

การศึกษาประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นาคยา เกตุสมบุรณ์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา คณะวิทยาการจัดการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาบริบทของชุมชนในตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตของคนในชุมชนตำบลกระแซง 3) เพื่อวิเคราะห์ภูมิปัญญาของคนในชุมชนท้องถิ่น สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนให้สามารถเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกจากการลงพื้นที่สำรวจด้วยตนเองและทำเวทีชาวบ้าน(PAR) และสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนในตำบลกระแซง

ผลงานวิจัยพบว่า ประชาชนมีอาชีพหลักทำนา อาชีพเสริมการทำสวนและทำประมงแม่น้ำน้อย ใช้วิถีชีวิตริมน้ำและเกษตรกรรมตามภูมิปัญญาของชุมชน การนวดแบบโบราณ มีการสานผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ เช่น ตะกร้า และเรือกระแซงจำลองทำเป็นของประดับและที่ระลึก มีอาหารและขนม พิธีผูกท้องถิ่นที่เป็นพื้นบ้าน เช่น ขนมหาลจากต้นตาลในชุมชน ข้าวเหนียวหน้ากุ้งแม่น้ำ ขนมนาบกระหะ มีการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวหมู่บ้านชุมชน จัดรูปแบบการท่องเที่ยวหมู่บ้านชุมชน การให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวกับชุมชน มีการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชุมชนอื่น การจัดการความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาในชุมชนและจัดตั้งกลุ่มการจัดการท่องเที่ยวชุมชน และพื้นฐานของศักยภาพของชุมชนในการท่องเที่ยว โดยกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ใช้ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น ทำขวัญข้าว รำกลองยาว ทำบุญประจำปีศาลพ่อปู่แสงอาทิตย์ ซึ่งใช้รูปแบบการท่องเที่ยวแบบ 1 วัน (1 วันธรรมชาติพาชม) และแบบ 2 วัน 1 คืน รื่นเริงกับวิถีชีวิตริมน้ำ ฟังเรื่องเล่าตำนานศาลพ่อปู่แสงอาทิตย์ การสาธิตเกษตรอินทรีย์ พักค้าง 1 คืน

คำสำคัญ : ประวัติศาสตร์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตำบลกระแซง

ABSTRACT

This research aimed to 1) to study the context of communities in Krasang Sub-district, Bang Sai District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province 2) to study the history and local wisdom and way of life of people in Krasang Sub-district community and 3) to analyze the wisdom of local people. For promoting tourism in the community to be a

sustainable tourism destination data from documents and data collection were studied by taking notes from the self-survey area and villagers' forum (PAR) and interviewing community leaders in Kraseng sub-district.

The research results found that People have the main occupation of farming. Career in gardening and fishing in the Noi River Using the waterfront lifestyle and agriculture according to the wisdom of the community Ancient massage Bamboo products such as baskets and boat canopy are made as decorations and souvenirs. There are food and snacks Local vegetables that are local, such as sugar palm cakes from the community palm trees. Sticky rice with river prawns, Kanom Nab Pan, community tourism model has been developed. Organize tourism, village, community Providing knowledge of tourism to the community There is a study visit to other lifestyle tourism sites. Managing knowledge about local wisdom and forming a community tourism management group And the basis of the community's potential in tourism By defining the format of tourism and cultural tourism Using local arts and culture, such as making Kwan Khao, Long drum dance, making merit for the year, Father Pu Sunlight Shrine Which uses the form of a 1 day tour (1 fun day, take a sampling) and 2 days 1 night to enjoy the waterfront lifestyle Listen to the legend of the father, grandfather, solar shrine. Organic farming demonstration stay for 1 night

Keywords: History, Local Wisdom, Krasang Sub-District

1. ความนำ

องค์การการท่องเที่ยวของโลกได้พยากรณ์เมื่อถึง พ.ศ.2573 โดยทุกทวีตามภูมิภาคที่จะได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวสูงสุดทางภูมิภาคยุโรป รองลงมาคือเอเชียตะวันออกเฉียงและแปซิฟิก อเมริกา ตะวันออกกลาง แอฟริกา การเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นย่อมส่งผลดีต่อประเทศในด้านการเติบโตทางเศรษฐกิจ ดังนั้นประเทศต่างๆ ทั่วโลกจึงหันมาให้ความสำคัญกับสินค้าส่งออกที่มองไม่เห็นหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันทวีปเอเชียกลายเป็นจุดหมายปลายทางหนึ่งที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกต้องการที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งในทวีปเอเชียที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวซึ่งนำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศในทวีปเอเชียที่มีศักยภาพ นับเป็นประเทศที่มีความได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์คือการมีกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลาง

ในการเดินทางโดยมีสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมืองเป็นที่รองรับนักท่องเที่ยว ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวบวกกับความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและโบราณสถานที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน เอกลักษณ์ความเป็นไทย ประเพณีวัฒนธรรมที่งดงาม วิถีชีวิต ภูมิปัญญาและความมีไมตรีจิตของคนไทยที่ถือได้ว่าเป็นทุนทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย รัฐบาลจึงได้มีการกำหนดทิศทางเพื่อเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว และพัฒนาชุมชน ซึ่งถ้าพิจารณาในแง่ของทุนทางวัฒนธรรม ที่หมายรวมถึง ภูมิปัญญา ขนบธรรมเนียม ประเพณีของบรรพชนที่สืบทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่น ซึ่งในแต่ละชุมชนจะมีเอกลักษณ์ของตนเองทำให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้นซึ่งเป็นรายได้ที่สำคัญโดยเฉพาะแก่ชุมชนของจังหวัดนั้นๆ ถือว่าเป็นต้นทุนที่สามารถสร้างมูลค่าทางการท่องเที่ยวได้อย่างมหาศาล เพียงแต่ภาครัฐและภาคเอกชนต้องช่วยกันนำต้นทุนทางวัฒนธรรมมาต่อยอดในการพัฒนาการท่องเที่ยว เน้นการพัฒนาที่ก่อให้เกิดการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวและพัฒนาท้องถิ่น

ด้วยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ด้วยที่เคยเป็นราชธานีเก่าที่สำคัญของประเทศไทย มีประวัติศาสตร์อันยาวนานถึง 417 ปี มีสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมากมาย มีวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบทอดกันมา รวมทั้งได้รับเลือกจากองค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่ง สหประชาชาติ (UNESCO) ให้อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาเป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรม โดยตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งขึ้นมาไม่ต่ำกว่า 350 ปี มีเรื่องเล่าต่อๆ กันมาว่าสมัยก่อนได้มีพวกมอญและพวกพม่าต่าง ๆ ได้เดินทางมาค้าขายโดยใช้เรือกระแซง ซึ่งเป็นเรือขนาดใหญ่ล่องมาตามแม่น้ำน้อย เมื่อมาถึงบริเวณที่ตั้งของตำบลกระแซง ก็แวะพักทุกครั้งจึงได้จัดขึ้นเป็นตำบลกระแซง ในปีพ.ศ. 2457 โดยตั้งชื่อตามเรือกระแซง แรกเริ่มมี 8 หมู่บ้าน ต่อมาได้ตั้งใหม่ ยุบและแยกย้ายไป บางหมู่บ้านไปรวมกับตำบลอื่น จนปัจจุบันเหลือเพียง 5 หมู่บ้าน นี้จะจัดเป็นการท่องเที่ยวชุมชนเชิงอนุรักษ์ คือจะนำกิจกรรมต่าง ๆ ในอดีตการท่องเที่ยวชุมชน การท่องเที่ยวจัดขึ้นก็จะมี การเพาะพันธุ์เห็ด การตกกุ้ง แม่น้ำน้อย สาธิตการทำนา นอกจากสถานที่ท่องเที่ยวชุมชนเชิงอนุรักษ์ ยังทำ O-TOP นวัตกรรมอีกด้วย

ดังนั้น ตำบลกระแซง อำเภอบางไทร ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ควรพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวชุมชนหรือหมู่บ้านและการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ที่จะเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยมีประวัติศาสตร์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชน น่าสนใจ อย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบว่าพื้นที่ดังกล่าวมีศักยภาพที่จะพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะการศึกษาประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนในขอบเขตของตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาบริบทของชุมชนในตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2.2 เพื่อศึกษาประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตของคนในชุมชนตำบลกระแซง
- 2.3 เพื่อวิเคราะห์ภูมิปัญญาของคนในชุมชนท้องถิ่น สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนให้สามารถเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

3. ขอบเขตการศึกษา

- 3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่และสถานที่
ขอบเขตพื้นที่ชุมชนในตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาและประชากร
ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประชากรเป็นกลุ่มบุคคลที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3.3 ขอบเขตด้านเวลา
การเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาระหว่างเดือนกรกฎาคม 2561 – 31 ตุลาคม 2561

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

ประวัติศาสตร์ หมายถึง ประวัติเรื่องราวความเป็นมาในพื้นที่ ในหลากหลายมิติตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ประวัติศาสตร์ที่เชื่อมโยงถึงเรื่องแหล่งท่องเที่ยวในตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง และทุกสิ่งทุกอย่างที่ชาวบ้านคิดขึ้นได้เอง และนำมาใช้ในการดำรงชีวิตประจำวันและแก้ปัญหาการดำเนินชีวิตในท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม สืบทอดและเชื่อมโยงมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่บรรพบุรุษจนถึงปัจจุบัน

แหล่งท่องเที่ยวในชุมชน หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวที่ชุมชนเป็นเจ้าของ ชาวบ้านในชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและตัดสินใจในการพัฒนาและรักษาวัฒนธรรมของท้องถิ่น สร้างเสริมความภาคภูมิใจในวิถีวัฒนธรรมของตนเอง เคารพในวัฒนธรรมที่แตกต่าง เพื่อสร้างมูลค่าให้กับชาวบ้านในชุมชนท้องถิ่น

ตำบลกระแซง หมายถึง ชื่อของตำบลกระแซง ที่ตั้งอยู่ที่ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1) ประวัติความเป็นมาของตำบลกระแซง

ที่ตั้งของตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหมู่บ้านที่ตั้งมานานแล้วไม่ต่ำกว่า 350 ปี ซึ่งมีเรื่องเล่าต่อกันมาว่า ในสมัยก่อนพวกมอญและพ่อค้าท้องถิ่นมีอาชีพค้าขายโดยใช้เรือกระแซงซึ่งเป็นเรือขนาดใหญ่ล่องมาตามแม่น้ำเจ้าพระยาและได้จอดแวะพักเรือบริเวณตำบลกระแซงปัจจุบันและเห็นว่าบริเวณหมู่บ้านมีภูมิประเทศและทำเลดี จึงได้ตั้งถิ่นฐานและเรียกหมู่บ้านและตำบลนี้ว่ากระแซง

2) สภาพทั่วไป

2.1) ที่ตั้ง/อาณาเขต/การปกครอง

บ้านหนองสรวง หมู่ที่ 1 อยู่ในพื้นที่ตำบลกระแซง ห่างจากตัวอำเภอบางไทร ประมาณ 9 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขต

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ หมู่ที่ 2 ตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ หมู่ที่ 4 ตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลช้างน้อย อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ แม่น้ำน้อย

2.2) เนื้อที่หมู่บ้าน

เนื้อที่ทั้งหมด 515 ไร่ เป็นพื้นที่การเกษตร 214 ไร่

2.3) ภูมิประเทศ (เป็นส่วนหนึ่งของประเทศ)

พื้นที่หมู่ที่ 1 ตำบลกระแซง เป็นที่ราบลุ่ม บางส่วนอยู่ริมฝั่งแม่น้ำน้อย และแหล่งน้ำคลองชลประทาน

2.4) ประชากร/ครัวเรือน/รายได้

จากข้อมูลการสำรวจข้อมูล จปฐ. ของตำบลกระแซง

- หมู่ที่ 1 จำนวน 79 ครัวเรือน รวม 291 คน
- หมู่ที่ 2 จำนวน 90 ครัวเรือน รวม 270 คน
- หมู่ที่ 3 จำนวน 80 ครัวเรือน รวม 300 คน
- หมู่ที่ 4 จำนวน 100 ครัวเรือน รวม 380 คน
- หมู่ที่ 5 จำนวน 80 ครัวเรือน รวม 238 คน

ลักษณะการตั้งบ้านเรือนส่วนใหญ่ประชาชนจะสร้างบ้านเรือนอยู่ใกล้กัน สภาพบ้านเรือน มีความมั่นคงถาวรและครอบครัวอยู่ด้วยความอบอุ่น

3) สภาพเศรษฐกิจ

3.1) การประกอบอาชีพ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพดังนี้

- รับจ้าง
- ทำนา
- ค้าขาย
- ทำงานโรงงาน

3.2) หน่วยงาน/หน่วยธุรกิจในพื้นที่

- มีร้านค้าในชุมชน ในหมู่บ้านมี จำนวน 3 แห่ง

4) สถานภาพทางสังคม

4.1) การศึกษา

เด็กในวัยเรียนจะได้ไปเรียนหนังสือในโรงเรียนในหมู่บ้านใกล้เคียงคือโรงเรียนวัดกระแซง “จันทรไพโรจน์วิทยา” และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระแซง

4.2) สถาบันทางศาสนา

มีวัดกระแซง เป็นศูนย์รวมจิตใจซึ่งตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 2 ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

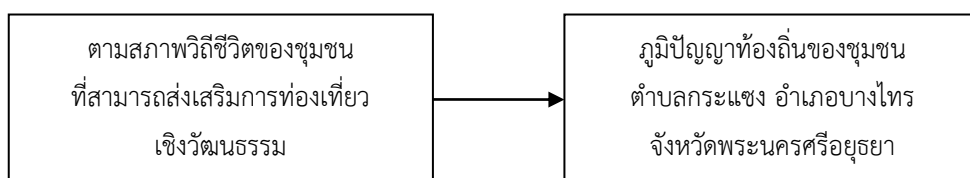
4.3) การสาธารณสุข ประชาชนใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกระแซง และรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลในตัวอำเภอหรืออำเภอใกล้เคียง

4.4) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตำบลกระแซงมีสมาชิก อปพร. จำนวน 23 คน

4.5) การบริการขั้นพื้นฐาน ด้านการคมนาคมในหมู่บ้าน มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง

6. กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้



แผนภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

7. วิธีดำเนินการ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนใน ตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจุดประสงค์ที่จะศึกษาถึงศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณี โดยได้ศึกษารายละเอียดเนื้อหา สำคัญตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

7.1 รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการจดบันทึกจากการลงพื้นที่สำรวจด้วยตนเองและสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนในตำบลกระแซง ดังนี้

1) การศึกษาข้อมูลจากเอกสารเป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแนวคิดทฤษฎีผลงานการวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาศักยภาพในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณีเพื่อการท่องเที่ยวในตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) การเก็บข้อมูลจากการทำเวทีชาวบ้าน (PAR) เป็นวิธีในการเก็บข้อมูลเนื่องจากเป็นวิธีวิจัยที่เหมาะสมกับการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลของสภาพทั่วไป สภาพชุมชนและทำให้ทราบถึงศักยภาพในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณีและปัญหาในการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณี

7.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หน่วยงานภาครัฐ ผู้นำชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) กลุ่มตัวอย่าง ที่วิจัยศึกษาประชากรเป้าหมาย โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นสองกลุ่มตามขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งขั้นตอนการสำรวจข้อมูลยังได้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยมีผู้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

ขั้นที่หนึ่ง ผู้วิจัยเข้าพบหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแสวงหาและคัดเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องภายในชุมชนมาจำนวนประมาณเพื่อพูดคุยปรึกษาและสอบถามเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของชุมชนในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมของชุมชน

ขั้นที่สอง ผู้วิจัยลงพื้นที่ภายในชุมชนเข้าพบผู้นำชุมชน เพื่อขอข้อมูลต่างๆภายในชุมชนและรับทราบปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

7.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารและการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data)

1.1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากเอกสาร งานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาจะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data)

2.1) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การตั้งเวทีชาวบ้านแบบเจาะลึก (PAR) โดยเตรียมคำถามกึ่งโครงสร้างลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการโดยการกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ทํารวบรวม ก่อนเริ่มทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แสดงถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์โดยขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้มีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 - 80 นาที

2.2) ในขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ นอกจากนี้ยังได้จดบันทึกเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ชุมชนนำเสนอมาเพื่อพัฒนาให้เป็นการทอ่งเที่ยวเชิงวัฒนธรรมรวมถึงความพร้อมหรือศักยภาพในการพัฒนา

2.3) ข้อมูลจะถูกนำมาทำการบันทึก เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

7.4 การจัดทําข้อมูลและวิเคราะห์

1) นำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกมาอ่านหลายๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ

2) นำข้อมูลกลับมาอ่านอีกครั้งโดยละเอียดทุกบรรทัดและจึงตีความพร้อมทำการตั้งข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาศักยภาพในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณี

3) ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีการนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำพูดหลักสำคัญที่ได้เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

8. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาและการวิเคราะห์ผลดำรงชีพของชุมชนในตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งการปกครองออกเป็น 5 หมู่ มีประชาชนจำนวนทั้งสิ้น 1,207 คน แยกเป็นชาย 601 คน หญิง 606 คน โดยการปกครอง ตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีอาชีพของตำบล อาชีพหลักทำนา อาชีพเสริม ทำสวน และทำการประมงแม่น้ำน้อย รวมทั้งการใช้วิถีชีวิตริมน้ำและเกษตรกรรม ภูมิปัญญาของชุมชน มีการสานผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ ดังเช่น ตะกร้า และเรือกระแซงจำลองทำเป็นของประดับ ของที่ระลึก มีอาหารและขนม พืชผักท้องถิ่นที่เป็นพื้นบ้าน เช่น ขนมหาลจากต้นตาลในชุมชน ข้าวเหนียวหน้ากุ้งแม่น้ำ ขนมนาบกระเทาะ รวมทั้งใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น การนวดแบบโบราณ มีการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวหมู่บ้านชุมชน ซึ่งมีการเตรียมจัดรูปแบบการท่องเที่ยวหมู่บ้านชุมชน เช่น การจัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงาน การให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวกับชุมชน มีการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชุมชนอื่น การจัดการความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา วิถีชีวิตในชุมชนและจัดตั้งกลุ่มการจัดการท่องเที่ยวชุมชน และการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวชุมชนมาจากพื้นฐานของศักยภาพของชุมชนในการท่องเที่ยว โดยกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยใช้ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น ทำขวัญข้าว รำกลองยาว ทำบุญประจำปี ศาลพ่อปู่แสงอาทิตย์ ซึ่งใช้รูปแบบการท่องเที่ยวแบบ 1 วัน (1 วันธรรมชาติ) และแบบ 2 วัน 1 คืน รื่นเริงกับวิถีชีวิตริมน้ำ ฟังเรื่องเล่าตำนานศาลพ่อปู่แสงอาทิตย์ การสาธิตเกษตรอินทรีย์ พักค้าง 1 คืน

สำหรับปัญหาและอุปสรรค เป็นชาวบ้านยังขาดประสบการณ์ในการบริหารจัดการท่องเที่ยว ด้าน ความรู้ด้านการตลาด และช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน ขาดทักษะด้านการสื่อสารและ การประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยอมรับ ศักยภาพสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่เป็นรูปแบบวิถีชีวิตริมน้ำและเกษตรกรรม ภูมิปัญญาของชุมชน มีการสานผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ ตะกร้า และเรือกระแซงจำลอง ทำเป็นของที่ระลึก มีการผลิตอาหารและขนม พืชผักท้องถิ่นที่เป็นขนมหาลจากต้นตาลในชุมชน ข้าวเหนียวหน้ากุ้งแม่น้ำ

9. การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในตำบลกระแซง ซึ่งมีการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวหมู่บ้านชุมชน การเตรียมจัดรูปแบบการท่องเที่ยวหมู่บ้านชุมชน การประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงาน การให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวกับชุมชน มีการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชุมชนอื่น การจัดการความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา วิถีชีวิตในชุมชนและจัดตั้งกลุ่มการจัดการท่องเที่ยวชุมชน และการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวชุมชนมาจากพื้นฐานของศักยภาพของชุมชนในการท่องเที่ยว โดยกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีการใช้

ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น ทำขวัญข้าว รำกลองยาว ทำบุญประจำปีศาลพ่อปู่แสงอาทิตย์ ซึ่งใช้รูปแบบการท่องเที่ยวแบบ 1 วัน (1 วันธรรมชาติพาชม) และแบบ 2 วัน 1 คืน การรื้อฟื้นกับวิถีชีวิตริมน้ำ ฟังเรื่องเล่าตำนานศาลพ่อปู่แสงอาทิตย์ การสาธิตเกษตรอินทรีย์ กำหนดให้มีการพักค้าง 1 คืน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากทฤษฎีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ความคุ้มค่าที่รับรู้จากการมาเที่ยว การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับแหล่งท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาที่ยั่งยืน และปัจจัยที่เป็นสิ่งดึงดูดใจให้ผู้คนมาท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาเที่ยวและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่แท้จริง ยังไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน องค์การการท่องเที่ยวแห่งโลก (WTO, 2004) ได้ให้การอธิบายคำจำกัดความล่าสุดของการพัฒนา การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (sustainable Tourism) ว่าการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนจะไม่ใช่เป็นเพียงแค่การท่องเที่ยว ขนาดเล็กหรือการตลาดเฉพาะกลุ่ม (Niche tourism segments) หากแต่การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนจะต้อง ครอบคลุมถึงการตลาดโดยรวมหรือที่เรา รู้จักกันในชื่อที่เรียกว่า “การท่องเที่ยวแบบมวลชน” (Mass tourism) โดยทั่วไปการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน หมายถึง การท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อการเสมอภาคระหว่างเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงสังคมและวัฒนธรรมของคนทั้งในรุ่นปัจจุบันต่อไปจนถึงคนในอนาคต ดังนั้น หลักการและ แนวคิดที่สำคัญของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในคำจำกัดความของ WTO จึงประกอบด้วย

1) การท่องเที่ยวต้องตระหนักและใช้ทรัพยากรธรรมชาติความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

2) การเคารพในสังคม วัฒนธรรม และประเพณีของประชาชนพื้นเมือง รวมไปถึงการรู้จักปรับตัว และเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละชุมชน

3) การสร้างความเจริญมั่นคงทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนควรก่อให้เกิดการกระจายของรายได้อย่างเป็นธรรมและเข้าถึงแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยว (tourism stakeholder) นอกจากนี้ยังควรที่จะก่อให้เกิดการจ้างงานและการสร้างรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่น รวมไปถึงการมีส่วนสำคัญ ในการช่วยลดความยากจนในท้องถิ่นด้วย

ทั้งนี้การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ได้รวมถึงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มุ่งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมพร้อมกันไป ในขณะที่เดียวกันก็ให้ชุมชน ท้องถิ่นมีส่วนร่วม และได้รับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน หลักการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนนั้น จึงประกอบด้วยหลักการที่สำคัญคือ

1) อนุรักษ์โดยใช้ทรัพยากรอย่างพอดี โดยต้องมีวิธีการจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เดิม ทั้งมรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมอย่างเพียงพอหรือ ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้อย่างประหยัดต้องคำนึงถึงต้นทุนอันเป็นคุณค่า คุณภาพของธรรมชาติ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2) ลดการบริโภคและใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นกับการลดของเสีย ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันวางแผนการจัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพหรือจัดหาทรัพยากรอื่นที่มีคุณสมบัติและมีคุณภาพเหมือนกันใช้ทดแทนกันได้เพื่อลดการใช้ ทรัพยากรที่หายาก ส่วนการลดของเสีย เช่น ขยะปฏิภูลต้องหาวิธีการจัดการโดยการแยกประเภทขยะ ขยะแห้งอาจนำระบบการหมุนเวียนการใช้การใช้ซ้ำ และการแปรรูปกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ขยะเปียกอาจนำไปทำปุ๋ยอินทรีย์และนำหมักปุ๋ยจุลินทรีย์ได้

3) รักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติสังคมและวัฒนธรรม ต้องวางแผนขยายรากฐานการท่องเที่ยว โดยการรักษาและส่งเสริมให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้นใน แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีอยู่เดิม โดยการเพิ่ม คุณค่าและมาตรฐานการบริการ เพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาในการท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้นนานขึ้นหรือกลับไปเที่ยวซ้ำอีก

4) ประสานการพัฒนาการท่องเที่ยว ต้องมีการประสาน แผนการพัฒนาในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล, อบต.) แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนพัฒนาของกระทรวง ทบวงกรม ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้การ พัฒนาการทำงานในสถานที่ท่องเที่ยวเดียวกันมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

5) นำการท่องเที่ยวขยายฐานเศรษฐกิจในท้องถิ่น ต้องประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานรัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมกิจกรรม การท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยสรรหาความโดดเด่นของทรัพยากรในท้องถิ่นนำไปประชาสัมพันธ์และส่งเสริม การขายการท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวให้มากขึ้นเป็นการสร้างรายกระจายสู่ประชากร ที่ประกอบการในท้องถิ่น

6) การมีส่วนร่วมโดยการสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น ต้องร่วมทำงานกับท้องถิ่นแบบเป็นองค์กรรวม โดยเข้าร่วมในลักษณะหน่วยงานร่วมจัด เช่น เป็นหน่วยงานร่วมทำกิจกรรม สาธารณะประโยชน์ เป็นหน่วยงานร่วม วิเคราะห์หรือร่วมแก้ปัญหาด้วยกัน เป็นหน่วยงานร่วมส่งเสริม การขายการท่องเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังต้องประสานเครือข่ายระหว่างองค์กรและท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพของการจัดการ การท่องเที่ยวในท้องถิ่น

7) มีการประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน ต้องมีการประสานกับประชาคมในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการ ท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบในพื้นที่ ร่วมประชุมหารือ ทั้งการเพิ่มศักยภาพให้กับแหล่งท่องเที่ยว การประเมินผลกระทบการท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการตลาด โดยจัดการประชุมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อร่วมปฏิบัติ ในทิศทางเดียวกัน เป็นการลดข้อขัดแย้ง ในด้านผลประโยชน์ที่ต่างกัน

8) การพัฒนาบุคลากร ต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้การฝึกอบรม การส่งเจ้าหน้าที่ดูงานอย่างสม่ำเสมอให้มีความรู้มีแนวคิด และวิธีปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นับเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และเป็นการช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการการท่องเที่ยว

9) การจัดเตรียมข้อมูล คู่มือในการบริการข่าวสารการท่องเที่ยว ต้องร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ข่าวสารการบริการการขาย ให้พร้อมและเพียงพอต่อการเผยแพร่ อาจจัดทำในรูปแบบสื่อทัศนูปกรณ์รูปแบบต่างๆ เช่น คู่มือการท่องเที่ยว คู่มือการตลาดการท่องเที่ยวในรูปแบบเอกสาร แผ่นพับ หนังสือคู่มือ วีดีโอ แผ่นซีดีรอม เป็นต้น

10) ประเมินผล ตรวจสอบและวิจัย จำเป็นต่อการแก้ปัญหาและ เพิ่มคุณค่าคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว การลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยว โดยจะต้องมีการประเมินผล การ ตรวจสอบผลกระทบ และการศึกษาวินิจฉัยอย่างสม่ำเสมอ โดยการสอบถามผู้ใช้บริการโดยตรง การสอบถามความเห็นจากใบประเมินผลหรือการวิจัยตลาดการท่องเที่ยว เพื่อทราบผลของการบริการนำมาปรับปรุง และแก้ไขการจัดการการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความประทับใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ไม่เป็นไปตามการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใน 10 ข้อดังกล่าว ยังไม่สอดคล้องกับทฤษฎีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือการท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบัน โดยมีการปกป้องและสงวนรักษาทรัพยากรของชุมชนหลังด้วย

ด้วยผลการวิเคราะห์ศักยภาพของชุมชนในตำบลบ้านใหม่ ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องหรือเป็นไปตามผลงานวิจัยที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 ดังเช่น

ชุดิกายูจน์ กันทะอุ (2560). การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน กรณีศึกษา บ้านร่องพอง ตำบลร่องพอง อำเภอมืองแพร่ จังหวัดแพร่ พบว่า บ้านร่องพองมีสิ่งดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรประเภท ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี กิจกรรมภูมิปัญญาพื้นฐาน วิถีชีวิตและการประกอบอาชีพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงบ้านร่องพองด้วยการเดินทางโดยรถยนต์และรถโดยสารประจำทาง สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี และมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับรถยนต์ส่วนตัวและรถบัส และศักยภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกศักยภาพของชุมชนในชุมชนมีปัจจัยที่อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและในชุมชนมีความปลอดภัย

พิฑูรย์ ทองฉิม (2558). การจัดการความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ พบว่า การท่องเที่ยวได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในชุมชนเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านบวกหรือด้านลบ ทั้งในด้านของเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ผลกระทบที่เกิดขึ้น ได้ส่งผลดีและผลเสียต่อวิถีชีวิตของชุมชน แต่ในชุมชนเองมีความเต็มใจที่จะให้การท่องเที่ยวนั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต เพราะพวกเขาเหล่านั้น เล็งเห็นว่า

การท่องเที่ยวได้สร้างผลดีต่อวิถีชีวิตมากกว่าสำหรับในด้านของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ในภาพรวม

สุชาดา วงษ์ชัยภูมิ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า

1. พัฒนาการของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปราสาท มีวิวัฒนาการ และการส่งเสริมประสบการณ์การจัดการและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ยุคคือ 1) ยุคเริ่มต้นการพัฒนาไปสู่การเป็นหมู่บ้านตัวอย่างซึ่งเป็นไปในลักษณะที่ไม่มีแบบแผนชัดเจน 2) ช่วงการค้นพบซากโบราณวัตถุและการพัฒนาชุมชนไปสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยว และ 3) ช่วงการเริ่มนำการจัดการมาใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ

2. ลักษณะการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปราสาทในปัจจุบัน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานรัฐ และองค์กรการพัฒนา สอง เป็นหน่วยงานภายในชุมชนประกอบด้วย คณะกรรมการแหล่งที่พักรวมชุมชนบ้านปราสาท และกลุ่มเครือข่ายอาชีพหรือศูนย์การเรียนรู้ซึ่งเป็นบุคคลภายในหมู่บ้าน จะแบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบและการจัดการ เป็นกลุ่มทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนกันและกัน ผลจากการศึกษาพบว่า สามารถจัดการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ดีตามศักยภาพของชุมชน

3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นว่าชุมชนสามารถจัดการด้านการท่องเที่ยวชุมชนได้ดีตามศักยภาพชุมชน แต่จะต้องรักษาวัฒนธรรม ประเพณีที่ดีๆ และวิถีการดำรงชีวิตในรูปแบบที่ได้สืบทอดต่อกันมาจากบรรพบุรุษให้คงอยู่ มีการถ่ายทอดไปสู่ลูกหลานและต้องการให้พัฒนาปรับปรุงการจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปราสาทพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่ยังคงต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงการให้บริการของชุมชนในจุดต่าง ๆ ให้ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

5. แนวทางในการพัฒนาการจัดการที่เหมาะสมคือ ควรจัดทำแผนกลยุทธ์ หรือแผนการท่องเที่ยวประจำปี ควรจัดทำคู่มือสำหรับนักท่องเที่ยวและคณะกรรมการชุมชน ควรมีการจัดเวทีสัมมนา เพื่อประชุมสรุปผลงานและทำการประเมินผลอย่างจริงจังจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการมอบหมายงานโครงการในด้านประชาสัมพันธ์และการตลาดให้มีความชัดเจน มีการจัดการแก้ไขปัญหาในระยะยาว รวมทั้งพัฒนาประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มต่าง ๆ และหาตลาดรองรับสินค้าของชุมชนให้เพียงพอ และจัดรูปแบบการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายและเป็น

เอกลักษณ์มากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นและส่งเสริมการท่องเที่ยวบ้านปราสาทให้เป็นลักษณะการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา และควรให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุในการถ่ายทอดภูมิปัญญาสู่รุ่นหลัง

กันทนา แก้วศรี.(2553).ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในประเพณีออกหว่า และประเพณีแห่เทียนแหง ของ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่ารูปแบบการจัดกิจกรรมของประเพณีออกหว่า เป็นประเพณีที่มี องค์ประกอบ 3 มิติ คือ 1) มิติของการตักบาตร เป็นการตักบาตรเวลาตี 5 ของช่วงฤดูกาลออก พรรษาจำนวน 3 วัน คือวันขึ้น 14 ค่ำ เดือน 11 วันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11 และวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 2) มิติของการตกแต่งประดับประดา บนพื้นฐานของความเชื่อของศาสนิกชนในการตกแต่ง ประดับประดาหน้าบ้านเพื่อต้อนรับการกลับมาของพระพุทธเจ้า หลังจากเสด็จไปโปรดพุทธมารดา และ 3) มิติของประเพณีแห่เทียนแหง เป็นการแห่เพื่อถวายเทียนพัน (1000) เล่ม เป็นพุทธานุชา

จาริตา หินเฮอร์,กันยารัตน์สุขะวัณกุล และคณะ (2552) ได้ทำการศึกษา การจัดการผลิตภัณฑ์ OTOP กรณีศึกษา :กลุ่มแม่บ้านสามัคคีพัฒนา บ้านถ้ำ เต่า หมู่1 ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การผลิตในการจัดการและถ่ายทอดองค์ความรู้ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มนิยมนทอผ้าฝ้ายย้อมครามเป็นงานอดิเรกนอกเหนือจากงานด้านเกษตรกรรม โดยพิจารณาเป็นด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการผลิตกลุ่มมีโครงสร้างธุรกิจครบ ทั้ง 3 ขั้นตอน คือ ตันน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ การผลิตไม่กระทบสิ่งแวดล้อม กลุ่มเป็นผู้ผลิตรายใหญ่ในจังหวัดซึ่งทางกลุ่มเน้นการทอเป็นผืนจา หน่าย ด้านการตลาดกลุ่มมีจุดแข็งที่ลวดลายและฝีมือการทอผ้า ย้อมครามแต่กลุ่มขาดการพัฒนาด้านบรรจุหีบห่อและขาดการพัฒนาแปรรูปผลิตภัณฑ์ ขาดนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่มมูลค่ากลุ่มมีการกระจายสินค้าโดยการขายตรงที่กลุ่มแม่บ้าน การวางจา หน่ายตามศูนย์แสดงสินค้า OTOP ในจังหวัดทำให้พบว่าช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าจำกัด ด้านการบริหารงานกลุ่มมีการรวมตัวเพิ่มจำนวนสมาชิกอย่างต่อเนื่องและมีการติดต่อสร้างเครือข่ายอย่างเข้มแข็ง ผู้นำกลุ่มเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งในการนำกลุ่มไปสู่ความสำเร็จ แต่กลุ่มยังขาดการมอบหมายงาน กระจายอำนาจ และตัดสินใจ ส่วนด้านการเงินและบัญชีจะพบว่า ระบบบัญชีการลงบัญชียังไม่ครบถ้วน และขาดความสม่ำเสมอไม่คำนึงถึงต้นทุนที่เป็นนามธรรม

ศักยภาพด้านท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาหมู่บ้านท่องเที่ยว หมู่บ้านหนองสรวง ตำบลกระแซง อำเภอ บางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2562) พบว่า บริบทชุมชนมีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ รูปแบบวิถีชีวิตริมน้ำและเกษตรกรรมพื้นที่ของชุมชนมีความเหมาะสมในการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวชุมชนในรูปแบบบริมน้ำศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของหมู่บ้านที่มีอัตลักษณ์เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ รูปแบบวิถีชีวิตริมน้ำและเกษตรกรรม ดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงแนวทางส่งเสริมและพัฒนาหมู่บ้านท่องเที่ยวชุมชน ต้องเน้นด้านแหล่ง

ท่องเที่ยว คนในชุมชน หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยการสร้างจิตสำนึกให้สมาชิกในชุมชนอนุรักษ์วิถีชีวิตแบบชนบทเพื่อเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน การสร้างกิจกรรมให้มีลักษณะเด่น นอกจากนี้ ควรปรับปรุงความสะอาดภูมิทัศน์ให้สวยงาม

10. การเสนอแนะ

ด้วยการวิจัยเป็นการเฉพาะกรณีตำบลกระแซง อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงต้องเสนอแนะโดยรวม เพื่อหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อให้พัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวในตำบลกระแซงที่ยั่งยืน

1) ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน โดยจัดให้มีผู้มีจิตอาสาพาเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้นำเที่ยวในชุมชน และพัฒนากิจกรรมทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ให้มีความชัดเจนและเป็นที่รู้ของผู้คนในจังหวัดใกล้เคียงและกรุงเทพมหานคร ทั้งเพื่อให้ผู้คนเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจะทำให้ชุมชนมีรายได้เพื่อสร้างความมั่นคงสืบไป

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปที่อาจมีขึ้น ควรทำวิจัยเชิงพัฒนาหรือการวิจัยและพัฒนา เพื่อพัฒนาวิถีชีวิตของประชาชนใน 5 หมู่บ้าน ได้มีแนวทางการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

11. เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). **ตอบโจทย์ท่องเที่ยวชุมชน**. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2561,

จาก <https://www.thairath.co.th/content/1110939>.

เจนจิรา อักษรพิมพ์. (2560). **กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบยั่งยืนในจังหวัด**

นครราชสีมา. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 12 (3).

จิราภรณ์ แก้วมณี. (2557). **การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**

ชุมชน. หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัย

ศิลปากร.

ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี :

สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ปาริฉัตร สิงห์ศักดิ์ตระกูล และ พชรินทร์ เสริมการดี. (2556). **การศึกษาศักยภาพและแนวทางการ**

พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนบ้านทุ่งมะปราง อำเภอกวนโดนและบ้านโดน

ปาดานันอำเภอกวนกาหลง จังหวัดสตูล. วารสารสุทธิปริทัศน์, 27(83), 97,105.

ยุพิน พิพัฒน์พวงทอง. (2549). **การฟื้นฟูการท่องเที่ยวชุมชนบางกอกใหญ่ให้ยั่งยืน**.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

พิฑูรย์ ทองฉิม. (2558). **การจัดการความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนเกาะลันตา**

จังหวัดกระบี่. หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วันทนา เนาว์วัน และลายอง ปลั่งกลาง. (2556). **การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวชุมชน ตำบล**

บางกระสันอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การประชุมวิชาการระดับชาติ
ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วันทิกา หิรัญเทศ. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทย**

ในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรี. การศึกษาบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยราชพฤกษ์.

**ประสิทธิภาพการทำประชาคมหมู่บ้านของประชาชน ในเขตพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
An efficiency of citizen's in the village community in
Pongpeng Subdistrict Administrative Organization, Pranakorn Sri
Ayuthya province**

กรกนก เจริญทอง
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งอยุธยา, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง 2) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง 3) ประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง 4) เปรียบเทียบปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง และเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านกับประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test, และ F-test และ Multiple correlation.

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยพื้นฐานของประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษาปีที่ 1 – ปีที่ 6 มีสถานภาพสมรส อาชีพเกษตรกร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

2. ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมกันคิด ด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมกันตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการลงมือทำ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมรับผลประโยชน์ มีความคิดเห็นในระดับมาก, ประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ และด้านการทำงานเต็มความสามารถ มีความคิดเห็นในระดับมาก, การเปรียบเทียบปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนใน

การจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ ประชาคมหมู่บ้านที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, ประชาคมหมู่บ้าน

Abstract

This research study The objectives were to study 1) the personal factors of the people in the Pong Peng Subdistrict Administrative Organization area; 2) the factors of people's participation in building a village community in the Pong Peng Subdistrict Administrative Organization area; 3) the efficiency in making a village community. in the Pong Peng Subdistrict Administrative Organization area; and to compare the efficiency of the village community in the area of the Pong Paeng Subdistrict Administrative Organization and analyzing the relationship between factors of people's participation in the village community building and the efficiency of village community building in the Phong Paeng Subdistrict Administrative Organization area. A sample of 354 people was used. The instrument used was a questionnaire. The statistics used were frequency, percentage t-test, and F-test and Multiple correlation.

The results showed that

1. Fundamentals of the people Most of them are female, aged 41 - 50 years, primary education level 1 - Year 6, marital status, farmer occupation and average monthly income 20,001 - 30,000 baht.

2. Factors for people's participation in building a village community in the area of Pong Paeng Subdistrict Administrative Organization Phra Nakhon Si Ayutthaya Province Participation in perception Participation in thinking together Participation in decision making The aspect of participation in the action Participation in monitoring and evaluation and the aspect of participation in receiving benefits There were opinions at a high level, the efficiency of making the village community in the Pong Paeng Subdistrict Administrative Organization area. Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, time, goal achievement satisfaction and work to the fullest potential There were

opinions at a high level, comparing factors of people's participation in building a village community in the Phong Paeng Subdistrict Administrative Organization area. Phra Nakhon Si Ayutthaya Province Classified by personal factors of people, it was found that people with different gender, age, education level, marital status, occupation and average monthly income. There are different factors of participation of the people in the construction of village communities. statistically significant at the 0.05 level

Keywords: Efficiency, Village community

1. ความนำ

หลักการสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยคือ อำนาจสูงสุดต้องเป็นของประชาชน ความพยายามของผู้บริหารประเทศของไทยนับตั้งแต่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 เป็นต้นมาคือ การกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชน อย่างไรก็ตามสิ่งที่น่าสังเกตจากความพยายามดังกล่าวคือ ไม่สามารถทำให้เจตนารมณ์ของประชาธิปไตยประสบผลสำเร็จได้ มีสาเหตุที่สำคัญอย่างน้อย 2 ประการที่มีส่วนทำให้การกระจายอำนาจการปกครองที่ผ่านมายังไม่ถึงมือประชาชนอย่างแท้จริง เหตุผลประการแรกคือวัฒนธรรมทางการเมือง ที่ผู้บริหารประเทศยังยึดติดอยู่กับอำนาจในการบริหาร การตัดสินใจใด ๆ ก็ตามยังคงอยู่ในอำนาจของการบริหารระดับกระทรวง ทบวง กรม สาเหตุอีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาและอุปสรรคหลาย ๆ ประการในการบริหารราชการตามกฎหมาย งานหลายลักษณะและหลายประเภทมีหลายหน่วยงานรับผิดชอบ แต่ละหน่วยงานต่างก็มีอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการได้ ค่อนข้างเอกเทศก่อให้เกิดความซ้ำซ้อน ข้าราชการยังมีความคิดว่าเป็นเจ้านายประชาชน

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ชุมชน เป็นของสมาชิกทุกคนในชุมชนเมื่อมีสถานการณ์หรือปัญหาใดก็ย่อมเป็นทั้งสิทธิ หน้าที่ เสรีภาพโดยชอบของสมาชิกหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชนทุกคนมาร่วม กันคิด ร่วมกันทำโดยมีประชาคมเป็นที่ให้โอกาสแก่สมาชิกของชุมชน ด้วยความเชื่อมั่นว่าสมาชิกทุกคนสามารถคิดได้ ทำเป็น ถ้าเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความสามารถ และสามารถแก้ไขปัญหได้ตรงกับความต้องการของประชาชน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.3 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.4 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นประสิทธิภาพการทำประชาคมหมู่บ้านของประชาชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

4.1 ทราบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ทราบถึงประสิทธิภาพและ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อเป็นประโยชน์มากขึ้น

4.2 เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากขั้นตอนและกระบวนการจัดทำและทำให้ทราบถึงข้อปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นและตรงกับความต้องการของประชาชน นำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาให้กับการทำประชาคมหมู่บ้านให้กับหมู่บ้านในจังหวัดอื่นที่ต้องการทำต่อไป

5. การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

5.1 เอกสารที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

5.3 ทฤษฎีประสิทธิภาพ

การมีส่วนร่วมเป็นความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการต่างๆ หรือดำเนินกิจกรรมเป็นอย่างมาก สำหรับการมีส่วนร่วม มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความหมาย ลักษณะ ทฤษฎี และปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมมากมาย ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงส่วนรวมสาธารณะ และต่อทรัพย์สินของบริษัท ซึ่งนักวิชาการเหล่านั้นได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

5.4 ผลงานวิจัยเกี่ยวข้อง

เกสร เวชเจริญ (2551 : 45) การมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) แต่ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการตัดสินใจเพียงอย่างเดียว อาจใช้ควบคู่ไปกับการดำเนินงาน (Implementation) ด้วย และการตัดสินใจยังเกี่ยวข้องในเรื่องผลประโยชน์ตอบแทน (Benefit) และการประเมินผล (Evaluation) ในกิจกรรมการพัฒนาด้วย กล่าวคือ กระบวนการเหล่านี้ต่างได้รับผลมาจากการตัดสินใจแล้วทั้งสิ้น นอกจากนี้ก็มีผลสะท้อนกลับจากการประเมินผลและการดำเนินการกลับไปสู่การตัดสินใจอีกด้วย

โกวิทย์ พวงงาม (2541 : 67) การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการของกลุ่ม องค์กรชุมชน ได้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ โดยเข้าไปปัญหาของตนและตระหนักถึงสิทธิของตนที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งความรู้สึกละเลาะนี้จะเกิดขึ้นได้ด้วยการที่บุคคลได้รับข้อมูลใหม่ที่ช่วยเพิ่มอำนาจ ความคิด และมีโอกาสได้ร่วมวิเคราะห์และตัดสินใจกำหนดเป้าหมายในกิจกรรมเหล่านั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 18) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชนและการ ปกครองระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็น เพราะสังคมที่กว้างใหญ่มีอาณาเขตใหญ่โดยอมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมี ความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและ ความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิขิต ธีรเวคิน (2548, หน้า 335) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีช่วย แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้นำส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึง ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วย งบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้น จำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ ไชยเชษฐกุล (2550, หน้า 21) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อ การปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ 1. การปกครองท้องถิ่นจะมีช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาล ส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศ มีความ ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี 2. การ

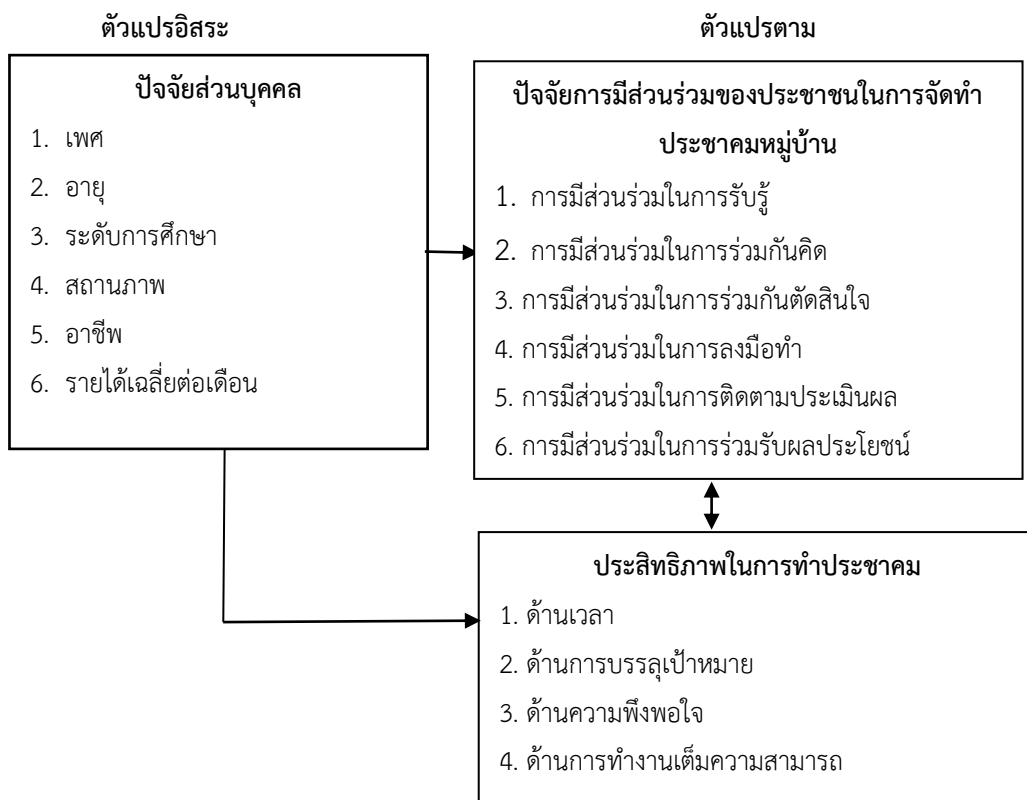
ปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง 3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึก รวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย 4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น ก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ 5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการพึ่งพาตนเอง แทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ในองค์กรให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดโดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อย แต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

วิทยา ด้านธงกุล (2546 : 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ในองค์กรให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดโดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารให้จำนวนน้อย แต่ผลลัพธ์ที่ได้มากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการบรรลุความหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำที่สุด ถ้าองค์กร ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิม แสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็นคน เงิน และอุปกรณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ดังนั้น จึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุด จะเห็นว่าประสิทธิภาพ จะเกี่ยวกับการทำให้ถูกต้องก็คือ ความไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

5.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



6. วิธีดำเนินการ

การวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการทำประชาคมหมู่บ้านของประชาชน ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้วิจัยได้กำหนด ประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งสิ้น 354 คน

2) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา 354 คน ได้จากสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ทาการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3) ตัวแปรที่ศึกษา

3.1) ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ

3.2) ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้าน และประสิทธิภาพในการทำประชาคม

3.3) ขอบเขตพื้นที่ที่ศึกษาประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.4) ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

7. สรุปผลการวิจัย

1) ปัจจัยพื้นฐานของประชาชน

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 81.9 ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษาป1- 6 จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 มีสถานภาพสมรส จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 อาชีพเกษตรกร จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9

2) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมกันคิด ด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมกันตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการลงมือทำ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมรับผลประโยชน์ มีความคิดเห็นในระดับมาก

3) ประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

8) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโผงเผง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมกันคิด ด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมกันตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการลงมือทำ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมรับผลประโยชน์แตกต่างกัน

9) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมกันคิด ด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมกันตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการลงมือทำ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมรับผลประโยชน์แตกต่างกัน

10) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ซึ่งประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ และด้านการทำงานเต็มความสามารถแตกต่างกัน

10.1) ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ และด้านการทำงานเต็มความสามารถแตกต่างกัน

10.2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ และด้านการทำงานเต็มความสามารถแตกต่างกัน

10.3) ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ และด้านการทำงานเต็มความสามารถแตกต่างกัน

10.4) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ และด้านการทำงานเต็มความสามารถแตกต่างกัน

10.5) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านเวลา ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ และด้านการทำงานเต็มความสามารถแตกต่างกัน

11) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้านกับประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาคมหมู่บ้าน ด้านการมีส่วนร่วมในการรับรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับปานกลางถึงต่ำมาก ส่วนด้านการมี

ส่วนร่วมในการร่วมกันคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมกันตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับต่ำถึงต่ำมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการลงมือทำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับต่ำถึงต่ำมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับต่ำถึงต่ำมาก และส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมรับผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฝงแฝง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับค่อนข้างสูงถึงต่ำมาก

8. ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาคมหมู่บ้านในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาคมหมู่บ้านต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปีของการมีส่วนร่วมของประชาคมหมู่บ้านในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) ควรมีการวิจัยติดตามประเมินผลการวางแผนพัฒนาสามปีของประชาคมหมู่บ้านที่ผ่านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ เพื่อทราบความสามารถในการวางแผน ประสิทธิภาพของแผน พัฒนา และศึกษาผลกระทบที่มีต่อประชาชนและองค์กร
- 4) ควรมีการวิจัย เรื่อง พัฒนาศักยภาพการเป็นผู้นำของประชาคมหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาคมหมู่บ้านมีความรู้ เจตคติ และความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับของประชาชนในหมู่บ้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

9. บรรณานุกรม

- ทองเพียร ยินดีมาก. (2554). ศึกษาความคิดเห็นของประชาคมหมู่บ้านต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด.
- บรรพต บัวศรี. (2553). ศึกษาการมีส่วนร่วมของตัวแทนประชาคมหมู่บ้านในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม.

รติกาญจน์ แต่งเอี่ยม (2553) ศึกษาเรื่องบทบาทประชาคมหมู่บ้านในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี
องค์การบริหารส่วนตำบลในตา อำเภอยายยอต จังหวัดตรัง.

วารุณี ชาคำรณ. (2551). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดเวทีประชาคมเพื่อจัดทำ
แผนพัฒนาเทศบาลตำบลแห้ว อำเภอนาแห้ว จังหวัดเลย.

Allender J.A.and Spradley.2001. **Community Health Nursing Concept and
Practice**. 5ed. Philadelphia : Lippincott.

Anderson, Elizabeth T. and McFarlane, Judith M . **Community as Client : Application
of the Nursing Process** . Philadelphia : J.B. Lippincott Company,1988.

Bracht,1999. **Health Promotion at Community** .Londol:Sage Publication.

**การบริหารจัดการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ADMINISTRATION AFFECTING WITH SATISFACTION OF PERSON SERVICES
SUB-DISTRICT HEALTH PROMOTING HOSPITALS, PHRANAKHON SRI
AYUTTHAYA DISTRICT, PHRANAKHON SRI AYUTTHAYA PROVINCE

รัตนารณ จันทะนี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2) พฤติกรรมการมาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 3) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 4) ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 5) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลปัจจัยพื้นฐานกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 6) หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำนวน 392 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, F-test และและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา สถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 2) พฤติกรรมการมาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการตามสิทธิบัตรการรักษา ประเภทที่มาใช้บริการเพื่อตรวจรักษาโรคทั่วไป ลักษณะการใช้จ่ายในการมารักษาพยาบาลเป็นบัตรประกันสุขภาพ และส่วนใหญ่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มาใช้บริการเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดพระญาติการาม 3) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่าด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ และ S.D. = 0.60) 4) ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า ด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$ และ S.D. = 0.60) 5) การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของ

ค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลปัจจัยพื้นฐานกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไม่แตกต่างกันในทุกด้าน แต่มีเพียงสถานภาพสมรสที่ต่างกัน 6) การหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูงในทุกด้าน

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ABSTRACT

First of all, identifying the basic factors of the district health promotion hospital's clients. Secondly, identifying the opinion levels of district health promotion hospital's clients that consists of planning for providing services, organizing provided services, client inducements and, controlling service quality. Lastly, the level of satisfaction which comprise of service systems, staffer, medical and equipment and, structure and environment. Collecting by general data 394 persons by questionnaires. Analyzing statistic by frequency, mean, average, standard deviation, t-test, f-test and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The results of the study were: 1) Basic factors who get service in Pranakhon Sri Ayutthaya. Health Promoting Hospital sub-district at Pranakhon Sri Ayutthaya. The most who get a service is female, There are 50-59 years old, percentage get elementary education level, get married, there are employees and get remuneration less than 1000 bath 2) Behavior who get a service in Pranakhon Sri Ayutthaya Health Promoting Hospital sub-district, that the most reason who choose Health Promoting Hospital sub-district along preferential treatment, the type service who get in the hospital for treatment. They paid along preferential treatment, The most people get a service from Wat Prayathikarama. 3) Health Promoting Hospital Management: Ayutthaya Health Promoting Hospital get high level management ($\bar{X}=4.11$ and $S.D.=0.60$) 4) Health Promoting Control Satisfaction Level : Ayutthaya Health Promoting Hospital get a high average division ($\bar{X}=4.13$ and $S.D. =0.60$) 5) Comparison averaged difference between base factors with Ayutthaya Health Promoting Hospital Satisfaction Management. Although

there are different status : sex, age, education, careers or income; but there are the same division 6) Relationship Management : Health Promoting Hospital opinion management and satisfaction management considering to people are satisfied for service. So there are moderate relationships to a high divisions.

Keywords : Management , Satisfaction of person services , Health Promotion Hospital

ความนำ

ประเทศไทยได้พัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิเป็นระยะเวลากว่า 30 ปี โดยมีสถานีนานามัย กระจายไปสู่ระดับตำบลทั่วประเทศและมีโรงพยาบาลชุมชนทุกอำเภอ ทั้งนี้ในระยะสิบปีที่ผ่านมาความต้องการบริการสุขภาพมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามจำนวนและโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการมีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทว่าสถานีนานามัยส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในด้านศักยภาพ ซึ่งทำให้ไม่สามารถให้บริการเชิงรุกเพื่อ “สร้างสุขภาพ” และบริการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ประชาชนจำนวนมากยังคงเดินทางไปรับบริการที่โรงพยาบาลในเขตเมือง ทำให้เกิดการกระจุกตัวและความแออัดในการให้บริการรักษาพยาบาล และเป็นภาระอย่างมากต่อประชาชนทั้งค่าเดินทางและเวลาที่สูญเสียไปในการเดินทาง ทั้งที่ปัญหาสุขภาพเหล่านี้ส่วนใหญ่สามารถจัดการได้ในระดับสถานีนานามัย สืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาล ข้อ 3.3.3 ปรับปรุงระบบบริการสุขภาพของภาครัฐทุกระดับให้ได้มาตรฐาน โดยยกระดับสถานีนานามัย เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และพัฒนาระบบเครือข่ายการส่งต่อในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงแนวทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขที่ควรให้ความสำคัญกับระบบบริการระดับปฐมภูมิ (Primary Care) ตรงกับหลักการ “สร้างนำซ่อม” โดยการให้บริการเชิงรุกเน้นการป้องกันโรค เป็นการดูแลสุขภาพโดยองค์รวม จัดการกับปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ โดยให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วม มุ่งจัดการที่ต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ พื้นที่บริการระดับตำบลจึงเป็นด่านแรกและพื้นฐานที่สำคัญ โดยเฉพาะเป็นการให้บริการแก่คนยากจนและประชาชนทั่วไปซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ(สำนักงานโครงการสนับสนุนนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (กระทรวงสาธารณสุข[ออนไลน์], 2556)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีขอบเขตการดำเนินการบริการสาธารณสุขผสมผสาน ทั้งด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคม ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยมีจุดเน้นดังนี้ 1) ดำเนินการเชิงรุก โดยมุ่งเข้าหาประชาชนและชุมชนเพื่อการสร้างสุขภาพเป็นหลัก รวมทั้งมุ่งจัดการกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ เช่น การดูแลท่ากายภาพบำบัดที่บ้านผู้ป่วย เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ลดภาระของครอบครัว การเยี่ยมบ้านสำรวจผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

(เบาหวาน ความดันโลหิตสูง) เพื่อการป้องกันโรคแทรกซ้อน การสำรวจหญิงมีครรภ์เพื่อให้มาฝากครรภ์ให้ครบก่อนคลอดเป็นการป้องกันทารกขาดธาตุเหล็กและสารไอโอดีน ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลดูแลพัฒนาการเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบล (มีเด็กเล็กประมาณ ๘ แสนคนทั่วประเทศ) ร่วมกับชุมชนรณรงค์ป้องกันไข้เลือดออก เป็นต้น 2) มีความเชื่อมโยงระบบบริการ โดยที่สามารถปรึกษาแพทย์ในโรงพยาบาลที่เลี้ยง หรือส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลา ทั้งนี้อาจมีบริการเตียงนอนเพื่อสังเกตอาการโดยไม่รับ ผู้ป่วยไว้นอนค้างคืน และหากมีกรณีฉุกเฉิน ก็สามารถประสานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในการออกไปรับผู้ป่วยและให้การปฐมพยาบาลก่อนส่งต่อ 3) ชุมชนมีส่วนร่วม โดยมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการดำเนินงานของประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองท้องถิ่นให้สามารถร่วมกันดูแลสุขภาพของตนเอง ครอบครัวและชุมชน อย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สนับสนุนการปฏิรูประบบการบริหารจัดการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน/ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ราชการส่วนภูมิภาค องค์กรเอกชน โดยมีเป้าหมายร่วมให้เกิดระบบที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว มีความยั่งยืน ความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ เป็นระบบที่ชุมชนสนับสนุน กำกับดูแล และรู้สึกเป็นเจ้าของ อีกทั้งเป็นการสอดคล้องกับนโยบายให้คำตอบแทนอาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) เดือนละ 600 บาท ต่อคน ซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญในการช่วยให้การดำเนินการตามภารกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลประสบความสำเร็จ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริการสุขภาพแบบถ้วนหน้า และมุ่งหวังให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมาตรฐานได้โดยง่ายขึ้น โดยงานบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจากอดีตจนถึงปัจจุบันก็มีการพัฒนามาตามสมัยและการให้บริการก็เป็นที่พึงพอใจพอสมควร แต่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดีขึ้นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (กระทรวงสาธารณสุข[ออนไลน์], 2556)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อประชาชนอย่างแท้จริงได้ในระยะยาว รวมไปถึงการเพิ่มศักยภาพของทีมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าพนักงานเภสัชกรรม ทันตภิบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข รวมถึงการปรับปรุงการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้เกิดความพอใจต่อประชาชน และ ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานและพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชากร ผู้มาใช้บริการ

5. เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการศึกษาวิจัย ไปกำหนดทิศทางหรือเป็นแนวทางพัฒนาต่อยอดการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้เกิดผลลัพธ์ต่อประชาชนอย่างแท้จริงได้ในระยะยาว

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ (1) ปัจจัยพื้นฐานและพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (2) ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประกอบด้วย ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพที่ให้บริการ (3) ระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประกอบด้วย ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากร ด้านยาเวชภัณฑ์/เครื่องมือแพทย์ และด้านอาคาร/สถานที่

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการพฤติกรรม แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และแนวคิดเกี่ยวกับองค์การ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานเรื่องของการบริหารจัดการของ Peter F. Drucker

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 18,505 คน ระยะเวลาใช้บริการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 ถึงเดือนพฤษภาคม 2559 (ข้อมูลจากทะเบียนรายงานผลการส่งข้อมูล 43 แฟ้มเข้าสู่ระบบ HCD สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2559:1)

2. กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane Taro, 1960 : 2) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนตัวอย่าง 392 คน การเลือกตัวอย่างกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดโควตาหรือกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) แล้วสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกประชากรเป็นกลุ่มตามสถานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอพระนครศรีอยุธยา แล้วสุ่มอย่างง่ายในแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนของขนาด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และมีอาชีพรับจ้าง มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และรายได้เฉลี่ยเดือน ต่ำกว่า 10000 บาท มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และส่วนใหญ่เหตุผลที่ท่านเลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งนี้ตามสิทธิบัตรการรักษา มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และประเภท/บริการที่ท่านมาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งนี้ เพื่อตรวจรักษาโรคทั่วไป มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และลักษณะการใช้จ่ายในการมารักษาพยาบาลเป็นบัตรประกันสุขภาพ มีจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 และส่วนใหญ่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ท่านใช้บริการเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดพระญาติการาม มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ และ S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในระดับมาก ในด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพที่ให้บริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจูงใจมาใช้บริการ

3. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$ และ S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในระดับมากทุกด้าน

4. การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลปัจจัยพื้นฐานกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บริการที่ท่านมาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และลักษณะการใช้จ่ายในการมารักษาพยาบาล มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้

บริการต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไม่แตกต่างกันในทุกด้าน แต่มีเพียงสถานภาพสมรส และโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มารับบริการที่มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแตกต่างกันในด้านอาคารสถานที่

5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปในทางบวก โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูงในทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถอภิปรายผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการสำรวจข้อมูลจำแนกตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 239 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือมีสถานภาพโสด มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือมีอาชีพแม่บ้าน มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ซึ่งสอดคล้องกับสุวิมล คำย้อย (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ที่ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ รองลงมาได้แก่โสด หม้าย/หย่าร้าง และแยกกันอยู่ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา รองลงมาได้แก่มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ปวส./อนุปริญญาตรี ตามลำดับ อาชีพหลักส่วนใหญ่ คือ เกษตรกรรม/ทำนา รองลงมา ได้แก่ รับจ้าง/กรรมกร พ่อบ้าน/แม่บ้าน ค้าขาย/กิจการส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตามลำดับ รายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 1,001 - 10,000 บาท แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติวรดา อัครภานุวัฒน์, ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ และคณะ (มปป.) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุเฉลี่ย 40.97 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 18.14 ปี และมีรายได้เฉลี่ย 21,959.81 บาท

ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

1) ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีแผนการจัดการระบบบริการที่ดี มีการเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ก่อนการใช้งาน และมีสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสม รวมถึงมีขั้นตอนในการตรวจรักษาได้เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพล ทองหอม (2552) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการโดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติวรดา อัครภานุวัฒน์, ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์และคณะ (มปป.) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่พบว่าปัจจัยกระบวนการบริหารภาพรวม ทั้งในด้านการวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมอยู่ในระดับสูง

2) ด้านการจัดองค์กรเพื่อให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการจัดการเรื่องยาเวชภัณฑ์ เครื่องมือแพทย์เหมาะสมเพียงพอ และมีบริเวณที่ใช้งานโดยรอบมีระบบระบายอากาศที่ดี รวมถึงมีพยาบาลและเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีบริการที่ไม่ซ้ำซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพล ทองหอม (2552) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาที่พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการโดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติวรดา อัครภานุวัฒน์, ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ และคณะ (มปป.) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่พบว่าปัจจัยกระบวนการบริหารภาพรวม ทั้งในด้านการวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมอยู่ในระดับสูง

3) ด้านการจูงใจมาใช้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความสะดวกสบายเพราะอยู่ใกล้บ้าน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรพล ทองหอม (2552) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการโดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมการให้บริการ

4) ด้านการควบคุมคุณภาพที่ให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความสามารถในการดูแลรักษาของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลและรักษาพยาบาลผู้ป่วย มียาและเวชภัณฑ์มีจำนวนเพียงพอเมื่อให้การรักษามีการดูแลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรพล ทองหอม (2552) ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการโดยภาพรวมเห็นด้วย อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติวรดา อัครภาณุวัฒน์, ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ และคณะ (มปป.) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่พบว่าปัจจัยกระบวนการบริหารภาพรวม ทั้งในด้านการวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมอยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

1) ด้านระบบบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีแพทย์/พยาบาลที่มีความรู้ความสามารถมีความพร้อมให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วในการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมเพียง บุตรรักษ์ และคณะ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของสถานีนอนามัยตำบลโคกสะอาด อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการบริการในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทิพย์ญาณ และ วัลลภา คชภักดี(2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ทุกด้าน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยสุวิมล ค่าย่อย (2555 : 34-26) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอป่าโมก จังหวัดอุดรธานี ที่ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านบุคลากร พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา มีบุคลากรที่ความพร้อมในการช่วยเหลือผู้ป่วยได้เหมาะสม มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิมล ค่าย่อย (2555 : 34-26) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอป่าโมก จังหวัดอุดรธานี พบว่าด้านภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก มีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทิพย์ญาณ และวัลลภา คชภักดี(2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด ทุกด้านคือความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพล ทองหอม (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3) ด้านยาเวชภัณฑ์/เครื่องมือแพทย์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา มีอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์เพียงพอ สะอาดปราศจากเชื้อและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทิพย์ญาณ และวัลลภา คชภักดี(2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมดทุกด้าน คือความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรพล ทองหอม (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาพยาบาล และด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4) ด้านอาคารและสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี มีห้องตรวจรักษาเพียงพอ สะอาด มีที่นั่งรอ สถานที่จอดรถสะดวก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพล ทองหอม (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านอาคารสถานที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล คำย่อย (2555 : 34-26) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ที่พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก แต่ขัดแย้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการเช่น ที่นั่งคอยรับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัยการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลปัจจัยพื้นฐานกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไม่แตกต่างกันในทุกด้าน แต่มีเพียงสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพล ทองหอม (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และผู้มาใช้บริการที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทการให้บริการ ระยะเวลาการเป็นผู้ใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน โดยรวมมีระดับความ พึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยการหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปในทางบวก โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูงในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพล ทองหอม (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

- 1) ควรเพิ่มตู้น้ำดื่ม อุปกรณ์การต้มน้ำ ความสะอาดของตู้น้ำ
- 2) ควรมีการสนับสนุนงบประมาณด้านเครื่องมือแพทย์และสนับสนุนบุคลากรการแพทย์
- 3) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด และปรับปรุงทัศนียภาพบริเวณสถานที่ราชการให้ดูสวยงามมากยิ่งขึ้น
- 4) ให้มีกิจกรรมนำเสนอความรู้หรืออาสาสมัครช่วยทำกิจกรรมช่วงเวลารอการรักษาก่อนที่จะถึงคิวเข้าพบแพทย์ และการจับบัตรคิวในการรอรับบริการ
- 5) ควรจัดการอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้และสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อเพิ่มวุฒิและความรู้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป
- 1) ควรศึกษาวิจัยลักษณะเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ผู้ป่วย ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ติดบ้านติดเตียงที่ไม่สามารถมารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลด้วยตัวเองได้
- 2) ควรทำการศึกษา ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควบคู่ไปกับผู้ใช้บริการ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.(2552).”ข้อเสนอแผนทศวรรษเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล พ.ศ.2553-2562.”[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://anamai.moph.go.th> (18 กรกฎาคม 2554)
- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.(2554).”แผนการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล พ.ศ.2553-2562.”[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://province.moph.go.th> (1 กรกฎาคม 2554)
- กาญจนา กาญจนะ. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวนปรุง เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- กิตติพัทธ์ เอี่ยมรอด และพิมเพ็ญ เจนอักษร. (2555). สมรรถนะของนักวิชาการสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดตาก. พุทธชินราชเวชสาร ; 29(2) : 168-79

งานรักษาพยาบาลและพัฒนาคุณภาพบริการ. (2553). หน่วยบริการปฐมภูมิ PCU เชียงใหม่

: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. จากการสอบถามเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนาเม็ง. เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2554.

ชินอรส ลีสวัสดิ์. (2549). การประเมินความพร้อมในการดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาล

ชุมชนจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระ สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นันทา เล็กสวัสดิ์. (2531). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราช นคร

เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประสิทธิ์ จันทกลาง. (2540). อุปสงค์ต่อการบริการทางการแพทย์ในจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ

สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รุ่ง จันทะวงศ์ และคณะ. (2556). สมรรถนะด้านการบริหารงานสาธารณสุขของผู้อำนวยการ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา

สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะสาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริบุญ รุ่งหิรัญ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. (2553). บริการสุขภาพใกล้ใจ-ใกล้บ้าน. เอกสาร

สำนักวิชาการลำดับที่ 1 ในชุดเอกสารเพื่อการพัฒนาบริการปฐมภูมิ : สำนักงานโครงการ

ปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข.

สำนักงานพัฒนาเครือข่ายบริการสาธารณสุข. (2552). มาตรฐานการจัดระบบบริการปฐมภูมิ.

เชียงใหม่ : กระทรวงสาธารณสุข.

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพร้าว. (2553). รายงานประจำปีของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพร้าว

2553 : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพร้าว

การใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยธุรกิจรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษา ความปลอดภัย พ.ศ.2558

Problems with law enforcement trade competition studies in case: of trade antitrust agreement.

พิชพร วิพิธกาญจน์

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี, จังหวัดปทุมธานี

nanny120136@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยธุรกิจรักษาความปลอดภัยตาม “พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาธุรกิจรักษาความปลอดภัย ความเป็นมาของกฎหมายธุรกิจรักษาความปลอดภัย และทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย ตามบทที่ 2, 2) เพื่อศึกษามาตรการควบคุมธุรกิจรักษาความปลอดภัยของประเทศไทย ตามบทที่ 3, 3) เพื่อศึกษาการใช้บังคับกฎหมายและปัญหาการใช้บังคับกฎหมาย ตาม พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตามบทที่ 4, และ 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการใช้บังคับกฎหมาย ตาม พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตามบทที่ 5 ซึ่งใช้วิธีการวิจัยทางเอกสาร เก็บรวบรวมข้อมูลการบังคับใช้กฎหมาย ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบจากการบังคับใช้กฎหมายของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัย และบุคคลทั่วไป จากเอกสาร ข่าวสาร บทความ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ด้านเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) การบังคับใช้กฎหมาย พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 มีเนื้อหาทั้งสิ้น 76 มาตรา ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป คือวันที่ 4 มี.ค. 2559 มีสาระสำคัญอาทิ ให้มีคณะกรรมการกำกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย, ผู้ประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยต้องเป็นบริษัท และได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยจากนายทะเบียน (มาตรา 16), การให้บริการรักษาความปลอดภัยต้องทำสัญญาเป็นหนังสือระหว่างบริษัทรักษาความปลอดภัยและผู้ว่าจ้าง ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการ 8 ข้อ (มาตรา 25), พนักงานรักษาความปลอดภัยรับใบอนุญาตต้องได้รับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตจากนายทะเบียน (มาตรา 33) เป็นต้น 2) ผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบในการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 มีดังนี้ 2.1) ผลกระทบเชิงบวก เช่น เป็นประโยชน์ต่อความปลอดภัยของประชาชน สังคม และผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัย, ความมีมาตรฐานน่าไว้วางใจ,

การบังคับให้ รปภ. จบการศึกษาวุฒิ ม.3 ขึ้นไป ทำให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยและเชื่อใจได้ เป็นต้น 2.2) ผลกระทบเชิงลบ เช่น ผลกระทบด้านต้นทุนในการบริหารจัดการที่เพิ่มขึ้น, ผลกระทบด้านการบริหารจัดการธุรกิจ, ผลกระทบต่อพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ส่วนข้อเสนอแนะ เช่น ให้เลื่อนการบังคับใช้กฎหมายออกไปอีก 1 ปี เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งผู้ประกอบการและพนักงานรักษาความปลอดภัย

คำสำคัญ : พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558, การใช้บังคับกฎหมาย

Abstract

Thesis title of Enforcement Law on Security Business in regarding of the Security Guard Business Act, B.E.2558(2015) aims 1) to explore the security business, history of security business law and theory of law enforcement, according to Chapter 2; 2) legislative measure to control the security business in Thailand, according to Chapter 3; 3) to explore the enforcement of law and problems of enforcing the law regarding the security business, according to Chapter 4; and 4) to explore the recommendations of enforcement law on the Security Guard Business Act, according to Chapter 5. This documentary research gathered data on law enforcement, opinion related with the both positive and negative impact of law enforcement to entrepreneur, security professionals, and the general public from documents, news, articles, laws, and related research from many sources. Data was analysis content.

Research result found that: 1) law enforcement of the Security Guard Business Act, B.E. 2558 (2015) have a total of 76 articles and into force after one hundred and twenty days from the date of publication in the Government Gazette of 4 March 2016. The main point are commission security business, entrepreneurs needed a security company and obtain a security business license from the Registrar (article 16), providing security services must have a written contract between the security company and the employer which shall contain at least 8 list items (article 25), security personnel have been licensed as a security guard license from the Registrar (Article 33), and so on; 2) the positive and negative impact on law enforcement of the Security Guard Business Act, B.E. 2558 (2015) are: 2.1) the positive impact such as it is beneficial to the safety of the people, society and security user, the standard and trustworthy, forcing security

guards to graduate at least high school grade 3 make the public feel safe and trust, etc.; 2.2) the negative impact such as the impact on cost management increases, business management, and security personnel, etc. Recommendation are such as to postpone the enforcement of the law for another one year to prepare for both entrepreneurs and security guards and so on.

Keywords: Security Guard Business Act, B.E. 2558(2015), Enforcement Law

ความนำ

ประเทศไทยมีธุรกิจรักษาความปลอดภัยเกิดขึ้นกว่า 30 ปี โดยในอดีตเรียกว่า อาชีพรักษาความปลอดภัย ซึ่งเริ่มต้นเป็นรูปธรรมอย่างไม่เป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2508 เนื่องจากประเทศสหรัฐอเมริกาได้ส่งกำลังทหารเข้าร่วมรบในสงครามเวียดนาม ได้มีการจ้างให้มีคนดูแลรักษาความปลอดภัยฐานทัพต่างๆ เช่น ที่อุตะเถา โดยได้กำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่ว่าต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและมีระเบียบวินัยเป็นอย่างดี ในขณะนั้นยังไม่มีบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนเปิดให้บริการจึงได้มีบุคคลกลุ่มหนึ่งรวบรวมทหารที่ปลดประจำการแล้วให้มาทำหน้าที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยฐานทัพ รู้จักกันในชื่อของ Thai Guard หรือไทยยาม นับได้ว่า Thai Guard เป็นบุคคลกลุ่มแรกที่เริ่มต้นทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยของเอกชนแห่งประเทศไทย หลังจากนั้นเมื่อเศรษฐกิจมีความรุ่งเรือง ทำให้ความต้องการบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น Thai Guard ซึ่งมีจำนวนอยู่จำกัดไม่สามารถรองรับความต้องการของธุรกิจที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วได้ประกอบกับมีผู้เห็นว่างานรักษาความปลอดภัยสามารถที่จะทำเป็นอาชีพได้ จึงมีการจัดตั้ง บริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนเกิดขึ้น (แสงวัน โรจนธรรม, 2549, น.29) โดยมีลักษณะรูปแบบของหน้าที่ธุรกิจรักษาความปลอดภัย 4 ประการ คือ 1) หน้าที่ในการเฝ้ายามและป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผิดปกติ เช่น การลักขโมยในสำนักงานบ้าน สถานบันเทิง สถานที่จอดรถ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น 2) หน้าที่ในการเฝ้ายามและป้องกันการเกิดขึ้น ของอุบัติเหตุ เช่น การได้รับบาดเจ็บทางร่างกายในสถานที่ที่มีความแออัดคับคั่งของบุคคลหรือยานพาหนะ และในสถานที่ที่อาจเกิดอันตรายต่างๆ 3) หน้าที่ในการเฝ้ายามและป้องกันการลักทรัพย์ เงินสด ทองคำ และงานศิลป์อื่นๆในระหว่างการขนส่ง และ 4) หน้าที่ในการคุ้มครองบุคคลเพื่อป้องกันอันตรายจากการบาดเจ็บของร่างกาย ทั้งนี้การรักษาความปลอดภัยได้มีการพัฒนาจากในอดีตอย่างต่อเนื่องอันอาจจะเกิดเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของสภาพลักษณะทางสังคม สถานการณ์ด้านความปลอดภัยที่เปลี่ยนแปลงไปอันเนื่องจากสถิติอาชญากรรมที่เพิ่มสูงขึ้น จากข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2558 พบว่ามีคดีอาญาประทุขย่ายต่อทรัพย์สินและตัวบุคคลเพิ่มขึ้นสูงกว่า 70,000 คดี หรือการคุกคามจากการก่อการร้าย ทำให้

หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ หวั่นวิตกว่าจะกลายเป็นเป้าโจมตีทำให้ธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มจำนวนมากขึ้นและนอกจากนั้นยังขยายความครอบคลุมของการบริการมากขึ้น อาทิ บริการรักษาความปลอดภัย การสืบสวน บริการอารักขาบุคคลสำคัญ บริการวางระบบและติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย ระบบควบคุมการผ่านเข้าออก ระบบสัญญาณเตือนภัย เป็นต้น

สถิติจากสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัย พบว่ามีผู้ประกอบการในธุรกิจรักษาความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยพบว่าภาพรวมของจำนวนธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 844 แห่ง และเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 3,717 แห่งในปี พ.ศ. 2552 (รายละเอียดตามตารางที่ 1) ซึ่งพบว่าอัตราการเติบโตของธุรกิจนี้สูงเป็นร้อยละ 340 (สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัย, 2552) และมีแนวโน้มของธุรกิจที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต เมื่อพิจารณามูลค่าทางการตลาด (Total Market Size) จะพบว่ามีมูลค่าการตลาดค่อนข้างสูง มีค่ากำไรโดยรวมของอุตสาหกรรม (Industrial Gross Margin) อยู่ที่ร้อยละ 31.21 โดยผู้ประกอบการที่มีรายได้สูงสุดและมีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยมากที่สุด ณ ปี 2552 คือ บริษัท กัทส์อินเวสติเกชั่น จำกัด โดยในปี 2550 มีรายได้รวม 1,552.2 ล้านบาท และมีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 15,000 คน ส่วนข้อมูลสถิติในปี 2557 มีการคาดการณ์ว่าธุรกิจในระบบรักษาความปลอดภัยมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากกว่า 30% หรือมีมูลค่าทางการตลาดสูงกว่า 50,000 ล้านบาท/ต่อปี และเมื่อพิจารณาแนวโน้มของธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน จากขนาดและอัตราการเติบโตของธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศต่าง ๆ ปี 2560 จะเห็นได้ว่า ประเทศไทยมีจำนวนบริษัท รพภ. จำนวน 1,100 แห่ง มีจำนวน รพภ. รวม 330,000 คน โดยมีอัตราการเติบโตต่อปี 15-20% ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรักษาความปลอดภัยและการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยในช่วงที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง พบว่ามีปัญหาสำคัญ อาทิ การให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเอกชนของประเทศไทยที่ยังมีลักษณะไม่ได้มาตรฐานและคุณภาพที่เป็นสากล เพราะยังไม่มีเกณฑ์ที่จะนำมาใช้เพื่อการควบคุมธุรกิจและการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยให้เป็นรูปธรรม เช่น ปัญหาทางด้านกฎหมายที่อาศัยบทบัญญัติของกฎหมายต่างๆ มาปรับใช้เนื่องจากยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายที่นำมาบังคับใช้สำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยเอกชนโดยเฉพาะ จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจและประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยไม่ได้อยู่ภายใต้มาตรการในทางกฎหมายและกฎหมายต่างๆ ซึ่งหากบุคคลใดที่ต้องการจะประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยเอกชนก็สามารถประกอบธุรกิจได้โดยไม่ต้องขออนุญาต นอกจากนั้นยังพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับองค์การควบคุมการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาธุรกิจรักษาความปลอดภัย ความเป็นมาของกฎหมายธุรกิจรักษาความปลอดภัย และทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย ตามบทที่ 2
2. เพื่อศึกษามาตรการควบคุมธุรกิจรักษาความปลอดภัยของประเทศไทย ตามบทที่ 3
3. เพื่อศึกษาการใช้บังคับกฎหมายและปัญหาการใช้บังคับกฎหมาย ตาม พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตามบทที่ 4
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการใช้บังคับกฎหมาย ตาม พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย บทที่ 5

สมมติฐานในการวิจัย

ตามที่พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ.2560 มาตรา 72 กำหนดบทลงโทษผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนบทบัญญัติเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ทำลายการแข่งขันตามมาตรา 50 หรือ มาตรา 54 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินร้อยละสิบของรายได้ในปีที่กระทำความผิด หรือทั้งจำทั้งปรับ นั้น บทลงโทษดังกล่าวเหมาะสมและเพียงพอต่อการลงโทษผู้ประกอบธุรกิจรายใหญ่ที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือไม่นอกจากนั้น การที่คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามาจากการแต่งตั้งจากนายกรัฐมนตรี ส่งผลกระทบต่อการบังคับใช้กฎหมายการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรมหรือไม่ เพียงใด

วิธีดำเนินการ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยธุรกิจรักษาความปลอดภัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งจะได้ศึกษาจากเอกสารที่เป็นตัวบทกฎหมาย ตำราทางวิชาการ งานวิจัย งานวิทยานิพนธ์ บทความที่เกี่ยวข้อง ความเห็นของนักนิติศาสตร์ ทฤษฎีและแนวความคิดของระบบกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ ข้อมูลความคิดเห็นและผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายที่รวบรวมมาได้จากบทความ ข่าวสาร เว็บไซต์ต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ตทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย “พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558” “กฎกระทรวง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง”

ผลการวิจัย

ทำให้ผู้วิจัยทราบถึง 1) ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ความเป็นมาของกฎหมายธุรกิจรักษาความปลอดภัย และทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย 2) มาตราการควบคุมธุรกิจรักษาความปลอดภัยของประเทศ

ไทย 3) การใช้บังคับกฎหมายและปัญหาการใช้บังคับกฎหมาย ตาม พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย และ 4) ข้อเสนอแนะการใช้บังคับกฎหมาย ตาม พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย

อภิปรายผล

การบังคับใช้กฎหมาย “พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง” และผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการบังคับใช้กฎหมายต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัย และประชาชนทั่วไป มีรายละเอียดดังนี้

1. การบังคับใช้กฎหมายในการควบคุมการประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตาม “พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558”

พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 มีเนื้อหาทั้งสิ้น 76 มาตรา ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่บทบัญญัติในหมวด 1 (คณะกรรมการกำกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย) และมาตรา 72 (ในวาระเริ่มแรกให้นายกรัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา) ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป โดย พ.ร.บ.ดังกล่าว มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มี.ค. 2559 มีสาระสำคัญของพระราชบัญญัติที่กำหนดให้ผู้ที่ต้องการจะประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย ดังนี้

1.1 ให้มีคณะกรรมการกำกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นประธานกรรมการ กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ อธิบดีกรมการปกครองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคผู้อำนวยการสำนักงานกิจการยุติธรรม ผู้บัญชาการศูนย์รักษาความปลอดภัย และผู้อำนวยการองค์การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนหกคนในจำนวนนี้จะต้องเป็น ผู้แทนจากองค์กรภาคเอกชน ที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยไม่น้อยกว่าสองในสามให้ผู้บัญชาการตำรวจนครบาลเป็นกรรมการ และเลขานุการและข้าราชการตำรวจยศพันตำรวจตรีขึ้นไปในกองบัญชาการตำรวจนครบาลซึ่งผู้บัญชาการตำรวจนครบาลแต่งตั้งจำนวนไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

1.2 ผู้ประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยต้องเป็นบริษัท และได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยจากนายทะเบียน (มาตรา 16)

1.3 บริษัทรักษาความปลอดภัยต้องใช้คำนำหน้าชื่อว่า “บริษัทรักษาความปลอดภัย” และคำว่า “จำกัด” หรือ “จำกัด (มหาชน)” ต่อท้าย แล้วแต่กรณี (มาตรา 20)

1.4 การให้บริการรักษาความปลอดภัยต้องทำสัญญาเป็นหนังสือระหว่างบริษัทรักษาความปลอดภัยและผู้ว่าจ้าง ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการ 8 ข้อ (มาตรา 25)

1.5 ให้บริษัทรักษาความปลอดภัยจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตยื่นต่อนายทะเบียนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย (มาตรา 30)

1.6 ผู้ใดประสงค์จะทำหน้าที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตต้องได้รับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตจากนายทะเบียน (มาตรา 33)

1.7 ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตต้องมีคุณสมบัติ มีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาภาคบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ได้รับหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย จากสถานฝึกอบรมที่นายทะเบียนกลางรับรองตามวรรคสอง

ลักษณะต้องห้าม คือ เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษหรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการ กำหนด เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ คนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถเป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกสำหรับความผิดเกี่ยวกับชีวิต และร่างกาย ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ หรือความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน หรือความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิด ที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษหรือพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต และมีใช้ความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตมาแล้ว ยังไม่ถึงสองปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต (มาตรา 34)

1.8 บริษัทรักษาความปลอดภัยจะกำหนดเครื่องแบบของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตให้เหมือนหรือคล้ายคลึงกับเครื่องแบบของทหาร ตำรวจ หรือเครื่องแบบของเจ้าพนักงาน ซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนตามที่นายทะเบียนกลาง ประกาศกำหนดมิได้ (มาตรา 40)

1.9 ผู้ใดทำหน้าที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตโดยไม่ได้รับใบอนุญาตตามมาตรา 33 วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 63)

2. ผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบในการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558

ผลกระทบเชิงบวกตามความคิดเห็นของประชาชน บุคคลทั่วไป และผู้ถูกบังคับใช้กฎหมาย ตาม “พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558” ผลกระทบเชิงบวกอันเนื่องมาจากพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยจะเป็นในด้านความมีมาตรฐานของธุรกิจรักษาความปลอดภัย เช่น 1)

ประโยชน์ต่อความปลอดภัยของประชาชน สังคม และผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัย อันเนื่องจาก ธุรกิจการให้บริการรักษาความปลอดภัยมีการกำหนดมาตรฐานของธุรกิจและมาตรฐานของพนักงาน รักษาความปลอดภัย อันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการและช่วยเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยของสังคม

2) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ทำให้ดูเป็นระเบียบ มองเห็นถึงควมมีมาตรฐาน ความน่าไว้วางใจ

3) การบังคับให้ รปภ. จบการศึกษาวุฒิ ม.3 ขึ้นไป ทำให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยและเชื่อถือได้ อันเนื่องจาก รปภ. มีความรู้ ทำให้ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปไว้วางใจมากขึ้น

ผลกระทบเชิงลบตามความคิดเห็นของประชาชน บุคคลทั่วไป และผู้ถูกบังคับใช้กฎหมาย ตาม “พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558”

ผลกระทบเชิงลบอันเนื่องมาจากพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยตามความคิดเห็นของประชาชน บุคคลทั่วไป และผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัย พนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบจากการบังคับใช้ “พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558” มีดังนี้

1. ผลกระทบด้านต้นทุนในการบริหารจัดการที่เพิ่มขึ้น เช่น 1) ค่าธรรมเนียมที่กำหนดในการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น 2) ค่าธรรมเนียมที่กำหนดในการขอใบอนุญาตของพนักงานรักษาความปลอดภัย 3) ค่าธรรมเนียมในการต่ออายุใบอนุญาตของผู้ประกอบการที่กำหนดให้ชำระเท่ากับค่าธรรมเนียมของใบอนุญาตแต่ละฉบับ 4) ค่าธรรมเนียมในการต่ออายุใบอนุญาตของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่กำหนดให้ชำระเท่ากับค่าธรรมเนียมของใบอนุญาตแต่ละฉบับ 5) การฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยจากสถานฝึกอบรมที่นายทะเบียนกลางรับรอง ตามมาตรา 34 ก (4) 6) การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยต้องเข้ารับการอบรมตามสถานที่ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดส่งผลถึงภาระต้นทุนสูงขึ้น 7) กฎหมายกำหนดให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย จะได้รับใบอนุญาตภายใน 60 วันที่ยังใช้เวลาในการรอนานจะมีผลกระทบต่อต้นทุนในการบริหารจัดการธุรกิจสูงขึ้น 8) การกำหนดให้มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละปี และจัดทำรายชื่อ รปภ.รับอนุญาตในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อยื่นต่อนายทะเบียนในแต่ละครั้งจะส่งผลกระทบให้ค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนในการบริหารจัดการธุรกิจสูงขึ้น 9) การปฏิบัติตามมาตรา 31 ให้บริษัทรักษาความปลอดภัยจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของบริษัทในรอบปีที่ผ่านมายื่นต่อนายทะเบียนภายในเดือนมกราคมของปีถัดไป ส่งผลต่อต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายด้านการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น

2. ผลกระทบด้านการบริหารจัดการธุรกิจ เช่น 1) พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยทำให้ผู้ประกอบการมีภาระงานในการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น เนื่องจากจะต้องดำเนินการต่างๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยเฉพาะในระยะแรกของการประกาศใช้กฎหมาย 2)

พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยทำให้ผู้ประกอบการต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนในด้านปริมาณงาน จำนวนพนักงาน คุณภาพของงาน เพื่อให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด 3) พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยทำให้สถานประกอบการต้องทบทวนถึงการบริหารจัดการให้ด้านต่างๆ 4) การปฏิบัติตามมาตรา 31 ให้บริษัทรักษาความปลอดภัยจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของบริษัทในรอบปีที่ผ่านมายื่นต่อนายทะเบียนภายในเดือนมกราคมของปีถัดไป ส่งผลกระทบต่อภาระและปริมาณงานด้านการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น 5) อาจเกิดภาวะขาดแคลนแรงงาน อันเนื่องจาก กฎหมายกำหนดให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย จะได้รับใบอนุญาตภายใน 60 วัน

3. ผลกระทบต่อพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น 1) อาจจะต้องหางานใหม่ อันเนื่องจาก กฎหมายที่กำหนดให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย จะได้รับใบอนุญาตภายใน 60 วัน ซึ่งผู้ที่จะเป็น รปภ. อาจจะไม่รอทำให้ต้องเปลี่ยนไปทำอาชีพอื่นก่อน 2) วุฒิการศึกษาที่ไม่จบ ม.3 อาจจะต้องสูญเสียงานและส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว 3) การเปลี่ยนแปลงเรื่องรูปแบบใหม่ที่ รปภ. จะต้องออกค่าใช้จ่ายเอง 4) ความเข้มงวดในการเป็น รปภ. เพราะจะต้องไปสอบเพื่อให้ได้รับใบอนุญาตและมีหนังสือรับรองการฝึกอบรมหลักสูตร รปภ.ตามกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลกระทบด้านเวลา ค่าใช้จ่าย การเข้ารับการอบรม และการสอบให้ได้รับใบอนุญาต

4. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 67/2559 เรื่อง การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยธุรกิจรักษาความปลอดภัย การออกกฎหมาย พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อผู้ที่ประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยและผู้ที่เกี่ยวข้องในสายงานดังกล่าว อาทิ ปัญหาระยะเวลาในการยื่นขอใบอนุญาตในการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยทั้งพนักงานรักษาความปลอดภัยและผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย รวมไปถึงปัญหาในเรื่องคุณสมบัติของวุฒิการศึกษาของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น จึงทำให้มีการออกคำสั่งคสช.ที่ 67/2559 เกี่ยวกับการออกกฎหมาย พรบ.การรักษาความปลอดภัยขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ผลจากการออกคำสั่งดังกล่าว สามารถช่วยในการแก้ไขปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นได้ แต่ยังพบว่ามี ความไม่เข้าใจ มีความไม่เห็นด้วยของภาคประชาชน ผู้ประกอบการ พนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งการปรับตัวบางประการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานรักษาความปลอดภัย จึงยังคงต้องใช้ระยะเวลาเพื่อทำความเข้าใจในเนื้อหาและการปรับปรุงแก้ไขของภาคผู้ประกอบการและพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้สอดคล้องกับ พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัยต่อไป

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา พบว่า ผลกระทบเชิงลบอันเนื่องมาจากการบังคับใช้ พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อด้านต้นทุน ด้านการบริหารจัดการ และด้านพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยว่า พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยส่งผลกระทบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาธุรกิจด้าน

การรักษาความปลอดภัยที่จำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการกำกับดูแล (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2550) และจากการที่สภานิติบัญญัติแห่งชาติมีมติเห็นชอบ จนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยและทำให้มีผลต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้เนื่องจากสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้แก่ การประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการต้องเป็นบริษัทและได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย การกำหนดให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยต้องได้รับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตจากนายทะเบียน บริษัทรักษาความปลอดภัยต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่กฎหมายกำหนด บริษัทต้องจัดทำบัญชีชื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ยื่นต่อนายทะเบียน บริษัทต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของบริษัทในรอบปีที่ผ่านมา เป็นต้น (สภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2558) ข้อกำหนดตามกฎหมายข้างต้นย่อมส่งผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น ดังนั้น ความคิดเห็นต่างๆ จึงมักจะเป็นไปในแนวทางเดียวกันว่า การบังคับใช้กฎหมายตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผลกระทบเชิงลบ ได้แก่ การเพิ่มต้นทุน การดำเนินการตามมาตรฐาน การฝึกอบรมพนักงาน การบริหารจัดการธุรกิจ

ความคิดเห็นที่ว่า พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยส่งผลกระทบเชิงลบต่อการบริหารจัดการธุรกิจ ทั้งในแง่ที่ทำให้ผู้ประกอบการมีการงานในการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น อันเนื่องจากจะต้องดำเนินการต่างๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยเฉพาะในระยะแรกของการประกาศใช้กฎหมาย ผู้ประกอบการต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนในด้านปริมาณงาน จำนวนพนักงานคุณภาพของงาน เพื่อให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สถานประกอบการต้องทบทวนถึงการบริหารจัดการให้ด้านต่างๆ การปฏิบัติตามมาตรา 31 ให้บริษัทรักษาความปลอดภัยจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของบริษัทในรอบปีที่ยื่นต่อนายทะเบียนภายในเดือนมกราคมของปีถัดไป ส่งผลกระทบต่อภาระและปริมาณงานด้านการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น และอาจเกิดภาวะขาดแคลนแรงงาน อันเนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย จะได้รับใบอนุญาตภายใน 60 วัน ซึ่งสถานประกอบการต้องมีการกำกับ ดูแลกิจการของตนเองในด้านต่างๆ อาทิ คุณภาพของงานด้านปริมาณงาน ด้านเวลาการทำงานของพนักงาน ฯลฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชันติ มโนเจริญ และกฤษ จรินทร์ (2555) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารเชิงกลยุทธ์ของการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาโรงไฟฟ้าบางปะกง” ที่พบผลการวิจัยว่าการดำเนินการที่เป็นปัจจัยของความสำเร็จจะต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าจะมีผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยเฉพาะสถานประกอบการส่วนใหญ่ล้วนจะพบปัญหาด้านค่าใช้จ่ายจำนวนมากอยู่แล้ว ซึ่งเป็นไปในทิศทาง

เดียวกันกับการศึกษาของ พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ (2552) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “โครงการวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานอาชีพรักษาความปลอดภัย” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพและการประกอบธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยของประเทศไทยด้านค่าใช้จ่ายที่สถานประกอบการมีปัญหา เนื่องจาก 1) ปัญหาจากการประกอบการที่ถูกเสนอราคาต่ำและการตัดราคากันเอง 2) ปัญหาคนสมัครเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยน้อยต้องมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดหาพนักงานใหม่บ่อยครั้ง 3) ปัญหาการบริหารจัดการขององค์กรธุรกิจ 4) ปัญหาการไม่ปฏิบัติตามสัญญาว่าจ้างหรือข้อตกลง 5) ปัญหาที่เกิดจากการกำกับดูแลควบคุมไม่เหมาะสม 6) ปัญหาที่เกิดการทำสัญญาไม่เหมาะสม 7) ปัญหาด้านคุณสมบัติที่เหมาะสมของพนักงาน 8) ปัญหาการเป็นที่ยอมรับจากผู้ให้บริการ หรือสังคม 9) ปัญหาด้านสุขภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย และ 10) รายได้ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง/เงินเดือน เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น 1) อาจจะต้องหางานใหม่ อันเนื่องจาก กฎหมายที่กำหนดให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย จะได้รับใบอนุญาตภายใน 60 วัน ซึ่งผู้ที่จะเป็น รปภ. อาจจะไม่รอทำให้ต้องเปลี่ยนไปทำอาชีพอื่นก่อน 2) วุฒิการศึกษาที่ไม่จบ ม.3 อาจจะต้องสูญเสียงานและส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว 3) การเปลี่ยนแปลงเรื่องรูปแบบใหม่ที่ รปภ. จะต้องออกค่าใช้จ่ายเอง 4) ความเข้มงวดในการเป็น รปภ. เพราะจะต้องไปสอบเพื่อให้ได้รับใบอนุญาตและมีหนังสือรับรองการฝึกอบรมหลักสูตร รปภ. ตามกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อด้านเวลา ค่าใช้จ่าย การเข้ารับการอบรม และการสอบให้ได้รับใบอนุญาต ฯลฯ ความคิดเห็นดังกล่าวต่างก็เป็นสาระสำคัญที่เป็นผลกระทบมาจาก พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัยทั้งสิ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการที่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดตามที่กล่าวมาข้างต้น

จากผลกระทบตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 ทั้งต่อผู้ประกอบการ และพนักงานรักษาความปลอดภัย จึงอาจจะส่งผลกระทบให้การบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวในบางส่วนดำเนินการได้ยาก หรือมีปัญหาในการบังคับใช้กฎหมาย โดยเฉพาะในระยะแรกๆ ของการประกาศใช้กฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความปลอดภัย ต้องมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับปัญหาต่างๆ อาทิ ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้น การบริหารจัดการที่ต้องเป็นไปตามกฎหมาย พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ต้องเรียนเพิ่มเพื่อให้ได้วุฒิการศึกษาตามที่กำหนด พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ต้องเข้ารับการอบรมและสอบเพื่อให้ได้รับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จึงทำให้สามารถส่งผลกระทบได้ทั้งต่อผู้ที่ถูกบังคับใช้กฎหมาย และผู้ที่ต้องใช้การบังคับกฎหมาย ดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยเห็นควรให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรักษาความปลอดภัยนี้ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การทหารผ่านศึก เป็นต้น ซึ่งต้องคอยกำกับดูแล และเกี่ยวข้องกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปพิจารณาถึงผลกระทบ รวมทั้งมาตรการในการควบคุมดูแลและบังคับใช้กฎหมายกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย และเพื่อประสานความร่วมมือกับสถานประกอบการในธุรกิจนี้ด้วย

ผลกระทบเชิงลบด้านต้นทุนที่เพิ่มขึ้นทำให้ส่งผลต่อการบริหารจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งในประเด็นนี้อาจจะมีการหาข้อสรุปในการแก้ไขปัญหา ร่วมกันระหว่างรัฐบาลและภาคธุรกิจเอกชน เช่น การขยายเวลาบังคับใช้กฎหมาย การปรับอัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นไปตามความเหมาะสม ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการส่งผลกระทบต่อธุรกิจน้อยที่สุด โดยเฉพาะในระยะแรกของการประกาศใช้กฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีการปรับตัว และเตรียมความพร้อมในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดได้ในอนาคต และสถานประกอบการหรือบริษัทธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรมีการศึกษาและทำความเข้าใจพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยตามการบังคับใช้กฎหมายที่อาจจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจรักษาความปลอดภัยดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- ไกล่รุ่ง ระเียบโษษฐ์. (2558). กลยุทธ์การจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตามแนวพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ขันติ มโนเจริญ และ กฤษ จรินทร์. (2555). การบริหารเชิงกลยุทธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาโรงไฟฟ้าบางปะกง. วารสาร RMUTT Global Business and Economics Review, 7(2), 97-108.
- ข่าวสด. (2560). การประกาศใช้กฎหมายเพื่อจัดระเบียบ “รปภ.” ทั่วประเทศไทย ทั้งบริษัท-พนักงานที่ต้องขึ้นทะเบียนใน 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 เน้นความถูกต้องด้านคุณสมบัติ-มาตรฐาน. สืบค้นจาก https://www.khaosod.co.th/newspaper-column/live-from-the-scene/news_233299
- จันทร์ฉาย ศรีทิพย์อาสน์. (2558). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติการผังเมืองพ.ศ. 2518. นิติศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

ทนายเกิดผล แก้วเกิด. (2558). **รทหาย ห้างจะไม่รับผิดชอบ**. คำพิพากษาฎีกาที่ 12372/2558.

สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/รู้กฎหมายกับ-ทนายเกิดผล-แก้วเกิด-1206984079322934/>

ทนายคลายทุกข์. (2559). **สภาพปัญหาปัจจุบันพนักงานรักษาความปลอดภัยตามหมู่บ้านจัดสรร**.

สืบค้นจาก http://www.decha.com/article/section/relieve_lawyer/11450

ทวิศ บิลมาศ. (2550). **การสร้างคุณค่าในงานรักษาความปลอดภัย**. ปทุมธานี:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไทยรัฐออนไลน์. (2560). **ยกระดับ รปภ. เป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงาน**. สืบค้นจาก

<https://www.thairath.co.th/content/862378>

ไทยโพสต์. (2558). **ร่างกฎหมายใหม่คุมเข้ม “ธุรกิจรักษาความปลอดภัยต้องจบ ม.3, ต่างตัว-**

เคยทำผิดทางเพศ ห้ามเป็น รปภ. สืบค้นจาก <https://ilaw.or.th/node/3863>

ปฏิวศน์ อิศเรศโยธิน. (2556). **มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมอาชีพรักษาความปลอดภัย**.

วารสารศรีปทุม, np(np), 94-98.

ประกาศคณะกรรมการกำกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย **เรื่องกำหนดเครื่องหมายของพนักงานรักษา**

ความปลอดภัยรับอนุญาต พ.ศ. 2560 (ราชกิจจานุเบกษา 19 กันยายน 2560).

ประกาศนายทะเบียนกลาง **เรื่องกำหนดแบบบัญชีรายชื่อและวิธีการยื่นบัญชี พ.ศ. 2560**

(ราชกิจจานุเบกษา 19 กันยายน 2560).

ประกาศนายทะเบียนกลาง **เรื่องแบบบัตรประจำตัวพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต**

ของบริษัทรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2560 (ราชกิจจานุเบกษา 19 กันยายน 2560).

ประกาศนายทะเบียนกลาง **เรื่องกำหนดแบบและวิธีการรายงานผลการดำเนินงานของบริษัทรักษา**

ความปลอดภัย พ.ศ. 2560 (ราชกิจจานุเบกษา 19 กันยายน 2560).

ประกาศนายทะเบียนกลาง **เรื่องกำหนดเครื่องแบบของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต**

พ.ศ. 2560 (ราชกิจจานุเบกษา 19 กันยายน 2560).

ปรีชา เอี่ยมพ่อดำ. (2553). **กฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยเอกชน**.

(นิติศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก, ปทุมธานี.

พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ. (2552). **โครงการวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานอาชีพรักษา**

ความปลอดภัย. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พรพิรุณ ทองอินทร์. (2559). **บัณฑิตยโพสต์ออนไลน์ “มธบ.เปลี่ยนบริษัทเครื่องแบบ รปภ. ใหม่**

รับ พรบ. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558. สืบค้นจาก

<https://punditpostonline.blogspot.com/2016/05/2558.html>

พิษณุโลกฮอตนิวส์. (2559). รปภ.ในพิษณุโลกคัดค้านพ.ร.บ.ใหม่บังคับใช้ยื่นหนังสือผ่าน ผวจ.

ส่งต่อให้นายกฯ. สืบค้นจาก

<https://www.phitsanulokhotnews.com/2016/02/12/81218>

พุทธิรักษ์ ยุติธรรม. (2560). ระบบมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ : กรณีศึกษา

ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.

ภาณุวัฒน์ ไชยธรรมา. (2556). ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ. 2484

ศึกษาเฉพาะกรณีไม้พะยุงในจังหวัดศรีสะเกษ. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา : สันติวิธี
Conflict Management of Educational Institution Administrator:
Non-Violence

ดร.ทยาวิรี ช่างบรรจง

อาจารย์ประจำคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

Email: tayawee6677@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้ง และกระบวนการที่นำมาใช้ในการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี ในการศึกษาใช้วิธีการวิจัยเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม มีการจัดกลุ่ม แยกประเภท เรียบเรียงสรุปสาระสำคัญ และวิเคราะห์เนื้อหา บทความนี้ประกอบเนื้อหา 5 ส่วน คือ 1) ความขัดแย้ง 2) กระบวนการจัดการความขัดแย้ง 3) แบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง 4) หลักคิดของสันติวิธี และ 5) รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี เมื่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องสามารถจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและนุ่มนวล การใช้แนวทางสันติวิธีจึงเป็นแนวทางที่สร้างความสงบสุข ไม่เลือกใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ในบทความนี้ได้สรุปแนวทางสำคัญตามหลักสันติวิธีได้ 8 แนวทาง คือ ปฏิเสธการใช้ความรุนแรงอย่างสิ้นเชิง โจมตีที่ปัญหาไม่โจมตีที่ตัวบุคคล สร้างความสัมพันธ์อันดี ไม่มุ่งเอาชนะกันแต่สร้างความร่วมมือกัน ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย มองทุกคนมีความเป็นมนุษย์เหมือนกัน เน้นทั้งเหตุผลและความรู้สึก ความกล้าและสร้างสรรค์ นอกจากนี้สามารถนำหลักการทางพุทธศาสนาที่เรียกว่า หลักทางสายกลาง อันถือว่าเป็นสันติวิธีวิสุทธิมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ความรุนแรงร่วมกับแนวทางสันติวิธีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันตินิธินั้นมีหลายรูปแบบจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสภาพความขัดแย้ง ในบทความนี้ได้สังเคราะห์แนวทางที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ 3 รูปแบบ คือ 1) การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) 2) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) และ 3) สานเสวนา (Dialogue) ดังนั้นควรเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากสภาพแวดล้อม สภาพความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ความต้องการของคู่กรณี ซึ่งจะส่งผลให้ความขัดแย้งสามารถยุติลงได้อย่างเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายและสามารถทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีความสุข

คำสำคัญ : ความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้ง สันติวิธี

Abstract

The objective of this article is intended to provide insight into the conflicts and processes that are used to manage conflicts in Non-Violence. In this study, document research methods were used. Literary review Classification, compilation, summary and content analysis. This article consists of five parts: 1) Conflict; 2) Conflict Management; 3) Conflict Management Behaviors; 4) Conflict Management; and 5) Conflict Management model in Non-Violence. When conflicts in schools are inevitable, educational institution administrator must be able to handle conflicts that are appropriate and smooth. The use of peaceful means is a guideline for peace. Do not choose violence to solve problems. In this article, we have summarized eight important approaches to peace based approaches: Completely denial of violence, Attack on the problem does not attack the person, Build good relationships not to overcome each other but to cooperate, Meet the needs of all parties, everybody is human, Focus on reason and feeling, Courage and creativity. In addition, Buddhist principles “The Middle Way” can be used as the middle path of peace, the Buddhist way of life, to solve conflicts, violence, and peaceful ways to achieve greater efficiency. For conflict management models in Non-Violence, there are many variations to choose from to suit the conflict. In this article, we have synthesized three approaches to managing conflicts among educational institution administrator: 1) Mediation, 2) Negotiation and 3) Dialogue. Therefore, the appropriate format should be chosen based on the environment, the conflicting conditions, and the needs of the parties which will result in the dissolution of the conflict and to collaborate in the organization happily.

Keywords: Conflict, Conflict Management, Non-Violence

1. ความนำ

การทำงานร่วมกันในทุกองค์กรย่อมเกิดความขัดแย้ง สถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรคงปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้ไปสู่ทิศทางที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ส่งผลเสียต่องค์กร ในสถาบันการศึกษาการเกิดความขัดแย้งในการทำงานมักพบได้เสมอและหลากหลายประเด็น เช่น ความขัดแย้งที่เกิดจากนโยบายของสถานศึกษา ความขัดแย้งที่

เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรกับบุคลากร นักศึกษากับบุคลากรและนักศึกษากับนักศึกษาด้วยกันเอง ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะสามารถยุติหรือเบาบางลงไม่ลุกลามส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษาได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในสถาบันการศึกษาที่มีแนวคิดและวิธีการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ได้รับอำนาจตามกฎหมายมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการศึกษาให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐ ทั้งยังต้อง

ยอมรับว่าทรัพยากรหลักในการบริหารสถานศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ คือคน (Man) ดังนั้นผู้บริหารจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้กับการเผชิญหน้าความขัดแย้งที่มักเกิดขึ้นจากการบริหารงาน ความขัดแย้งในการบริหารจัดการระบบการศึกษาประกอบด้วย 1) ความขัดแย้งในเรื่องของอำนาจ อันเนื่องจากการกำหนดกฎเกณฑ์นโยบาย แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งอาจถูกใจและไม่ถูกใจต่อความรู้สึกของบุคลากรทุกคนในองค์กรได้ 2) ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ อันเกิดจากการกำหนดค่าตอบแทน งบประมาณ ผลประโยชน์ต่างๆ ที่บุคลากรคาดหวัง บางครั้งไม่สามารถเป็นไปตามที่ทุกคนต้องการ เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณที่ได้รับสนับสนุนจากภาครัฐ รวมถึงกฎระเบียบการเบิกจ่ายต่าง ๆ ที่มีข้อจำกัด 3) ความขัดแย้งในแง่ของสถานะทางสังคม อันเกิดจากการเลื่อนตำแหน่ง การกำหนดตำแหน่ง ความสนิทสนมใกล้ชิดในการทำงานกับผู้บริหาร ดังนั้นการจัดการความขัดแย้งสามารถใช้หลักพุทธสันติวิธี ดังพุทธ

ภาษิตที่ว่า “เวรย่อมระงับด้วยการไม่จองเวร” หรือ “พึงชนะความโกรธด้วยการไม่โกรธ พึงเอาชนะความชั่วร้ายด้วยความดี” เพื่อให้การบริหารสถานศึกษามุ่งตอบประเด็นปัญหาที่ถูกต้องชอบธรรมและช่วยลดทัศนคติหรือจิตสำนึกที่ถูกครอบงำตัวบุคคล โดยการเอาชนะด้วยธรรมะ

ความขัดแย้งหากเกิดขึ้นเมื่อใดก็ตามย่อมมีโอกาสที่จะลุกลามไปสู่ความรุนแรงได้ การปรับเปลี่ยนให้ความขัดแย้งกลายเป็นด้านบวกนั้นสามารถทำได้ โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความเข้าใจในการเลือกใช้กลยุทธ์และแนวทางที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการจัดการความขัดแย้งนั้น ๆ ด้วยวิธีการที่ปราศจากความรุนแรง ที่เรียกว่า สันติวิธี การใช้แนวทางสันติวิธีสามารถนำไปสู่มิตรภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างกันได้ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องเข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับ แนวคิด หลักการที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง (Conflict) การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) และสันติวิธี (Non-violence) อันจะทำให้สามารถจัดการและแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้บรรลุผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

2. สารสำคัญ

นิยามความขัดแย้ง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายว่า “ขัดแย้ง” หมายถึง ไม่ลงรอยกัน ซึ่งได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขืนใจ และ

“แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทำนไว้ จากนั้นนี้จึงสรุปได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การที่บุคคลไม่ลงรอยเดียวกัน จึงพยายามที่จะฝ่าฝืนหรือต้านทานบุคคล กลุ่มบุคคลที่มีความคิด ความเชื่อไม่ตรงกับ แนวทางของตนหรือการกระทำที่ไปด้วยกันไม่ได้ในลักษณะตรงกันข้าม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, น. 176)

วันชัย วัฒนศัพท์ มองว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นทุกเมื่อเชื่อวันในตัว เราเองคนเดียว ในครอบครัว ในชุมชน ในองค์กร ในประเทศของเราหรือระหว่างประเทศไม่ใช่เรื่องเลวร้ายหากความขัดแย้งนั้นสามารถคลี่คลายตัวเองและเปลี่ยนไปในทางสร้างสรรค์ นำไปสู่ข้อยุติได้หรือหาทางออกได้ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547, น. 10)

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) ให้ความหมายของความขัดแย้ง คล้าย ๆ กันว่า ความขัดแย้งนั้นในแง่หนึ่งก็เป็นเรื่องธรรมดา คือ มันเป็นธรรมชาติของสิ่งทั้งหลาย ที่แต่ละอย่างมีความเป็นไปของมัน เมื่อต่างฝ่ายต่างส่วนเป็นไปคนละทาง ก็ย่อมขัดแย้งกัน แม้แต่เมื่อดำรงอยู่ตามปกติ สิ่งทั้งหลายก็ย่อมมีความแตกต่างเป็นธรรมดาอยู่แล้ว ความแตกต่างนั้นขัดกันบ้าง เข้ากันบ้าง แล้วทำให้เกิดความหลากหลายและความสมบูรณ์ แต่มนุษย์เป็นธรรมชาติส่วนพิเศษที่สามารถจัดสรรความเป็นไปต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเจตนาของตนได้ มนุษย์จึงเอาประโยชน์จากความขัดแย้งก็ได้ ปรับเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความประสานเสริมกันก็ได้ แม้แต่ความแตกต่างแทนที่จะให้เป็นความขัดแย้ง มนุษย์ที่ฉลาดก็อาจทำให้กลายเป็นส่วนเติมเต็มของกันและกัน (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), 2546, น. 2)

คาร์ล มาร์กซ (Karl Marx) นักทฤษฎีความขัดแย้ง มองว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเนื่องจากความเป็นวัตถุนิยม โดยเศรษฐกิจเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการเปลี่ยนแปลงหรือกำหนดโครงสร้างของสังคม (Economic Determinism) การจัดระเบียบทางเศรษฐกิจจะกำหนดการจัดระเบียบทางสังคม โครงสร้างชนชั้น การจัดระเบียบของสถาบันต่าง ๆ ค่านิยม ความเชื่อ ศาสนา และระบบความคิดต่าง ๆ เป็นพลังที่ก่อให้เกิดการปฏิวัติหรือขัดแย้งทางชนชั้นในสังคมขึ้น (สนธยา พลศรี, 2543, น. 82)

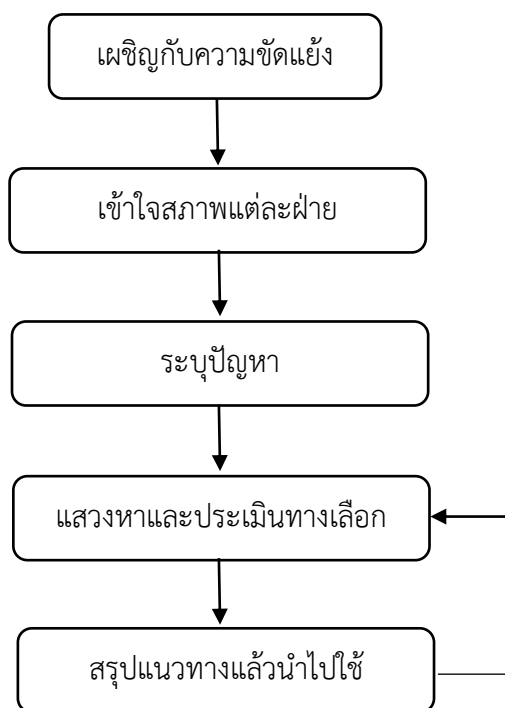
โยฮัน กัลปตุง (Gultung, 1875, p. 81) เห็นว่า ความขัดแย้งมัก เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีทัศนคติที่เป็นอริต่อกัน เช่น เกิดขึ้นเมื่อคน ๆ หนึ่งเห็นว่าคนอื่นคนหนึ่งกำลังขัดขวางเขาในอันที่จะได้มาซึ่งสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติดังกล่าวเป็นอาการอย่างหนึ่งของ ความขัดแย้ง และอาจจะนำมาซึ่งพฤติกรรมในรูปแบบที่ทำร้าย ทำร้ายหรือก่อให้เกิด ความเสียหายต่อคู่หรือแม้แต่ตนเอง จากค่านิยมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้งหมายถึง ความไม่ลงรอยเดียวกัน หรือ การต่อต้านขัดขวางระหว่างกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปที่มีความสนใจหรือจุดมุ่งหมายแตกต่างกัน เพื่อป้องกันหรือรักษาผลประโยชน์ของตน ในที่นี้ ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างชุมชนกับรัฐ ความขัดแย้งระหว่างชุมชนกับผู้มี อิทธิพลทางเศรษฐกิจ ความขัดแย้งระหว่างชุมชนใกล้เคียงกันและความขัดแย้งภายในชุมชนเอง ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ได้แก่

ความขัดแย้งจากข้อมูล ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ และความขัดแย้งด้านค่านิยม

คำนิยามข้างต้น สรุปได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง ความไม่ลงรอยเดียวกัน หรือ การต่อต้าน ขัดขวางระหว่างคน 2 ฝ่าย หรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปที่มีความสนใจหรือจุดประสงค์ ความมุ่งหมายที่แตกต่างกัน โดยต่างฝ่ายก็ทำเพื่อป้องกันหรือรักษาผลประโยชน์ของตน ความขัดแย้งมีหลายลักษณะอันได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างชุมชนกับรัฐ ความขัดแย้งระหว่างชุมชนกับผู้มีอิทธิพลทางเศรษฐกิจ ความขัดแย้งระหว่างชุมชนใกล้เคียงกันและความขัดแย้งภายในชุมชนเอง ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง อาจเกิดได้จากความขัดแย้งจากข้อมูล ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์และความขัดแย้งด้านค่านิยม

นอกจากนี้คำนิยามข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งนั้นเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างหนึ่ง เรียกว่า "ความขัดแย้งที่สร้างสรรค์" และความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดโทษหรือความรุนแรงขึ้นอีกอย่างหนึ่ง เรียกว่า "ความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์" อย่างไรก็ตามต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งนั้นด้วยกระบวนการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) การศึกษากระบวนการจัดการความขัดแย้งมีความมุ่งหมายเพื่อที่จะวิเคราะห์ให้เห็นถึงสภาพบริบทในสังคม ในการจัดการความขัดแย้ง โดยมีความสัมพันธ์และสอดคล้องในการสร้างความสมานฉันท์ในสังคม ภายใต้แนวการศึกษาที่มีแนวคิดการใช้กระบวนการยุติธรรม ในกระบวนการจัดการความขัดแย้ง ประกอบไปด้วยอยู่ 5 ขั้นตอน คือ 1. เผชิญกับความขัดแย้ง - เป็นธรรมดาที่ก่อนจะจัดการกับปัญหาความขัดแย้งนั้น เราจำเป็นต้องเข้าไปเผชิญกับปัญหาความขัดแย้ง เพื่อเป็นการประเมินดูเสียก่อนว่า สถานการณ์ที่เราเผชิญอยู่นั้นเป็นอย่างไรและ เหมาะสมที่จะใช้กระบวนการนี้ได้หรือไม่ และจะดำเนินการไปในแนวทางใด 2. เข้าใจสภาพแต่ละฝ่าย - การที่จะทำให้ทั้ง สองฝ่ายเข้าร่วมการแก้ไขความขัดแย้งให้ผ่านพ้นไปได้ นั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงสภาพของทั้ง สองฝ่าย และ จะต้องทำให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจถึงกระบวนการระงับความขัดแย้งนั้นเสียก่อน มิฉะนั้น การดำเนินการคงเป็นไปได้โดยไม่ราบรื่น 3. ระบุปัญหา - ในการระงับความขัดแย้งนั้น เบื้องต้นเราจะต้องค้นหาความต้องการของแต่ละฝ่ายเสียก่อนและ จำเป็นต้องเป็นความต้องการที่แท้จริงของฝ่ายนั้น เพราะบ่อยครั้งที่การแสดงออกไม่ได้แสดงถึงความต้องการที่แท้จริง แต่ทำไปเพื่อเรียกร้องความสนใจหรือแสดงความไม่พอใจเกี่ยวกับเรื่องที่พิพาทกันอยู่ 4. แสวงหาและประเมินทางเลือก - เมื่อทราบความต้องการของทั้งสองฝ่ายแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการหาทางออกที่ดีที่สุด เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายต่างก็รับในสิ่งที่ตนพึงได้และ เกิดความพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย ถึงแม้จะเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ทั้ง สองฝ่ายพอใจ แต่ในทางกลับกัน ควรก่อให้เกิดความไม่พอใจน้อยที่สุด ซึ่งในขั้นตอนนี้อาจต้องนำหลักการหาผลประโยชน์ร่วมกัน และมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้พยายามชี้ให้เห็นถึงข้อดีของทางออกที่น่าเสนอ และยอมลดข้อเรียกร้องบางประการเพื่อให้ข้อพิพาทจบลง 5. สรุปแนวทางการ

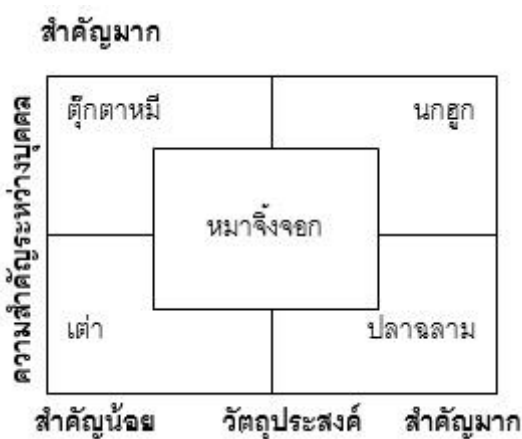
นำไปใช้ - เมื่อมีข้อตกลงแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ โดยมีสภาพบังคับและผลของการไม่ปฏิบัติตาม และ ในบางครั้งเราจะติดตามและประเมินผลว่าการมีปฏิบัติตามข้อตกลงหรือไม่ เพียงใด เพราะว่า หากยังไม่ได้มีการดำเนินการตามข้อตกลงจนเสร็จสิ้น ก็ยังอาจไม่ถือได้ว่าการระงับความขัดแย้งนั้น ประสบผลสำเร็จ ร้อยเปอร์เซ็นต์



ภาพที่ 1 แสดงกระบวนการจัดการความขัดแย้ง

แบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งจอห์นสัน และจอห์นสัน (Johnson & Johnson, 1987: 273) มีแนวคิดว่าคุณคนมีความแตกต่างกันจึงใช้กลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งที่ต่างกัน คนแต่ละคนมีรูปแบบการแก้ปัญหาเป็นของตนเองตามวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน สามารถจำแนกแบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งของคุณคนได้ 5 แบบ ดังนี้ 1. เต่ำ (การหลีกเลี่ยงถอยหนี) ธรรมชาติของต่ำ คือ เมื่อมีภัยจะหอดตัวหอดหัวอยู่ในกระดอง เมื่อปลอดภัยแล้วจะยืดอกออกมา เต่ำจะไม่สนใจเป้าหมายของงาน และไม่สนใจความสัมพันธ์ของคุณคน เราเรียกวิธีการจัดการความขัดแย้งนี้ว่า “การถอยหนี” คือ ทั้งเป้าหมายความสำเร็จในการทำงานและคนไม่สำคัญ 2. ฉลาม (การใช้อำนาจบังคับ) ธรรมชาติของฉลามเป็นสัตว์ที่ดุร้ายพละกำลังมาก กินทุกอย่างที่ขวางหน้า เมื่อต่อสู้ก็จะเป็นฝ่าย

ขณะ การบริหารในวิธีนี้จะใช้อำนาจที่เหนือกว่าเข้าบังคับโดยไม่คำนึงถึงเป้าหมายของผู้อื่น เพราะถือว่า การชนะคือความสำเร็จ ส่วนการฝ่ายแพ้ นั้นคือ ความอ่อนแอ เรียกวิธีนี้ว่า “การใช้อำนาจ” คือ เป้าหมายความสำเร็จในการทำงานสำคัญกว่า แต่คนไม่สำคัญ ไม่สนใจความรู้สึกของผู้อื่น 3. ตึกตาหมี (การใช้ความนุ่มนวล) หมีมีความเชื่อว่า ความขัดแย้งนั้นเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง ไม่ควรให้ความขัดแย้งมา ทำลายความสัมพันธ์อันดีต่อกัน หมีพร้อมที่จะยกเลิกเป้าหมายของตน ถ้าเป้าหมายนั้นไปทำลาย ความสัมพันธ์กับคนอื่น เรียกวิธีนี้ว่า “การใช้ความนุ่มนวล” คือ ให้ความสำคัญในเรื่องคน แต่เป้าหมาย เรื่องงานไม่สำคัญ 4. หมาจิ้งจอก (การประนีประนอม) หมาจิ้งจอกจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายของ งานเท่า ๆ กับความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งเป็นทางสายกลางของการประนีประนอม พร้อมทั้งจะยกเลิก เป้าหมายของตน และเกลี้ยกล่อมให้คนอื่นยกเลิกเป้าหมายของเขาด้วย เรียกวิธีนี้ว่า “การ ประนีประนอม” คือ เป้าหมายและคนสำคัญปานกลาง 5. นกฮูก (การแก้ปัญหาร่วมกัน) นกฮูกมีความ เชื่อว่า ความขัดแย้งคือปัญหาที่ทุกฝ่ายต้องร่วมแก้ไข ทำให้เป้าหมายของตนและผู้อื่นสัมฤทธิ์ผล เรียกวิธี นี้ว่า “การแก้ปัญหาร่วมกัน” คือ ทั้งเป้าหมายและคนสำคัญเท่ากัน



ภาพที่ 2 แสดงแบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง
(Johnson & Johnson, 1987: 273)

จากผลการวิจัยของจรรยา เสียงเทียนชัย (2554) พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้วิธีการบริหาร ความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากกว่าวิธีอื่น เพราะช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีและ เหมาะสมกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรอีกทั้งเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ปฏิบัติได้ไม่ยาก ขณะที่สุกานดา แสงเดือน (2546) กล่าวว่า การแก้ไขความขัดแย้งในสถานศึกษาแบบหลบเลี่ยงถอยหนี เป็นวิธีการ

แก้ปัญหาที่ไม่เกิดประโยชน์อะไร เนื่องจากการไม่ให้ความสนใจ หลีกเลี่ยงปัญหากับไม่ได้ทำให้ปัญหาถูกขจัดออกไปตรงกันข้ามปัญหาเหล่านั้นกับถูกสะสมให้ยากต่อการแก้ปัญหามากยิ่งขึ้น สันติวิธีในความหมายของความขัดแย้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิต, 2546: 1166) ให้คำจำกัดความของ สันติวิธีไว้ว่าวิธีที่จะก่อให้เกิดความสงบ เช่น เจริญสงบศึกโดยสันติวิธีวิธีการที่ไร้ความรุนแรง มุ่งให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม โดยที่ในตัวเองก็เป็นวิธีการซึ่งให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย เราอาจจะเรียกวิธีการดังกล่าวว่าสันติวิธี โคทม อารียา (2546: 23-25) ที่นิยามว่า สันติวิธี หมายถึง วิธีการจัดการกับความขัดแย้งวิธีหนึ่งโดยให้เหตุผลว่า การใช้สันติวิธีเป็นวิธีการที่น่าจะมีการสูญเสียน้อยที่สุด ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งรูปธรรมและนามธรรมผิดกับการใช้ความรุนแรง

ประเวศ วะสี (2545: คำนำ) นิยามว่า สันติวิธี คือการป้องกันการระเมิดสิทธิมนุษยชนของสภาพการใช้ความรุนแรงและสงคราม โดยให้เหตุผลว่า ในการสงคราม ไม่ว่าในครั้งโบราณหรือปัจจุบันจะมีการระเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างรุนแรงโดยไม่สามารถทำอะไรได้มากนัก สิทธิมนุษยชนเป็นการเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ของทุกคน ต่อเมื่อมนุษย์มีจิตสำนึกในศีลธรรมพื้นฐานนี้ จึงจะสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสันติและยั่งยืนได้

ไพศาล วงศ์วรสิทธิ์ (2533: 26-28) กล่าวว่า สันติวิธี คือ วิธีการแก้ไข ความขัดแย้งหรือตอบโต้ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยไม่ใช้ความรุนแรงต่อคู่กรณีโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต แต่ถึงกระนั้นก็พยายามจะอธิบายว่า สันติวิธีจะต้องมีความรักเป็นพลังผลักดัน จึงเป็นสันติวิธีที่แท้จริง ตามนิยามนี้ สันติวิธี จึงหมายรวมถึง การเขียน การพูด การเจรจา การประชุมตกลงแก้ไขข้อพิพาท กระบวนการทางศาลและกฎหมาย

แนวทางการจัดการความขัดแย้ง: หลักสันติวิธี

การใช้หลักสันติวิธีในการขจัดความขัดแย้งเป็นวิธีที่ช่วยให้ทุกคนสามารถพบทางออกและยอมรับกับทางออกของปัญหาร่วมกันของทุกฝ่าย โดยที่ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าเขาขาดความเป็นธรรมหรือขาดความยุติธรรมในการจัดการปัญหา สังคมโลกให้การยอมรับว่าหลักการของสันติวิธีเป็นวิถีทางหรือแนวทางที่ดีที่สุดแนวทางหนึ่ง เนื่องจากหลีกเลี่ยงและไม่ใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา

หลักคิดของสันติวิธี (Non-Violence Concepts) คือ การไม่ใช้ความรุนแรง เนื่องจากการใช้ความรุนแรงเป็นตัวก่อให้เกิดความแตกแยก และสร้างความเสียหายต่อจิตใจและร่างกายทั้งในส่วนของปัจเจกและส่วนรวม ในการใช้แนวทาง สันติวิธีจึงต้องทำความเข้าใจถึงหลักคิดของสันติวิธี ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 8 ประการ ดังต่อไปนี้ (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะและเหมือนขวัญ เรณูมาศ, 2560)

1) ปฏิเสธการใช้ความรุนแรงอย่างสิ้นเชิง ความรุนแรงมีผลเป็นการทำลาย ทำลายทั้งในแง่ของความสัมพันธ์ของคู่กรณีและสถานการณ์ ความขัดแย้ง ทำให้ทิศทางของความขัดแย้งเปลี่ยนแปลงไป

ในทาง ลบ และความรุนแรงจะทำให้ข้อเรียกร้องที่ขอบธรรมของฝ่ายผู้ใช้ความรุนแรงกลายเป็นสิ่งที่ไม่ขอบธรรม ฉะนั้นจะเห็นว่า แม้ว่าจะมีข้อเรียกร้องที่เป็นธรรมเพียงใด หากวิธีการเรียกร้องข้อเรียกร้องนั้นไม่เป็นธรรมก็ ไม่สามารถได้รับการตอบสนองจากฝ่ายตรงข้าม

2) โจทย์ที่ปัญหา ไม่โจมตีที่ ‘ตัวบุคคล’ หลักคิดนี้เป็นการแยก (ปัญหา) ออกจาก (ตัวบุคคล) คือ เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น สิ่งที่ต้องจัดการกับความขัดแย้งนั้น คือ จัดการที่ (ปัญหา) ไม่โจมตีหรือมุ่งจัดการที่ (ตัวบุคคล) เพราะหากเรามุ่งโจมตีหรือจัดการที่ตัวบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับคู่กรณีจะยิ่งตึงต่ำลง ต่างฝ่ายต่างปกป้องตนเองและคิดหาแต่วิธีโจมตีกลับกันไปมา ซึ่งแน่นอนว่า วิธีการดังกล่าวไม่ได้เป็น ประโยชน์ต่อการจัดการความขัดแย้ง ในขณะที่เดียวกันก็จะเป็นการสร้างกำแพงปิดกั้นทางออกที่เป็นไปได้ของปัญหา

3) สร้างความสัมพันธ์อันดี ความสัมพันธ์ที่ดี ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจต่อกัน (Trust) ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้น จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนสำคัญลำดับต้นๆ ของการจัดการความขัดแย้ง ด้วยแนวทางสันติวิธี เนื่องจากในการจัดการความขัดแย้งนั้น ก่อนที่คู่กรณีจะไปสู่ขั้นตอนของการพูดคุยกัน สัมพันธภาพของคู่กรณีต้องได้รับการฟื้นฟูเสียก่อน เพราะหากสัมพันธภาพที่ดีหรือความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กันของคู่กรณีไม่ได้รับการฟื้นฟู คู่กรณีจะเกิดความหวาดระแวงต่อคำพูดของอีกฝ่ายมากเสียกว่าการเปิดใจ ยอมรับฟังอีกฝ่าย จนกระทั่ง ในท้ายที่สุดก็จะทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเข้าใจกันและกัน รวมทั้งไม่ยอมรับข้อเสนอของกันและกัน

4) ไม่มุ่งเอาชนะกัน แต่สร้างความร่วมมือกัน ในการแก้ไขความขัดแย้งนั้น คู่กรณีจะต้องไม่อยู่บนฐานคิดแบบการเล่นเกมส์ คือ มีฝ่ายแพ้และมีฝ่ายชนะ เพราะหากคิดเช่นนั้น คู่กรณีจะมีแนวโน้มในการใช้ วิธีการรุนแรง การบิดเบือนข้อมูล และการหักหลังกัน ซึ่งการกระทำทั้งหมดที่กล่าวมานี้ มีแต่จะทำให้ความ ขัดแย้งเกิดการขยายตัวและบานปลายมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากคู่กรณีสลัดทิ้งวิธีการคิดแบบการเล่นเกมส์ออกไป และหันหน้ามาร่วมมือกัน คิดหาทางออกที่สร้างสรรค์ ก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ได้อย่างเต็มที่

5) ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย โดยส่วนใหญ่แล้ว ความขัดแย้งที่มีความรุนแรงเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เกิดจากการที่ความต้องการขั้นพื้นฐานของคู่กรณีไม่ได้รับการตอบสนอง ดังนั้น ถ้าจะแก้ไขความขัดแย้ง ความต้องการขั้นพื้นฐานของทุกฝ่ายจะต้องได้รับการตอบสนองเสียก่อน ซึ่งจะทำให้บนพื้นฐาน ของการร่วมมือกัน

6) มองทุกคนมีความเป็นมนุษย์เหมือนกัน การมองผู้อื่นว่าเป็นมนุษย์เหมือนกัน กับเรา เป็นปัจจัยที่จะป้องกันการใช้

ความรุนแรงต่อกัน เพราะการทำลาย หรือการทำร้ายบุคคลอื่นที่เราคิดว่าเป็น มนุษย์ มีครอบครัวที่รัก มีสุข มีทุกข์ มีเจ็บ มีเสียใจเฉกเช่นเดียวกับเรา เราก็จะกระทำรุนแรงต่อเขาได้ยาก ลำบากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากเรามองผู้อื่นว่ามีใจมนุษย์ เราจะกระทำความรุนแรงต่อผู้อื่นได้ง่ายขึ้น

7) เน้นทั้งเหตุผลและความรู้สึก การจัดการความขัดแย้ง คือ การจัดการกับวิธีที่ผู้คนคิดและรู้สึก ดังนั้นการใช้เหตุผล (Head) เพียงอย่างเดียวในการจัดการความขัดแย้ง เป็นสิ่งที่นักสันติวิธีมองว่าไม่สามารถ แก้ไขปัญหาได้ เนื่องจากการจัดการความขัดแย้งที่ดี ควรต้องใช้ทั้งเหตุผลและความรู้สึกเป็นปัจจัยขับเคลื่อน ดังเช่น ตัวอย่างการเจรจาสันติภาพระหว่างอียิปต์กับอิสราเอล ในปี พ.ศ. 2521 คู่เจรจาลงในฐานะตัวแทนของ ประเทศใช้เวลาในการเจรจาเป็นปี ก็ไม่สามารถสงบศึกและหาข้อตกลงร่วมกันได้ แต่ภายหลังจากที่คู่เจรจา จากทั้งสองประเทศใช้เวลาพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจความรู้สึกกัน และกันเพียงไม่กี่นาที ในฐานะคนเป็นพ่อ หรือผู้นำของประเทศ ที่ไม่ต้องการเห็นลูกของตนได้รับผลกระทบจากสงคราม ทั้งสองฝ่ายก็กลับตกลงกันได้ อันเป็นที่มาของสนธิสัญญาสันติภาพระหว่างกัน ในที่สุด

8) กล้าและสร้างสรรค์ ความรุนแรงมีแรงผลักดันมาจากความกลัว เช่น กลัวสูญเสียอำนาจ จึงต้องมีการใช้ความรุนแรงในการปกป้องอำนาจของตนไว้ แต่การใช้สันติวิธีนั้นต้องขจัดความกลัวออกไป และจะต้องมีแรงผลักดันมาจากความกล้า คือ ต้องมีความกล้าเผชิญกับความจริง กล้าที่จะตั้งคำถาม กล้าคิด กล้าทำจดคิด กล้าที่จะยอมสูญเสียผลประโยชน์บางสิ่งบางอย่าง และกล้าที่จะพูดคุย ซึ่งความกล้าเหล่านี้จะนำพาเราไปสู่การเปิดใจยอมรับการพูดคุยกับอีกฝ่ายอันเป็นการกระทำที่สร้างสรรค์และจำเป็นอย่างมากต่อการจัดการความขัดแย้ง

นอกจากแนวทางข้างต้นผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำหลักการทางพุทธศาสนาที่เรียกว่า หลักทางสายกลาง มาปรับใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งร่วมกับแนวทางข้างต้นได้ เนื่องจาก ทางสายกลาง ถือได้ว่าเป็น อริยมรรค คือ หนทางอันประเสริฐที่จะพาผู้ขัดแย้งออกจากกับดักของความรุนแรง และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขดังที่พระพุทธเจ้าทรงเน้นย้ำว่า “ข้อปฏิบัติอันเป็นกลาง ไม่เข้าไปใกล้ที่สุด สองอย่างนั้นนั้น ย่อมเป็นไปเพื่อเข้าไปสงบระงับจากกิเลส เพื่อความรู้ยิ่ง เพื่อความรู้ดี เพื่อความดับทุกข์” ด้วยเหตุนี้ “ทางสายกลาง” จึงถือว่าเป็น “สันติวิธีวิถีพุทธ” โดยใช้ “มรรค 8” อันประกอบด้วย 8 ประการสำคัญ ดังต่อไปนี้ (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2559)

1. ความเข้าใจที่ถูกต้อง (Right Understanding) สร้างความรู้ และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวประเด็นปัญหา สาเหตุ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตั้งแต่เบื้องต้น จะทำให้กลุ่มคนต่างๆ ได้มีโอกาสศึกษา และเรียนรู้ข้อเสนอกันและกันว่า มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติรวม

2. ความคิดที่ถูกต้อง (Right Thought) โดยการแสดงออกต้องไม่เป็นไปเพื่อความอยากได้อำนาจ หรือมุ่งผลประโยชน์และความต้องการส่วนตน หากแต่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวมอย่างแท้จริง

3. การใช้การสื่อสารที่ถูกต้อง (Right Speech) เน้นการสื่อสารแบบสัมมาวาจาโดยไม่ใช้วาจาหรือคำพูดที่แสดงออกด้วยการด่าทอ การใช้คำหยาบคาย การพูดเพ้อเจ้อ ส่อเสียด การพูดปดมตเท็จ ถูกเหยียดหยาม การใส่ร้ายป้ายสีอันจะนำไปสู่การสร้างวาทกรรมโกธรเกลียดเคียดแค้น

4. การแสดงท่าทีที่ถูกต้อง (Right Action) โดยการไม่ยุ่ง ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดการใช้ความรุนแรงด้วยการทำร้ายประหารบุคคลอื่นที่มีความเชื่อและเห็นต่าง

5. ดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง (Right Livelihood) ใช้ชีวิตที่สอดคล้องกับธรรม และไม่คลาดเคลื่อนไปจากธรรม จะทำให้การดำเนินชีวิตมีคุณและมีความหมายมากยิ่งขึ้น แนวทางเหล่านี้จะกลายเป็นแบบอย่างของกลุ่มคนอื่นๆ ในสังคม

6. ความเพียรพยายามที่ถูกต้อง (Right Effort) โดยการเพียรระวังไม่กระทำการในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และไม่เหมาะสม การเพียรละสิ่งไม่ถูกต้องและเหมาะสมที่ได้ดำเนินการอยู่การเพียรรักษาสิ่งที่ดีและงดงามเอาไว้อย่างต่อเนื่อง

7. การมีสติที่ถูกต้อง (Right Mindfulness) กำกับ ควบคุมและรู้เท่าทันความคิดของตนเอง ไม่กระทำการ หรือตัดสินใจสิ่งใดด้วยความหุนหันพลันแล่น ในขณะที่เผชิญหน้ากับสถานการณ์ความกดดัน ยุ่งยาก และซับซ้อนต้องใช้สติเป็นเครื่องมือในการกำกับ และตรวจสอบ

8. ความมุ่งมั่นในหนทางที่ถูกต้อง (Right Concentration) คือ การรับฟัง การยอมรับ และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ดังนั้น ต้องมุ่งมั่นต่อเป้าหมายที่ได้กำหนดทิศทางและวางกรอบเอาไว้ ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

โดยสรุป สันติวิธี คือ แนวคิดหนึ่งที่ว่า มนุษย์นั้นมีเหตุผล สามารถเข้าใจ เห็นอกเห็นใจและอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างสันติได้ ส่วนการแก้ไขความขัดแย้ง หมายถึง การตอบโต้หรือตอบสนองในสถานการณ์ความขัดแย้งหนึ่งๆ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี จึงหมายถึง การแก้ไขความขัดแย้งโดยปราศจากการใช้ความรุนแรง ปราศจากอคติ มีเพียงแต่ความกล้า ความร่วมมือ และการมุ่งสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาที่ดีต้องสามารถจัดการความขัดแย้งได้ดี ทั้งนี้ จึงควรการเลือกแนวทางที่ดีที่สุดสำหรับทุกฝ่าย โดยไม่ยึดเอาทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับตนเองเพียงคนเดียวหรือกลุ่มเดียวเท่านั้น จำเป็นจะต้องใส่ใจต่อวิธีการที่จะนำมาใช้และความสัมพันธ์ระหว่างกันให้มากขึ้นด้วย

รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี (Non-Violence Approaches) รูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวทางสันติวิธีโดยพื้นฐานที่ใช้กันอยู่นั้น มีหลาย

รูปแบบ สำหรับการเลือกจะนำรูปแบบใดไปใช้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยประกอบอื่นๆ เช่น สภาพความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ความต้องการของคู่กรณีและสภาพแวดล้อม รวมถึงทรัพยากรที่มีในขณะนั้น ผู้วิจัยขอสรุปรูปแบบที่เหมาะสมกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา 3 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1) การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) หมายถึง กระบวนการที่คู่กรณีซึ่งอาจจะเป็นรัฐ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยสมัครใจมาพูดคุย อภิปรายถึงความแตกต่างกันในเรื่อง ต่างๆ และเป็นกระบวนการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างตกลงพร้อมใจกันให้มีคนกลางเป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยหลัก การสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางมี 4 ประการ คือ 1. แยกคนออกจากปัญหา 2. พิจารณาถึงจุดสนใจและผลประโยชน์ร่วมของคู่กรณี โดยไม่มุ่งเน้นที่จุดยืน 3. สร้างทางเลือกที่หลากหลายให้กับคู่กรณี และ 4. ใช้กฎ กติกาในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อความยุติธรรม

2) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) หมายถึง กระบวนการของบุคคลที่ต้องการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี เพื่อให้เกิดการประนีประนอม พยายามหาข้อตกลงที่ยอมรับได้ของคู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่าย โดยมีการ เสนอข้อแลกเปลี่ยน ซึ่งนำผลประโยชน์มาให้ทั้ง 2 ฝ่าย (Win-Win) โดยการเจรจาต่อรอง ไม่มีสูตรสำเร็จที่ตายตัว เนื่องจากการพูดคุยกับ “คน” คนแต่ละคนก็ย่อมมีความแตกต่างหลากหลายจึงไม่จำเป็นต้องมี สูตรเฉพาะในการเจรจาต่อรอง นอกจากนั้น กระบวนการเจรจา ไม่จำเป็นต้องอาศัยคนกลางหรือบุคคล ที่สาม และอาจจะเป็นการเจรจาต่อรองเฉพาะคู่ขัดแย้งหลัก

หรือเป็นการส่งตัวแทนมาพูดคุยก็ได้ หลักการ สำคัญในการเจรจาต่อรองที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ 1. ยอมรับสถานะของคู่ขัดแย้ง หรือคู่กรณี 2. เข้าใจจุดยืน มุมมองและเหตุผลของคู่กรณีฝ่ายตรงข้าม 3. เห็นส่วนดีของคู่เจรจาไม่ว่าจะเป็นทัศนคติหรือพฤติกรรม 4. มองคู่เจรจาว่า เป็นผู้ที่สามารถเป็นฝ่ายเดียวกับเราได้ หรือจะตกลงกันได้ โดยได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน และ 5. เจรจากับคู่เจรจาอย่างสุภาพและเปิดเผย (Wattanasak, 2010)

3) การสานเสวนา (Dialogue) สานเสวนา หมายถึง กระบวนการกลุ่มในการจัดการกับความขัดแย้งที่อาศัยบุคคลที่สามช่วยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้เกิดการพูดคุยสนทนากันระหว่างกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ความขัดแย้งที่มีความซับซ้อนและความตึงเครียด โดยเฉพาะความตึงเครียดระหว่าง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในความขัดแย้ง โดยการสานเสวนาจะเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการลดอคติและสร้างความ เข้าใจอันดีระหว่างผู้เข้าร่วมกระบวนการ (Sotthibandhu, 2010) การสานเสวนา นอกจากจะเป็นกระบวนการการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียทุกฝ่าย และสร้างสัมพันธภาพที่ดีของคู่ขัดแย้งทุกฝ่ายแล้ว การสานเสวนายังเป็นวิธีการจัดการความ ขัดแย้งหนึ่งที่สามารถช่วยเยียวยาบาดแผลในจิตใจของผู้เข้าร่วมการสานเสวนาด้วย เพราะเมื่อผู้เข้าร่วมการ สานเสวนาได้มีโอกาสพูด หรือบอกเล่าความรู้สึกที่มีในใจ ก็เปรียบเสมือนได้แบ่งเบาความความคิดความรู้สึก

ที่ทุกข์ของตัวเองลงมาให้ผู้อื่นรับทราบร่วมกัน โดยมีเพื่อน ๆ ผู้เข้าร่วมสานเสวนาท่านอื่น ๆ คอยรับฟัง เสนอความเห็นและเยียวยาจิตใจกันและกัน เป็นต้น

3. การสรุป

ผู้เขียนมีความเห็นว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นตามธรรมชาติ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่ได้เป็นแค่เพียงการกระทบกระทั่งทางกายแต่เป็นการกระทบกระทั่งทางจิตใจ ที่มีผลมาจากการขัดแย้งทางความคิด การขัดแย้งทางอารมณ์ และเกิดความกดดันทางด้านจิตใจ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีทักษะ ตระหนักถึงการนำกลยุทธ์มาใช้เป็นแนวทาง เพื่อจัดการความขัดแย้งว่ามีหลักการในการดำเนินการอย่างไรและต้องคำนึงถึงสิ่งใดบ้าง ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถจัดการได้ หากรู้จักและเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง สามารถเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ต่อองค์กรได้ เนื่องจากความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์สามารถก่อให้เกิดความสนใจในการเริ่มแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง เพื่อให้สามารถควบคุมความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการบริหารสถานศึกษา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรไม่ว่าจะระดับใดก็ตาม หากใช้ความพยายามในการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี ผู้วิจัยเชื่อว่าจะไม่ทำให้เกิดความรุนแรง ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะสามารถจบลงได้ด้วยความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ไม่เกิดความเสียหายต่อองค์กร แม้ความสำเร็จในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ จึงอาจยังไม่ประจักษ์ในขณะที่ใช้แนวทางสันติวิธี แต่สันติวิธีได้เกิดขึ้นแล้วในขณะนั้นเว้นซึ่งผู้ใช้จะประจักษ์ผลจากการแก้ไขได้ด้วยตนเอง

4. เอกสารอ้างอิง

- โคทม อารียา. (2555). **โครงการเฉลิมพระเกียรติสรวานุกรมรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)**. คณะกรรมการการเลือกตั้ง สถาบันพระปกเกล้า.
- จรรยา เสี่ยงเทียนชัย. (2554). **ทักษะและวิธีบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดหนองบัวลำภู**. ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์และเหมือนขวัญ เรณูมาศ. (2560). **สันติวิธี : การจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี**. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2560). กรุงเทพฯ: บริษัท แดเน็กซ์ อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด.
- ประเวศ วะสี. (2555). **สันติวิธีกับสิทธิมนุษยชน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน.

- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2556). **สลายความขัดแย้ง**. (นิติศาสตร์-รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์แนวพุทธ). กรุงเทพฯ : สื่อเกษตร.
- พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2559). **สันติศึกษา: พุทธวิธีสู่สันติภาพโลก**. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. ปีที่ 4 ฉบับพิเศษ เนื่องในโอกาสเฉลิมฉลองวันวิสาขบูชาโลก ประจำปี 2559. กรุงเทพฯ: บริษัท แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตคอร์ปอเรชั่น จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2557). **ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- สนธยา พลศรี. (2553). **หลักสังคมวิทยา (Principle of Sociology (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุกานดา แสงเดื่อน. (2556). **Management Cook Book (Revised edition)**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด(มหาชน)
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1987). **Learning together and alone: Cooperative, competitive and individualistic learning**. (2nd Ed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice- Hall, Inc.
- Galtung, J. (1975). **Peace: Research, Education, Action: Essays in Peace Research 1**. Copenhagen: Christian Ejlars.
- Soththibandhu, T. (2010). **Conflicts Resolution**. Document for a class of 465-377 Conflict Management. Institute for Peace Studies. Prince of Songkla University
- Wattanasak, K. (2010). **Negotiation**. Executive Journal. 74-79.
- Wattasup, W. (2004). **Conflicts: Concepts and Tools for Problems-Solving**. (2nd ed.). Nonthaburi: King Prajadhipok's Institute.
- Wattasup, W, Tontheerawong, B. and Permpoonwivat, S. (2007). **Conflicts Management and “Apology”**. (Translated and Completed). (2nd ed.) Bangkok: Pimlak Publishing.

การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา

กรณีศึกษา มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗

สำนักงานวิจัยและนวัตกรรม

ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บทคัดย่อ

ตามกรอบคุณวุฒิอุดมศึกษาไทย เพื่อการศึกษาระดับอุดมศึกษา (TQF: HEd) หรือ TQF เป็นเอกสารกำหนดโครงสร้างให้สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษาของชาติ ซึ่งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๒ จึงเป็นข้อกำหนดสำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติตาม มคอ.๒ และมคอ.๓ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์จากการเรียนรู้ โดยเน้นที่ มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗ ดังนี้

การปฏิบัติตาม มคอ.๓ มี ๗ หมวดซึ่งอาจารย์บางกลุ่มที่ดำเนินการไม่ตรงกับหัวข้อและจุดมุ่งหมาย เช่น หมวดที่ ๑ ข้อ ๔ หมวดที่ ๒ ข้อ ๒ หมวดที่ ๓ ข้อ ๒ หมวดที่ ๔ พัฒนาการเรียนรู้ ๕ ด้าน ที่กำหนดความรับผิดชอบหลักไว้ หมวดที่ ๕ แผนการสอนและประเมินผล หมวดที่ ๖ เอกสารและตำราหลัก และหมวดที่ ๗ การประเมินรายวิชาและการปรับปรุง โดยเฉพาะการทวนสอบรายวิชา

การรายงานผลตาม มคอ.๕ เป็นรายงานผลการปฏิบัติตาม มคอ.๓ ซึ่งถ้า มคอ.๓ กำหนดหัวข้อไม่ครบในแต่ละหมวด ผลการปฏิบัติก็จะไม่ครบ หรือได้กำหนดหัวข้อไว้ครบถ้วน แต่ผู้ปฏิบัติหรืออาจารย์สอนไม่ครบ จะทำให้คุณภาพการเรียนการสอนไม่ครบเช่นกัน คือขาดคุณภาพนั่นเอง

ดังนั้น การรายงานผลในรอบปีประเมินตามแบบ มคอ.๗ เพื่อส่ง CHE QA Online ให้ สกอ. เป็นการนำผลจากบริหารจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีทั้งตัวเลขเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ โดยสรุปแบบย่อ ๆ ไม่มีรายละเอียดให้พิจารณาอย่างลึกซึ้ง จึงไม่อาจนำผลลัพธ์ไปปรับปรุง/แก้ไขหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเท่าที่ควร

คำสำคัญ: การปฏิบัติ, กรอบมาตรฐาน, คุณวุฒิอุดมศึกษา

Abstract

According to the Thai Higher Education Qualifications Framework For higher education (TQF: HEd) or TQF is a document defining structures in accordance with national higher education standards Which the National Higher Education Qualifications Framework And the standard criteria for higher education curriculum B.E. 2 5 5 2 ,

therefore, is an important requirement that will allow the learner to follow the TQF 2 and TQF 3 in order to achieve learning achievement by focusing on the TQF 3 TQF 5 and TQF 7 as follows.

Practice in accordance with the O.. 3 has 6 categories in which certain groups of instructors do not match the topics and aims, such as Section 1, Article 4, Section 2, Article 2, Section 3, Article 2, Section 4, Development of Learning, 5 areas specified The main responsibilities are as follows: Section 5 Lesson plans and assessments Section 6: Main documents and texts and Section 6 Course assessment and improvement Especially for verifying the course

Report of results according to the neck. 5 is a report of the results of practice according to the neck. 3, which, if the neck. 3, is not specified in each section. The results will not be complete. Or have set the topic completely But the practitioner or teacher is not fully taught Will not fully improve the quality of teaching and learning Is lacking in quality

Therefore, reporting the results in the assessment year according to the form คอ to send CHE QA Online to the Office of the Higher Education Commission as a result of the management of teaching and learning. Which has both quantitative and qualitative figures In summary, briefly, there are no details to consider deeply. Therefore, the results may not be improved / modified or improved

Keywords: Practice, Standardized framework, Higher education qualifications

๑. ความเป็นมาของปัญหา

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (Thailand Qualifications Framework) เรียกว่า มคอ. (TQF) เป็นกรอบงานสำหรับใช้เป็นฐานในการถ่ายโอนหน่วยกิตของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จัดทำโดยวิธีการควบคุมคุณภาพการสอนพัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิของไทยพัฒนามาจากแนวคิด National Qualifications Framework ที่เป็นระบบควบคุมคุณภาพสำหรับการถ่ายโอนหน่วยกิตของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาและอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, ๒๕๕๒) มีเป้าหมายเพื่อให้การศึกษาในประเทศกลุ่มอาเซียนสามารถถ่ายโอนหน่วยกิตกันได้ โดยในปัจจุบันมีอยู่สามประเทศที่เข้าร่วมโครงการนี้คือประเทศไทย ประเทศมาเลเซีย และ ประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งกรอบ TQF เริ่มประกาศใช้เมื่อปี พ.ศ.2552 โดย

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ บังคับใช้ในครั้งแรก ๔ หลักสูตร ที่จัดทำ มคอ.๑ เพื่อเป็นต้นแบบ และ พัฒนาเป็น มคอ.๒ คือ สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาโลจิสติกส์ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับหลักสูตรที่ตั้งภายหลังปี 2553 และในปี 2555 หลักสูตรที่ถูกจัดตั้งก่อนหน้าจำเป็นต้องสอดคล้องกับกรอบมาตรฐาน TQF ได้แก่ วิศวกรรมศาสตร์ การบัญชี อุตสาหกรรมการเกษตร ครุศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ ซึ่งสาขาอื่น ๆ ทางคณะกรรมการได้เห็นชอบให้ดำเนินการ คือสาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์ การแพทย์แผนไทยประยุกต์ (ปริญญาตรี-บัณฑิตศึกษา), พยาบาลศาสตร์ (บัณฑิตศึกษา), บริหารธุรกิจ, เศรษฐศาสตร์, เกษตรศาสตร์ ป่าไม้และประมง, สถาปัตยกรรมศาสตร์, ภาษาไทย, ภาษาต่างประเทศ, สาธารณสุขศาสตร์, กายภาพบำบัด, สิ่งแวดล้อม, ศิลปกรรมศาสตร์, นิเทศศาสตร์, แพทยศาสตร์, เกษตรศาสตร์, ทันตแพทยศาสตร์, การบริหารการศึกษา, ครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ต่อมาปี ๒๕๕๗ คณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้เห็นชอบให้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร โดยระบุให้ใช้ มคอ.๓ และหรือ มคอ.๔ มคอ.๕ และหรือ มคอ.๖ และ มคอ.๗ ไว้ในตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ ข้อ ๑๒ ซึ่งการประเมินคุณภาพหลักสูตร/สาขาวิชาในแต่ละปี มักจะมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะ มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗ ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่องแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถปรับเปลี่ยนหัวข้อใน มคอ.๓ มคอ.๕ ให้เหมาะสมในบริบทของรายวิชานั้น ๆ ด้วยเหตุดังกล่าว จึงได้ทำการวิเคราะห์และทดลอง มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗ โดยมีวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิเคราะห์ ดังนี้

๒. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิเคราะห์

๒.๑ เพื่อศึกษาสภาพของปัญหาในการปฏิบัติตาม มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗ ของอาจารย์ประจำหลักสูตร/สาขาวิชา ในสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน

๒.๒ เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำและปฏิบัติตามหัวข้อใน มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗ ของอาจารย์ประจำหลักสูตร/สาขาวิชา ในสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน

๒.๓ เพื่อศึกษาผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติตามหัวข้อใน มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗ ของอาจารย์ประจำหลักสูตร/สาขาวิชา ในสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน

๓. ขอบเขตของการศึกษาวิเคราะห์

๓.๑ ศึกษาสภาพการปฏิบัติตามหัวข้อของ มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ช่วงสามปีที่ผ่านมา (พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๑)

๓.๒ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติตาม มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗ ที่ผลต่อคุณภาพและมาตรฐานของหลักสูตร/สาขาวิชา

๓.๓ ช่วงเวลาศึกษาและวิเคราะห์ผลจากการปฏิบัติตาม มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗ เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา ๒๕๖๐

๔. การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ศึกษากรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๒ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.๒๕๕๗ และประกาศกระทรวงศึกษาธิการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร รวมทั้งคู่มือการประเมินคุณภาพระดับหลักสูตร พ.ศ.๒๕๕๙ และเอกสารต่างๆ จากการไปตรวจประเมินระดับหลักสูตร/สาขาวิชา ในช่วงเวลา พ.ศ.๒๕๕๙-๒๕๖๑

๕. วิธีดำเนินการศึกษาวิเคราะห์

๕.๑ การวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำ มคอ.๓ และผลการปฏิบัติตามหัวข้อต่างๆ ใน มคอ.๓

๕.๒ การวิเคราะห์รูปแบบการรายงานของ มคอ.๕ ซึ่งเป็นผลการปฏิบัติตามหัวข้อ มคอ.๓

๕.๓ การวิเคราะห์วิธีการบิ่ษาข้อมูลลง CHE QA online ตาม มคอ.๗ ตามผลการประเมินหลักสูตร/สาขาวิชาประจำปีการศึกษา

๖. สรุปผลการศึกษาวิเคราะห์ (เน้นเฉพาะประเด็นสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อนักศึกษา)

ที่เป็นกรณีศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติตาม มคอ.๓ มคอ.๕ และ มคอ.๗

มคอ.๓ หมวดที่ ๑ ข้อ ๔ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน ส่วนใหญ่ไม่มีการจำแนกจากกันระหว่างอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาที่เปิดสอนกับอาจารย์ผู้สอน ซึ่งทำให้การกำกับติดตามการเรียนการสอนให้เป็นไปตาม มคอ.๓ (แผนการสอนและประเมินผลตามหมวดที่ ๕ ข้อ ๑ ใน มคอ.๓) เพื่อแสดงผลลัพธ์คุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒ และตัวบ่งชี้ที่ ๕.๓ ทั้งนี้เพราะอาจารย์ที่รับผิดชอบหลักสูตรฯ บางส่วนยังไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้ที่เป็นการประเมินคุณภาพกระบวนการในตัวบ่งชี้ฯ หรือ บางส่วนก็เข้าใจแต่ไม่อาจจะควบคุมหรือกำกับให้อาจารย์ผู้สอนรายวิชาให้ปฏิบัติตามอย่างมีคุณภาพได้ (ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา, ๒๕๕๒ : ๕๙ - ๖๓)

มคอ.๓ หมวดที่ ๒ ข้อ ๒ วัตถุประสงค์การพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา ส่วนใหญ่การตีความ และจัดทำแตกต่างกันไป ทั้งนี้ การพัฒนารายวิชาหรือปรับปรุงเนื้อหาสาระในรายวิชา...ถ้าจัดทำทุกปี/ภาคเรียนฯ ค่อนข้างยาก...เช่น ถ้าเป็นวิชาแกนหรือวิชาเอก/เฉพาะด้านหรือวิชาเลือกในกลุ่มวิชาแกนฯจะต้องจัดประชุมสัมมนาเพื่อเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาวิพากษ์รายวิชาฯ แต่ถ้าเป็นวิชาเลือกเสรีฯก็สามารถทำได้ง่ายขึ้น ดังนั้น ควรจะเป็นการกำหนดกิจกรรม/กลยุทธ์ใช้สื่อการสอนฯเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระหรือทฤษฎีฯ ที่ปรากฏตามคำอธิบายรายวิชา (Course Description) จะทำให้ผู้เรียนได้เข้าในการประยุกต์เนื้อหาสาระในรายวิชา กับสภาพแวดล้อมในสังคมปัจจุบันฯ

มคอ.๓ หมวดที่ ๓ ข้อ ๒ จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา แม้ว่าจำกัด “จำนวนคาบการศึกษาด้วยตนเอง 5-6 คาบ/ชั่วโมง” ในทางปฏิบัติ(จากการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอนและนักศึกษา) ไม่ปรากฏว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ไม่ได้กำหนดให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและนักศึกษาส่วนใหญ่ก็ไม่เข้าใจว่า...มีข้อกำหนดไว้เช่นนี้ด้วย

มคอ.๓ หมวดที่ ๔ การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยได้กำหนดเป็นผลการเรียนรู้ ๕ ด้าน (Learning outcome) ซึ่งเป็นแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบต่อผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum mapping) โดยระบุจุดดำ(●) เป็นความรับผิดชอบหลัก ซึ่งจะต้องมีกิจกรรมหรือรายงานที่สอดคล้องกับเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาเพื่อตอบจุดดำ(●) จากการตรวจประเมินหาลึบกว่าแห่ง(ประมาณ ๘๐ %) ส่วนใหญ่ไม่ได้ทำกิจกรรมฯ ดังกล่าว สำหรับจุดขาว(○) ความรับผิดชอบรอง โดยใช้กระบวนการ/ขั้นตอนการเรียนรู้เนื้อหาสาระฯเพื่อตอบจุดขาว (○) แต่ถ้าหากรายวิชาไม่มีช่องว่างในแต่ละด้าน (ใน ๕ ด้าน : ไม่มีจุดจุดดำ ● และจุดขาว ○) ก็ไม่ต้องทำอะไรในรายวิชานั้น ๆ

มคอ.๓ หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล ข้อ ๑ แผนการสอน ซึ่งส่วนใหญ่สามารถทำได้พอสมควร แต่ยังขาดรายละเอียดในการระบุเนื้อหาสาระสำคัญๆ เช่น บางแห่งกำหนดเฉพาะชื่อบทหรือกำหนดช่องเลข ๒-๓ สัปดาห์ และช่องที่เป็น“กิจกรรมการเรียนการสอนหรือสื่อที่ใช้”เหมือนกันหมดทั้ง ๑๕ สัปดาห์ เช่น บรรยาย อภิปราย ตอบข้อซักถาม...

โดยในหมวดที่ ๕ ข้อ ๑ แผนการสอนนี้ ถือว่าเป็นประเด็นสำคัญมาก เพราะอาจารย์ผู้สอนรายวิชาจะต้องมีรายละเอียดเพื่อให้ผู้เรียนได้เตรียมตัวก่อนมาเข้าห้องเรียนฯและเรียนได้ครบถ้วนในเนื้อหาวิชานั้น

สำหรับในหมวดที่ ๕ ข้อ ๒ แผนการประเมินผลการเรียนรู้ ก็มีความสำคัญไม่น้อย เช่น การกำหนดหัวข้อเพื่อประเมินในเนื้อหาสาระในรายวิชา การสอบกลางภาคเรียน การสอบปลายภาคเรียน และการทำกิจกรรมหรือรายงานเพื่อตอบจุดดำ(●) พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร(ตามข้อ ๑๓ พ.ศ.๒๕๕๘) โดยให้กำหนดเกณฑ์การวัดผลเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำของแต่ละรายวิชา

มคอ.๓ หมวดที่ ๖ ข้อ ๑ เอกสารและตำราหลัก คือเอกสารหลัก หมายถึง เอกสารประกอบการสอน(แบบที่ ๑ เกณฑ์ ก.พ.อ. พ.ศ.๒๕๖๐) และเอกสารคำสอน (แบบที่ ๒ ตามเกณฑ์ ก.พ.อ. พ.ศ.๒๕๖๐) ที่เรียบเรียงตาม“คำอธิบายรายวิชา” สำหรับตำราหลัก หมายถึง “ตำรา” ที่เรียบเรียงและเนื้อหาสาระได้คร่าถ้วนตาม“คำอธิบายรายวิชา” สำหรับเอกสารและตำราหรือหนังสืออื่น ๆ โดยกำหนดไว้ในข้อ 2 เอกสารและข้อมูลสำคัญ จึงจะเหมาะสม

มคอ.๓ หมวดที่ ๗ ข้อ ๔ การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา ซึ่งกำหนดไว้ใน **มคอ.๒ หมวดที่ ๕ มีลักษณะการทวนสอบรายวิชา** มี ๓ ระดับ ดังเช่น

๑) การทวนสอบรายวิชา(เบื้องต้น) โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร(ทั้งชุด) โดยทวนสอบการเรียนการสอน(เนื้อหาสาระในรายวิชา) การออกข้อสอบ เกณฑ์วัดผลการเรียนและการตัดเกรด เป็นต้น

๒) การทวนสอบรายวิชา(มคอ.๒ หมวดที่ ๕ ข้อ ๒.๑) เป็นการทวนสอบผลการเรียนรู้ขณะที่นักศึกษายังไม่สำเร็จการศึกษา) โดยมีคณะกรรมการทวนสอบรายวิชา (อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร+ตัวแทนฝ่ายวิชาการในคณะวิชา+ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก) เป็นคณะกรรมการทวนสอบรายวิชา

๓) การทวนสอบรายวิชา(มคอ.๒ หมวดที่ ๕ ข้อ ๒.๒) เป็นการทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้หลังนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา) โดยมีคณะกรรมการทวนสอบมาตรฐานของหลักสูตร/สาขาวิชา จากภายนอก

โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/สาขาวิชา อาจเลือกกรณีที่ ๑ หรือกรณีที่ ๒ ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อจำกัด/ความจำเป็นหรือศักยภาพของผู้บริหารหลักสูตรฯ สำหรับกรณีที่ ๓ ผู้บริหารสถาบันหรือทาง สกอ. เป็นการประเมินหลักสูตรฯ เพื่อรับรองมาตรฐานหรือการรองรับเพื่อเผยแพร่ TQR เป็นต้น

2. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติตาม มคอ.๕

มคอ.๕ หมวดที่ ๑ ข้อ ๓ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรายวิชาและกลุ่มเรียน บางแห่ง ไม่ทำตามหัวข้อที่กำหนดไว้ใน มคอ.๕ และไม่สอดคล้องกับการประเมิน“คุณภาพการสอน

รายวิชา” เช่น ไม่ระบุชื่อผู้รับผิดชอบรายวิชา(ตามที่ระบุอาจารย์ประจำหลักสูตร) และไม่แยกประเมิน (ตาม มคอ.๕) อาจารย์ ผู้สอนเป็นรายบุคคล รวมทั้งไม่ระบุกลุ่มเรียน (จำนวน.....ผู้เรียน)

ส่วนใหญ่(ประเมิน 75 %) ไม่มีการจำแนกจากกันระหว่างอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาที่เปิดสอนกับอาจารย์ผู้สอน ซึ่งทำให้การกำกับ ติดตามการเรียนการสอนให้เป็นไปตาม มคอ.๓ (แผนการสอน และประเมินผลตามหมวดที่ ๕ ข้อ ๑ ใน มคอ.๓) เพื่อแสดงผลสัมฤทธิ์คุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒ และตัวบ่งชี้ที่ ๕.๓ ทั้งนี้เพราะอาจารย์ที่รับผิดชอบรายวิชาหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในการนำข้อมูล(จากการเรียนการสอนตาม มคอ.๓) มาประเมินไว้ตามหัวข้อ มคอ.๕ หรือบางแห่งในกรณีที่ผู้สอนหลายคน (๑ รายวิชาสอน ๒-๓ คน) ก็ไม่ได้ประเมินออกเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ เพราะในหมวดที่ ๕ จะต้องประเมินผู้สอนรายวิชาโดยนักศึกษาฯ เมื่อแยกประเมินออกเป็นรายบุคคลแล้ว ให้อาจารย์ ผู้รับผิดชอบรายวิชา เป็นผู้สรุปไว้ใน มคอ.๕ ฉบับเดียวเพื่อส่งไปจัดข้อมูลลงใน มคอ.๗ ประจำปีต่อไป (ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา, ๒๕๕๒ : (๖๘ – ๗๑)

มคอ.๕ หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน การสรุปผลการจัดการเรียนการสอนในหมวดที่ ๒ นี้ จะต้องนำหมวดที่ ๕ ข้อ ๑ ของ มคอ.๓ มาพิจารณาเปรียบเทียบโดยจำแนกวิเคราะห์ออกเป็น ๓ ข้อ ดังนี้

ข้อ ๒.๑ รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน โดยพิจารณาจากการรายงานประจำภาคเรียน บันทึกการสอนของอาจารย์ผู้สอนรายวิชา เอกสารประกอบการสอน บันทึกการเข้าชั้นเรียน กิจกรรมหรือรายงานของนักศึกษา และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอนรายวิชานั้น ๆ

ข้อ ๒.๒ หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน สามารถตรวจสอบจาก“คำอธิบายรายวิชา” และเอกสารประกอบการสอน สอบถามอาจารย์ผู้สอน และสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักศึกษาหรือผู้เรียนรายวิชานั้นในรอบปีการประเมิน หรืออาจใช้กระบวนการทบทวนรายวิชา เช่น การสอบถามหรือการสัมภาษณ์นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต เป็นต้น

ข้อ ๒.๓ ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกอาจารย์ผู้สอนจากรายวิชานั้นๆ และพิจารณาจากผลการเรียนรู้ ๕ ด้าน (Learning outcome from 5 Domains) ซึ่งจะต้องพิจารณา **จุดดำ (● ความรับผิดชอบหลัก)** และผลการประเมินโดยผู้เรียนหรือนักศึกษาที่มีต่อการสอนของอาจารย์ที่กำหนดไว้ในหมวดที่ ๕ ข้อ ๑ และข้อ ๒ เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

มคอ.๕ หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา โดยพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

๑) จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน พิจารณาจากจำนวนที่ลงทะเบียน.....(คน) จริง

- ๒) จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ตรวจสอบจากจำนวนผู้เข้าสอบจริงฯ
- ๓) จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W) ตรวจสอบจากข้อมูลจริงได้
- ๔) การกระจายของระดับคะแนน (เกรด) โดยพิจารณาจากสัดส่วน A, B, C, D หรือ F และอาจสอบถามนักศึกษาหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบฯ ผลการเรียนรู้ที่เป็นเช่นเพราะเหตุใด...
- ๕) ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี) หากพบว่าเกรด ได้ A หรือ D หรือไม่มี B หรือ C เลย โดยสอบถามอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรือนักศึกษาที่เรียนรายวิชาฯ

๖) ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ อาจคลาดเคลื่อนวัน/เวลาที่กำหนด ส่งรายละเอียดรายวิชา (มคอ.๕ ที่กำหนดส่งภายใน ๓๐ วัน) หรืออาจความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ได้ ซึ่งจะต้องอธิบายตามความเป็นจริงให้ชัดเจน

๗) การทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนักศึกษา (ตาม มคอ.๒ หมวดที่ ๕ ซึ่งได้กำหนดวิธีการทวนสอบรายวิชาและทวนสอบหลักสูตรฯ เช่น การทวนสอบรายวิชาสามารถทำได้ ดังนี้

๗.๑) การทวนสอบรายวิชา(เบื้องต้น) โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร(ทั้งชุด) โดยทวนสอบการเรียนการสอน(เนื้อหาสาระในรายวิชา) การออกข้อสอบ เกณฑ์วัดผลการเรียนและการพิจารณาเกรด

๗.๒) การทวนสอบรายวิชา(มคอ.๒ หมวดที่ ๕ ข้อ ๒.๑ เป็นการทวนสอบผลการเรียนรู้ขณะที่นักศึกษายังไม่สำเร็จการศึกษา) โดยมีคณะกรรมการทวนสอบรายวิชา (อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร+ตัวแทนฝ่ายวิชาการในคณะวิชา+ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก) เป็นคณะกรรมการทวนสอบรายวิชาฯ

๗.๓) การทวนสอบรายวิชา (มคอ.๒ หมวดที่ ๕ ข้อ ๒.๒ เป็นการทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้หลังนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา) โดยมีคณะกรรมการทวนสอบมาตรฐานของหลักสูตร/สาขาวิชา จากภายนอกฯ โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/สาขาวิชาฯ อาจเลือกกรณีที่ ๑ หรือกรณีที่ ๒ ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อจำกัด/ความจำเป็นหรือศักยภาพของผู้บริหารหลักสูตรฯ สำหรับกรณีที่ ๓ ผู้บริหารสถาบันหรือทาง สกอ. เป็นการประเมินหลักสูตรฯ เพื่อรับรองมาตรฐานหรือการรองรับเพื่อเผยแพร่ TQR เป็นต้น

มคอ.๕ หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

ข้อ ๑ ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยพิจารณาจาก“สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ตามตัวบ่งชี้ที่ ๖.๑” เช่น เอกสาร/ตำรา/หนังสือ วารสารวิชาการเพื่อการสืบค้น ฐานข้อมูล ทรัพยากรการเรียนรู้ฯ เพียงพอ ทันสมัย การเตรียมความพร้อมทางกายภาพ (ห้องเรียนและ/ ห้องปฏิบัติการ) สภาพแวดล้อมด้านการเรียนรู้ และมีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับ

นักศึกษาและอาจารย์ได้พบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนสนทนา/ทำงานร่วมกัน มีบริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหากขาดสิ่งดังกล่าวหรือไม่เพียงพอ...จะส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้การสอนหรือไม่...อย่างไร เป็นต้น

ข้อ ๒ ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร ในการบริหารจัดการหลักสูตร ซึ่งต้องกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน ตลอดจนติดตามและรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง สำหรับอาจารย์มีภาระหน้าที่ในการบริหารหลักสูตร และจัดการเรียนการสอน โดยวางแผน ติดตาม ทบทวนการดำเนินงานหลักสูตร โดยดำเนินการตามรายละเอียดต่อไปนี้

- มีการจัดทำรายละเอียดของรายวิชา (มคอ.๓)
- รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย
- มีอาจารย์ประจำหลักสูตรทั้งอาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ (ผู้ทรงคุณวุฒิ) อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ต้องมีคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา
- มีการพัฒนาทักษะการสอนและการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ของอาจารย์

โดยพิจารณา...ถ้าการบริหารและองค์กร(คณะ/ภาควิชา/อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร/สาขาวิชา) ปฏิบัติการได้ไม่เต็มที่หรือบกพร่องฯ จะส่งผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างไร

มคอ.๕ หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา ซึ่งมีความสำคัญมาก โดยพิจารณาจากข้อมูล ดังนี้

ข้อ ๑ ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาเป็นผู้บันทึกผลการปฏิบัติฯ)

๑.๑) **ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา** อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชานำผลการประเมินอาจารย์ผู้สอนรายวิชาโดยนักศึกษาตาม มคอ.๓ มาสรุปไว้โดยย่อๆ หรืออาจทำเป็นตารางสรุปผลการประเมินโดยนักศึกษา (ประกอบด้วยเนื้อหาสาระของรายวิชา เอกสาร/ตำราที่ใช้ประกอบการสอนและผลการเรียนรู้ ๕ ด้าน และกลยุทธ์การสอน/การจัดทำกิจกรรมในรายวิชาฯ)

๑.๒) **ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ ๑.๑)** ซึ่งอาจารย์ผู้สอนรายวิชาฯ อาจเห็นด้วย/เห็นแย้งฯ จากผลการประเมินโดยนักศึกษาที่เรียนรายวิชาฯ โดยอธิบาย/ชี้แจงที่มีข้อมูล/หลักฐานมาสนับสนุน.....อย่างชัดเจน

ข้อ ๒ ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น (อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาที่ระบุในหมวดที่ ๑)

๒.๑) **ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น** (ผู้รับผิดชอบรายวิชาฯ) โดยสรุปจากการสังเกต การสอบถามนักศึกษาหรือนักศึกษาร้องเรียนจากการเรียนรู้ในรายวิชา.....

๒.๒) **ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ ๒.๑)** ซึ่งอาจารย์ผู้สอน

(เป็นรายบุคคลจำเป็นต้องทำ มคอ.๕ แยกออกเป็นผู้สอนแต่ละคน) โดยทำบันทึกชี้แจง/แสดงเหตุและผลที่เกิดขึ้นฯ อาจเห็นด้วย/เห็นแย้งฯ จากผลการประเมินโดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาฯ ซึ่งจะต้องชี้แจงหลักฐาน/ข้อมูลมาสนับสนุน....ให้เห็นเชิงประจักษ์

สำหรับการวิพากษ์ตามข้อ ๑ และข้อ ๒ สามารถทำตารางเพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน เช่น

๑.๑) ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา

หัวข้อวิพากษ์	ผลการประเมินโดยนักศึกษา/ผู้เรียน	หมายเหตุ
จุดแข็ง		
จุดอ่อน		

๑.๒) ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ ๑.๑)

หัวข้อวิพากษ์	การเห็นด้วย/เห็นแย้ง...กับผลการประเมินโดยนักศึกษา	หมายเหตุ
จุดแข็ง		
จุดอ่อน		

๒.๑) ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น (ผู้รับผิดชอบรายวิชา)

หัวข้อวิพากษ์	ผลการสังเกต/สอบถาม/ข้อร้องเรียนจากนักศึกษาที่เรียนรายวิชา	หมายเหตุ
จุดแข็ง		
จุดอ่อน		

๒.๒) ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ ๒.๑)

หัวข้อวิพากษ์	การเห็นด้วย/เห็นแย้ง...กับการสังเกต/สอบถาม/ข้อร้องเรียนฯ	หมายเหตุ
จุดแข็ง		
จุดอ่อน		

มคอ.๕ หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

ข้อ ๑ ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชา
ครั้งที่ผ่านมา

๑.๑) การปรับปรุงตามแผนที่เสนอในภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่ผ่านมา

สิ่งที่ปรับปรุงตามแผนการสอน	ผลการดำเนินการ
-	-

๑.๒) สิ่งที่ไม่ได้ดำเนินการหรือดำเนินการไม่เสร็จสมบูรณ์ตามแผนที่เสนอในภาค
การศึกษา/ปีการศึกษาที่ผ่านมา

สิ่งที่ดำเนินการไม่สมบูรณ์	เหตุผล
-	-

ข้อ ๒ การดำเนินการอื่นๆในการปรับปรุงรายวิชา

สิ่งที่ปรับปรุงใหม่	ผลที่เกิดขึ้น
-	-

ข้อ ๓ ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแผนปรับปรุง	เวลาที่ควรแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
--	-	-

ข้อ ๔ ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

๔.๑) ด้านการจัดการเรียนการสอน -ควรเชิญวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญมาสอนเสริมฯ หรือพา
ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

๔.๒) ด้านการประเมินผล -ควรมีข้อสอบทั้งอัตนัย และปรนัย ให้ได้สัดส่วนตามเนื้อหา
สาระในรายวิชา

๔.๓) ด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก -ควรจัดหา/พัฒนาสื่อ
การสอนที่สมัยกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว...

๔.๔) ด้านการบริหารองค์กร -ทางคณะ/ภาควิชา/สาขาวิชาฯ ควรกำหนดให้ใช้ประโยชน์
จากทรัพยากรประกอบการเรียนร่วมกัน เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ
ประกอบการสอนที่ทันสมัย เป็นต้น

๔.๕) ด้านการประเมินผลรายวิชา –ควรกำหนดเกณฑ์ประเมินผลในแต่ละรายวิชา ให้ชัดเจน (ตามเกณฑ์มาตรฐานฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๑๓)

สรุปการปฏิบัติตาม มคอ.๓, ๕, ๗ โดยปรับเข้ากับเกณฑ์มาตรฐาน พ.ศ.2558

การรายงานผลการดำเนินการหลักสูตรตามแบบ มคอ.๗ (ที่ปรับปรุงใหม่) เป็นการรายงานผลประจำปีในแต่ละรอบปีการศึกษา ซึ่งผู้รับผิดชอบหลักสูตร/ประธานหลักสูตร/อาจารย์ประจำหลักสูตรเกี่ยวกับผลการบริหารจัดการหลักสูตร มีองค์ประกอบ (ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา, ๒๕๕๒ : ๗๕ – ๘๐) ดังนี้

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑) รหัสหลักสูตร/สาขาวิชา.....
- ๒) อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร(ปัจจุบัน)
- ๓) อาจารย์ผู้สอนรายวิชา(ในหลักสูตร/สาขาวิชา).....
- ๔) อาจารย์พิเศษ (ที่ไม่ได้ประจำวิทยาลัย/สถาบัน/มหาวิทยาลัย).....
- ๕) สถานที่จัดการเรียนการสอน.....

หมวดที่ ๒ อาจารย์ (จากองค์ประกอบที่ ๔)

โดยแสดงคุณภาพของอาจารย์ (วุฒิการศึกษา ตำแหน่งวิชาการและผลงานวิชาการ)

หมวดที่ ๓ นักศึกษาและบัณฑิต

โดยแสดงการคงของนักศึกษา(ทุกชั้นปีการศึกษา) และผู้สำเร็จการศึกษา(๓ ปีย้อนหลัง)

หมวดที่ ๔ ข้อมูลการเรียนรู้รายวิชาและคุณภาพการสอน (จากองค์ประกอบที่ ๕)

- ๑) ข้อมูลการเปิดสอนในรอบปีการศึกษาที่ทำการประเมินผลฯ
- ๒) คุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนและการประเมินผล (เกรด)
- ๓) ข้อมูลรายวิชาที่ไม่ได้เปิดสอน (ตามแผนใน มคอ.๒ หมวดที่ ๓)
- ๔) ข้อมูลรายวิชาที่สอนเนื้อหาไม่ครบ (ตามคำอธิบายรายวิชาใน มคอ.๓)
- ๕) ข้อมูลรายวิชาที่มีการประเมินคุณภาพการสอนฯ (แผนการปรับปรุงจากผลประเมินฯ)
- ๖) ข้อมูลประสิทธิผลของกลยุทธ์การสอนฯ
- ๗) การปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ (กรณีที่ได้รับอาจารย์เข้าประจำหลักสูตร/สาขาวิชาใหม่)

๘) กิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพของอาจารย์(อบรมเพิ่มความรู้) และบุคลากรสายสนับสนุน

หมวดที่ ๕ การบริหารจัดการหลักสูตร

๑) ปัญหาการบริหารจัดการหลักสูตร/สาขาวิชา

๒) สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

หมวดที่ ๖ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตรฯจากผู้ประเมินอิสระ

๑) ข้อคิดเห็นจากผู้ประเมินอิสระ.....

๒) ข้อคิดเห็นจากผู้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ.....

หมวดที่ ๗ แผนดำเนินการเพื่อพัฒนาหลักสูตร/สาขาวิชา

๑) แผนพัฒนาหลักสูตร/สาขาวิชา ในปีการศึกษาต่อไป.....

๒) มาตรการเพื่อพัฒนาหลักสูตรต่อสาขาวิชา/ผู้รับผิดชอบ/คณะกรรมการที่กำกับดูแลฯ

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากอาจารย์ผู้เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการหลักสูตรฯ ได้จัดการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐาน TQF นอกจากจะทำให้ผู้เรียนบรรลุผลการเรียนรู้ตามความคาดหวังของหลักสูตรแล้ว อาจารย์สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินในแต่ละขั้นตอนของกรอบมาตรฐาน TQF มาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ(ผศ./รศ.) ตามเส้นทางอาชีพของ TQF ซึ่งก็เป็นแนวทางที่จะช่วยให้อาจารย์เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทั้งในศาสตร์ ในสาขาวิชาที่ได้อบรมมา และพัฒนาเทคนิคการสอน/ถ่ายทอดความรู้สู่ผู้เรียน การวัดประเมินผลการเรียนรู้ ซึ่งทำให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นอาจารย์มืออาชีพด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่องแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ

ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒.

ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งระดับ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. ๒๕๖๐.

ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง การกำหนดชื่อสาขาวิชาสำหรับการเสนอขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

และการเทียบเคียงสาขาวิชาที่เคยกำหนดไปแล้ว พ.ศ. ๒๕๖๑.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

พ.ศ. ๒๕๕๗.

กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๕๘.

..... เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๘.

อภิรักษ์ จันทะนี. คู่มือการพัฒนาผลงานทางวิชาการ 2560. สำนักงานวิจัยและนวัตกรรม,

พระนครศรีอยุธยา, 2560.

..... คู่มือการประเมินคุณภาพระดับหลักสูตร พ.ศ.2558. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา, 2558.