่มสาระการเรียนรู้ สอดคล้องกับ ความต้องการของชุมชน และหน่วยงาน รองลงมาคือ การปรับปรุงมาตรฐานของโรงเรียนสอดคล้องกับบริบท ของโรงเรียน มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและต้น สังกัด กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจเป้าหมายและสภาพ

ความสำเร็จของการพัฒนาไว้อย่างต่อเนื่อง ชัดเจนและ เป็นรูปธรรม การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ และการกำหนด บทบาทหน้าที่ให้แก่บุคลากรของสถานศึกษาทุกคนมี ส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1. ควรให้มีการสนับสนุนในงานประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาทุกรูปแบบ

2. ควรจัดการฝึกอบรมให้ครูและบุคลากร ทางการศึกษาทุกคนในสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักในความสำคัญของการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3. ควรปฏิบัติงานประกันคุณภาพด้วยความ จริงใจ มีลักษณะเปิด เพื่อแสวงหาความร่วมมือจาก บุคลากรทุกหน่วยงาน

4. สถานศึกษาควรกำหนดนโยบายที่เป็น รูปธรรมที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการเรียน การสอนได้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของ ชุมชน โดยครูควรมีส่วนเกี่ยวข้องและมีความรู้ความ เข้าใจ การร่วมกิจกรรมกับสาธารณชน มีการกำหนด แผนปฏิบัติการต่างๆ เป็นมาตรฐาน เพื่อให้เป็นไปใน แนวเดียวกันทุกโรงเรียนในเขตพื้นที่

5. ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญทางด้านการ ประกันคุณภาพ มาประจำทุกโรงเรียน ครูจะได้ทำ การสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ควรจัดให้มีการอบรมการจัดทำแผนการ พัฒนา เพื่อให้สอดคล้องและตรงตามเป้าหมายที่กำหนด เน้นการพัฒนาที่ตัวเด็กมากกว่าเอกสาร

7. ผู้บริหารควรพิจารณาศักยภาพของครูแต่ละด้าน แล้วมอบหมายให้ทำงานที่เหมาะสม โดยมอง ภาพรวม ความพร้อมเพียงกัน โดยไม่เห็นแก่พวกพ้อง ตนเองเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะเพื่อการทบทวนครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเรื่อง การรับรู้ และการมีส่วนร่วม ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของ ครู บุคลากร ทางการศึกษา ผู้ปกครอง และนักเรียน ทั้งภาคีรัฐบาล และเอกชน

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร : เดอะบุ๊กส์ จำกัด.
- กุสุมา วิเศษ. (2548). การศึกษาปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ปราโมทย์ เอื้ออารีย์. (2550). การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาระบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร.
- พัชรินทร์ ไต่บุรินทร์. (2548). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : เจริญดีการพิมพ์
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2549). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.
กรุงเทพมหานคร : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2554). รวมกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ
หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด.
- _____ . (2549 ก). มาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้เพื่อประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน
รอบที่สอง . กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1. (2550). ขอบข่ายและแผนปฏิบัติงานการนิเทศ ติดตามการประกัน
คุณภาพภายในสถานศึกษา : กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพทางการศึกษา.
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1.
- สำนักวิชาการมาตรฐานการศึกษา. (2549). รายงานการวิเคราะห์ผลการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น: ประสานและพัฒนารจัดการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ครูสภา
ลาดพร้าว.
- Patricia, Broadfool. (1994). Approach to Quality Assurance and Control in Other Country. Paper
Present at the Annual Meeting Of the American Education.
- Steers, Richard, M. (1977). Organization Effectiveness: A Behavioral View. Santa Monica. California
: Good Year Publishing Company Inc.

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

สายยนต์ ทองทา*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมพร ปัญญา**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และอายุราชการในงานสอบสวน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำนวน 130 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ผลการวิจัยพบว่า

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับการเปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งและอายุราชการในงานสอบสวน พบว่าสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุราชการในงานสอบสวน สมรรถนะที่พึงประสงค์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับเงินเดือนที่ต่างกัน พบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : สมรรถนะ พนักงานสอบสวน ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Abstract

This research aimed to study and compare the required ability of the inquiry official of Nonthaburi Gendarmerie. The factors were classified by personal status, education, salary, rank, and working years in the department. The subjects of this study were 130 inquiry officers of Nonthaburi Gendarmerie. The data were analyzed for frequency, means, and standard deviations. t-test, One-way ANOVA, and Scheffé' test were used for comparing means analyses.

The findings were as follows: The ability of the inquiry official of Nonthaburi Gendarmerie in all aspects is at high level. The comparison of mean scores classified by personal status, education, salary, rank, and working years reveals that there was no significant different except for salary which show a significant difference at .05. Additional, the analysis in each aspect indicated that there are significant differences at .05 in the persistence to achieve the goal and the experience in the job, whereas other aspects show no significant difference.

Keywords: Ability, Inquiry official, Nonthaburi Gendarmerie

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีภาระหน้าที่หลักในการ “รักษากฎหมายและบริการรับใช้ประชาชน” เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ สังคมและประชาชนทุกๆ คนให้อยู่ร่วมกันด้วยความผาสุก โดยมีหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบหน้าที่ดังกล่าว คือสถานีตำรวจหรือโรงพัก ทั้งนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีแนวทางจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการและการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งจากภายในและ ภายนอกองค์กรเห็นว่า นโยบายการบริหารราชการ ในปีงบประมาณ 2556 ยังเป็นนโยบายที่มีความเหมาะสม แต่จำเป็นต้องกำหนดนโยบายเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งการกำหนดนโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปี งบประมาณ 2557 เป็นนโยบายทั่วไปและนโยบายเน้นหนักในเรื่องที่สำคัญและให้เกิดความต่อเนื่อง เพื่อให้บังเกิดผลการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

การที่พนักงานสอบสวนจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพียงใดนั้น สมรรถนะ เป็นสิ่งที่ถือว่ามีสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรพนักงานสอบสวนและองค์กรอย่างมาก เป็นที่น่าสังเกตว่าพนักงานสอบสวนนั้นไม่ได้มีการกำหนดสมรรถนะอย่างชัดเจน ผู้วิจัยในฐานะพนักงานสอบสวน เห็นความสำคัญและมีความสนใจต้องการศึกษาถึงสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายหลักการ องค์ประกอบ การวัดสมรรถนะขององค์การหน่วยงาน สมรรถนะของข้าราชการพลเรือนทฤษฎีและได้นำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบการวัดสมรรถนะของพนักงานสอบสวน โดยใช้แนวทางของสมรรถนะหลักข้าราชการพลเรือน เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลักของข้าราชการ 5 ประการ แบ่งออกเป็น 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. การบริการที่ดี 3. การสั่งสมความ

เชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4. จริยธรรม 5. ความร่วมแรงร่วมใจ

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี โดยเลือกศึกษาข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีเป็นกลุ่มเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งและอายุราชการในงานสอบสวน

สมมติฐานการวิจัย

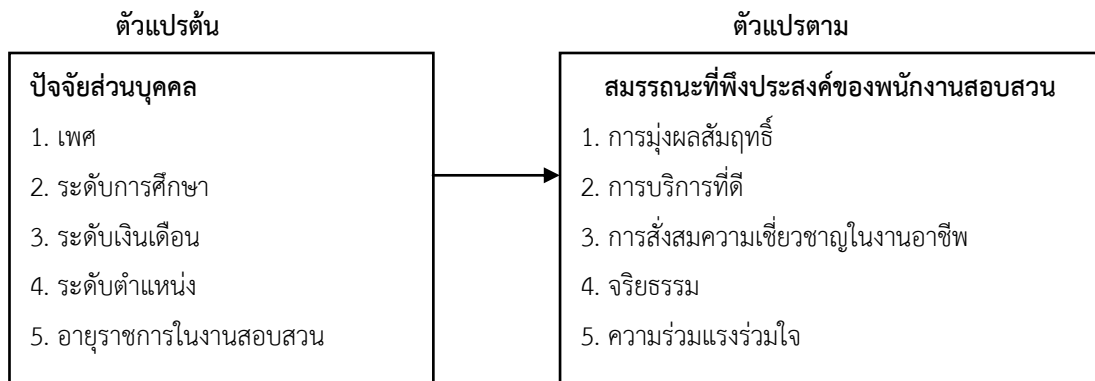
สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวนที่ต่างกันจะมีสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ทราบถึงแนวทางในการเพิ่มสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน และทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการปฏิบัติงานในการประสานงานระหว่างพนักงานสอบสวนกับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานสายงานอื่นๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการรวบรวมแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำมาปรับเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน: กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำนวน 130 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาความคิดเห็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน อยู่ในกรอบของสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อ สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆและข้อเสนอแนะเป็นคำถามแบบปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี พบว่าระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน โดยรวม (\bar{x} = 4.25) และรายด้านทุกด้าน (\bar{x} = 4.18 - 4.40) อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน ด้านการมุ่ง

ผลสัมฤทธิ์โดยภาพรวม (\bar{x} = 4.25) และรายข้อทุกข้อ (\bar{x} = 4.32-4.10) อยู่ในระดับมาก รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ได้แก่ มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร และตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบในงาน (\bar{x} = 4.32) และค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด คือ ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น เร็วขึ้น (\bar{x} = 4.10)

1.2 ด้านการบริการที่ดี พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนด้านการบริการที่ดี โดยภาพรวม (\bar{x} = 4.19) และรายข้อทุกข้อ (\bar{x} = 4.25-4.13) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ (\bar{x} = 4.25) และค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด คือ ทำการสอบสวนรวดเร็วตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายคดี (\bar{x} = 4.13)

1.3 ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยภาพรวม (\bar{x} = 4.13) และรายข้อทุกข้อ (\bar{x} = 4.29-4.12) อยู่ในระดับมาก โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในวิธีการเก็บและรวบรวมวัตถุดิบที่เกิดเหตุเบื้องต้นรวมถึงหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ (\bar{x} = 4.29) และค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด ได้แก่ มีความรู้ความสามารถในการสอบสวน การรวบรวมพยานหลักฐาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริง (\bar{x} = 4.12)

1.4 ด้านจริยธรรม พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนด้านจริยธรรม โดยภาพรวม (\bar{x} = 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ (\bar{x} = 4.38 - 4.28) และค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด (\bar{x} = 3.98) อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ใช่หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง/หน้าที่ของตน แสวงหาประโยชน์หรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ/ใช้ดุลพินิจให้เสียความเที่ยงธรรมและยุติธรรม

1.5 ด้านความร่วมมือร่วมใจ พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน ด้านความร่วมมือร่วมใจ โดยภาพรวม (\bar{x} = 4.41) และรายข้อทุกข้อ (\bar{x} = 4.55- 4.31) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ รายที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ได้แก่ สามารถขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ (\bar{x} = 4.55) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนได้เป็นอย่างดี (\bar{x} = 4.31)

2. การเปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และอายุราชการในงานสอบสวน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและอายุราชการในงานสอบสวน พนักงานสอบสวนมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลระดับเงินเดือน พนักงานสอบสวนมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังนี้

2.1 เปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 เปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 เปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือน พบว่าโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.4 เปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับอายุราชการในงานสอบสวน พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีระดับอายุราชการในงานสอบสวนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ อุปนิสัย ตลอดจนบุคลิกลักษณะเฉพาะที่สำคัญของพนักงานสอบสวน สามารถแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการสอบสวน สามารถแก้ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ในงานด้านการสอบสวน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมมือร่วมใจ ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผลการวิจัยได้ระดับสมรรถนะของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี มีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดี หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง อีกทั้งการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับข้อชวาล สุขสมจิตร (2549) ที่กล่าวว่าความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนและความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่เป็นอยู่ ซึ่งอาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งของพนักงานสอบสวนเพื่อจะได้ข้อเท็จจริง ในการนำไปพิสูจน์การกระทำผิดหรือความบริสุทธิ์

2) ด้านการบริการที่ดี ผลการวิจัยได้ระดับสมรรถนะของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี มีความตั้งใจ มีความพยายามในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้อง ชาตรี คงรอด (2548) ที่กล่าวว่าพนักงานสอบสวนมีความตั้งใจ และพยายามปฏิบัติหน้าที่จนเป็นที่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

3) ด้านสังคมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ผลการวิจัยได้ระดับสมรรถนะของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี มีความกระตือรือร้น สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานราชการ ด้านการสอบสวน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รู้จักประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับ แสง อธิระสวัสดิ์ (2530) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานสอบสวนจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ (1) มีความรู้หลักจิตวิทยา ที่สามารถอ่านจิตใจผู้ถูกสอบสวนและสามารถทำตนเป็นนักแสดงหรือเป็นนักธุรกิจได้ (2) มีความรู้ทั่วไปอย่างกว้างขวาง เพราะต้องสอบสวนคดีไม่จำกัดประเภท และต้องขยันศึกษาหาความรู้ในเรื่องทั่วไปเพิ่มเติมอยู่เสมอและในระหว่างการฝึกอบรม เช่นหลักสูตรการฝึกหัดปฏิบัติงานสอบสวน (3) มีเขาหัวเหวฬรึบ มีการวิเคราะห์หาสาเหตุ

ของปัญหาอย่างชาญฉลาด (4) มีความพากเพียรพยายาม มีความมานะบากบั่นในการสอบสวนเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง (5) มีความสามารถในการสังเกต และการอ่านกิริยาท่าทางของผู้ถูกสอบสวนและสามารถเข้าใจความหมายของกิริยาท่าทางนั้น ๆ เพื่อจะได้เลือกใช้กลวิธีในการสอบสวน ได้อย่างถูกต้อง

4) ด้านจริยธรรม ผลการวิจัยได้ระดับสมรรถนะของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักปฏิบัติในวิชาชีพของตน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรเชษฐ์ โทบุญญานนท์ ที่พบว่า (1) กลุ่มประชากรมีทัศนคติในการให้บริการของตำรวจในระดับสูง (2) อาชีพตำรวจน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป (3) ประชาชนเห็นว่าในปัจจุบันมีตำรวจที่ดีมากกว่าตำรวจที่ ชอบใช้อำนาจในทางมิชอบ (4) ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ และวาจาไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีระเบียบวินัย และ (5) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของตำรวจ นอกจากนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานสอบสวน มีความรู้และประสบการณ์ด้านการสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา กล่าวคือ เนื่องจากการสอบสวนคดีอาญาอันเป็นภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน โดยมีพนักงานสอบสวนเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งการดำเนินการจะต้องมีความโปร่งใส สุจริต รวดเร็ว เสมอภาค และเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง การอำนวยความยุติธรรมทางอาญาโดยยึดหลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญควบคู่ไปกับการรักษาความสงบสุขของสังคม และพัฒนาพนักงานสอบสวนให้มี คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณที่เหมาะสมต่อการดำรงไว้ซึ่งบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อองค์กร

5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ ผลการวิจัยได้ระดับสมรรถนะของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หรือองค์กร และสามารถสร้างและดำรงรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติพงศ์ กิตยารักษ์ (2543) ที่กล่าวไว้ว่า อำนาจในการสอบสวนคดีอาญาเป็นอำนาจที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และมีผลกระทบต่อสิทธิและ

เสรีภาพของประชาชนโดยตรง ในประเทศที่เจริญแล้วทั้งหลาย จึงได้มีความพยายาม ที่จะค้นหาวิธีการที่จะค้นหาวิธีการจะควบคุมการใช้อำนาจนี้ เพื่อมิให้หน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดในกระบวนการยุติธรรมที่จะมีอำนาจโดยเด็ดขาดในการสอบสวน ซึ่งอาจนำไปสู่การใช้อำนาจโดยไม่ถูกต้อง จึงได้ใช้วิธีการควบคุมอำนาจการสอบสวนที่นิยมใช้กันคือ หลักการคานกัน ของหน่วยงานต่างๆ ในกระบวนการยุติธรรม โดยมีการกำหนดบทบาทให้หน่วยงานต่างๆ เช่น อัยการ ศาล ได้เข้ามามีส่วนในการควบคุม การสอบสวนคดีอาญาของตำรวจ ในแต่ละขั้นตอนของการสอบสวน เพื่อจะได้เป็นหลักประกันว่าการสอบสวนคดีอาญาจะดำเนินไปด้วยความถูกต้องและเป็นธรรมที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาฉบับปัจจุบันก็ได้มีการกำหนดให้การมีการคานกัน ระหว่างในกระบวนการยุติธรรมตามหลักการบริหารงานยุติธรรมสากลแต่อย่างใด ทำให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจอย่างมากในการสอบสวนคดีอาญา โดยปราศจากการควบคุมและตรวจสอบจากหน่วยงานอื่นโดยสิ้นเชิง

2. เปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านเพศ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะลักษณะงานไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างเพศชายและเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชชชัย พันพิกุล (2545) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ตำบลภูพิงค์ราชินีเวศน์ พบว่าประชาชนที่เข้ารับการติดต่อกับพนักงานสอบสวน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

2) ด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าการศึกษาของพนักงานสอบสวนอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง โดยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 56.9 และยังมีการศึกษาถึงระดับเนติบัณฑิตไทย ร้อยละ 5.4 ซึ่งผู้ที่มี

การศึกษาในระดับดังกล่าว ถือว่าเป็นผู้รอบรู้ โดยเฉพาะความรู้ด้านจิตวิทยา และเป็นคนมีไหวพริบ และเป็นคนช่างสังเกต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเชษฐ์ โทบุญญานนท์ (2537) เรื่อง ทักษะคดีของผู้เกี่ยวข้องกับคดีต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในการให้บริการของตำรวจอยู่ในระดับสูง ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ มีวาจาไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีระเบียบวินัย และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของตำรวจ

3) ด้านระดับเงินเดือน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับของเงินเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 ด้านได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อาจเป็นเพราะว่าเครื่องมือที่จะต้องใช้ในการสอบสวนประเภทเทคโนโลยีใหม่ พนักงานสอบสวนต้องจัดหาด้วยตนเอง ภาครัฐไม่ได้จัดหาให้อย่างทั่วถึง ครั้นจะต้องจัดซื้อจัดหาเองก็ติดขัดที่ค่าใช้จ่ายที่ไม่เพียงพอต่อตนเองและครอบครัวอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ กุมพล พลวัน (2545) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาของพนักงานสอบสวน พบว่าข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนมีศักยภาพในการปฏิบัติงานน้อยลง สาเหตุหนึ่งมาจาก การขาดแคลนอุปกรณ์ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจในเรื่องนี้

4) ด้านระดับตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าพนักงานสอบสวนไม่ว่าจะมีตำแหน่งเป็น พนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนชำนาญการ หรือพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ จะต้องมีความรอบรู้เรื่องกฎระเบียบ ต่าง ๆ ทางกฎหมายอย่างชัดเจน ทุกระดับตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับสุรเชษฐ์ โทบุญญานนท์ (2537) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคดีที่ผู้เกี่ยวข้องกับคดีต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ พบว่ากลุ่มประชากรมีทัศนคติในการให้บริการของตำรวจอยู่ในระดับสูง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจทุกระดับ

5) ด้านอายุราชการในงานสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการ

ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุราชการในงานสอบสวนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าคุณสมบัติของพนักงานสอบสวนที่จำเป็น และเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ คือมีความรู้ทั่วไปกว้างขวาง เพราะต้องสอบสวนคดีไม่จำกัดประเภท และต้องขยันศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่นการเข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแสวง ชิระสวัสดิ์ (2530) ที่กล่าวว่าพนักงานสอบสวนทุกคนต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ มีบุคลิกภาพที่ดี มีไหวพริบ เป็นคนช่างสังเกต รู้หลักจิตวิทยาซึ่งพนักงานสอบสวนทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่สอบสวนควรมี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ เรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี รวมทั้งข้อคิดเห็นต่างๆ สรุปเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น เร็วขึ้น
2. ด้านการบริการที่ดี พนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ควรทำการสอบสวนรวดเร็วตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายคดี
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ควรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการสอบสวน การรวบรวมพยานหลักฐาน การใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลหรือข้อเท็จจริง

4. ด้านจริยธรรม พนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีควรระมัดระวังโดยไม่ใช้หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง/หน้าที่ของตนแสวงหาประโยชน์หรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
5. ด้านความร่วมมือร่วมใจ พนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีควรติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนให้ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร ในจังหวัดอื่น หรือในระดับกองบัญชาการตำรวจในทุกภาค
2. ควรศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานสอบสวน ควรกำหนดกลุ่มประชากรกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสอบสวนมากกว่ากลุ่มประชากรของพนักงานสอบสวนด้วยกันเอง
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงผสมผสานทั้งวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณ จะทำให้ได้ข้อมูลเป็นจริงและบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างทั่วถึง
4. ควรศึกษาสภาพและปัญหาของพนักงานในตำแหน่งอื่นๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กรมตำรวจ. (2544). ระเบียบงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนว่าด้วยการสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2544. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- กิตติพงศ์ กิตติยารักษ์. (2543). ทิศทางกระบวนการยุติธรรมไทยในศตวรรษใหม่. บรรณาธิการ.กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- กุมพล พลวัน. (2545). การบริหารกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- คชาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชัชวาลย์ ทัดศิริช. (2554). **คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบ**. วารสาร. มหาวิทยาลัยศิลปากร. ฉบับภาษาไทย ปีที่ 31 ฉบับที่ 1 : 15-23.
- ชาติรี คงรอด. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธวัชชัย พันพิกุล. (2545). **ความคิดเห็นประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน**. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุรเชษฐ์ โทบุญญานนท์ (2537) **ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องกับคดีต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของ ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีของจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คำสั่ง ที่ 555/ 2556. **เรื่อง ให้ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.**
- แสวง ธีระสวัสดิ์. (2530). **หลักการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา**. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม กรมตำรวจ.
- Bitner, M. (1992). **Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees**. *Journal of Marketing*, 56, 57-71.
- Cordupleski, Rust, and Zahorik, (1993). **Customer satisfaction, customer retention, and market share**. *Journal of Retailing*, 69, 193-215.
- Cao, L. & Zhao, J. (2005). **Confidence in the police in Latin America**. *Journal of Criminal Justice* 33(5), 403-412.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). **“Problem and Strategic in Services Marketing.”** *Journal of Marketing*. 49 (2), pp. 33-46.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ภาณุวิทย์ วิเศษสินธุ์*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัมพร ปัญญา**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากร รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน สถานภาพการสมรส กลุ่มเป้าหมายการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสถานี ตำรวจภูธรบางศรีเมือง จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ วิธีการทางสถิติที่ใช้คือ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความมีนัยสำคัญทาง สถิติด้วยค่า t-test และ F-test และทดสอบเบี่ยงรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานี ตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ด้าน หลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลัก ความรับผิดชอบ และด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่าด้านเพศ ระดับการศึกษา ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน สำหรับ ด้านอายุ อายุราชการ ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการสมรส มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ, หลักธรรมาภิบาล สถานีตำรวจ

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Abstract

This study aims to the factors affecting the management good governance of the police station Bangsrimuang Nonthaburi and compare the factors affecting the management good governance of the police station Bangsrimuang Nonthaburi, gender, age, education level, age, government operations. The average monthly income, marital status, target groups, including police officers and staff of 120 people. The instrument used in this study was a questionnaire data analysis using a computer program is a statistical method used to determine the percentage, standard deviation, and statistical significance was tested by the t-test and F-test and test into a pair with LSD.

The results factors affecting the management good governance of the police station Bangsrimuang Nonthaburi overall at a high level ($\bar{X}=3.45$). Considered as the core value, followed by the rule of law, the principles of transparency, accountability and integrity of the core principles of participation, respectively. The factors affecting the management good governance of the police station Bangsrimuang Nonthaburi, sex, level of education were not significantly different. Age-old government at the operational level, the average monthly income, marital status differences in management good governance of the police station Bangsrimuang Nonthaburi different at a statistically significant level .05.

Keywords: Performance management, Good governance the police station

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ได้พระราชทานพระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานกระบี่แก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ประจำปีการศึกษา 2550 ณ อาคารอเนกประสงค์ วังไกลกังวล เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2552 มีใจความที่สำคัญ ดังนี้ “.....นายตำรวจนั้นเป็นผู้มีอำนาจ มีเกียรติ และมีความรับผิดชอบสูง เพราะเป็นทั้งกำลังและผู้นำในการพิทักษ์คุ้มครอง พร้อมทั้งเสริมสร้างความสงบสุข ความเรียบร้อย และความปลอดภัยให้แก่ประเทศและประชาชน การที่จะปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวให้สำเร็จด้วยดีได้นอกจากนายตำรวจจะต้องมีขีดความรู้ความสามารถสูงแล้ว ยังต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี เพราะฉะนั้นนายตำรวจทุกคนจึงต้องประพฤติตนปฏิบัติงานให้เป็นแบบอย่างที่ดี และต้องสร้างขวัญ กำลังใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง ด้วยการแบ่งปันอำนาจ ความรับผิดชอบและความดีความชอบที่มีตามสมควรแก่ตำแหน่งหน้าที่ ความรู้ความสามารถและผลสำเร็จของงาน ดังนั้นเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาศรัทธาเชื่อถือในผู้นำและมั่นใจว่างานที่ทำ จะไม่เหน็ดเหนื่อยสูญเปล่า ก็จะทำให้ความร่วมมือโดยเต็มใจ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่โดยเต็มกำลัง งานทุกส่วนของตำรวจก็จะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตำรวจแต่ละคนก็จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประชาชนก็จะอยู่เย็นเป็นสุขและประเทศชาติก็จะมีความมั่นคงได้อย่างแน่นอน.....”

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ต่อสังคมโดยรวม ได้แก่ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรม รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาญา ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ การให้บริการประชาชน รวมถึงหน้าที่พิเศษอื่นๆ เช่น ให้การศึกษาแก่ผู้ที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร การตรวจคนเข้าเมืองและการทะเบียนต่างๆ ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้สมาชิกของสังคมอยู่ร่วมกันภายใต้กฎ กติกา อย่างสงบสุข นอกจากนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติยังมีหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายอีกหลายประการ เช่น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ย่อมมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาทั่วราชอาณาจักร อำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำความผิดอาญา อำนาจหน้าที่ตรวจค้น

บุคคลในที่สาธารณะ อำนาจหน้าที่ตรวจค้นเคหสถาน ที่อยู่อาศัย และสำนักงานบุคคลอันเป็นที่เรือนได้ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจที่กว้างขวาง แต่การปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงนั้น สิ่งสำคัญที่เหนือจากความรู้ ความสามารถแล้ว ขวัญ กำลังใจและประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ก็มีความสำคัญไม่น้อย หากผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ กำลังใจและประสิทธิภาพที่ดี ย่อมมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จส่งผลให้มีการอุทิศตนและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานย่อมดีและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีขวัญกำลังใจ ประสิทธิภาพ ไม่อุทิศตนและทุ่มเทตามที่ควรจะเป็นผลการปฏิบัติงานก็ไม่อาจบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้น ขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพก็ เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ไม่มีวันสิ้นสุด ขณะเดียวกัน พัฒนาการด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นนำไปสู่รูปแบบพฤติกรรม และความซับซ้อนของปัญหาอาชญากรรมทำให้ ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยากลำบากและเสี่ยงภัยทุกขณะ

จะเห็นได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรที่มีความหลากหลาย และมีความรับผิดชอบต่อสังคมสูง การที่ภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะสำเร็จลุล่วงไปได้นั้นต้องอาศัยการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ในสถานีดำรวจต่างๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดีย่อมมีปัจจัยอื่นๆ รวมถึงหลักการ บริหารงานของผู้บังคับบัญชาในสถานีดำรวจนั้นๆ และ ประสิทธิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ทั้งนี้ สถานีดำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี มีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกับสถานีดำรวจอื่นๆ ด้วยการสร้างระบบการตรวจสอบเพื่อความ โปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน (วริศรา รัตนสมัย, 2543 : 1) ประกอบกับกระแสการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมในการให้ความสำคัญกับประชาชน การมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี ตามแนวคิดของการบริหารแนวใหม่ จึงเกิดขึ้น หลักการบริหารแนวใหม่ที่กำลังเป็นกระแสในขณะนี้คือ การบริหารจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างระบบ บริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีในระบบต่างๆ ทั้ง

ภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ระเบียบดังกล่าวได้กำหนดออกเป็นหลักการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ประการได้แก่หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้ส่วนราชการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ถึงแม้จะเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติเหมือนกันก็ตาม และการบริหารงานนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสิ่ง เช่น ความเข้าใจในหลักธรรมาภิบาลของผู้บังคับบัญชาและสามารถนำมาปรับใช้กับการบริหารงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้น อีกทั้งประสิทธิภาพต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวจะส่งผลต่อขวัญ กำลังใจและประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน และการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอีกด้วย

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อที่จะนำข้อมูลจากการศึกษาเป็นข้อเสนอแนะของการศึกษาไปใช้เสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมืองให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับ

หลักธรรมาภิบาล และเป็นการสร้างเสริมภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง และเป็นแนวทางในการนำไปใช้กับสถานีตำรวจภูธรอื่น ๆ เพื่อการบริหารงานที่ดีในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ตามสถานภาพส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส

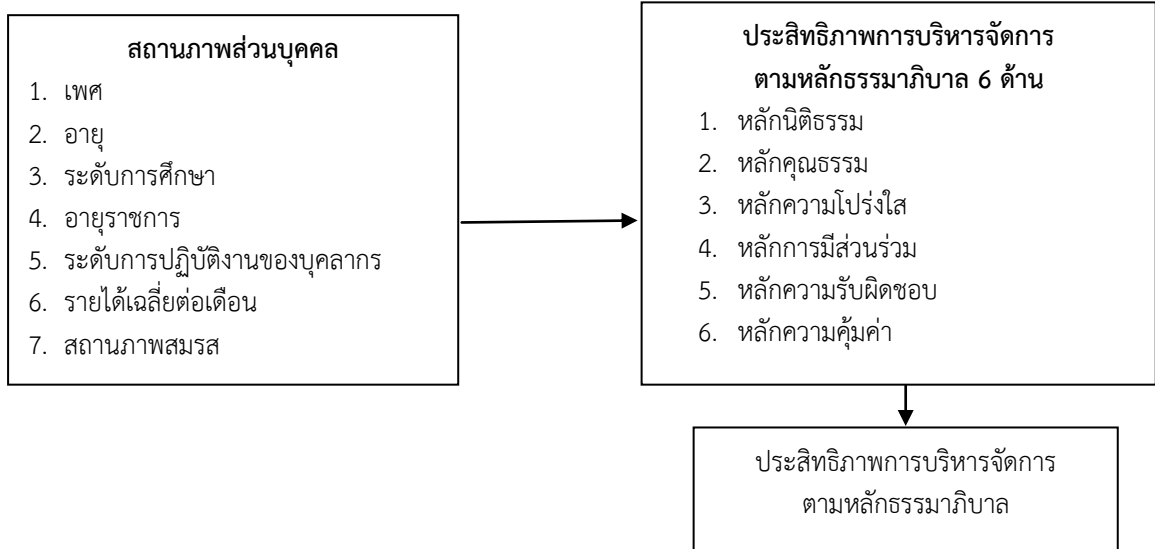
สมมติฐานการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
2. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางของผู้รับบริการของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง และสถานีตำรวจภูธรอื่นๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 120 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบไปด้วยคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากร อายุราชการ รายได้ สถานภาพการสมรส ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหาร

จัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้คือ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า t-test และ F-test และทดสอบเปรียบเทียบด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 80.0 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 33.3 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 56.7 อายุราชการ 0-5 ปี ร้อยละ 36.7 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจ ร้อยละ 50.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 46.7 สมรส ร้อยละ 53.3

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล พบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ($\bar{X}=3.67$) ด้านหลักนิติธรรม ($\bar{X}=3.56$) ส่วนรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.33$) ด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{X}=3.33$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม

($\bar{X}=3.25$) และด้านคุณธรรม ($\bar{X}=3.14$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ มีการกำหนดกฎระเบียบและข้อบังคับใช้ภายในสถานีตำรวจ และรายชื่อ เจ้าหน้าที่ที่ยอมรับกฎระเบียบและข้อบังคับที่สถานีตำรวจกำหนดขึ้น ส่วนรายชื่ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รายชื่อผู้บริหารมีนโยบายชัดเจนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักนิติธรรม ($\bar{X}=3.33$) กฎระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดขึ้นมีความเป็นธรรมถูกต้อง ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X}=3.17$)

2.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการประเมินจากการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.47$) และรายชื่อมีการเสริมสร้างการปฏิบัติตามระเบียบวินัยภายในสถานีตำรวจ ($\bar{X}=3.43$) การบริหารงานของสถานีตำรวจเน้นในหลักการบริหารประชาชนต้องมาก่อน ($\bar{X}=3.40$) และรายชื่อผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับ ($\bar{X}=3.33$)

2.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า การบริหารงานมุ่งประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนเป็นหลัก ($\bar{X}=3.57$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และรายชื่อมีการแจ้งผลประโยชน์ต่างๆที่สถานีตำรวจได้รับให้เจ้าหน้าที่ทราบเป็นระยะ ($\bar{X}=3.40$) น้อยที่สุด

2.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า มีรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอิสระในความคิดสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ สามารถ

ตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริง ($\bar{X}=3.57$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนรายชื่ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ร่วมกันทำงานเป็นทีมและปฏิบัติงานร่วมกันอย่างพร้อมเพรียง ($\bar{X}=3.23$) เจ้าหน้าที่ร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันต่อการแก้ปัญหาในหน้าที่ให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ($\bar{X}=3.07$) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า มีรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ผู้บริหารมีความเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างและกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน ($\bar{X}=3.73$) รายชื่อผู้บริหารใส่ใจเกี่ยวกับปัญหาและมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ($\bar{X}=3.60$) และรายชื่อผู้บริหารมีความตระหนักและสำนึกต่อความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อสถานีตำรวจ ($\bar{X}=3.53$) ส่วนรายชื่อสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.43$)

2.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า มีรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ รายชื่อมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.97$) และรายชื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสถานีตำรวจมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.57$) ส่วนรายชื่อสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่เจ้าหน้าที่ในสถานีตำรวจได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติตามความรู้ความสามารถของตนเอง

3. การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รายละเอียดมีดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ข้าราชการตำรวจ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ด้านหลักคุณธรรม เจ้าหน้าที่ขาดจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่ไม่มีการปฏิบัติงานที่ยึดหลักความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เรื่องหลักเกณฑ์คุณธรรมอย่างชัดเจน

ด้านหลักความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสไม่ใช้หลักความโปร่งใสในการปฏิบัติ ขาดระบบการควบคุมภายในที่ได้มาตรฐาน

ด้านหลักการมีส่วนร่วม เจ้าหน้าที่ขาดการมีส่วนร่วม ขาดการรับฟังความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ไม่มีการปฏิบัติงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่มีทักษะประสบการณ์ในกฎระเบียบใหม่

ด้านหลักความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมเป็นสำคัญ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ด้านหลักความคุ้มค่า เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องรักษาความปลอดภัยของประชาชน เจ้าหน้าที่ควรมองทุกเรื่องทุกกิจกรรมเป็นเรื่องสำคัญ เจ้าหน้าที่ไม่มีการดำเนินงานตามหลักความคุ้มค่าอย่างสม่ำเสมอ

4.2 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6 ด้าน คือ

ด้านหลักนิติธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้กฎหมายที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนไม่ใช่เฉพาะกลุ่มของตนเอง เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดให้ดีกว่านี้

ด้านหลักคุณธรรม เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ควรปฏิบัติกับประชาชนเสมอภาคกันไม่เลือกกรวยจนเสมอกับประชาชนเป็นญาติพี่น้อง ควรปฏิบัติหน้าที่ตามหลักคุณธรรมไม่เห็นประชาชนเป็นเครื่องมือทำมาหากิน ตำรวจต้องมีจิตสำนึกไม่เห็นแก่พวกพ้อง

ด้านหลักความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเพิ่มความโปร่งใส ควรประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มากกว่านี้ มีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ เช่น ให้ความรู้ พบปะประชาชน

ด้านหลักการมีส่วนร่วม เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเข้ามามีส่วนร่วมในงานต่าง ๆ ของชุมชนเพื่อรักษาความปลอดภัย และให้หน่วยงานอื่นๆ และชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานของตำรวจ ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้รับผิดชอบต่อประชาชนทั่วไป และต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

ด้านหลักความคุ้มค่า ควรมีโครงการที่เป็นรูปธรรมในการช่วยเหลือหรือพัฒนาชุมชนที่ด้อยโอกาส

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านหลักความคุ้มค่า สูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักคุณธรรม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากด้านหลักความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง สูงสุด ซึ่งการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานซึ่งมีความใกล้ชิดประชาชน มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยแรงจูงใจให้บุคลากรมีความประหยัดใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และบริการที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลสิมาล ธีรัฐมาล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล:ศึกษากรณีเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลสำโรงเหนือมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความคุ้มค่า รองลงมา คือ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อ ด้านความโปร่งใส และด้านการมีส่วนร่วมตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องนำมาแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอีกด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านหลักนิติธรรม จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า การกำหนดกฎระเบียบและข้อบังคับใช้

ภายในสถานีตำรวจ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานซึ่งมีความใกล้ชิดประชาชน มีการถ่ายทอดข้อมูลด้านกฎ ระเบียบให้ประชาชนได้รับรู้ อีกทั้งมีดำเนินงานอย่างเคร่งครัดและไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลกฤติ พัตรपाल (2549) ศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการประจำองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรมหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า หลักความรับผิดชอบต่อและหลักความคุ้มค่าอยู่ในอันดับสูงสุดเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อบต. แต่ละแห่งได้นำข้อมูลข่าวสารที่ควรเปิดเผย ปิดประกาศไว้ที่สำนักงานอยู่ในอันดับสูงสุด

1.2 ด้านหลักคุณธรรม จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า เจ้าหน้าที่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากสถานีตำรวจมุ่งเน้นการจัดการองค์การให้มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และมีการสั่งการตามสายงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรมาศ จริยเวชชีวัฒนา (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง” ซึ่งผลการวิจัยพบว่าในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามหลักธรรมาภิบาล เทศบาลตำบลบ้านฉางได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่างๆ และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน เพื่อหาจุดยืนและแนวทางร่วมกัน

1.3 ด้านหลักความโปร่งใส จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานตามด้านหลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า การบริหารงานมุ่งประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนเป็นหลัก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ และปิดประกาศกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งให้ประชาชนรับทราบ

ทั่วถึงและสม่ำเสมอทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลเน้นการบริหารงานมุ่งประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนเป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลสิมมาลี อีรัฐมณี (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอิสระในความคิดสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ สามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานให้ความสนใจเข้าร่วมรับฟังการประชุม รายงานผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ทำให้อิสระในความคิดสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ สามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ กงแก้ว (2551) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ระดับธรรมาภิบาลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แรม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แรมได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงานในระดับปานกลาง โดยหลักธรรมาภิบาลที่นำมาใช้มากที่สุด คือ การดำเนินงานตามหลักนิติธรรมหลักความรับผิดชอบต่อการถูกตรวจสอบและระดับคุณธรรมในระดับสูง แต่มีการดำเนินการตามหลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักความโปร่งใส

1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานตามด้านหลักความรับผิดชอบต่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้บริหารมีความเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างและกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานผู้บริหารมีความเคารพความคิดเห็นและกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถนอมจิต ชนะบุญ (2552) ได้ศึกษาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของ คณะกรรมการชุมชน พบว่า ระดับการบริหารจัดการตาม หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอ เมือง จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของ คณะกรรมการชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและ จำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านหลักความคุ้มค่า และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความโปร่งใส

1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า จากการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานตามด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ อาจ เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการ ประชาชนอย่างเต็มความสามารถ มีการรณรงค์ให้ บุคลากรในหน่วยงานในการใช้ทรัพยากรให้ใช้ทรัพยากร อย่างประหยัดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อรรถยา นรินทร์ (2552) ได้ศึกษาสภาพ การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผล การศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหาร ส่วนตำบลเห็นว่าสภาพการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิ บาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน 6 ด้านอยู่ใน ระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการดำเนินงานตามหลักความคุ้มค่า ด้านการ ดำเนินงานหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการดำเนินงานตาม หลักการมีส่วนร่วม ด้านการดำเนินงานตามหลักนิติธรรม ด้านการดำเนินงานตามหลักความโปร่งใส และด้านการ ดำเนินงานตามหลักคุณธรรม

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหาร จัดการตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการตำรวจและ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง

2.1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ข้อมูล เปรียบเทียบข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีเพศแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร จัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรี เมือง ไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวม พบว่า มีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นไปได้ว่า ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกันประสิทธิภาพการบริหาร จัดการตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิง หรือเพศชายต่างก็ต้องการให้สถานีตำรวจภูธรบางศรี เมือง มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือตาม หลักการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลัก ความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความ รับผิดชอบต่อสังคมและด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า การมีกลยุทธ์ ที่ยืดหยุ่นและการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเอง อยู่เสมอส่งผลให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเพศชายมีค่าเฉลี่ย (3.69) ด้านหลัก ความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาล สูงสุด และ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย (3.29) ต่ำสุด สำหรับเพศหญิง เพศชายมี ค่าเฉลี่ย (3.58) ด้านหลักความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพการ บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล สูงสุด และ ด้าน หลักการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย (3.08) ต่ำสุด สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุดาภรณ์ คำมุกชิก (2552) ได้ศึกษาการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามหลักธรร มาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนน สะอาด จังหวัดอุดรธานีผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี ความแตกต่างกันระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ข้อมูล เปรียบเทียบข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอายุแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร จัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรี เมือง แตกต่างกัน โดยภาพรวม พบว่า มีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นไปได้ว่า ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกัน คือ คู่ที่ 1 ไม่เกิน 25 ปี กับ 36-45 ปี คู่ที่ 2 อายุ 25-35 ปีกับอายุ 56 ปีขึ้นไป คู่ที่ 3 อายุ 36-45 ปีกับอายุ 56 ปีขึ้นไป คู่ที่ 4 อายุ 46- 55 ปีกับ อายุ 56 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันใน ประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลใน ประเด็นต่าง ๆ ก็ต้องการให้สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือตาม หลักการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความ โปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความ รับผิดชอบต่อสังคมและด้านหลักความคุ้มค่า ทั้งนี้ อาจ เนื่องมาจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมี

ระเทียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ชัดเจนและเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันกับทุกคน ทำให้อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถยา นรินทร์ (2552) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มี เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เห็นว่ามีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้อมูลเปรียบเทียบข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมืองไม่แตกต่างกันโดยภาพรวม พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นไปได้ว่า ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการให้ความสำคัญไม่แตกต่างกันในประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาจเนื่องจาก ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่แสดงความคิดเห็น มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน อาจจะขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละคน จะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัศนอมจิต ชนะบุญ (2552) ได้ศึกษาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน พบว่า การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 เมื่อจำแนกตามอายุราชการ พบว่า ข้อมูลเปรียบเทียบข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมืองแตกต่างกันโดยภาพรวม พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

อาจเป็นไปได้ว่าข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการแตกต่างกัน คือ คู่ที่ 1 อายุราชการ 0-5 ปี กับ 10-15 ปี คู่ที่ 2 อายุราชการ 0-5 ปี กับ มากกว่า 20 ปี คู่ที่ 3 อายุราชการ 6-10 ปี กับ 10-15 ปี คู่ที่ 4 อายุราชการ 6-10 ปี กับ มากกว่า 20 ปี คู่ที่ 5 อายุราชการ 10-15 ปี กับ 16-20 ปี คู่ที่ 6 อายุราชการ 10-15 ปีกับ มากกว่า 20 ปี คู่ที่ 7 อายุราชการ 16-20 ปี กับ มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในประเด็นต่าง ๆ มีความหลากหลายในการทำงานที่แตกต่างกันจึงทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจาก ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่แสดงความคิดเห็นมีอายุราชการที่แตกต่างกันจึงทำให้ความคิดเห็นในประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการมากจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างจาก ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการน้อย และอาจจะขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละคน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถยา นรินทร์ (2552) ที่ศึกษาสภาพการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มี เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เห็นว่า มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมและรายด้าน 1-5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 เมื่อจำแนกตามระดับการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ข้อมูลเปรียบเทียบข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง แตกต่างกันโดยภาพรวม พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นไปได้ว่า ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการปฏิบัติงานของบุคลากร แตกต่างกัน คือ คู่ที่ 1 สิบตำรวจตรี-จ่าสิบตำรวจ กับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจ คู่ที่ 2 สิบตำรวจตรี-จ่าสิบตำรวจ กับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจ คู่ที่ 3 ดาบตำรวจ กับ ร้อยตำรวจตรี-ร้อยตำรวจเอก คู่ที่ 4 ดาบตำรวจกับ พันตำรวจตรี-พันตำรวจเอก คู่ที่ 5 ดาบตำรวจ กับ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจ คู่ที่ 6 ร้อยตำรวจตรี-ร้อยตำรวจเอก กับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจ คู่ที่ 7 พันตำรวจตรี-พันตำรวจเอก กับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในประเด็นต่าง ๆ มีการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับระดับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด จึงทำให้มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กิตติพัชร คลี่พันธุ์ (2545) ได้ทำการศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 8 คือ สถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ ตลาดพลู บุปผาราม บุคคโล สำหรับ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าสุทนต์มณี และ พงศ์กร โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ 3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ 4. เพื่อศึกษาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจ รถยนต์และรถจักรยานยนต์

2.6 เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ข้อมูลเปรียบเทียบข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง แตกต่างกันโดยภาพรวมทุกด้านและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นไปได้ว่า ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน คือ คู่ที่ 1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับ มากกว่า 30,000 บาท คู่ที่ 2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาทกับมากกว่า 30,000 บาท คู่ที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทกับ มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในประเด็นต่าง ๆ มีความหลากหลายในการทำงานที่แตกต่างกันจึงทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ

บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง ซึ่งรายได้และความเป็นอยู่ในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันจึงทำให้ มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของแต่ละบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถยานรินทร์ (2552) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มี เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เห็นว่า มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมและรายด้าน 1-5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ข้อมูลเปรียบเทียบข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมืองแตกต่างกันโดยภาพรวมทุกด้านและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นไปได้ว่า ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน คือ คู่ที่ 1 โสด กับ สมรส คู่ที่ 2 สมรส กับ หย่าร้าง มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในประเด็นต่าง ๆ มีความหลากหลายในการทำงานที่แตกต่างกันจึงทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง ซึ่งสถานภาพการสมรสในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันจึงทำให้ มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจขึ้นอยู่กับสถานภาพการสมรสมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌนอมจิต ชนะบุญ (2552) ได้ศึกษาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน พบว่า การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน จำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส

พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

1) ด้านหลักนิติธรรม ควรเพิ่มความรับผิดชอบในเรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดขึ้นมีความเป็นธรรม ถูกต้อง ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับ การปฏิบัติงานให้ทันเวลา และการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

2) ด้านหลักคุณธรรม ควรให้ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม การให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม สถาบันตำรวจภูธรบางศรีเมือง ควรเพิ่มและรักษาแนวทางตลอดจนวิธีการที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความเป็นกลาง ตลอดจนคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

3) ด้านหลักความโปร่งใส ควรมีการแจ้งผลประโยชน์ต่างๆ ที่สถาบันตำรวจได้รับให้เจ้าหน้าที่ทราบเป็นระยะ ทั้งนี้อาจเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้/ส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงาน/โครงการให้ทุกคนได้รับทราบอย่างถูกต้องตรงไปตรงมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ควรให้เจ้าหน้าที่ร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันต่อการแก้ปัญหาในหน้าที่ให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ซึ่งเมื่อมีการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรและประชาชนได้มีข้อเสนอแนะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงาน เพื่อเสนอแนะความคิดเห็น

5) ด้านหลักความรับผิดชอบ ควรให้ผู้บริหารใส่ใจเกี่ยวกับปัญหาและมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ปฏิบัติงานได้รวดเร็วสำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้ การยอมรับผลการกระทำเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สถาบันตำรวจภูธรบางศรีเมือง จึงควรมีแผนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนปลูกจิตสำนึกรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

6) ด้านหลักความคุ้มค่า ควรให้เจ้าหน้าที่ในสถานีตำรวจได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติตามความรู้ ความสามารถของตนเองเพื่อปฏิบัติงานให้ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ตามโครงการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง มีการควบคุมการใช้ทรัพยากรในหน่วยงาน มีการรณรงค์การใช้ทรัพยากรในหน่วยงานให้คุ้มค่า ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

7) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง ตามอายุแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ควรส่งเสริมให้หน่วยงานของแต่ละฝ่าย เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้เพื่อเสนอแนะความคิดเห็น โดยอาจจัดเป็นประชุมเพื่อให้มีการพบปะกันมากยิ่งขึ้น

8) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง ตามอายุราชการแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ควรส่งเสริมให้เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้/ส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงาน/โครงการให้ได้ รับทราบอย่างถูกต้องตรงไปตรงมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น

9) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง ตามระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ควรส่งเสริมให้ ความรับผิดชอบในเรื่องการปฏิบัติงานให้ทันเวลา และการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบมากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

10) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ควรส่งเสริมให้เพิ่ม และรักษาแนวทางตลอดจนวิธีการที่ทำให้ข้าราชการตำรวจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

11) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานี

ตำรวจภูธรบางศรีเมือง ตามสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ควรส่งเสริมให้มีเวลาให้กับครอบครัว

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

1) การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของสถานตำรวจภูธรบางศรีเมืองเท่านั้น ซึ่งควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับสถานตำรวจภูธรอื่น

2) ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของตนเอง ให้ทราบถึงระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่องให้ดียิ่งขึ้น

3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานตำรวจภูธรบางศรีเมือง ประสบผลสำเร็จเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และเป็นแบบอย่างที่ดีตลอดจนเพื่อเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสถานตำรวจภูธรอื่นในการบริหารงานต่อไป

4) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถานตำรวจภูธรอื่นเพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติพัชร คลีพันธ์. (2545). รูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 8. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ถนอมจิต ชนะบุญ. (2552). การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เบญจมาศ กงแก้ว. (2551). การวิเคราะห์ระดับธรรมาภิบาลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่แรม จังหวัดเชียงใหม่. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประคอง กรรณสูต. (2548). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปาลสิมมาลี อธิรัฐธำ. (2550). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลลำโพงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พลกฤติ พัตร์ปาล. (2549). สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุดาภรณ์ คำมุกชิก. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ร.บ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา. (2547). การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง. วิทยานิพนธ์ ส.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรรธยา นรินทร์. (2552). สภาพการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ร.บ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Kerlinger. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. Journal of Marketing, 59 (April), 71-82.
- Yamane, Taro. (1993). Statistics : An Introductory Analysis Tokyo : Harper International Edidtion.

Non-Cognitive Skills ตัวแปรใหม่ในการบริหารทางการศึกษา

ดร.จักรกฤษณ์ สิริริน *

บทคัดย่อ

รูปแบบการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 มีการพูดถึงการพัฒนาทักษะของผู้เรียนอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านการเรียนรู้ ทักษะด้านนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านชีวิต ทักษะด้านอาชีพ ฯลฯ ทักษะต่างๆ เหล่านี้ เกิดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการขาดทักษะที่จำเป็นของการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 20 ซึ่งมีบริบททางสังคมแตกต่างจากศตวรรษที่ 21 เพราะศตวรรษที่ 21 เป็นยุคสมัยที่บริบททางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง รูปแบบการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนด้วยการเพิ่มพูนทักษะต่างๆ ให้แก่ผู้เรียน เพื่อรองรับความสอดคล้องกับการเคลื่อนไหวที่รวดเร็วของบริบททางสังคมได้อย่างทันท่วงที

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของบริบททางสังคมในศตวรรษที่ 21 ทำให้มีอัตราการแข่งขันที่สูงมากในทุกองค์กรและทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งก็คือองค์กรทางการศึกษาซึ่งมีหน้าที่ผลิตบุคลากรป้อนให้กับองค์กรในภาคส่วนต่างๆ ของสังคม เมื่ออัตราการแข่งขันที่สูงมากดังกล่าวที่ลุกลามเข้ามาสู่แวดวงการศึกษา จึงทำให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมทางด้านหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนในแนวทางใหม่ๆ ที่มุ่งเน้นไปยังการกำหนดจุดมุ่งหมายในรายวิชาต่างๆ ที่พุ่งเป้าไปในประเด็นของการแข่งขัน ผ่านรูปแบบการวัดและประเมินผลทางการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับทักษะทางปัญญา หรือ Cognitive Skills

Cognitive Skills หรือทักษะทางปัญญา เป็นทักษะหนึ่งในจำนวนหลายทักษะของทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 โดย Cognitive Skills ก็คือทักษะด้านการเรียนรู้ เนื่องจากคำว่า Cognitive นั้นแปลว่าการรู้คิด หรือการรู้ หรือความรู้ ซึ่งตรงกันข้ามกับ Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม อันหมายถึงทักษะที่ไม่ใช่ทักษะทางปัญญา เพราะ Non-Cognitive Skills สามารถเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งก็คือทักษะการดำเนินชีวิต

คำสำคัญ: ทักษะทางปัญญา ทักษะทางพฤติกรรม

* หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และส่งเสริมการพัฒนางานองค์กร สำนักทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

The current model of education in the 21st century have been talking about developing the skills of thousands of students, whether they are learning skills, innovation skills, Information technology skills, life skills, and career skills, etc. of these happen to solve the lack of necessary skills of management education in the 20th century, which has a social context different from the Century 21. The 21st century is the era of the social context is radically changed form of education in the 21st century must be modified with various skills.

The rapidly changing social context in the 21st century have a very high rate of competition in every industry and every organization. Whether it is corporate politics, economics, society and especially the educational organizations whose personnel entered the organization in various sectors of society, when the competition is very high, such that spread into educational system such as a result, the development of innovative curricula and teaching process in new ways. Oriented to define the purpose of the courses. A focus on issues of race. Through a form of educational measurement and evaluation with a focus on cognitive skills or Cognitive Skills.

Cognitive Skills or intellectual skills is one of the many skills of the 21st Century Skills, Cognitive Skills are skills to learn because it means that cognition or awareness or knowledge, as opposed to. Non-Cognitive Skills or behavior skills. It refers to the skills, intellectual skills, not because Non-Cognitive Skills can be an indicator of behavior. And especially the life skills such as emotional skills, social skills, working skills, and others optimistic, positive, etc. Non-Cognitive Skills. It means learning mind or morality itself.

Keywords: Non-Cognitive Skills, Cognitive Skills

บทนำ

รูปแบบการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ยุคปัจจุบันมีการพูดถึงการพัฒนาทักษะของผู้เรียนอย่างมากไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านการเรียนรู้ ทักษะด้านนวัตกรรม ทักษะด้านชีวิต ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านอาชีพ ฯลฯ ทักษะต่างๆ เหล่านี้เกิดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการขาดทักษะที่จำเป็นของการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 20 ซึ่งมีบริบททางสังคมแตกต่างจากศตวรรษที่ 21 เพราะบริบททางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รูปแบบการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนด้วยการเพิ่มพูนทักษะต่างๆ ให้แก่ผู้เรียน เพื่อรองรับกับการเคลื่อนไหวที่รวดเร็วของบริบททางสังคมได้อย่างทันท่วงที

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของบริบททางสังคมในศตวรรษที่ 21 ทำให้มีอัตราการแข่งขันที่สูงมากในทุกองค์กรและทุกวงการ องค์กรทางการศึกษาซึ่งมีหน้าที่ผลิตบุคลากรป้อนให้กับองค์กรในภาคส่วนต่างๆ ของสังคม แวดวงการศึกษาจึงทำให้เกิดการพัฒนาด้านหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอนในแนวทางใหม่ๆ และนวัตกรรมที่มุ่งเน้นไปยังการกำหนดจุดมุ่งหมายในรายวิชาต่างๆ พุ่งเป้าไปในประเด็นของการแข่งขัน ผ่านรูปแบบการวัดและประเมินผลทางการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับทักษะทางปัญญา หรือ Cognitive Skills

Cognitive Skills ก็คือทักษะด้านการเรียนรู้ หรือทักษะทางปัญญา เป็นทักษะหนึ่งในจำนวนหลายทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคำว่า Cognitive นั้นแปลว่าการรู้คิด หรือการรู้ หรือความรู้ ซึ่งตรงกันข้ามกับ Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม อันหมายถึงทักษะที่ไม่ใช่ทักษะทางปัญญา เพราะ Non-Cognitive Skills เป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งก็คือทักษะการดำเนินชีวิต อาทิ ทักษะทางอารมณ์ ทักษะในการเข้าสังคม ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะในการเข้าใจผู้อื่น ทักษะการมองโลกในแง่บวก ฯลฯ

ปัจจุบัน ในแวดวงวิชาการด้านการบริหาร การศึกษา จะเริ่มมีผู้ให้ความสำคัญกับประเด็นทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills อยู่บ้าง แต่ก็ถือได้ว่ายังไม่มียานศึกษาค้นคว้า โดยเฉพาะการวิจัยเกี่ยวกับ Non-Cognitive Skills ในการบริหารทางการศึกษาอย่างเป็นทางการเป็นจริงเป็นจัง จะมีก็เพียงบทความทางวิชาการบางชิ้น หรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนไม่มาก การศึกษา

ค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับ Non-Cognitive Skills ในการบริหารทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ ทำหาย หรือถือได้ว่า Non-Cognitive Skills สามารถเป็นตัวแปรใหม่ในการบริหารทางการศึกษา โดยเฉพาะหากพูดถึงการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ได้เน้นไปที่ทักษะ และ Non-Cognitive Skills ก็คือทักษะตัวหนึ่งที่เรียกว่าทักษะทางพฤติกรรม

Non-Cognitive Skills ตัวแปรสำคัญในด้าน

เศรษฐศาสตร์การศึกษา

แวดวงวิชาการทางด้านการบริหารการศึกษาได้มีงานค้นคว้าศึกษาวิจัยมากมายเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะในประเด็นทักษะ แต่ที่ผ่านมาแทบจะไม่มีใครกล่าวถึง Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม และแม้ว่าทุกวันนี้เริ่มมีนักวิชาการด้านการศึกษาให้ความสำคัญกับประเด็นทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills เพิ่มมากขึ้น ทว่า ในวงการวิชาการทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษา ได้มีการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับ Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม มาแล้วมากมายก่อนหน้านี้ งานศึกษาจำนวนมากทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษาได้ชี้ว่าทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills เป็นปัจจัยสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ เช่นเดียวกับทักษะทางด้านปัญญา หรือ Cognitive Skills ที่แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนมากทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ Cognitive Skills หรือทักษะทางด้านปัญญา โดยเฉพาะงานศึกษาที่ระบุว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีรายได้จากการทำงานที่สูงขึ้นก็ตาม

ดังที่พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2556) ได้กล่าวไว้ถึงแนวทางการประมาณการผลลัพธ์ได้จากการศึกษา (Return on Education) ว่า โดยทั่วไปจะใช้สมการมินเซอร์ (Mincerian Equation) ในการประมาณหาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skill) กับรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นเมื่อบุคคลเหล่านั้นสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของจังก์ซ์ หงษ์งาม (2555) เรื่อง Effects of Cognitive Skill and Non-

Cognitive Skills on Earning Outcomes: A Case of Kornkaen Province of Thailand. ผลกระทบของทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมที่มีต่อความสามารถสร้างรายได้: กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น ที่ได้ต่อยอดแนวความคิดของสมการมินเซอร์ ซึ่งเดิมมักใช้วัดผลตอบแทนทางการศึกษา (Education Return) ในรูปแบบของรายได้ ผ่านตัวแปร Cognitive Skills โดยได้เพิ่มตัวแปร Non-Cognitive Skills เข้าไปในสมการรายได้ คือความเชื่อในอำนาจแห่งตน และการภาคภูมิใจในตน ผลการวิจัยพบว่าเมื่อมีตัวแปร Non-Cognitive Skills ในสมการรายได้ทำให้เกิดผลที่ลดลงต่ออำนาจการอธิบายของตัวแปรทักษะทางสติปัญญา หรือ Cognitive Skills ดังนั้น Non-Cognitive Skills จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการหารายได้ที่สูงขึ้นอันส่งผลทำให้เกิดความลำเอียงสูง (Over-Biased) ในสมการมินเซอร์

จะเห็นได้ว่า การศึกษาค้นคว้าวิจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษา มีการนำตัวแปรทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills เข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญในการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพมนุษย์กับรายได้หลังจบการศึกษาเพื่อการประมาณการผลลัพธ์ได้จากการเรียนการสอน โดย Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพไม่น้อยไปกว่าทักษะทางด้านปัญญา หรือ Cognitive Skills ดังนั้นหากมีการนำตัวแปรทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills เข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์ในด้านการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทางการศึกษา อาจส่งผลในแง่ของการทำนายความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต่างๆ การวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทางการศึกษาได้ต่อไป (จักรกฤษณ์ สิริริน, 2558)

ตัวแปร Non-Cognitive Skills มีอิทธิพลเหนือ Cognitive Skills

การวิจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษา ที่มีการนำตัวแปรทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills เข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญในการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพมนุษย์กับการประมาณการผลประโยชน์ที่ทำได้หลังจบการศึกษา ซึ่งพบว่าตัวแปรทักษะทางพฤติกรรม หรือ

Non-Cognitive Skills มีความสัมพันธ์ทางบวกมากกว่าตัวแปรทักษะทางสติปัญญา หรือ Cognitive Skills ดังที่จอร์จ หงษ์งาม ได้นำเสนอผลการวิจัยเรื่อง Effects of Cognitive Skill and Non-Cognitive Skills on Earning Outcomes: A Case of Kornkaen Province of Thailand

โดยนอกจากงานวิจัยในประเทศดังกล่าวแล้ว งานวิจัยต่างประเทศในทางเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษานั้น มีเป็นจำนวนมาก อาทิ The Importance of Non-cognitive Skills: Lessons from the GED Testing Program (2001). ความสำคัญของทักษะทางพฤติกรรม: บทเรียนจากโครงการพัฒนาระบบการจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, Formulating, Identifying and Estimating the Technology of Cognitive and Non-cognitive Skills Formation (2008). การปรับปรุงการชี้เฉพาะ และการคาดการณ์ทางเทคโนโลยีของการก่อรูปทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรม, Estimating the Technology of Cognitive and Non-cognitive Skills Formation (2010). การคาดการณ์ทางเทคโนโลยีของการก่อรูปทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยเรื่อง The Effects of Cognitive and Non-cognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior (2006). ผลกระทบของความสามารถทางด้านทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมที่มีต่อผลผลิตจากตลาดแรงงานและพฤติกรรมทางสังคม โดยงานวิจัยทั้ง 4 ชิ้น เป็นของนักวิชาการด้านเศรษฐศาสตร์ที่ชื่อ James J. Heckman

The Effects of Cognitive and Non-cognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior (2006) ของ James J. Heckman นับเป็นผลงานทางวิชาการเกี่ยวกับ Non-Cognitive Skills ชิ้นหลักที่มีการอ้างอิงและกล่าวขวัญถึงมากที่สุด งานวิจัยชิ้นนี้ James J. Heckman ได้อธิบายถึงผลกระทบของทักษะทางปัญญา หรือ Cognitive Skills และทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills ที่มีต่อความสำเร็จในตลาดแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า นอกจากตัวแปร Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรมจะส่งอิทธิพลต่อตัวแปรความสำเร็จในการทำงานอันส่งผลทำให้บุคลากรดังกล่าวได้รับรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นแล้ว ทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive

Skills เอง ก็ยังเป็นตัวแปรที่เป็นตัวกำหนดหรือมีอิทธิพลเหนือตัวแปร Cognitive Skills หรือทักษะทางปัญญา ไม่ว่าจะป็นปัจจัยการเข้าเรียน ปัจจัยความขยันหมั่นเพียร ปัจจัยการเลือกอาชีพ ฯลฯ สอดคล้องกับงานศึกษาของ Giorgio Brunello และ Martin Schlotter (2011) เรื่อง Non-Cognitive Skills and Personality Traits: Labour Market Relevance and Their Development in Education & Training Systems. ทักษะทางพฤติกรรมและคุณลักษณะเฉพาะตน: กรณีศึกษาปัจจัยจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการฝึกอบรมและระบบการจัดการศึกษาที่สัมพันธ์กับตลาดแรงงาน, ผลการวิจัยพบว่าทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills ที่ดีจะส่งผลต่อความสำเร็จทางการเรียน อันนำมาสู่ Cognitive Skills หรือทักษะทางปัญญาที่สูงขึ้น และในท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานตามมา (จักรกฤษณ์ สิริริน, 2558)

จากผลการวิจัยเรื่อง The Effects of Cognitive and Non-cognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior (2006) ของ James J. Heckman และงานวิจัยเรื่อง Non-Cognitive Skills and Personality Traits: Labour Market Relevance and Their Development in Education & Training Systems ของ Giorgio Brunello และ Martin Schlotter (2011) สามารถกล่าวได้ว่า ตัวแปร Non-Cognitive Skills มีอิทธิพลเหนือ Cognitive Skills ทั้งนี้เนื่องเพราะตัวแปร Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม ส่งผลในทางบวกต่อปัจจัยการเข้าเรียน ปัจจัยความขยันหมั่นเพียร ปัจจัยการเลือกอาชีพ ปัจจัยความสำเร็จทางการเรียน ฯลฯ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของ Cognitive Skills หรือทักษะทางปัญญา

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ตัวแปรสำคัญของ Non-Cognitive Skills

ขอบเขตของการวิจัยทางการบริหารทางการศึกษา ก็มีนักวิชาการหลายท่านที่พยายามนำตัวแปร Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม เข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์ในด้านการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทางการศึกษา โดยเฉพาะงานวิจัยเรื่อง Next-generation Non-cognitive Assessment is Needed

Now ของ Jonathan Martin (2016) ที่พัฒนาขึ้นจาก Big Five personality traits หรือ บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ โดยต่อยอดจากงานวิจัยเรื่อง The Effects of Cognitive and Non-cognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior ของ James J. Heckman (2006) มากำหนดเป็นปัจจัยภายใน

ในประเทศไทย วัลยา นิหมัด (2559) ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านรถไฟ ได้นำตัวแปรบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ จากงานวิจัยเรื่อง Next-generation Non-cognitive Assessment is Needed Now (2016) ของ Jonathan Martin มาประยุกต์ใช้ในขอบข่ายงานด้านการบริหารทางการศึกษา ที่ประกอบด้วย 1. Extraversion (ความเชื่อมั่น) เน้นที่การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก การให้นำหนักเรื่องการสร้างภาวะผู้นำของนักเรียน การส่งเสริมการสร้างความเป็นมิตร การสนับสนุนการทำกิจกรรมกับชุมชนและสังคม 2. Agreeableness (การเข้าสังคม) เน้นการทำงานเป็นทีม ความซื่อสัตย์ของสมาชิก การสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา และการยอมรับของชุมชนและสังคม 3. Conscientiousness (ความรอบคอบ) เน้นการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กร และขับเคลื่อนอย่างรัดกุม การรับรู้หน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อการกิจที่ได้รับมอบหมาย 4. Emotional Stability (ความมั่นคงทางอารมณ์) เน้นการควบคุมสภาวะอารมณ์ตามสถานการณ์เฉพาะหน้า การรับรู้และความเข้าใจในเหตุการณ์ การปฏิบัติงานภายใต้ความกดดัน 5. Openness (การเปิดใจกว้าง) เน้นจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการเป็นนวัตกร การตระหนักถึงความเชื่อมโยงระหว่างตนเองและผู้อื่น การพัฒนาความคิดในแง่บวก ฯลฯ (จักรกฤษณ์ สิริริน, 2559)

Mission Skills ตัวแปรใหม่ในศตวรรษที่ 21

หากเราพูดถึง “ทักษะในศตวรรษที่ 21” หรือ 21st Century Skills ในการวิจัยทางการบริหารการศึกษา เราจะพบ “ทักษะ” มากมายที่เกี่ยวข้องกับ “ศตวรรษที่ 21” ไม่ว่าจะเป็น ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะด้านการสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ทักษะด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศ และรู้เท่า

ทันสมัย ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้ ฯลฯ

โดยเฉพาะหากเราพูดถึง “ทักษะทางพฤติกรรม” หรือ Non-Cognitive Skills แม้ว่าในแวดวงการศึกษาทางการบริหารการศึกษาจะยังไม่มีกรนำตัวแปร Non-Cognitive Skills มาใช้ในการวิจัย ทว่า ในวงการเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษา ได้มีการนำตัวแปร “ทักษะทางพฤติกรรม” มาใช้ในการวิจัยอย่างแพร่หลาย

นอกจาก “บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ” แล้ว Jonathan Martin (2014) ยังได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ Non-Cognitive Skills และได้กำหนดตัวแปรใหม่ที่ใช้ในการพยากรณ์ในประเด็น “ทักษะทางพฤติกรรม” หรือ Non-Cognitive Skills จำนวน 6 ตัวแปร ภายใต้ชื่อ “ทักษะทางพันธกิจ” หรือ Mission Skills อันประกอบไปด้วย 1.Teamwork (การทำงานเป็นทีม) 2.Creativity (ความคิดสร้างสรรค์) 3.Ethics (จริยธรรม) 4.Resilience (ความยืดหยุ่น) 5.Curiosity (ความใฝ่รู้) และ 6.Time Management (การบริหารเวลา) (Jonathan Martin, 2014)

การนำตัวแปร “ทักษะทางพันธกิจ” หรือ Mission Skills ทั้ง 6 ตัวแปร มาใช้ในการวิจัยทางการบริหารการศึกษาร่วมกับ Big Five personality traits หรือ “บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ” จะเป็นการขยายความและต่อยอดการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ในแวดวงวิชาการทางการบริหารการศึกษา เพื่อสอดคล้องกับการนำเสนอ “ทักษะทางพฤติกรรม” หรือ Non-Cognitive Skills ภายใต้บริบทของการศึกษา “ทักษะในศตวรรษที่ 21” หรือ 21st Century Skills ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

Non-Cognitive Skills

การประยุกต์ใช้ในการบริหารทางการศึกษา

จากงานวิจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษา ที่ได้มีการนำตัวแปรทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills เข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญในการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับรายได้หลังจบการศึกษาเพื่อการประมาณการผลลัพธ์ได้จากการเรียนการสอน และงานวิจัยทางด้านการบริหารทางการศึกษา ที่ได้มีการกำหนดปัจจัยในการพยากรณ์จำนวน 5 องค์ประกอบ รวมถึงการนำไป

ประยุกต์ใช้กับโรงเรียนบ้านรถไฟ ขณะเดียวกัน ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ คณบดีวิทยาลัยครุศาสตร์ และรองอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต อดีตคณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กล่าวถึง Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม ในบทความเรื่องการเรียนรู้อยู่ในศตวรรษที่ 21 และการพัฒนาการเรียนการสอน (2555) รวมทั้งวิจารณ์ พานิช ผู้บุกเบิกประเด็นทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21 ได้ให้คำนิยามของ Non-Cognitive Skills ว่าเป็นลักษณะนิสัย ในบทความเรื่อง ความมุ่งมั่น ความใฝ่รู้ และพลังแห่งของลักษณะนิสัย (2557) โดยทั้งสองท่านได้เชื่อมโยง รูปแบบการจัดการศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ที่มีการพูดถึงการพัฒนาทักษะต่างๆ ของผู้เรียน กับ Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม ซึ่งหมายถึง ทักษะทางอารมณ์ ทักษะในการเข้าสังคม ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะในการเข้าใจผู้อื่น ทักษะการมองโลกในแง่บวก ฯลฯ โดยกล่าวได้ว่า Non-Cognitive หมายถึงการเรียนรู้ด้านจิตใจ หรือคุณธรรม

การสังเคราะห์ผลการวิจัยด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษา คือเรื่อง The Effects of Cognitive and Non-cognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior (2006) ของ James J. Heckman เรื่อง Non-Cognitive Skills and Personality Traits: Labour Market Relevance and Their Development in Education & Training Systems ของ Giorgio Brunello และ Martin Schlotter (2011) และเรื่อง Effects of Cognitive Skill and Non-Cognitive Skills on Earning Outcomes: A Case of Kornkaen Province of Thailand ของจรงค์ หงษ์งาม อีกทั้งหากนำงานวิจัยเรื่อง Next-generation Non-cognitive Assessment is Needed Now (2016) ของ Jonathan Martin อันได้แก่ Extraversion (ความเชื่อมั่น) Agreeableness (การเข้าสังคม) Conscientiousness (ความรอบคอบ) Emotional Stability (ความมั่นคงทางอารมณ์) และ Openness (การเปิดใจกว้าง) มาพิจารณา ก็สามารถกล่าวได้ว่าควรที่การวิจัยทางการบริหารทางการศึกษาจะนำตัวแปรทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills ซึ่งได้แก่ปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับ Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม คือปัจจัยบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบในตัวแปรทักษะทางพฤติกรรม

หรือ Non-Cognitive Skills ของ Jonathan Martin มาใช้เป็นปัจจัยหลักในการพยากรณ์ในด้านการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทางการศึกษาได้ต่อไป

บทสรุป

แม้ว่าการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 จะมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะของผู้เรียนเพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในบริบททางสังคมที่มีอัตราการแข่งขันที่สูงมากในทุกองค์กรและทุกวงการ ทำให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมทางด้านหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนในแนวทางใหม่ๆ ที่มุ่งเน้นไปยังการกำหนดจุดมุ่งหมายในรายวิชาต่างๆ ที่พุ่งเป้าไปในประเด็นของการแข่งขัน ผ่านรูปแบบการวัดและประเมินผลทางการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับทักษะทางปัญญา หรือ Cognitive Skills จนสามารถกล่าวได้ว่า ได้ละเลยการให้ความสำคัญกับ Non-Cognitive Skills หรือทักษะทางพฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็นทักษะทางอารมณ์ ทักษะในการเข้าสังคม ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะในการเข้าใจผู้อื่น ทักษะการมองโลกในแง่บวก หรือการเรียนรู้ด้านจิตใจ หรือคุณธรรม

โดยในปัจจุบัน การศึกษาเรื่องทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills ที่เป็นผลการวิจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์แรงงาน และเศรษฐศาสตร์การศึกษาเท่านั้น แต่ก็มี ความพยายามจากนักวิชาการทางด้านการบริหารการศึกษาในการเริ่มให้ความสำคัญกับประเด็นทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills สามารถกล่าวได้ว่าควรที่การวิจัยทางด้านการบริหารทางการศึกษาจะนำตัวแปรทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-Cognitive Skills มาใช้เป็นปัจจัยหลักในการพยากรณ์ในด้านการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทางการศึกษาได้ต่อไป

บรรณานุกรม

- จรงค์ หงษ์งาม. (2555). **Effects of Cognitive Skill and Non-Cognitive Skills on Earning Outcomes: A Case of Kornkaen Province of Thailand.** NIDA Economic Review. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จักรกฤษณ์ สิริริน. (2558). **Non-cognitive skills ตัวแปรใหม่ในศตวรรษที่ 21.** เนชั่นสุดสัปดาห์. ฉบับที่ 1217. ประจำวันที่ 25 กันยายน 2558.
- จักรกฤษณ์ สิริริน. (2559). **บ้านรถไฟ: โรงเรียนต้นแบบ Non-cognitive skills.** เนชั่นสุดสัปดาห์. ฉบับที่ 1237. ประจำวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2556). **เมื่อทักษะพฤติกรรมกำหนดความสำเร็จในชีวิต.** (Online). <http://piriyapholphirul.blogspot.com/2013/09/blog-post.html>. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559.
- ไพฑูรย์ สีนลาร์ตัน. (2555). **การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และการพัฒนาการเรียนการสอน.** (เอกสารประกอบการบรรยาย). สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- วิจารณ์ พานิช. (2557). **ปฏิวัติการเรียนรู้ผ่านการสร้างลักษณะนิสัยสู่ความสำเร็จ.** (เลี้ยงให้รุ่ง. มูลนิธิสยามกัมมาจล).
- วัลยา นิหมัด. (2559). **รายงานกิจกรรมโรงเรียนบ้านรถไฟ.** (เอกสารประกอบการบรรยาย). โรงเรียนบ้านรถไฟ.
- Giorgio Brunello and Martin Schlotter. (2011). **Non-Cognitive Skills and Personality Traits: Labour Market Relevance and Their Development in Education & Training Systems.** (Online). http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1858066. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559.
- James J. Heckman. (2006). **The Effects of Cognitive and Non-cognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior.** (Online). <http://www.nber.org/papers/w12006>. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559.
- _____. (2010). **Estimating the Technology of Cognitive and Non-cognitive Skills Formation.** (Online). <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.3982/ECTA6551>. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559.
- _____. (2008). **Formulating, Identifying and Estimating the Technology of Cognitive and Non-cognitive Skills Formation.** (Online). <http://www.jstor.org/stable/40057370>. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559.
- _____. (2001). **The Importance of Non-cognitive Skills: Lessons from the GED Testing Program.** (Online). <https://www.aeaweb.org/articles.php?doi=10.1257/aer.91.2.145>. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559.
- Jonathan Martin. (2016). **Next-generation Non-cognitive Assessment is Needed Now.** (Online). <http://21k12blog.net/2016/01/19/next-generation-noncognitive-assessment-is-needed-now>. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559.
- Jonathan Martin. (2014). **Mission Skills Assessment Toolkit.** (Online). <http://21k12blog.net/2014/09/05/mission-skills-assessment-toolkit>. Search on 1 February 2016.

พฤติกรรมการเยี่ยมชมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน

ภัทรา สุขะสุนธ์*
ฉัตรยาพร เสมอใจ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวกับพฤติกรรมหลังการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน จำนวน 109 คน และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-Test, One-way ANOVA และ Chi-square ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1) เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน สัญชาติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเคยเที่ยวพิพิธภัณฑ์ การรู้จักชุมชนกุฎีจีน การรู้จักพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน วัตถุประสงค์ในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน และช่องทางการรับทราบข้อมูลพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน และการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการเคยเที่ยวพิพิธภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการให้ความรู้ของวิทยากร และความชื่นชอบในรสชาติอาหารและเครื่องดื่มมากกว่าเพศชาย นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-44 ปี มีความพึงพอใจต่อความรู้ที่ได้จากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป นักท่องเที่ยวที่เป็นเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจต่อความรู้ที่ได้จากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนมากกว่านักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น อาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน และนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจภาพรวมของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น อาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) อาชีพมีความสัมพันธ์กับการมาเยี่ยมชมหากมีการเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ และการศึกษา อาชีพ และสัญชาติมีความสัมพันธ์กับการกลับมาเยี่ยมชมอีกหากมีโอกาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว พิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน

* คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Abstract

This research aims to study 1) visitors behavior on Kudichin museum 2) to compare visitors' satisfaction on Kudichin museum by demographic and 3) post visit behavior of Kudichin museum visitors. Researchers used a questionnaire to collect data from 109 visitors at Kudichin museum. Researchers used frequency, percentage, mean, and standard deviation to analyze the data and used t- Test, One-way ANOVA and Chi-square to test the hypothesis.

The research result found that

1) Gender, age, education, occupation, income and nationality of respondents are related to the objective of visiting the Baan Kudichin museum. Nationality of the respondents are related to their behavior on museum visiting experience, knowing the Kudichin community, knowing the Baan Kudichin museum, objectives of visiting the museum and channel of perceiving about the museum at a significance level of 0.05.

2) Female visitors have more satisfaction on knowledge providing by the museum docent and the taste of food and drink at Kudichin museum than male visitors. Visitors with age 31-44 years old are more likely to satisfy on the knowledge on Kudichin museum than visitors with age more than 45 years old. Visitors which are the entrepreneurs have more satisfaction on the knowledge on Kudichin museum than students and other occupations such as lecturers and private sector employees at a significance level of 0.05.

3) Occupation of visitors is related to the intention to visit even though the fee is included. Education, occupation, and nationality of visitors are related to intention to revisit at a significance level of 0.05.

Keywords: Customer satisfaction, traveler behavior, Baan Kudichin Museum

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กฏีจีน หรือ กะดีจีน เป็นชุมชนเก่าตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาทางฝั่งธนบุรีที่อยู่ยาวนานกว่า 200 ปี ตั้งแต่สมัยสมเด็จพระเจ้าตากสิน โดยหลังจากกอบกู้เอกราชและสถาปนากรุงธนบุรี ได้รวบรวมชาวไทย จีน และโปรตุเกส พระราชทานที่ดินให้สร้างที่อยู่อาศัย ชุมชนนี้จึงมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทั้งทางด้านกลุ่มชาติพันธุ์ วิถีชีวิต ความเชื่อ และประเพณี ที่อยู่ร่วมกันได้อย่างผสมผสานกลมกลืน และยังคงสืบสานอัตลักษณ์ของตนเองในชุมชนได้อย่างน่าสนใจ การก่อตั้งพิพิธภัณฑ์จึงเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมของชุมชนที่เป็นประโยชน์ต่อการอนุรักษ์เพื่อคนรุ่นหลังสืบไป

พิพิธภัณฑ์บ้านกฏีจีนเริ่มก่อตั้งเมื่อต้นปี พ.ศ. 2559 มีความมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในการค้นคว้าข้อมูล พิพิธภัณฑ์มีการจัดแสดงหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับประวัติของชุมชนและสภาพแวดล้อมในอดีตที่ควรอนุรักษ์ไว้ ด้วยความหลากหลายของชุมชนกฏีจีน จึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่น่าสนใจ ทั้งด้านงานศิลปะหรือการประดิษฐ์คิดค้นต่างๆ ที่เป็นภูมิปัญญาของคนไทย ที่ทำให้เห็นถึงความคิดสร้างสรรค์ของคนโบราณที่มีวิวัฒนาการสืบเนื่องกันมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งสามารถโยงไปถึงความดี ความเชื่อ ความศรัทธา หล่อหลอมให้เราได้รับรู้เรื่องราวตลอดจนความรุ่งเรืองในอดีตของกลุ่มคนที่อยู่ร่วมกันด้วยความแตกต่าง แต่สัมพันธ์กันสามัคคีที่ยังคงมีให้เห็นในปัจจุบัน รวมถึงจะเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจทั่วไปที่จะศึกษาเพื่อการพัฒนาต่อไปในอนาคต

ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเยี่ยมชมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์บ้านกฏีจีน เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว การอนุรักษ์วัฒนธรรม และกระตุ้นการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนและประเทศ ตลอดจนเป็นแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและการบริการพิพิธภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พฤติกรรมกรรมการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เพื่อเข้าใจถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ก่อนเข้าเยี่ยมชม ขณะเข้าเยี่ยมชม และหลังการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม ซึ่ง Bitgood (2002) จำแนกประเภทของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ผู้เยี่ยมชม

เพื่อความบันเทิง มักเดินทางมากับครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด และเป็นกลุ่มที่มีความแตกต่างกันด้านลักษณะประชากรศาสตร์มากที่สุด เช่น อายุ อาชีพ สัญชาติ ฯลฯ 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มักจะมีครู/อาจารย์หรือผู้ปกครองพามา และมักมีจุดประสงค์เฉพาะในการมาค้นหาข้อมูล ดังนั้นจึงมักจะเข้าชมเฉพาะบางส่วนของพิพิธภัณฑ์ และ 3) กลุ่มที่ไม่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ แต่เดินชมบรรยากาศรอบๆ การจัดรูปแบบพิพิธภัณฑ์สำหรับแต่ละกลุ่มจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย

จากการศึกษาของศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา (2555) ถึงพฤติกรรมกรรมการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ท่าหนักสายสุทธานภดล พบว่า ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่มาจากทางเว็บไซต์ และผู้ที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่จะรู้จักพิพิธภัณฑ์มาก่อน มีโอกาสได้รู้จักจากการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยที่ไปร่วมสัมมนาจึงแวะเวียนเข้าไปชม และจากการศึกษาของติกาหลัง สุขกุล และฉวีพร โดวนิช (2558) ถึงรูปแบบการประชาสัมพันธ์สำหรับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเก่า พบว่า รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมควรมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน และจัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น จัดมุมถ่ายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ การอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ และการจัดนิทรรศการหมุนเวียน เป็นต้น

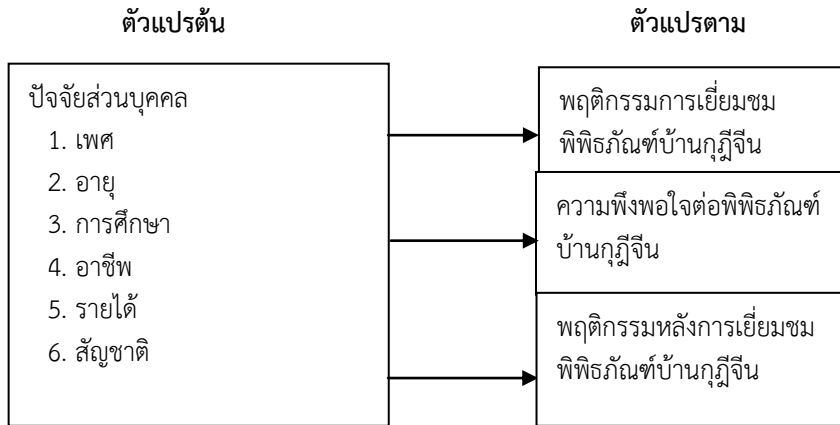
ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว

การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์จะช่วยให้เข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ เช่น การศึกษาของสุรัชย์ ทูหมัด (2556) ถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ และความสวยงามของอาคารสถานที่มากที่สุด มีความพึงพอใจต่อการจัดนิทรรศการ เส้นทางเดินชม ความสะดวก และปลอดภัย รวมถึงพอใจมากต่อการไม่เก็บค่าธรรมเนียมเข้าชมอีกด้วย ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้สามารถ

ตอบสนองต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเพื่อให้ระดับความพึงพอใจสูงขึ้นต่อไป เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยและกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างก็มีระดับความพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมหลังการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน

ที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนเฉลี่ยต่อวันมีเพียงหลักสิบเท่านั้น ทีมผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวทุกคนที่เดินทางมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนในช่วงวันจันทร์ที่ 15 ถึง วันอาทิตย์ที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2559 รวม 109 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมกรเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไค-สแควร์ One –way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยเทคนิค Scheffe

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ก่อตั้ง พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมกรเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

พฤติกรรมกรเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์	เพศ		อายุ		การศึกษา		อาชีพ		รายได้		สัญชาติ	
	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.
เคยเที่ยวพิพิธภัณฑ์	.902	.342	5.925	.115	.6097	.047*	4.928	.177	.022	.989	11.295	.001*
รู้จักชุมชนกุฎีจีน	1.012	.314	6.911	.075	2.812	.245	.338	.953	2.250	.325	16.861	.000*
รู้จักพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน	.001	.976	5.023	.170	1.342	.511	.480	.923	.082	.960	5.081	.024*
วัตถุประสงค์ในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน	7.255	.027*	32.880	.000*	12.651	.013*	27.600	.000*	19.210	.001*	11.542	.003*
ช่องทางการรับทราบข้อมูลพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน	3.129	.077	4.022	.047	2.903	.574	9.612	.024*	14.205	.007*	6.142	.046*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสัญชาติมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สัญชาติของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเคยเที่ยวพิพิธภัณฑ์ การรู้จักชุมชนกุฎีจีน การ

รู้จักพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน วัตถุประสงค์ในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน และช่องทางการรับทราบข้อมูลพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษาของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการเคยเที่ยวพิพิธภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 เปรียบความพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจ	เพศ		อายุ		การศึกษา		อาชีพ		รายได้		สัญชาติ	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
ความรู้ที่ได้จากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน	1.374	.244	3.786	.013*	1.179	.312	3.683	.014*	.571	.567	1.633	.204
การให้ความรู้ของวิทยากร	8.125	.005*	.213	.887	.158	.854	2.310	.081	.486	.617	.284	.595
ความรู้สึที่ดีต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม	1.152	.286	.701	.554	.250	.779	2.230	.089	1.717	.185	.728	.395
ความชื่นชอบในรสชาติอาหารและเครื่องดื่ม	6.003	.016*	.757	.521	.989	.375	2.208	.092	.223	.801	1.596	.209
การทำโปรแกรมทัวร์ร่วมกับสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง	2.177	.143	.358	.784	.974	.381	.684	.564	1.335	.268	.198	.658
การจำหน่ายของที่ระลึกในพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน	.461	.499	1.296	.280	2.090	.129	1.522	.213	.620	.540	.075	.785
ความพึงพอใจภาพรวมของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน	.049	.824	.671	.571	.167	.847	2.878	.040*	.050	.952	.022	.882

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้ความรู้ของวิทยากร และความชื่นชอบในรสชาติอาหารและเครื่องดื่มของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการให้ความรู้ของวิทยากร ($\bar{x} = 3.75$) มากกว่าเพศชาย ($\bar{x} = 3.66$) และนักท่องเที่ยวเพศหญิงมีระดับความชื่นชอบในรสชาติอาหารและเครื่องดื่มของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน ($\bar{x} = 3.93$) มากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย ($\bar{x} = 3.71$)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อความรู้ที่ได้จากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำ Post Hoc ด้วยวิธี Sheffe พบว่า ผู้ที่มีอายุ 31-44 ปี มีความพึงพอใจต่อความรู้ที่ได้จากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน ($\bar{x} = 2.34$) สูงกว่าผู้ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 1.62$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อความรู้ที่ได้จากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน และความพึงพอใจภาพรวมของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำ Post Hoc ด้วยวิธี LSD พบว่า เจ้าของกิจการมีความพึงพอใจต่อความรู้ที่ได้จากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน ($\bar{x} = 2.33$) สูงกว่านักเรียน/นักศึกษา ($\bar{x} = 1.77$) และข้าราชการ ($\bar{x} = 1.55$) และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น อาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{x} = 2.18$)

นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจภาพรวมของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน ($\bar{x} = 4.33$) สูงกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น อาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{x} = 3.76$) และนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจภาพรวมของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน ($\bar{x} = 4.20$) สูงกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น อาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{x} = 3.76$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมหลังการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน

พฤติกรรมหลังการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน	เพศ		อายุ		การศึกษา		อาชีพ		รายได้		สัญชาติ	
	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.
การมาเยี่ยมชมหากการเก็บค่าธรรมเนียม	1.684	.194	2.200	.532	2.709	.258	8.155	.043*	2.272	.321	1.439	.230
หากมีโอกาสจะกลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์อีก	.088	.767	3.580	.311	7.399	.025*	7.942	.047*	4.561	.102	13.296	.000*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าอาชีพของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการมาเยี่ยมชมหากมีการเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่จะยังคงเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์หากมีการเก็บค่าเข้าชมมากที่สุด คือ ข้าราชการ ร้อยละ 100 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 73 น้อยที่สุด คือ เจ้าของกิจการ ร้อยละ 50

การศึกษา อาชีพ และสัญชาติของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการกลับมาเยี่ยมชมอีกหากมีโอกาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรีจะกลับมาสูงที่สุด ร้อยละ 98 ส่วนผู้ที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะกลับมา ร้อยละ 76 ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการจะกลับมาเยี่ยมชมอีก ร้อยละ 100 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 95 และเจ้าของกิจการ ร้อยละ 94 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวชาวไทยจะกลับมา ร้อยละ 95 มากกว่าชาวต่างชาติ ซึ่งจะกลับมา ร้อยละ 70 คาดว่ามาจากความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย

สรุปการวิจัย

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑ์ในภาพรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความรู้ของวิทยากร และพึงพอใจต่อการจำหน่ายของที่ระลึกในพิพิธภัณฑ์น้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสัญชาติมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน

สัญชาติของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเคยเที่ยวพิพิธภัณฑ์ การรู้จักชุมชนกุฎีจีน การรู้จักพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน วัตถุประสงค์ในการ

เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน และช่องทางการรับทราบข้อมูลพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน

การศึกษาของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการเคยเที่ยวพิพิธภัณฑ์

นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการให้ความรู้ของวิทยากร และความชื่นชอบในรสชาติอาหารและเครื่องดื่มของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนมากกว่าระดับความพึงพอใจของเพศชาย

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-44 ปี มีความพึงพอใจต่อความรู้ที่ได้จากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป

นักท่องเที่ยวที่เป็นเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจต่อความรู้ที่ได้จากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนมากกว่านักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น อาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน

นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจภาพรวมของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น อาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน และนักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจภาพรวมของพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น อาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน

อาชีพของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการมาเยี่ยมชมหากมีการเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ และการศึกษา อาชีพ และสัญชาติมีความสัมพันธ์กับการกลับมาเยี่ยมชมอีกหากมีโอกาส

อภิปรายผล

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑ์ในภาพรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความรู้ของวิทยากร สอดคล้องกับการวิจัยของ สุรชัย ทูหมัด (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความสวยงามของอาคารสถานที่มากที่สุด มีความพึง

พอใจต่อการจัดนิทรรศการ เส้นทางการเดินชม ความ สะดวก และปลอดภัย และความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ และยัง สอดคล้องกับผลการศึกษารูปแบบการประชาสัมพันธ์ สำหรับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเก่า ของ ดิคาหลัง สุขกุล และฉวีพร ไทวนิช (2558) พบว่า การจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น จัดมุมถ่ายภาพ สิ่ง อำนวยความสะดวกในสถานที่ การอบรมให้ความรู้แก่ บุคลากรในหน่วยงานท่องเที่ยว จะสร้างความพึงพอใจ ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงาน ของพิพิธภัณฑ์ล้วนให้ความสำคัญกับสถานที่และการให้ ความรู้ของวิทยากรเป็นสำคัญ จึงมีส่วนทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในระดับมากต่อการ ดำเนินงานในด้านนี้

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังจะกลับมาหากมีการ เก็บค่าธรรมเนียมเข้าชมพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน กระนั้นก็ตามหากไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมอาจจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้มากกว่า ซึ่ง สอดคล้องกับการวิจัยของสุรัชย์ หุหมัด (2556) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดต่อการไม่เก็บค่าธรรมเนียมเข้าชม

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสารผ่านการบอกเล่าจากคนรู้จักและสื่อออนไลน์ และส่วนใหญ่ ไม่รู้จักพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ของศิริเพ็ญ เยี่ยมจรยา (2555) ที่

ศึกษาถึงพฤติกรรมการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ตำนานสายสุทธานภดล พบว่า ช่องทางการรับข้อมูล ข่าวสารของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่ มาจากทางเว็บไซต์ และผู้ที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่ จะไม่รู้จักพิพิธภัณฑ์มาก่อน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับ พิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีน ดังนี้

จากการจำหน่ายของที่ระลึกที่ยังมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่สูงมาก ควรมีการเพิ่มประเภท ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกในพิพิธภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย มากยิ่งขึ้น ให้สามารถตอบสนองต่อความสนใจของกลุ่ม ที่มีศักยภาพและเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีการออกแบบเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น โดยอาจออกแบบให้ชาวบ้าน ในชุมชนช่วยกันผลิตให้เป็นสินค้าแฮนด์เมดเฉพาะชุมชน

เช่น ผ้าพันคอลายเอกลักษณ์ของโปตุเกส โปสเตอร์หรือ ภาพวาดที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ในความกลมกลืน ของสามวัฒนธรรมในชุมชนกุฎีจีน ขนมของท้องถิ่นใน รูปทรงที่แตกต่างไป ออกแบบหีบห่อขนมที่สวยงาม ทันสมัยเป็นของฝากที่มีคุณค่า

จากความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม กับความชื่นชอบรสชาติอาหารและเครื่องดื่มที่อยู่ใน ระดับสูงอยู่แล้ว การจัดตกแต่งสถานที่ให้มีมุมสำหรับ ถ่ายภาพที่เป็นเอกลักษณ์ และการจัดตกแต่งอาหารและ เครื่องดื่มให้มีรูปทรงที่สวยงามน่าสนใจ โดยอาจตกแต่ง อาหารในแต่ละจานให้มีเรื่องราวสะท้อนความเป็น เอกลักษณ์ในชุมชน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการถ่ายภาพโพสต์ บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ เพิ่มขึ้น เป็นการ กระตุ้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่เข้าถึง กลุ่มคนได้มากที่สุดสื่อหนึ่งในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนที่ มาจากการบอกต่อและเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นหลัก

จากช่วงอายุที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ที่ได้รับจากการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยกลุ่มอายุ 45 ปี ขึ้นไป แสดงความคิดเห็นว่าตนเองได้รับความรู้มาก ซึ่ง เป็นการสะท้อนถึงพฤติกรรมที่มีความสนใจในการหา ข้อมูลความรู้จากพิพิธภัณฑ์ ในขณะที่กลุ่มที่อายุต่ำกว่า 20 ปี และ 20-30 ปี แสดงความคิดเห็นว่าตนเองได้รับความรู้ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งเน้นความสนใจที่กิจกรรมอื่นของทาง พิพิธภัณฑ์มากกว่า จึงควรพิจารณาจัดเตรียมกิจกรรมที่ หลากหลายเหมาะกับนักท่องเที่ยวแต่ละช่วงอายุ และควร ต้องมีการเพิ่มเติมกิจกรรมใหม่ในพิพิธภัณฑ์อยู่เสมอ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาอีก และจากการที่เพศ หญิงให้ความสนใจต่อการให้ความรู้ของวิทยากรมากกว่า และชื่นชอบรสชาติอาหารมากกว่า พิพิธภัณฑ์บ้านกุฎีจีนอาจจัดกิจกรรมเกี่ยวกับอาหารท้องถิ่น เช่น เทศกาล ชิมอาหารชุมชนกุฎีจีนที่มีหาอาหารหลากหลายให้ ทดลองชิมและจัดเป็นของฝากกลับบ้านได้ หรือกิจกรรม ลงครัวกุฎีจีนที่สอนทำอาหารท้องถิ่นที่ขึ้นชื่อของชุมชน กุฎีจีน โดยจัดให้มีการอธิบายถึงที่มาและประโยชน์ที่จะ ได้รับจากอาหารในแต่ละจาน ซึ่งนักท่องเที่ยวจะได้ทั้ง ประวัติและประโยชน์ในงานเดียว เป็นต้น ถึงแม้จะมีผู้ที่ยินดีจ่ายค่าธรรมเนียมในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์มากถึง สองในสามของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด กระนั้นก็ตาม

ตามก็อาจทำให้ผู้ที่ไม่ยอมเสียค่าธรรมเนียมไม่ยอมเข้ามาเยี่ยมชม หากวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์คือการเผยแพร่ความรู้และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น การเปิดให้เข้าชมโดยไม่มีค่าธรรมเนียมจะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมได้มากกว่า ถึงแม้จะมีการเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าชม ก็จะไม่เก็บได้เพียงเล็กน้อย เพราะหากเก็บแพงมากก็จะไม่

ดึงดูดนักท่องเที่ยว และทางพิพิธภัณฑ์สามารถหารายได้จากการจัดกิจกรรมอื่นๆ ที่น่าสนใจได้มากกว่า หรือหากมีการเก็บค่าธรรมเนียมควรต้องทำกิจกรรมกระตุ้นให้ยินดีจ่ายค่าธรรมเนียม เช่น นำบัตรไปเป็นส่วนลด 20% ในการซื้อของที่ระลึก หรือและเครื่องดื่มฟรี เป็นต้น

บรรณานุกรม

- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2552). ผลกระทบของการพลิกฟื้นปัญหาการบริการต่อความภักดีของลูกค้า. Proceeding, การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 3-16.
- ติกาหลัง สุขกุล และฉวีพร โตวนิช. (2558). การพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ บ้านเก่า จังหวัดกาญจนบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6(2), 98-120.
- สุรชัย ทูหมัด. (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริเพ็ญ เขียมจรรยา. (2555). พฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายมูทธานภดลในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Zeithaml, V.A. (2000). "Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn." Journal of the Academy of Marketing Science. Vol. 28 No. 1: 67-85.

คุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ : กรณีศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ภูวรา มัสตุล*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีการศึกษา คณะวิชาที่ศึกษา ภาควิชาในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคในเวลาราชการและภาคนอกเวลาราชการ จำนวน 233 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (t-test) เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการวิจัย มีดังนี้

1) คุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านความสอดคล้องกับหลักสูตร อยู่ในระดับมาก 2) นักศึกษาที่มีเพศ ระดับชั้นปี คณะวิชาที่ศึกษา ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาที่มีภาคเวลาในการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมต้องรักษาคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ให้อยู่ในระดับมากอย่างต่อเนื่อง และพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ เทคโนโลยีการบริการ เป็นต้น เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ สื่อสิ่งพิมพ์

* คณะรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Abstract

The objectives of this research were as follows: 1) to study the quality of information resource service in printed media category of Academic Resource and Information Technology Office of ChandhakasemRajabhat University and 2) to compare the quality of information resource service in printed media category of Academic Resource and Information Technology Office of ChandhakasemRajabhat University with gender, study year, faculty and semester. The samples were 233 regular students and after-hours student. The instrument for collecting data was questionnaire on opinion of Information Resource Service in Printed Media Category. The reliability was 0.95. The data were analyzed by using mean, standard deviations, independent t-test and one-way analysis of variance.

The results of study were as follows:

1. The quality of information resource service in printed media category of Academic Resource and Information Technology Office of ChandhakasemRajabhat University in an overall was at a high level. The quality of information resource service in printed media category in modernity, adequacy and accordance were at high level.

2. The students in different sex, study year and faculty have not different opinion in the quality of information resource service in printed media category at the statistically significant level of .05. The students in different semester have different opinion in quality of information resource service in printed media category at the statistically significant level of 0.05.

The study recommends that Academic Resource and Information Technology Office of Chandhakasem Rajabhat University has to keep maintain the high quality of information resource service in printed media category continuously and should development the service strategies such as promotion and service technology to increase the high quality of information resource service in printed media category more efficiently.

Keywords: Quality of service, Information Resource, Printing media

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เดิมโตมาพร้อมกับ การก่อตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็น แหล่งศึกษาค้นคว้า ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน และวิจัย สำหรับ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม รวมถึง เป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ด้วยตนเอง ของประชาชนทั่วไป ที่ต้องการ เพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ อย่างยั่งยืน

แม้ในปัจจุบันจะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และ ซับซ้อน สามารถผลิตสื่อสารสนเทศ ได้หลากหลายชนิด ตอบสนองวัตถุประสงค์ของมนุษยชาติได้กว้างขวาง ก็ตาม แต่สื่อสิ่งพิมพ์ก็ยังคงเป็นสื่อที่มีการใช้อย่างแพร่หลายเป็นที่ นิยมของทุกชนชาติมิได้ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ไม่ว่าจะเป็น สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทใดก็ตาม เช่น หนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จากการ ที่ ผู้วิจัยสอบถามความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคในเวลาราชการ และภาค นอกเวลาราชการ ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษา ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ยังมีความ ต้องการ สื่อสิ่งพิมพ์เป็นอันดับต้นๆ สาเหตุเพราะ สื่อ สิ่งพิมพ์ ยังสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้า การสื่อสิ่งพิมพ์ยัง เป็นที่นิยมก็เพราะบุคคลสามารถเลือกอ่านได้ตามความ เหมาะสม อีกทั้งยังใช้เป็นเอกสารอ้างอิงได้อย่างมี ประสิทธิภาพในการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท แต่ก็ต้องคำนึงถึง ความ ต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญด้วยเช่นกัน จากการสัมภาษณ์ เชิงลึกผู้ใช้บริการ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการฯ (ห้องสมุด) ยังไม่เพียงพอ ขาดความสอดคล้องกับบางสาขาวิชา

รวมถึงเนื้อหาในสื่อสิ่งพิมพ์ไม่ทันสมัย และไม่ตรงต่อความ ต้องการของผู้ใช้บริการ

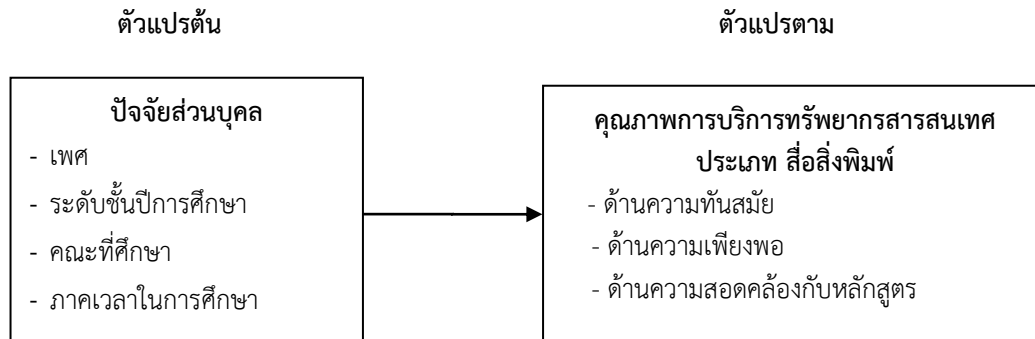
จากปัญหาข้างต้นส่งผลกระทบต่อให้สมาชิกใน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เข้าห้องสมุดน้อย เฉลี่ย เพียง 556 คน ต่อวัน (สำนักวิทยบริการฯ ปีการศึกษา 2558) ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากร ของงานวิทยบริการ ทำหน้าที่อยู่ หน่วยบริการทรัพยากร สารสนเทศของ มหาวิทยาลัย จึงมีความสนใจ และต้องการศึกษา คุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อ สิ่งพิมพ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพราะการมีทรัพยากร สารสนเทศ ที่สอดคล้อง ทันสมัย และเพียงพอ กับความ ต้องการของผู้ใช้ดังกล่าวมา จะทำให้เกิดความรู้สึที่ดี และประทับใจ ของผู้มาใช้บริการ ส่งผลถึงการตัดสินใจใน การกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป คุณภาพการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ จึงเป็นหัวใจสำคัญ ของงานวิทย บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการทรัพยากร สารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการ บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีการศึกษา คณะวิชาที่ศึกษา ภาคเวลาในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยรวบรวมปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ กับคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศ งานวิทย บริการ:กรณีศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม สามารถ กำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาได้ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ 1) นักศึกษาภาคในเวลาราชการ 2) นักศึกษา ภาคนอกเวลาราชการ นักศึกษา ทั้ง 2 ประเภท ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ปีการศึกษา 2558 (18 สิงหาคม 2557– 18 สิงหาคม 2558) จำนวน 71,180 คน เฉลี่ย 556 คน ต่อวัน

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane เมื่อได้จำนวน 556 คนแล้วได้นำมาสุ่มตัวอย่างแบบ แบ่งชั้น เป็น 2 ระดับ คือ จะใช้การสุ่มเป็นระบบ เช่น 1 เว้น 1 ตามบัญชีรายชื่อทั้ง 2 ระบบจนได้จำนวน 233 คน (บุญชม ศรีสะอาดม, 2553) และการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง ที่ระดับนัยสำคัญ .05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ผลงานวิจัยในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (t-test) เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) การศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสนับสนุนข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา สามารถสรุปลักษณะของปัจจัยด้านต่างๆ ได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือนักศึกษาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.5 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีร้อยละ 37.3 รองลงมาชั้นปีที่ 2 มีร้อยละ 27.5 เป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีร้อยละ 29.2

2. นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ ด้านความทันสมัย ข้อที่ 1 คือ หนังสือภาษาไทย ที่มีความคิดเห็นมากมีร้อยละ 45.1 รองลงมาปานกลาง มีร้อยละ 31.8 และมากที่สุด มีร้อยละ 20.2 ส่วนที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย และน้อยที่สุดมีร้อยละ 2.1 และ 0.9 ตามลำดับ ข้อที่ 2 คือ หนังสือภาษาอังกฤษ มีความคิดเห็นในระดับมาก ร้อยละ 42.5 รองลงมาในระดับปานกลาง มีร้อยละ 36.4 และในระดับมากที่สุด มีร้อยละ 13.7 ส่วนในระดับน้อยและน้อยที่สุดมีร้อยละ 6.4 และ 0.9 ตามลำดับข้อที่ 6 คือ งานวิจัย นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 39.9 รองลงมาในระดับมาก มีร้อยละ 31.8 และในระดับน้อย มีร้อยละ 13.3 ส่วนในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุด มีร้อยละ 11.6 และร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

3. นักศึกษาที่ตอบคำถามเปิด ข้อนี้มีจำนวน 26 คนได้แสดงความคิดเห็นไว้เป็นอันดับที่ 1 คือ เพิ่มจำนวนหนังสือให้มากขึ้น และมีความทันสมัย มีร้อยละ 39.61 อันดับที่ 2 คือ เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมากขึ้น มีร้อยละ 11.65 อันดับที่ 3 คือ เพิ่มงานวิจัย/วิทยานิพนธ์ให้มากขึ้น มีร้อยละ 4.66 อันดับที่ 4 คือควรเพิ่มหนังสือภาษาอังกฤษให้มากขึ้นและควรจัดเก็บหนังสือเก่าที่มีประโยชน์ไว้ให้บริการ มีเท่ากันคือร้อยละ 2.33

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีการศึกษา คณะวิชาที่ศึกษา ภาควิชาในการศึกษา ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (t-test) เป็นอิสระจากกัน วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญตามสถิติที่ระดับ.05 ผลการทดสอบดังภาพที่ 1 ต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น	
		แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
เพศ	คุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์		✓
ระดับชั้นปี			✓
คณะที่ศึกษา			✓
ภาควิชาในการศึกษา		✓	

ภาพที่ 1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์

4.1 นักศึกษาที่มีเพศ ระดับชั้นปี คณะที่ศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 นักศึกษาที่มีภาควิชาในการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องนี้ในการค้นพบทางด้านวิชาการและมีประโยชน์ในการนำไปใช้ ผู้วิจัยจึงได้นำมาอภิปรายผลเฉพาะประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ในด้านความทันสมัย คือ หนังสือภาษาไทย มีในระดับมากมีร้อยละ 45.1 หนังสือภาษาอังกฤษ มีในระดับมาก ร้อยละ 42.5

ด้านปริมาณมีเพียงพอ คือ หนังสือภาษาไทย มีความคิดเห็นในระดับร้อยละ 43.8 และด้านความสอดคล้องกับหลักสูตร คือ หนังสือภาษาไทย ความคิดเห็นในระดับมากมีร้อยละ 48.1 และวารสารมีร้อยละ 40.5 ที่เป็นเช่นนี้สามารถอธิบายได้ว่า นักศึกษามีความสนใจหนังสือภาษาไทย และหนังสือภาษาอังกฤษที่มีความทันสมัย และทันต่อสถานการณ์ มีให้ค้นคว้าต่อความต้องการ และเป็นหนังสือสอดคล้องกับการเรียนการสอนที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อ วารสารวิชาการ/หนังสือพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือภาษาไทย ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ โสตทัศนวัสดุ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยภาพรวม โดยพิจารณาจากปริมาณเพียงพอ ความทันสมัย และความสอดคล้องกับหลักสูตร ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจต่อวารสารวิชาการ/หนังสือพิมพ์มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าวารสารวิชาการ/หนังสือพิมพ์ เป็นสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัย และมีออกมาเป็นประจำทุกเดือน ทำให้เนื้อหาของวารสารวิชาการ และหนังสือพิมพ์มีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา รวมถึงวารสารวิชาการที่ให้บริการครอบคลุมทุกหลักสูตรที่ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ได้เปิดสอน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ต้องรักษาคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ให้อยู่ในระดับมาอย่างต่อเนื่องและพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ เทคโนโลยีการบริการ เป็นต้น เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง **มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544**. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ทบวงมหาวิทยาลัย.
- นงนารถ ชัยรัตน์. (2452). **การเลือกและการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- พจน์ พลสิทธิ์. (2536). **เอกสารประกอบการสอน ความรู้เกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏพระนคร.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). **ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ. ศ. 2550. (2551). กรุงเทพฯ : 6 องค์การวิชาชีพสื่อ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่นส์.
- วิชัย พยัคฆ์โส. (2554). **เทคโนโลยีสารสนเทศ**. มปท.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2559). [ออนไลน์].**ประวัติและความเป็นมา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**. แหล่งที่มา <http://arit.chandra.ac.th/>
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2552). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์**. อุดรดิตถ์: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สำนักหอสมุดแห่งชาติ. (2553). **คู่มือคัดเลือกจัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดแห่งชาติ** : กรุงเทพฯ : กลุ่มพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด. สำนักหอสมุดแห่งชาติ. กรมศิลปากร.
- อัญชญา ณ ระนอง. (2554). **ระเบียบวิธีวิจัย = Research Methodology** กรุงเทพฯ : บริษัทแสงสว่างเวิลด์.
- Cook, Colleen and Thompson, Bruce. (2000). "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality." *Journal of Academic Librarianship*. 26, 4 (July 2000): 248-258.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management The Millennium Edition**. New Jersey : Prentice Hall International.

ถอดบทเรียนความคุ้มค่าการใช้โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะในสถานศึกษา

กุลวีณ์ ศิริรัตน์มงคล*
ณัฐชนันท์พร มีสุวรรณ*
จรัมพร ให้อายอง**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาต้นทุนการสร้างโปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะ ประโยชน์ของการใช้โปรแกรม และวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผลด้านความคุ้มค่าต่อการรับ-ส่งหนังสือ/เอกสารราชการภายในผ่านระบบการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยวิเคราะห์จากข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือ/เอกสารราชการจากฐานข้อมูลสารบรรณอัจฉริยะของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเก็บรวบรวมในช่วงมิถุนายน 2558 ถึง กุมภาพันธ์ 2560 พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปแบบสนทนากลุ่มย่อยและสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มผู้ใช้งานจำนวน 14 คน

ผลการศึกษาพบว่า การรับ-ส่งหนังสือในสถานศึกษาผ่านระบบสารบรรณอัจฉริยะ ช่วยลดระยะเวลาการเดินทางของหนังสือจากต้นทางถึงปลายทางได้ โดยมีระยะเวลาเฉลี่ยการเดินทางของหนังสืออยู่ที่ 1.09 วัน และกว่า 1 ใน 3 ของหนังสือราชการใช้เวลาเดินทางเพียง 1 วันหรือน้อยกว่า 1 วัน การวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผลร่วมกับแนวคิด The Time Saving Time Salary และแบบจำลอง Work Value พบว่า โครงการสารบรรณอัจฉริยะมีความคุ้มค่าอย่างยิ่ง โดยมีค่าต้นทุนประสิทธิผลเท่ากับ (C/E) 0.0011 และมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) ของผลได้ สูงกว่าต้นทุน ถึง 908.06 เท่าตัว

คำสำคัญ: การวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผล ระบบสารบรรณอัจฉริยะ ความคุ้มค่า การถอดบทเรียน

* งานบริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This research looked at the cost of setting up a computerized official correspondence system (“smart document system”) and the benefit of having such a system. The assumption is that such an electronic system should speed up transfer of internal government documentation at an affordable cost. Data were collected on the performance of the computerized documentation system during June 2015 to February 2017. Qualitative research was also implemented. Data were collected from focus group and in-depth interviews of 14 users.

This study found that the time it took for academic users to exchange documentation were short with an average of 1.09 days. Over one-third of the official government correspondence was processed by the system in within one day. The computerized documentation system was found to be highly cost-effective, with a score of C/E 0.0011. Net present value of utility that was 908.06 times greater than the cost.

Keywords: Work Values, Cost-Effectiveness Analysis, The Time Saving Time Salary, Smart Document Management Systems, Lesson Learned Analysis

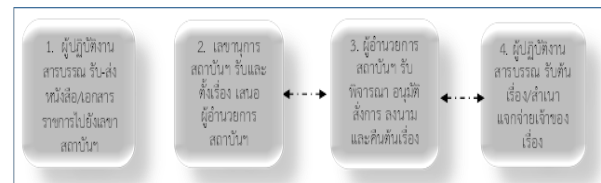
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ที่จะช่วยจัดระเบียบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก (Gallagher, 1974) และช่วยในการติดตามเอกสารที่ส่งเข้า ส่งออก และส่งหมุนเวียนกันภายในองค์กรได้อย่างมีระบบ ซึ่งจะช่วยให้ประโยชน์ในการวางแผนการควบคุม และการปฏิบัติการขององค์กรได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Haag, Cummings, and Dawkins, 1998)

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานการศึกษาและการวิจัย ในมหาวิทยาลัยมหิดล ประเทศไทย ได้นำระบบสารสนเทศผ่านระบบการสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาเป็นโปรแกรม “สารบรรณอัจฉริยะ” เพื่อทดแทนการทำงานแบบดั้งเดิมด้วยกระดาษ งานสารบรรณ จัดเป็นศูนย์รวมของหนังสือ/เอกสารราชการที่มีต้นเรื่องมาจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการบริหารจัดการหนังสือ/เอกสารราชการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (ราชกิจจานุเบกษา, 2526) และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ราชกิจจานุเบกษา, 2548) เพื่อพัฒนาการบริหารเอกสารของหน่วยงาน ให้ดำเนินงานได้อย่างถูกต้องหลายปีที่ผ่านมา งานสารบรรณในส่วนของการรับหนังสือ/เอกสารราชการของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม เพื่อเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาสั่งการแต่ดั้งเดิมนั้น ดำเนินงานด้วยรูปแบบของการเขียนสั่งการลงบนหนังสือ/เอกสารราชการที่เป็นกระดาษมาโดยตลอด ทุกขั้นตอนใช้เวลาในการดำเนินการกับ “หนังสือรับ” ที่มีปริมาณมากในแต่ละวัน กระบวนการทำงานจึงถูกทอนเวลาเพื่อให้ความสำคัญกับหนังสือรับทุกฉบับทุกแผ่นด้วยความระมัดระวังในการตรวจสอบคุณภาพให้เรียบร้อย และถูกต้องครบถ้วน ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ จึงต้องมีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน เพราะงานสารบรรณเป็นงานที่แทรกซึมเข้าไปอยู่ทุกฝ่ายงาน ประสิทธิภาพการให้บริการแบบการถ่ายทอดคำสั่งการลงบนกระดาษ มี

ข้อจำกัดตั้งแต่ความสิ้นเปลือง ความล่าช้า โอกาสสูญหาย หรือหน่วยสารบรรณเองก็ไม่สามารถรู้สถานะของหนังสือ/เอกสารราชการได้ครบถ้วน รวมทั้งส่วนที่ยังไม่ได้ตรวจและส่วนที่รอรับเพิ่มเข้ามาตลอดเวลา การดำเนินงานสารบรรณจึงมีผลกระทบต่อผู้ใช้งานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่เกี่ยวข้องหลักดังแสดงในแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 การดำเนินงานสารบรรณที่เชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับต่างๆของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล



ปัจจัยการทำงานสารบรรณแบบดั้งเดิมซึ่งต้องเผชิญข้อจำกัดทั้งในด้านปริมาณเอกสาร และระยะเวลาในการตรวจสอบและนำส่ง จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่จุดประกายให้เกิดการปรับเปลี่ยน สู่ระบบการทำงานรูปแบบใหม่ด้วยการนำระบบสารสนเทศผ่านระบบการสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาเป็นโปรแกรม “สารบรรณอัจฉริยะ” นำขึ้นใช้งานเฉพาะภายในสถาบันวิจัยประชากรและสังคม เมื่อปี พ.ศ. 2558 ซึ่งการนำโปรแกรม “สารบรรณอัจฉริยะ” มาใช้งาน นับเป็นการปรับตัวครั้งสำคัญในมิติเชิงรุกสร้างนวัตกรรมการพัฒนาและออกแบบงานสารบรรณงานเพื่อรองรับความสะดวกในส่วนของการรับหนังสือ/เอกสารราชการ ได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดแรงงาน และประหยัดเวลาในการรับ-ส่งข้อมูล สร้างความเข้มแข็งและส่งเสริมผลผลิตที่ต้องเอื้อประโยชน์และให้แก่ทุกฝ่ายงานได้รับบริการอย่างเท่าเทียม ให้การพิจารณาสั่งการให้ไปถึงกลุ่มเป้าหมายเกิดผลสัมฤทธิ์ และสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MUSIS) ของมหาวิทยาลัยมหิดล

บทความนี้ได้ถอดบทเรียนความคุ้มค่าการใช้โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะโดยการศึกษาต้นทุน และผลประโยชน์ที่ได้รับภายใต้โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะ พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผล (Cost-

Effectiveness Analysis: CEA) ของการใช้โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะ ภายใต้กรอบแนวคิดการประหยัดเวลา อิงเงินเดือน (The Time Saving Time Salary: TSTS) และ แบบจำลองค่าน้ำหนักงาน (Work Value Model) โดยนำข้อมูลต้นทุน และผลได้ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ว่าเงินมาใช้ประกอบในการศึกษาความคุ้มค่าการใช้โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาต้นทุนของการสร้างโปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะและการดูแลระบบฯ ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาประโยชน์ของการใช้โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อศึกษาต้นทุนประสิทธิผล (CEA: Cost-Effectiveness Analysis) ของการใช้โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะด้านความคุ้มค่าต่อการรับ-ส่งหนังสือ/เอกสารราชการภายใน ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลจากการศึกษาจะสามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหา อุปสรรค ศักยภาพ ความมีประสิทธิภาพของโปรแกรมสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาใช้ในสถานศึกษา ตลอดจนได้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคตและเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ศักยภาพของโปรแกรมด้านสารสนเทศอื่นๆ ในสถานศึกษาในอนาคต

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย

1. การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การเก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลสารบรรณอัจฉริยะ เพื่อศึกษาถึงกระบวนการ รูปแบบ และปริมาณการใช้งาน รวมทั้งประสิทธิภาพและข้อจำกัดในการให้บริการของระบบ โดยจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานของระบบที่เกิดขึ้นจริงตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 รวบรวมข้อมูลและแจกแจงประเภทของข้อมูลเพื่อหาความถี่และนับความถี่ในการวิ

เคราะห์และอธิบายถึงประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านสารบรรณอัจฉริยะ

2. การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อทราบถึงบริบทเกี่ยวกับการใช้งานของผู้ใช้ในระยะเวลาที่ผ่านมาที่ครอบคลุมข้อจำกัดที่เป็นปัญหาอุปสรรค ศักยภาพ ความมีประสิทธิภาพ ตลอดจนข้อมูลพื้นฐานที่จะใช้ในการคำนวณต้นทุนประสิทธิผล โดยใช้เทคนิคการศึกษาวิจัย คือ การจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย 1) หัวหน้างานนโยบายและแผน 2) หัวหน้างานการศึกษาและบริการวิชาการ 3) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ 4) ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้อำนวยการสถาบันฯ 5) ผู้ปฏิบัติงานบริหาร 6) นักทรัพยากรบุคคล และ 7) นักวิชาการพัสดุ

การวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผล (CEA: Cost-Effectiveness Analysis) ของการใช้สารบรรณอัจฉริยะด้านความคุ้มค่าต่อกระบวนการการรับ-ส่งหนังสือ/เอกสารราชการอยู่ในรูปแบบผลได้ของระบบที่บรรลุประสิทธิผลหรือผลได้ที่ใช้ต้นทุนต่ำ หรือผลตอบแทนที่ได้รับจากต้นทุนในการผลิตแสดงให้เห็นถึงมูลค่าในรูปแบบที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน ทั้งนี้การวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผลเป็นวิธีการประเมินโครงการที่มีผลของโครงการอยู่ในรูปของหน่วยนับทางธรรมชาติ เช่น จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนจดหมายส่งออกจากระบบ เป็นต้น ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ประโยชน์ และ ต้นทุน (ทั้งที่มีมูลค่าเป็นจำนวนเงิน และ ไม่ได้เป็นตัวเงิน) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารบรรณอัจฉริยะ

สรุปผลการวิจัย

การนำระบบสารสนเทศผ่านระบบการสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสถานศึกษา ก่อให้เกิดความคุ้มค่า ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน และในรูปแบบที่ไม่เป็นตัวเงิน (Intangible outcome) โดยเอื้อประโยชน์ในมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่สามารถรองรับเอกสารจำนวนมาก ลดทอนระยะเวลาการสื่อสาร และเพิ่มศักยภาพในการตรวจสอบเอกสาร โดยเมื่อพิจารณาความถี่ผ่านระบบแต่ละประเภทและช่วงเวลาที่ยื่นออกใช้ระยะเวลาในการดำเนินการของการ

ส่งหนังสือ/เอกสารราชการจนจบกระบวนการภายใต้
สารบรรณอัจฉริยะที่น้อยกว่า 1 วัน คิดเป็นร้อยละ
53.30 และมีระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการของการ
ส่งหนังสือ/เอกสารราชการจนจบกระบวนการ ภายใต้
ระบบสารบรรณอัจฉริยะตามแผนภาพข้างล่างแล้ว จะ
เห็นว่าใช้เวลาการเดินทางทั้งหมด 1.09 วัน

การนำระบบสารสนเทศผ่านระบบการสื่อสาร
ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสถานศึกษา
ก่อให้เกิดความคุ้มค่า ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน และใน
รูปแบบที่ไม่เป็นตัวเงิน (Intangible outcome) โดยเอื้อ
ประโยชน์ในมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ที่สามารถรองรับเอกสารจำนวนมาก ลดทอนระยะเวลา
การสื่อสาร และเพิ่มศักยภาพในการตรวจสอบเอกสาร
อย่างไรก็ตาม โปรแกรม “สารบรรณอัจฉริยะ”
ก็ก่อให้เกิดภาระงานที่เพิ่มขึ้นให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่าย
สารบรรณร่วมด้วยในเวลาเดียวกัน ผลการศึกษาพบว่า

การรับหนังสือ/เอกสารราชการที่ถูกส่งภายใต้
ระบบสารบรรณอัจฉริยะโดยเลขานุการ เสนอไปยัง
ผู้บริหาร ในแต่ละวัน จะมียอดจำนวนหนังสือ/เอกสาร
ราชการ ที่หลากหลาย แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของ
การสื่อสาร ในมิติด้านปริมาณของข้อมูลที่เผยแพร่
ออกไป โดยระบบสารบรรณอัจฉริยะสามารถรองรับและ
ช่วยให้การเสนอหนังสือ/เอกสารราชการที่มีจำนวนมาก
โดยเลขานุการส่งตรงไปยังผู้บริหาร การเดินทางของ
หนังสือ/เอกสารราชการที่ผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้รับ
ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา มีจำนวน 4,225 ฉบับ เมื่อพิจารณา
ด้านปริมาณที่ถูกส่งออกและปริมาณที่ผู้บริหารได้รับเพื่อ
ดำเนินการต่อในแต่ละวัน จะใช้ระยะเวลาการทำงานไม่
เท่ากันโดยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับแสดงให้เห็นความ
แตกต่างของการใช้เวลา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดสรรเวลา
ทำงานของผู้บริหารต่อการใช้เวลาทำงานในระบบ น้อย
กว่า 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 12.66 และถ้าภายใน 1 วัน
ทำการ คิดเป็นร้อยละ 21.49 หรือกว่า กล่าวได้ว่าเพียง
1 ใน 3 ของหนังสือ/เอกสารราชการเมื่อนับความถี่ผ่าน
ระบบแต่ละประเภทและช่วงเวลาที่ยังออกใช้เวลาเพียง
1 วัน หรือน้อยกว่า 1 วัน

การวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผล อิงแนวทาง
การวิเคราะห์ Generalized Cost-Effectiveness Analysis
(GCEA) โดยรูปแบบสมการ GCEA จะมุ่งเน้นวิเคราะห์

ประสิทธิภาพโดยรวม และเป็นการเปรียบเทียบต้นทุน
เชิงเปรียบเทียบ ต่อผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนของ
โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะประกอบด้วย

1. ต้นทุนคงที่ ซึ่งเป็นต้นทุนที่เกิดจากการพัฒนา
โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะ โดยเป็นค่าใช้จ่ายที่ก่อขึ้น
ในช่วงเดือนมกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2558 มี
ผู้เกี่ยวข้องในช่วงการพัฒนาโปรแกรมฯ 2 ท่าน คือ
เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และ เจ้าหน้าที่
ทรัพยากรบุคคล โดยมีต้นทุนคงที่เป็นมูลค่าปัจจุบันสุทธิ
เท่ากับ 24,000 บาท

2. ต้นทุนผันแปร ซึ่งเป็นต้นทุนด้านการใช้เวลา
ในการบริหารจัดการสารสนเทศให้อยู่ในระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณ ซึ่งเป็น
ผู้จัดการหลักของระบบสารบรรณอัจฉริยะต้องแปลง
เอกสารจากระบบกระดาษ เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์
ควบคู่ไปกับการจัดหมวดหมู่หัวเรื่อง หมวดหมู่ผู้รับ และ
สรุปข้อมูลสำคัญเข้าสู่ระบบ ซึ่งภาระหน้าที่เหล่านี้ทำให้
ต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการบริหารจัดการ เมื่อ
เปรียบเทียบกับระบบบริหารจัดการถึงสองเท่า ดังนั้น
ต้นทุนผันแปรที่เป็นมูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ
1,732,500 บาท ในปี 2558, 2,926,108 บาท ในปี
2559, และ 480, 478 บาท ในปี 2560

การประมาณมูลค่าของผลได้ คำนึงถึงประโยชน์
ที่ได้รับจากระบบในรูปแบบของการประหยัดเวลาในการ
ปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพการทำงาน จึงคำนวณ
ผลได้ภายใต้กรอบแนวทางการประหยัดเวลาอิงเงินเดือน
(TSTS) และถ่วงน้ำหนักภายใต้แบบจำลองคุณค่างาน
(Work Value Model) โดยจำแนกการคำนวณตาม
ตำแหน่งงาน และ สัดส่วนการประหยัดเวลาการบริหาร
จัดการสารสนเทศภายใต้ระบบสารบรรณอัจฉริยะ ซึ่งผล
การคำนวณผลได้พบว่า ในเวลาตั้งแต่เริ่มใช้ระบบ
สารบรรณอัจฉริยะ จนถึง กุมภาพันธ์ 2560 มีมูลค่า
ผลได้ที่เป็มูลค่าปัจจุบันสุทธิ 21.8 ล้านบาท โดยผู้ใช้
ระบบทุกส่วนงาน ต่างเห็นพ้องว่าระบบสารบรรณ
อัจฉริยะช่วยลดระยะเวลาที่เสียไปในการจัดการเอกสาร
ราชการได้ โดยเลขานุการได้รับประโยชน์เป็นมูลค่า
ปัจจุบันสุทธิสูงสุด ตามด้วย ผู้บริหารใหญ่ขององค์กร
ผู้บริหารสายสนับสนุน (7.99 ล้านบาท, 3.33 ล้านบาท
และ 3.33 ล้านบาท ตามลำดับ)

ผลการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผลของโปรแกรมสารบัญญัติจริยะ ซึ่งให้เห็นถึงความคุ้มค่าคุ้มทุนของระบบ ซึ่งมีต้นทุนต่ำแต่มีประสิทธิผลสูง โดยมีค่าต้นทุนประสิทธิผลเท่ากับ 0.237 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 ที่สะท้อนถึงความคุ้มค่าคุ้มทุนของโปรแกรมฯ หรือมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลได้สูงกว่าต้นทุนถึง 4.22 เท่าตัว

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มผู้ใช้งาน พบว่า นอกเหนือจากผลได้ด้านการประหยัดเวลา และการเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากรแล้ว สารบัญญัติจริยะยังสามารถช่วยสร้างความเชื่อมโยงผู้ใช้งานให้สามารถเข้าถึงและทำงานแบบมีส่วนร่วมระหว่างฝ่ายงานได้อย่างยั่งยืน ความทันสมัยของระบบช่วยให้การทำงานของบุคลากรดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ระบบสามารถรองรับการทำงานได้ดี ลดทอนอัตราความผิดพลาดในงานที่เกิดจากการขาดข่าวสารข้อมูลด้วยการมีระบบแจ้งเตือนทางอีเมลล์ โดยภาพรวมของผู้ใช้งานสารบัญญัติจริยะ ให้การตอบรับที่พึงพอใจกับการทำงานสารบัญญัติจริยะ ซึ่งเห็นประโยชน์ ผู้ใช้พึงพอใจในการ สืบค้นหนังสือฉบับเก่าได้ตลอดเวลา สามารถบริหารจัดการได้เอง ติดตามข้อมูล การสั่งการ หรือเรื่องที่มีมอบหมายได้ผ่านทางกล่องความคิดเห็น สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งในประเทศและต่างประเทศ สามารถเข้ามาอ่านข้อความและทราบความเคลื่อนไหวหรือการสั่งการต่างๆ ได้ดี

อภิปรายผล

งานสารบรรณ จะเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานหลายฝ่าย ทั้งในระดับผู้ใช้งานหลัก คือ ผู้บริหาร เลขานุการ และเจ้าหน้าที่สารบรรณ และระดับผู้ใช้งานรอง คือ เจ้าหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ ซึ่งจะต้องบริหารจัดการข้อมูลหลากหลายรูปแบบ ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการนำระบบสารบรรณเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้งานประหยัดเวลาในการบริหารจัดการข้อมูล และสร้างความยืดหยุ่นในการทำงานได้เป็นอย่างดี ผู้ใช้สามารถจัดสรรเวลาการทำงานในการบริหารจัดการทั้งในและนอกเวลาราชการ และดำเนินการได้ในทุกสถานที่ ก่อให้เกิดความสะดวก

และส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน สะท้อนกระบวนการสื่อสารของบุคลากรสถาบันฯ ว่าการปฏิบัติงานสารบรรณภายใต้สารบัญญัติจริยะยังคงดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ หรือนอกสถาบันฯ ในเวลาทำการ การให้บริการด้วยระบบสารสนเทศคือเลคทรอนิกส์ช่วยให้การสื่อสารดำเนินไปได้ทุกช่วงเวลา สารบัญญัติจริยะ จึงตอบรับวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างดี

การวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผล ซึ่งให้เห็นว่าโครงการสารบัญญัติจริยะมีความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยมีประสิทธิผลสูงมาก แต่ต้นทุนต่ำ ผู้ใช้ในทุกระดับสามารถประหยัดเวลาในการทำงานได้ และสร้างประโยชน์ที่เปรียบเทียบเป็นมูลค่าเงินในระดับสูง ในขณะที่ต้นทุนที่เกิดขึ้นมีมูลค่าที่ต่ำมาก จึงนับเป็นโครงการที่มีความคุ้มค่าคุ้มทุนในการดำเนินการ

การนำอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในหน่วยงานการศึกษาแท้จริงแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน และในเชิงคุณภาพ โดยเอื้อประโยชน์ในมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สามารถรองรับเอกสารจำนวนมาก ลดทอนระยะเวลาการสื่อสาร และเพิ่มศักยภาพในการตรวจสอบเอกสาร

การศึกษานี้แม้ว่าจะสะท้อนภาพความคุ้มค่าคุ้มทุนของโครงการฯ แต่การวิเคราะห์ได้ชี้ให้เห็นเช่นกันว่าการดำเนินการของระบบสร้างภาระในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่สารบรรณที่บริหารจัดการข้อมูลหลัก ซึ่งต้องรับภาระเพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้รับประโยชน์ ต้นทุนในการดำเนินการสารบัญญัติจริยะ แม้ว่าจะมีมูลค่าไม่สูงหากเปรียบเทียบกับผลได้ที่ได้รับ แต่องค์กรไม่ควรปล่อยให้ภาระเหล่านี้ตกแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินการของระบบองค์กรจึงควรพิจารณาลดทอนภาระหนักนี้ ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี เช่น การให้รางวัลแก่ผู้บริหารจัดการระบบ การเพิ่มค่าตอบแทนพิเศษ หรือ การเพิ่มผู้รับผิดชอบ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กุลวีณ์ ศิริรัตน์มงคล. (พศจิกายน 2558). **โปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะ**. เอกสารประกอบการศึกษาดูงานเรื่องแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการพัฒนาระบบ. (น.2). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2526). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526**. บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2526. เล่มที่ 1 ตอนที่ 122 ตอนพิเศษ 99ง หน้า 32. สำนักนายกรัฐมนตรี. ประกาศ 23 กันยายน พ.ศ. 2548. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2560, จาก สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2548). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548**. เล่มที่ 1 ตอนที่ 122 ตอนพิเศษ 99ง หน้า 32. สำนักนายกรัฐมนตรี. ประกาศ 23 กันยายน พ.ศ. 2548.
- Gallagher, C. A. (1974). **Perceptions of the value of a management information system**. *Academy of Management Journal*, 17(1), 46-55.
- Haag, S., Cummings, M., & Dawkins, J. (1998). **Management information systems for the information age**. McGraw-Hill.
- Edejer TT-T. et al. (2003). **Making choices in health: WHO guide to cost-effectiveness analysis**. Geneva: World Health Organization, 3-27. Retrieved January 27, 2017, from http://www.who.int/choice/publications/p_2003_generalised_cea.pdf
- Edejer, T. T. T., Baltussen, R., Adam, T., Hutubessy, R., Acharya, A., Evans, D. B., & Murray, C. J. L. (2002). **WHO guide to cost-effectiveness analysis**.
- Rudmik, L., & Drummond, M. (2013). **Health economic evaluation: important principles and methodology**. *The Laryngoscope*, 123(6), 1341-1347.
- Sassone, P. G., "Cost-Benefit Methodology for Office Systems". *ACM Transactions on Office Information Systems*, 5(3), pp.273-289, 1987.
- Sassone, P. G., "Cost Benefit Analysis of Information Systems: A Survey of Methodologies". *Proc. Int'l. Conf. on Supporting Group Work (GROUP '88)*, pp.73-83, Palo Alto, 1988.
- Sassone, P. G. (1988, April). "Cost benefit analysis of information systems: A survey of methodologies". In *ACM SIGOIS Bulletin* (Vol. 9, No. 2-3, pp. 126-133). ACM.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศองค์การกับ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ชนันพัฒน์ คำนวนสิงห์*

โฆษิต อินทวงศ์**

ชมสุภัค ครุฑทะ**

กมลทิพย์ ศรีหาเกษ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 2) ศึกษาระดับบรรยากาศ องค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 3) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศ องค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำนวน 272 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจาก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้กรอบแนวคิดของ Richard E. Walton

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1) บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศ องค์การในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก 3) บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Abstract

This research were to 1) study the level of quality of working life of academic support personal at Dhurakij Pundit university 2) study the level of organizational climate of academic support personal at Dhurakij Pundit university 3) study the level of organizational commitment of academic support personal at Dhurakij Pundit university 4) The relationship between the quality of work life and organizational climate were positively correled with organizational commitment

The factors were classified by personal status, education, salary, rank, and working years in the department. The subjects of this study were 130 inquiry officers of Nonthaburi Gendarmerie. The data were analyzed for frequency, means, and standard deviations, t-test, One-way ANOVA, and Scheffe' test were used for comparing means analyses.

The findings are as follows:

- 1) The level of opinion exhibited by the personnel under investigation in respect to the quality of work life was overall at a high level
- 2) The personnel under investigation exhibited a level of opinions concerning organizational climate was overall at a high level
- 3) The personnel under study exhibited a level of opinions concerning organizational commitment was overall at a high level
- 4) The quality of work life and organizational climate were positively correled with organizational commitment a rather high level at a significant level of 0.01

Keywords: Quality of working, Organizational climate

บทนำ

องค์การในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งทางสังคม เป็นการรวมตัวของกลุ่มคนเพื่อการดำเนินงาน หรือ ธุรกิจตามวัตถุประสงค์ขององค์การ “ทรัพยากรมนุษย์” หรือ “บุคลากร” ในฐานะที่เป็น “ทุน” ขององค์การและถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด Becker (1964: 2) ได้กล่าวถึงแง่มุมทรัพยากรมนุษย์ว่า ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของคนยังได้รับการพัฒนามากเท่าใดก็ยิ่งส่งผลต่อการสร้างมูลค่าให้กับองค์การมากเท่านั้น เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนคุณภาพขององค์การและเป็นสาเหตุของปัญหาหลาย ๆ ด้านในองค์การ ฌ็อง-ฌัก แอ็องท์ (2551: 109) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงาน และชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานให้ความสำคัญกับผลงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพึงพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ เรื่องที่สำคัญต่อมาคือเรื่องประสิทธิภาพในการจัดการบรรยากาศองค์การเพราะเป็นเรื่องที่บุคลากรต้องสัมผัสโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Steer and Porter (1979: 16) ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การ คือ การรับรู้ของบุคลากร ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การ ซึ่งความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การทั้งนี้มีมิติของบรรยากาศองค์การในแนวคิดของ Stringer (2002:64-67) ได้แบ่งเป็น 6 มิติ คือ (1) โครงสร้าง (2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (3) ความรับผิดชอบ (4) การได้รับการยอมรับ (5) การสนับสนุน (6) ความยืดหยุ่นผูกพัน โดยสิ่งที่กล่าวมาล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องพื้นฐานขององค์การที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศองค์การจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ และสิ่งเหล่านี้จะดำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้คงอยู่กับองค์การอย่างมีความสุข ความผูกพันส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อองค์การ ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้หลักความผูกพันเป็นแนวทางการบริหารองค์การสมัยใหม่ วิภาส ทองสุทธิ (2552: 62-163) ได้เสนอแนวทางการบริหารองค์การโดยให้แนวทางว่า

องค์การในปัจจุบันนำเรื่องการสร้างความผูกพันเป็นกลยุทธ์การบริหารงาน จากความสำคัญทั้ง 3 ปัจจัยจึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยเป็นแนวทางในทำวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
3. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษามาสร้างแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางสร้างบรรยากาศภายในองค์การให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน
3. เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ
4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การอื่นต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต ในการทำงานและบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายต่างกันไปโดย Kast and Rosenzweig (1985: 652) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการแสดง

ความคิดเห็น ปัญหาและการตัดสินใจในองค์การ สำหรับ Cascio (2003: 27) ให้คำจำกัดความคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบแรก หมายถึง เรื่องของการปฏิบัติงาน และ จุดประสงค์ขององค์การ ส่วนรูปแบบที่สอง หมายถึง การรับรู้เรื่องความปลอดภัยในองค์การ การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันของเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งมีโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

บรรยากาศขององค์การ มีนักวิชาการได้แสดงทัศนะว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารจัดการองค์การให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การโดย แนวคิดของ Stringer (2002:64-67) แบ่งเป็น 6 มิติ ดังนี้ (1) โครงสร้างองค์การ (2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (3) ความรับผิดชอบ (4) การได้รับการยอมรับ (5) การสนับสนุน และ (6) ความยืดหยุ่นผูกพัน

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ Herbinia and Joseph (1972: 556) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลจากความสัมพันธ์หรือปฏิกริยาระหว่างบุคคล กับองค์การในรูปของการลงทุนทางกายและกำลังสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่งซึ่งก่อให้เกิด ความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การ จากการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วีรวธน์ จตุรงค์ (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาบรรยากาศขององค์การของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2 ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูจำแนก ตามสภาพทางตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 566 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แทนของประชากรทั้งสิ้น 272 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรระดับผู้บริหาร 42 คน และบุคลากร ระดับผู้ปฏิบัติการจำนวน 230 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อนำไปขอความร่วมมือในการวิจัยในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 272 ชุด โดยแจ้งกำหนดวันที่ผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างภายใน 15 วันทำการ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ตรวจสอบความสมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลโดยได้รับแบบสอบถามคืนครบ 272 ฉบับ คิดเป็น 100%

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผล มีรายละเอียดการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุ งาน และรายได้โดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (percentage) และค่าความถี่ (frequency)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 8 ด้าน โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 5 ด้าน โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 3 ด้าน โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
5. วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศขององค์การกับความผูกพัน

ต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน (analysis statistics) นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติสัมพันธ์สหพันธ์เพียร์สัน (Pearson' product moment correlation)

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศ องค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตพบว่า

1. บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์การ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน

2. บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านได้รับการยอมรับ และด้านการสนับสนุน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน

3. บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และ ด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ สำหรับด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า ความสัมพันธ์ในภาพรวมระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตให้ความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ อาทิ การจัดทำมาตรฐานการให้เงินเดือนและสวัสดิการ การบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องจากการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพัน และเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์การ

2. บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตให้ความสำคัญอย่างมากในการสร้างบรรยากาศองค์การทั้งบรรยากาศองค์การที่เป็นรูปธรรมและบรรยากาศองค์การที่เป็นนามธรรม ซึ่งมีผลต่อทัศนคติในการทำงานของบุคลากรการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ดีก็ส่งผลให้เกิดบรรยากาศองค์การที่ดีด้วยเช่นกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบรรยากาศองค์การเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานเพราะเป็นภาพโดยรวมขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะทางกายภาพหรือชีวภาพ ซึ่งล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรด้วยกันทั้งสิ้น

3. บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าฝ่ายทรัพยากรบุคคลเล็งเห็นว่าการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การคือการดูแลรักษาบุคลากรให้มีความผูกพัน ต่อองค์การและเชื่อว่าหากบุคลากรมีความสุขก็จะช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตอยู่ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .630$) ทั้งนี้เนื่องจากการจัดสวัสดิการหรือกระบวนการทำงานของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีการสื่อสารและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ อยู่เสมอ จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .649$) ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้ส่งเสริมบรรยากาศในองค์การทั้งที่เป็นรูปธรรมเช่น สถานที่ในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในองค์การ รวมทั้งในแบบนามธรรม เช่น นโยบายการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างกันภายในหน่วยงานทั้งหมดเพื่อต้องการส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ถือเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่เห็นได้ชัดเจน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตควรมีการกำหนดโครงสร้างเงินเดือน สวัสดิการ รวมทั้ง กำหนดระยะเวลาในการทบทุนโครงสร้างเงินเดือนและระบบสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพ เศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน

2. ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในด้านนี้มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานหรือแม้แต่การป้องกันปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการทำงาน เช่น การรณรงค์เรื่องการป้องกันโรคที่เกิดจากการทำงาน กิจกรรมสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแต่เดิมมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรโดยตรงเพราะเป็นการสร้างคุณค่าในตนเองของบุคลากร แต่อาจจะเพิ่มเติมในเรื่องของการสร้าง

แผนพัฒนารายบุคคลหรือแผนพัฒนาที่มุ่งงานให้เกิดเป็นรูปธรรมและสามารถตรวจสอบและประเมินผลการเรียนรู้ของบุคลากร

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน จากผลการศึกษาจะพบว่าด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด อนึ่งมหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษาที่มีหน้าที่หลัก คือการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ ทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนในเป็นบุคลากรจึงต่างจากบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งการส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่ช่วยรักษาทรัพยากรบุคคลในระยะยาว

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ การบริหารจัดการขององค์การอาจจะมีการสอดแทรกกิจกรรมในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานมากขึ้น อาจจะมีงานในรูปแบบการจัดตั้งทีมงานระหว่างหน่วยงานมากขึ้น และระดมความคิดเห็นและกระจายความรับผิดชอบให้แต่ละหน่วยงานเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านนี้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง ซึ่งหากต้องการเพิ่มองค์การให้มากขึ้น องค์การควรจะมีการจัด กิจกรรมที่ให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมได้

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตควรส่งเสริมกิจกรรมที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงแต่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมนั้น ๆ เช่น สถานที่ งบประมาณ หรือบุคลากร และสร้างสมดุลในการใช้ชีวิต

8. ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีการจัดกิจกรรมและบริการวิชาการเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง แต่หากต้องการให้บุคลากรมีส่วนร่วมมากขึ้นและกระจายไปในทุกระดับ

แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงในการนำแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การเป็นเครื่องมือในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์การ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตควรมีการปรับปรุงหรือทบทวนโครงสร้างหน้าที่การทำงานตลอดจนสร้างแบบบรรยายหน้าที่งานในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้เกิดความชัดเจนต่อเป้าหมายและตัวชี้วัดรายตำแหน่ง

2. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ควรปฏิบัติตามระบบการประเมินคุณภาพต่างๆที่มหาวิทยาลัยกำหนดทั้งองค์การภายนอกและองค์การภายในมหาวิทยาลัยที่ตรวจสอบอย่างเคร่งครัดรวมทั้งมีการทบทวนระบบ

3. ด้านความรับผิดชอบในงานการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอาจจะทำโดยการสร้างระบบงานทำงานแบบพี่เลี้ยงหรือการหมุนเวียนการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความต่อเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่แทนกัน

4. ด้านการได้รับการยอมรับ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ควรจัดกิจกรรมที่ทำให้ได้แสดงความสามารถในด้านต่างๆ เช่น การแข่งขันเรื่องการจัดการความรู้ในหน่วยงานของตนเอง การสร้างระบบชุมชนนักปฏิบัติในงานที่มีความคล้ายคลึงกัน

5. ด้านการสนับสนุน มหาวิทยาลัยควรนำข้อมูลที่ได้จากการเสนอแนะมาพิจารณาว่าบุคลากรมีความจำเป็นในด้านใด

บรรณานุกรม

- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- วิภาส ทองสุทธิ. (2552). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: อินทภาษ
- วีรวัฒน์ จตุรงค์. (2554). **การศึกษาบรรยากาศองค์การของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 2**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- Becker, G.S. (1964). **Human capital ; A theoretical and empirical analysis, with special reference to education**. New York: National Bureau of Economic Research.
- Cascio, W. F. (2003). **Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits** (6th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hrebiniak, L.G., & Joseph, A.A. (1972). **Personal and Role-related factors in the development of organization commitment** *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-573.
- Kast, F.E. & Rosenzweig, J. E. (1985). **Organization management: System and contingency approach** Singapore: National Printer.
- Steer, R. M., & Porter, L. W. (1979). **Motivation and work behavior**. New York: McGraw-Hill.
- Stringer. R. (2002). **Leadership and organization climate**. Upper Saddle River, NJ: McGraw -Hill.