การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ประจำปี 2562 ครั้งที่ 8

โดย คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตตรัง

The 8th PSU Trang National Conference on Research across Disciplines 2019

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ

PSUNC 2019 "วิจัยก้าวใหม่เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน"

Research and Innovation for Sustainable Development

PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY TRANG CAMPUS

Faculty of Commerce and Management
Prince of Songkla University, Trang Campus

คำนำ

การวิจัยเป็นงานค้นคว้าที่ผ่านกระบวนการศึกษาข้อมูลเพื่อแสวงหาคำตอบและให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้และนวัตกรรมนับเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระบุว่า "มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อนวัตกรรมและสังคมที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการและเป็นกลไกหลักในการพัฒนาภาคใต้และประเทศ มุ่งสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำ 1 ใน 5 ของอาเซียน ภายใน พ.ศ. 2570 " มีพันธกิจในการสร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการและนวัตกรรม โดยมีการวิจัยเป็นฐานเพื่อการพัฒนาภาคใต้และประเทศ เชื่อมโยงสู่สังคมและเครือข่ายสากล ในส่วนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องตลอดมา มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ใช้การวิจัยในกระบวนการเรียนการสอน รวมทั้งการขับเคลื่อนให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัย โดยการจัดให้มีการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย (PSU Trang National Conference on Research across Discipline) ให้เป็นเวทีนำเสนอผลงานวิชาการสำหรับ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และนักวิจัย จากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่และประสบการณ์ที่หลากหลายจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา อันจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการใหม่ให้เป็นที่ประจักษ์ มีการต่อยอดผลงานวิชาการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ส่งเสริมให้ธุรกิจของประเทศมีความเข้มแข็ง ตามแนวคิดของการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2562 "วิจัยก้าวใหม่ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน"

เอกสารการประชุมทางวิชาการ ในโครงการการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2562 นี้ ประกอบด้วยผลงานวิชาการ จำนวนทั้งสิ้น 121 เรื่อง จัดเป็นผลงานวิจัย จำนวน 113 เรื่อง ผลงานสร้างสรรค์ จำนวน 6 เรื่อง บทความวิชาการ จำนวน 2 เรื่อง การนำเสนอผลงานวิชาการจัดแบ่งเป็น 3 กลุ่มสาขา ดังนี้ กลุ่มที่ 1 กลุ่มการจัดการ ประกอบด้วย สาขาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง จำนวน 7 เรื่อง สาขาการตลาด จำนวน 49 เรื่อง สาขาการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 15 เรื่อง สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 เรื่อง สาขาการบัญชี/การเงิน จำนวน 14 เรื่อง กลุ่มที่ 2 กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย สาขารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ จำนวน 18 เรื่อง กลุ่มที่ 3 กลุ่มงานสร้างสรรค์ด้านศิลปะการแสดงและการจัดการ ประกอบด้วย สาขาศิลปะการแสดงและการจัดการ จำนวน 8 เรื่อง

ในนามคณะกรรมการดำเนินการจัดประชุมขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยรวมทั้งผู้เข้าร่วมในการนำเสนอผลงานวิจัยผู้เข้าร่วมการประชุมและขอขอบคุณคณะกรรมการดำเนินงานทุกท่านที่มีส่วนให้การประชุมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะกรรมการดำเนินงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ประจำปี 2562

สารบัญ

คำนำ III

สารจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ VII

สารจากรองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง VIII

สารจากคณบดี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ... IX

การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2562 XI

กำหนดการการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2562 XV

วิทยากรพิเศษ ผศ. ดร. อัครวิทย์ กาญจนโอภาษ XVII

รายนามกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงานวิจัย บทความวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ XXI

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ผลงานวิจัยบทความวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ XXIV

ผลงานวิจัย/บทความวิชาการ

1. **ความพึงพอใจของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร** 1
นวลจันทร์ แซ่ลิ้ม เมธินันท์ จันทร์พุฒ สุกัญญา ดำสมุทร พัลลภา ศรีไพโรจน์กุล
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

2. **พฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต** 11
กฤษฎิ์ อริยวงศ์ อธิภัทร แหล่ทองคำ อภิดล ลี้เด็น ภาวิกา ขุนจันทร์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

3. **พฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต** 21
เกสรา ชุ่มจิตต์ โซไลนี เจ๊ะอูมา สมชาย ไชยโคต
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

4. **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย** 31
พิชญานิน ช่วยนุกูล ไอริน โรจน์รักษ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

5. **ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย** 41
กนกศิลป์ ปริศวงศ์ ไอริน โรจรักษ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

6. **การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญากรุงเทพมหานคร** 51
ศิริลักษณ์ โต๊ะหมาด , ไอริน โรจน์รักษ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

7. **ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร** 61
อภิชญา บุญยาสัย , ไอริน โรจน์รักษ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

สารบัญ (ต่อ)

8. **ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา : พนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง..... 71**
จิราภา สินมาตร์ ไอริน โรจน์รักษ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

9. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง..... 79**
กรวรรณ แซ่อุ่ย จิณห์นิภา เนาวกาจณ์ วลัยรัตน์ จินดายล ศุทธินี จาตุรัตน์ ชัยยา น้อยนารถ
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

10. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่..... 93**
นุรฮายาตี มะดิเยาะ วิสุทธิณี ธานีรัตน์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

11. **ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่..... 103**
สุวพัชร ภักดีย่อง วิสุทธิณี ธานีรัตน์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

12. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัทแปลนครีเอชั่นส์ จำกัด..... 113**
รัชฎา พุทธทอง วิสุทธิณี ธานีรัตน์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

13. **คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ..... 123**
ณิชกานต์ ศรีอินทร์ ธมลวรรณ ฤทธิมา นอร์ฮารหยีะ เจ๊ะมะ อริสรา อ่อนชาติ ชัยยา น้อยนารถ
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

14. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช..... 137**
อาทิตติยา แสงสุริยันต์ และ พฤฒ ยวนแหล
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

15. **แนวทางการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง กรณีศึกษา คณะรองเง็งชายหลุย ชุมชนบ้านวังบ่อ ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง..... 149**
พิมพ์วิภา เสนหนู ขวัญใจ ฤทธิ์หมุน
คณะโรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

16. **ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดตรังที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมืองจังหวัดตรัง..... 157**
ปองภพ กังแฮ วริทธิ์ เขตบรรพต เอกศิรินทร์ ศักดิ์ชลพันธ์ สันติชัย สุวพันธ์กุล ชัยยา น้อยนารถ
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

17. **การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง..... 165**
จิราภรณ์ คงด้วง พรพรหม เสียงสอน
โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

18. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต..... 173**
นายกษิตินาถ คงทุ้ย นายชัยติวัฒน์ สังข์ด้วง นายอภิสิทธิ์ โชคสวัสดิ์ศิริกุล
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สารจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวิสัยทัศน์ที่ว่า "มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อนวัตกรรมและสังคมที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาภาคใต้และประเทศ มุ่งสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำ 1 ใน 5 ของอาเซียนภายในปี 2570" ซึ่งจะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการส่งเสริมการวิจัย ค้นคว้า และพัฒนาองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆอันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาภูมิภาค ประเทศไทยรวมไปถึงการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในภูมิภาคอาเซียน

การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัยครั้งที่ 8 ประจำปี 2562 โดยคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการมีวัตถุประสงค์เปิดโอกาสให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี อาจารย์ และนักวิจัยทั่วประเทศได้นำเสนอผลงานทางวิชาการสู่สาธารณชน และสร้างความร่วมมือทางด้านการวิจัยระหว่างมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการใหม่ การต่อยอดผลงานวิชาการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน รวมทั้งส่งเสริมให้ธุรกิจของประเทศมีความเข้มแข็งและมีการพัฒนาต่อเนื่องอย่างยั่งยืนนั้น สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก

ผมขอขอบคุณคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ ที่เล็งเห็นความสำคัญและมุ่งมั่นจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติอย่างต่อเนื่อง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 นี้ จะเปิดโอกาสให้กับอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ตลอดจนผู้สนใจทุกท่านได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาศักยภาพงานวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติในอนาคตต่อไป

นิวัติ แก้วประดับ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิวัติ แก้วประดับ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
29 มีนาคม 2562

สารจากรองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ประจำปี 2562 ในวันที่ 29 มีนาคม 2562 นี้นับเป็นครั้งที่ 8 ของการจัดพื้นที่เพื่อเปิดโอกาสให้ นักวิจัย นักศึกษาและผู้ที่มีความสนใจได้มีโอกาสนำเสนอ เผยแพร่ผลงานการวิจัย แลกเปลี่ยนความรู้และรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ชัดเจนถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจอย่างต่อเนื่องของคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ วิทยาเขตตรัง ต่อการเป็นเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการสร้างงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม ประเทศชาติ รวมทั้งภูมิภาคต่อไป

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2562 ในครั้งนี้นับเป็นการพัฒนาอีกขั้นหนึ่งของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสนับสนุนการวิจัยที่ประสบความสำเร็จของทางคณะฯ เห็นได้จากจำนวนผลงาน และจำนวนผู้สนใจที่เข้าร่วมนำเสนอมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ขอขอบคุณคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ คณะกรรมการผู้จัดโครงการ ตลอดจนผู้เข้าร่วมโครงการทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนการสร้างผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ให้มีความก้าวหน้า และขอให้การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2562 "วิจัยก้าวใหม่ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน" ประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ

อุดมผล พืชน์ไพบูลย์
(รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมผล พืชน์ไพบูลย์)
รองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

สารจากคณบดี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย เป็นโครงการที่คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ให้ความสำคัญและจัดขึ้นทุกปี ซึ่งในปีพ.ศ. 2562 นี้ นับเป็นครั้งที่ 8 โดยมีจุดประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจาก ผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัย รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งในด้านเนื้อหา กระบวนการวิจัย และองค์ความรู้ ระหว่างผู้เข้าร่วมการประชุมทางวิชาการกับผู้ทรงคุณวุฒิ อันจะนำไปสู่การต่อยอดและปรับปรุงงานวิจัยให้มีคุณภาพ และเกิดผลงานวิจัยที่มีมาตรฐานได้รับการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ประจำปี 2562 : วิจัยก้าวใหม่ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน Research and Innovation for Sustainable Development ครั้งที่ 8 นี้ จัดขึ้นในวันที่ 29 มีนาคม 2562 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง โดยมีจำนวนผลงานทางวิชาการที่เข้าร่วมนำเสนอเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นถึงความสนใจและการตระหนักต่อความสำคัญของการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ค้นคว้า มาเผยแพร่ แลกเปลี่ยน อันจะนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดให้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากขึ้น

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการประชุมวิชาการในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมประชุมและผู้สนใจทุกท่าน ในการพัฒนาผลงานวิจัยและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ และบุคลากรทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการจัดโครงการในครั้งนี้

ปรารถนา หลีกภัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรารถนา หลีกภัย)
คณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
ประธานคณะกรรมการดำเนินการจัดการประชุม
วิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ประจำปี 2562
29 มีนาคม 2562

การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2562

The 8th PSU Trang National Conference on Research across Disciplines 2019

"วิจัยก้าวใหม่ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน"

Research and Innovation for Sustainable Development

โดย คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

วันศุกร์ที่ 29 มีนาคม 2562

ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

1. หลักการและเหตุผล

ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ เป็นงานค้นคว้าที่ผ่านกระบวนการศึกษาข้อมูลเพื่อแสวงหาคำตอบและองค์ความรู้ใหม่ อันก่อทำให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง เล็งเห็นและตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ดำเนิน การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ขึ้น เพื่อมุ่งส่งเสริมให้ นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยรุ่นใหม่ทั้งในภาครัฐและเอกชน สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยสนับสนุนการเป็นเวทีนำเสนอผลงานวิชาการ ตลอดจนเป็นสื่อกลางเผยแพร่ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์สู่สาธารณชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ สร้างบรรยากาศทางวิชาการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ข้อเสนอแนะความคิดเห็น รวมถึงเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น สร้างความร่วมมือทางด้านการวิจัยระหว่างมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการใหม่ให้เป็นที่ประจักษ์ ต่อยอดผลงานวิชาการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน รวมทั้งส่งเสริมให้ธุรกิจของประเทศมีความเข้มแข็งและมีการพัฒนาต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อกระตุ้นและสร้างบรรยากาศในการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์

2.2 เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท อาจารย์และนักวิจัยให้แพร่หลายมากขึ้น

2.3 เพื่อเป็นเวทีนำเสนอผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท อาจารย์และนักวิจัยรุ่นใหม่สู่สาธารณชน

2.4 เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานและสถาบันการศึกษาต่างๆ

3. รูปแบบการดำเนินการ

3.1 การบรรยายทางวิชาการโดยวิทยากร

3.2 การนำเสนอผลงานวิชาการภาคบรรยาย (Oral Presentation) ประเภทบทความวิจัย หรือ บทความวิชาการ

3.3 การนำเสนอผลงานสร้างสรรค์

4. สาขาที่เปิดรับผลงาน

ผลงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์ และนักวิจัย

1) กลุ่มการจัดการ ประกอบด้วย
   - บริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง
   - การตลาด
   - การจัดการการท่องเที่ยว
   - การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
   - การบัญชี/การเงิน

2) กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย
   - รัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ
   - ภาษาอังกฤษ

3) ด้านศิลปะการแสดงและการจัดการ ประกอบด้วย
   - ศิลปะการแสดงและการจัดการ

5. วัน-เวลาดำเนินงาน

วันศุกร์ที่ 29 มีนาคม 2562 เวลา 08.00 – 16.30 น.

6. สถานที่ดำเนินงาน

อาคารเรียนรวม 1 และ 2 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

7. ผู้เข้าร่วมโครงการ

ประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

7.1 นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ จากสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ

7.2 ผู้สนใจทั่วไป

8. การเสนอผลงาน

8.1 รูปแบบของการเสนอผลงานภาคบรรยาย

นำเสนอผลงานแบบบรรยาย เรื่องละ 1 คน โดยใช้ Power Point ประกอบการนำเสนอ เรื่องละไม่เกิน 12 นาที ตอบข้อซักถามไม่เกิน 3 นาที รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 นาที

8.2 รูปแบบของการเสนอผลงานสร้างสรรค์

นำเสนอผลงานแบบบรรยายและการแสดง เรื่องละ 1 คน โดยใช้ Power Point ประกอบการนำเสนอแบบบรรยายเรื่องละไม่เกิน 5 นาที และนำเสนอแบบการแสดงไม่เกิน 10 นาที รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 นาที

8.3 การส่งผลงานวิจัย

ผู้นำเสนอผลงาน ส่งแบบฟอร์มลงทะเบียนและผลงาน พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องส่งไปที่ www.psunc.trang.psu.ac.th

8.4 กำหนดการ

เปิดรับผลงาน

- ตั้งแต่บัดนี้ – วันศุกร์ ที่ 25 มกราคม 2562

แจ้งผลการพิจารณาผลงาน

- ภายในวันศุกร์ ที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562

ชำระค่าลงทะเบียนสำหรับผลงานที่ผ่านการพิจารณา

- ภายในวันพุธ ที่ 5 กุมภาพันธ์ 2562

แจ้งข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อการปรับปรุงแก้ไขผลงาน

- ภายในวันศุกร์ ที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562

เจ้าของผลงานส่งคืนผลงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว

- ภายในวันศุกร์ ที่ 1 มีนาคม 2562

ประกาศรายชื่อผลงานที่ได้รับอนุมัติให้นำเสนอ

- ภายในวันอังคาร ที่ 5 มีนาคม 2562

ลงทะเบียนและชำระค่าลงทะเบียนสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมทั่วไป

- ภายในวันที่ 8 มีนาคม 2562

การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2562

- วันศุกร์ ที่ 29 มีนาคม 2562

8.5 อัตราค่าลงทะเบียน

ผู้นำเสนอผลงาน	ชำระค่าลงทะเบียน	เรื่องละ	1,500 บาท
ผู้เข้าร่วมประชุมทั่วไป	ชำระค่าลงทะเบียน	คนละ	1,000 บาท

ชำระค่าลงทะเบียนโดยการโอนผ่านบัญชี

ธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตรัง

ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง (บัญชีออมทรัพย์)

เลขที่บัญชี 512 – 2461 – 962

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 นักศึกษาในระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท อาจารย์ นักวิจัย ได้เผยแพร่ผลงานสู่สาธารณชน

9.2 เกิดการพัฒนาคุณภาพของงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์

9.3 ผู้เข้าร่วมประชุมมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างนักวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์จากสถาบันต่างๆ

10. รายละเอียดเพิ่มเติมดูได้ที่

www.psunc.trang.psu.ac.th

ติดต่อคุณวิภาพรรณ อินนุรักษ์ โทรศัพท์ 0 7520 1731 E-mail: wiphaphun.i@psu.ac.th

11. ติดต่อสอบถามข้อมูลการรับสมัครผลงานแยกตามสาขา ดังนี้

สาขา: บริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง
ผู้รับผิดชอบ: คุณนงลักษณ์ เกตุบุตร โทร: 0-7520-1770
อีเมล: nonglak.k@psu.ac.th

สาขา: การตลาด
ผู้รับผิดชอบ: คุณกานตรัตน์ ชุมคง โทร: 0-7520-1731
อีเมล: karntharut.c@psu.ac.th

สาขา: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้รับผิดชอบ: คุณสินีนาถ บุญพรหมสุข โทร: 0-7520-1735
อีเมล: sineenart.kh@psu.ac.th

สาขา: การบัญชี/การเงิน
ผู้รับผิดชอบ: คุณงามทิพย์ ชูเชิดรัตน์ โทร: 0-7520-1774
อีเมล: ngamthip.c@psu.ac.th

สาขา: การจัดการการท่องเที่ยว
ผู้รับผิดชอบ: คุณสุริยันต์ บุญเลิศวรกุล โทร: 0-7520-1721
อีเมล: suriyan.b@psu.ac.th

สาขา: รัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ
ผู้รับผิดชอบ: คุณวีณา แพฟืน โทร: 0-7520-1726
อีเมล: weena.p@psu.ac.th

สาขา: ภาษาอังกฤษ
ผู้รับผิดชอบ: คุณสุธัญญา หนูนรินทร์ โทร: 0-7520-1774
อีเมล: sutanya.n@psu.ac.t

สาขา: ศิลปะการแสดงและการจัดการ
ผู้รับผิดชอบ: คุณสุธัญญา หนูนรินทร์ โทร: 0-7520-1774
อีเมล: sutanya.n@psu.ac.th

กำหนดการ
การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2562
The 8th PSU Trang National Conference on Research across Disciplines 2019
"วิจัยก้าวใหม่ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน"
Research and Innovation for Sustainable Development
วันศุกร์ที่ 29 มีนาคม 2562
ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

เวลา	กำหนดการ
08.30 - 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 - 09.30 น.	พิธีเปิด
09.30 – 10.00 น.	มอบเกียรติบัตรผลงานวิจัยและผลงานสร้างสรรค์ดีเด่น
10.00 - 10.45 น.	บรรยายพิเศษ เรื่อง "University in Disruptive Era" โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครวิทย์ กาญจนโอภาษ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) และ CEO Food Innopolis Thailand ห้องบรรยาย L2221 และห้องบรรยาย L2211 (ถ่ายทอด) อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 2
10.45 - 11.00 น.	พัก
11.00 - 12.00 น.	การนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ช่วงที่ 1 แบ่งเป็น 7 กลุ่ม คือ **กลุ่ม 1 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง** ห้องที่ 1 L1232 อาคารเรียนรวม 1 ชั้น 2 **กลุ่ม 2 สาขาวิชาการตลาด** ห้องที่ 1 L2111 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 1 ห้องที่ 2 L2112 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 1 ห้องที่ 3 L2113 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 1 ห้องที่ 4 L2121 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 1 ห้องที่ 5 L2122 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 1 **กลุ่ม 3 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว** ห้องที่ 1 L2212 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 2 ห้องที่ 2 L2222 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 2 **กลุ่ม 4 สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ** ห้องที่ 1 L1215 อาคารเรียนรวม 1 ชั้น 2 **กลุ่ม 5 สาขาวิชาการบัญชี/การเงิน** ห้องที่ 1 L2211 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 2 **กลุ่ม 6 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ** ห้องที่ 1 L1211 อาคารเรียนรวม 1 ชั้น 2 ห้องที่ 2 L1221 อาคารเรียนรวม 1 ชั้น 2 **กลุ่ม 7 กลุ่มสาขาศิลปะการแสดงและการจัดการ** ห้องที่ 1 L1224 อาคารเรียนรวม 1 ชั้น 2
12.00- 13.00 น.	รับประทานอาหารเที่ยง ณ ห้อง L1132, L1133 และ L1134 อาคารเรียนรวม 1 ชั้น 1
13.00-14.30 น.	การนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ช่วงที่ 2 แบ่งเป็น 7 กลุ่ม (ต่อ)
14.30 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.45 - 16.00 น.	การนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ช่วงที่ 3 แบ่งเป็น 7 กลุ่ม (ต่อ) มอบเกียรติบัตรสำหรับผู้นำเสนอผลงาน

วิทยากรพิเศษ ผศ. ดร. อัครวิทย์ กาญจนโอภาษ

ประวัติ

ชื่อ-นามสกุล	(ภาษาไทย)	นายอัครวิทย์ กาญจนโอภาษ
	(ภาษาอังกฤษ)	Mr. Akkharawit Kanjana-Opas
ตำแหน่ง		ผู้ช่วยศาสตราจารย์
หน่วยงาน		อุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
		มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90112
อีเมล์		akkharawit.k@psu.ac.th
		akkharawit.k@gmail.com

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี	วท.บ.(อุตสาหกรรมเกษตร) เกียรตินิยมอันดับสอง ม.สงขลานครินทร์
	พ.ศ. 2532
ปริญญาโท	วท.ม. (เทคโนโลยีทางชีวภาพ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2536
ปริญญาเอก	Ph.D. (Oceanography-Marine Chemistry)
	Scripps Institution of Oceanography
	University of California San Diego พ.ศ. 2545

สาขาที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ

เทคโนโลยีชีวภาพทางทะเล เน้นผลิตภัณฑ์ธรรมชาติจากทะเล
(Marine Biotechnology, Marine Natural Products)
ทรัพย์สินทางปัญญาและการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา
(Intellectual Property and Intellectual Property Management)
การประกอบการธุรกิจเทคโนโลยี (Technoprenuership)

ประสบการณ์ในการทำงาน

มีนาคม 2532-พฤษภาคม 2533	ผู้ช่วยวิจัยภาควิชาอุตสาหกรรมเกษตร คณะทรัพยากรธรรมชาติ
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
มกราคม-ธันวาคม 2536	นักเคมี บริษัทโคคา-โคลา (ประเทศไทย) จำกัด
กันยายน 2543-มกราคม 2545	ผู้ช่วยวิจัย Scripps Institution of Oceanography
	University of California San Diego, USA.
มกราคม 2537-2549	อาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีชีวภาพอุตสาหกรรม คณะอุตสาหกรรมเกษตร
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ธันวาคม 2547-2549	คณะทำงานเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งศูนย์บ่มเพาะธุรกิจทาง
	เทคโนโลยี
	โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
กรกฎาคม 2548-พฤษภาคม 2549	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
1 มิถุนายน 2549-2554	รองผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาฝ่ายกิจการพิเศษ
1 มิถุนายน 2549-2554	รองผู้อำนวยการฝ่ายการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอด
	เทคโนโลยี ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประสบการณ์ในการทำงาน (ต่อ)

กรกฎาคม 2549-ปัจจุบัน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีชีวภาพอุตสาหกรรม คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สิงหาคม 2551-ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการโครงการอุทยานวิทยาศาสตร์ภาคใต้
สิงหาคม 2553-ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการอุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
มกราคม 2558-ปัจจุบัน	คณะทำงานรัฐมนตรีกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดร.พิเชฐ ดุรงคเวโรจน์

การฝึกอบรม ดูงาน

มีนาคม-พฤษภาคม 2538	ฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม ณ The Northern Alberta Institute of Technology, Edmonton, Alberta ประเทศแคนาดา
มีนาคม-ธันวาคม 2546	ฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีชีวภาพอุตสาหกรรม ณ Gesselschaft fur Biotechnologie Forschung (GBF) ประเทศสหพันธรัฐเยอรมัน
พฤษภาคม-กรกฎาคม 2547	ฝึกอบรมทางด้าน Bioindustry ณ ประเทศญี่ปุ่น
ตุลาคม-พฤศจิกายน 2547	ฝึกอบรมทางด้านทักษะการเป็นผู้ประกอบการสำหรับบุคคลากรทางด้านวิทยาศาสตร์ ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กรกฎาคม 2549	ฝึกอบรมทางด้านทรัพย์สินทางปัญญา ณ สำนักงานสิทธิบัตรและสถาบันนวัตกรรม ประเทศญี่ปุ่น
พฤษภาคม 2550	ฝึกอบรมด้านสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญาของทรัพยากรชีวภาพ ณ ประเทศสวีเดน
มีนาคม 2551	ฝึกอบรมการเขียนคำขอสิทธิบัตร (South East Asian Drafting) โดยสำนักงานสิทธิบัตร ยุโรป และ International Federation of Intellectual Property Attorneys (FICPI)
มิถุนายน-กันยายน 2551	ฝึกอบรมตัวแทนสิทธิบัตรมืออาชีพ ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา
มิถุนายน 2554	ฝึกอบรมหลักสูตร Patent and Intellectual Property Law, Center for Advanced Study & Research on Intellectual Property, School of Law, University of Washington
มิถุนายน 2557	อบรมหลักสูตร Licensing Academy in Intellectual Property and Technology Transfer, University of California, Davis

รางวัลที่เคยได้รับ

2553	รางวัลนักวิจัยที่มีผลงานตีพิมพ์สูงสุด 20 อันดับแรก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2551	รางวัลนักวิจัยที่มีผลงานตีพิมพ์สูงสุด 20 อันดับแรก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2550	รางวัลผลงานวิจัยดีเด่นในโอกาสครบรอบ 40 ปี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2550	Best Poster Presentation Award, 12th Marine Natural Products Conference, February 4-9, 2007. Queenstown, New Zealand
2549	รางวัลอาจารย์ตัวอย่างรุ่นใหม่ คณะอุตสาหกรรมเกษตร

การเป็นวิทยากร/อาจารย์พิเศษ

อาจารย์พิเศษวิชาการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วิทยากรในหัวข้อทรัพย์สินทางปัญญาและงานวิจัย ให้กับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
วิทยากรในหัวข้อทรัพย์สินทางปัญญาและการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาให้กับมหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ
สถาบันวิจัยของรัฐและเอกชน
วิทยากรในหัวข้อการจัดการงานวิจัยและการใช้ประโยชน์งานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์ให้กับมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ และ สวทช.
วิทยากรด้านทรัพย์สินทางปัญญาแก่ประเทศในอาเซียน (โดย World Intellectual Property Organi-
zation) วิทยากรให้กับ USPTO
วิทยากรให้กับ USPTO

รายนามกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาผลงานวิจัย บทความวิชาการและผลงานสร้างสรรค์

1. **กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง**
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิจิตรธรรมรส
   คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
   ดร.อิสริยะ สัตกุลพิบูลย์
   คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
   ดร.นุชษรา พึ่งวิริยะ
   คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
   ดร.พงษ์พิช เพชรสกุลวงศ์
   คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
   ดร.นฤบาล ยมะคุปต์
   คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

2. **กลุ่มสาขาวิชาการตลาด**
   รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์
   สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ
   คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
   ดร.สิทธิชัย นวลเศรษฐ
   คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
   ดร.ปิยะนุช ปรีชานนท์
   คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
   ดร.วรางคณา ตันฑสันติสกุล
   คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
   ดร.พงศกร พิชยดนย์
   คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

3. **กลุ่มสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว**
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัญชลี วัฒนาเจริญศิลป์
   วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ อำนวยเงินตรา
   วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
   ดร.เมธาวี ว่องกิจ
   คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

4. **กลุ่มสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ดร. สยาม แย้มแสงสังข์
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
อาจารย์รุชดี บิลหมัด
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ดร. สุพัฒธนา สุขรัตน์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร. อัจฉรา หลีระพงศ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร. จุไรรัตน์ พุทธรักษ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

5. **กลุ่มสาขาวิชาการบัญชี**

ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์
บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ มณีมัย
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ดร.สุรนัย ช่วยเรือง
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.นิพัฒน์ โพธิ์วิจิตร
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.ดลินา อมรเหมานนท์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

6. **กลุ่มสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ จันทร์เพ็ชร
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.ทวนธง ครุฑจ้อน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ดร.ภรวิทย์ เกาะกลาง
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ดร.วิสุทธิณี ธานีรัตน์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.อรอุมา สุพัฒนกุล
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.ณรงค์ฤทธิ์ ปริสุทธิ์กุล
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

7. **กลุ่มสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ**

ดร. ณัฐกฤตา โชติภัคธนสุข
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร เยี่ยมคำนวณ
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาภรณ์ จันทร์อุดม
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

8. **กลุ่มสาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ**

ดร.สมโภชน์ เกตุแก้ว
สาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ ผลงานวิจัยบทความวิชาการและผลงานสร้างสรรค์

1. **กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง**
   ดร.อิสริยะ สัตกุลพิบูลย์
   คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. **กลุ่มสาขาวิชาการตลาด**
   รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท
   คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ
   คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
   ดร.นิจกานต์ หนูอุไร
   คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
   ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ
   คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
   ดร.สิริภัทร์ โชติช่วง
   คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

3. **กลุ่มสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว**
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยรัตน์ จุสปาโล
   คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
   ดร.ห้าวหาญ ทวีเส้ง
   คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

4. **กลุ่มสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ**
   ดร. สุณิสา สถาพรวจนา
   คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

5. **กลุ่มสาขาวิชาการบัญชี**
   รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ปานมณี
   คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

6. **กลุ่มสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ**
   ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์
   วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
   ดร.วิวัฒน์ ฤทธิมา
   วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ

7. **กลุ่มสาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ**

รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา สายทองคำ

คณะศิลปนาฏดุริยางค์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุปผาชาติ อุปถัมภ์นรากร

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คุณกฤษฎ์ ชัยศิลบุญ

ผู้จัดการบริษัทกฤษฎ์ทีม ออร์แกไนเซอร์ แอนด์ เพอร์ฟอร์มแม้นส์

ผู้เชี่ยวชาญด้านศิลปะการแสดงและการจัดการธุรกิจการแสดง

นายยุทธนา อัมระรงค์

หัวหน้าคณะศิลปินคิดบวกสิปป์

ดร.สมโภชน์ เกตุแก้ว

สาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ความพึงพอใจของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร
Satisfaction of male students in Phuket Rajabhat University toward military conscription

นวลจันทร์ แซ่ลิ้ม[1] เมธินันท์ จันทร์พุฒ[1] สุกัญญา ดำสมุทร[1] พัลลภา ศรีไพโรจน์กุล[2]
Nuanchan Saelim[1] Methinan Janput[1] Sukanya Dumsamut[1] Pallapa Sripairojkul[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการเกณฑ์ทหารของนักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการเกณฑ์ทหารตามความคิดเห็นของนักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 5 (ปีการศึกษา 2557-2561) โดยใช้วิธีการคำนวณด้วยสูตรของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 22-23 ปี กำลังศึกษาอยู่ปีที่ 2 นับถือศาสนาพุทธ ศึกษาอยู่คณะวิทยาการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าความพึงพอใจต่อการเกณฑ์ทหาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในด้านกฎระเบียบเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านค่านิยม และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเกณฑ์ทหารในระดับมาก โดยเป็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจมากที่สุด รองลงมาคือด้านการเรียน และด้านสภาพจิตใจ ตามลำดับ ดังนั้นควรกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่จะเข้ารับการเกณฑ์ทหาร และควรกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่เหล่าทหารเกณฑ์ในขณะเข้ารับการฝึกในค่ายทหาร อันเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่กองทัพ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจการเกณฑ์ทหาร ผลกระทบการเกณฑ์ทหาร นักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

[1] นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Department of Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, E-mail sukanya541.sl@gmail.com

[2] อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Department of Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, E-mail pallapa.s@pkru.ac.th

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the satisfaction of male students in Phuket Rajabhat University toward military conscription, and (2) to study the impacts of military conscription based on the opinions of male students in Phuket Rajabhat University. The sample size of the research was 400 male students in Phuket Rajabhat University, first to fifth year (2014-2018 academic year) which calculated by Taro Yamane's formula with 95% confidence level.

The study's results showed that the majority of the respondents were 22 to 23-year-old, Buddhist, studying in the second year in the faculty of Management Science. The respondents' opinions on overall satisfactions toward military conscription were at a moderate level consisted of the military conscription regulation followed by personal values and participation in military conscription. The respondents' opinions on the impacts of military conscription were at a high level consisted of the impact of economics followed by the impact of education and the impact of mental state. Therefore, the accurately and reliable regulations should be established for ensuring the male's confidence, including the regulations for the draftee during the military drill that also promote a good image for the military.

Key words: satisfaction toward military conscription, impacts of military conscription, male students of Phuket Rajabhat University

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดกว้างมากยิ่งขึ้น ทุกคนมีอิสระในการใช้ชีวิตเป็นของตนเอง มีการยอมรับเรื่องเพศที่สามเข้ามามีบทบาทในสังคมไทยมากยิ่งขึ้น ความเป็นประชาธิปไตยเป็นที่ยอมรับของทุกคนในสังคม มีการยอมรับกฎเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ แต่ถ้าหากกฎเกณฑ์นั้นสร้างความเดือดร้อนให้กับคนนับไม่น้อย คนในสังคมจะใช้ความเป็นประชาธิปไตยในการตัดสินใจว่ากฎเกณฑ์เหล่านั้นสมควรใช้ต่อหรือไม่ เมื่อนึกถึงเรื่องกฎเกณฑ์สำหรับผู้ชายไทยแล้ว คงหนีไม่พ้นการเกณฑ์ทหารเพื่อเข้าประจำการในเหล่าต่าง ๆ เช่น กองทัพเรือ กองทัพบก กองทัพอากาศ เป็นต้น เพื่อเป็นรั้วของชาติ เป็นหน้าที่ที่มีเกียรติในการได้รับใช้ประเทศชาติ เป็นกำลังสำคัญในการปกป้องอธิปไตยจากผู้ไม่หวังดีเข้ามาย่ำยีประเทศไทยได้ แต่ทำไมคนส่วนใหญ่ถึงหลีกเลี่ยงและกลัวการเกณฑ์ทหารกันมาก

การเข้ารับการคัดเลือกเป็นทหาร เป็นกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่ผู้ชายไทยทุกคนจะต้องปฏิบัติตามเมื่ออายุ 21 ปี ตามภูมิลำเนาที่ตนเองสังกัดอยู่ (ตามมาตรา 7 ของพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497)อย่างไรก็ตาม สำหรับคนไทย และนักศึกษาที่ศึกษานอกประเทศและในประเทศ อาจขอผ่อนผันการตรวจเลือกทหารได้ ในการตรวจคัดเลือกมีขั้นตอนหลายขั้นตอนที่ต้องคัดให้ได้ผู้ที่มีร่างกายสมบูรณ์และแข็งแรงที่สุดในการที่จะเข้าไปรับการฝึกในกรมทหาร มีชายไทยไม่น้อยที่ยืดอกสมัครใจเข้ารับใช้ชาติโดยไม่ลังเลอะไร เนื่องด้วยมีแรงจูงใจในการเป็นทหารและความก้าวหน้าในอาชีพนี้ เช่นมีความชอบส่วนตัวเกี่ยวกับอาวุธหรือชอบความท้าทายจึงสมัครใจที่จะเป็นทหาร มีความสนใจในอาชีพนี้และต้องการต่อยอด

เพื่อเข้ารับราชการอย่างเต็มตัวแต่ก็มีชายไทยไม่น้อยเช่นกันที่กลัวการเกณฑ์ทหาร ส่วนใหญ่เนื่องด้วยปัญหาด้านการเรียนเพราะจะเห็นได้ว่ามีการผ่อนผัน เนื่องจากติดการเรียนและต้องการที่จะจบการศึกษาก่อนจึงไม่สามารถที่จะเข้ารับการคัดเลือกเพราะอาจจะมีผลกระทบทางด้านการศึกษา เช่น ต้องพักการเรียนเพื่อไปเกณฑ์ทหาร เสียเวลาเรียน และเสียโอกาสที่จบพร้อมกับเพื่อนคนอื่นๆ หรือห่างหายไปนานอาจจะทำให้ลืมสิ่งที่เรียนผ่านมาได้ ด้านครอบครัว บางคนเป็นเสาหลักของครอบครัว หากได้รับเลือกเข้ามาประจำการแล้ว ครอบครัวจะอยู่อย่างไร ในอีกด้านหนึ่งก็มีข่าวของพี่น้องทหารที่ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และข่าวด้านลบที่เกี่ยวกับการฝึกโหดที่เกิดขึ้นในกองทัพกับทหารใหม่จนได้รับบาดเจ็บ บางรายถึงขั้นเสียชีวิต ซึ่งทำให้กองทัพไทยเสียภาพลักษณ์ จึงเป็นสาเหตุให้กลัวการเข้ารับการคัดเลือกทหาร และเข้าไปใช้ชีวิตในกรมทหาร เนื่องด้วยปัญหาเหล่านี้จึงทำให้กลายเป็นที่มาของการทำวิจัยในครั้งนี้

ทั้งนี้เพื่อสะท้อนปัญหาของนักศึกษาชายบางส่วนที่มีผลกระทบจากการเกณฑ์ทหารว่ามีสาเหตุเนื่องจากอะไรบ้างและทางกองทัพจะต้องมีนโยบายอย่างไรเพื่อที่จะรับมือกับปัญหาเหล่านั้นมีการสร้างกฎเกณฑ์เพื่อแก้ไขความรุนแรงที่เกิดขึ้น มีสวัสดิการสำหรับทหารที่ยากจน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่จะได้รับคัดเลือกใหม่ต่อไป และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกองทัพ ทำให้การเกณฑ์ทหารไม่น่ากลัวอีกต่อไป ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ชายบางส่วนมีความคิดความสนใจในการเกณฑ์ทหารเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการเกณฑ์ทหารของนักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการเกณฑ์ทหารตามความคิดเห็นของนักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาชายที่มีต่อการเกณฑ์ทหารว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอย่างไร
2. ทำให้ทราบถึงผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น หากได้รับการคัดเลือกเข้าไปรับใช้ชาติ
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและนำผลวิจัยไปใช้ผลประโยชน์ทางการทหารในการปรับปรุงกฎเกณฑ์การคัดเลือกทหารใหม่ และเกิดผลกระทบน้อยที่สุด

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดด้านความพึงพอใจของนักศึกษาชายที่มีต่อการเกณฑ์ทหารผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดของ โสพิณ ปั้นกาญจนโต (2550) โดยได้กำหนดความพึงพอใจในการเกณฑ์ทหารของนักศึกษาชายดังนี้

1.1 ด้านกฎระเบียบ

1.2 ด้านค่านิยม

1.3 ด้านการมีส่วนร่วม

2. แนวคิดด้านผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเกณฑ์ทหาร ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดของวารินทร์ สายโอบเอื้อและ สุนีย์ ธีดากร (2522) โดยได้กำหนดผลกระทบที่เกิดจากการเกณฑ์ทหารดังนี้

2.1 ด้านเศรษฐกิจ

2.2 ด้านการเรียน

2.3 ด้านสภาพจิตใจ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ประกอบด้วย นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตทั้งหมด จำนวน 2,990 คน (ปี 2560) การกำหนดขนาดตัวอย่างจะใช้แนวคิดของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) แทนค่าโดย จำนวนนักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 2,990 คน จากนักศึกษาทั้ง 5 ชั้นปี (ปีการศึกษา 2561 -2557) โดยการคำนวณด้วยสูตรของยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่า

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้

แทนค่า $n = \frac{2,990}{1+(2,990)(0.05)^2}$

$n = 353$

$\approx$ 400 คน

การสุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาครั้งนี้จากประชากรนักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 5 (ปีการศึกษา 2561-2557) โดยใช้วิธีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต หลังจากนั้นจะเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญในการแจกแบบสอบถาม โดยสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามคณะที่คำนวณได้จากขนาดตัวอย่าง 400 คน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา

คณะ	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
1. คณะวิทยาการจัดการ	1,218	163
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	259	35
3. คณะมนุษศาสตร์และสังคมศาสตร์	898	120
4. คณะวิทยาลัยการท่องเที่ยวและนานาชาติ	95	13
5. คณะครุศาสตร์	457	61
6. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	63	8
รวม	2,990	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร คือ แบบสอบถาม มีจำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาชายที่มีต่อการเกณฑ์ทหาร

ตอนที่ 3 ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเกณฑ์ทหาร

3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่างๆ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การแปลความหมายข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive research) อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยอธิบายและนำเสนอในรูปตาราง

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต้องเข้ารับการคัดเลือกการเกณฑ์ทหารสรุปผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการเกณฑ์ทหารของนักศึกษาชาย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาชายที่มีต่อการเกณฑ์ทหาร

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกฎระเบียบ	3.31	0.829	ปานกลาง
2. ด้านค่านิยม	3.28	0.882	ปานกลาง
3. ด้านการมีส่วนร่วม	2.95	0.833	ปานกลาง
รวม	3.18	0.848	ปานกลาง

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาชายที่มีต่อการเกณฑ์ทหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านกฎระเบียบมากที่สุด รองลงมาคือด้านค่านิยม และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **ด้านกฎระเบียบ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่องกฎระเบียบการเกณฑ์ทหารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมาคือเรื่องการกำหนดช่วงอายุในการเกณฑ์ทหาร มีค่าเฉลี่ย 3.22 และบทลงโทษสำหรับคนที่ไม่เข้ารับการเกณฑ์ทหาร มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

- **ด้านค่านิยม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่องความชอบส่วนตัวมีผลต่อการเกณฑ์ทหารมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องความพึงพอใจกับการผ่อนผันการเกณฑ์ทหารปีต่อปี และความพึงพอใจในการจะต้องหยิบฉลากใบดำใบแดง ตามลำดับ

- **ด้านการมีส่วนร่วม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่องอนาคตข้างหน้าท่านคิดว่ามีความพร้อมที่จะสมัครเข้าทหาร รองลงมาคือเรื่องความพร้อมในการเกณฑ์ทหารในขณะที่กำลังศึกษา และสถานภาพทางครอบครัวมีผลต่อการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากการเกณฑ์ทหาร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบที่เกิดจากการเกณฑ์ทหาร

ผลกระทบ	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเศรษฐกิจ	3.89	2.266	มาก
2. ด้านการเรียน	3.87	0.727	มาก
3. ด้านสภาพจิตใจ	3.66	0.845	มาก
รวม	3.80	1.279	มาก

จากการศึกษาเรื่องผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากการเกณฑ์ทหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการเกณฑ์ทหารส่งผลกระทบในด้านเศรษฐกิจมากที่สุด รองลงมาคือด้านการเรียนและด้านสภาพจิตใจ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเกิดผลกระทบในภาพรวมระดับมาก โดยมีผลกระทบต่อรายได้เสริมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือหากเป็นเสาหลักของครอบครัวจะส่งผลกระทบต่อรายได้หลักของครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 3.90 และหากท่านบริหารธุรกิจของครอบครัวจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

- ผลกระทบด้านการเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเกิดผลกระทบในภาพรวมระดับมาก โดยมีผลกระทบกับการเรียนมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องด้านการศึกษาต้องหยุดชะงักหากต้องไปอยู่ในค่ายทหาร และเสียโอกาสทางด้านการเรียนรู้ สั่งสมประสบการณ์ ตามลำดับ

- ผลกระทบด้านสภาพจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเกิดผลกระทบในภาพรวมระดับมาก โดยมีผลกระทบกับการอดทนต่อการฝึกทหารโดยไม่ให้ตัวเองเกิดสภาพเครียดมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องต้องปรับตัวต่อการเรียนรู้ที่จะอยู่แบบทหาร และปรับตัวต่อการเรียนรู้ที่จะอยู่กับเพื่อนใหม่ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกฎระเบียบมากที่สุด คือการรู้จักกฎระเบียบของการเกณฑ์ทหาร และพึงพอใจในการกำหนดช่วงอายุในการเกณฑ์ทหาร เนื่องจากการเกณฑ์ทหารมีความสำคัญมากสำหรับชายไทยทุกคนจำเป็นจะต้องรู้กฎระเบียบมากพอสมควร การเกณฑ์ทหารในช่วงอายุที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้อง **มนตรี แก้วด้วง (2556)** ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและรู้สึกพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจงานโดยภาพรวม ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการ รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และการสื่อสารภายในองค์การ

2. ผู้ตอบแบบสอบมีความพึงพอใจด้านค่านิยม เป็นลำดับที่สองคือความชอบส่วนตัวมีผลต่อการเกณฑ์ทหาร เนื่องจากการเกณฑ์ทหารเป็นสิ่งที่ชายไทยหลายคนอยากจะเป็น เพราะมีความชอบส่วนตัวหรืออาจจะอยากเป็นทหารมีเพราะความชอบในเครื่องแบบของทหาร แต่บางส่วนก็ไม่อยากเป็นทหารเพราะเหตุผลหลาย ๆ อย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ **ชฎาพร พัชรัษเฐียร (2554)** ในการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมทางสังคม เป็นสิ่งสำคัญในการดำรงอยู่ในสังคมของมนุษย์ ค่านิยมมีผลต่อความรู้สึก ความคิดและท่าทางการแสดงออก ที่ทำให้สังคมเป็นไปในทาง เดียวกัน เป็นสิ่งที่มนุษย์คิดไตร่ตรองแล้วว่าเป็นสิ่งที่ดี ได้รับการยอมรับจากสังคม และยึดถือปฏิบัติมาอย่างสม่ำเสมอ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความคิดเห็นของคนในสังคมตามกาลเวลา

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเกณฑ์ทหาร ของนักศึกษาชายมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ส่วนใหญ่มีผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจมากที่สุด คือผลกระทบต่อรายได้เสริม และหากเป็นเสาหลักของครอบครัวจะส่งผลกระทบต่อรายได้หลักของครอบครัวเนื่องจากทำให้ตัวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความกังวลหากต้องห่างบ้านไปทำหน้าที่ที่ตัวเองต้องรับผิดชอบ มีความวิตกกังวลว่าครอบครัวจะอยู่อย่างไร จะขาดรายได้จากการเลี้ยงครอบครัว ทำให้หลายคนไม่อยากเป็นทหารเพราะความเป็นห่วงคนข้างหลัง ซึ่งสอดคล้องกับ **โสภา ชูพิชัยกุล (2558)** ศึกษาเกี่ยวกับการมีฐานะทาง

เศรษฐกิจต่ำของผู้ที่มาจากครอบครัวที่ยากจนมักมีปัญหามากทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และนำไปสู่ปัญหารายได้ในการยังชีพส่งผลให้การปรับตัวเข้ากับสังคมทำได้ยากมากกว่าผู้ที่มีฐานะทาง เศรษฐกิจดี และสอดคล้องกับ **วิทยา อินทร์สอน (2557)** ที่มีแนวคิดว่า การเพิ่มรายได้ให้กับผู้ที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหารให้กับครอบครัวของผู้ที่เข้ารับการเกณฑ์ทหาร ให้กับครอบครัวของผู้ที่เข้ารับการเกณฑ์ทหาร รัฐบาลควรให้มีการจ้างงานเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มรายได้ของภาคครัวเรือน สามารถที่จะอยู่ได้ด้วยตัวเองลดการพึ่งพิงสถาบันอื่น ๆ จากภายนอก เศรษฐกิจของประเทศก็จะมีการพัฒนาได้ อย่างยั่งยืน และการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรมมากขึ้น

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่าการเกณฑ์ทหารมีผลกระทบต่อด้านการเรียน เนื่องจากขณะที่กำลังศึกษาทุกคนก็อยากที่จะมุ่งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จมากที่สุด ไม่อยากให้มีเรื่องอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เพราะอาจทำให้เกิดสภาวะเครียดได้ ว่าตัวเองไม่สามารถทำให้ผ่านไปได้ด้วยดีได้ ซึ่งสอดคล้องกับ **พรศรี พุทธานนท์. (2557).** ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องผลกระทบทางการเรียนสำหรับคนที่เข้ารับการเกณฑ์ทหาร ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่เข้ารับการเกณฑ์ทหารเสียเวลาในการเรียนที่ล่าช้ากว่าคนอื่นส่วนใหญ่จะส่งผลให้คนที่เข้ารับเกณฑ์ทหารมีความกระตือรือร้นมากกว่านักศึกษาปกติที่ไม่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร

5. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่าการเกณฑ์ทหารส่งผลกระทบด้านสภาพจิตใจ เนื่องจากกลัวหากต้องเข้าไปอยู่ในค่ายทหารจะมีการฝึกที่โหดเกินไป หรือมีการกระทำที่มีความรุนแรง ทำให้เกิดความกลัว และเกิดทัศคติในด้านลบ จึงเป็นเรื่องยากที่จะทำใจยอมรับได้หากต้องเข้าไปอยู่ในการฝึกทหาร ซึ่งสอดคล้องกับ **อธิพงศ์ ขวัญศักดิ์. (2550).** ความคาดหวังของผู้นำในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์บริการ เพราะความคาดหวังเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ และเป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัด การคาดการณ์หรือการคาดหวังของแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังประสบการณ์ ความเข้าใจ และการเห็นค่าของความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา “ความพึงพอใจของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร” ผู้วิจัยได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาจากผลงานวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกฎระเบียบในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่องการรู้จักกฎระเบียบการเกณฑ์ทหารมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการกำหนดช่วงอายุในการเกณฑ์ทหาร และบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่เข้ารับการเกณฑ์ทหาร

ดังนั้นควรมีการจัดอบรมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องกฎระเบียบ บทลงโทษสำหรับผู้ที่ฝ่าฝืนไม่เข้ารับการคัดเลือกการเกณฑ์ทหาร เพื่อให้เข้าใจกฎระเบียบต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น และสวัสดิการต่างๆ ที่ทางกองทัพจะจัดให้สำหรับทหารใหม่

2. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านค่านิยมในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจในเรื่องความชอบส่วนตัวมีผลต่อการเกณฑ์ทหารมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจกับ

การผ่อนผันการเกณฑ์ทหารปีต่อปี และความพึงพอใจในการจะต้องหยิบฉลากใบดำใบแดง

ดังนั้น มีมาตรฐานความเท่าเทียมกันในการคัดเลือกทหารและที่เห็นอยู่ตลอดในการเกณฑ์ทหารแต่ละปี คือการขอผ่อนผันสำหรับผู้ที่ติดภาระอยู่ควรมีการยืดระยะเวลาจากปีต่อปี เพิ่มเป็น 2-3 ปี เพื่อความสะดวก ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาผ่อนผันทุกปี

3. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการเกณฑ์ทหารส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจในระดับมาก โดยมีผลกระทบในเรื่องรายได้เสริมมากที่สุด รองลงมาคือการเป็นเสาหลักของครอบครัวจะส่งผลกระทบต่อรายได้ และการบริหารธุรกิจของครัวครอบจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

ดังนั้นควรปรับเปลี่ยนเรื่องค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่เข้ารับการเกณฑ์ทหารให้เหมาะสม ควรมีการสนับสนุนเบี้ยเลี้ยง และจัดสวัสดิการ เพิ่มวันหยุดมาตรการในการช่วยเหลือเยียวยาสำหรับรายได้ของครอบครัวที่หายไปจากการที่สมาชิกของครอบครัวที่ได้รับการคัดเลือกมาเป็นทหาร

4. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการเกณฑ์ทหารส่งผลกระทบด้านการเรียนในระดับมาก โดยมีผลกระทบในเรื่องการเรียนมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องด้านการศึกษาต้องหยุดชะงักหากต้องไปอยู่ค่ายทหารและเสียโอกาสด้านการเรียนรู้ สั่งสมประสบการณ์

ดังนั้น ควรมีมาตรการกำหนดมาเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบในด้านการเรียนมากนัก เช่น มีการงดเว้นการเกณฑ์ทหารสำหรับผู้ที่กำลังศึกษาอยู่โดยเฉพาะ ให้ทางสถาบันมีหนังสือรับรองหรือเพิ่มระยะเวลาการผ่อนผัน จากปีต่อปี เป็น 2-3 ปี เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนได้เต็มที่

5. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการเกณฑ์ทหารส่งผลกระทบด้านสภาพจิตใจในระดับมาก โดยมีผลกระทบในเรื่องสามารถอดทนต่อการฝึกทหารโดยไม่ให้ตัวเองเกิดสภาพเครียดมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องต้องปรับตัวต่อการเรียนรู้ที่จะอยู่แบบทหาร และปรับตัวต่อการเรียนรู้ที่จะอยู่กับเพื่อนใหม่

ดังนั้นนอกเหนือจากการฝึก ควรมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อลดภาวะความกดดันและความตึงเครียดหลังจากการฝึกฝน ช่วยให้การปรับตัวได้รวดเร็วและเป็นการทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ที่มาจากต่างถิ่นสร้างความผ่อนคลายและความคุ้นเคยกันมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นของความพึงพอใจของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร รวมทั้งยังเป็นผลทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษาวิจัยตามแนวทางต่อไปนี้

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเกณฑ์ทหาร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วมในการเกณฑ์ทหาร เพราะการทำวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสาเหตุที่ไม่อยากเป็นทหาร ไม่ได้เจาะจงไปยังผู้ที่สมัครใจในการเกณฑ์ทหาร ซึ่งอาจมีหลายสาเหตุที่แตกต่างกัน

บทสรุป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย มีความพอใจด้านกฎระเบียบสำหรับการเกณฑ์ทหารมากที่สุด เพราะมีความคิดเห็นว่ากฎระเบียบเป็นสิ่งทุกคนต้องให้ความเคารพ ยอมรับและปฏิบัติตาม มีความน่าเชื่อถือ และมีความพอใจในบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่เข้ารับการเกณฑ์ทหารมีความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนกังวลเกี่ยวกับรายได้หากต้องฝึกการเกณฑ์ทหารว่าจะทำให้ขาดรายได้ และบางส่วนต้องการที่จะเป็นทหารด้วยความสมัครใจ ดังนั้นควรสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องการเกณฑ์ทหาร ด้วยการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ที่สามารถช่วยเหลือเหล่าทหารที่มีปัญหา สร้างความมั่นใจและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่กองทัพ

เอกสารอ้างอิง

พรศรี พุทธานนท์. (2557). *เรื่องผลกระทบทางการเรียน* โรงเรียนแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

มนตรี แก้วด้วง. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน* วิทยานิพนธ์ศิลปศาตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วารินทร์ สายโอบเอื้อ และ สุนีย์ ธีดากร. (2522). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ วิทยาลัยครูพระนคร

วิทยา อินทร์สอน. (2557). *การเพิ่มรายได้ให้กับผู้ที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร.* สาขาวิชาช่างเชื่อมโลหะ วิทยาลัยเทคนิคสุรินทร์.

โสพิณ ปั้นกาญจนโต. (2550). *การศึกษาการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์โรงเรียนบ้านเหล่ากกหุ่ง สว่างตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง.* การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ โจ้.

โสภา ชูพิชัยกุล. (2558). *จิตวิทยาสังคม.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

ชฎาพร พัชรัษเฐียร. (2554). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมทางสังคม* สืบค้นจาก http://goo.gl/mwmwnl.

อธิพงศ์ ขวัญศักดิ์. (2550). *ความคาดหวังของผู้นำในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์บริการ.* วิทยาสารกำแพงแสน ปีที่5 ฉบับที่2: หน้า 43-55.

พฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Self-defense behavior from drugs of Phuket Rajabhat University students

กฤษฎ์ อริยวงศ์[1] อธิภัทร แหล่ทองคำ[1] อภิดล ลี้เด็น[1] ภาวิกา ขุนจันทร์[2]
Kit Aliyavong[1] Atipat Laethongkam[1] Apidon Leden[1] Pawika Kunchan[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดของนักศึกษา 2) ศึกษาพฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติดของนักศึกษา 3) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเรื่องยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย ต่ำกว่า 20 ปี ส่วนมากจะอยู่ชั้นปีที่ 2 คณะวิทยาการจัดการและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยาเสพติด ส่วนมากได้รับความรู้จากสื่ออินเทอร์เน็ต และรู้จักยาเสพติดมากสุดคือ กัญชา โดยนักศึกษาส่วนมากอยากลองมาสุดคือ บุหรี่ และมีความถี่ในการใช้ยาเสพติดบ่อยครั้ง รองลงมาคือ ไม่เคยเสพตามลำดับ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติดของนักศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมด้านทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหา มากที่สุด รองลงมา คือ สัมพันธภาพภายในกลุ่มและทักษะการปฏิเสธและทักษะการเห็นคุณค่าในตัวเอง

คำสำคัญ : พฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติด

[1] นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Department of Business Computer, Faculty of Management Science , Phuket Rajabhat University, E-mail zai_zaza_236@hotmail.com

[2] อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Department of Business Computer, Faculty of Management Science , Phuket Rajabhat University, E-mail bcompkru@gmail.com

Abstract

This research is aimed at 1) To study the behavior related to drugs of students 2) study the behavior of drug prevention among students 3) to study the knowledge and understanding of drugs of students at Phuket Rajabhat University The sample group is 400 Rajabhat Phuket students. The instrument for collecting data is a questionnaire. Data analysis uses the mean, percentage and standard deviation.

The research found that Most respondents were female, with an average age of less than 20 years. Most of them are in the second year of the Faculty of Management Science and have knowledge and understanding about drugs. Most of them received knowledge from the internet and knew the most drugs, namely marijuana, which most students wanted to try the most, namely cigarettes and frequently used drugs, followed by never taking drugs, respectively.

The results of the research on drug prevention behavior of students found that the respondents had the most decision making behavior and problem solving skills, followed by group relationships and denial and visual skills. Self-worth As for the problems that most respondents perceive from the internet, followed by newspapers and never know the legal penalties

Key word : Self-protection behavior from drugs

บทนำ

สถานการณ์ปัญหายาเสพติดประเทศไทยนับตั้งแต่ปี 2547 เริ่มมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยจากการประมาณการผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดของเครือข่าย วิชาการสารเสพติดได้ประมาณการผู้เสพยาเสพติดเมื่อปี 2546 ไว้จำนวน 460,000 คนต่อมาในปี 2550 ประมาณการว่ามีผู้เสพยาเสพติดเพิ่มขึ้นเป็น 570,000 คน และใน ปี 2551 เพิ่มขึ้นเป็น 605,000 คน **นางณัฐนิธิ อารีย์ อักษรวิทย์ (2557**) โดยหากพิจารณากลุ่มประชากรที่มีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับปัญหายาเสพติดเป็นอย่างสูง พบได้ว่า กลุ่มเยาวชนเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงหรือมีโอกาสสูง ในการเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ซึ่งหากพิจารณาข้อมูลผู้เข้ารับการบำบัดตาม ระบบรายงานระบบติดตามและเฝ้าระวังปัญหายาเสพติดจึงควรมุ่งเน้นที่ เยาวชนเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญแนวนโยบายและกรอบยุทธศาสตร์ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดที่ผ่านมาจึงได้กำหนดการป้องกันและแก้ไขปัญหาเยาวชนเป็นหนึ่งในกลุ่มเป้าหมาย หลักของการดำเนินงานโดยมีมาตรการป้องกันกลุ่มเสี่ยงมิให้มีโอกาสเกี่ยวข้องกับยาเสพติด เป็นแนวทางหลักยาเสพติดได้สร้างปัญหาใหญ่และเป็นภัยคุกคามกับประชากรโดยเฉพาะประชากรที่เป็นเยาวชน และทำให้เกิดผลเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของทุกประเทศในโลก ประเทศไทยเราเองก็เช่นกันยาเสพติดได้แพร่ระบาดและเป็นปัญหาต่อสังคมโดยเฉพาะเยาวชนของไทยตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน แม้รัฐบาลทุกรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ มีนโยบายปราบปราม และป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจังมีบทลงโทษรุนแรงต่อผู้ค้าหรือผู้จำหน่าย แต่ปัญหายาเสพติดก็มิได้หมดไปจากสังคม ยังคงสร้างปัญหาให้กับเยาวชนไทยตลอดเวลาเพราะประเทศไทยเป็นพื้นที่ที่มีการผลิต การค้าการจำหน่าย การลำเลียงและการลักลอบ

ขนย้ายยาเสพติดตามแนวชายแดน เมื่อยาเสพติดได้ระบาดเข้าสู่สังคม ชุมชน ปัญหาอาชญากรรมต่างๆก็เกิดขึ้นตามมานอกจากนี้ยาเสพติดยังได้สร้างปัญหาความรุนแรงและความแตกแยกในระดับครอบครัว เยาวชนจำนวนมากซึ่งเป็นกำลังสำคัญของชาติอาจจะต้องตกเป็นทาสของยาเสพติดและนำไปสู่ปัญหาพฤติกรรมเบี่ยงเบนและก่อการกระทำความผิดต่อผู้อื่นส่งผลกระทบต่อตนเองสังคมสุขภาพอนามัยและผลกระทบด้านความมั่นคงของประเทศในที่สุดการวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาพฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติดด้วยวิธีต่างๆของนักศึกษาภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ส่วนมากมีนักศึกษาที่บรรลุนิติภาวะแล้วนั้นจะมีการป้องกันตัวอย่างไรหรือหลีกเลี่ยงกับยาเสพติดอย่างไรและได้รับวิธีการป้องกันจากทางด้านใดบ้างเช่นสื่อการโฆษณา อินเตอร์เน็ตหรืออื่นๆ เนื่องจาก ภายในมหาวิทยาลัยนั้นเหมาะแก่การวิจัยเพราะมีนักศึกษามากพอที่จะศึกษาวิธีการป้องกันตัวจากยาเสพติดของนักศึกษา จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวมาทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาความรู้ความเข้าใจเรื่องยาเสพติดและพฤติกรรมการป้องกันตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตว่ามีความรู้เรื่องยาเสพติดอย่างไร กรณีนักศึกษาตัวอย่างเยาวชนที่มีอายุ 19 - 24 ปี ที่พักอาศัยในระดับครัวเรือน หอพัก อพาร์ทเม้นท์ และคอนโดมิเนียมในเขต บริเวณใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยหรือในพื้นที่จังหวัด ภูเก็ต ล้วนมีโอกาสที่จะเสี่ยงถึงการติดยาเสพติดเนื่องด้วยจากที่ต้องพักอาศัยคนเดียวหรือกับเพื่อนๆที่สามารถเป็นแรงจูงใจต่างๆในการหันไปติดยาเสพติดได้และสามารถค้าหรือจำหน่ายยาเสพติดได้อย่างกว้างขวาง แม้แต่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นนักศึกษาที่ได้ติดยาเสพติดที่มีโทษไม่ร้ายแรง เช่น บุหรี่ สูบบริเวณที่โล่งแจ้งหรือในห้องน้ำภายในอาคาร อยากศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่ทำให้นักศึกษาหันมาเสพหรือมีพฤติกรรมในการป้องกันตนเอง อย่างไรที่สามารถทำให้ไม่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติดที่มีโทษร้ายแรง ถึงแม้จะไม่ร้ายแรงแต่ก็จัดอยู่ในกลุ่มยาเสพติด ถึงแม้จะอยู่ในพื้นที่ระบาดซึ่งมีความเสี่ยงสูงและอาจตกเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการติดยาเสพติด และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการป้องกันและป้องปรามนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏหรือเยาวชนส่วนอื่นๆไม่ให้เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดหรืออาจนำข้อมูลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมให้กับเยาวชนซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงอื่นๆ หรือเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพของเยาวชนที่ติดยาเสพติดให้กลับมาใช้ชีวิตอย่างปกติสุขอีกครั้ง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. ศึกษาพฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเรื่องยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบพฤติกรรมการป้องกันตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากยาเสพติด ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. สามารถนำความรู้หรือผลการวิจัยที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องได้รู้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันการใช้ยาเสพติดในสถานศึกษา
4. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยแนวทางการแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมในการป้องกันยาเสพติด

หรือฟื้นฟูให้กับเยาวชนกลุ่มเสี่ยง

การทบทวนวรรณกรรม

ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้มีการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านโดยได้สรุปการใช้แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดและทฤษฎีของ รำไพ ไชยพาลี (2546). ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 ความถี่ในการใช้ยาเสพติด

1.2 การหลีกเลี่ยงไม่ยุ่งกับยาเสพติดของนักศึกษา

1.3 การป้องกันพฤติกรรมที่ทำให้เสพยาเสพติด

1.4 สาเหตุใดที่ทำให้เสพยาเสพติด

1.5 ความรู้ความเข้าใจกับยาเสพติด

2. แนวคิดพฤติกรรมการป้องกันตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้จากแนวคิดและทฤษฎีของ **อุชรี แสงศิลา** (2557). ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 สัมพันธภาพภายในกลุ่ม

2.2 ทักษะการตัดสินใจละการแก้ปัญหา

2.3 ทักษะการปฏิเสธ

2.4 ทักษะการเห็นคุณค่าในตัวเอง

3. แนวคิดความรู้ความเข้าใจเรื่องยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้จากแนวคิดและทฤษฎีของ **พรภัค พานพิศ** (2556). ซึ่งประกอบไปด้วย

3.1 บทลงโทษในทางกฎหมาย

3.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยาเสพติด

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ประกอบด้วย นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran (1977) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{(e)^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

e คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างกำหนดเท่ากับร้อยละ 5

P คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมดกำหนดเป็น 50%

Z คือ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96 (α = .05)

$$n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

ซึ่งสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยขอปรับเป็นจำนวนเต็ม 400 คน โดยในการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้มีการกระจายแบบสอบถามมากกว่าจำนวนที่คำนวณไว้เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในแบบสอบถามที่ตอบกลับมามากที่สุด โดยหลังจากตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับมาแล้ว เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 400 ชุด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยจะเก็บด้วยแบบสอบถามโดยจะใช้วิธีการสุ่มไม่อาศัยความน่าจะเป็นแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในการเก็บข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องที่ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาค้นคว้าพฤติกรรมของนักศึกษาและนำมาปรับแต่งให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งมี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติด

ตอนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจเรื่องยาเสพติด

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3. การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยให้อาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาพัฒนาชุมชน รปศ. และผู้มีประสบการณ์ตรวจความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ได้ค่า 0.921

4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติต่างๆ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้การแปลความหมายข้อมูล (Interpretation) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive research) อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยอธิบายและนำเสนอในรูปตารางเป็นร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดของนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

พฤติกรรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย ต่ำกว่า21 ปี เป็นนักศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่ เคยถูกเพื่อนชักชวน (ร้อยละ 70.0) รองลงมาได้รับความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด (ร้อยละ48.5) และได้รับจากสื่ออินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 44.5) และรู้จักกัญชา (ร้อยละ 29.0) และสาเหตุการเสพยามาจาก อยากลอง (ร้อยละ 39.2) และส่วนมากสูบบุหรี่ (ร้อยละ33.0)และส่วนใหญ่ ใช้ยาเสพติดบ่อยครั้ง(ร้อยละ 39.2)

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้ยาเสพติดบ่อยแค่ไหน

ความบ่อย	จำนวน	ร้อยละ
บ่อย	44	11.0
บ่อยครั้ง	157	39.2
ครั้งคราว	57	14.2
นานๆครั้ง	60	15
ไม่เคยเสพ	82	20.5
รวม	**400**	**100**

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการป้องกันตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

พฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติด	$\bar{x}$	S.D.	พฤติกรรม
1. .ทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหา	3.85	0.692	มาก
2. สัมพันธภาพภายในกลุ่ม	3.77	1.147	มาก
3.ทักษะการปฏิเสธ	3.58	0.707	มาก
4.ทักษะการเห็นคุณค่าในตัวเอง	3.42	0.993	มาก
รวม	3.67	0.606	มาก

นักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมด้านทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหา มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมด้านสัมพันธภาพภายในกลุ่มรองลงมาคือ พฤติกรรมด้านทักษะการปฏิเสธและด้านทักษะการเห็นคุณค่าในตัวเอง

- ด้านทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหา มีพฤติกรรมในระดับมาก โดยการหลีกเลี่ยงไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดเป็นหนทางที่ทำให้ไปสู่อนาคตที่ดีมากที่สุด รองลงมา คือเมื่อมีปัญหาไม่สบายใจท่านจะหาสาเหตุและแก้ปัญหานั่น และมีความมุ่งหวังในการเรียนหนังสืออย่างเต็มที่เพื่ออนาคตของตนเองและครอบครัวตามลำดับ

- ด้านสัมพันธภาพภายในกลุ่ม มีพฤติกรรมในระดับมาก โดยท่านไว้ใจเพื่อนมากกว่าคนในครอบครัวมากที่สุด รองลงมา คือท่านมักจะอยู่กับเพื่อนที่ติดยา และท่านมีปัญหาไม่สบายใจท่านจะระบายให้เพื่อนฟังตามลำดับ

- ด้านทักษะการปฏิเสธ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก โดยท่านมักจะคล้อยตามเพื่อนเมื่อเพื่อนชักชวนให้ใช้ยาเสพติด มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านจะพูดปฏิเสธยาเสพติดอย่างจริงจังและหนักแน่น

ว่า"ไม่" ตามลำดับ

- ด้านทักษะการเห็นคุณค่าในตัวเอง มีพฤติกรรมในระดับมาก โดยเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานยากท่านจะรู้สึกท้อแท้ เหน็ดเหนื่อย มากที่สุด รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจในตัวเองตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเรื่องยาเสพติดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

ตาราง 3.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความรู้บทลงโทษตามกฎหมาย

การชักชวน	จำนวน	ร้อยละ
เคย	153	38.2
ไม่เคย	247	61.7
รวม	**400**	**100**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยทราบถึงโทษทางกฎหมายจำนวน 247 คนคิดเป็นร้อยละ (61.7)รองลงมาคือเคยทราบจำนวน 153คนคิดเป็นร้อยละ(38.2)

ตาราง 3.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความรู้ความเข้าใจเรื่องยาเสพติด

การชักชวน	จำนวน	ร้อยละ
เคย	198	49.5
ไม่เคย	202	50.5
รวม	**400**	**100**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับรู้ จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมา เคย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง พฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติด พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดมาจากสาเหตุการอยากลองมากที่สุด เนื่องจาก อยากทราบถึงความรู้สึกเวลาเสพสารเพติดเข้าไปในร่างกายและเมื่อเสพสารเสพติดเข้าไปจะเกิดอาการอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อุชรี แสงศิลา (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพปัญหายาเสพติดในกลุ่มนักเรียนนักศึกษา โรงเรียนอุดรพณิชยการ-ช่างกลผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ สภาพปัญหายาเสพติดจากการศึกษา พบว่า นักเรียน-นักศึกษา ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับ ปัญหายาเสพติดในโรงเรียนว่าเป็นปัญหาที่รุนแรงมาก แต่ผลการศึกษา พบว่า นักเรียนนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง 183 คน นั้น เคยมีประสบการณ์ในการใช้สารเสพติดสูงถึงร้อยละ 41.50 โดยนักเรียน-นักศึกษากลุ่มนี้ให้เหตุผลว่า เพราะความอยากรู้อยากลองตามธรรมชาติของวัยรุ่น ซึ่งสารเสพติดที่เป็นที่นิยมเสพมากที่สุด คือ ยาบ้า (แอมเฟตามีน) คิดเป็นร้อยละ 52.60 โดยให้เหตุผลว่า ช่วยให้ร่างกายกระฉับกระเฉงผ่อนคลายความเครียด รองลงมาคือกัญชา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า เป็นสารเสพติดประเภทแรกที่ทดลองเสพก่อนที่พัฒนามาเป็นยาบ้า (แอมเฟตามีน) โดยให้เหตุผลว่า ส่วนใหญ่นักเรียน-นักศึกษากลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในต่างอำเภอจึงเป็นการง่ายที่จะมีประสบการณ์ในการเสพกัญชา

2. จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความรู้เรื่องยาเสพติดจากสื่ออินเตอร์เน็ตมาก

ที่สุด เนื่องจาก เมื่อมีข่าวการปราบปรามยาเสพติดผู้สื่อข่าวมักจะลงข่าวในอินเตอร์เป็นใหญ่ เพราวัยรุ่นส่วนใหญ่มักจะใช้เวลาอยู่กับอินเตอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มณีรัตน์ ภัทรจินดา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการได้รับผลจากสื่อ ผลการวิจัยพบว่า โทรทัศน์เป็นชนิดของสื่อที่ให้ความรู้ทำให้มีความเชื่อถือและความคิดเห็น ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อป้องกันยาเสพติดได้มากที่สุด ยาบ้าเป็นชนิดของยาเสพติดที่ นักศึกษาระดับอุดมศึกษาเคยได้รับความรู้มาก่อนมากที่สุด อย่างไรก็ดี นักศึกษาระดับอุดมศึกษายังคงต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับยาบ้ามากที่สุดเช่นกัน โดยเฉพาะในเรื่องของ โทษและพิษภัยของยาเสพติด นอกจากนี้นักศึกษาระดับอุดมศึกษามีความคิดเห็นว่า สื่อที่จะช่วยลด ปัญหายาเสพติดได้มากที่สุด คือโทรทัศน์โดยมีช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด คือ ช่วงเวลาค่ำ ตั้งแต่เวลา 18.00 – 20.00 น.

3. จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทักษะการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหามากที่สุด เนื่องจาก สภาพแวดล้อมในปัจจุบันตอนนี้เต็มไปด้วยยาเสพติด จึงต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหาหาเฉพาะหน้าและที่กำลังจะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ **ภัทรกร รัตนวงศ์เจริญ** (2557) ได้ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษา โดยพัฒนาทักษะชีวิตที่ต่อพฤติกรรมการป้องกันการเสพยาบ้าของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่านักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมสุขศึกษาโดยการพัฒนาทักษะชีวิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการป้องกันการเสพยาบ้ามีความตะหนักในตนเองเกี่ยวกับการป้องกันการเสพยาบ้า ทักษะการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเพื่อป้องกันการเสพยาบ้า ทักษะการปฏิเสธโดยไม่เสียสัมพันธภาพ ทักษะการจัดการกับความเครียด และพฤติกรรมการป้องกันการเสพยาบ้าดีกว่าก่อนได้รับโปรแกรมสุขศึกษา

4. จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมด้านทักษะการปฏิเสธในการที่ท่านหลีกเลี่ยงการเที่ยวสถานเริงรมย์ในเวลากลางคืนน้อยที่สุด เนื่องจาก สถานที่เริงรมย์ในเวลากลางคืนส่วนมากจะอยู่ใกล้หอพักของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าสถานที่เริงรมย์สามารถช่วยผ่อนคลายได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **พรภัค พานพิศ** (2556) ที่ได้ ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการป้องกันปัญหายาเสพติดของนักศึกษานอกระบบของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

5. จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้ยาเสพติดชนิดบุหรี่มากที่สุด เนื่องจากอยากลองถูกเพื่อนชักชวนและสะดวกต่อการหาซื้อได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐพล พลเยี่ยม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การสูบบุหรี่ของคนในครอบครัว พบว่าคนในครอบครัวสูบบุหรี่และให้เยาวชนเป็นผู้ไปซื้อ ทำให้ เห็นการสูบบุหรี่เป็นเรื่องปกติ, ครอบครัวที่ไม่เข้มงวดในเรื่องการสูบบุหรี่ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีการ ทดลองสูบบุหรี่ครั้งแรกในช่วงวัยรุ่น เพราะความอยากรู้อยากลอง ในวัยนี้บุคคลจะเริ่มเปลี่ยนจากการ เป็นเด็กไปสู่การเป็นผู้ใหญ่ ทำให้มีสิ่งใหม่เกิดขึ้นมาในชีวิต และเริ่มรู้สึกว่าตนเองโตขึ้นคิดอะไรได้ด้วยตนเอง และดูแลตนเองได้แล้ว นอกจากนี้วัฒนธรรมของกลุ่มย่อยที่ตนเองสังกัดอยู่ถ้าเป็นวัฒนธรรม ของผู้สูบบุหรี่ก็จะทำให้เกิดการคล้อยตามได้ง่าย

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษา “พฤติกรรมการป้องกันตัวยาเสพติดของนักศึกษา” ผู้วิจัยได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการ สรุปได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าประเด็นสาเหตุจากการเสพยา นั้นมาจากเพื่อนคะยั้นคะยอหรือถูกชักจูงให้มีความอยากรู้อยากลองสารเสพติด

ดังนั้นคณะครูหรืออาจารย์ควรให้คำแนะนำหรือจัดการอบรมเหล่านักศึกษาให้มีภูมิต้านทานจากการชักชวนหรือการอยากลอง

2. จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าประเด็นจากสภาพแวดล้อม นั้นมาจากพื้นที่ที่มียาเสพติดแพร่กระจายไปทั่วถึงและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เพราะไม่มีความรู้หรือภูมิคุ้มกันตนเองจากยาเสพติด

ดังนั้นควรมีตำรวจไปตรวจอยู่ประจำสม่ำเสมอเพื่อให้แหล่งที่อยู่อาศัยมีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น

3. จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าประเด็นจากนักศึกษาขาดความรู้เรื่องยาเสพติดนั้นมาจากอาจจะได้รับรู้สิ่งผิดๆจากอินเตอร์เน็ตหรือจากสื่อต่างๆที่ได้แหล่งข่าวมาไม่ครบถ้วน

ดังนั้นจึงควรศึกษาเรื่องยาเสพติดต่างๆให้มากจากสื่อ

4. จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าประเด็นจากนักศึกษามีพฤติกรรมการปฏิเสธยาเสพติดอยู่ในระดับมาก นั้นมาจากที่ตนเองนั้นมีความรู้ความเข้าใจเรื่องยาเสพติดมามากพอสมควรและได้รับการดูแลจากผู้ปกครองเป็นอย่างดี

ดังนั้นแม้นักศึกษาจะมีความรู้ความเข้าใจสิ่งเหล่านี้อยู่แล้วแต่ก็ยังต้องได้รับความดูแลจากครอบครัวและได้รับความอบอุ่น

5. จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมด้านทักษะการปฏิเสธในการที่ท่านหลีกเลี่ยงการเที่ยวสถานเริงรมย์ในเวลากลางคืนน้อยที่สุด

ดังนั้นผู้ปกครองควรให้ความสนใจและดูแลนักศึกษาเวลาจะออกนอกบ้านในเวลากลางคืน เพื่อป้องกันการเสพยาเสพติด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติด รวมทั้งยังเป็นผลทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษาวิจัยตามแนวทางต่อไปนี้

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีการศึกษาเฉพาะขอบเขต ซึ่งการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น เก็บกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยในครั้งนี้ และในอนาคตต่อไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติด เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของกลุ่มตัวอย่างก่อนนำมาวิเคราะห์ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ

บทสรุป

จากผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการป้องกันตัวจากยาเสพติด พบว่านักศึกษาที่มีพฤติกรรรมการ

ป้องกันตัวจากยาเสพติดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย ต่ำกว่า21 ปี เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะท่องเที่ยวนานาชาติ ดังนั้น เราควรให้ความรู้แก่โทษของยาเสพติดให้กับนักศึกษาว่ามีความรุนแรงอย่างไร และรณรงค์ให้ลดละเลิกยาเสพติด และถ้ามีเพื่อนใกล้ตัวที่ติดยาเสพติดควรตักเตือนให้เพื่อนหรือคนรอบกายลดหรือเลิก

เอกสารอ้างอิง

ณัฐพล พลเยี่ยม. (2557). *ได้ศึกษาเรื่อง การสูบบุหรี่ของคนในครอบครัว*

นิติ ฤทธิ์สุรกาญจน์ และประชัน คะเนวัน. (2559). *สัมพันธภาพภายในกลุ่มในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหายาเสพติด* ในเขต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

พันตำรวจโท คม เหล่าบุตรสา. (2557). *ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการเสพยาเสพติดให้โทษประเภท 1* ในเขต ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรสำโรงเหนือ

พรภัค พานพิศ. (2556). *พฤติกรรมการป้องกันปัญหายาเสพติดของนักศึกษานอกระบบ* ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ภัทรกร รัตนวงศ์เจริญ. (2557). *พฤติกรรมการป้องกันการเสพยาบ้าของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาในโรงเรียน* สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี

มณีรัตน์ ภัทรจินดา และคนอื่นๆ. (2557). ได้ทำการวิจัยเรื่อง *การศึกษาการได้รับผลจากสื่อ*

รำไพ ไชยพาลี. (2546). *เจตคติต่อยาเสพติดและป้องกันตนเองจากยาเสพติดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด*

สุธรรม ชาญสุวิทยานันท์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำผิดซ้ำของเด็กและเยาวชนในความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด* ในเขต สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดสมุทรปราการ

สายสุดา สุขแสง และ เจตน์สฤษฎ์ สังขพันธ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเสี่ยงใช้สารเสพติดนักเรียนมัธยมต้น* ในเขต จังหวัดสงขลา

อุชรี แสงศิลา. (2557). *เรื่องสภาพปัญหายาเสพติดในกลุ่มนักเรียนนักศึกษา* โรงเรียนอุดรพณิชยการ

พฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Vehicle behavior of students in Phuket Rajabhat University

เกสรา ชุ่มจิตต์ [1] โซไลนี เจ๊ะอูมา [1] สมชาย ไชยโคต[2]
Katsara chumjit [1] Solainee Cheauma[1] Somchai Chaiyakot[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2.) เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านความปลอดภัย ด้านความเร็ว ด้านใบขับขี่ ของนักศึกษา 3.) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้รถ การจอดรถ เส้นทาง และสภาพของนักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างทีทำการศึกษา มีนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 5 (ปีการศึกษา 2557-2561) จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 18-20 ปี อยู่ชั้นปีที่ 3 ศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการมากที่สุด มีระดับการใช้รถทุกวัน ใช้รถเพื่อมาเรียน รองลงมาใช้รถเพื่อท่องเที่ยวและใช้รถเพื่อทำงาน ใช้เส้นทางสัญจรหน้ามหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกวัน จะใช้รถประเภทรถจักรยานยนต์ใช้ระยะทางในการขับขี่อยู่ที่มากกว่า 15 กม.และความเร็วในการขับขี่อยู่ที่ 50-70 กม/ชม. ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีใบขับขี่และเคยได้รับความเร็วเกี่ยวกับความรุนแรงของอุบัติเหตุจากการขับขี่รถ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมีพฤติกรรมที่ขับรถผาดโผน รองลงมาด้านความเร็วในการใช้รถรวมถึงผู้ตอบแบบสอบส่วนใหญ่ไม่ใช้ความเร็วเพื่อความเด่นดัง และด้านใบขับขี่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ลืมใบขับขี่ขณะใช้รถ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาด้านการจอดไม่เป็นที่มากที่สุด รองลงมาคือจอดซ้อนคันและไม่เว้นระยะทาง ด้านเส้นทางการใช้รถพบปัญหามีลูกระนาดมากที่สุด รองลงมาคือทางขรุขระและปิดกั้นเส้นทาง และด้านสภาพรถพบปัญหารถยางรั่ว รองลงมาคือรถยางแบน และสตาร์ทรถไม่ติด

คำสำคัญ : พฤติกรรมการใช้รถ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

[1] นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Department of Business Computer, Faculty of Management Science , Phuket Rajabhat University, E-mail zai_zaza_236@hotmail.com

[2] อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Department of Business Computer, Faculty of Management Science , Phuket Rajabhat University, E-mail somchai_88@hotmail.com

ABSTRACT

This research aims: 1) to study the use of students in University College Rajabhat Phuket, 2) to study the safety of the driving speed of 3 students) to study the barriers to using the car. parking directions and the condition of the students.

The samples studied Phuket Rajabhat University students are in Year 1 to Year 5 (2557-2561 academic year) of 400 instruments to collect data were analyzed with descriptive statistics using frequency, percentage, mean and standard deviation.

Research has found that the majority of respondents are female. There is the marital status single, have a lifespan of between 18-20 is year 3 student in Faculty of management science, most have used the car daily. Used cars in order to study the second car to travel and use the car for work. Use the roads every day, University page to use the car of motorcycle driving distance is greater than 15 miles, and driving speeds are at 50-70 km/h. Most respondents would have a driving licence and has been a speed about the severity of accidents from driving.

The majority of respondents have never had a stunt driving behaviour. Secondary to the speed in the car, including most of the respondent does not apply to:-speed and the driver's license, most respondents do not forget your driving licence while driving.

The majority of respondents found the problem of parking is not possible. Followed by parking cars stacked and spaced way. The route used to find problems with the xylophones. The second is rough and blocked the path. The car and the tire puncture problems. Followed by the flat tire. Start the car and do not stick.

บทนำ

ค่านิยมการใช้รถยนต์ในปัจจุบันนั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวัน เพราะว่าในการซื้อรถยนต์นั้นเป็นการใช้จ่ายเงินซึ่งอาจจะนำมาซึ่งการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยในแต่ละเดือน ทำให้ในปัจจุบันผู้คนต่างทยอยกันซื้อรถเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการผลิตที่ต้องเร่งจัดทำจนผลิตไม่ทันต่อผู้ที่ต้องการ สถานการณ์โลกทุกวันนี้มีการพูดถึงเรื่องพฤติกรรมการใช้รถ พฤติกรรมการซื้อรถของคนได้เปลี่ยนไปมาก โดยเฉพาะกับคนวัยหนุ่มสาวเริ่มต้นชีวิต นักวิชาการได้ทำการวิเคราะห์ว่าเพราะเหตุใดกลุ่มประชากรในวัยดังกล่าวถึงได้ขับรถกันน้อยลง และแม้จะขับก็มักหันไปใช้รถขนาดเล็กกันมากกว่า

เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ผู้นำ รัฐบาลของ หลายประเทศได้เข้าร่วมการประชุมสมัชชาใหญ่แห่ง สหประชาชาติ และได้ให้การรับรองวาระการพัฒนาที่ ยั่งยืน พ.ศ. 2558 (2030 Agenda for Sustainable Development) ซึ่งถือเป็นหน้าประวัติศาสตร์ที่ สำคัญ หนึ่งในเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) (ข้อ 3.6) คือ ลดอัตราการเสียชีวิต และการบาดเจ็บจาก อุบัติเหตุการจราจรทางถนนให้ได้ครึ่งหนึ่งภายใน ปี 2563 การกำหนดให้ลดจำนวนการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ การจราจรทางถนนถือเป็นความก้าวหน้าครั้งสำคัญ ต่อประเด็นความปลอดภัยทางถนน อันสะท้อนให้เห็น ถึงการยอมรับมากขึ้นว่า การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ การจราจรทางถนน เป็นสาเหตุสำคัญ

ประการหนึ่ง ของการเสียชีวิตทั่วโลก และเป็นสาเหตุหลักของการ เสียชีวิตของผู้มีอายุระหว่าง 15-29 ปี อีกทั้ง อุบัติเหตุการจราจรทางถนนยัง เป็นภาระหนักทางเศรษฐกิจของประเทศและ ครอบครัว ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างอุบัติเหตุการ จราจรทางถนนกับวาระด้านสิ่งแวดล้อมและการ พัฒนาในภาพกว้าง จึงเป็นประเด็นสำคัญของเป้า หมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (องค์การอนามัยโลก :2015)

ท่ามกลางกระแสการวิพากษ์วิจารณ์อย่างต่อเนื่องและการยอมรับเกี่ยวกับผลการจัดอันดับขององค์การอนามัยโลกให้ ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนสูงเป็นอันดับสองของโลก ปะปนกับความสับสนของสังคมกับตัวเลข สถิติการเสียชีวิตหลายชุดที่ยังคงถูกป้อนสู่สาธารณะในช่องทางต่างๆ จากหลายหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์ต่างกันนั้น ข้อเท็จจริง ที่ปรากฏจากการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล 3 ฐาน ได้แก่ มรณบัตรและหนังสือรับรองการตาย คดีอุบัติเหตุจราจรของตำรวจ และ ข้อมูลจากบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด โดยกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข น่าจะมีน้ำหนักและความน่า เชื่อถือเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนปีละมากกว่า 2 หมื่นราย หรือเท่ากับการเสีย ชีวิตเฉลี่ย 60 รายต่อวัน โดยตั้งแต่ปี 2554 จนถึงปี 2558 ที่มีข้อมูลล่าสุด พบว่าการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทยมี แนวโน้มที่ลดลง เมื่อนำข้อมูลจำนวนผู้เสียชีวิตกว่า 2 หมื่นรายทั่วประเทศในปี 2557 มาจำแนกตามรายจังหวัดและเปรียบเทียบมูลค่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมของแต่ละจังหวัด (Gross Provincial Product) ซึ่งสะท้อนถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวพันโดยตรงกับ ปริมาณการเดินทางและคมนาคมขนส่ง ได้บ่งชี้ให้เห็นถึงอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนที่แตกต่างกันตามสภาพเศรษฐกิจ และสังคม โดยพบว่ากลุ่มจังหวัดที่มีระดับรายได้ต่ำ มีแนวโน้มที่มีความเสี่ยงต่อการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนค่อนข้างสูง ซึ่ง มักมีปัญหาข้อจำกัดหรือปัจจัยด้านลบต่อความปลอดภัยบนท้องถนน อาทิเช่น คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน การเข้าถึงความ ช่วยเหลือและระบบบริการสุขภาพ ความเข้มข้นของการบังคับใช้กฎหมาย และความชุกของผู้ใช้รถใช้ถนนที่เป็นกลุ่มเสี่ยง (Vulnerable Road Users) เช่น คนเดินเท้า คนขี่จักรยาน คนขี่รถจักรยานยนต์(มูลนิธิไทยโรดส์ และศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย (สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย : 2560).)

ปัญหาอุบัติเหตุจราจรของไทยเป็นปัญหาที่รุนแรงและสำคัญ จึงได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางเพื่อ หาทางป้องกัน ปัญหานี้ซึ่งได้ศึกษาถึงสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจราจร สรุปได้ว่า อุบัติเหตุจราจร เกิดจาก ปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการได้แก่สภาพถนนยานพาหนะ ผู้ใช้ถนนและสภาพแวดล้อม ซึ่งผู้ขับขี่ที่ดีจะต้อง รอบรู้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจรทางบก คำสั่ง เครื่องหมายและสัญญาณจราจรการที่ผู้ขับขี่ฝ่าฝืนกฎจราจร เป็นเหตุทา ให้เกิดอุบัติเหตุจราจรได้ส่วนผู้เดินเท้าอาจเป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุได้จากสาเหตุหนึ่งคือ ผู้เดินเท้าไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร

ด้วยสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้รถในบริเวณมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะในชั่วโมงเร่งด่วนและต้องการที่จะหาแนวทางในการลด อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าวโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยใน ทุก ๆ ขั้น ตอนของการดำเนินการวิจัยร่วมกับองค์กรที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อร่วมระดมความคิดเห็น เกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาตลอดจนแนวทางการแก้ไขโดยหวังว่า ผลการวิจัยนี้จะนา ไปสู่แนว ทางการแก้ไขปัญหาลดอุบัติเหตุได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านความปลอดภัย ความเร็ว ใบขับขี่ ของนักศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้รถ การจอดรถ เส้นทาง และสภาพของนักศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการใช้รถในชีวิตประจำวัน
2. เพื่อให้เคารพกฎจราจรในการใช้รถเป็นประจำทุกครั้ง

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้มีการทบทวนแบบคิดทฤษฎีของนักวิชาการ โดยสรุปการใช้แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดด้านการศึกษาพฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดของ **วิจิตร บุญยะโหตุระ . (2556).** โดยได้กำหนดพฤติกรรมการใช้รถ ไว้ดังนี้
    1. ความถี่ในการใช้รถ
    2. วัตถุประสงค์ในการใช้รถ
    3. เส้นทางในการใช้รถ
    4. ประเภทของรถที่ใช้
    5. ความเร็วของการใช้รถ
2. พฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อการใช้รถของนักศึกษา ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิด **ธนวิทย์ กลิ่นทอง (2556).** โดยได้กำหนดเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้รถของนักศึกษา ไว้ดังนี้
    1. พฤติกรรมด้านวินัยจราจร
    2. พฤติกรรมด้านความปลอดภัย
    3. พฤติกรรมด้านความเร็ว
    4. พฤติกรรมด้านใบขับขี่
3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ของนักศึกษา ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดของ **เกียรติสุดา ถาวรศักดิ์. (2555).** ได้กำหนดเพื่อการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษา ไว้ดังนี้
    1. ปัญหาด้านการจอดรถ
    2. ปัญหาด้านเส้นทางการใช้รถ
    3. ปัญหาด้านสภาพรถและอุปกรณ์นิรภัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่กำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้น ปีที่ 4 คำนวณขนาดตัวอย่างจะใช้แนวคิดของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamana) แทนค่าโดย จำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 8,436 คน (ปีการศึกษา 2558-2561) โดยการคำนวณด้วยสูตรของยามาเน่ (Yamana) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% แทนค่าใน

สูตร n = N/(1+[Ne]^2)

วิธีการคิดคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ ทำโร ยามาเน่

n = ขนาดของกลุ่มประชากร

N = ขนาดของประชากร (8,436 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ยอมรับได้ (ในที่นี่กำหนด e = 0.05 %)

= 8,436/(1+(8,436)([0.05]^2))

n = 381 คน

≈ 400 คน

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 381 แต่ผู้วิจัย ขอเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.ข้อมูลพฤติกรรมด้านการใช้รถ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รถ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวัดระดับความสำคัญที่มีผลของแต่ละปัจจัยจะใช้มาตรฐานวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale)และมีเกณฑ์การในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสำคัญดังนี้ (Cooper and Schindler,2007:อ้างใน เอกชัย อภิศักดิ์กุล กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์ และจตุพร เลิศล้า,2551)

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความสำคัญ น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษา พฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สรุปผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 18-20 ปี ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 ซึ่งศึกษาในอยู่คณะวิทยาการจัดมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้รถทุกวัน แยกออกเป็นการใช้รถในการท่องเที่ยว และผู้ตอบแบบสอบถามใช้เส้นทางหน้ามหาวิทยาลัยทุกวันโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้รถประเภทรถจักรยานยนต์ ระยะทางในการขับขี่อยู่ที่มากกว่า 15 กม.และความเร็วในการขับขี่อยู่ที่ 50-70 กม/ชม. ส่วนใหญ่จะมีใบขับขี่และเคยได้รับความรู้เกี่ยวกับความรุนแรงของอุบัติเหตุจากการขับขี่รถ

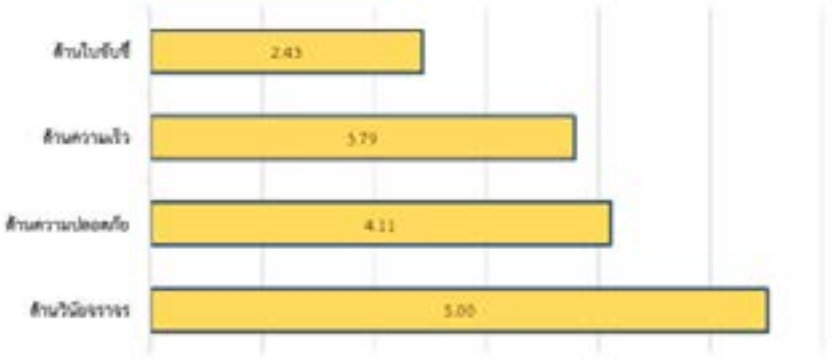
ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้รถเพื่อสิ่งใด

การใช้รถ	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยว	160	40.0
ทำงาน	96	24.0
เดินทาง	69	17.3
มาเรียน	388	97.0

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านวินัยจราจร ด้านความปลอดภัย ความเร็ว ด้านใบขับขี่ ของนักศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมด้านวินัยจราจร ด้านความปลอดภัย ด้านความเร็ว และด้านใบขับขี่ โดยภาพรวมมีพฤติกรรมด้านวินัยจราจรอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความปลอดภัย ด้านความเร็ว และด้านใบขับขี่ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

พฤติกรรมด้านวินัยจราจร มีความสำคัญต่อการใช้รถในระดับมาก โดยด้านขับรถบีบแตรไล่มีความสำคัญมากที่สุดรองลงมา คือ ด้านขับขี่รถปาดหน้า และด้านขับแซงโค้ง

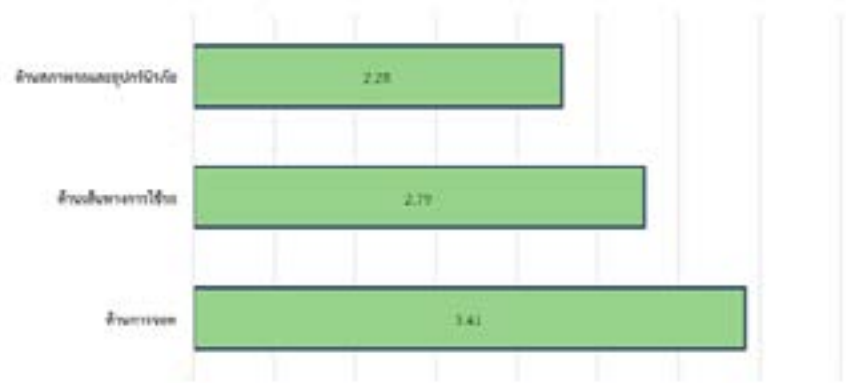
พฤติกรรมด้านความปลอดภัย มีความสำคัญต่อการใช้รถในระดับปานกลาง โดยด้านขับรถผาดโผนหรือหวาดเสียวมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ซ้อนท้ายบุคคลที่ขับรถไม่เคารพกฎ และรัดเข็มขัดนิรภัยขณะขับขี่รถยนต์

พฤติกรรมด้านความเร็ว มีความสำคัญต่อการใช้รถในระดับมาก โดยด้านเคยใช้ความเร็วเพื่อเด่นดังมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ขับขี่รถด้วยความใจร้อน และใช้ความเร็วเพื่อกระตุ้นความต้องการ

พฤติกรรมด้านใบขับขี่ มีความสำคัญต่อการใช้รถในระดับมาก โดยด้านลืมใบขับขี่ในขณะใช้รถมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ถ่ายเอกสารทะเบียนรถแล้วพกติดตัว และ พก พ.ร.บ ติดตัวในขณะใช้รถ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้รถ ด้านการจอดรถ ด้านเส้นทาง และด้านสภาพรถและอุปกรณ์นิรภัยของนักศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้รถ ด้านการจอดรถ ด้านเส้นทาง และด้านสภาพรถและอุปกรณ์นิรภัยของนักศึกษา โดยภาพรวมปัญหาที่พบมากที่สุดประกอบด้วย ด้านการจอดรถ รองลงมาคือด้านเส้นทางการใช้รถ และด้านสภาพรถและอุปกรณ์นิรภัย



ภาพที่ 3 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่มีความสำคัญต่อการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ปัญหาและอุปสรรคด้านการจอด ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับมาก โดยปัญหาด้านการจอดรถไม่เป็นที่ เช่น การรถในพื้นที่ห้ามรถ ฯลฯ มีระดับปัญหามากที่สุดรองลงมา คือ ปัญหาการจอดรถซ้อนคัน และการไม่เว้นที่ระยะห่างในการจอด

ปัญหาและอุปสรรคด้านเส้นทางการใช้รถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับมาก โดยปัญหาด้านมีลูกระนาด มีปัญหามากที่สุด รองลงมา คือ ปัญหาด้านทางขรุขระ และปัญหาด้านการปิดกั้นเส้นทาง

ปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพรถและอุปกรณ์นิรภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับมาก โดยปัญหาด้านรถยางรั่วมีปัญหามากที่สุด รองลงมา คือ ปัญหาด้านรถยางแบน และปัญหาด้านหมวกนิรภัยหาย

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “พฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้รถทุกวัน ส่วนใหญ่ใช้รถเพื่อมาเรียน รองลงมาเพื่อท่องเที่ยว และใช้รถเพื่อทำงานและเส้นทางสัญจรหน้ามหาวิทยาลัยทุกวันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้รถประเภทรถจักรยานยนต์รองลงมาเป็นรถประเภทรถยนต์ และใช้ระยะทางในการขับรถ 5-10 ก.ม. ซึ่งความเร็วในการขับ 50-70 ก.ม./ช.ม. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีใบขับขี่และได้รับความรู้เกี่ยวกับความรุนแรงของอุบัติเหตุจากการขับขี่รถ เนื่องจากการใช้รถต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความคิดที่รอบคอบด้วยการมีสมาธิในใช้รถในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องงานวิจัย วิทยา จารุพูนผล และคณะ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้รถของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในอำเภอบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อการใช้หมวกนิรภัย การมีใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ การรับรู้ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุจากการไม่สวมหมวกนิรภัยทัศนคติต่อการบังคับใช้หมวกตามกฎหมาย และการตักเตือนเรื่องกฎหมายจราจรจากตำรวจ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสวมหมวกนิรภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยขับรถปาดหน้า เนื่องจากการที่การปาดหน้ารถคันอื่นจะเป็นการทำให้ผู้อื่นที่ใช้รถใช้ถนนเดียวกันเกิดเสียสมาธิในการใช้รถและส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธนวิทย์ กลิ่นทอง (2556)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีการใช้ถนนถือเป็นสิ่งสาธารณะที่ทุกคนจำเป็นต้องร่วมมือร่วมใจกันทำให้เพื่อเป็นการลดพร้อมป้องกันอุบัติเหตุต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา สังเกตว่าอุบัติเหตุบนท้องถนนสมัยนี้ที่เกิดขึ้นบ่อยมาจากไม่ปฏิบัติตามมารยาทอันควรจะเป็นบนท้องถนนทั้งสิ้น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจะให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและจะมีพฤติกรรมที่กล้าเสี่ยงน้อยกว่า รวมถึงจะหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้เกิดอันตรายเพราะฉะนั้นหากพนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่มาก ก็ยิ่งขับขี่ด้วยความระมัดระวัง รวมถึงหากพนักงานขับรถโดยสารจะไม่ฝ่าฝืนกฎระเบียบกฎจราจรซึ่งปฏิบัติตามกฎจราจรถือว่ามีส่วนทำให้พนักงานขับรถโดยสารมีพฤติกรรมการขับขี่ปลอดภัยสูงขึ้นด้วย

3. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมด้านเส้นทางการใช้รถ ซึ่งโดยการขับขี่ฝ่าสัญญาณไฟจราจร และไม่ดูเครื่องหมายจราจร เนื่องจากเส้นทางในการใช้ขับขี่มีความสำคัญในการใช้รถเพราะเป็นการใช้รถด้วยเส้นทางแบบที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคลองกับแนวคิดของ **เกียรติสุดา ถาวรศักดิ์. (2555).** ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ขับขี่ที่ไม่เคารพกฎจราจร ถือเป็นเรื่องเห็นแก่ตัวของผู้ขับขี่ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น ขอจำกัดทางกายภาพของเส้นทางการจราจร ความไม่ชัดเจนของป้ายแสดงเครื่องหมายจราจร ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ที่กระทำผิดกฎจราจรเรื่องขับรถย้อนศรให้ข้อมูลว่า ปัญหาเกิดจากการที่สัญญาณป้าย แสดงเครื่องหมายจราจรไม่มีความชัดเจน จึงทำให้ผู้กระทำผิดกฎจราจรกระทำความผิดโดยไม่ได้ตั้งใจ นอกจากนั้นผู้กระทำผิดยังยอมรับว่าเพราะต้องการความสะดวก และความรวดเร็วจึงทำให้ ฝ่าฝืนกฎจราจรโดยการขับรถย้อนศร

4. จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมด้านความเร็วมากที่สุด โดยไม่เคยมีการใช้ความเร็วเพื่อเด่นดัง รองลงมา คือด้านขับขี่รถด้วยความใจร้อน และใช้ความเร็วเพื่อกระตุ้น

ความต้องการ เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ขับขี่อาจส่งผลให้อันตรายต่อตัวเองและผู้อื่นจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร บุญยะโหตุระ . (2556). กล่าวว่าพฤติกรรมการขับขี่ด้วยความประมาท ขาดความระมัดระวัง การขับรถด้วยความเร็วสูงเกินอัตราที่กฎหมายกำหนดและการไม่ลดความเร็วเมื่อถึงทางแยกทางโค้ง การไม่ปฏิบัติตามกฎหรือสัญญาณจราจร โดยการขับรถฝ่าไฟแดงหรือแซงในเขตห้ามแซง ร่างกายที่เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย การมึนเมา จากการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือการรับประทานยาที่มีผลทำให้ง่วงซึม ขณะขับขี่รถ เป็นต้น ล้วนเป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ

5. จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคด้านการจอดรถ ส่วนใหญ่พบปัญหาการจอดรถไม่เป็นที่ รองลงมา คือ การจอดซ้อนคัน และที่จอดไม่เพียงพอ เนื่องจากที่จอดรถในแต่ละอาคารมีขนาดเล็กกว่าความต้องการของจำนวนรถที่ต้องจอด ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ Dober (2014) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อองค์ประกอบภูมิทัศน์ในสถานศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า สำหรับนักศึกษาการมีที่จอดรถในมหาวิทยาลัยที่เพียงพอและสะดวกสบาย อาจเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกสถานศึกษา สถานศึกษาบางแห่งเล็งเห็นความสำคัญของที่จอดรถ จึงนำเรื่องของที่จอด รถที่เพียงพอและสะดวกสบายมาเป็นจุดเด่นให้กับกับสถานศึกษาของตนเพื่อสร้างแรงจูงให้กับนักศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาและอุปสรรคด้านการจอดรถ โดยพบปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรที่มีหลังคาและจัดทำที่จอดรถทั้งรถจักรยานยนต์และรถยนต์เพิ่มขึ้นให้มีปริมาณรองรับจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้นกับจำนวนประชากรที่เข้ามาในมหาลัยวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งาน

2. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ปฏิบัติด้านความปลอดภัย โดยการไม่สวมหมวกนิรภัยขณะขับขี่ ดังนั้น มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการอบรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้รถและเคารพกฎจราจร โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบจากการไม่สวมหมวกนิรภัยในขณะขับรถ และความรุนแรงจากการไม่เคารพกฎจราจร

3. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาและอุปสรรคด้านเส้นทางการใช้รถโดยพบปัญหาด้านทางขรุขระ ดังนั้น ผู้ดูแลพื้นที่ในการใช้เส้นทางควรมีการปรับปรุงเส้นทางหลักและเส้นทางอื่น ๆ ภายในบริเวณมหาวิทยาลัย มีสภาพการใช้งานที่ดี หากเส้นทางไม่ดีส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ

4. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาและอุปสรรคด้านความเร็ว โดยการขับขี่ด้วยความเร็ว ดั้งนั้น ผู้ขับขี่ควรมีการกำหนดความเร็วในการขับรถในบริเวณมหาวิทยาลัย มีป้ายกำหนดตามจุดต่างๆ และมีการตักเตือนหากไม่ปฏิบัติตาม

5. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาและอุปสรรคด้านการจอดรถ โดยพบปัญหาด้านการจอดซ้อนคัน ดังนั้นผู้ดูแลพื้นที่จอดรถ ควรเพิ่มสถานที่ในการจอดรถ ให้มีความเพียงพอต่อจำนวนของนักศึกษาในแต่ละอาคาร และให้เส้นระยะห่างในการจอดของแต่ละคัน

ข้อเสนอแนะในการทางานครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาเพื่อหาสาเหตุของข้อความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายไม่รู้ไม่ทราบการมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องในการป้องกันผลกระทบจากการใช้รถของนักศึกษาที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการ

ป้องกันผลกระทบจากการใช้รถ อาจศึกษาถึงผลกระทบต่อการขับรถในด้านอื่น ๆ ได้ เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การเคารพกฎการใช้รถ การไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร การใช้ความเร็วในการขับ เป็นต้น เพื่อเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ของผู้ทำวิจัย

บทสรุป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงจะใส่ใจในการใช้รถและมีความระมัดระวังในการใช้รถเป็นเรื่องที่ดีในการใช้รถ รูปแบบพฤติกรรมของคนที่แสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เขาเผชิญมีลักษณะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เกิดจากสาเหตุหลายปัจจัยหลายอย่างปัญหาการใช้รถของนักศึกษารวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถของนักศึกษาได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาทำความเข้าใจถึงเงื่อนไขที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งเป็นที่มาของปัญหาอุบัติเหตุเพื่อจะได้แนวทางป้องกันแก้ปัญหาพฤติกรรมการใช้รถของนักศึกษา ตามสาเหตุการเกิดที่แท้จริงต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

เกียรติสุดา ถาวรศักดิ์. (2555). *สาเหตุของอุบัติเหตุจราจรทางบกและหลักสำคัญ*. [Online]. Available from: http://www.jorpor.com/TS/CauseOfTrafficAccident.doc. [เข้าถึงเมื่อวันที่26 ตุลาคม 2561].

ธนวิทย์ กลิ่นทอง (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ ของนักเรียนวิทยาลัยเทคนิคจังหวัดสุพรรณบุรี*.ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาชุมชน).กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยศิลปากร [เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2561].

วิจิตร บุญยะโหตุระ . (2556). *พฤติกรรมของผู้ขับขี่รถยนต์*. กรุงเทพฯ: สานักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ.

วิทยา จารุพูนผล และคณะ.(2556). “*ประเทศที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสวมหมวกนิรภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในอำเภอบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี*.”รายงานการวิจัยโรงพยาบาลบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี, [เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2561].

องค์การอนามัยโลก.(2558).*รายงาน สถานการณ์ โลกด้าน ความปลอดภัย ทางถนน*.เรียงพิมพ์โดย บริษัทสแกนด์-มีเดีย คอร์ปอเรชั่น จำ กัด พิมพ์ในประเทศไทย [เข้าถึงเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์2562].

มูลนิธิไทยโรดส์ และศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย(2560).**รายงาน** *สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย ปี 2557-2558*.ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทาง ถนน มูลนิธินโยบายถนนปลอดภัย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) [เข้าถึงเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2562]

Dober, R. P. (2014). *Campus Landscape*. The United States of America: Acid-Free Paper, [เข้าถึงเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2561]

คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

Quality of work life and organizational engagement of the officers in the office of permanent Secretary for Interior

พิชญานิน ช่วยนุกูล[1] ไอริน โรจน์รักษ์[2]
Pichayanin Chuaynukoon[1] Irin Rotrak[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 241 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม 2) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร รองลงมาคือ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเสียสละเพื่อองค์กร 3) คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (r = 0.624)

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Bachelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The purposes of this research are to examine the quality of work life of civil service work force in the government office of the permanent secretary ministry of interior, organizational engagement of civil service work force in the government office of the permanent secretary ministry of interior and to examine the correlation between quality of work life and organizational guarantee of government staff in the Office of the Permanent Secretary of the Interior. 242 officers participated in this research. The data were collected by using also close-ended and open-ended questions. Then, the data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and Pearson Correlation Coefficient.

The results of the study were as follows:

1. The examination determined that the quality of work life of civil service employees in the motion of the civil servant of the Permanent Secretary Ministry of Interior was at a heightened level. When taking everything into account about the moderate financial worth on each side, it was determined that the highest average value was because of job tendencies that are constructive to society, pursued by the harmony between work life and other conditions of life. The minimum mean value was measured; in terms of renumeration, efficacy and fairness.

2. The engagement to the institution of civil service employees in the office of the Permanent Secretary Ministry of Interior; had everything measured at a heightened level. When taking everything to account about the regular financial worth on each side; it was determined that the topmost ordinary value was put into perspective alongside the eagerness and adherenece to endeavor for the institution. It was pursued by the dignity of being a component of the system. The minimum mean value, was measured by atonement for the institution.

3. Quality of work life equated with the engagement to the system of civil service employees in the Office of the Permanent Secretary Ministry of Interior had a statistically significant level of 0.01. All relationships were observed at a comparatively high level ($r = 0.624$)

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Engagement of Civil Service Work, The Office of the Permanent Secretary for Interior

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาการแขนงต่าง ๆโดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ถือว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของคนเราทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้การดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุขของคนเราเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยาก ซึ่งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ทำให้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการดำรงชีวิตของบุคคลเข้ามามีอิทธิพล

ในการกำหนดบทบาทหน้าที่และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการดำเนินงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในปัจจุบัน มีการแข่งขันกันสูงมากขึ้น เพราะต้องการให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ยิ่งในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีต่างๆประกอบกับมีระบบเศรษฐกิจที่เป็นตัวขับเคลื่อน ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้าง ระบบการทำงานขององค์กรให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารที่จะต้องนำพาองค์กรของตนให้ดำเนินอยู่ได้และเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งกิจกรรมที่นำมาใช้ควรที่จะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรมากที่สุด โดยมุ่งพัฒนากระบวนการทำงานและการเสริมสร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจึงขึ้นอยู่กับการเพิ่มแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน นอกจากจะมีผลให้งานเป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ต้องการแล้ว ยังทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้นมากยิ่งขึ้น นำมาซึ่งความสามัคคี ความมีประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน พร้อมทั้งสร้างความผูกพันให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น (ปรีชา นะเป๋า, 2556)

บุคลากร ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในการบริหารจัดการขององค์กรให้ก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร การที่จะรักษาบุคลากรในองค์กรให้อยู่ในองค์กรนั้นนาน ๆ ผู้บริหารจะต้องสร้างแรงจูงใจและสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น เมื่อบุคลากรนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้บุคลากรและองค์กรเอื้อประโยชน์ต่อกัน ความสัมพันธ์นี้จะเห็นได้ว่า หากบุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิผลโดยรวมต่อองค์กรมากขึ้น แต่ปัญหาก็คือจะบริหารจัดการอย่างไรจึงจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความผูกพันต่อองค์กรที่ตนสังกัดอยู่ เพราะหากบุคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว องค์กรย่อมจะเกิดความเสียหาย เป้าหมายขององค์กรย่อมไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (ธีราภัทร ขัติยะหล้า, 2555) จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
2. ได้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและเป็นแหล่งข้อมูลในการปรับปรุงให้บุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งอาจจะส่งผลให้การบริหารจัดการในองค์กรประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ฐิติพร หงษา (2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกและความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันไป โดยมีจุดเน้นที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน การให้ความสำคัญกับคุณค่าความเป็นมนุษย์ การมีส่วนร่วมและความเป็นประชาธิปไตยในองค์การ ทั้งนี้ ในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์การให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น จึงส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและคุณภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ (พงษ์เทพ เงาะด่วน, 2555)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การเชิงทัศนคติได้ดังนี้ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่แสดงว่าตนเองเป็นอันหนึ่งกับองค์การ มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกับบุคลากรคนอื่นๆ ในองค์การ และพร้อมที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้องค์การเพื่อบรรลุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (พงษ์เทพ เงาะด่วน, 2555)

Buchanan (1947) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (พงษ์เทพ เงาะด่วน, 2555)

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ โดยเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยม ตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นไปทางเดียวกับตน
2. การมีส่วนร่วมในองค์การ โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยซึ่งประกอบไปด้วย 10 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองการต่างประเทศ กองสารนิเทศ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักกฎหมายสำนักนโยบายและแผน สำนักงานพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัดและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมีประชากรทั้งสิ้น 604 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนหรือค่าผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตร

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างตัวอย่าง เช่น

ระดับความเชื่อมั่น90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10

ระดับความเชื่อมั่น95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (ปกตินิยมระดับความเชื่อมั่น 95%

ระดับความเชื่อมั่น99% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.01

เมื่อแทนค่าจากสูตร ได้ผลดังนี้

$$n = \frac{604}{1 + (604)(0.05)^2} \approx 241$$

กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (e) อยู่ที่5% หรือ 0.05

ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยคำนวณจากสูตรของ TaroYamane และได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 241 คน จากประชากรทั้งหมด

สรุปผลการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาค่า

เฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม	3.32	0.73	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.60	0.66	มาก
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร	3.64	0.58	มาก
4. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน	3.53	0.70	มาก
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.56	0.67	มาก
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	3.65	0.65	มาก
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	3.76	0.63	มาก
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.86	0.63	มาก
รวม	**3.62**	**0.51**	**มาก**

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.46 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 รองลงมาคือ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.67 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเสียสละเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร	4.08	.51	มาก
2. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.91	.67	มาก
3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.67	.68	มาก
4. ความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.87	.47	มาก
5. ความเสียสละเพื่อองค์กร	3.50	.71	มาก
รวม	**3.83**	**.46**	**มาก**

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (r = 0.624) ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันทั้งหมดดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร (r = 0.491) ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (r = 0.478) ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (r = 0.545) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร (r = 0.477) และด้านความเสียสละเพื่อองค์กร (r = 0.466) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าความสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ความสัมพันธ์	ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร	ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ความเสียสละเพื่อองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร
คุณภาพชีวิตการทำงาน	.491**	.478**	.545**	.477**	.466**	.624**

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และกำหนดสมมติฐานข้อที่ 1 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีด้านทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการ

บูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ผลจากการศึกษา พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาพร กบิลพัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรพบว่าอยู่ในระดับมาก

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และกำหนดสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความเสียสละเพื่อองค์กรผลจากการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระพร จันทภาโส (2557) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใหญ่ พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึก และน้อยที่สุด คือ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณิภา นิลวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึก และน้อยที่สุด คือ ด้านการคงอยู่กับองค์การ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และกำหนดสมมติฐานข้อที่ 3 คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ($r = 0.624$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายปรีชา นะเป๋า (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของคณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของคณาจารย์และบุคลากรทาง การศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01

บทสรุป

สำนักงานปลดักระทรวงมหาดไทยควรพิจารณาข้อเสนอแนะในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม เพราะถือว่าเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดถึงแม้ผลโดยรวมจะ ออกมาอยู่ในระดับมากก็ตาม ซึ่งปัจจัยเรื่องค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบัน โดยองค์กรอาจจะดูผลงานจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละราย หรือดูที่ประสิทธิภาพของงานที่ออกมา เพื่อพิจารณาให้มีการเลื่อนขั้นเงินเดือนซึ่งถือเป็นสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและเกิดความผูกพันต่อองค์กร และสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยควรมีการส่งเสริมในเรื่องการทำกิจกรรมร่วมกัน ควร มีการจัดกิจกรรมเพื่อมอบความสนุก ความสุขจากการทำงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีส่วน ร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน พบปะพูดคุยกันมากขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรในองค์กรดีขึ้นไปอีก และทำให้บุคลากรในองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญขององค์กรทำให้พวกเขา เกิดความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น และรู้สึกรักและหวงแหนองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จุฑาพร กบิลพัฒน์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จิระพร จันทภาโส. (2557). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ธีราภัทร ขัติยะหล้า. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.

ปรีชา นะเป๋า. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน ในกรุงเทพมหานคร*. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 2(2), 65-71.

พงษ์เทพ เงาะด่วน. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วรรณิภา นิลวรรณ. (2554). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย
Relationship Between Electronic Document and Job Performance for Officer in the Office of the Permanent Secretary for Interior.

กนกศิลป์ ปริศวงศ์[1] ไอริน โรจรักษ์[2]
Kanoksin Prisawong[1] Irin Rotrak[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบและความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 241 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นสามารถเรียกดูรายงานผลและความคืบหน้าของงานได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา คือ สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถแสดงผลของข้อมูลได้ถูกต้อง และครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านสุดท้าย คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็วในการใช้งานกับการทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดเสถียรภาพในการใช้งานที่สะดวกรวดเร็วมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68)

2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

3) ระดับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นระบบ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Bachelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The purposes of this research are to examine the level of the computerized document system, the level of system conduct, and to examine the correlation between the computerized document systems and work adeptness of the Permanent Secretary of the Ministry of Interior. 241 officers participated in this research. The data were collected by using also close-ended and open-ended questions. Then, the data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and Pearson Correlation Coefficient.

The results of the study were as follows:

1) The outcome of the examination exhibited that the overall level of electronic document system was determined to be at a heightened level. It established that description and the advancement of the work could be noticed with ease. It was pursued by discovering data; alongside with ease and speed through the electronic document system. It was able to display the information properly and affectively .The last attribute of the electronic document system, was that it was agile to use it with the work environment. It resulted in a very beneficial and quick application balance.

2) The results of the examination revealed that the comprehensive system performance level, was determined to be at a high level. It was discovered that the highest level, pursued by the work organization. The last aspect was measured at a level, when within a working environment.

3) The study determined that by using electronic document systems, it had equated with the Systematic performance of the employees of the Office of the Permanent Secretary Ministry of Interior. It was measured at a statistical significance level of 0.01, with all relationships being at a moderate level.

Keywords: Electronic Document, Job Performance for Officer, the Permanent Secretary for Interior.

บทนำ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2553 ได้กำหนดภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ การแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากรบริหารราชการทั่วไปของกระทรวง การรักษาความมั่นคงภายใน การรักษาความสงบเรียบร้อย และอำนาจความเป็นธรรม การส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง การปฏิบัติราชการของสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็นส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ส่วนกลางประกอบไปด้วยสำนักต่างๆ ส่วนภูมิภาค คือ สำนักจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด การปฏิบัติราชการมีการดำเนินงานในส่วนต่างๆ มีทั้งการปฏิบัติงานร่วม และการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

การปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย ในอดีตสมัยรัฐบาลนายกรัฐมนตรีทักษิณ ชินวัตร เป็นนายกได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบราชการ ตลอดจนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภายใต้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Government (พิมพ์ชนก อินปาน, 2555) โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบโดยเฉพาะการพัฒนาระบบสนับสนุน (Back office) ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบงานสารบรรณด้วย (สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2559) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นโปรมแกรมที่พัฒนาขึ้นมา เพื่อการรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาดยิ่งขึ้น เป็นโปรแกรมที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว สะดวก ข้อมูลมีความถูกต้อง ลดเวลารวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษลดพื้นที่ในการจัดเก็บและสถานที่ในการจัดเก็บ ประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์การในระยะยาว อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่างๆ ระหว่างบุคคลภายในองค์กรและสามารถเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างปลอดภัย ถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงช่วยในการจัดระบบในการสร้างงานทะเบียนเอกสาร การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ จึงง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลและเอกสารย้อนหลังได้อย่างถูกต้องและสะดวกมากขึ้น (ชาญณรงค์ ศิริสุขโภคา, 2557)

ระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การรับ-การส่งหนังสือ ระหว่างกองกลางกับสำนัก/กองหรือการเสนอหนังสือผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน โดยมีเครื่อง Sever ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำหน้าที่เป็นคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งตามหน่วยงานต่างๆ ทำหน้าที่เป็นลูกข่าย ติดต่อเป็นระบบเพื่อใช้งานร่วมกัน มีการทำงานในลักษณะ Online การตรวจสอบหนังสือหน่วยงานที่มีการเชื่อมโยงระบบระหว่างกัน สามารถค้นหาข้อมูล การรับ - ส่งหนังสือ หรือเส้นทางการเดินของหนังสือได้ด้วยตนเอง เป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร ประหยัดกระดาษที่ใช้ในการทำสำเนา สรุปรายการหนังสือที่ครบกำหนดการทำลายและสรุปรายงานประจำปีโดยอัตโนมัติ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ขึ้นมารองรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีผลใช้บังคับซึ่งแต่วันที่ 29 กรกฎาคม 2551 เป็นต้นไป (เสาวภา กลิ่นเรือง, 2561)

ประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นเครื่องมือหรือตัวชี้วัดขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่บ่งบอกถึงคุณภาพการทำงานขององค์กรนั้นๆ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเกิดจากการมีระบบการทำงานที่ดีเป็นองค์ประกอบ โดยระบบการทำงานจะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน โครงสร้างของหน่วยงาน นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร กิจกรรมการควบคุม การติดตาม ประเมินผลการทำงานอยู่เสมอและที่สำคัญ คือ การทำงานเป็นทีม ถือได้ว่าสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ดั้งนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาและการสำรวจมานำเสนอแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
2. ได้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
3. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
4. สามารถนำผลจากการศึกษามาพัฒนาและบูรณาการการทำงานของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยให้ดียิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เริ่มมีการก่อตั้งขึ้นพร้อมกันกับการก่อตั้งกระทรวงมหาดไทย มีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม โดยแบ่งส่วนราชการกระทรวงมหาดไทยออกเป็น 10 ส่วนราชการ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวงมหาดไทย เป็นแผนการปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการทั่วไปของกระทรวง การรักษาความมั่นคงภายในการรักษาวามสงบเรียบร้อย อำนวยความเป็นธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2559)

2. แนวคิดที่เกี่ยวกับการทำงานอย่างเป็นระบบ

โครงสร้างองค์กร คือ ตัวกำหนดพฤติกรรมของคนองค์กร เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพล

พฤติกรรมของคน และกลุ่มคนภายในองค์กร ซึ่งอิทธิพลที่สร้างขึ้นนั้น ส่วนใหญ่เกิดจากวัตถุประสงค์ในการควบคุม โดยการถูกควบคุมนั้นมาจากลักษณะของงานที่ได้ออกแบบไว้ในภายในโครงสร้างองค์กร การทำงานเป็นทีม การมีทีมที่ดีหรือไม่ดี จะส่งผลต่อการดำเนินงานและผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพ และให้ประสิทธิผลที่คุ้มค่ากับการลงทุนทั้งแรง เวลา และเงินมากน้อยขึ้นอยู่กับการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานภายในทีมเป็นส่วนใหญ่ (กมลนิตย์ วิลัยแลง, 2559)

3. แนวคิดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน คือ ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว (ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554)

4. แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารและการติดตาม

การบริหารเป็นการจัดการอย่างมีระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมือของกลุ่มบุคคล การร่วมมือประสานงานเพื่อการดำเนินการเป็นไปด้วยดีและราบรื่นศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะทำการประสานงานดีขึ้นและดำเนินการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (ทองหล่อ เดชไทย, 2535)

5. แนวคิดที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้นๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาสั้นลง (ปริศนา มัชฌิมา และคณะ, 2555)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยซึ่งประกอบไปด้วย 10 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองการต่างประเทศ กองสารนิเทศ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักกฎหมายสำนักนโยบายและแผน สำนักงานพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัดและศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมีประชากรทั้งสิ้น 604 คน ซึ่งมีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนหรือค่าผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 241 คน จากประชากรทั้งหมด เป็นการทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยกำหนดกรอบแนวคิด ตามเนื้อหาในการศึกษา แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแบบสอบถามได้ทำการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญอ่านและตรวจสอบความถูกต้อง และทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ไม่ได้เป็นประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน ซึ่งมีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.94 มีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีมาก และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 241 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 อัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ 10,000-20,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ สูงกว่า 3 ปี แต่น้อยกว่า 6 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกองคลัง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40

ผลการศึกษาระดับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีค่าเบี่ยงแบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าเบี่ยงแบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีสหสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวง

มหาดไทย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง (r = 0.46**, Sig.= 0.00)

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบ	การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านบุคคล	0.06	0.39	ต่ำ
ด้านโครงสร้างการทำงาน	0.26**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านนโยบายการบริหารและพัฒนา	0.23**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการทำงานเป็นทีม	0.36**	0.00	ค่อนข้างต่ำ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.49**	0.00	ปานกลาง
ด้านการติดตามและประเมินผล	0.58**	0.00	ปานกลาง
ภาพรวม	**0.46****	**0.00**	**ปานกลาง**

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ระดับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ระดับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลินี สมบัติแก้ว (2556) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวงภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญณรงค์ ศิริสุขโภคา (2557) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลนิตย์ วิลัยแลง (2559) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง” พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

ซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมมนา สีหมุ่ย (2553) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา” พบว่าการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาความสัมพันธ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีสหสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.46^{**}$, Sig. = 0.00) สอดคล้องกับงานวิจัยของสาลินี สมบัติแก้ว (2556) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง” พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบของบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้มีผลต่อการทำงานของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การวิจัยในครั้งนี้จะสนับสนุนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานดังกล่าวได้นำการวิจัยครั้งนี้ไปสนับสนุนในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดเสถียรภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กมลนิตย์ วิลัยแลง. (2559). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง.* สืบค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2561, จากhttp://digital_collect. lib. buu.ac. th/dcms/files/57950005.pdf.

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.* สืบค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2561, จาก http://www.etheses.rbru.ac.th/ showthesis. php? theid=96&group=16.

ชาญณรงค์ ศิริสุขโภคา. (2558). *การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.* สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2561, จาก http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1311

ทองหล่อ เดชไทย. (2535). *หน่วยที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุข.* นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน).* สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2561, จาก www.repository. rmutt.

ac.th/bitst ream/handle/.../132430.pdf.

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2555). *พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

พิมพ์ชนก อินปาน. (2556). *การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท.* สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2561, จาก http://www3.ru.ac.th/ mpa-abstract/files/ 2555_1380165407_3.pdf.

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔: กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.* สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2561, จาก http://www.mcu.ac.th/userfiles/file/library1/Thesis/138.pdf.

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์. (2555). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สัมมนา สีหมุ่ย. (2553). *การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.* สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2561, จากhttp://eng.sut.ac.th/ce/struc/12SUMMANA/SUMMANA.pdf

สาลินี สมบัติแก้ว. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.* สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2561, จาก http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/ handle/123456789/ 1906/139339.pdf?sequence=1.pdf.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2559). *ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย.* สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2561, จาก http://www.smoi.moi.go.th/index.asp.

เสาวภา กลิ่นเรือง. (2561). *การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.* กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร
Protecting The Rights Of Accused In The Criminal Justice System Of The Criminal Court Bangkok.

ศิริลักษณ์ โต๊ะหมาด[1] , ไอริน โรจน์รักษ์[2]
Sirilak Tohmat[1], Irin Rotrak[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้และเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิธีการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้รับบริการศาลอาญา จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ T-test และ ค่าสถิติ F-test ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความรู้ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นความรู้ความเข้าใจกระบวนการยุติธรรมทางอาญาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.64) รองลงมา กระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ต้องหา (ค่าเฉลี่ย 2.53)

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมพบว่า แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา ไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ และประสบการณ์ผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การคุ้มครอง สิทธิของผู้ต้องหา กระบวนการยุติธรรมทางอาญา

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Bachelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus
2 อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The purposes of this research are to examine to study the level of awareness of the criminal court service receivers on the safeguarding of the rights of the accused in the criminal justice system of the criminal court in Bangkok and compare the level of recognition of the criminal court assistance of receivers on the assurance of the rights of the accused in the criminal justice system of the Bangkok Criminal Court; that is classified by personal factors. Data was collected, based on the population who entered the criminal court service Bangkok Province in the Criminal Court Area in Bangkok. 400 participated in this research. The questionnaire was utilized as a tool in this study.

The outcome of this examination discovered a level of awareness of the criminal court service receivers on the protection of the rights of the accused in the criminal justice system of the criminal court in Bangkok, precisely the consideration of the criminal justice system. The assurance of rights and exemptions and the process of the safe guarding of rights and liberties creates incentives for the accused. Overall, the level was measured at a low level Furthermore.

The outcome of the examination found that the service recipients with different sexes as a result, the protection of the rights of the criminal justice system of the criminal court in Bangkok weren't significant. Service recipients of various respondent, the assurance of the rights of the criminal justice system of the criminal court in Bangkok were different. Service recipients with varying educational levels resulted in the preservation of the rights of the criminal justice system of the criminal court in Bangkok being different. Service recipients with respondents with varying occupations, resulted in a meager incentive. The rights of the criminal justice system of the Bangkok Criminal Court were different. Service recipients who were different service receivers, resulted in the conservation of the rights of those who are in the criminal justice system of the Bangkok Criminal Court being different. Service recipients who had experience in receiving services, resulted in rights protection of the user having to mandatorily check in with criminal justice of the Criminal Court in Bangkok being different.

Keywords: Protecting, The Rights Of Accused, The Criminal Justice System.

บทนำ

สิทธิและเสรีภาพของประชาชนนั้น เป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญามีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยเป็นกลไกหลักของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยภายใต้หลักนิติธรรมอันเป็นการปกครองโดยกระบวนการที่ชอบด้วยกฎหมาย (รุ่งนภา เอี่ยมศรี, 2550) ถือว่าเป็นหลักการพื้นฐานตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน กระบวนการยุติธรรมมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการรักษาความสงบสุขของสังคม โดยการอำนวยการ

ยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมาย

ปัจจุบันมีประชาชนจำนวนมากที่กระทำความผิดทางอาญาจนล้นหลาม จึงทำให้มีประชาชนเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก การให้ข่าวของเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อประกอบการเสนอข่าวของสื่อมวลชน ล้วนมีส่วนสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้ต้องหาและความเที่ยงธรรมในการพิจารณาคดีได้ ซึ่งการละเมิดหลักการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาหลายประการ เช่น หลักการสันนิษฐาน ความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหาในคดีอาญา หลักสิทธิมนุษยชน และหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เป็นต้น โดยอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ต้องหาด้านชื่อเสียงหรืออาจถูกทำร้ายร่างกายกรณีการนำตัวไปทำแผน ประทุษกรรม แต่ในทางปฏิบัติเจ้าพนักงานยังมีแนวทางการปฏิบัติที่ขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมายอยู่บ้าง โดยมาซึ่งการออกกฎหมายการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญาสำหรับผู้ต้องหา เป็นกระบวนการที่ให้สิทธิและเสรีภาพผู้ต้องหาที่กระทำความผิดมา (เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์, 2549) กระบวนการยุติธรรมทางอาญามีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเป็นหลัก ตามหลักการดำเนินคดีอาญาโดยรัฐนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อนำตัวผู้กระทำผิดที่แท้จริงมาลงโทษตามกฎหมายควบคู่ไปกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริสุทธิ์หรือผู้ต้องหา การที่กระบวนการยุติธรรมทางอาญาจะดำเนินหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงในคดีอาญาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น กระบวนการยุติธรรมเองนั้นจะต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนเพื่อเป็นหลักประกันในมาตรฐานของการตรวจสอบข้อเท็จจริงในคดีอาญาของผู้ต้องหา ซึ่งปรากฏว่า ประมวลกฎหมายของไทยในการพิจารณาความอาญาได้บัญญัติให้แยกการสอบสวนจากงานในระบบอัยการไปอยู่ที่สถาบันตำรวจ จึงมีผลให้การสอบสวนในคดีอาญาสำหรับผู้ต้องหาในประเทศไทย ตำรวจเป็นผู้สอบสวนเป็นผู้ทรงมีอำนาจในการดำเนินการโดยอิสระและเด็ดขาดปราศจากตรวจสอบจากองค์กรอื่นในกระบวนการยุติธรรม ส่วนอัยการก็สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบในการสั่งคดีทางอาญา เนื่องจากไม่ได้อยู่รู้เห็นในการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานด้วย ดังนั้น แต่ละองค์กรในกระบวนการยุติธรรม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีอาณาจักรของตนเอง ประเด็นปัญหาเหล่านี้จึงเป็นเรื่องสมควรที่จะพิจารณาว่าเป็นสาระสำคัญที่จะมีผลกระทบต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้บริสุทธิ์หรือผู้ต้องหาในคดีอาญาได้ ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญาสำหรับผู้ต้องหา สำหรับผู้ต้องหา หรือประชาชนที่เกี่ยวข้องนั่นเอง

จากสภาพปัญหาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและทำวิจัยเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับความรู้ของผู้รับบริการการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ว่าผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องมีระดับความรู้ความเข้าใจในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญาสำหรับผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรม ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเป็นธรรมในการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ให้ผู้รับบริการมีระดับความเข้าใจมากยิ่งขึ้นเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ต้องหาในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญาจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาใน

กระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญาจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ทราบปัญหาและอุปสรรคการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง อันที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการทำงาน เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิผู้ต้องหา” ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันให้แก่ผู้ต้องหาและประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งกระบวนการที่หน่วยงานสามารถส่งเสริมความรู้แก่ผู้รับบริการให้เข้าถึงกระบวนการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหา อาทิเช่น ห้องแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิ การจัดอบรมในโครงการการเรียนรู้การคุ้มครองสิทธิในกระบวนยุติธรรมทางอาญา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และมีความเข้าใจต่อข้อกฎหมาย ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนจะได้รับ เมื่อตกเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดทฤษฎีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

2. วรพจน์ วิศรุตพิชญ์ (อ้างถึงใน เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, 2547, น. 21) กล่าวว่า สิทธิ คือ อำนาจที่กฎหมายรับรองให้แก่บุคคลใด อันใดที่จะกระทำการเกี่ยวข้องกับทรัพย์หรือบุคคลอื่น เป็นอำนาจที่กฎหมายรับรองให้แก่บุคคลหนึ่งในอันที่จะเรียกร้องให้ผู้อื่นอีกคนหนึ่งหรือหลายคนกระทำการบางอย่างบางประการให้เกิดประโยชน์แก่ตน

3. แนวคิดทฤษฎีสิทธิพื้นฐานในคดีอาญาของผู้ต้องหา

มารุต บุนนาค (อ้างถึงใน มารุต บุนนาค, 2550, น.30) กล่าวว่า สิทธิของผู้ต้องหาและจำเลยนับว่าเป็นเรื่องสำคัญ ที่บทบัญญัติของกฎหมายได้วางขอบเขตไว้เพื่อมิให้ผู้ต้องหาและจำเลยซึ่งได้รับการสันนิษฐานเบื้องต้นว่ายังเป็นผู้บริสุทธิ์อยู่ จนกว่าศาลจะพิพากษาว่ามีความผิด จะได้รับความคุ้มครองตามสมควรดังจะได้กล่าวต่อไป

4. แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ของพฤติกรรมบุคคล

วันชัย มีชาติ (2548, น.36) การรับรู้เป็นการอธิบายความรู้สึก ความหมายของสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเรา การรับรู้ที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะแตกต่างไป ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ สติปัญญา ทัศนคติ ค่านิยม และการกล่อมเกลาทางสังคม ดังนั้นการรับรู้จึงถือเป็นสิ่งสำคัญเพราะการรับรู้จะกระตุ้นให้คนแสดงออกและหากการแสดงออกที่เกิดขึ้นมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกันก็ย่อมจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์การได้เช่นเดียวกัน

5. แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ของพฤติกรรมบุคคล

Ernest R. Hilgard and Gordon Bower (วันชัย มีชาติ, 2548 น.45) ให้ความหมายว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่การกระทำถูกสร้างขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปเพื่อโต้ตอบกับสถานการณ์ซึ่งลักษณะของการเปลี่ยนแปลงการกระทำไม่ได้เกิดจากการเจริญเติบโตตามวัย (matu-rtion) หรือเป็นการแสดงออกชั่วคราว

6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Applewhite (สุภาวดี แซ่อุ้ย และศิริรัตน์ ดีสอน, 2559) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วยการมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญากรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนหรือค่าผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน จากประชากรจำนวน 127,750 คน (สำนักงานศาลยุติธรรม ศาลอาญา, 2561) เป็นการทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยกำหนดกรอบแนวคิด ตามเนื้อหาในการศึกษา แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแบบสอบถามได้ทำการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญอ่านและตรวจสอบความถูกต้อง และทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ ไม่ได้เป็นประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนนหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ของความเชื่อมั่น ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach’s) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยภาพรวมมีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีมาก และสถิติในการหาผลวิจัย คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ T-test และ ค่าสถิติ F-test ANOVA

สรุปผลของการวิจัย

ผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามารับบริการศาลอาญา กรุงเทพมหานครในเขตพื้นที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 39 ปี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ทั้งนี้ระดับการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 โดยส่วนมากประกอบอาชีพลูกจ้าง / รับจ้าง จำนวน 165 คิดเป็นร้อยละ 41.2 ซึ่งโดยประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็น ผู้ต้องหา จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีประสบการณ์มารับบริการ ครั้งแรก จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8

ผลการศึกษาระดับความรู้ ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการศึกษาระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ น้อย มากที่สุด คือ ความรู้ความเข้าใจกระบวนการยุติธรรมทางอาญาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 และรองลงมา คือ กระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพก่อให้เกิด

ประโยชน์ต่อผู้ต้องหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในแต่ละด้าน

การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความรู้**
1. ความรู้ความเข้าใจกระบวนการยุติธรรมทางอาญาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	2.64	1	ปานกลาง
2. กระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ต้องหา	2.53	0.98	น้อย
ภาพรวม	2.59	0.93	น้อย

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความรู้ ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ และประสบการณ์ผู้มารับบริการ

ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานครในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร		**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**t-test**	**Sig.**
เพศ	ชาย	2.55	0.91	2.59	0.477
	หญิง	2.42	0.96		

ผลการศึกษาจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ และประสบการณ์ผู้มารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมที่แตกต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกัน 2 คู่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมที่แตกต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกัน 3 คู่ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมที่แตกต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกัน 11 คู่ ผู้รับบริการที่มีประเภทผู้รับบริการแตกต่างกัน มีระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมที่แตกต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกัน 3 คู่ ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมที่

แตกต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกัน 1 คู่ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความรู้ต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ ประสบการณ์ผู้มารับบริการ

การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร		**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**F-test**	**Sig.**
อายุ	20 – 39 ปี	2.59	0.93	16.19	0.000*
	40 – 59 ปี				
	≥ 60 ปี				
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.59	0.93	6.076	0.000*
	ปริญญาตรี				
	สูงกว่าปริญญาตรี				
	อื่นๆ				
อาชีพ	ลูกจ้าง/รับจ้าง	2.59	0.93	11.31	0.000*
	พนักงานราชการ				
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย				
	นักเรียน/นักศึกษา				
	พนักงานบริษัทเอกชน				
	อื่นๆ				
ประเภทผู้รับบริการ	ผู้ต้องหา	2.59	0.93	20.09	0.00*
	ญาติ				
	อื่นๆ				
ประสบการณ์ผู้มารับบริการ	ครั้งแรก	2.59	0.93	4.297	0.016*
	มากกว่า 1 ครั้ง				
	มากกว่า 5 ครั้ง				

อภิปรายผลของการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจกระบวนการยุติธรรมทางอาญาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และกระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ต้องหา พบว่า ระดับความรู้ ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ นางวัฒนพร คชภูมิ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาศาลอาญา พบว่า ในการคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายในกระบวนการยุติธรรมทางศาลอาญา ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ผู้เสียหายไม่ได้รับการแจ้งสิทธิและความคืบหน้าในการดำเนินคดี หรือได้รับความรู้น้อยจากการคุ้มครองสิทธิใน

กระบวนการยุติธรรมทางอาญา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ ของผู้รับบริการศาลอาญาต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ ประสบการณ์ผู้มารับบริการ พบว่าที่สอดคล้องกับงานวิจัยมีดังนี้

ผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า เพศที่ต่างกัน มีผลต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจกระบวนการยุติธรรมทางอาญาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพแตกต่างกัน และกระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ต้องหา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศักร์ระภีร์ วรวัฒนะปริญญา (2553) ศึกษาเรื่องการรับรู้สิทธิและความเข้าใจพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2553 ของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 พบว่า เพศ เป็นตัวแปรส่วนบุคคลที่ทำให้ผู้แรกันตนมีความเข้าใจสิทธิของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แตกต่างกัน

ผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจกระบวนการยุติธรรมทางอาญาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและกระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ต้องหาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ดร.อัมการัชฏ์ วิเศษสมิต (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของผู้ต้องหาเกี่ยวกับเรื่อง “สิทธิผู้ต้องหาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 25440” ผู้ต้องหาที่มีเพศแตกต่างกันจะรับรู้ในเรื่อง “สิทธิของผู้ต้องหา” ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจกระบวนการยุติธรรมทางอาญาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และกระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ต้องหาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศรันยา ทองดีนอก (2557) การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้ต้องหา พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความ เข้าใจในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาแตกต่างกัน

บทสรุป

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ช่องทางการรับรู้การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ของศาลอาญา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศาลอาญา ได้แก่ ป้าย โฆษณา สื่ออินเทอร์เน็ต แผ่นพับ วิดีโอทัศน์ อยู่ในระดับน้อย ดังนั้นเพื่อเป็นการกระตุ้นเพื่อให้ผู้รับบริการศาลอาญาได้รับรู้การคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา สำนักงานศาลอาญาควรจะเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับรู้มากขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลจากการวิจัยความพึงพอใจกระบวนการยุติธรรมทางอาญาการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถึงแม้จะอยู่ในระดับที่ดี เจ้าหน้าที่หรือพนักงานข้าราชการ ของศาลอาญา ควรจะให้บริการที่ดียิ่งขึ้นมีการพัฒนาการ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการศาลอาญาตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นของเจ้าหน้าที่ ก่อให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการ และ สำนักงานศาลอาญาจังหวัดกรุงเทพมหานครต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2547). *หลักกฎหมายว่าด้วยสิทธิเสรีภาพ*. กรุงเทพฯ: บริษัทโรง พิมพ์เดือนตุลา จำกัด.

เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์. (2549). *คำอธิบายหลักกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ว่าด้วยการดำเนินคดีใน ขั้นตอนก่อนพิจารณา* (พิมพ์ครั้ง 5). กรุงเทพมหานคร: หจก.จริรัชการพิมพ์

มารุต บุนนาค. (2550). *สิทธิพื้นฐานในคดีอาญา*. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักงานพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

รุ่งนภา เอี่ยมศรี. (2550). *สิทธิของผู้ต้องหากับการช่วยเหลือทางกฎหมาย*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2561, จาก http://www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files

วัฒนพร คชภูมิ. (2559). *การคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาศาลอาญา*. สืบค้น 20 กันยายน 2561, จาก http://www.rabi.coj.go.th/doc/data/rabi/rabi_1510712970. pdf?fbclid=IwAR1FJtWu75S37GdPCRAKcy9q-jYJZvCia46WGA-W9ifcP2RQg69ZxO9cx6dI

วันชัย มีชาติ. (2551). *พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัทแอคทีฟ พริ้น จำกัด.

ศรันยา ทองดีนอก. (2557). *การรับรู้สิทธิของผู้ต้องหา หรือจำเลย ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของไทย : กรณีศึกษานักโทษหญิงในเรือนจำกลางอุดรธานี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2561, จาก http://www.udru.ac.th/index.

ศักร์ระภีร์ วรวัฒนะปริญญา. (2553). *การรับรู้สิทธิและความเข้าใจพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2553* สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2561, จาก http://www.thonburi-u.ac.th.

สำนักงานศาลยุติธรรม ศาลอาญา. (2561). *ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน*. สืบค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2561, จาก http://www.crimc.coj.go.th/

อัมการัชฎ์ วิเศษสมิต. (2550). *สิทธิผู้ต้องหาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540*. สืบค้นเมื่อ 23 กันยายน 2561, จาก https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/execut ive_journal/july_sep_06/pdf/Executive%20Journal_F20_100-103.pdf.

ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร
THE PARTIES'SATISFACTION ON SERVICE OFFERING OF CRIMINAL COURT OFFICER, BANGKOK

อภิชญา บุญยาสัย[1] , ไอริน โรจน์รักษ์[2]
Apichaya Boonyasai[1] , Irin Rotrak[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคู่ความในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของคู่ความกับความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากคู่ความที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของคู่ความในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คู่ความที่มีเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานครในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน คู่ความที่มีอายุ สถานะ และส่วนงานที่มาติดต่อแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานครในภาพรวมที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ คู่ความ การให้บริการ เจ้าหน้าที่ศาลอาญา

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Bachelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The purpose is listed in the following: 1. To study the satisfaction of the service party for the Bangkok Criminal Court, and 2.To study the analogy of particular attributes of the parties. With the vindication of the correlative of the service by the officer of the Bangkok Criminal Court to gather information from the party that resides in the Bangkok Criminal Court area. 400 parties participated in this research. The questionnaire survey was used as a tool for this research examination.

The conclusion of the examination discovered that the contenment of service parties for Bangkok Criminal Court's officers is the assistance of the criminal court civil servants. In the development of communicating with the criminal court Building, and the avoidance of interlopers searching for improper significance within the court altogether was at a heightened level. The parties with different genders poignated the contentment of the parties to the assistance of the Bangkok Criminal Court administrative officers. Overall, there was difference between the contentment of parties to the assistance of the criminal court officials in Bangkok. From a different perspective, parties that a divergent status of service receivers affected the gratification of the parties to the service of the Bangkok Criminal Court for officers in a peculiar synopsis. The parties that had varying associated areas affected the contentment of the parties to the assistance of the Bangkok Criminal Court for officers in a varying influence.

Keywords : Satisfaction , Parties , Service , Criminal court officer

บทนำ

ศาลอาญา เป็นศาลยุติธรรม ที่มีอำนาจอธิปไตยตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ มาตรา 3 ที่มีบทบาทและภารกิจในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปโดยยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญและตามกฎหมายดังนั้น (พระธรรมนูญศาลยุติธรรม,2543) ศาลอาญามีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาทั้งปวง โดยเมื่อการกระทำผิดเกิดขึ้นได้ถูกอ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นหรือจำเลยมีที่อยู่หรือถูกจับกุมหรือเมื่อมีเจ้าพนักงานทำการสอบสวนในท้องที่ ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลและคดีที่เกิดขึ้นต้องมีอัตราโทษจำคุกเกิน 3 ปีขึ้นไปหรือปรับเกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่คดีที่เกิดขึ้นนอกเขตศาลอาญา โจทก์จะยื่นฟ้องต่อศาลอาญาก็ได้ ทั้งนี้ อยู่ในดุลพินิจของศาลอาญาที่จะไม่ยอมรับพิจารณาพิพากษาคดีที่ยื่นฟ้องดังกล่าวหรือมีคำสั่งโอนคดีไปยังศาลอื่นที่มีเขตอำนาจของศาลที่รับโอนคดี (พระธรรมนูญศาลยุติธรรม ม.25(5)) นอกจากนี้ศาลอาญา ยังมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีใน เขตพระนคร เขตดุสิต เขตบางซื่อ เขตดอนเมือง เขตบางเขน(เฉพาะแขวงอนุสาวรีย์) เขตจตุจักร เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว (เฉพาะแขวงลาดพร้าว) เขตบึงกุ่ม เขตพญาไทเขตราชเทวี เขตห้วยขวาง เขตดินแดง เขตหลักสี่ เขตวังทองหลาง เขตสายไหม (เฉพาะแขวงคลองถนน) รวม 16 เขต มีผู้มาขอรับบริการในแต่ละวัน โดยเฉลี่ยถึงประมาณ 350 คน (ข้อมูลสถิติสำนักงานศาลยุติธรรม, 2560) ซึ่งมีผู้มาขอรับบริการจำนวนดังกล่าวถือได้ว่ามีประมาณมาก จึงส่งผลให้ศาลอาญามีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนหรือคู่ความที่มาติดต่อราชการศาล

ให้มากที่สุดด้วย ศาลยุติธรรมจึงควรเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีระบบการให้บริการต้อนรับประชาชนที่มีสูงขึ้น เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ทางธุรการสนับสนุนงานพิจารณาคดีเพื่อให้การอำนวยความยุติธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาเพื่อให้ประชาชนหรือคู่ความสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัดและทั่วถึงการให้บริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญาที่มีติดต่อราชการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึมีความสนใจ เรื่องการให้บริการแก่คู่ความให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ประชาชนหรือคู่ความที่มาติดต่อราชการศาลอาญา เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันในการให้บริการแก่คู่ความ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคู่ความในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของคู่ความกับความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. สามารถทราบถึงความพึงพอใจของคู่ความในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงการเปรียบเทียบของปัจจัยส่วนบุคคลของคู่ความ กับความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร
3. สามารถให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาในการให้บริการแก่คู่ความของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจการรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับระดับของ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, น. 106) ให้ความหมายคุณภาพการบริการ (Service quality) ไว้ว่าหมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2547, หน้า 5) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่าเป็น ปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเองจึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก ซึ่งอาจรวมถึง การให้บริการส่วน

บุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงการให้บริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549:13) ได้ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

วิทูรย์ ปัญญากุล (2534, p. 4) นิยามว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนที่ได้รับประโยชน์หรือผลกระทบโดยตรงจากการพัฒนามีสิทธิในการกำหนดทิศทางของการพัฒนาได้

6. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการทุจริตหรือการป้องกันการทุจริต

การป้องกันการทุจริตตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2542 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติด้านการป้องกันเป็น 2 ด้าน คือ ด้านที่หนึ่ง ด้านตัวระบบ มีอำนาจหน้าที่เสนอมาตรการ ความเห็นและข้อเสนอแนะ ต่อคณะรัฐมนตรี รัฐสภา ศาล หรือคณะกรรมการตรวจเงิน แผ่นดิน เพื่อให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติราชการหรือวางแผน โครงการของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ด้านที่สอง ด้านตัวบุคคล มี อำนาจหน้าที่ดำเนินการเพื่อเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้ง ดำเนินการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2558, น. 23)

7. ประวัติศาลอาญา

ศาลอาญามีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาทั้งปวง โดยเมื่อการกระทำผิดเกิดขึ้นได้ถูกอ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้น หรือจำเลยมีที่อยู่หรือถูกจับกุมหรือเมื่อมีเจ้าพนักงานทำการสอบสวนในท้องที่ ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลและคดีที่เกิดขึ้นต้องมีอัตราโทษจำคุกเกิน 3 ปีขึ้นไปหรือปรับเกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่คดีที่เกิดขึ้นนอกเขตศาลอาญา โจทก์จะยื่นฟ้องต่อศาลอาญาก็ได้ ทั้งนี้ อยู่ในดุลพินิจของศาลอาญาที่จะไม่ยอมรับพิจารณาพิพากษาคดีที่ยื่นฟ้องดังกล่าวหรือมีคำสั่งโอนคดีไปยังศาลอื่นที่มีเขตอำนาจของศาลที่รับโอนคดี นอกจากนี้ศาลอาญา ยังมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่ความผิดเกิดขึ้นนอกราชอาณาจักรไทยอีกด้วย (ข้อมูลศาลอาญา, 2561)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คู่ความที่มาใช้บริการของศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนหรือค่าผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน จากประชากรจำนวน 127,750 คน (สำนักงานศาลยุติธรรม ศาลอาญา, 2561) เป็นการทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยกำหนดกรอบแนวคิด ตามเนื้อหาในการศึกษา แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแบบสอบถามได้ทำการหาคุณภาพของ

แบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญอ่านและตรวจสอบความถูกต้อง และทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ ไม่ได้เป็นประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนน หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ของความเชื่อมั่น ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach's) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยภาพรวมมีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีมาก และสถิติในการหาผลวิจัย คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ T-test และ ค่าสถิติ F-test ANOVA

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร พบว่า คู่ความมีความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.417 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.495 และรองมา คือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.475 ส่วนในด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.634 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา	4.08	0.60	มาก
2. ด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา	4.20	0.50	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	4.09	0.48	มาก
4. ด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาล	3.89	0.63	มาก
ภาพรวม	4.06	0.42	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์พบว่า คู่ความที่มีเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานครในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่า t เท่ากับ 2.59 และค่า Sig. เท่ากับ 0.142 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา และด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญาไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอาคารสถานที่ และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาลแตกต่างกัน ดังนั้น ผลการทดสอบจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
เพศ	ชาย	4.09	0.43	2.59	0.142
	หญิง	4.03	0.39		

ผลการวิเคราะห์พบว่า คู่ความที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา จังหวัดกรุงเทพมหานครในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา และด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญาแตกต่างกัน แต่ในด้านด้านอาคารสถานที่ และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาลไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยค่า LSD พบว่ามีความแตกต่างกัน 4 คู่ ดังนั้น ผลการทดสอบจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ สถานะของผู้รับบริการ ส่วนงานที่มาติดต่อ

ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	4.06	0.41	5.132	0.002*
	20 – 40 ปี				
	41 -60 ปี				
	61 ปีขึ้นไป				
สถานะของผู้รับบริการ	โจทก์	4.06	0.41	8.158	0.000*
	จำเลย				
	ผู้เสียหาย				
	อัยการ				
	พยาน				
	ทนายความ				
	ตำรวจ				
	ประชาชนทั่วไป				
	อื่น ๆ				

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ สถานะของผู้รับบริการ ส่วนงานที่มาติดต่อ (ต่อ)

ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Sig.
ส่วนงานที่มาติดต่อ	งานรับฟ้อง	4.06	0.41	13.548	0.000*
	งานออกหมาย				
	งานเก็บสำนวน				
	งานผัดฟ้องฝากขัง				
	งานสารบบ				
	งานการเงิน				
	งานอุทธรณ์ ฎีกา				
	งานหน้าบัลลังก์				
	งานไกล่เกลี่ย				
	ศูนย์นัดความ				
	งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน				
	อื่น				

ผลการวิเคราะห์พบว่า คู่ความที่มีสถานะของผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานครในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา ด้านอาคารสถานที่ และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาลแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยค่า LSD พบว่ามีความแตกต่างกัน 24 คู่ ผลการทดสอบจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ดังแสดงในตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์พบว่า คู่ความที่มีส่วนงานที่มาติดต่อแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานครในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา ด้านอาคารสถานที่ และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาลแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยค่า LSD พบว่ามีความแตกต่างกัน 32 คู่ ผลการทดสอบจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ดังแสดงในตารางที่ 5

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคู่ความในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมดด้วยกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา ด้านอาคารสถานที่ และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาล พบว่า ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมของแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ณรงค์ รักษายศ (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดยโสธร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบของปัจจัยส่วนบุคคลของคู่ความ กับความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานะของผู้รับบริการ และส่วนงานที่มาติดต่อ โดยการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

คู่ความที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า เพศที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานครในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา และด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอาคารสถานที่ และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาล แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ประชา งามลำยวง (2549 : 78) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาที่ไม่แตกต่างกัน

คู่ความที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า อายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา และด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญาแตกต่างกัน แต่ในด้านด้านอาคารสถานที่และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ประมุข อินทร์แพทย์ (2556) ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภท ลูกค้า ต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยรวมแตกต่างกัน

คู่ความที่มีสถานะของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 พบว่า สถานะของผู้รับบริการแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพมหานครแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา ด้านอาคารสถานที่ และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญศรี อุดมพร (2550 : 88) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วน

ประชาชนที่มี อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายโดยรวมแตกต่างกัน

คู่ความที่มีส่วนงานที่มาติดต่อแตกต่างกัน มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 พบว่า ส่วนงานที่มาติดต่อแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพมหานครแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา ด้านอาคารสถานที่ และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาลแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยใด

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของคู่ความที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทำให้การบริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ต้องแสดงให้เห็นถึงความสุภาพ ทั้งคำพูดและการแต่งกาย ควรมีบุคลิกภาพที่สง่าผ่าเผย มีความสุขุมรอบคอบ มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เชื่อมั่นในตัวเอง มีความเป็นผู้นำ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีโดยเฉพาะกับคู่ความ เจ้าหน้าที่ต้องมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ และการหาข้อมูลที่หลากหลายมาตอบคู่ความให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ด้านกระบวนการติดต่อราชการศาลอาญา ต้องมีขั้นตอนในการทำงานที่รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่จะต้องแนะนำข้อมูลให้แก่คู่ความที่มาติดต่อราชการและแนะนำการเขียนแบบฟอร์มต่างๆให้กับคู่ความได้อย่างถูกต้อง ด้านอาคารสถานที่ ต้องแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของสถานที่ราชการจะต้องมีความพร้อมในเรื่องของความสะดวก ความสบาย ความสะอาด และยังต้องเพิ่มช่องในการให้บริการกับคู่ความที่มากขึ้นเพื่อรองรับผู้ที่มาติดต่อราชการ และด้านการป้องกันบุคคลภายนอกมาแสวงหาผลประโยชน์มิชอบภายในศาล ควรเพิ่มช่องทางในการให้คำแนะนำแก่คู่ความเพื่อที่จะได้ไม่หลงเชื่อมิจฉาชีพที่เข้ามาแอบอ้างช่วยเหลือด้านคดีความ เช่น มีป้ายแนะนำว่าเจ้าหน้าที่คนใดรับผิดชอบในด้านใด และควรระบุชื่อทนายอาสา ทนายขอแรง และนายประกัน เพื่อไม่ให้คู่ความโดนมิจฉาชีพหลอกเอาทรัพย์

เอกสารอ้างอิง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *คุณภาพการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณรงค์ รักษายศ. (2543).*ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดยโสธร*. สำนักงานที่ดิน จังหวัดยโสธร.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2547). *การให้บริการ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประชา งามลำยวง. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระยอง.ภาคการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยเชียงราย.

ประมุข อินทร์แพทย์.(2556).*ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต จังหวัดปทุมธานี*.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2560). สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2561.จาก

http://www.cic.coj.go.th/doc/data/cic/cic_1507797592.pdf

เพ็ญศรี อุดมพร (2550).*ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย*. บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). *การบริการและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด.

วิทูรย์ ปัญญากุล. (2534). การมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2561). สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2561. จาก. http://www.op.coj.go.th.

อรรถพร คำคม. (2546). *ความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา : พนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

Satisfaction of welfare provision affecting performance of employees: A case of human resource department in a private company

จิราภา สินมาตร์[1] ไอริน โรจน์รักษ์[2]
Jirapa Sinmart[1] Irin Rotrak[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการในทำงานของพนักงาน ประชากรทั้งหมด คือ พนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 96 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สวัสดิการทางสังคม อยู่ในระดับมาก และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลา อยู่ในระดับมาก และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการในทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ สวัสดิการ ประสิทธิภาพการทำงาน

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Bachelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The purposes of this research are to examine the level of satisfaction of welfare provision, the level of performance of employees, and to examine the correlation between satisfaction of welfare and performance of employees: A case of human resource department in a private company. The total population consisted of 96 employees in a private company. Data analysis was conducted through the used are percentage, mean, standard deviation and Pearson's Correlation Analysis.

The examination determined that showed that the level of satisfaction the welfare in the overall was moderate. Social welfare was measured at a high level; in terms of the level of work competence of staff. Additionally, the Quality of work, work quantity, time and cost were measured at high level. The correlation between satisfaction of welfare and performance of employees with statistically significant level 0.01; as all relationships being moderate.

Keywords: Satisfaction, welfare, performance.

บทนำ

การจัดสวัสดิการเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีความมุ่งหมายที่จะให้ความสะดวกสบาย ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนความอบอุ่น หมดกังวลในเรื่องต่างๆ และให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นในองค์การและตนเอง สวัสดิการแม้จะมิใช่เป็นงานหลักองค์การ แต่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ ผลกระทบถึงสมรรถภาพและกำลังขวัญของเจ้าหน้าที่อีกด้วย องค์การจึงจำเป็นต้องหาทางส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การบริหารองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ (อุทัย หิรัญโต, 2531, น.150)

"บุคลากร" ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในการบริหารจัดการองค์การให้ก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร การที่องค์การจะบรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ หากองค์การใดมีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ถือเป็นการสร้างส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงานด้วยการทุ่มเทความสามารถเพื่องานและหน่วยงาน มีความเต็มใจที่จะใช้พลังในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ "การจัดสวัสดิการ" ถือเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานได้รับการคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานแล้ว องค์การมีความเชื่อว่าสวัสดิการพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างทุ่มเทโปร่งใส และยุติธรรม ทำให้พนักงานต้องการการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต้องการสวัสดิการที่มีความมั่นคงในงาน พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน หากองค์การสามารถตอบสนองสิ่งเหล่านี้ให้แก่พนักงานได้ จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับงานและองค์การ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ดีมากกับองค์การ ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่บำรุงรักษาพนักงานของตนเอง รวมทั้งจัดสวัสดิการเพื่อชักจูงให้ผู้ใต้

บังคับบัญชาทำงานอย่างกระตือรือร้น ทุ่มเทความคิดจิตใจให้แก่องค์การมากที่สุด ซึ่งสวัสดิการต่าง ๆ หากพนักงานมีความพึงพอใจและเพียงพอ พนักงานก็จะทุ่มเทกำลังเต็มความสามารถในการทำงาน อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่จะสร้างงานแก่องค์การได้อย่างเต็มที่

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีขวัญกำลังใจในการทำงานตามหน้าที่และขอบเขตที่ได้รับ โดยผลลัพธ์สุดท้ายเมื่อพนักงานพึงพอใจและทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่แล้ว ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มยิ่งขึ้น นำไปสู่การพัฒนา ความก้าวหน้าและยั่งยืนขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการในทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานในสวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการทางด้านสังคม สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิตและสวัสดิการทางด้านเกื้อกูล
2. ได้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่าย
3. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงกลยุทธ์ด้านสวัสดิการและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ (จรัญ พานิช, 2550, น. 7)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

Beach ให้ความหมายสวัสดิการคือ ประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นไปในรูปของเงินรายได้นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การออกจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่าง ๆ ก็ได้ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้ โดยให้เงินตามสมควรและการจัดสภาพแวดล้อมทั้งในและรอบ ๆ ที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุด (ประทิน ไกลษรวิทย์, 2541, น.22)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล ความสามารถในการผลิต และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต (คฑาวุธ พรหมาย, 2545, น. 9)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลของ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เป็นประชากรจำนวนทั้งหมด 96 คน ช่วงเวลาที่ศึกษาตั้งแต่ ช่วงเดือนสิงหาคมถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามออนไลน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยกำหนดกรอบแนวคิด ตามเนื้อหาในการศึกษา แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแบบสอบถามได้ทำการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญอ่านและตรวจสอบความถูกต้อง

การทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ไม่ได้เป็นประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนน หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ของความเชื่อมั่น ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach's) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1 เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน จำนวน 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี ส่วนที่ 2 เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีมาก และสถิติที่ใช้ในการหาผลวิจัย คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และมีส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สวัสดิการทางด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 รองลงมาคือ สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานที่ได้รับของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล

ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ	2.92	0.68	ปานกลาง
2. สวัสดิการทางด้านสังคม	3.55	0.54	มาก
3. สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต	3.36	0.73	ปานกลาง
4. สวัสดิการทางด้านเกื้อกูล	3.32	0.67	ปานกลาง
รวม	**3.34**	**0.47**	**ปานกลาง**

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. คุณภาพของงาน	3.82	0.37	มาก
2. ปริมาณงาน	3.90	0.42	มาก
3. เวลา	3.98	0.42	มาก
4. ค่าใช้จ่าย	3.92	0.43	มาก
รวม	**3.90**	**0.35**	**มาก**

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการในทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล มีความสัมพันธ์กัน (ρ = 0.463) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับด้านคุณภาพของงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ρ) มีค่าเท่ากับ 0.235 ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับด้านปริมาณงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ρ) มีค่าเท่ากับ 0.310 ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับด้านเวลาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ρ) มีค่าเท่ากับ 0.275 ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับด้านค่าใช้จ่าย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ρ) มีค่าเท่ากับ 0.133 ดังนั้น ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการในทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ρ) มีค่าเท่ากับ 0.463 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าความสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการในทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล

ความสัมพันธ์	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลา	ค่าใช้จ่าย	ประสิทธิภาพในการทำงาน
สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ	0.23*	0.18**	0.44**	0.22**	0.39 **
สวัสดิการทางด้านสังคม	0.15*	0.10	0.16*	- 0.70	0.27*
สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต	0.41	0.10	0.18*	0.15*	0.14*
สวัสดิการทางด้านเกื้อกูล	-0.04	0.99	0.17*	0.17*	0.19*
การจัดสวัสดิการของหน่วยงาน	0.24*	0.31*	0.28**	0.13*	**0.46****

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 * ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลต่อการจัดสวัสดิการของหน่วยงานจากการศึกษาความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานที่ได้รับของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานที่ได้รับของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิดาภา ทรัพย์มากอุดม (2548) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัทสยาม ไอชิน จำกัด” พบว่า ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของบริษัทสยาม ไอชิน จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล จากการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษา พบ

ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย พบว่าประชากรมีประชากรมีประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ แย้มเผื่อน (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดี

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการในทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการในทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล พบว่า ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทราพรรณ แซ่ตั้ง (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของหน่วยงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักบริการงานทรัพยากรบุคคล พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นได้ว่าความพึงพอใจในการสวัสดิการมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รวมถึงพนักงานมีความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นได้ว่า สวัสดิการบางด้านอาจจะยังไม่ส่งผลต่อความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน แต่พนักงานก็ยังทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงควรจัดสวัสดิการที่เป็นสิ่งจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ ให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. (2553). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด*. เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จรัญ พานิช. (2550). *ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล*. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและ สิ่งแวดล้อม สถาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิดาภา ทรัพย์มากอุดม. (2548). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัทสยาม ไอชิน จำกัด*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

คฑาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้า*

เมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประทิน ไกรษรโกวิทย์. (2541). *ความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม การผลิตประเภทและขนาดต่างๆในจังหวัดสมุทรปราการ*, วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

ภัทราพรรณ แซ่ตั้ง. (2558). *ความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*, สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุภัสสร ระงับภัย. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์ของพนักงาน บริษัท สิริกาญจน์ อินเตอร์เทรด จำกัด*, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

สมยศ แย้มเผื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง
Public Satisfaction with Quality of Service Provided By Trang City Municipality

กรวรรณ แซ่อุ่ย[1] จิณห์นิภา เนาวกาจญน์[1] วลัยรัตน์ จินดายล[1] ศุทธินี จาตุรัตน์[1] ชัยยา น้อยนารถ[2]
Korawan Saeui[1] Jinnipa Nawakarn[1] Walairat Jindayon[1] Suttinee Jaturat[1]
Chaiya Noinart[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเลือกใช้ยานพาหนะในการเดินทาง โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนในเขตเทศบาลนครตรัง จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็นสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจ และสถิติอ้างอิง ได้นำการทดสอบแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านยานพาหนะ รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านคุณภาพการให้บริการ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง พบว่า อายุ และยานพาหนะในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , การใช้บริการ , ขนส่งสาธารณะ , เทศบาลนครตรัง

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
Bacelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The objective of this research are Public Satisfaction with Quality of Service Provided By Trang City Municipality and Compare Satisfaction with Quality of Service Provided By Trang City Municipality which is categorized by general data such as, gender, age, education , occupation , Average income per month and choose a vehicle to travel .samples for this research are 400 people of Trang municipality statistics that the author uses for this research are of descriptive statistic namely frequency percentage mean and standard deviation in order to analyze their satisfaction and for inferential statistics the author performs t-test and One-way Anova in order to compare their satisfaction against general data.

The research found that satisfaction from using services of choose public transport in Trang municipality. .Overall,the level of satisfaction was high.when considering each sids , it was found that.The most average in high levers is choose a vehicle to travel.Next on down, Service Provider Security And quality of service and compare satisfaction from using services of choose public transport in Trang municipality.which is categorized by general data such as gender , age , education, occupations, average income per month and choose a vehicle to Travel different .Effect toward satisfaction from using services of choose public transport in Trang municipality not different.

Key words: satisfaction, Service, public transport, Trang municipality

บทนำ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การคมนาคมการขนส่งทางบกไม่ว่าจะเป็นการเดินทางทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางน้ำ หรือทางอากาศ ล้วนมีความสำคัญ ซึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์จะต้องมีการเดินทางมาเกี่ยวข้องอยู่เสมอ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางไปยังสถานที่ทำงาน สถานศึกษา หรือเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ รวมถึงการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด ถือว่าการคมนาคมขนส่งทางบกนั้นมีบทบาทสำคัญมาก เนื่องจากมีความสะดวกสบายและรวดเร็ว รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทางก็ไม่สูงจนเกินไปจึงทำให้เป็นที่นิยมของประชาชนทั่วไป

การบริการขนส่งสาธารณะมีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะการลดค่าครองชีพของประชาชน นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยในการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะอีกด้วย ซึ่งยังส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดตรังเติบโตเพิ่มมากขึ้น โดยการขนส่งสาธารณะของเทศบาลนครตรังมีหลากหลาย อาทิ รถโดยสารประจำทาง รถสองแถว รถแท็กซี่ รถสามล้อ และรถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง ประชาชนในเขตเทศบาลนครตรังมีการเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะที่หลากหลาย ตามโอกาสและความจำเป็น ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ข้ามาส่งเสริมและพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ โดยนำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้ในการบริหารจัดการระบบขนส่งสาธารณะให้มีความปลอดภัย ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นสิ่งสำคัญต่อประชาชน สังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งสิ่งที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ ซึ่งการจะพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ภาครัฐและภาคเอกชนต้องมีการวางแผนและดำเนินการร่วมกัน พร้อมทั้งประชาชนต้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้วย

คณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการขนส่งสาธารณะและได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง และผู้วิจัยมุ่งหวังผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเลือกใช้ยานพาหนะในการเดินทาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง
2. เพื่อให้ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ
3. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ปะสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่ แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้ รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติ ที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่

ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

การขนส่งสาธารณะ คือบริการคมนาคมขนส่งผู้โดยสารที่สามารถใช้ได้โดยสาธารณชน ซึ่งแตกต่างจากรถแท็กซี่ รถร่วม หรือรถเมล์เช่าเหมาคันที่จะไม่รับผู้โดยสารแปลกหน้าหากไม่มีการตกลงกันก่อนล่วงหน้า

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Experimental Research) มีรายละเอียดการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลนครตรัง อาศัยข้อมูลประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครตรังจำนวน 59,894 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดตรัง,ออนไลน์) ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

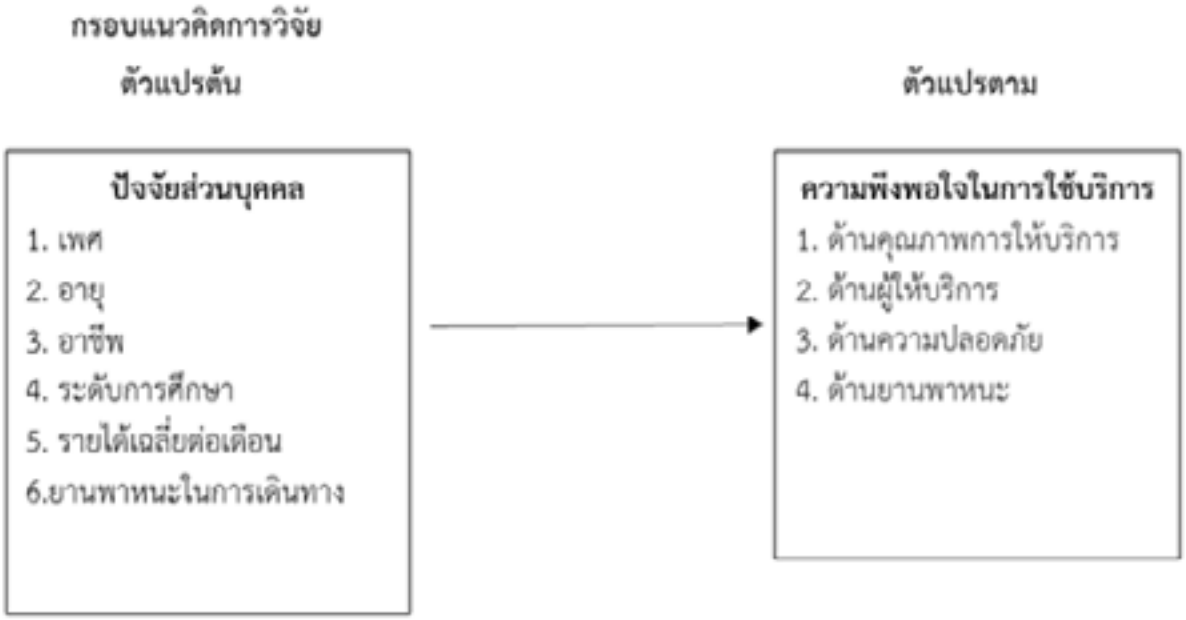
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และยานพาหนะในการเดินทาง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านยานพาหนะ โดยใช้เครื่องมือมาตราส่วนประมาณ ซึ่งใช้มาตรวัดของ ลิเคอร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดยมีระดับความเชื่อมันของแบบสอบถามทั้งฉบับ .96

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง โดยมีลักษณะคำถามปลายเปิด



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลนครตรัง ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน – 7 ตุลาคม พ.ศ. 2561 หลังจากนั้นรวบรวมแบบสอบถามจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลนครตรัง เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจ และสถิติเชิงอ้างอิง ได้นำการทดสอบแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังพบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 อยู่ในช่วงอายุ 15-24 ปี มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และมีการเลือกใช้รถโดยสารประจำทางมากที่สุด มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง มีระดับความพึ่งพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านยานพาหนะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 ซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.75 ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการแต่งกายของผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.70 ด้านผู้ความปลอดภัย โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านภายนอกของรถมีการระบุหมายเลขและเส้นทางอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.78 และด้านยานพาหนะ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพรถโดยสารโดยทั่วไปมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.73

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง จำแนก ตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง	เพศ				t	Sig.
	ชาย (139 คน)		หญิง (261 คน)			
	Mean	S.D	Mean	S.D		
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.68	0.68	3.65	0.66	0.37	0.36
ด้านผู้ให้บริการ	3.65	0.79	3.67	0.69	-0.23	0.01*
ด้านความปลอดภัย	3.64	0.81	3.68	0.75	-0.49	0.12
ด้านยานพาหนะ	3.68	0.78	3.70	0.69	-0.24	0.18
รวม	**3.67**	**0.66**	**3.67**	**0.60**	**-0.10**	**0.17**

มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง โดยภาพรวม ด้วยวิธีการหาค่า (One-way ANOVA) มีค่าสถิติ t เท่ากับ - 0.10 และค่า Sig. เท่ากับ 0.17 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	Between Groups	1.108	4	0.277	0.624	0.645
	Within Groups	175.237	395	0.444		
	Total	176.345	399			
ด้านผู้ให้บริการ	Between Groups	2.795	4	0.699	1.340	0.255
	Within Groups	206.025	395	0.522		
	Total	208.819	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	2.174	4	0.544	0.912	0.457
	Within Groups	235.371	395	0.596		
	Total	237.546	399			
ด้านยานพาหนะ	Between Groups	2.882	4	0.721	1.394	0.325
	Within Groups	204.176	395	0.517		
	Total	207.059	399			
รวม	Between Groups	1.425	4	0.356	0.933	0.444
	Within Groups	150.782	395	0.382		
	Total	152.208	399			

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง โดยภาพรวม ด้วยวิธีการหาค่า (One-way ANOVA) มีค่าสถิติ F เท่ากับ 0.933 และค่า Sig. เท่ากับ 0.444 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	Between Groups	0.074	3	0.025	0.056	0.983
	Within Groups	176.271	369	0.445		
	Total	176.345	399			
ด้านผู้ให้บริการ	Between Groups	1.220	3	0.407	0.775	0.508
	Within Groups	207.600	369	0.524		
	Total	208.819	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	1.261	3	0.420	0.705	0.550
	Within Groups	236.284	396	0.597		
	Total	237.546	399			
ด้านยานพาหนะ	Between Groups	0.797	3	0.266	0.510	0.675
	Within Groups	206.261	396	0.521		
	Total	207.059	399			
รวม	Between Groups	0.318	3	0.106	0.276	0.843
	Within Groups	151.890	396	0.384		
	Total	152.208	399			

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังโดยภาพรวมด้วยวิธีการหาค่า(One-wayANOVA))มีค่าสถิติ F เท่ากับ 0.276 และค่า Sig. เท่ากับ 0.843 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	Between Groups	4.041	6	0.674	1.536	0.165
	Within Groups	172.304	393	0.438		
	Total	176.345	399			
ด้านผู้ให้บริการ	Between Groups	5.515	6	0.919	1.777	0.103
	Within Groups	203.304	393	0.517		
	Total	208.819	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	10.766	6	1.794	3.110	0.005*
	Within Groups	226.780	393	0.577		
	Total	237.546	399			
ด้านยานพาหนะ	Between Groups	9.021	6	1.503	2.984	0.007*
	Within Groups	198.038	393	0.504		
	Total	207.059	399			
รวม	Between Groups	5.668	6	0.945	2.534	0.020*
	Within Groups	146.539	393	0.373		
	Total	152.208	399			

มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง โดยภาพรวม ด้วยวิธีการหาค่า (One-way ANOVA) มีค่าสถิติ F เท่ากับ 2.534และค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังแตกต่างกัน จำแนกออกเป็นด้านได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ด้านผู้ให้บริการ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังไม่แตกต่างกัน แต่ด้านความปลอดภัย และด้านยานพาหนะ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง		**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ด้านคุณภาพการให้บริการ	Between Groups	0.900	4	0.225	0.507	0.731
	Within Groups	175.445	395	0.444		
	Total	176.345	399			
ด้านผู้ให้บริการ	Between Groups	1.349	4	0.337	0.642	0.633
	Within Groups	207.470	395	0.525		
	Total	208.819	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	3.370	4	0.843	1.421	0.226
	Within Groups	234.175	395	0.593		
	Total	237.546	399			
ด้านยานพาหนะ	Between Groups	1.848	4	0.462	0.890	0.470
	Within Groups	205.210	395	0.520		
	Total	207.059	399			
รวม	Between Groups	1.302	4	0.326	0.852	0.493
	Within Groups	150.906	395	0.382		
	Total	152.208	3399			

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง โดยภาพรวม ด้วยวิธีการหาค่า (One-way ANOVA) มีค่าสถิติ F เท่ากับ 0.852 และค่า Sig. เท่ากับ 0.493 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง จำแนกตามยานพาหนะในการเดินทาง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	Between Groups	13.115	4	3.279	7.935	0.000*
	Within Groups	163.230	395	0.413		
	Total	176.345	399			
ด้านผู้ให้บริการ	Between Groups	14.352	4	3.588	7.288	0.000*
	Within Groups	194.468	395	0.492		
	Total	208.819	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	22.751	4	5.688	10.460	0.000*
	Within Groups	214.796	395	0.544		
	Total	273.546	399			
ด้านยานพาหนะ	Between Groups	21.303	4	4.083	11.869	0.000*
	Within Groups	185.755	395	0.470		
	Total	207.059	399			
รวม	Between Groups	16.331	4	4.083	11.869	0.000*
	Within Groups	135.876	395	0.344		
	Total	152.208	399			

มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีการเลือกใช้ยานพาหนะที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง โดยภาพรวม ด้วยวิธีการหาค่า (One-way ANOVA) มีค่าสถิติ F เท่ากับ 11.869 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีการเลือกใช้ยานพาหนะที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งใช้เกณฑ์ทั่วไปในการประเมินค่าความถี่และร้อยละ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และยานพาหนะในการเดินทาง โดยเพศหญิงมีจำนวน 261 คน ซึ่งมีความถี่สูงกว่าเพศชายที่มีจำนวน 139 คน หรือเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65.4 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 34.8 ในส่วนเกณฑ์ของอายุจะพบว่า ช่วงอายุ 15-24 ปี มีจำนวนสูงสุดอยู่ที่ 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 ในส่วนของอาชีพ พบว่า นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และในส่วนของ

ยานพาหนะในการเดินทาง พบว่า รถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 อีกทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรฤทัย สุภัทรเกียรติ (2552) ที่พบว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านยานพาหนะ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.67 ซึ่งด้านยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 ซึ่งค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.67 ซึ่งการแต่งกายของผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านความปลอดภัย โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 ซึ่งภายนอกของรถมีการระบุหมายเลขและเส้นทางอย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และด้านยานพาหนะ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.70 ซึ่งสภาพรถโดยสารโดยทั่วไปมีความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

จากการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง ตามปัจจัยข้อมูลทั่วไปในสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยทางด้านอายุ ปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา และปัจจัยทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยตัวสุดท้ายเป็นปัจจัยทางด้านอาชีพและด้านยานพาหนะ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทสรุป

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-24 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากที่สุด จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง ทั้ง 4 ด้าน พบว่าความพึงพอใจของการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านยานพาหนะ รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านคุณภาพการให้บริการ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรัง พบว่า อายุ และยานพาหนะในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครตรังแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

ฐานุตรา จันทรเกตุ (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของ บริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี*. วันที่สืบค้น 25 ตุลาคม 2561. เข้าถึงจาก: http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/779/Binder1.pdf

สิทธา คำประสิทธิ์ (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์. วันที่สืบค้น 7 พฤศจิกายน 2561. เข้าถึงได้จาก : http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/

สิริวงษ์ เอียสกุล (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย - ลาว จังหวัดหนองคาย. วันที่สืบค้น 3 พฤศจิกายน 2561. เข้าถึงได้จาก: www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail.php?ArticleID=153541

สุรัชนี ตันเวทยานนท์ และ กุลเชษฐ์ มงคล (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น1:กรณีศึกษา บริษัท ราชบุรีกลุ่ม 76 จำกัด. วันที่สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2561. เข้าถึงได้จาก : https://mba.kku.ac.th/journal/allimages/pdf/

หนึ่งฤทัย คมกฤส (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วันที่สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2561. เข้าถึงได้จาก:http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1604/1/neungrutai_komg.pdf?

อลิสา วิภาสธวัช (2558). การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของรถตู้โดยสาร. วันที่สืบค้น 30 ตุลาคม 2561. เข้าถึงได้จาก:http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56920289.pdf

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
Factors affecting in job performance of personnel at Damrongdhama center of Krabi

นุรฮายาตี มะดิเยาะ[1] วิสุทธิณี ธานีรัตน์[2]
Nurhayatee Madiyoh[1] Wisuttinee Taneerat[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ 2) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประกอบด้วยการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) ในลักษณะของการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และวิธีการสังเกตร่วมด้วย สำหรับกลุ่มตัวอย่างเจาะจงศึกษาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่จำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

ผลการศึกษา พบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่มากที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถที่ต้องมีความรอบรู้ในทุกด้าน โดยเฉพาะในข้อกฎหมาย รองลงมา คือ บุคลากรต้องเป็นบุคคลที่มีจิตสาธารณะ มีจิตใจบริการ และปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด คือ แบบของการบริหาร เนื่องจากแบบการบริหารขึ้นอยู่กับผู้บริหารในจังหวัดนั้น ๆ 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ พบว่า ด้านคุณภาพของงานสำคัญมากที่สุด เนื่องจาก การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ต้องได้รับการแก้ไขปัญหาและได้รับความพึงพอใจที่สุด และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีน้อยมาก เนื่องจากได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลาง ซึ่งมีการจัดสรรอย่างเหมาะสม 3. แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ พบว่า ควรมีการจัดอบรมผู้ปฏิบัติงานได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการรับมือกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละกรณี และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรให้เกิดการปฏิบัติเป็นที่แน่ชัด เพื่อสร้างความรวดเร็วแก่บุคลากร สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น เพื่อสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ควรมีกฎหมายหรือพระราชบัญญัติรองรับในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ และควรมีการเพิ่มสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษให้แก่บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ปัจจัย, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

---

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Bachelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The objective of this study were 1) to study the factors affecting in job performance of personnel at Damrongdhama center of Krabi 2) to study the job performance of personnel and 3) to study the guidelines to improve the job performance of personnel. This study was qualitative research. The researcher used documentary research, structured interview, in-depth interview and observation from purposive sampling who were the key informant total 8 persons including administrator, civil servants and the officer at Damrongdhama center of Krabi.

The results found that 1) the most important factor in job performance of personnel was knowledge and ability to work especially law and follow by service mind. Moreover, the least factor was type of administration. 2) The performance of personnel at Damrongdhama center of Krabi found that the quality of the work was the most important because the problems for the people in various issues must be addressed and get the most satisfaction. About the operating cost was very small due to being allocated from the central budget 3) Guidelines for improving performance of personnel at Damrongdhama center of Krabi was training. It should be provided for practitioners to receive training in dealing with complaints / grievances in each case. Applying technology to work. For the recommendation, there should be a law or act to support the work of personnel and propose the additional benefits/ special remuneration for improve morale.

Keywords : Factors, Job performance, Damrongdhama center of Krabi

บทนำ

ระบบราชการมีขอบเขตภารกิจกว้างขวางและผูกพันกับชีวิตของประชาชนในทุกสาขาอาชีพ การบริการสาธารณะส่วนใหญ่เป็นของหน่วยงานภาครัฐที่การดำเนินงานมีผลกระทบต่อชีวิตของประชาชนทุกระดับ แต่ปัญหาสำคัญของระบบราชการ คือ ความล้มเหลวในการให้บริการ ได้แก่ การมีระบบราชการที่ไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิผล ขาดความยืดหยุ่น ทำงานล่าช้า ไม่ทันกาล เป็นระบบและวิธีการทำงานที่ไม่เหมาะสมกับยุคสมัย ดังนั้น รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะปฏิรูประบบราชการ โดยมุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (นภาพร ผิวอ่อน, 2550, น.11)

โดยศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานในระบบราชการ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน ตลอดจนทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิด

ประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน(ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, 2559, น.1-2) ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมีการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงมีการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ ซึ่งมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดวางโครงการศูนย์ดำรงธรรมรวม 2 ระดับ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง และศูนย์ดำรงธรรมส่วนภูมิภาค ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แบ่งงานออกเป็น 5 ส่วน คือ 1. ส่วนรับเรื่อง 2. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน 3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี 4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว และ 5. ส่วนประชาสัมพันธ์

สำหรับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ก็เป็นศูนย์หนึ่งที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในระดับของจังหวัด ซึ่งมีอำนาจหน้าที่และภารกิจงานที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล รวมทั้งตามขอบเขตความรับผิดชอบแต่ละอำเภอในจังหวัดกระบี่ บุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนภารกิจเหล่านี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่จะต้องมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี (ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, 2559, น.3) ซึ่งการที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและความเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคลากรในองค์กร ความร่วมมือดังกล่าว อาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นด้วยความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, น.11-12)

อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ หากบุคลากรขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือมีความไม่พอใจในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจแสดงออกถึงพฤติกรรมการกระทำที่ส่งผลต่อการทำงาน เช่น ความล่าช้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่คืบหน้าให้แล้วเสร็จเพื่อยุติเรื่อง หรือมีผลงานในขอบเขตความรับผิดชอบเป็นที่พึงพอใจลดน้อยลง สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ (สายใหม จิตมัง, 2560, น.12)

ดังนั้น แน่นอนว่าบุคลากรมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในการดำเนินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนให้สำเร็จลุล่วงได้ โดยทำหน้าที่เป็นแกนกลางสำคัญในการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างไรก็ตาม การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ซึ่งความร่วมมือและเสียสละอย่างจริงจังเต็มกำลังของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ย่อมมาจากหลาย ๆ ปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นในด้านของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความผูกพันกับหน่วยงานและอื่น ๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยในด้านต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก จะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วย

ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความสมัครใจ ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ได้ตระหนักถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
2. ทำให้ได้มองเห็นถึงภาพรวมของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
3. สามารถนำเอาข้อปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
4. สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1. **แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**

Abraham Zaleanick (1958 อ้างถึงใน เมธี ไพรชิต, 2556, น.35) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and Internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมากการปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่ 1) รายได้หรือค่าตอบแทน 2) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ 4) ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่ 1) ความต้องการเข้าหมู่คณะ และ 2) ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร 7 ประการ ดังนี้1) กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดเป็นภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอกองค์กร 2) โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน 3) ระบบ (System) ระบบขององค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมาย 4) แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 5) บุคลากร (Staff) 6) ความสามารถ (Skill) และ 7) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

(Shared value) (สมยศ นาวีการ, 2549 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, น.23-25)

2. **ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)**

Herzberg (1979 อ้างถึงใน ดาริน ปฏิเมธีภรณ์, 2556, น.27-29) ได้กล่าวว่า เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Herzberg สาเหตุที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย เพราะ ในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้น จึงเรียกว่าเป็นสิ่งค้ำจุน ทฤษฎีจูงใจและค้ำจุน สร้างขึ้นจากผลการวิจัยในปี ค.ศ.1959 ที่เมือง Pittsburgh ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการหนึ่ง คือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ 5) ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งมีอยู่ 8 ปัจจัย ได้แก่ 1) เงินเดือน (Salary) 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(Interpersonal Relation Superior,Subordinate, Peers) 4) สถานะทางอาชีพ (Status) 5) นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) 6) สภาพการทำงาน (Working conditions) 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) และ 8) ความมั่นคงในงาน (Security)

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของ Herzberg กับความพึงพอใจในงานจะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับมีความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจ ผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความพึงพอใจ ซึ่งความหมายว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**

Herbert A. Simon (1960, น.180-181 อ้างถึงใน เอกราช ปลอดโปร่ง, 2557, น.24-25) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนและเป็นการวัดผล

การทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลตอบรับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย ยังรวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้นๆ ผลของการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งผลของการปฏิบัติดี คือ ประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ และงานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่กำหนดไว้ คือ ผู้ศึกษาดำเนินการค้นคว้าและศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ อีกด้วย

2. การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการสัมภาษณ์ คือ การเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นรายบุคคล จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำนวน 8 ราย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง เป็นข้อมูลเชิงปฐมภูมิที่ต้องนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการสังเกต คือ เป็นวิธีที่ได้รับรู้และสัมผัสถึงสภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เป็นข้อมูลเชิงกายภาพเพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานและสภาพแวดล้อมทั่วไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 8 ราย ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ข้าราชการในตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ข้าราชการในตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดกระบี่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ และสร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบคำถามในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ลักษณะของแบบสัมภาษณ์ในการวิจัยประกอบด้วย 3 ตอนและระหว่างการสัมภาษณ์ได้ใช้การบันทึกเสียงประกอบขณะทำการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์อย่าง

ครบถ้วน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ โดยทำการนัดวัน เวลา ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาที่ได้นัดไว้จนครบประเด็นคำถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ จึงวิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์ของแต่ละบุคคลตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน แสดงความสำคัญของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ประมวลและสรุปผลสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริงทั้งในเชิงเหตุและผล เป็นลักษณะของการพรรณนานำไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปตามหลักว่าสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือไม่

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่” สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

จากการสัมภาษณ์บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำนวน 8 ราย ตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานส่งผลเป็นอันดับหนึ่งเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ดี บุคลากรต้องมีความสามารถที่รอบด้าน มีความรู้ในด้านข้อกฎหมายที่ชัดเจน ความเข้าใจในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และความเข้าใจในการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา อันดับสอง คือ บุคลากร จำเป็นจะต้องเป็นบุคคลที่มีจิตสาธารณะ เอาใจใส่ประชาชนที่เข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอคำปรึกษา พร้อมให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ ช่วยเหลืออย่างทันท่วงที แสดงให้เห็นถึงความเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานลำดับสุดท้าย คือ แบบของการบริหาร เนื่องจากแบบการบริหารขึ้นอยู่กับผู้บริหารจังหวัดนั้น ๆ ในการกำหนดวิสัยทัศน์ หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มีความชัดเจน ครอบคลุม จะต้องขึ้นอยู่กับสำนักงานจังหวัด ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานจังหวัด ทำให้การจัดการตนเองในองค์กรยังไม่สามารถกระทำได้อย่างอิสระ อำนาจหน้าที่ยังไม่มีอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับแบบการบริหารในการควบคุมเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ William R., Van Dersal (1968, อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554, น.39) ได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจมากหรือน้อย ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ องค์ประกอบที่มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. การปกครองบังคับบัญชา 2. เงินเดือน 3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา 4. ความสำเร็จในการทำงาน 5. การยอมรับทางสังคม 6. ลักษณะงาน 7. ความรับผิดชอบ 8. โอกาสก้าวหน้า สอดคล้องกับการศึกษาของปราณี ประวิชพราหมณ์และคณะ (2551)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

จากการสัมภาษณ์บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำนวน 8 ราย ตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ด้านคุณภาพของงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของการปฏิบัติงาน คือ การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนในประเด็นต่าง ๆ การให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอคำปรึกษาต้องได้รับการแก้ไขปัญหาและได้รับความพึงพอใจที่สุด เมื่อคุณภาพของงานออกมาในทิศทางที่ดี ย่อมแสดงว่าองค์กรประสบความสำเร็จ และบุคลากรมีศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556, น.32) กล่าวว่า คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของสมยศ แย้มเผื่อน (2551) และปวีณรัตน์ สิงหภิวัฒน์ (2557)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

จากการสัมภาษณ์บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำนวน 8 ราย ตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ควรมีการจัดอบรมให้ทางเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการรับมือกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละกรณี และการไกล่เกลี่ยกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมไปถึงมีการปรึกษางานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ซึ่งกันและกันในองค์กร และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรให้เกิดการปฏิบัติเป็นที่แน่ชัด เพื่อสร้างความรวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและบุคลากรในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรพิศุทธิ์ อัฒจักร (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยในแนวทาง การแก้ไขปัญหาและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ควรมีสวัสดิการที่ดี มีรางวัล มีการชมเชย จัดระบบการทำงานให้เป็นระเบียบและสะดวกรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน จัดอบรมพนักงานให้เข้าใจระบบการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน และควรจัดสรรเวลาการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน

บทสรุป

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ ความสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่มากที่สุด มีความรู้ในด้านข้อกฎหมายที่ชัดเจน ความเข้าใจในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และความเข้าใจในการประสานงาน ซึ่งความรู้ ความสามารถจะต้องอาศัยทักษะความชำนาญและไหวพริบ ปฏิภาณ อีกทั้งตัวบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำเป็นจะต้องเป็นบุคคลที่มีจิตสาธารณะ เอาใจใส่ประชาชนที่เข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอคำปรึกษา พร้อมให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ ช่วยเหลืออย่างท่วงที แสดงให้เห็นถึงความเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับใช้ประชาชนในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ควรมีการจัดอบรม ให้ทางเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการรับมือกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละกรณี และการไกล่เกลี่ยกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

ทุกคน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความชำนาญ ความรอบรู้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ในทุกกรณี และสามารถรับมือกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี). สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th

นภาพร ผิวอ่อน. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกระทรวงวัฒนธรรม* (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก http://digi.library.tu.ac.th

ปราณี ประวิชพราหมณ์, เกษสุนีย์ บำรุงจิตต์, จิรภัทร ตันติทวีกุล และผ่องพรรณ จันทร์กระจ่าง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร).

ปวีณรัตน์ สิงหภิวัฒน์. (2557). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง* (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก http://it.nation.ac.th

“พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.” *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก, 9 ตุลาคม 2546.

เพชรพิศุทธิ์ อัฒจักร. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ) สืบค้นจาก http://www3.ru.ac.th

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา). สืบค้นจาก http://www.mcu.ac.th

เมธี ไพรชิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก http://bkkthon.ac.th

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. (2559). *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ ร้องเรียน*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์ จำกัด.

สมยศ แย้มเผื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทเอเชีย*

น มารีน เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th

สายใหม จิตมัง. (2560). *แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่*. (รายงานการศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช).

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด* (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี). สืบค้นจาก http://www.repository.rmutt.ac.th

เอกราช ปลอดโปร่ง. (2557). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของพนักงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา). สืบค้นจาก http://www.mcu.ac.th

ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
Knowledge and understanding of the people about Damrongdhama Center of Krabi

สุวพัชร ภักดีย่อง[1] วิสุทธิณี ธานีรัตน์[2]
Suwapat Pakdeeyong[1] Wisuttinee Taneerat[2]

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำนวน 200 คน ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 0.67, S.D. = 0.24) 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และช่องทางการติดตามข่าวสาร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ช่องทางการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ รวมทั้งประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความรู้ความเข้าใจ, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Bachelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The purpose of this study were 1) to study knowledge and understanding of the people about Damrongdhama Center of Krabi 2) to study the differences in knowledge and understanding of the people when classified by personal information. The sample group consisted of 200 respondents who contacted with Damrongdhama Center of Krabi. The data was collected by using questionnaires. The statistical analysis used in this study are frequency, percentage, mean, standard deviation t-test and One-way ANOVA.

The result found that 1) Knowledge and understanding of the people about at Damrongdhama Center of Krabi was high level in overall. ($\bar{x}$ 0.67, S.D. 0.24). and 2) The sex factor, age factor, occupation factor, and channel to contact information factor affecting knowledge and understanding of the people about at Damrongdhama Center of Krabi not different. Moreover, education factor, channel to know Damrongdhama Center and experience in contacting Damrongdhama Center played an important role in knowledge and understanding of the people about roles and duties at Damrongdhama Center of Krabi with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords : Knowledge and understanding, Damrongdhama Center of Krabi

บทนำ

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นปัญหาที่หลากหลายและสั่งสมเป็นเวลานาน สาเหตุของปัญหาเกิดจากโครงสร้างของสังคมมีความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกัน ความแตกแยกทาง ด้านความคิดที่ไม่ตรงกัน จึงนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม การเข้าถึงแหล่งเงินทุน เป็นต้น ทำให้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าว จะต้องมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเร่งด่วน ไม่ให้ทวีความรุนแรงไปกว่าเดิม โดยมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม (บวรศักดิ์ วานิช, 2559, น.1)

ดังนั้น กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน จึงได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2536 โดยมีเป้าหมายเพื่อรับความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งในเวลาต่อมาเมื่อมีภารกิจเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดเอกภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จึงได้มีการปรับปรุงโดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” หลังจากนั้น จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในทุกจังหวัด (เดชภพ เพียรเกาะและคณะ, 2559, น. 1) โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา แจ้งเบาะแส ประสานเร่งติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ประมวลแยกแยะ

เรื่องร้องทุกข์จากช่องทาง/หน่วยงาน ประสานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/แก้ไขปัญหาของประชาชน ประสานการจัดชุดปฏิบัติเคลื่อนที่เร็ว ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี งานติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม งานนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในเรื่องของความเดือดร้อนต่าง ๆ ในทุกเรื่อง และการคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม (สายใหม จิตมัง, 2561, น.1)

อย่างไรก็ตาม ในสภาวการณ์ปัจจุบันประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวัตถุ แต่เกิดความเหลื่อมล้ำทางด้านจิตใจ ค่านิยมและสังคม ทำให้คนในสังคมมีความเห็นแก่ตัว เอารัดเอาเปรียบกันมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพและการดำรงชีพของประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและประสบปัญหาความไม่เป็นธรรม จึงเป็นเหตุให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนโดยตรง มีความห่วงใยเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากสถานการณ์และภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมมากสักเพียงใด เนื่องจากได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมาไม่นานนัก เพื่อเป็นการอำนวยการและประสานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน ต้องทำให้ประชาชนรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์แจ้งความช่วยเหลือเมื่อประสบความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา ดังนั้น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ประชาชนควรรับรู้และทำความเข้าใจเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและคนรอบข้าง เมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ และผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับประชาชนในประเด็นดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทำให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
2. สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ได้มากยิ่งขึ้น เพื่อประชาชนสามารถมีความรู้มาใช้ในการติดต่อประสานงานเมื่อประสบกับปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็ว
3. ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้ในลำดับต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ คือ พฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยการฝึกหรือโดยการมองเห็น ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ทฤษฎี ข้อเท็จจริง กฎโครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหา (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520, น. 10) และความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจ ไปดัดแปลงปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราวความคิดเห็นข้อเท็จจริงต่างๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะ และสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปล ความหมาย ตีความหรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้ (ไพศาล หวังพานิช, 2526, น. 105)

2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

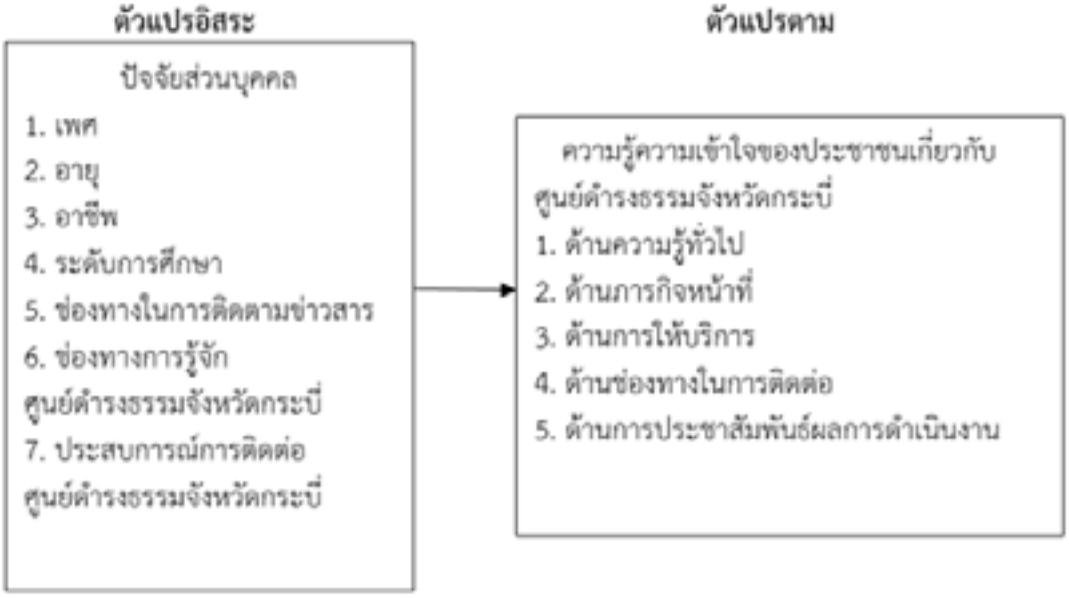
สำหรับแนวคิดในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จะเน้นการสื่อสารและเน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนา เอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร และองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร โดยในส่วนภูมิภาค จะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ทั้งนี้ มีการจัดโครงสร้างในการแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย 1. ส่วนวิเคราะห์รับเรื่อง 2. ส่วนเร่งรัดติดตามและประสานงาน 3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี 4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (โชคสุข กรกิตติชัย, 2560, น.2-6)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ในปี 2560 จำนวน 1,215 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2560) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่คำนวณออกมาได้ จำนวน 300.928 แต่ผู้วิจัยขอเก็บแบบสอบถามเพียง 200 ตัวอย่าง เนื่องจากระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยค่อนข้างจำกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย**สมมติฐานการวิจัย**

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่อยู่ในระดับน้อย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีช่องทางในการติดตามข่าวสารต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีช่องทางการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ประชาชนที่มีประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวมรวมข้อมูล ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ช่องทางในการติดตามข่าว ช่องทางการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ประสบการณ์การติดต่อ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำนวน 5 ด้าน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close – ended Questionnaires) ลักษณะ

ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ โดยตอบว่าทราบ เมื่อมีความรู้ความเข้าใจตรงกับข้อความที่ถาม และตอบไม่ทราบเมื่อไม่มีความรู้ความเข้าใจตรงกับข้อความที่ถาม คะแนนความรู้ความเข้าใจนำมาแบ่งเป็นระดับการรับรู้ 2 ระดับ โดยใช้คะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ระดับความรู้ความเข้าใจ คือ มากและน้อย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และทำการบันทึกข้อมูล จึงนำคะแนนที่ได้ไปคำนวณ เพื่อวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. **การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)**

1.1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาขอรับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. **การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)**

โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA สำหรับหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64.5 ส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วง 20-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.5 ซึ่งประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.5 ช่องทางในการติดตามข่าวสารส่วนใหญ่ผ่านทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 42.0 ส่วนใหญ่มีช่องทางในการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ผ่านทางญาติ/คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 34.0 และประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 66.0 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ช่องทางการติดตามข่าวสาร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่ไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษา ช่องทางการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่” สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ในภาพรวมของทั้ง 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ กอบการดี (2557) ทั้งนี้ เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่หลักเป็นศูนย์กลางในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุก ๆ เรื่อง จึงได้มีการพัฒนาในเรื่องการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลาย หลากหลายช่องทาง ทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมเกิดความรู้สึกอยากที่จะเรียนรู้ เพื่อที่จะศึกษาเป็นประโยชน์แก่ตัวเองและคนรอบข้าง เมื่อประสบกับปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญและตระหนักเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชน โดยสรุปแล้ว ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่อยู่บ้างแล้ว ทำให้ประชาชนมีระดับความรู้ความเข้าใจในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาความแตกต่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. **จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามเพศ** ผลจากการวิเคราะห์พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิวา จินดาศร และลินจง โพชารี (2559) สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง มีระดับความรู้ความเข้าใจที่เหมือนกัน อาจเนื่องมาจากบุคคลเหล่านี้อาศัยอยู่ในพื้นที่หรือมีสภาพแวดล้อมทางสังคมเดียวกันทำให้เกิดการรับรู้ในเรื่องเหล่านี้เหมือนกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

2. **จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามอายุ** ผลจากการวิเคราะห์พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของประสงค์ เอี๊ยวเจริญ (2552) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใด มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นประโยชน์เมื่อประสบกับปัญหาต่าง ๆ xหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจที่เหมือนกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

3. **จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามอาชีพ** ผลจากการวิเคราะห์พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกขวัญ สังข์เพ็ง และณัฐวีณ์ บุนนาค (2552) โดยเนื่องจากระดับความรู้ความเข้าใจของแต่ละบุคคลอาจจะไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพที่ปฏิบัติ เป็นไปได้ว่าประชาชนในทุกอาชีพ อาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมอยู่บ้างแล้ว จึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมี

ความรู้ความเข้าใจที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

4. จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมมีค่า sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร สังข์เมฆ (2553) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเป็นเพราะบุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันก็จะมีความรู้ที่แตกต่างกันออกไป ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาจเป็นเพราะบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในช่วงระดับมัธยมศึกษา จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมมากกว่าระดับประถมศึกษา ปวส. ปวช. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

5. จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามช่องทางในการติดตามข่าวสาร ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ช่องทางในการติดตามข่าวสารที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับพรรณวดี ขำจริง และเยาวภา ประคองศิลป์ (2553) สาเหตุสำคัญอาจเป็นเพราะเทคโนโลยีทำให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนในโลกเปลี่ยนไป ทำให้เทคโนโลยีกลายเป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยมีช่องทางการติดตามข่าวสารหลากหลายช่องทาง ประชากรเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ง่าย เพราะประชาชนมีบทบาทในการค้นหาและรับข้อมูลมาใช้ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ประชาชนจึงมีการรับรู้ข่าวสารเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่แตกต่าง ดังนั้น จึงอาจได้กล่าวได้ว่า ช่องทางในการติดตามข่าวสารไม่ใช่อุปสรรคต่อการรับรู้ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

6. จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามช่องทางการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ช่องทางการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05โดยรวมมีค่า sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพล เจียมวิจิตร (2559) ทั้งนี้ เนื่องจากช่องทางการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมมีหลากหลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และญาติ/คนรู้จัก เป็นต้น ทำให้ข้อมูลข่าวสารมีการเผยแพร่ไปอย่างทั่วถึง และการที่ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

7. จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมมีค่า sig. เท่ากับ 0.000ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สอดคล้องกับ วรรณิสา คงกะทรัพย์ (2555) อย่างไรก็ตาม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่มีความรู้ความเข้าใจเป็นส่วนใหญ่ เป็นเพราะประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่บ้างแล้ว แต่ไม่เคยมีปัญหาความเดือดร้อน

ใด ๆ จึงไม่มีประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการ แต่อาจมีความรู้ความเข้าใจน้อยว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในการมาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทำให้การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกัน ประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมก็แตกต่างกันไปด้วย ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

บทสรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64.5 มีอายุในช่วง 20-60ปี คิดเป็นร้อยละ 63.5 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีช่องทางการติดตามข่าวสารผ่านทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีช่องทางในการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ผ่านทางญาติ/คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 34.0 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ คิดเป็นร้อยละ 66.0 ซึ่งมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 0.67, S.D = 0.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 0.78, S.D = 0.28) รองลงมาคือ ด้านภารกิจหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 0.75, S.D = 0.27) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางในการติดต่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 0.51, S.D = 0.31) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ช่องทางการติดตามข่าวสารต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีระดับการศึกษา ช่องทางการรู้จักศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ประสบการณ์การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กนกขวัญ สังข์เพ็ง และณัฐวีณ์ บุนนาค. (2552). *ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดลพบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก http://mapol.soc.ku.ac.th

โชคสุข กรกิตติชัย. (2560) *ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย.* สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2561. จาก http://library2.parliament.go.th

เดชภพ เพียรเกาะ, นิคม ชูทองคำ, บุศรินทร์ ณ นคร, จารุวรรณ วรุณันต์, ณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา, ชาญชัย วีระชิงชัย, วิระศา วงศ์ประพันธ์, และนภดล ศรีแสงจันทร์ (2559). *คู่มือการดำเนิน การแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ 2559* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

บวรศักดิ์ วานิช (2559). 1567 ศูนย์ดำรงธรรม คลายทุกข์อย่างมืออาชีพ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพาณิชย์.

ประสงค์ เอี๊ยวเจริญ และคณะ. (2552). *ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของนักศึกษาและบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร* (รายงาน

วิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

พรรณวดี ขำจริง และเยาวภา ประคองศิลป์. (2553). *การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเมืองของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.* วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจาก https://www.tci-thaijo.org

รุ่งทิวา จินดาศร และลินจง โพชารี. (2559). *การรับรู้องค์ประกอบด้านจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ ภาพลักษณ์.* วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

วรรณิสา คงกะทรัพย์. (2555). *การรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.* (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธนบุรี, ปทุมธานี) สืบค้นจาก http://www.repository.rmutt.ac.th _

ศิริพล เจียมวิจิตร. (2559). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าของผู้บริโภค กรณีศึกษา ศูนย์การค้าส่ง เดอะฮับ รังสิต จังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี) สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. (2554). *คู่มือการดำเนินแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน.* สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย.

สันติ กอบการดี. (2557). *การรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ* (รายงานวิจัย). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สืบค้นจาก http://sutir.sut.ac.th

สายสมร สังข์เมฆ. (2553). *ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ใน จังหวัดภูเก็ต (*รายงานการวิจัย). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

สายใหม จิตมัง. (2561). *แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช,นครศรีธรรมราช) สืบค้นจาก http://www.damrongdhama.moi.go.th

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัทแปลนครีเอชั่นส์ จำกัด
Factors affecting employee engagement in Plan Creations Co., Ltd.

รัชฎา พุทธทอง[1] วิสุทธิณี ธานีรัตน์[2]
Ratchada Phutthong[1] Wisuttinee Taneerat[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด อันเนื่องมาจากอัตราการลาออกของพนักงานที่มีจำนวนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรต่อไปในอนาคตได้ โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด ที่มีการสอบถามถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน และระดับงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่ครอบคลุมคำถามเกี่ยวกับ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผู้นำและการนำองค์กร วิธีการทำงานของหัวหน้างาน ลักษณะงานที่ทำและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความสามารถในการทำงานของพนักงาน คุณภาพชีวิต มาตรฐาน กฎระเบียบ ชื่อเสียงขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานไม่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันและส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านผู้นำและการนำองค์กร กับด้านวิธีการทำงานของหัวหน้างานที่พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และจากผลการศึกษาสามารถช่วยเป็นแนวทางในการหาวิธีเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานขององค์กร การกำหนดนโยบายและวิธีการให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน

คำสำคัญ : ความผูกพันของพนักงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, บริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Bachelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The objectives of this article were to describe the factors affecting employee engagement to the organization and the level of employee engagement to the organization. Plan Creation Co., Ltd. Which is due to the continuous increase of staff resignation and may affect the performance of the organization in the future. By analyzing the data from the questionnaires of the employees of Plan Creation Co., Ltd. Inquire about personal factors such as age, age, job position and job position. And motivation factors in work that covers questions about employee engagement to the organization, leadership, how the supervisor works, job characteristics and career advancement opportunities, wage and welfare, The ability of employees to work, quality of life, standards, regulations, organization foundation and working liquidity. Knowing the level of employee engagement with the organization and the factors affecting employee engagement to the organization. From the results of the study found that personal factors of employees do not affect the level of employee engagement to the organization. As for motivation factors in the workplace, most of the employees have different opinions and result in different engagement with the organization. Except for leadership, work method factors of supervisors that employees have different opinions, have different commitments to the organization. And from the results of the study, can help as a guideline for finding ways to strengthen engagement with the organization appropriately. Including to be used as a guide to improve the work of the organization Determining policies and procedures in accordance with the work of employees.

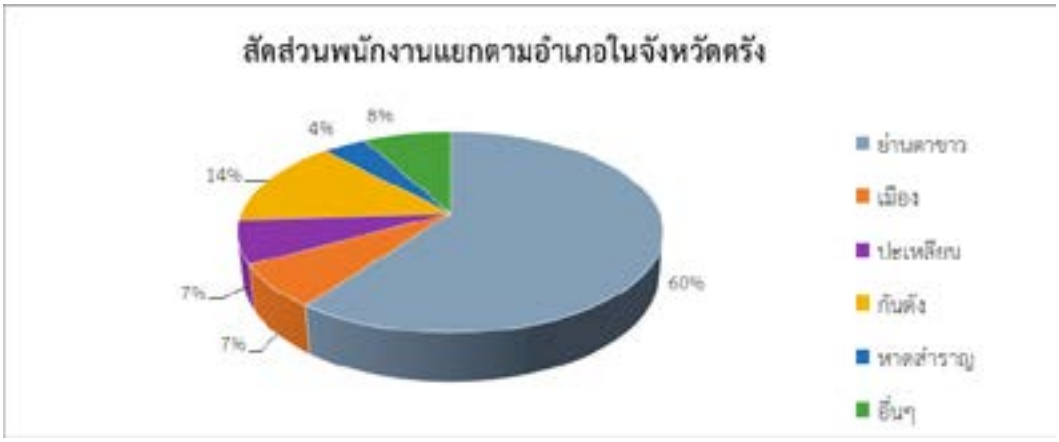
Keywords : Employee Commitment, Organizational Commitment, Plan Creation Co., Ltd.

บทนำ

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นมิได้จำกัดขอบเขตอยู่แค่การสรรหา และการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเท่านั้น แต่ยังมีสิ่งที่สำคัญที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือ การปลูกฝังหรือการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยองค์กรจะต้องใส่ใจดูแลรักษาความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียง และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและยากลำบาก แต่การที่องค์กรจะคาดหวังและมุ่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เป็นแรงเสริม เพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2549, น. 261)

ในส่วนของบริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด เป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายของเล่นที่ทำจากไม้ยางพาราแห่งแรกของโลก ภายใต้ตราสินค้า “แปลนทอยส์” ซึ่งไม้ยางที่นำมาใช้นั้นเป็นไม้ยางที่หมดอายุการให้น้ำยางแล้ว โดยใช้กระบวนการและกรรมวิธีพิเศษในการรักษาเนื้อไม้ และไม่ใช้สารเคมี เพื่อความปลอดภัย

สำหรับเด็ก บริษัทจึงได้นำไม้ยางเหล่านี้กลับมาใช้ใหม่โดยสร้างสรรค์เป็นของเล่นไม้ที่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาการให้กับเด็กๆ ทั่วทุกภูมิภาคของโลก และบริษัทได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย จากทั้งทางประเทศแถบยุโรป สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และไทย โดยบริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2524 ถือหุ้นโดยคนไทย 100% ซึ่งเริ่มต้นจากทดลองผลิตในห้องแถวย่านลาดพร้าว ในปี พ.ศ.2527 หลังจากนั้นจึงได้ขยายโรงงานไปที่ซอยนารายณ์ และเป็นจุดเริ่มต้นในการก้าวเข้ามาสู่อุตสาหกรรมผลิตของเล่นไม้ยางพาราอย่างเต็มตัว ในปี พ.ศ.2529 ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา สินค้าของแปลนทอยส์ เริ่มเป็นที่รู้จักไปทั่วโลก จึงทำการขยายโรงงานไปยังนิคมอุตสาหกรรมเมืองใหม่บางพลี ต่อมาในปี พ.ศ.2532 ได้สร้างโรงงานที่จังหวัดตรัง โดยย้ายฐานการผลิตมายังจังหวัดตรังทั้งหมด เพราะนอกจากจะสามารถอยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบหลัก คือ ไม้ยางพาราแล้ว ยังสามารถสร้างงานให้แก่คนในท้องถิ่นได้อีกด้วย ซึ่งในปัจจุบันบริษัทฯ มีพนักงานที่เป็นคนในท้องถิ่นถึง 95% โดยเป็นพนักงานที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอย่านตาขาวซึ่งเป็นที่ตั้งของโรงงานในปัจจุบันถึงร้อยละ 60 รองลงมา คือ อำเภอกันตัง คิดเป็นร้อยละ 14 นอกจากนี้ อาศัยอยู่อำเภออื่นๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 26 ดังรูปที่ 1 ดังนั้น จึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของบริษัทฯ ในการสร้างงานให้กับคนในท้องที่ได้อย่างแท้จริง



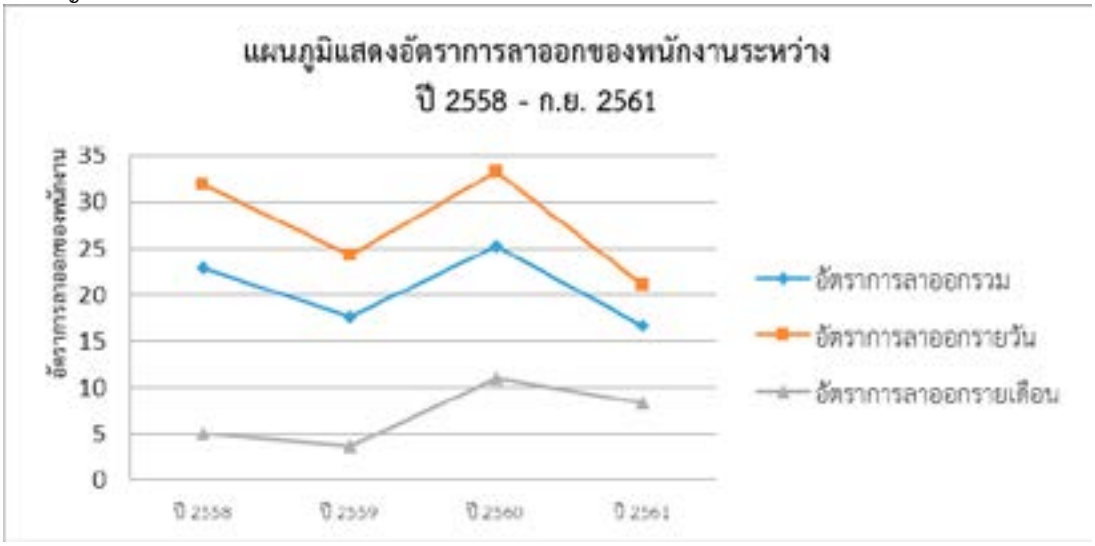
รูปที่ 1 แสดงสัดส่วนพนักงานบริษัท แปลนครีเอชั่น จำกัดแยกตามอำเภอในจังหวัดตรัง

ที่มา: คู่มือตัวอย่างความสำเร็จการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประเภทธุรกิจขนาดกลาง บริษัท แปลนครีเอชั่น จำกัด (2556)

อย่างไรก็ดี ในปี พ.ศ. 2549 บริษัทฯ ประสบปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ เนื่องจากบริษัทฯ เป็นพันธมิตรกับบริษัท Brio ซึ่งเป็นตัวแทนกระจายสินค้ารายใหญ่ในสหรัฐอเมริกา และเมื่อบริษัท Brio ประสบปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ จึงทำให้ส่งผลกระทบมาถึงบริษัทฯ ด้วย ทำให้บริษัทฯ ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะการณ์ขณะนั้น โดยการปรับลดยอดกำลังการผลิตลงร้อยละ 20 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังต้องปรับลดการทำงานล่วงเวลาของพนักงานลงจากเดิมทำงาน 6 วัน/สัปดาห์ เหลือแค่ 5 วัน/สัปดาห์ ซึ่งในขณะนั้นมีพนักงานทั้งหมด 1,600 คน ดังนั้น เมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบโดยตรงต่อคำสั่งซื้อ และการวางแผนการผลิตของบริษัทฯ ยังส่งผลรวมไปถึงอัตราการลาออกของพนักงานด้วย

จากข้อมูลสถิติอัตราการลาออกของพนักงานระหว่างปี พ.ศ.2558 - พ.ศ.2561 พบว่า สถิติการลาออกของพนักงานในช่วงปี พ.ศ.2558 จนถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2561 มีอัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังรูปที่ 2 ซึ่งจากการลาออกของพนักงานส่งผลกระทบถึงความต่อเนื่องของงาน

เพราะเมื่อมีพนักงานลาออก บริษัทฯ จำเป็นจะต้องสรรหาพนักงานใหม่มาทดแทนพนักงานที่ลาออกไป โดยในระหว่างการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ ทำให้งานในส่วนของพนักงานที่ลาออกไปนั้นขาดความต่อเนื่องหรือมีผลต่อเป้าหมายการผลิตที่บริษัทตั้งไว้ ตลอดจนเกิดค่าใช้จ่ายที่บริษัทฯ ต้องประสบกรณีมีคนออกจากงาน คือ ค่าเอกสาร ค่าฝึกอบรมพนักงานใหม่ ค่าสูญเสีย เนื่องจากพนักงานใหม่ขาดความชำนาญ



รูปที่ 2 แสดงอัตราการลาออกของพนักงานบริษัท แปลนครีเอชั่น จำกัด ระหว่างปี 2558 – ก.ย. 2561

ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด (2561)

ดังนั้น ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาต่างๆ ภายในองค์กร ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด โดยการศึกษาในครั้งนี้จะเน้นที่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร เพื่อจะได้หาวิธีเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เหมาะสม และเพื่อรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงของบริษัทไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อหาวิธีเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การได้อย่างเหมาะสม
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานขององค์กร การกำหนดนโยบายและวิธีการให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์การ คือความผูกพันทางทัศนคติ หรือการที่คนๆ หนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องในองค์การใดๆ ความผูกพันต่อองค์การมีความหมายที่กว้างกว่าความพอใจในงาน เพราะจะเกี่ยวข้องกับองค์การทั้งหมดมิใช่เพียงแค่ตัวบุคคล และความผูกพันต่อองค์การจะมีความมั่นคงมากกว่าความพอใจในงาน เพราะว่าสิ่งที่เกิดขึ้นวันต่อวันนั้นจะไม่ทำให้ความผูกพันลดลงไป (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2538, น. 17) นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกองค์การ เข้ากับเป้าหมายขององค์การทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ และช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนนั่นเอง (Bruce Buchanan, 1974 อ้างถึงใน ณรงค์ ตันวิพัฒน์, 2544, น. 12)

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Mayer (1990 อ้างถึงใน ฐิติมา หลักทอง, 2557, น. 13-14) ได้อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงานความสำคัญของงานและทักษะในการทำงานที่หลากหลาย การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารปฏิกิริยาของผู้บังคับบัญชาที่แสดงต่อพนักงาน

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก และการรับรู้โดยการเปรียบเทียบงานของตนกับงานอื่น ๆ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารและสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสวงหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอน และต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็เกิดตามมาไม่มีวันสิ้นสุด เพื่อให้ตนเองสมปรารถนาตามที่ตนต้องการ นั่นคือ ความต้องการทางด้านสรีระ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านความรัก ความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่าและเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น จึงเป็นหลักการพื้นฐานในการปฏิบัติของมนุษย์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558, น. 4)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด จำนวน 646 คน มีทั้งหมด 6 ฝ่าย สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1. ฝ่ายบุคคลและธุรการ 10 คน 2. ฝ่ายบัญชีและการเงิน 2 คน 3. ฝ่ายสนับสนุนการผลิต 26 คน 4. ฝ่ายปฏิบัติการส่วนวิศวกรรม 14 คน 5. ฝ่ายปฏิบัติการส่วนผลิต 196 คน และ 6. ฝ่ายแพทย์และพยาบาล 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ โดยสอบถาม อายุ อายุงาน และระดับงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ครอบคลุมคำถามเกี่ยวกับ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผู้นำและการนำองค์กร วิธีการทำงานของหัวหน้างาน ลักษณะงานที่ทำและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความสามารถในการทำงานของพนักงาน คุณภาพชีวิต มาตรฐาน กฎระเบียบ ชื่อเสียงขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด จำนวน 47 ข้อ

และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์กรในสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขให้องค์กรเป็นสถานที่ที่น่าทำงานยิ่งขึ้น และ/หรือ สิ่งที่ทำได้ดีและควรเก็บรักษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และรอรับแบบสอบถามที่เสร็จเรียบร้อยแล้วกลับคืนด้วยตนเอง เมื่อแจกแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ นับจำนวนและทำการจัดเก็บเพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบการลงรหัส

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยรวบรวมและประเมินผล เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) และใช้เครื่องมือทางสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งในการแปลผลความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นไปตามแนวคิด Likert Rating Scales ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 5.50 - 6.00	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับ	ค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับ	ค่อนข้างน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับ	น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท แปลนครีเอชั่น จำกัด ” สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 27-38 ปี จะมีจำนวนมากที่สุดคือ 114 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ กลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 39-53 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 18-26 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และพนักงานที่มีอายุ 54 ปีขึ้นไป 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 5-9 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 10-20 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และต่ำสุดคือ กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายวัน/พนักงานรายเดือน (D,M1) จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่/วิศวกร/ช่างเทคนิค จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ส่วนหัวหน้าแผนก/หัวหน้างาน มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 นอกจากนี้ ยังพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ในการศึกษาในส่วนของอายุ อายุงาน และระดับงาน ทุกปัจจัยพนักงานที่มีความคิดเห็นต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานการวิจัยของศิริพร กิจพ่อค้า (2540, น. 55-58)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าโดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งปัจจัยด้านชื่อเสียงขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิต มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.76 4.65 และ4.57 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
1. ผู้นำและการนำองค์กร	4.28	1.004	ค่อนข้างมาก	6
2. วิธีการทำงานของหัวหน้างาน	4.35	1.133	ค่อนข้างมาก	5
3. ลักษณะงานที่ทำและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	4.24	0.958	ค่อนข้างมาก	7
4. ค่าจ้างและสวัสดิการ	4.23	1.013	ค่อนข้างมาก	8
5. ความสามารถในการทำงานของพนักงาน	4.47	0.934	ค่อนข้างมาก	4
6. คุณภาพชีวิต	4.57	0.851	มาก	3
7. มาตรฐาน/กฎระเบียบ	4.23	0.949	ค่อนข้างมาก	9
8. ชื่อเสียงขององค์กร	4.76	0.830	มาก	1
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.65	0.899	มาก	2
เฉลี่ย	**4.42**		**ค่อนข้างมาก**	

จากผลการศึกษาหากพิจารณารายข้อในปัจจัยทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านชื่อเสียงขององค์กร พนักงานมีระดับความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง การที่องค์กรมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับนับถือเป็นอย่างดีในระดับประเทศ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง องค์กรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานและสถานที่ทำงาน และด้านคุณภาพชีวิต พนักงานมีระดับความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง การจัดสรรความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานได้อย่างเหมาะสม จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานว่าความภาคภูมิใจในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ องค์กรมีความใส่ใจถึงสภาพการทำงานและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน และการจัดสรรเวลาในการทำงาน วันลาหยุด รวมวันหยุดในเทศกาลสำคัญต่างๆให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับผลงานการวิจัยของวรศักดิ์ วงศ์อัครเดช (2544, น. 61-64)

สำหรับระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .951 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ความรู้สึก และบรรทัดฐานทางสังคม พบว่า ทั้ง 3 ด้าน มีระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยด้านที่มีระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมากที่สุดคือ ความผูกพันด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีค่าเฉลี่ย 4.31 และความผูกพันด้านความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.30 ดังแสดงในตารางที่ 2 โดยผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าความผูกพันของพนักงานในแต่ละด้านนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เช่น ความรู้สึกมีอิสระในการทำงาน อายุงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน และการพึ่งพาองค์กร โดยส่วนใหญ่พนักงานของบริษัทฯ มีอายุงานระหว่าง 5-9 ปี และระหว่าง 10-20 ปี ดังนั้น ความผูกพันดังกล่าวจึงมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลตามลักษณะความต้องการของมนุษย์ ซึ่งขัดแย้งกับผลงานการวิจัยของจิระพร จันทภาโส (2558, น. 58-60)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	ลำดับ
ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	4.30	1.219	ค่อนข้างมาก	3
ความผูกพันด้านความรู้สึก	4.47	1.048	ค่อนข้างมาก	1
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	4.31	1.047	ค่อนข้างมาก	2
โดยรวม	**4.36**	**.951**	**ค่อนข้างมาก**	

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด จะเห็นได้ว่าระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในด้านต่างๆ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ดังนั้นเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น และเพื่อเป็นแรงสำคัญในการผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งจากผลการศึกษายังมีปัจจัยบางประการที่ยังต้องได้รับการปรับปรุง ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับใช้กับองค์การ ดังนี้

1. **ด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ**

1.1 ในส่วนค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน ควรมีการสำรวจ จัดทำการเปรียบเทียบกับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน ต่างอุตสาหกรรม และบริษัทชั้นนำ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบฐานในการจ่ายเงินเดือนให้เข้ากับสภาวะการแข่งขัน และต้องมีการสื่อความถึงสภาการณ์ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ให้พนักงานเข้าใจ

1.2 ควรมีการปลูกฝังค่านิยมร่วมกันในเรื่องการชมเชย พนักงาน แทนค่านิยมเดิมๆ เรื่องการตำหนิ โดยหากใครทำความดีให้ชมเชย หากใครเกิดความผิดพลาดให้ร่วมกันแก้ไข แต่ไม่ตำหนิ โดยการจัดตั้งโครงการ จับถูกแทน การจับผิด

2. **ด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน** โดยบริษัทฯ ควรจัดทำหลักการประเมินผลและปรับตำแหน่งที่เท่าเทียม โปร่งใส และพนักงานสามารถตรวจสอบของตนเองได้ รวมถึงสื่อความลงไปยังพนักงานแต่ละคนให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถยอมรับในหลักเกณฑ์ได้

บทสรุป

ประเด็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญ เพราะความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ซึ่งนอกจาก ทัศนคติและความรู้สึกแล้ว ยังรวมไปถึงการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เช่น การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเท มุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ปกป้องคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินของบริษัทเสมือนเป็นของตนเอง รวมไปจนถึงการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมองค์กร ในกรณีของบริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัดก็เช่นเดียวกันได้มีการตระหนักถึงประเด็นดังกล่าว จึงได้มีการนำข้อมูลไปปรับปรุงเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จิระพร จันทภาโส. (2558). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา). สืบค้นจาก http://graduate.hu.ac.th

ฐิติมา หลักทอง. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี). สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th

ณรงค์ ตันวิพัฒน์. (2544). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีพนักงานที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสงขลา* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา).

แผนกทรัพยากรบุคคลบริษัท แปลนครีเอชั่นส์ จำกัด. (2561). *อัตราการลาออกของพนักงานบริษัท*

แปลนครีเอชั่น จำกัด. (รายงานการสรุปผลจำนวนพนักงานบริษัทแปลนครีเอชั่นส์ จำกัด).

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ*. สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2561, จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_9.html

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2538). *จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม: การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลิตภาพ*. กรุงเทพฯ: เพียรพัฒนา พริ้นติ้ง.

วรศักดิ์ วงศ์อัครเดช. (2544). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขต 22* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา).

ศิริพร กิจพ่อค้า. (2540). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน* (ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง, ตรัง).

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ. (2556). *คู่มือตัวอย่างความสำเร็จการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประเภทธุรกิจขนาดกลาง บริษัท แปลนครีเอชั่น จำกัด*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ
Quality of work life of Nayongnua Municipality

ณิชกานต์ ศรีอินทร์[1] ธมลวรรณ ฤทธิมา[1] นอร์ฮารหยั๊ะ เจ๊ะมะ[1] อริสรา อ่อนชาติ[1] ชัยยา น้อยนารถ[2]
Nitchakan Sriin[1] Tamonwan Rittima[1] Norharyah Chemak[1] Arisara Onchat[1] Chaiya Noinart[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือและ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยส่วนบุคลากรกับระดับคุณภาพในการทำงานของบุคลากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามลักษณะของผู้ใช้บริการ คือ เพศ โดยใช้สถิติที (t-test) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับเงินเดือนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคลคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ พบว่า ด้านเพศ มีผลต่อ คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน มีผลต่อ คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อ คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงาน แต่อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน มีผลต่อ คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 2 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 3 และสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 4 ซึ่งอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน และผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 1 ซึ่งเพศ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต,บุคลากร,การทำงาน,เทศบาลนาโยงเหนือ

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
Bachelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Managernent, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the quality of life of personnel in the work of the Northern Municipality and 2) to compare the level of personnel factors and the level of work quality of personnel By categorizing personal factors such as gender, age, marital status, education level, working age, salary level The tool used to collect data is a questionnaire. The size of the sample group of 44 people by Simple Random Sampling. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. Classified by characteristics of service users, ie, sex by using t-test, age, marital status, education level, working age, salary level by using one-way ANOVA analysis

The research found that The quality of life of the personnel in the work of the northern municipalities. The overall level was moderate. Personal factors include gender, age, marital status, education level, working age, salary level Comparison of the quality of life of the working people in the northern municipality showed that the quality of life of the employees was not different and the age, marital status, education level, working age, salary level, The quality of life of the workforce varies. So sex does not affect. The quality of life of personnel in work, but the age, marital status, education level, working age, salary level affect the quality of life of the workforce. Overall different At the 0.05 level of significance, The hypothesis 2 corresponds to hypothesis 3 and corresponds to hypothesis 4 Age, marital status, education, age, salary level Impact on the quality of life in different work. The results of the study did not agree with the hypothesis 1 that gender had no effect on quality of working life.

Key words : Quality ,work ,Nayongnua Municipality

บทนำ

1.1 บทนำและความเป็นมา

การบริหารองค์กรนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน หนึ่งในองคป์ระกอบสำคัญแห่งความสำเร็จนั่นคือ **“คน”** ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ดังนั้นองค์กรทุกแห่งจึงพยายามเป็นอย่างยิ่ง ในการคัดสรรบุคลากรที่มีศักยภาพและดึงศักยภาพของบุคลากรเหล่านั้นให้ออกมาอย่างเต็มประสิทธิภาพและรักษาไว้ให้นานที่สุด โดยพยายามยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้สูงขึ้น (เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง , 2553)

คุณภาพชีวิตในการทำงานตามที่ เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (ได้อ้างถึงสันติ, 2540, น.39-40) ได้กล่าวถึงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพสามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกคือสภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้คนนเรามีความสุขกับการทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการแสดงให้ เห็นถึง

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากลักษณะของงานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมี อิสระในการตัดสินใจ โอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ต้องเอื้ออำนวยต่อการทำงาน และความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานที่แต่ละหน่วยงานจัดสรรให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างกันตามนโยบายของหน่วยงานหรือ งบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน อันประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน ความสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสามัคคีกันในการทำงาน การทำงานของบุคลากรในลักษณะทีมจะทำให้งาน ประสบความสำเร็จได้ และการปกครองบังคับบัญชาเป็น ปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านทั้งด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และส่วนด้านสิทธิส่วนบุคคล (สุเนตร นามโคตศรี, 2553)

เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ มีหน้าที่ในการในการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลตำบลนาโยงเหนือ ยังขาดบุคลากรในการทำงานอยู่มาก องค์การบริหารส่วนตำบลจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น บุคลากรจะต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลนาโยงเหนือ รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขคุณภาพชีวิตการ ทำงานของบุคลากรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นที่น่าพึงพอใจให้มากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคลากรกับระดับคุณภาพในการทำงานของบุคลากร

1.3 ประโยชน์จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและระดับเงินเดือนที่อาจจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ
3. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

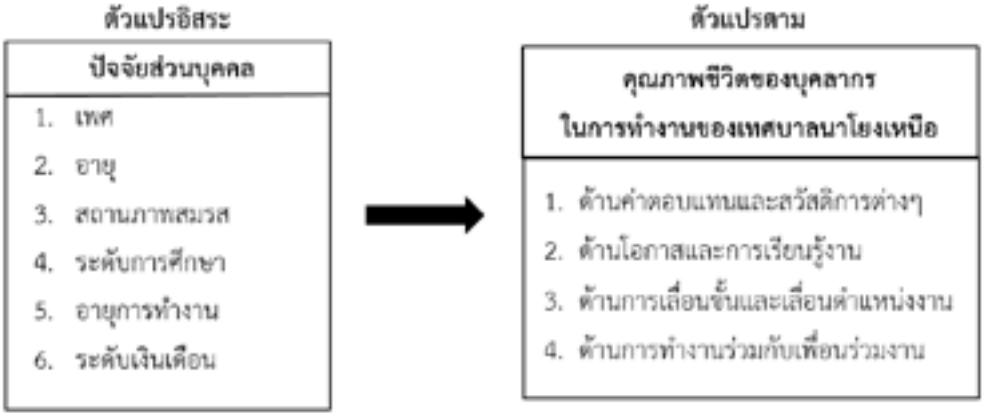
เทศบาลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent variables) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับเงินเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



1.6 สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรมีเพศที่แตกต่างกันและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. บุคลากรมีอายุต่างกันและอายุการทำงานต่างกันทำความให้มีความเห็นในเรื่องการทำงานที่ต่างกัน
3. บุคลากรมีเงินเดือนแตกต่างกันและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน
4. บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งที่แตกต่างกันและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เรื่องคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติในเทศบาลนาโยงเหนือ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยโดยวิธิการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) บุคลากรของเทศบาลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง จำนวนทั้งสิ้น 50 คน และประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก Yamane´ ซึ่งเป็นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามี ความเพียงพอจะใช้เป็นตัวแทนของประชากร Yamane´ **สูตร**

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

โดย

n = ขนาดของกลุ่ม

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 (.05)

เมื่อแทนค่าจากสูตร ได้ผลดังนี้

$$n = \frac{50}{1+50(0.05)^2}$$
$$= 44$$

ดังนั้น จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 44 คน จากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถาม เรื่องคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในองค์การ ระดับเงินเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิดหรือทฤษฎี ซึ่งลักษณะของคำถามประกอบด้วยข้อความเชิงบวกและเชิงลบ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อแปลความหมายของแบบสอบถามได้แก่โดยมีค่าระดับคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ ได้แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนนของความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ โดยใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะของผู้ใช้บริการ คือ เพศ โดยใช้สถิติที (t-test)
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะของผู้ใช้บริการ คือ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในองค์การ ระดับเงินเดือนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย () และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ตารางแสดงค่าสถิติพรรณนา (Descriptive statistic) ของทุกตัวแปร)

คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับ
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	3.28	0.69	ปานกลาง
2. ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน	3.66	0.75	มาก
3. ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน	3.36	0.85	ปานกลาง
4. ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.47	0.72	ปานกลาง
รวม	3.44	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของเทศบาลนาโยงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานเท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานเท่ากับ 0.69 ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานเท่ากับ 0.75 ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานเท่ากับ 0.85 และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานเท่ากับ0.72 ดังแสดงในตารางที่ 1

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงการเปรียบเทียบ

เพศ	n	$(\bar{x})$	S.D.	t	Sig
1. **ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ**					
ชาย	18	3.01	0.68	-2.297	0.410
หญิง	26	3.47	0.64		
2. **ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน**					
ชาย	18	3.61	0.66	- 0.405	0.807
หญิง	26	3.70	0.81		
3. **ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน**					
ชาย	18	2.97	0.72	-2.694	0.629
หญิง	26	3.63	0.71		
4. **ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน**					
ชาย	18	3.23	0.48	-1.102	0.982
หญิง	26	3.59	0.59		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05**

ตารางที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะของบุคลากร คือ เพศ

จากตารางที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ**คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ** จำแนกตามลักษณะของ**บุคลากร**ในองค์กร คือ เพศ โดยใช้สถิติที (t-test) พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมี**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** ด้านโอกาสและการเรียนรู้งา ที่ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้นเพศมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงการเปรียบเทียบ

คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	Between Groups Within Groups Total	8.055 12.617 20.672	21 23 43	0.384 0.573	0.669	0.820
2. ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน	Between Groups Within Groups Total	13.719 10.504 24.222	21 23 43	0.653 0.477	1.368	0.235
3. ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน	Between Groups Within Groups Total	10.798 20.883 31.682	21 23 43	0.514 0.949	0.542	0.917
4. ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	Between Groups Within Groups Total	10.323 12.154 22.477	21 23 43	0.492 0.552	0.890	0.604
รวม	Between Groups Within Groups Total	5.839 8.252 14.091	21 23 43	0.278 0.375	0.741	0.752

*Sig. < 0.05

ตารางที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะบุคลากร คือ อายุ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะของบุคลากร คือ อายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.3 ตารางแสดงการเปรียบเทียบ

คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	Between Groups Within Groups Total	2.873 17.799 20.672	2 41 43	1.437 0.434	3.309	0.047*
2. ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน	Between Groups Within Groups Total	3.169 21.053 24.222	2 41 43	1.585 0.513	3.086	0.056
3. ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน	Between Groups Within Groups Total	5.547 26.134 31.682	2 41 43	2.774 0.637	4.351	0.019*
4. ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	Between Groups Within Groups Total	1.671 20.806 22.477	2 41 43	0.836 0.507	1.647	0.205
รวม	Between Groups Within Groups Total	3.012 11.079 14.091	2 41 43	1.506 0.270	5.574	0.007*

*Sig. < 0.05

ตารางที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะของบุคลากร คือ ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะของบุคลากร คือ ระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของเทศบาล โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมแตกต่างกัน ระดับการศึกษามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.4 ตารางแสดงการเปรียบเทียบ

คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	Between Groups Within Groups Total	7.155 13.517 20.672	16 27 43	0.447 0.501	0.893	0.583
2. ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน	Between Groups Within Groups Total	9.787 14.435 24.222	16 27 43	0.612 0.535	1.144	0.368
3. ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน	Between Groups Within Groups Total	17.557 14.125 31.682	16 27 43	1.097 0.523	2.097	0.043*
4. ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	Between Groups Within Groups Total	6.915 15.563 22.477	16 27 43	0.432 0.576	0.750	0.723
รวม	Between Groups Within Groups Total	6.796 7.295 14.091	16 27 43	0.425 0.270	1.572	0.146

*Sig. < 0.05

ตารางที่ 2.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะบุคลากร คือ อายุการทำงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะของบุคลากร คือ อายุการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของเทศบาล โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้นอายุการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.5 ตารางแสดงการเปรียบเทียบ

คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานของเทศบาลนาโยงเหนือ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	Between Groups Within Groups Total	5.119 15.553 20.672	1 42 43	5.119 0.370	13.823	0.001*
2. ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน	Between Groups Within Groups Total	1.996 22.226 24.222	1 42 43	1.996 0.529	3.772	0.059
3. ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน	Between Groups Within Groups Total	4.788 26.894 31.682	1 42 43	4.788 0.640	7.478	0.009*
4. ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	Between Groups Within Groups Total	1.819 20.658 22.477	1 42 43	1.819 0.492	3.698	0.061
รวม	Between Groups Within Groups Total	3.251 10.840 14.091	1 42 43	3.251 0.258	12.596	0.001*

*Sig. < 0.05

ตารางที่ 2.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะบุคลากร คือ ระดับเงินเดือน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของเทศบาลนาโยงเหนือ จำแนกตามลักษณะของบุคลากร คือ ระดับเงินเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า บุคลากรที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของเทศบาล โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้นระดับเงินเดือนมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 2.5

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. **ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ**

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน อยู่ในระดับมาก ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งโดยรวมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง

2. **เปรียบเทียบระดับปัจจัยส่วนบุคลากรกับระดับคุณภาพในการทำงานของบุคลากร**

2.1 บุคลากรมรเพศที่แตกต่างกันและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เมวะเอ็นจิเนียริ่ง จำกัดในภาพรวมไม่แตกต่างกันทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีเพศชายและพนักงานที่มีเพศหญิงสามารถเข้าถึงการให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งส่งผลให้พนักงานที่มีเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท เมวะ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัดไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรมีอายุต่างกันและอายุการทำงานต่างกันทำให้มีความเห็นในเรื่องการทำงานที่ต่างกัน บุคคลที่อายุที่แตกต่างกันและตำแหน่งงานที่ต่างกันและประสบการณ์การทำงานที่มากกว่าอีกทั้งความรับผิดชอบดีกว่า ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานมีการพัฒนาต่อไป

2.3 บุคลากรมีเงินเดือนแตกต่างกันและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

2.4 บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งที่แตกต่างกันและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานองค์การโดยหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรใช้วิธีการสื่อสารในทั้งทางตรงและทางอ้อมให้บุคลากรทราบถึงการเจริญเติบโตในสายงานอาชีพ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นใจในการที่จะร่วมงานกับองค์การ ว่าจะต้องมีการเติบโตในสายงานหรือการปรับเปลี่ยนสถาณในตำแหน่งงาน

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนาโยงเหนือ

ด้านค่าตอบตอบแทนและสัวสดิการต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน อยู่ในระดับมาก ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคลากรกับระดับคุณภาพในการทำงานของบุคลากร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลนาโยงเหนือ โดยรวมมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ซึ่งด้านเพศที่แตกต่างกันและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน และด้านอายุแตกต่างกัน อายุการทำงานต่างกัน ด้านเงินเดือนแตกต่างกัน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยรวมแตกต่างกัน สรุปได้ดังนั้น เพศ ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ อายุ อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน และความก้าวหน้าในตำแหน่งมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาและระดับเงินเดือน บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของเทศบาลโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ด้านโอกาสและการเรียนรู้งาน ด้านการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงาน และด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

ปาริชาติ จันทร์ลาและเชิงชาญ จงสมช. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

รณัชฤดี ป้องกันภัย. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพ.

รุ่งวิกรัย หยอมแหยม. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เมวะ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุดารัตน์ ครุฑสึก. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพ.

สุเนตร นามโคตศรี. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). *คุณภาพชีวิติในการทำงานกับความผูกพันต่อองคก์ารของบุคลากรวทิยาลัยราชพฤกษ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี

อนันต์ แม่กอง. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช

Public opinion on temporary release using Electronic Monitoring (EM) by Nakhon Si Thammarat Provincial Court.

อาทิตติยา แสงสุริยันต์[1] และ พฤฒ ยวนแหล[2]
Atitiya Sangsuriyan and Prut Yuanlae

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม - พฤศจิกายน 2561 จากประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเฉพาะด้านการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) จำนวน 77 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ T-Test และ One-way ANOVA และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc Tests) ด้วยวิธี LSD

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) อยู่ในระดับเห็นด้วย และประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) แตกต่างกัน อย่างมีนัยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ , ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช

---

[1] นักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

[2] อาจารย์ประจำสาขาวิชาสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Abstract

Research Public opinion on temporary release using electronic devices (EM) of Nakhon Si Thammarat Provincial Court Objective 1) To study the level of public opinion on temporary release using electronic devices (EM) of Nakhon Si Thammarat Provincial Court and 2) to compare public opinion on temporary release using electronic devices (EM) of Nakhon Si Thammarat Provincial Court. Classified by personal factors such as gender age education level and occupation

This research This is a survey research. Data were collected by using questionnaires during August - November 2018 from people using the services, public services and public relations. Nakhon Si Thammarat Provincial Court Especially the temporary release using electronic devices (EM) number 77 analyze data using Frequency Percentage Mean Standard Deviation (T-Test) And One-way ANOVA and if found that there were statistically significant differences at the level 0.05, test the double differences (Post Hoc Tests) using LSD method

Most respondents were female age 31-40 years high school education level / vocational certificate And most of them are employed The results of the level of opinion on temporary release using electronic devices (EM) found that people have opinions on temporary release using electronic devices (EM) at the agreed level. And people with different gender age and occupation There is no difference in opinions on temporary release using electronic devices (EM). For people with different educational levels There are differences in opinions on temporary release using electronic devices (EM) with statistical significance at the level of 0.05 by people with primary education level And junior high school Have opinions on temporary release using electronic devices (EM) rather than people with upper secondary education / vocational education The other pair did not find any difference.

Keywords : Temporary release using Electronic Monitoring , Nakhon Si Thammarat Provincial Court

บทนำ

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 30) พ.ศ.2558 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยชั่วคราว กำหนดให้ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถใช้ตรวจสอบหรือจำกัดการเดินทางของผู้ถูกปล่อยชั่วคราว เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม ปัญหาการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ปัญหาผู้ถูกดำเนินคดีซึ่งเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยหลบหนีในชั้นปล่อยชั่วคราว ปัญหาความยากจนไม่มีเงินประกันตัวทำให้คนยากจนถูกควบคุมตัวเกือบทุกกรณี และเสียโอกาสได้รับการปล่อยชั่วคราว ทั้งปริมาณผู้ต้องขังหรือผู้ต้องโทษในเรือนจำ มีปริมาณมากจนเกิดความแออัด เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้จัดให้มีการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถใช้ตรวจสอบหรือจำกัดการเดินทางของผู้ถูกปล่อยชั่วคราวมาใช้ในงานปล่อยชั่วคราวได้ เพื่อให้ศาลสามารถใช้ดุลยพินิจให้เหมาะสมกับประเภทคดี และผู้ต้องหาหรือจำเลยแต่ละคน เพื่อลดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในการได้รับการปล่อยชั่วคราวและเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี มีโอกาสได้รับอนุญาตปล่อยชั่วคราวเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2560, น.1)

ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นองค์กรอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนที่เน้นการให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และทั่วถึง อีกทั้ง ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็น 1 ใน 23 ศาลนำร่องที่ได้มีการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) มาใช้ในการปล่อยชั่วคราว จำนวน 50 เครื่อง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบว่าการใช้เครื่องมือดังกล่าวมีความเหมาะสมหรือไม่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นแนวทางนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงในการปฏิบัติงานต่อไป เพื่อให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ขององค์การและประโยชน์ของประชาชน สามารถปฏิบัติงานตอบสนองยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ชาญณรงค์ คำเพชร (2549, น.7) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากการรับรู้และเรียนรู้ของบุคคลนั้นๆ เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา ความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเหมือนหรือไม่เหมือนกันก็ได้

ออสแคมป์ (Oskamp, 1977, pp.119 -133 อ้างถึงใน อรวรรณชินพัฒนวานิช, 2546, น.11) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล อิทธิพลจากครอบครัว เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม และสื่อมวลชน

2. การปล่อยชั่วคราว

การปล่อยชั่วคราว หรือมักเรียกกันว่า การประกันตัว หมายถึง การปล่อยตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยไปชั่วระยะเวลาหนึ่งที่มีกำหนด โดยคำสั่งของพนักงานสอบสวน หรือพนักงานอัยการหรือศาล แล้วแต่กรณี เพื่อให้พ้นจากการควบคุมของเจ้าพนักงานหรือศาลในระหว่างการสอบสวนหรือระหว่างการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจปล่อยชั่วคราวไปโดยไม่มีประกันหรือมีประกัน หรือมีประกันและหลักประกันด้วยก็ได้ (กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2561, น.3)

3. ความเป็นมาของการกำหนดให้ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM)

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 30) พ.ศ.2558 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยชั่วคราว กำหนดให้ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถใช้ตรวจสอบหรือจำกัดการเดินทางของผู้ถูกปล่อยชั่วคราว เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม ปัญหาการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ปัญหาผู้ถูกดำเนินคดีซึ่งเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยหลบหนีในชั้นปล่อยชั่วคราว ปัญหาความยากจนไม่มีเงินประกันตัวทำให้คนยากจนถูกควบคุมตัวเกือบทุกกรณี และเสียโอกาสได้รับการปล่อยชั่วคราว ทั้งปริมาณผู้ต้องขังหรือผู้ต้องโทษในเรือนจำ มีปริมาณมากจนเกิดความแออัด เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้จัดให้มีการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถใช้ตรวจสอบหรือจำกัดการเดินทางของผู้ถูกปล่อยชั่วคราวมาใช้ในงานปล่อยชั่วคราวได้ Electronic Monitoring หรือที่เรียกว่า อุปกรณ์ EM ได้มีการเริ่มนำมาใช้กับผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2561 กับศาลนำร่อง 23 ศาลทั่วประเทศ เพื่อให้ศาลสามารถใช้ดุลยพินิจให้เหมาะสมกับประเภทคดี และผู้ต้องหาหรือจำเลยแต่ละคน เพื่อลดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในการได้รับการปล่อยชั่วคราวและเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี มีโอกาสได้รับอนุญาตปล่อยชั่วคราวเพิ่มมากขึ้น เพราะผู้ต้องหาหรือจำเลยสามารถขอให้นำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์อื่นใด ที่สามารถใช้ตรวจสอบหรือจำกัดการเดินทาง

ของผู้ถูกปล่อยชั่วคราว หรืออุปกรณ์ EM มาใช้ประกอบในการยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราว ซึ่งศาลอาจมีคำสั่งอนุญาตปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์ EM โดยมีหลักประกันหรือไม่มีหลักประกันก็ได้ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2560, น.1)

4. ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM)

ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 29 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 108 วรรคสาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 110 วรรคสาม และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 117 วรรคสอง (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2560, น.3)

5. การขอปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM)

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Monitoring : EM) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบหรือจำกัดการเดินทางของบุคคล การขอปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ผู้ต้องหาหรือจำเลยต้องยินยอมให้ใช้อุปกรณ์ โดยผู้ต้องหาหรือจำเลยต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในการใช้และการดูแลรักษาอุปกรณ์ สำหรับการพิจารณาสั่งคำร้องขอปล่อยชั่วคราวกรณีมีการแสดงความประสงค์ขอใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในคดีที่มีอัตราโทษแตกต่างกัน ได้แก่ คดีที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน 5 ปี และคดีที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงเกิน 5 ปีขึ้นไป (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2560, น.2)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขตช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

นฤมล ศิลา (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมติฐาน

ทศรัฐ จันยาง (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ชนนาถ เจริญรักษ์ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัด

จันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) จำนวน 77 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบรายสะดวก (Convenience Sampling) ในช่วงระยะเวลาที่กำลังปฏิบัติงานสหกิจศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2561 ถึง พฤศจิกายน 2561 ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	45.45
หญิง	42	54.55
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	12	15.58
31 - 40 ปี	38	49.35
41 - 50 ปี	22	28.57
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	5	6.49
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	3.90
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	32.47
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	30	38.96
อนุปริญญา/ปวส.	2	2.60
ปริญญาตรี	11	14.29
สูงกว่าปริญญาตรี	6	7.79
อาชีพ		
ข้าราชการ	8	10.39
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.60
พนักงานบริษัทเอกชน	7	9.09
ธุรกิจส่วนตัว	9	11.69
ค้าขาย	15	19.48
เกษตรกร	4	5.19
รับจ้าง	32	41.56
อื่นๆ	0	0

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

2.1 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช

การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM)	ค่าเฉลี่ย □	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) สามารถแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม	4.43	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) สามารถแก้ไขปัญหาการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม	4.73	0.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) สามารถแก้ไขปัญหาผู้ถูกดำเนินคดีซึ่งเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยหลบหนีในชั้นปล่อยชั่วคราว	3.81	0.80	เห็นด้วย
4. การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) สามารถแก้ไขปัญหาความยากจนไม่มีเงินประกันตัว ทำให้คนยากจนถูกควบคุมตัวเกือบทุกกรณี และเสียโอกาสได้รับการปล่อยชั่วคราว	4.03	0.78	เห็นด้วย
5. การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) สามารถแก้ไขปัญหาปริมาณผู้ต้องขังหรือผู้ต้องโทษในเรือนจำที่มีปริมาณมากจนเกิดความแออัด	4.44	0.72	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ทำให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยได้รับการคุ้มครองสิทธิที่เท่าเทียมกัน	3.82	0.77	เห็นด้วย
7. การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) เป็นเครื่องมือสำคัญที่นำมาใช้ประกอบในการยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราว	3.92	0.68	เห็นด้วย

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
8. การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) สามารถช่วยแก้ไขปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายประกันอาชีพ เพราะผู้ต้องหาหรือจำเลยสามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) มาใช้แทนการวางเงินประกันได้บางส่วนหรือทั้งหมด	4.25	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) จะทำให้มีผู้กระทำความผิดมากขึ้นกว่าเดิม เพราะการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) สามารถนำมาใช้แทนการวางเงินประกัน	3.78	0.82	เห็นด้วย
10. การนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) มาใช้ในการปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย สอดคล้องกับเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน	4.69	0.47	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.19	0.33	เห็นด้วย

2.2 ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	35	4.45	0.25	0.417	0.678
หญิง	42	4.43	0.23		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.225	3	0.075	1.314	0.276
ภายในกลุ่ม	4.169	73	0.057		
รวม	4.394	76			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.771	5	0.154	3.022	0.016*
ภายในกลุ่ม	3.623	71	0.051		
รวม	4.394	76			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.129	6	0.022	0.353	0.906
ภายในกลุ่ม	4.265	70	0.061		
รวม	4.394	76			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลและบทสรุป

อภิปรายผล

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากการรับรู้และเรียนรู้ของบุคคลนั้นๆ เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา ดังนั้นความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

2. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพของเพศใด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หากการตอบสนองดี ความรู้สึกเป็นบวกก็จะเห็นด้วย หากตอบสนองไม่ดีหรือไม่ได้อย่างที่ต้องการ ความรู้สึกจะเป็นลบ ทำให้เกิดการไม่เห็นด้วยหรือรู้สึกเฉยๆ ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นความรู้สึกในเชิงประมาณค่า และความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาและสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป

3. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้แต่ละบุ

คคลมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความเห็นด้วย เพราะได้รู้สิ่งต่างๆ มากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) ของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้มีสังคมในการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นที่ของบุคคล

บทสรุป

การปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) เป็นมาตรการที่ช่วยลดปริมาณผู้ต้องขังหรือผู้ต้องโทษในเรือนจำและทำให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี มีโอกาสได้รับอนุญาตปล่อยชั่วคราวเพิ่มมากขึ้นและเป็นมาตรการที่ประชาชนเห็นด้วย ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) เช่น การลงพื้นที่ตามชุมชนต่างๆ และควรมีการจัดทำสื่อเพื่อเผยแพร่ความรู้ให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) เช่น แผ่นพับ ไวนิล เพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปล่อยชั่วคราวโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (EM) มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม. (2561). *คู่มือการปล่อยชั่วคราวและการบังคับคดีผู้ประกัน ฉบับประชาชน*. กรุงเทพฯ.

ชาญณรงค์ คำเพชร. (2549). *ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาพลศึกษา จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2548*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชนนาถ เจริญรักษ์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.

นฤมล ศิลา. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2560). *คู่มือการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ. แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 30) พ.ศ.2558 การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับตรวจสอบหรือจำกัด การเดินทางของบุคคลในการปล่อยชั่วคราว (Electronic Monitoring)*. กรุงเทพฯ.

อรวรรณ ชินพัฒนาวานิช. (2546). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อพฤติกรรมการบริหารในเขตธุรกิจ 6 บมจ. ทีทีแอนด์ที*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

แนวทางการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง กรณีศึกษา คณะรองเง็งชายหลุย ชุมชนบ้านวังบ่อ ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง

The Approach for Promotion, Conservation and inheritance on Rong-Geng Folklore Dance : A Case study of Chyrui Rong-Geng Party, Ban Wang-Bo Community, Tase Sub-district, Hat Samran District, Trang Province .

พิมพ์วิภา เสนหนู[1] ขวัญใจ ฤทธิ์หมุน[2]
Pimwipa Sanhnu[1] Khwanjai Rithmun[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง คณะรองเง็งชายหลุย ศึกษาปัจจัยการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง คณะรองเง็งชายหลุย และศึกษาแนวทางการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง คณะรองเง็งชายหลุย การดำเนินการวิจัยใช้วิธีการแบบผสานวิธี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในคณะรองเง็งชายหลุย ชุมชนบ้านวังบ่อ ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การเข้าสังเกตการณ์ เป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้วิธีการพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาแนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ปัจจัยด้านการปรับตัวทางด้านสังคม ปัจจัยการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชนและสถานศึกษา และปัจจัยการสร้างเครือข่ายงานด้านภูมิปัญญา และ การศึกษาแนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง พบว่าการส่งเสริมศักยภาพของสมาชิกเป็นการสร้างความเจริญก้าวหน้าโดยการฝึกฝนท่ารำอย่างต่อเนื่อง การละเล่นพื้นบ้านรองเง็งมีรากฐานมาจากความเป็นจริงแห่งวิถีของชุมชนและความเชื่อของสังคมที่สืบทอดกันมา การพัฒนาให้มีความยั่งยืนต้องมีการถ่ายทอดและปลูกฝังให้กับเยาวชนที่สนใจและสืบทอดมรดกทางภูมิปัญญาการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง

คำสำคัญ : การละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง, การส่งเสริม,การอนุรักษ์, การสืบทอด

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะโรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
Bachelor Student, School of Laws and Political Science, Suan Dusit University, Trang Center. E-mail :pimwipapimsanh@gmail.com

[2] อาจารย์ประจำคณะโรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
Lecturer, School of Laws and Political Science, Suan Dusit University, Trang Center.E-mail :malmaew_ple@hotmail.com

Abstract

Identification Card Subsection is the main to study the way of inheritance Rong-Geng Folklore Dance, Study history and development of inheritance Rong-Geng Folklore Dance ,Study guidelines for promoting conservation and inheritance. Operation Mixed Methods Research. The Chyrui Rong-Geng Party, BanWang-Bo Community, Tase Sub-district, Hat Samran District, Trang Province group to study would be the members of the volunteered group. They will use surveys and interviews in the ways to get the answer. We will find the answer by using percentage and estimation. From the research, A group example would be of 50 people. The education for general information Context Art and culture, History and development, General characteristics, Role and Nature Rong-Geng Folklore Dance. The education for Conservation approach and inherit Rong-Geng Folklore Dance has 5 main things that will affect the Knowledge transfer, Social interaction,Social adjustment, Government support Private and Educational institution ,Wisdom network. From education understanding for Conservation approach and inherit Rong-Geng Folklore Dance Based on the survey results. Promote Potential of member Creating progress dance. inherit Rong-Geng Folklore Dance of Reality foundation Social. Social belief. Sustainable development Must be broadcast Interested youth.and Inheriting the heritage of wisdom.

Keywords : Rong-Geng Folklore Dance, Promotion, Conservation, Inheritance.

บทนำ

ประเทศไทยตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรทางธรรมชาติ ภูมิอากาศที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตของผู้คน รวมทั้งภูมิประเทศที่สะดวกในการติดต่อค้าขายกับนานาประเทศเช่น โปรตุเกส ฮอลันดา สเปน จีน อินเดียโดยเฉพาะในแหลมมลายูที่เป็นเมืองท่าสำคัญ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการผสมผสานทางวัฒนธรรม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรมอันมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ละพื้นที่ผ่านวิถีชีวิตของชุมชนที่ดำรงอยู่มาอย่างช้านาน

ภาคใต้ของประเทศไทยจัดว่าเป็นภูมิภาคหนึ่งที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น การผสมผสานทางวัฒนธรรมด้านต่างๆไว้อย่างหลากหลาย ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์และถ่ายโยงแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมขึ้น วัฒนธรรมจากภายนอกค่อยๆเข้าไปสู่วิถีชีวิตของชาวบ้าน ปรากฏให้เห็นอยู่ทั่วไปในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะชนชาติตะวันตกที่เข้ามาค้าขายถือว่ามีส่วนสำคัญทำให้เกิดวัฒนธรรมการละเล่นรองเง็ง ซึ่งมีอิทธิพลในการนำพาวัฒนธรรมของตนเองทั้งรูปแบบการเต้นเท้า เครื่องดนตรีตะวันตกคือ ไวโอลินเข้ามาจนชาวพื้นเมืองในพื้นที่เกิดความสนใจและพัฒนา ผสมผสานกับเครื่องดนตรีพื้นบ้านที่มีอยู่คือ เรบานา ลูกขัด และฆ้อง จนทำให้เกิดการละเล่นรองเง็งแสดงให้เห็นถึงการผสมผสานวัฒนธรรมอย่างชัดเจน

รองเง็งเป็นศิลปะเต้นรำพื้นเมืองของชาวไทยมุสลิม มีความสวยงามทั้งลีลา การเคลื่อนไหวของเท้า มือ ลำตัว และการแต่งกายคู่ชายหญิง กล่าวว่าการเต้นรองเง็งสมัยโบราณเป็นที่นิยมในบ้านขุนนางหรือเจ้าเมืองใน4 จังหวัดชายแดนใต้ไว้ต้อนรับแขกในงานรื่นเริงหรืองานพิธีต่างๆ รองเง็งในภาคใต้มีด้วยกันสอง

ชนิดแตกต่างกัน แบบแรกเป็นการแสดงพื้นเมืองเฉพาะในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ มีจุดเริ่มต้นจากบ้านขุนนางในอดีต แบบที่สองเป็นมหรสพของชาวบ้านภาคใต้แถบฝั่งตะวันตก ได้แก่ กระบี่ พังงา ภูเก็ต มีชื่อเรียกแตกต่างออกไป เช่น หล้อแหง็ง เพลงตันหยง รองเง็งตันหยง รองเง็งชาวเล ในจังหวัดตรังมีคณะรองเง็งชายหลุย ในชุมชนบ้านวังบ่อ ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง เป็นอำเภอที่ตอดกับฝั่งทะเลอันดามันจึงทำให้ประชากรประกอบอาชีพประมง ก่อนที่ชาวประมงออกไปหาปลาจะมีความเชื่อต่างๆมากหมายในการทำขวัญเรือ เพื่อเป็นสิริมงคล บางครั้งมีการขับร้อง แสดงรองเง็งตามความเชื่อ ได้รับการยอมรับจากประชาชนในท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมชุมชน

ทางผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งในพื้นที่จังหวัดตรังที่มีการสืบทอดมาตั้งแต่อดีต ถือเป็นการละเล่นที่สืบสานจากคนรุ่นเก่า คนรุ่นหลังน้อยมากที่รู้จักการละเล่นพื้นบ้านนี้ ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาและเผยแพร่การละเล่นพื้นบ้านรองเง็งให้เป็นที่รู้จักของคนรุ่นต่อไปไปสูญหายไปจากสังคมไทย จึงได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง ชุมชนบ้านวังบ่อ ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง ให้การละเล่นนี้สามารถสร้างอรรถประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งคณะรองเง็งชายหลุย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งคณะรองเง็งชายหลุย
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งคณะรองเง็งชายหลุย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงประวัติความเป็นมาของการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง คณะรองเง็งชายหลุย
2. ทราบถึงปัจจัยการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งคณะรองเง็งชายหลุย
3. ทราบถึงแนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งคณะรองเง็งชายหลุย

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการละเล่นพื้นบ้าน

หุสนา ขุนนุ้ย (2558:4) การละเล่นพื้นบ้านเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ไม่ว่าจะอยู่ในวัยใด การละเล่นทำให้มนุษย์ได้ผ่อนคลายความตึงเครียด เป็นการเสริมสร้างกำลังกายให้แข็งแรงปรับสมองให้มีสติปัญญาแหลมคม มีจิตใจเบิกบาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในมนุษย์

2. แนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์รองเง็ง

ณรงค์ชัย ปิฎกรัชต์ (2554:193) การรองเง็งในภาคใต้ของไทยมีอยู่ 2 บริเวณ คือ รองเง็งบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลาและนราธิวาส อีกบริเวณหนึ่งคือ รองเง็งบริเวณชายฝั่ง

ทะเลตะวันตก ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต สตูล พังงาและกระบี่ การแสดงรองเง็งทั้งสองบริเวณมีลักษณะและรูปแบบที่แตกต่างกัน รองเง็งบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกมีลักษณะเป็นนาฏศิลป์ที่มุ่งแสดงความสวยงามของลีลาการเต้น และเครื่องดนตรีที่มีความไพเราะโดยเกิดจากการพัฒนาปรับปรุงจากศิลปินพื้นบ้านที่คิดท่ารำและเครื่องดนตรีมาผสมผสานกัน ส่วนรองเง็งบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันตก มีความนิยมเฉพาะกลุ่มของชาวบ้าน ไม่มีพิธีรีตองที่ซับซ้อน เน้นความสนุกสนาน ลักษณะคล้ายรำวงตามงานเทศกาลของภาคกลาง

3. แนวคิดการสืบสานศิลปะรองเง็ง

สุกรี เจริญสุข (2555:88) รองเง็งเป็นการแสดงพื้นเมืองที่นิยมเล่นกันตามจังหวัดชายฝั่งทะเลตะวันออก และเข้ามาทางหมู่เกาะแถบชายฝั่งทะเลตะวันตกของภาคใต้ ในอดีตรองเง็งในจังหวัดชายฝั่งทะเลตะวันออกของภาคใต้เป็นที่นิยมตามบ้านของขุนนางหรือวังเจ้าเมือง สมัยก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง มีหญิงสาวซึ่งเป็นข้าทาสบริพารฝึกรองเง็งไว้ต้อนรับแขก หรือในงานรื่นเริงและงานพิธีต่างๆ จึงทำให้รองเง็งได้รับการพัฒนารูปแบบทั้งด้านการรำและบทเพลง เมื่อบ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์การแสดงรองเง็งในวังต่างๆได้หมดไป ความนิยมรองเง็งกลับมานิยมในกลุ่มชาวบ้านโดยได้รับจากการแสดงมะโย่งซึ่งเป็นการแสดงประเภทหนึ่งของชาวมุสลิม ลักษณะการแสดงคล้ายกับโนรา มะโย่งแสดงแต่ละครั้งจะใช้เวลานานจึงมีการพักเวลาระหว่างพักจะมีการสลับฉากด้วยการแสดงรองเง็งและมีการเชิญผู้ชมขึ้นไปร่วมเต้นกับคณะรองเง็งด้วย ปัจจุบันความนิยมมะโย่งได้ลดลง การเต้นรองเง็งจึงปรับวิธีการแสดงเป็นชุดการแสดงเหมือนในปัจจุบัน

4. แนวคิดเกี่ยวกับภูมิปัญญา

จรรย์สมร ผลบุญ (2558:31) การละเล่นพื้นบ้านถือว่าเป็นวัฒนธรรมการแสดงที่มีบทบาทสำคัญในแต่ละท้องถิ่น วัตถุประสงค์ของการละเล่นพื้นบ้านนอกจากความสนุกสนาน การเสริมสร้างความสามัคคี การพบปะของหนุ่มสาว ยังส่งผลให้คลายจากความเหนื่อยล้า การกำเนิดของการละเล่นพื้นบ้านมีมูลเหตุ 2 ประการ คือ 1) คนในชุมชนได้คิดสร้างสรรค์ขึ้นมา จนเป็นที่ชื่นชอบถ่ายทอดกันมาหลายชั่วอายุคน 2) เกิดจากการกระจายทางวัฒนธรรมของกลุ่มคนต่างวัฒนธรรมได้หลั่งไหลเข้ามาในชุมชนเป็นเวลาช้านานจนกลายเป็นการผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม

5. แนวคิดเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการแสดงรองเง็งฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก

นันทวัฒน์ ฉัตรอุทัย (2551:73) รองเง็งถือว่าเป็นศิลปะการแสดงพื้นบ้านของไทยที่มีลักษณะการผสมผสานวัฒนธรรมตะวันตกที่นิยมเล่นกัน ในแถบแหลมมลายู มีลักษณะเป็นการเต้นรำเกี้ยวพาราสีของคู่ชาย-หญิง โดยเน้นการเคลื่อนไหวเท้าเป็นหลัก เป็นลักษณะแบบฝรั่งผสมผสานท่ารำด้วยมือแบบเอเชีย ทำนองเพลงมีรากฐานมาจากเพลงพื้นเมืองยุโรปผสมกับเพลงพื้นเมืองมลายูรองเง็งมีด้วยกันสองชนิดแตกต่างกัน แบบแรกเป็นการแสดงพื้นเมืองเฉพาะในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ มีจุดเริ่มต้นจากบ้านขุนนางในอดีต แบบที่สองเป็นมหรสพของชาวบ้านภาคใต้แถบฝั่งตะวันตก ได้แก่ กระบี่ พังงา ภูเก็ต มีชื่อเรียกแตกต่างออกไป เช่น หล้อแหง็ง เพลงตันหยง รองเง็งตันหยง รองเง็งชาวเล

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยใช้วิธีการแบบผสานวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือสมาชิกคณะรองเง็งชายหลุย จำนวน 50 คน

โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น(nonprobability sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่คำนึงว่าตัวอย่างแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกเลือกมาน้อยเพียงใดและเป็นการเลือกโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเป็นสำคัญ ทั้งนี้ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ แบบสอบถามจำนวน 3 ตอน คือตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบริบทและศิลปวัฒนธรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นรายการ ซึ่งจำแนกเป็นประวัติความเป็นมาและพัฒนาการ ลักษณะทั่วไป บทบาทหน้าที่ของกิจกรรม และลักษณะคณะรองเง็งชายหลุย ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งชายหลุย ชุมชนวังบ่อ ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง เป็นคำถามปลายปิด จำแนกเป็นปัจจัยด้านการเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ปัจจัยด้านการปรับตัวทางด้านสังคม ปัจจัยการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชนและสถานศึกษา และปัจจัยการสร้างเครือข่ายงานด้านภูมิปัญญา โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็นระบบตัวเลข (Rating Scale) มี 5 ตัวเลือกและตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือใช้แบบสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง กรณีศึกษาคณะรองเง็งชายหลุย และการสังเกตการณ์ในชุมชนในด้านบริบทและศิลปวัฒนธรรม โดยผู้วิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณโดยวิธีหาค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจ 5 ระดับ และข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์โดยการตีความสร้างข้ออุปนัยนำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณเป็นดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปแสดงข้อมูลเป็นการพรรณา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ปัจจัยด้านการปรับตัวทางด้านสังคม ปัจจัยการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา และปัจจัยการสร้างเครือข่ายงานด้านภูมิปัญญา แสดงข้อมูลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแสดงข้อมูลเป็นร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นดังนี้

ในการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง กรณีศึกษาคณะรองเง็งชายหลุย ผู้ทำวิจัยได้ถอดความรู้และสรุปเนื้อหาโดยการกำหนดข้อคำถามให้แก่คณะรองเง็งชายหลุย จำนวน 10 ข้อ โดยใช้วิธีพรรณนาและหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

1) ประวัติความเป็นมาและพัฒนาการของการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง คณะรองเง็งชายหลุย ได้สืบทอดมาเป็นรุ่นที่ 3 แรกเริ่มเล่นตามงานศพ งานประเพณี งานประจำปีมี 2 ลักษณะคือ การแสดงที่มีการรับวงเป็นการแสดงโดยมีการรำร้องของพ่อเพลงแม่เพลงและมีนางรำเพิ่มด้วย ไม่มีการขายบัตรรองเง็ง ส่วนอีกแบบหนึ่งคือการขายบัตรให้ผู้ชมเข้าไปโค้งขอรำกับนางรำเหมือนรำวง เครื่องดนตรีในการเล่น

รองเง็งประกอบด้วยไวโอลิน เครื่องสายเป็นตัวหลักของการบรรเลงทำนองเพลง มีรำมะนาเป็นเครื่องประกอบจังหวะ และเครื่องดนตรีอื่นประกอบเช่น ซอ ตะโพน ต่อมาชายหลุยได้ปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยขึ้น โดยการแสดงโชว์ในงานทั่วไป ปรับการแต่งกายมีลักษณะแบบพื้นบ้าน ผู้ชายสวมเสื้อกางเกงธรรมดา บ้างก็นุ่งโสร่งทับและสวมหมวกหนีบ ส่วนผู้หญิงนุ่งผ้าปาเต๊ะ สวมเสื้อยอหยา และมีผ้าคล้องคอ หากมีนางรำ นางรำจะใช้ผ้าถุงนุ่งสั้นแค่เข่า แต่งหน้าทาปากให้มีสีสัน

2) ปัจจัยการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง กรณีศึกษาคณะรองเง็งชายหลุย ชุนชนบ้านวังบ่อ ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ในคณะมีการวางแผนฝึกสอนท่ารำให้เหมาะสมแก่เด็กเป็นลำดับขั้นตอน ($\bar{X}$ = 4.44) มีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง ($\bar{X}$ = 4.38) มีการถ่ายทอดจากประสบการณ์จากรุ่นเพื่อนำไปสู่การอนุรักษ์การละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง ($\bar{X}$ = 4.40) ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของคนในคณะและชาวบ้านในชุมชน ($\bar{X}$ = 3.92) มีการวางแผนเป็นลำดับขั้นตอนของคนในคณะและผู้นำในชุมชน ($\bar{X}$ = 4.20)ชุมชนรอบด้านให้ความสำคัญเห็นคุณค่าของการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง ($\bar{X}$ = 4.24) ปัจจัยด้านการปรับตัวทางด้านสังคม โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปรับตัวทางสังคมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกให้กับชาวบ้านและคนในคณะ ($\bar{X}$ = 4.26) มีการสร้างระบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับการปรับตัวทางด้านสังคมที่มีการเปลี่ยนไปตลอดเวลาให้แก่กับชาวบ้านและคนในคณะ($\bar{X}$ = 4.20) มีการรักษาและหวงแหนการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง ($\bar{X}$ = 4.10) ปัจจัยการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษาอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ได้รับการส่งเสริมและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน ($\bar{X}$ = 4.26) หน่วยงานท้องถิ่นได้เข้ามาช่วยสนับสนุนการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง ($\bar{X}$ = 4.00) มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ต่างๆเกี่ยวกับการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง ($\bar{X}$ = 4.28) และปัจจัยการสร้างเครือข่ายงานด้านภูมิปัญญา โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสร้างเครือข่ายงานด้านภูมิปัญญาอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ มีการประสานงานร่วมมือในการ

อนุรักษ์และสืบสานของชาวบ้านและคนในคณะ ($\bar{x}$ = 4.44) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณะรองเง็งอื่น ๆ ($\bar{x}$ = 4.22) มีความสนิทสนมคุ้นเคยในการทำงานร่วมกันทั้งเยาวชนที่เข้ามาเรียนรู้และผู้สนใจ ($\bar{x}$ = 4.52)

3) แนวทางการส่งเสริมอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง กรณีศึกษาคณะรองเง็งชายหลุย ชุนชนบ้านวังบ่อ ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง พบว่า สามารถส่งเสริมศักยภาพของสมาชิกในคณะรองเง็งชายหลุยได้โดยการส่งเสริมการละเล่นพื้นบ้านและศักยภาพของคณะรองเง็งชายหลุยให้คงอยู่สืบไป การละเล่นพื้นบ้านรองเง็งกับวิถีของคนในชุมชนมีความเกี่ยวข้องกันมาตั้งแต่โบราณจึงมีความสำคัญต่อคนในคณะมากที่จะต้องสืบทอดกันรุ่นต่อรุ่น การพัฒนาการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งของคณะชายหลุยให้มีความยั่งยืนโดยให้หน่วยงานมาสนับสนุนการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งให้คงอยู่และสืบไป แนวทางการถ่ายทอดศิลปะการแสดงรองเง็งในคณะชายหลุย ให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลภายนอกโดยการส่งเสริมศิลปะการแสดงรองเง็งแบบดั้งเดิมตลอดไป เพื่อที่จะรักษาความเป็นศิลปวัฒนธรรมโบราณเอาไว้ สามารถนำเอาทรัพยากรในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสร้างสีสันให้กับการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งได้ โดยการนำเอาทรัพยากรในชุมชนมาใช้นั้นถือเป็นวิธีที่ดีอีกวิธีหนึ่งในการนำไปแสดงในสถานที่ต่างๆ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้คนภายนอกได้รู้จักการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งมีประโยชน์ต่อคณะชายหลุย เพราะทางคณะอยากจะให้ผู้คนภายนอกได้รู้ซึ้งถึงการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งตั้งแต่โบราณอย่างแท้จริง การละเล่นพื้นบ้านรองเง็งคณะชายหลุยนั้นสามารถเปลี่ยนวัฒนธรรมภายในชุมชนในการเปลี่ยนความคิดนั้นขึ้นอยู่แต่ละบุคคล เพราะโลกยุคปัจจุบันได้เปลี่ยนไปตามกาลเวลา การละเล่นพื้นบ้านรองเง็งคณะชายหลุย มีการวางแผนเป็นลำดับขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของคนในคณะในการวางแผนแต่ละครั้งก่อนถึงการแสดงจะช่วยให้คนในคณะมีความพร้อม และแบ่งการทำงานในแต่ละหน้าที่ สามารถนำเอาการละเล่นพื้นบ้านรองเง็งคณะชายหลุย ไปเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกรู้จักอย่างลึกซึ้ง ในการนำเอาศิลปวัฒนธรรมไทยไปเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกรู้จักกันอย่างทั่วหลายนั้น เป็นสิ่งที่ดีงาม เพราะการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง เป็นสิ่งที่สนุกสนานและมีความครื้นเครง การจัดลำดับลีลาการเต้นรำให้เหมาะสมกับดนตรีนั้นมีความยากง่าย เพราะการนำเอาท่าเต้นมาประกอบกับเพลงแต่ละเพลงนั้นจะต้องดูด้วยว่ามีความเรียบง่าย และถูกต้องตามประเพณี

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องแนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดการละเล่นพื้นบ้านรองเง็ง กรณีศึกษาคณะรองเง็งชายหลุย ชุมชนบ้านวังบ่อ ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง ปัจจัยด้านการอนุรักษ์และสืบทอดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านการเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือปัจจัยด้านการสร้างเครือข่ายงานด้านภูมิปัญญา โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการปรับตัวทางด้านสังคมโดยภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปัจจัยการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ เส้งประชา (2544) ศึกษาแนวทางการส่งเสริมส่งการอนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาว่าวไทย ผลการศึกษาพบว่า การอนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาว่าวไทยมีปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยภายในมีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับว่าว

ไทยในเยาวชนท้องถิ่น และผู้ที่สนใจมารับการสืบทอด มีการปรับตัวตามสภาพสังคมที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตจนเกิดการปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ยอมรับและเห็นความสำคัญในการอนุรักษ์ว่าวไทย และมีปัจจัยภายนอกที่เข้ามาสนับสนุน คือหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องในการเข้ากับกิจกรรมต่างๆจนเกิดการสร้างเครือข่าย การเรียนรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิดปัญหาประสบการณ์ทางวัฒนธรรมเพื่อการอนุรักษ์

ผลการศึกษาปัจจัยด้านบริบทและศิลปวัฒนธรรมของคณะรองเง็งชายหลุย สอดคล้องกับงานวิจัยของอติพล อนุกุล พบว่ารองเง็งได้รับความนิยมเล่นมากขึ้นโดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงให้เข้ากับวิถีชีวิต วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของชาวบ้าน คงไว้ซึ่งเอกลักษณ์อันสวยงามของอดีตไว้

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อินทรสุนานนท์. (2543). *การสืบทอดเพลงไทยบ้านบางลำพู* วัฒนธรรมมุขปาฐะ.

เกศแก้ว บุญรัตนัง (2543). *การสืบทอดรองเง็ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทราวิโรฒ,).

ณรงค์ชัย ปิฎกรัตน์. (2544). *มนุษย์ดนตรีวิทยาดนตรีพื้นบ้านภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม).

ณรงค์ชัย ปิฎกรัตน์. (2538). *ยะหริ่งร่องรอยการสืบสานศิลปะรองเง็ง* (วารสารเพลงดนตรี,มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม).

นันทวัฒน์ ฉัตรอุทัย. (2552). *วัฒนธรรมนิยมคืออะไร* (วารสารสังคมศาสตร์,มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์,นครศรีธรรมราช).

ปัญญา รุ่งเรือง (2533). *การศึกษาแนวคิดในการสอนเพื่อพัฒนาดนตรีไทยของผู้สอนดนตรีไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น).

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี.(2536).*หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท*(ไทยอนุเคราะห์ไทย,กรุงเทพมหานคร).

สถาพร ศรีสัจจัง (2539). *สารัตถะจากเพลงรองเง็งตันหยง* (สถาบันทักษิณคดีสงขลา,) สงขลา.

สุกรี เจริญสุข. (2538). *ดนตรีชาวสยาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยดุริยางศิลป์,กรุงเทพมหานคร).

สุภา วัชรสุขุม. (2530). *รองเง็งนาฏศิลป์พื้นเมืองภาคใต้* (บริษัทลิฟวิ่งจำกัด, กรุงเทพมหานคร).

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดตรังที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมืองจังหวัดตรัง

The satisfaction of people in Trang area towards Trang postal service Muang District, Trang Province

ปองภพ กังแฮ[1] วริทธิ์ เขตบรรพต[1] เอกศิรินทร์ ศักดิ์ชลพันธ์[1] สันติชัย สุวพันธ์กุล[1] ชัยยา น้อยนารถ[2]
Pongpob Kanghae[1] Warith Kedbunpote[1] Aeksirin Sakconlapan[1] Suntichai Suwaphankul[1]
Chaiya noinart[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดตรังที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพและรูปแบบบริการไปรษณีย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนคนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำนวน 400 คน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรูปแบบการใช้บริการไปรษณีย์ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของไปรษณีย์ตรังไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , ตรัง , ไปรษณีย์

[1] นักศึกษาปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
Bacelor Student, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

[2] อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Abstract

Research Title “The satisfaction of people in Trang area towards Trang postal service Muang District, Trang Province”. The purpose is as follows. 1) To study the level of people’s satisfaction with the postal service, Trang Province. 2) To compare the satisfaction of the people with the postal service, Trang Province. Classified by sex, age, occupation and postal service. The sample was used. 400 people. Comparison of public satisfaction of Trang post services. Amphoe Mueang, Trang. It found that gender, age, occupation and postal service use different. There was no difference in the satisfaction of the post office services.

Key word: Satisfaction , Trang , Post Office

บทนำ

หากย้อนกลับไปเมื่อหลายสิบปีก่อนแน่นอนว่าภาพของไปรษณีย์ที่คนส่วนใหญ่นึกถึงคือการเขียนจดหมายถึงกัน แล้วมีบุรุษไปรษณีย์ขี่มอเตอร์ไซค์ ขี่จักรยาน มาหย่อนจดหมายใส่กล่องไปรษณีย์หน้าบ้านหรือยื่นให้ถึงมือผู้รับ แต่เมื่อโลกเข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ต มีช่องทางสื่อสารในยุค digital สามารถเข้าถึงกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทำให้จดหมายก็ค่อยๆ เริ่มหายไป

ปัจจุบัน ส่งผลให้บริษัทไปรษณีย์ไทยได้ปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงภายใต้ยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ด้วยเครือข่าย “ไปรษณีย์ไทย 4.0” เน้นไปที่กลุ่มบริการขนส่งและโลจิสติกส์ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วตามธุรกิจ E-commerce และโลก digital และในส่วนของการดำเนินงาน การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารต้องคำนึงถึงสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เนื่องจากปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปัญหาในการให้บริการเป็นเรื่องพื้นฐานที่องค์กรให้ความสนใจ และควรตระหนักว่าปัจจัยเหล่านั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาแล้วแต่สถานการณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการไปรษณีย์ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้หน่วยงานไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง มีความก้าวหน้าและมั่นคงต่อการดำเนินงานธุรกิจขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ ไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และ รูปแบบบริการของไปรษณีย์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ตรัง ในแต่ละด้านให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปัญหาการให้บริการไปรษณีย์ตรัง

การทบทวนวรรณกรรม

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร ของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ

ไปรษณีย์ คือ การสื่อสารอย่างหนึ่งด้วยวิธีส่งจดหมายหนังสือ และสิ่งของ โดยมีองค์การที่จัดตั้งขึ้นสำหรับทำหน้าที่รับส่งโดยเฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับความตอบสนองความต้องการในสิ่ง ที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดตรังที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรังสาขาอำเภอเมืองจังหวัดตรัง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Experimental Research) มีรายละเอียดการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำนวน 156,702คน (อ้างอิงจากการสำรวจองค์การบริหารส่วนจังหวัด ใน2560) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnair) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของข้อคำ

ถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรูปแบบการใช้บริการไปรษณีย์

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยแบบคำถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ Likert เป็นตัววัด 5 ระดับ และมีการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจความตรงเชิงเนื้อหา และทำการ Try out ของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์ ครอนบาร์ค แอลฟ่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.86

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการไปรษณีย์ สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนที่อาศัยอยู่เขตอำเภอเมืองตรัง ตั้งแต่วันที่ 12 กันยายน – 12 ตุลาคม พ.ศ. 2560 หลังจากนั้นรวบรวมแบบสอบถามจากประชาชนเขตอำเภอเมืองตรัง เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้นำการทดสอบแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการของไปรษณีย์ตรัง พบว่าโดยส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 อยู่ในช่วงอายุ 11-20 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 บริการของไปรษณีย์มีการเลือกใช้บริการจัดส่งแบบด่วนพิเศษ(EMS) มากที่สุด มีจำนวน 192 คิดเป็นร้อยละ 48

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการของไปรษณีย์ตรัง

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการของไปรษณีย์ตรัง มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.09 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของไปรษณีย์ตรังสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ซึ่งความพึงพอใจด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการของไปรษณีย์ตรัง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ ในระดับพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.28 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.31 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.03 และด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมมี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.08

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์ตรัง

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์ตรัง จำแนก ตามเพศ

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการของ ไปรษณีย์ตรัง	เพศ				t	Sig.
	ชาย (176 คน)		หญิง (224 คน)			
	Mean	S.D	Mean	S.D		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.12	0.67	4.16	0.55	-0.715	0.475
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.70	4.24	0.65	-2.220	0.027
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	0.67	4.04	0.62	-1.582	0.114
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.97	0.75	4.14	0.74	-2.325	0.021
รวม	**4.03**	**0.65**	**4.15**	**0.58**	**-1.885**	**0.060**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์ตรัง โดยภาพรวม ด้วยวิธีการหาค่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.060 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์ตรังไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการของไปรษณีย์ตรังจำแนกตามอายุ อาชีพ รูปแบบการใช้บริการไปรษณีย์

ตัวแปร		SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	Between Groups	22.610	6	3.768	11.745	0.00
	Within Groups	126.094	393	0.321		
	Total	148.704	399			
อาชีพ	Between Groups	22.418	5	4.484	13.988	0.00
	Within Groups	126.286	394	0.321		
	Total	148.704	399			

รูปแบบการใช้บริการไปรษณีย์	Between Groups	3.948	4	0.987	0.963	0.031*
	Within Groups	144.756	395	0.366		
	Total	148.704	399			

มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของไปรษณีย์ตรังสาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม มีค่าสถิติ F เท่ากับ 11.745 และค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรังสาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของไปรษณีย์ตรังสาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม มีค่าสถิติ F เท่ากับ 13.988 และค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรังสาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีการใช้รูปแบบบริการไปรษณีย์แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของไปรษณีย์ตรังสาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม มีค่าสถิติ F เท่ากับ 0.693 และค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้รูปแบบบริการไปรษณีย์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรังสาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดตรังที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมืองจังหวัดตรัง สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รูปแบบการใช้บริการไปรษณีย์ พบว่าไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อิสรา ภูมาศ (2546) ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รูปแบบการใช้บริการไปรษณีย์ ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวดสมุทรสงคราม และผลการศึกษาของ เฟื่องฟ้า อัมพรสถิระ (2546) ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและบริการในการโฆษณาทางไปรษณีย์ แต่ไม่สอดคลองกับผลการศึกษาของ ชูเกียรติ มูลทา (2547) ซึ่งพบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อำเภอ วารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

2. ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดตรังที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ตรัง สาขาอำเภอเมืองจังหวัดตรัง ด้านต่างๆ รวม 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชูเกียรติ มูลทา (2547) พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพึงพอใจต่ำสุดคือ การจัดบริเวณจอดรถผู้มาติดต่อขอรับบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษา ของอิสรา ภูมาศ (2546) พบว่า ประชาชนมี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้มาติดต่อใช้บริการและพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ

บทสรุป

จากการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการของไปรษณีย์ สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จากกลุ่ม ตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ทั่วไปในการประเมินค่าความถี่และร้อยละ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รูปแบบการให้บริการไปรษณีย์ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 11-20 ปี อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา รูปแบบการให้บริการไปรษณีย์ มีการเลือกใช้รูปแบบบริการไปรษณีย์จัดส่งแบบด่วนพิเศษ (EMS) มากที่สุด จากการศึกษาความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการของไปรษณีย์ สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรังทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์ สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง สูงที่สุด และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ตามปัจจัยข้อมูลทั่วไป ในสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์ สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง และปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และ รูปแบบการให้บริการไปรษณีย์ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์ สาขาอำเภอเมือง จังหวัดตรัง

เอกสารอ้างอิง

วุฒิศักดิ์ กัลปดี และ วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล (2554). *การศึกษาปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพ การขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่ายศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด*. สืบค้นวันที่ 10 พฤศจิกายน 2560. เข้าถึงได้จาก : https://tci-thaijo.org/index.php/AJPU/article/download/42037/34720/

นายธีรยุทธ ปัตตาเทสัง (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา*. สืบค้นวันที่ 11 พฤศจิกายน 2560. เข้าถึงได้จาก :http://narinet.sut.ac.th:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/351

จิรนันท์ พุทธชาด (2553). *เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของ ให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบOne Stop Serviceกรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน*. สืบค้นวันที่ 12 พฤศจิกายน 2560. เข้าถึงได้จาก :http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/358/1/jiranan_putt.pdf

รอง ศาสตราจารย์ ดร. นิติพล ภูตะโชติ (2561). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น*. สืบค้นวันที่ 12 พฤศจิกายน 2560. เข้าถึงได้จาก : https://tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/110414

รัตนะ พุทธรักษา (2560). *คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา*. สืบค้นวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560. เข้าถึงได้จาก : http://www.vu.ac.th/apheitvu/journal/v6n2/9_Ratana_Putth-araksa.pdf

ชญานิษฐ์ โสรส (2559). *คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์*

ไทย. สืบค้นวันที่ 15 พฤศจิกายน 2560. เข้าถึงได้จาก : http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710222.pdf

ปัฐพล มิ่งขวัญ และ โชติมา แก้วกรอง (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อบริการที่เป็นเลิศ*. สืบค้นวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560. เข้าถึงได้จาก :https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/viewFile/783/820

นฤมล พันธ์เตีย (2559). *พฤติกรรมของผ้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขา สำเหร่*. สืบค้นวันที่ 18พฤศจิกายน2560. เข้าถึงได้จาก :https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/viewFile/783/820

มณี โพธิเสน. *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. *ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

อุทัยพรรณ สุดใจ. *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

อิสรา ภูมาศ. (2546). *ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. ภาคนิพันธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์

เฟื่องฟ้า อัมพรสถิร. (2536). *ความพึงพอของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อโฆษณาทางไปรษณีย์: ศึกษาในกรณีผู้ใช้บัตรเครดิต*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต.กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชูเกียรติ มูลทา. (2547). *ความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

Knowledge Management local wisdom to promote products: ever shrimp Tha Kham, Palian district, Trang province

จิราภรณ์ คงด้วง[1] พรพรหม เสียงสอน[2]

Jiraporn Kongduang[1] Pornphrom Siengsorn[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นเกี่ยวกับการทำเคยกุ้ง ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง (2) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนการทำเคยกุ้ง ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีเครื่องมือคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 50 ตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อประมวลผลซึ่งทำให้ทราบว่าภาพรวมของปัจจัยการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้ามมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการเรียนรู้ รองลงมาคือปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ปัจจัยด้านศักยภาพในการสร้างความเข้มแข็ง และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ตามลำดับ และมีข้อเสนอแนะความต้องการในการสนับสนุนด้านการเงินงบประมาณ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการกระบวนการผลิตจากทางภาครัฐ พร้อมทั้งเผยแพร่วิธีการทำเคยกุ้ง และส่งเสริมพัฒนากระบวนการผลิตเคยกุ้งให้มีคุณภาพถูกหลักอนามัยต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการความรู้, ภูมิปัญญาท้องถิ่น, ผลิตภัณฑ์ชุมชน, เคยกุ้ง

[1] นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
Bachelor Student, Public Administration, School of Laws and Political Science, Suan Dusit University, Trang Center

[2] อาจารย์ประจำโรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
Lecturer, School of Laws and Political Science, Suan Dusit University, Trang Center

Abstract

Research study on knowledge management of local wisdom to promote community products, ever shrimp, Tha Kham sub-district, Pa-Lian, Trang province. The purposes of this research were to (1) To study local wisdom about ever shrimp farming in Tambon Tha Kham, Pa-Lian, Trang. (2) To study guidelines for promoting community products, ever shrimp, Tha Kham, Palian District, Trang province using data collection methods. There are 50 samples which are questionnaires and interview forms from specific sample groups. And analyze data using statistical analysis methods such as percentage, mean and standard deviation And qualitative analysis In order to process, which makes it known that the overall picture of knowledge management factors for local wisdom to promote community products used to be the most Tha Kham shrimp is the learning process factor, followed by local wisdom potential factors for strengthening and the least is factors for promoting the strength of the community respectively and having recommendations for the need to support the financial budget Modern equipment for the production process from the government Along with disseminating methods of making shrimp ever And promote the development of the production process of shrimp to ensure quality and sanitation.

Keywords: Knowledge Management, Local wisdom, Product community, Ever shrimp

บทนำ

เนื่องจากสภาพภูมิประเทศในเขตพื้นที่จังหวัดตรัง ตั้งอยู่ในเขตมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ มีสภาพภูมิประเทศ ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และภูมิอากาศเหมาะสมกับการทำการเกษตรกรรม ประกอบกับจังหวัดตรังมีพื้นที่ติดชายฝั่งทะเลอันดามัน สภาพพื้นที่เป็นเนินสูงๆ ต่ำๆ สลับด้วยเนินเขาเล็กกระจายทั่วไป ลักษณะของดินเป็นดินร่วนปนทราย สภาพป่าเป็นป่าดิบชื้น มีแนวป่าชายเลนสำหรับท้องที่ที่อยู่ติดแนวชายฝั่งทะเล มีแม่น้ำที่สำคัญ 3 สายได้แก่ แม่น้ำตรัง แม่น้ำปะเหลียน และคลองกะลาแส ทั้งนี้ตลอดแนวชายฝั่งทะเลด้านตะวันตกของจังหวัดตรังมีความยาวตลอดแนวถึง 119 กิโลเมตร และมีเกาะแก่งกระจายอยู่จำนวน 46 เกาะ ยังมีพื้นที่ป่าชายเลนที่ยังสภาพอุดมสมบูรณ์ และอุดมไปด้วยสัตว์น้ำชายฝั่งเป็นจำนวนมาก อาชีพของชาวนอกจากจะเป็นเกษตรกรทำสวนยางพารา กับปาล์มน้ำมันแล้ว อาชีพที่สำคัญยังทำการประมง ดังนั้นภูมิปัญญาที่เกิดจากการสะสมจาการประกอบอาชีพประมงนี้เป็นรากฐานที่สำคัญในวิถีการดำเนินชีวิตของชุมชนมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงฐานะความเป็นอยู่ เศรษฐกิจของประชนและชุมชนท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี การที่ประชาชนในท้องถิ่นนำภูมิปัญญามาใช้ในการสร้างอาชีพซึ่งมีความสำคัญกับคนในชุมชน วัตถุดิบในพื้นที่ กรรมวิธีการผลิต การสืบทอดภูมิปัญญาจากอดีตสู่ปัจจุบันผ่านกระบวนการศึกษา สังเกต วิเคราะห์ กรรมวิธีการทำเคยกุ้งจากตัวเคยกุ้งในพื้นที่ท่าข้าม เริ่มต้นเป็นภูมิปัญญาของชาวบ้านในการถนอมอาหาร เพื่อการบริโภคในครัวเรือน และเหลือก็นำออกจำหน่ายภายในหมู่บ้าน และชุมชนใกล้เคียงเท่านั้น แต่ปัจจุบันได้มีการส่งเสริมจากผู้นำชุมชนจึงยกระดับเป็นวิสาหกิจ

ชุมชนเพื่อสร้างความเข้มแข็งของประชาชนในชุมชนให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ และต้องการให้ประชาชนรุ่นหลังได้ศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นการทำเคยกุ้งที่ใช้วัตถุดิบธรรมชาติในพื้นที่ที่กำลังจะไม่มีคนรุ่นหลังจะให้ความสนใจในส่วนของกรรมวิธีที่มีลักษณะเฉพาะถิ่น และต้องการที่จะมุ่งสร้างความน่าดึงดูดใจจากลูกค้าหรือกลุ่มผู้บริโภค เนื่องมาจากรูปแบบผลิตภัณฑ์ยังไม่น่าสนใจจะต้องได้รับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้รับมาตรฐานคุณภาพ ทั้งต้องได้รับการรับรองด้านความสะอาด ถูกหลักอนามัยอีกด้วย ทั้งจะต้องอนุรักษ์ให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีรากฐานความเป็นอัตลักษณ์ดั้งเดิมของท้องถิ่น ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งสนใจศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นในการทำเคยกุ้งเพื่อเป็นแนวทางในการถ่ายทอดความรู้ภูมิปัญญาการทำเคยกุ้ง และเป็นแนวทางในการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนของพื้นที่ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรังให้คนรุ่นหลังได้สืบทอดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นเกี่ยวกับการทำเคยกุ้งท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนการทำเคยกุ้งท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นเกี่ยวกับการทำเคยกุ้ง ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
2. ได้ทราบถึงองค์ความรู้การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนในการทำเคยกุ้งท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรังนั้นมีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย การจัดการความรู้ (Knowledge - KM) คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบแลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์การโดยได้พัฒนาระบบจากของข้อมูลไปสู่สารสนเทศเพื่อให้เกิดความรู้และปัญญา

ผลิตภัณฑ์ชุมชน (Community products) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมุ่งให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

เคยกุ้ง (Ever shrimp) หรือ กะปิ เป็นการถนอมอาหารโดยใช้วัตถุดิบภายในท้องถิ่น และเป็นเครื่องปรุงรสอย่างหนึ่งที่มีการแพร่หลายใช้ในการประกอบอาหารในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และทางตอนใต้ของประเทศจีน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ หมายถึงแนวปฏิบัติที่องค์การใช้ในการบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็น ต้องการสร้างความรู้ใหม่ และเผยแพร่ความรู้เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

พัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการสร้างนวัตกรรมโดยกระบวนการของการจัดการความรู้ซึ่งต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ขององค์การ

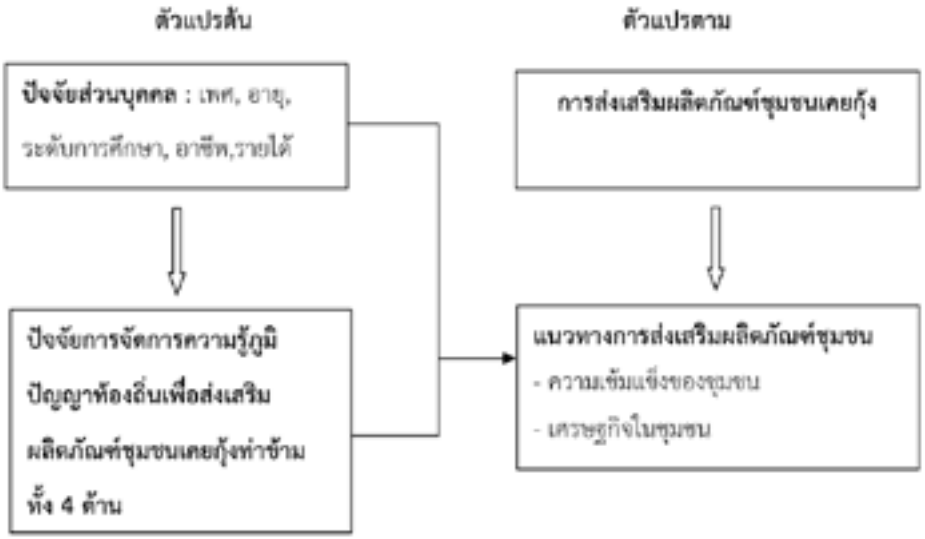
วิจารณ์ พานิช (2546, 2-5) ยังได้กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นการยกระดับความรู้ขององค์การเพื่อสร้างประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา โดยเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวางไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำที่สั้นๆ ต้องนิยามไว้หลายประเด็น ดังนี้ การจัดการความรู้เป็นการรวบรวม การจัดเก็บ การเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูล เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งยังศึกษาพฤติกรรมองค์การ วัฒนธรรมองค์การ ซึ่งจะต้องอาศัยผู้รู้ในการตีความ และประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรม เป็นการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ชุมชนจากความรู้เพราะมีการประเมินต้นทุนทางปัญญา มีการนำสู่การปฏิบัติ สร้างและกระจายความรู้ ต้องมีการจัดการด้านเทคโนโลยีสานสนเทศและการจัดการทรัพยากรด้านทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ (ธิติพันธ์ เอี่ยมนิรันดร์, 2548, 75) ได้อธิบายว่าเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในระดับบุคคล เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถในระดับองค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นเครื่องมือในการสร้างความสำเร็จ สร้างนวัตกรรม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจด้านการจัดการความรู้เป็นการรวบรวมความรู้ให้เป็นระบบสามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สามารถทำให้เกิดทรัพย์สินทางปัญญา มีการยกระดับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการเน้นศึกษาความต้องการ ความสนใจ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เพิ่มยอดขาย สร้างรายได้แก่ชุมชนเพื่อมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของชุมชน ดังนั้นการจัดการความรู้ชุมชนต้องมีการร่วมมือกันในการพิจารณา สร้างต้นทุนทางปัญญา เพื่อพัฒนาชุมชนให้เกิดเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ ต้องมีการดำเนินการที่เป็นขั้นตอนถ่ายทอดและเผยแพร่อย่างเหมาะสม มีการประยุกต์ใช้รวมทั้งติดตาม ประเมินผลจากความรู้ที่นำไปใช้

แนวคิดเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น (Local wisdom) หรือภูมิปัญญาชาวบ้าน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ชาวบ้านคิดได้เอง และนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา เป็นเทคนิควิธีการ เป็นความรู้ของชาวบ้านทั้งทางกว้างและทางลึกที่ชาวบ้านคิดขึ้นมาเอง ทำเองโดยอาศัยศักยภาพที่มีอยู่แก้ปัญหาการดำเนินชีวิตในท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมกับยุคสมัย จากสำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544) ได้รวบรวมแหล่งภูมปัญญาที่เกี่ยวข้อง และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตซึ่งได้ประมวลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ไว้ดังนี้ (1) ด้านการเกษตรกรรม ได้แก่ ความสามารถในการผสมผสานความรู้ ทักษะ และเทคนิคด้านการเกษตร การประมงกับเทคโนโลยี โดยการพัฒนาบนพื้นฐานคุณค่าดั้งเดิมซึ่งคนสามารถพึ่งพาตนเองได้ในสภาวการณ์ต่าง เช่น การทำเกษตรแบบผสมผสาน การทำประมงพื้นบ้านเชิงอนุรักษ์ การแก้ปัญหาด้านการตลาดของผลิตภัณฑ์ (2) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความสามารถเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ทั้งการอนุรักษ์พัฒนา การใช้ประโยชน์จากคุณค่าทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล และยั่งยืน เช่น การทำการประมงพื้นบ้าน การอนุรักษ์ป่าชายเลน การอนุบาลสัตว์น้ำวัยอ่อน เป็นต้น (3) ด้านกองทุน และธุรกิจชุมชน ได้แก่ ความสามารถในด้านการบริหารจัดการ ด้านการสะสม และการบริหารกองทุน และธุรกิจในชุมชนทั้งที่เป็นเงินตราและโภคทรัพย์เพื่อเสริมเสริมชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชน เช่น การจัดการเรื่องกองทุนของชุมชนใน

รูปแบบของสหกรณ์ออมทรัพย์และธนาคารหมู่บ้านเป็นต้น และด้านโภชนาการ ได้แก่ ความสามารถในการประกอบอาหาร การถนอมอาหาร การเก็บและแปรรูปวัตถุดิบท้องถิ่นไว้สำหรับการบริโภคให้ได้นาน เป็นต้น**กรอบแนวคิดของการวิจัย**



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดด้านการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนการทำเคยกุ้งท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Method) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้อาศัยในบ้านควนล้ำเพชร หมู่ที่ 9 ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวนทั้งหมด 772 คน (ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม, 2561) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 150 คน (ซึ่งประกอบด้วย สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ผู้ประกอบการเคยกุ้ง และประชาชนบ้านควนล้ำเพชร)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการศึกษาจากเอกสาร หลักแนวคิด และทฤษฎี สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำมากำหนดขอบเขต มีการตรวจสอบปรับปรุงเนื้อหาเพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของเครื่องมือด้วยการ Try out ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามชนิด Multiple choices question ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม คำถามเป็นแบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ (Likert scale) เพื่อใช้วัดทัศนคติซึ่งมี 4 ด้าน ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม และส่วนที่ 4 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม และได้นำแบบสอบถามทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเครื่องมือเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรและข้อมูลด้านการส่ง

เสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ด้านศักยภาพในการสร้างความเข้มแข็ง ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งแบบสอบถามปลายเปิดให้ได้แสดงความคิดเห็น เครื่องมือเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ สอบถามความรู้ ความเข้าใจในปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำภูมิปัญญามาส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้ง การวิเคราะห์ข้อมูลมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม การหาค่าเฉลี่ยคะแนนประเมิน การวิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการประมวลข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์วัดความรู้ความเข้าใจ มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การวิเคราะห์ตีความสร้างข้อสรุปเป็นการสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากชาวบ้าน

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ในการวิจัย เป็นประชาชนในชุมชนบ้านควนล้ำ เพชร ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 772 คน ซึ่งได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธีมีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ผลของการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามากส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของผู้ตอบส่วนใหญ่ 21-36 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพประมง และมีรายได้ส่วนใหญ่ 5,000-15,000 บาท

ด้านการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม ซึ่งเป็นปัจจัยด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชนนั้นพบว่า ชุมชนมีความเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้มากที่สุด รองลงมาคือ ชุมชนได้มีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า มีกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐาน ส่วนที่น้อยที่สุดคือ ภาวะผู้นำชุมชนมีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่นในระดับพอใช้ โดยภาพรวมในปัจจัยด้านนี้พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละ 76.40 อยู่ในระดับปานกลางของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ด้านการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม ซึ่งเป็นปัจจัยด้านศักยภาพในการสร้างความเข้มแข็งนั้น พบว่า คนในชุมชนมีศักยภาพในด้านการลงทุนในการประกอบอาชีพมากที่สุด รองลงมาคือ คนในชุมชนมีศักยภาพด้านการประกอบอาหาร เช่น การทำเคยกุ้ง การแปรรูปอาหารทะเล ชุมชมเองสามารถนำผลิตภัณฑ์เคยกุ้งวางจำหน่ายได้ทั้งในจังหวัด-ต่างจังหวัดและต่างประเทศได้ ส่วนที่น้อยที่สุดคือ การรวมตัวจัดตั้งศูนย์ OTOP หนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลยังไม่ค่อยเป็นที่น่าพอใจของคนในชุมชน โดยภาพรวมในปัจจัยด้านนี้พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละ 78.00 อยู่ในระดับปานกลาง ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ด้านการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม ซึ่งเป็นปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นนั้น พบว่า คนในชุมชนมีการถ่ายทอดภูมปัญญาการทำเคยกุ้ง และผลิตภัณฑ์ชุมขนอย่างอื่นได้มากที่สุด รองลงมาคือ ชุมชนมีการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับใช้กับการประกอบอาชีพ มีการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชน และที่น้อยที่สุดด้านนี้ คือ การที่ชุมชนมีผลิตภัณฑ์ให้ได้รับมาตรฐานตามเกณฑ์สินค้า OTOP หรือตามความต้องการของผู้บริโภคนั้นทำได้ยาก โดยภาพรวมในปัจจัยด้านนี้พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละ 83.00 อยู่ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และ

ด้านการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม ซึ่งเป็นปัจจัยด้านกระบวนการเรียนรู้ พบว่า ชุมชนมีความสามารถในการสร้างสรรค์ภูมิปัญญาสำหรับการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนมากที่สุด รองลงมาคือ ชุมชนมีกำไร ทุนด้านทรัพยากรเป็นแรงจูงใจในการสร้างอาชีพแก่คนในชุมชน มีการทบทวนความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการทำเคยกุ้งตลอดเวลา และที่น้อยที่สุดด้านนี้ คือ การส่งเสริมการเรียนรู้การทำเคยกุ้งของชุมชนโดยการตั้งกลุ่มอาชีพยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร โดยภาพรวมในปัจจัยด้านนี้พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละ 83.60 อยู่ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของภาพรวมด้านการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ลำดับที่	การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนเคยกุ้งท่าข้าม	ระดับความคิดเห็น		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ
1.	ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	3.82	0.69	76.40
2.	ด้านศักยภาพในการสร้างเสริมความเข้มแข็ง	3.90	0.58	78.00
3.	ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นในการประกอบอาชีพ การพัฒนาชุมชน	4.15	0.62	83.00
4	ด้านกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชนเกี่ยวกับการทำเคยกุ้ง	4.18	0.75	83.60

บทสรุป

จากการวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์เคยกุ้งนั้นได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในชุมชนบ้านควนล้ำเพชร ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 150 คน และผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์และสามารถมุมมองความคิดของประชาชนในพื้นที่ได้ว่าคนในชุมชนได้ริเริ่มการทำเคยกุ้งจากการถ่ายทอดความรู้รุ่นสู่รุ่น และมีการประชาสัมพันธ์โดยการบอกต่อแบบปากต่อปาก มีการนำไปฝากขายตามร้านค้าชุมชน

ผลการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า การอนุรักษ์กรรมวิธีการทำเคยกุ้ง เป็นการเริ่มต้นจากการรวมกลุ่มของประชาชนในพื้นที่ และเริ่มต้นจากความต้องการที่จะอนุรักษ์และ อยากจะถ่ายทอดความรู้ทุกขั้นตอนตั้งแต่การหา คัดสรรวัตถุดิบที่หาด้วยวิธีที่เป็นภูมิปัญญา กรรมวิธีการทำแบบดั้งเดิมจนกลายเป็นผลิตภัณฑ์ของชุมชน มีการจัดจำหน่ายและบริโภคกันในชุมชน มีการเผยแพร่หรือแนวทางการนำออกสู่ตลาดเพื่อจัดจำหน่ายด้วยวิธีการบอกต่อ หรือปากต่อปาก การแก้ไขปัญหาที่พบเจอในการรวมกลุ่มเพื่อผลิตและจำหน่ายเคยกุ้งนั้นคือ พยายามดึงการมีส่วนร่วมของกลุ่มชุมชนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพราะผู้นำชุมชนยังไม่ค่อยให้ความสนใจและนิ่งเฉยในการเข้ามามีบทบาทในด้านนี้ ดังนั้นจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับการวิจัยการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของขวัญกมล ดอนขวา ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุการพัฒนากลุ่ม หรือองค์กรชุมชน การพัฒนาพื้นฐานด้านเศรษฐกิจชุมชน และการพัฒนาพื้นฐานทางกายภาพ ทั้งนี้ได้มีการรวบรวมข้อมูลจากการลงสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชาชนในท้องถิ่นทำให้ทราบว่าการที่ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์การทำเคยกุ้งนั้นจะประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่อง จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังทั้งเรื่องของเงินงบประมาณในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การผลิตที่ต้องถูกหลักอนามัยความสะอาด อุปกรณ์ในการผลิตที่ทันสมัยจากหน่วยงานของภาครัฐ และศักยภาพของผู้นำชุมชน ความรู้จากนักโภชนาการอาหาร

กรรมวิธีการเก็บและถนอมอาหาร และการส่งเสริมให้มีการได้เรียนรู้เพื่อสืบทอด ถ่ายทอดความรู้สู่รุ่นหลัง ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของรวยริน รองมาลี (2555) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมการทำกะปิ กุ้งเคยขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาถ่าน อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และงานวิจัยของเสาวณี จุลิรัชนีกร, สุดชีวิน จันทอง (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับโอกาส และศักยภาพทางการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์กะปิผงของกลุ่ม OTOP เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปนั้น ประเด็นเรื่องผู้นำชุมชนควรจะต้องมีบทบาทในการสนับสนุนการผลิตเคยกุ้งมากขึ้น และต้องเผยแพร่วิธีการผลิตเคยกุ้ง ควรจะต้องเน้นพัฒนากระบวนการผลิตให้มีคุณภาพถูกหลักโภชนาการและถูกหลักสุขอนามัยทุกขั้นตอนการผลิตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรมวิชาการ. (2540). *สรุปผลการวิจัยเรื่อง ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.

ขวัญใจ ฤทธิ์หมุน. (2560). *มิติของการพัฒนาชุมชน กระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน แนวทางการเข้าถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน จุดมุ่งหมายของการพัฒนาชุมชน*. เอกสารประกอบการสอน กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

ทะนงศักดิ์ คุ้มไข่น้ำ. (2534). *การพัฒนาชุมชนแบบพึ่งตนเอง*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ธิติพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์. (2548). *การประยุกต์นิเทศศาสตร์ด้านการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2544). *รายงานการศึกษาศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

สุชาติ เถาทอง. (2544). *ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาพื้นถิ่นภาคตะวันออก*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

เสาวณี จุลิรัชนีกร, สุดชีวิน จันทอง. (2557). *โอกาสและศักยภาพทางการตลาดผลิตภัณฑ์กะปิผง*. วารสารวิทยาการจัดการ, คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต
Factors affecting taxi driving behavior in Phuket

นายกษิตินาถ คงทุ้ย[1] นายชัยติวัฒน์ สังข์ด้วง[1] นายอภิสิทธิ์ โชคสวัสดิ์ศิริกุล[1]
Kasitinhat kungtui[1] Chaitiwat Sangdoung[1] Apisit Choksawatsirikul[1]

อาจารย์วัชราวดี นิรุติธรรมธรา[2]
Vatcharawadee Nirutithumthara[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมกการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรของผู้ขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ที่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรในจังหวัดภูเก็ต การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่นำมาศึกษาเป็นผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้ที่ขับแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 26 – 40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ขับรถแท็กซี่มาแล้ว 10 ปีขึ้นไป ใช้ยานพาหนะอายุ 5 ปีขึ้นไป ใช้เวลาในการขับรถแท็กซี่ 12 ชั่วโมงขึ้นไป ต่อวัน มีการพักผ่อนน้อยกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีการขับรถแท็กซี่ทุกวัน ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีโรคประจำตัว โดยทั่วไปขับรถใช้ความเร็วประมาณ 60 – 80 กม./ชม. ตั้งแต่ขับรถแท็กซี่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ มีการตรวจสภาพรถ นานๆครั้งและมีการเช็คสภาพรถก่อนขับรถแท็กซี่ นานๆครั้ง

ในด้านความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรของผู้ขับแท็กซี่ มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรในเกณฑ์ที่ดี สามารถตอบคำถามถูกโดยเฉลี่ยถึง 6 ข้อ จากคำถามทั้งหมด 10 ข้อ โดยข้อที่ตอบถูกมากที่สุด คือ บริเวณทางแยกที่ไม่มีไฟสัญญาณจราจร ผู้ขับขี่ทางซ้ายต้องให้รถทางขวาของตนขับผ่านไปก่อน มีค่าเฉลี่ย 1.60 จำนวนคนที่ตอบถูก 210 คน รองลงมาคือ เมื่อขับรถมาถึงวงเวียนที่ไม่มีไฟสัญญาณจราจร ผู้ขับขี่ต้องให้รถทางขวาไปก่อน มีค่าเฉลี่ย 1.42 จำนวนคนที่ตอบถูก 203 คน

ในด้านปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับขี่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านอุปนิสัย โดยประกอบด้วย เมื่อเจอปัญหาฉุกเฉินท่านสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้ ท่านมีความชำนาญในการขับรถ ท่านใช้เหตุผลในการเลือกรับลูกค้า และลักษณะท่าทางของท่านมีความปลอดภัย น่าไว้วางใจ ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก โดยเมื่อเจอปัญหาฉุกเฉินท่านสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้ มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านใช้เหตุผลในการเลือกรับลูกค้า

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม, รถแท็กซี่, จังหวัดภูเก็ต

[1] นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Department of Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, E-mail apisit_.147@hotmail.com

[2] อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Department of Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, E-mail vatcharawadee.n@gmail.com

Abstract

A study of factors affecting taxi driving behavior in Phuket. 1) to study the behavior of taxi drivers in Phuket 2) to study the traffic rules of taxi drivers in Phuket 3) To study the factors that are important for driving behavior of taxi drivers in Phuket. This study uses an exploratory research model. The study population was taxi driver in Phuket. The instrument used to collect data was a questionnaire. The data were analyzed using percentage mean and standard deviation.

The research found that Most taxi drivers in Phuket are male with average age 26-40 years. Graduation Grade Have more than 15,000 baht per month, most have experience taxi drivers for 10 years or more use vehicles 5 years old, Take a taxi for 12 hours or more per day with less than 8 hours of rest per day. Have a taxi every day. Taxi drivers have no condom. In general, driving speed is about 60 - 80 km / h since taxi drivers never accident. Car inspection Once in a while, check the car before driving a taxi.

In the field of traffic law knowledge of taxi drivers. Knowledge of traffic rules is good. The average of six questions were answered by a total of 10 questions. The most common answer was the intersection area that has no traffic lights the driver on the left had to give his car the right to pass first, with an average of 1.60. The number of people answered 210 was correct. The second was when driving to a traffic circle without traffic lights. The driver must give the right vehicle before the average is 1.42. The number of people who answered was 203.

The factors that are important to driving behavior. Respondents commented on their character. Composed When you have an emergency, you can control your mood. You are skilled in driving. You use the reason to choose the customer. And your style is safe and trustworthy in overall is very important. When you have an emergency, you can control your mood. The most important is that you use the reason to choose the customer.

Keywords : Factors affecting behavior, taxi, Phuket

บทนำ / Introduction

สำหรับรถแท็กซี่ในเมืองไทย ในปัจจุบันเป็นรถ ปรับอากาศ ติดมิเตอร์ และมีวิทยุสื่อสาร รถแท็กซี่นั้นเป็นรถมวลชนที่ประชาชนนิยมใช้บริการและมี บทบาทในการขนส่งสาธารณะเป็นอย่างสูง รถแท็กซี่เป็นรถรับจ้างสาธารณะ ที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สำหรับอัตราค่าบริการของรถแท็กซี่เมื่อเทียบกับอัตราค่าบริการของบริการขนส่งสาธารณะรับจ้าง อื่นๆ และจะมีราคาแพงที่สุด แต่ก็ยังมีผู้ใช้บริการกันมากถึงกว่า 2 ล้านคน ต่อวัน (ศักดิ์ชัย เพ็ญบุญมี 2539:5) จากการศึกษาพบว่า อาชีพขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพอิสระมีเวลาขับไม่แน่นอน ส่วนใหญ่ผู้ขับรถ แท็กซี่จะใช้เวลาในการขับรถวันหนึ่งประมาณ 1 กะ หรือประมาณ 8 ชั่วโมง ในบางครั้งมีการควง หรือ การขับควบถึง 2 กะ เพื่อหารายได้ เนื่องจากปัจจุบันอาชีพขับรถแท็กซี่มีการแข่งขันกันสูงมาก ต้องแข่งกันแย่งผู้โดยสาร การที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องใช้เวลาในการขับรถบนถนนหลายชั่วโมง ในแต่ละวัน ต้อง เจอกับสภาพการจราจรที่ติดขัด ทำให้ผู้ขับรถแท็กซี่เหล่านี้ต้องฝ่าฝืนกฎจราจร การที่คนขับรถ แท็กซี่จำนวนมากมีพฤติกรรมการขับขี่รถผิดกฎจราจร ผู้ขับรถแท็กซี่ยังขาดจิตสำนึกในการใช้ทาง ขาดประสบการณ์ในการขับขี่ ขาดความรู้ทางด้านกฎหมายจราจร อันก่อให้เกิดปัญหาจราจรตามมา

การเกิดอุบัติเหตุการจราจรทางบกในเมือง ที่มีการจราจรคับคั่งย่อมก่อให้เกิดปัญหาจราจรตามมาอย่างมาก กล่าวคือเมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดความล่าช้า จึงกล่าวได้ว่าผู้ขับขี่ยานพาหนะของเรายังขาดวินัยในการใช้ถนน ลักษณะนิสัยที่ได้รับการฝึกอบรม หล่อหลอมกันมา เมื่อผนวกกับอิทธิพลของวัฒนธรรมแบบตัวใครตัวมัน ใครดีใครได้ในปัจจุบันผู้ขับขี่จึงพยายามรักษาผลประโยชน์ของตัวเองไว้อย่างเหนียวแน่น โดยเฉพาะในสังคมที่เรียกร้องให้ ทุกคนต้องแข่งขันกัน ทำให้ผู้ขับขี่เป็นจำนวนมากพยายามที่จะขับรถเร็วและฝ่าฝืนกฎจราจรมากขึ้น คณะทีมวิจัยจึงเห็นความสำคัญใน การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต” โดยทำการศึกษาพฤติกรรมกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลที่มีจำนวนสมาชิกที่มากที่สุดในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการการควบคุมรถแท็กซี่เพื่อใช้ผสมผสานการแก้ไขปัญหาจราจรต่อไป

วัตถุประสงค์ / Objectives

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรของผู้ขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย / Significance of the Study

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อทราบถึงระดับความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรของผู้ขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่
4. เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันแก้ไขและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่

ทบทวนวรรณกรรม / Literature Review

ทีมวิจัยได้มีการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการไว้หลายท่าน โดยได้สรุปการใช้แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพและพฤติกรรม ทีมวิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดและทฤษฎีของ Deffenbacher และคณะ (2003) ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 ประสบการณ์ในการขับขี่

1.2 เวลาที่ใช้ในการขับขี่ต่อวัน

1.3 อายุของพาหนะที่ใช้ขับรถแท็กซี่

1.4 การพักผ่อนหลังจากขับรถแท็กซี่

1.5 การเช็คสภาพรถ

2. แนวคิดการศึกษาเกี่ยวกับความรู้เรื่องกฎจราจรของผู้ขับขี่ในประเทศไทย ทีมวิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดและทฤษฎีของ วิจิตร บุณยะโหตระ (2531) ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 ความรู้เรื่องการเคารพกฎจราจร

2.2 ความรู้เรื่องการใช้ไฟตัดหมอก

2.3 ความรู้เรื่องการขับขี่ขณะแซง

2.4 ความรู้เรื่องการขับรถเมื่อไม่มีสัญญาณไฟจราจร

2.5 ความรู้เรื่องเมื่อรถเกิดอุบัติเหตุ

3. ทฤษฎีเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ ทีมวิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดและทฤษฎีของ ชัยรพ จุณณวัฒน์ (2540) ซึ่งประกอบไปด้วย

3.1 ปัจจัยด้านอุปนิสัย

3.2 ปัจจัยด้านการแข่งขัน

3.3 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

วิธีการดำเนินการวิจัย / Research Methodology

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้ที่ขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต มีทั้งหมด 2,598 คน อ้างอิงจากสำนักงานขนส่งจังหวัดภูเก็ต : 31 ตุลาคม 2561 แต่ด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่เกินไป ทีมวิจัยจึงได้ใช้วิธีคำนวณของ Taro Yamane (ทาโร ยามาเนะ) ดังนี้

$$n = N \div (1 + Ne2)$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

แทนค่าในสูตร

$$n = 2598 \div (1 + (2598 \times 0.052))$$

จากการคำนวณ n = 346.631 แต่ทีมวิจัยได้ทำการปัดขึ้นเป็น 350 เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 350 คน

การสุ่มตัวอย่าง ทีมวิจัยได้ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกที่ไม่มีกฎเกณฑ์ จะเลือกใครก็ได้ที่เป็นคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต โดยการแจกแบบสอบถามตามจุดต่างๆ ที่คนขับรถแท็กซี่นั่งรอผู้โดยสารหรือตามสถานที่ ที่เป็นที่นิยม เช่น บขส. สนามบิน ป่าตอง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการขับรถแท็กซี่

ส่วนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกฎจราจร

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขับรถแท็กซี่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทีมวิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลสถิติต่างๆ โดยใช้การแปลความหมายข้อมูล (Interpretation) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงาพรรณนา (Descriptive Research) อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยอธิบายและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง

สรุปผลการวิจัย / Results

สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า คนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ตเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 26 – 40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ขับรถแท็กซี่มาแล้ว 10 ปีขึ้นไป ใช้ยานพาหนะอายุ 5 ปีขึ้นไป ใช้เวลาในการขับรถแท็กซี่ 12 ชั่วโมงขึ้นไป ต่อวัน มีการพักผ่อนน้อยกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีการขับรถแท็กซี่ทุกวัน ผู้ขับรถแท็กซี่ไม่มีโรคประจำตัว โดยทั่วไปขับรถใช้ความเร็วประมาณ 60 – 80 กม./ชม. ตั้งแต่ขับรถแท็กซี่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ มีการตรวจสภาพรถ นานๆครั้งและมีการเช็คสภาพรถก่อนขับรถแท็กซี่ นานๆครั้ง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรของผู้ขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรในเกณฑ์ที่ดีมาก โดยข้อที่ตอบถูกมากที่สุด คือ เมื่อขับรถมาถึงวงเวียนที่ไม่มีไฟสัญญาณจราจร ผู้ขับขี่ต้องให้รถทางขวาไปก่อนเมื่อ รองลงมาคือ เมื่อเกิดอุบัติเหตุบนถนนท่านควรจะตั้งกรวยสีส้ม ห่างจากท้ายรถในระยะเพื่อความปลอดภัยและ เมื่อรถท่านเกิดอุบัติเหตุ ท่านควรรีบแจ้งประกันภัย และไม่จำเป็นต้องแจ้งใครอีก

ความรู้เกี่ยวกฎจราจร	คำตอบ	ผู้ที่ตอบว่าถูก	ผู้ที่ตอบว่าผิด
การขับขี่รถยนต์แล้วเปิดไฟตัดหมอกในขณะที่ไม่มีหมอกควัน เป็นที่เรื่องที่สามารถทำ ได้โดยไม่ผิดกฎหมาย	ผิด	304	46
เมื่อปรากฏไฟสัญญาณจราจรสีเหลือง ตามกฎหมายระบุว่าผู้ขับขี่จะต้องเตรียมหยุดรถ หลังเส้นให้หยุดรถ	ถูก	77	273

ความรู้เกี่ยวกฎจราจร	คำตอบ	ผู้ที่ตอบว่าถูก	ผู้ที่ตอบว่าผิด
ผู้ขับขี่สามารถแซงรถบนสะพานได้	ผิด	172	178
เมื่อขับรถมาถึงวงเวียนไม่มีไฟสัญญาณจราจร ผู้ขับขี่ต้องให้รถทางขวาไปก่อน	ถูก	203	147
บริเวณทางแยกที่ไม่มีไฟสัญญาณจราจร ผู้ขับขี่ทางซ้ายต้องให้รถทางขวาของตนขับผ่านไปก่อน	ผิด	140	210
เมื่อตำรวจให้ผู้ขับขี่หยุดควรจอดรถห่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างน้อย 3 เมตร	ถูก	154	196
การจอดรถที่ดีควรจอดห่างจากทางร่วมหรือทางแยกในระยะเกิน 10 เมตร รถทุกชนิดต้องระมัดระวังและให้ทางแก่รถและคนเดินเท้าในทางขวา	ถูก	168	182
การจอดรถซื้อสินค้าบนทางจราจร หรือไหล่ทาง สามารถกระทำได้โดยไม่ผิดกฎหมาย	ผิด	157	193
เมื่อรถท่านเกิดอุบัติเหตุ ท่านควรรีบแจ้งประกันภัย และไม่จำเป็นต้องแจ้งใครอีก	ถูก	188	162
เมื่อเกิดอุบัติเหตุบนถนน ท่านควรจะตั้งกรวยสีส้ม ห่างจากท้ายรถในระยะเพื่อความปลอดภัย	ถูก	196	154
รวม		**1,759**	**1,741**

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ที่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านอุปนิสัย	3.56	0.665	มาก
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	3.16	0.869	มาก
ปัจจัยด้านการแข่งขัน	3.24	1.026	มาก
รวม	**3.32**	**0.853**	**มาก**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ ในด้านต่างๆ ในระดับดี โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอุปนิสัยมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการแข่งขัน และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

- ปัจจัยด้านอุปนิสัย มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ ภาพรวมในระดับมาก โดยเมื่อเจอปัญหาฉุกเฉินท่านสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้ มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านใช้เหตุผลในการเลือกรับลูกค้า และท่านมีความชำนาญในการขับรถ
- ปัจจัยด้านการแข่งขัน มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ ภาพรวมในระดับมาก โดยลูกค้ารู้สึกประทับใจทุกครั้งที่ได้ใช้บริการการขับรถแท็กซี่ของท่าน มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ

การขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพที่ไม่ค่อยมีการแข่งขันกันมาก และการขับรถแท็กซี่ในปัจจุบันมีคู่แข่งนอกจากแท็กซี่เพิ่มมากขึ้น เช่น Uber, Grab

- ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ ภาพรวมในระดับมาก โดยหากมีการปรับราคาแท็กซี่เพิ่มขึ้นจะส่งผลดีต่อท่าน มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ การขับรถแท็กซี่ทำให้คุณภาพชีวิตของท่านดีขึ้น และการขับรถแท็กซี่ช่วยให้ท่านได้ในสิ่งที่ท่านต้องการ

อภิปรายผล / Discussion

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า คนขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่เคยประสบอุบัติเหตุ ซึ่งสอดคล้องกับ ทีมนักวิจัยจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) (2560) ได้รวบรวมข้อมูลการเดินทางจากผู้ใช้งานแอพพลิเคชั่น SafeMate โดยมีข้อมูลจนถึงวันที่ 10 เมษายน 2560 พบว่า จากข้อมูลพฤติกรรมการขับขี่รถยนต์ที่อาจจะเกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุมากที่สุด อันดับ 1 คือ รถแท็กซี่ พบว่า มีพฤติกรรมการขับรถที่ได้คะแนน F สูงถึง 78.76%

2. จากผลการวิจัยพบว่า การขับรถแท็กซี่ในปัจจุบันมีคู่แข่งนอกจากแท็กซี่เพิ่มมากขึ้น เช่น Uber, Grab ซึ่งสอดคล้องกับ สพล ไหลเวชพิทยา (2558) โดยในประเทศไทยมีการให้บริการรถแท็กซี่ในปัจจุบัน ได้แก่ Grab Taxi, All Thai Taxi และ Uber ทั้งนี้ การเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชั่น คือ การใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชั่นเป็นการสื่อสารกันโดยตรงระหว่างผู้โดยสารและคนขับรถแท็กซี่โดยใช้แอปพลิเคชั่นเป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างกัน ทำให้การเรียกแท็กซี่สะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชั่งโมงเร่งด่วนที่การจราจรติดขัด ซึ่งผู้โดยสารสามารถรอรถแท็กซี่มารับยังจุดหมายที่ได้ตกลงกับผู้ขับรถแท็กซี่ไว้ รวมถึงยังสามารถแสดงความคิดเห็นหลังใช้บริการได้ เพื่อประเมินผู้ขับรถแท็กซี่ต่อไป

3. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้เหตุผลในการเลือกรับลูกค้าในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักข่าวเดลินิวออนไลน์ (2561) ได้เผยแพร่คลิปวิดีโอ ที่มีผู้คนจำนวนมากยืนโบกแท็กซี่กลางสายฝนในย่านการค้าแห่งหนึ่ง แต่ปรากฏว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ กลับบอกปฏิเสธผู้โดยสารหลายราย อีกทั้งโชเฟอร์เปิดกระจกข้างคนขับ ให้ผู้โดยสารบอกจุดหมายปลายทาง หากไม่ถูกใจก็จะปฏิเสธทันที

4. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอุปนิสัยมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถมากที่สุด เนื่องจาก พฤติกรรมของผู้ขับขี่มาจากตัวผู้ขับขี่เอง ทั้งสิติปัญญา ความสามารถในการขับขี่ การแก้ปัญหา จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการขับรถ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยรพ สิทธิโชติ นัทธพงศ์วิภาส (2555) จากการศึกษาพฤติกรรมการขับรถรับ-ส่งผู้โดยสาร ในกรุงเทพมหานครพบว่า พฤติกรรมของผู้ขับขี่มีปัจจัยหลักมาจากลักษณะและอุปนิสัยของผู้ขับขี่เอง ทั้งลักษณะนิสัยใจร้อน ชอบฝ่าฝืนกฎจราจรมักง่ายเห็นแก่ตัว ไม่ชำนาญในการขับรถ ขับรถด้วยความประมาท จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการขับรถ

5. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับกฎจราจรในเกณฑ์ที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับ นายสนิท พรหมวงษ์ (2559) อธิบดีกรมการขนส่งทางบก กล่าวว่า ผู้ที่ขับรถแท็กซี่ต้องมีความรู้ความสามารถในการขับรถอย่างปลอดภัยและต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กรมการขนส่งทาง

บกกำหนด ประกอบด้วย กฎหมาย ระเบียบ และประกาศของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการขับรถยนต์สาธารณะ มารยาทสำหรับผู้ขับรถยนต์สาธารณะ กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบกที่ควรทราบ และเทคนิคการขับรถอย่างปลอดภัย เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการออกใบอนุญาตขับรถ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต” ทีมวิจัยได้รับข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการ

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขับรถแท็กซี่ 12 ชั่วโมงต่อวันขึ้นไป เพราะต้องหาผู้โดยสารมาใช้บริการเรื่อยๆ เพื่อหารายได้ในแต่ละวัน

ดังนั้น คนขับรถแท็กซี่จึงควรให้ความสำคัญ ต่อการพักผ่อนของคนขับรถแท็กซี่ เพื่อจะไม่ให้เกิดอันตรายต่อผู้โดยสารและคนขับ

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ความเร็วในการขับรถแท็กซี่ มากกว่า 60-80 กม./ชม. เพราะการทำความเร็วในการรับส่งผู้โดยสารในแต่ละวันให้มากที่สุด เพื่อเพิ่มรายได้ให้มากขึ้นในแต่ละวัน

ดังนั้น คนขับรถแท็กซี่ควรให้ความสำคัญ ต่อการขับรถด้วยความเร็วที่เหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุระหว่างการขับรถแท็กซี่ และให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยและประทับใจ

3. จากผลการวิจัยพบว่า เมื่อถึงครบกำหนดตรวจสอบสภาพรถ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตรวจสภาพรถ นานๆครั้ง เพราะในแต่ละวันมีการรับผู้โดยสารตลอดทั้งวัน จึงไม่มีเวลาในการตรวจเช็คสภาพรถ

ดังนั้น คนขับรถแท็กซี่จึงควรให้ความสำคัญ ต่อการตรวจสภาพรถของท่าน เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากตัวรถแท็กซี่เอง

4. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการแข่งขันมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในระดับมาก เพราะ ในแต่ละวันมีการแย่งผู้โดยสารเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะค่าเช่ารถที่สูงขึ้น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่แพงขึ้น และผู้โดยสารเลือกรถที่ใหม่กว่า ทำให้มีการแย่งชิงผู้โดยสาร

ดังนั้น คนขับรถแท็กซี่จึงควรให้ความสำคัญ ต่อการ ให้บริการลูกค้าที่ดี การขับรถที่ดี การรักษาสภาพรถให้ดูใหม่และสะอาดอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้โดยสารเห็นแล้วเกิดความประทับใจอยากใช้บริการอีก

5. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยระดับมาก เพราะมีการปรับราคาค่าแท็กซี่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลดีต่อท่านและทำให้คุณภาพชีวิตของท่านดีขึ้น

ดังนั้น คนขับแท็กซี่จึงควรให้ความสำคัญ ต่อการเลือกใช้รถที่ประหยัดน้ำมันและรณรงค์ให้คนขับรถแท็กซี่ประหยัดน้ำมัน เพื่อจะได้ลดต้นทุน ช่วยเพิ่มกำไรทำให้คนขับรถแท็กซี่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

บทสรุป / Conclusions

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต” ได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 26-40 ปี มีประสบการณ์ในการขับแท็กซี่มากกว่า 10 ปี ใช้เวลาในการขับแท็กซี่ 12 ชั่วโมงต่อวัน มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรในเกณฑ์ที่ดี โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านอุปนิสัยสำคัญมากที่สุดต่อพฤติกรรมการขับรถแท็กซี่ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการแข่งขันและปัจจัยด้านเศรษฐกิจ แต่ก็ยังมีคนขับรถแท็กซี่บางส่วนที่มีพฤติกรรมการขับรถไม่เหมาะสม ดังนั้นอู่แท็กซี่ควรมีการอบรมคนขับรถแท็กซี่ เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุจราจร อันส่งผลเสียแก่ทั้งตัวอู่เอง คนขับ ผู้โดยสารและคู่กรณีด้วย

เอกสารอ้างอิง / References

ชัยรพ จุณณวัฒน์. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการฝ่าฝืนกฎจราจรของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เดลินิวส์ออนไลน์. (2561). *น้ำใจแท็กซี่เมืองกรุง!? ฝนตกขับรถเลือกลูกค้าอย่างชิล*. Retrieved December 25, 2018, form https://www.dailynews.co.th/regional/635983

ทีมนักวิจัยจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ(เนคเทค) และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ(สวทช). (2560). *นักวิจัยเนคเทค-สวทช ใช้แอปฯ เก็บพฤติกรรมขับขี่ พบแท็กซี่เกิดอันตราย-อุบัติเหตุมากสุด*. Retrieved December 23, 2018, form https://www.isranews.org/isranews-news/55394-safemate.html

วิจิตร บุณยะโหตระ. (2527). *อุบัติภัย*. กรุงเทพมหานคร. นวกนก.

ศักดิ์ชัย เพ็ญบุญมี. (2539, กุมภาพันธ์ 7). *แท็กซี่มิเตอร์ปฏิเสธรับส่ง เหตุและผลอยู่ที่ไหน.* ไทยรัฐ, 5.

สิทธิโชติ นัทธพงศ์วิภาส. (2555). *การประยุกต์ใช้สารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับวิเคราะห์ตำแหน่งผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการจากศูนย์วิทยุรถแท็กซี่*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.

สนิท พรหมวงษ์. (2559). *กรมการขนส่งทางบก ยกระดับมาตรฐานแท็กซี่ไทย ต้องผ่านการทดสอบขับรถบนถนนจริง*. Retrieved December 23, 2018, form https://www.thairath.co.th/content/631079

สพล ไหลเวชพิทยา. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างราคา (Price) อุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) ในมุมมองผ่าน Uber*. สืบค้นข้อมูลวันที่ 8 กันยายน 2559, จาก http://www.sasinconsulting.com

Deffenbacher และคณะ. (2003). *Characteristics of two groups of angry drivers. Journal of Counseling Psychology*, 50(2), 123-132.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
โทร: 075 201712 www.trang.psu.ac.th

www.psunc.trang.psu.ac.th