การสร้างพื้นที่ทางสังคมวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าในบริบทการค้าและการท่องเที่ยว อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประเทศไทย
Cultural Reconstructions and Social Space of Akha in the Context of Trade and Tourism in Maesai District, Chiang Rai Province, Thailand.

ดร.โกมินทร์ วังอ่อน
อาจารย์ประจำสำนักวิชาสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

วชิรวิชญ์ วรชิษณุพงศ์
อาจารย์ประจำสำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ดร.อดิเทพ วงศ์ทอง
ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

บทคัดย่อ

ผลการศึกษาพบว่า ทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าได้แปรสภาพไปเป็นทุนทางเศรษฐกิจที่มีส่วนสร้างสรรค์ในกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของอำเภอแม่สาย ในจังหวัดเชียงราย ประเทศไทย ปรากฏการณ์นี้เป็นการสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมในชุดความหมายใหม่ที่เกิดประโยชน์แก่ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น การท่องเที่ยวและการค้า และเกิดประโยชน์ต่อเจ้าของวัฒนธรรมกับการขายสินค้าวัฒนธรรม การแสดงออกทางวัฒนธรรมและการสื่อสารสังคม อันเป็นการสืบทอดและอนุรักษ์วัฒนธรรมทางชาติพันธุ์ และการเกิดขึ้นของเครือข่ายเชื่อมโยงทางสังคมวัฒนธรรมชาติพันธุ์ในท้องถิ่น ผลผลิตคือรายได้อันน้อยนิดและการสะกิดสังคมโดยการเคลื่อนไหวผ่านปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อช่วงชิงความหมายและความพยายามปรับตัวให้เข้ากับกิจกรรมกระแสหลักของท้องถิ่นเพื่อความอยู่รอดในระบบสังคมและเศรษฐกิจ

วัฒนธรรมเป็นเครื่องมือในการสร้างพื้นที่ทางชาติพันธุ์ นั้นคือ กลุ่มชาติพันธุ์อาข่าต้องเริ่มต้นที่กระบวนการจัดการวัฒนธรรม การจัดการความรู้ และการส่งเสริมพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมในพื้นที่ชาติพันธุ์ ดังนั้นหน่วยงานองค์กรภาครัฐในท้องถิ่นจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ทางวัฒนธรรม การผลิตท่องเที่ยวและบริการที่มี

ประสิทธิภาพ การเพิ่มทุนกับการผลิตสินค้าทางวัฒนธรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการวางแผนงานช่วยเหลือเชื่อมโยงพื้นทางชาติพันธุ์ให้เข้าสู่การท่องเที่ยวกระแสหลักของอำเภอแม่สาย ในจังหวัดเชียงราย ประเทศไทย

คำสำคัญ: การสร้างพื้นที่ทางสังคมวัฒนธรรม, กลุ่มชาติพันธุ์อาข่า

Abstract

The results showed that cultural capital of the Akha ethnic groups has been transformed into the capital of creative economy partly promoting the tourism activities in Mae Sai, Chiang Rai Province, Thailand. This phenomenon can generate the cultural space with the new mindset beneficial to the system of local economy, tourism and trade. It also provides benefits for the cultural owner and the sale of cultural goods, cultural expressions and social communication which can be claimed as the inheritance and preservation of the ethnic culture, the emergence of social networking of ethnic culture in local society. The product, however, means a very less income as a social trigger through various movements and efforts in order to assimilate with core activities for survival in social and economic systems in local areas.

Culture is a device for constructing the ethnic space, the Akha ethnic groups should started with the process of cultural management, knowledge management, and the systematic promotion of tourism development activities for appropriate changes in ethnic areas.

Local government organizations, therefore, should be involved in the management of cultural knowledge, the effective production of tourism and hospitality services, the capital increase for production of cultural products. The development of infrastructure and the plan for establishing the ethnic linkage into to the mainstream tourism of Mae Sai, Chiang Rai province, Thailand

Key words: Cultural Reconstructions and Social Space, The Akha Ethnic Groups.

1. ความนำ

ปรากฏการณ์ทางสังคมผ่านกิจกรรมส่งเสริมเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในท้องถิ่นโดยรัฐได้ฉุดดึงความเป็นชาติพันธุ์ที่หลากหลายในจังหวัดเชียงรายให้กลายเป็นสิ่งสร้างใหม่ที่ตอบสนองต่อเศรษฐกิจทุนศูนย์กลางอยู่บ่อยครั้ง จึงทำให้ความเป็นชาติพันธุ์ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสร้าง

ความหมายเพื่อแยกแยะกลุ่มชนต่าง ๆ บนความแตกต่างที่อยู่ในพื้นที่ทางเศรษฐกิจ ด้วยการใช้วัฒนธรรมให้เป็นสินค้าและกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวที่รัฐและทุนเป็นศูนย์กลาง ความเป็นชาติพันธุ์ได้ถูกจัดวางกิจกรรมทางสังคมวัฒนธรรมผ่านวิถีชีวิต ประเพณีวัฒนธรรม การละเล่น และภูมิปัญญาท้องถิ่น ผลกระทบดังกล่าวจึงเป็นการเปิดพื้นที่ทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Space) ของกลุ่มชาติพันธุ์ ทำให้เพิ่มมุมมองในการให้ความสำคัญกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมในบริบทของทุนนิยมยุคหลัง (Late Capitalism) (Ferguson, 1999) ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่ทั้งพื้นที่ ผู้คน และวัฒนธรรมได้จัดเป็นสิ่งสร้าง (Construct) ทางสังคมและประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจ (ยศ สันตสมบัติ, 2551 : 11) กลุ่มวัฒนธรรมมากหลายที่ถูกนำใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจศูนย์กลางที่ผู้ได้รับผลประโยชน์มากที่สุดคือรัฐกับนายทุน ในขณะที่สังคมและชุมชนชาติพันธุ์เป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งเท่านั้นที่สนับสนุนความสำเร็จที่เกิดขึ้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มชาติพันธุ์คือการรื้อฟื้น การผลิตซ้ำและส่งออกวัฒนธรรมที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เกิดการเรียนรู้ผลิตกิจกรรม สร้างกลุ่มกิจกรรม และการใช้ประโยชน์จากวัฒนธรรมที่สามารถสร้างรายได้เล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ในท้องถิ่นสามารถแปรภาพเป็นทุนทางเศรษฐกิจได้ แนวคิดการเคลื่อนไหวทางสังคมในรูปแบบใหม่จึงเป็นการสร้างพื้นที่ทางสังคมวัฒนธรรมในชุดความหมายใหม่ ที่ก้าวข้ามคุณค่าและความหมายในจิตสำนึกเดิมผ่านปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อช่วงชิงความหมายและการปรับตัวให้เข้ากับกิจกรรมกระแสหลักของระบบเศรษฐกิจท้องถิ่นเพื่อความอยู่รอดทางเศรษฐกิจ สังคม และกลุ่มชน

ความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ดำรงอยู่ร่วมกันในสังคมหนึ่ง ๆ ที่มีความแตกต่างทางชาติพันธุ์ ศาสนา เชื้อชาติและประเพณีวัฒนธรรม เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมของโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่สังคมมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกันมากขึ้น ในขณะที่รัฐมีการปฏิบัติการที่ยืดหยุ่นและแยกย่อยในการพัฒนาวิธีการปกครองและควบคุมพลเมืองที่ผนวกไว้ในแผนการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวสอดประสานความร่วมมือระหว่างชุมชน รัฐ และทุนบนความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ประดิษฐ์สร้างคุณค่าทางชาติพันธุ์ของแต่ละกลุ่มชน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายพื้นที่ความหลากหลายของกลุ่มชนต่างวัฒนธรรมที่อยู่รวมกันเพราะเป็นศูนย์กลางทางภูมิศาสตร์เศรษฐกิจและการค้ามีประวัติศาสตร์อย่างยาวนานหลายทศวรรษจึงทำให้มีกลุ่มคนที่หลากหลายอพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานและใช้ประโยชน์ในบริเวณพื้นที่ดังกล่าวทั้งที่เป็นคนไทยทั่วไปหรือคนพื้นเมืองชาวเหนือ (บ้างเรียกตนว่า ไทยวน) ชาวพม่า ชาวจีนยูนยานที่อพยพมาจากประเทศจีนตั้งอยู่เป็นชุมชนบริเวณตลาดแม่สาย และพื้นที่ชุมชนหมู่บ้านรายรอบอำเภอแม่สายทั้งที่เป็นพื้นราบและพื้นที่สูงบริเวณตะเข็บชายแดนก็ยังมีกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ที่อพยพเคลื่อนย้ายเข้ามาอาศัยอยู่ตั้งรกรากเป็นกลุ่มบ้าน เป็นชุมชนหมู่บ้านขนาดใหญ่อยู่จำนวนมากตามเขตปกครองท้องถิ่นในแต่ละตำบล ได้แก่ กลุ่มชาติพันธุ์อาข่า ลาหู่ ลัวะ ดาราอ้างหรือดาระอั้ง ไทใหญ่ ไตเขิน ไทลื้อ และไตหย่า เป็นต้น

กลุ่มชาติพันธุ์อาข่า หมู่บ้านสันป่าสัก ตำบลโป่งผา อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อีกหนึ่งชุมชนอาข่าขนาดเล็กประมาณ 100 ครัวเรือนที่อยู่ชายขอบของเศรษฐกิจการค้าและการท่องเที่ยวอำเภอแม่สาย ประชากรครึ่งหนึ่งวัยแรงงานไปทำงานต่างถิ่น ส่วนอีกครึ่งหนึ่งเป็นแรงงานรับจ้างภาคการเกษตรในสวนไร่ชา กาแฟ ข้าวโพด และสับปะรดของนายทุน ด้วยชุมชนอยู่ใกล้บริเวณท่องเที่ยวถ้ำปุ่มถ้ำปลา และถ้ำหลวงขุนน้ำนางนอน น่าจะเป็นโอกาสดีต่อการเชื่อมชุมชนวัฒนธรรมให้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวได้ แต่อย่างไรภาพนั้นยังไม่เกิดขึ้น เพราะขาดซึ่งการสนับสนุนความรู้ งบประมาณ และการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งนำไปสู่การผลิตสร้างตัวตนด้วยกระบวนการจัดนำเสนอทักษะทางวัฒนธรรมที่สามารถต่อยอดในการท่องเที่ยวได้ต่อหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่น ภาครัฐในระดับอำเภอ อันเป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่องกิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมที่ส่งเสริมสังคมพหุวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (โกมินทร์ วังอ่อน และวชิรวิชญ์ วรชิษณุพงศ์, 2560)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาพื้นที่ทางสังคมวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์อาข่า หมู่บ้านสันป่าสัก ตำบลโป่งผา อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

2.2 เพื่อการสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าในบริบทการค้าและการท่องเที่ยวชายแดนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหามุ่งศึกษากิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าที่เป็นเอกลักษณ์โดดเด่นของชุมชนที่นำไปสู่การกำหนดสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับบริบททางการค้าและการท่องเที่ยวชายแดนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มชาติพันธุ์อาข่า หมู่บ้านสันป่าสัก ตำบลโป่งผา อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

3.3 ขอบเขตด้านเวลา ระหว่างเดือนตุลาคม 2559 – กรกฎาคม 2560

4. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรม

การจัดระบบความสัมพันธ์ที่จะทำให้คนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขก่อให้เกิดวัฒนธรรมการอยู่ร่วม ความสัมพันธ์กันก่อให้เกิดประเพณี ระเบียบ กฎเกณฑ์ และพิธีกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางให้สมาชิกของชุมชนได้ถือปฏิบัติจากรุ่นสู่รุ่นและเกิดการสั่งสมจนกลายมาเป็นภูมิปัญญาเฉพาะถิ่น

วัฒนธรรม ซึ่งเป็นระบบความรู้ความคิดหรือความเชื่อจนเป็นที่ยอมรับและปฏิบัติสืบทอดกันมา เป็นวิธีการหรือแบบแผนและมีการอบรมถ่ายทอดไปสู่สมาชิกรุ่นต่อมา ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของมนุษย์ (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2536) และยังหมายถึงวิถีชีวิตหรือชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ทุกด้าน มนุษย์ในทุกสังคมจะมีพฤติกรรมทางสังคมแตกต่างกันไป (งามพิศ สัตย์สงวน, 2542) ซึ่ง เสถียร โกเศศ (2505) กล่าวว่า ประเพณีมีพิธีการเป็นระเบียบแบบแผนอยู่ 4 องค์ประกอบ คือ 1) แนวคิด เป็นหลักความเชื่ออันเปรียบเสมือนปรัชญาแห่งสังคมนั้น ๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือกันมาหลายชั่วคนว่าเป็นสิ่งดีงามที่จะต้องกระทำเพื่อความสงบสุขและความเป็นสิริมงคลของบุคคล ครอบครัวและสังคม 2) พิธีกรรม เป็นแบบแผนของกิจกรรมเพื่อให้เป็นไปตามแนวความคิด พิธีกรรมจะมีความเฉพาะซึ่งไม่เหมือนกัน และจะมีเจ้าพิธีกรรมและกรรมวิธีในการจัดพิธีกรรมนั้น ๆ 3) สมาชิกในกิจกรรมประเพณีแต่ละอย่างจะต้องมีสมาชิกเข้าร่วมในกิจกรรมประเพณี และ 4) การเฉลิมฉลอง

ในขณะที่การถ่ายทอดวัฒนธรรมเรียนรู้จากความรู้ของวงศ์ตระกูล สืบสานกันเป็นสังคม สร้างสรรค์เอกลักษณ์เฉพาะที่เป็นมรดกอันเกิดจากอัจฉริยภาพและภูมิปัญญาที่ถ่ายทอดกันมาหลายชั่วอายุคน ความรู้ที่เรียนสืบต่อกันมา สานต่อความคิดขึ้นได้เอง เกิดเป็นภูมิปัญญาที่ถ่ายทอดความรู้ทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ กระบวนการถ่ายทอดดูได้จากแหล่งความรู้ ผู้ถ่ายทอด วิธีการถ่ายทอด การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อการถ่ายทอด การถ่ายทอดทางวัฒนธรรม เป็นกระบวนการทางสังคม ไม่ใช่กระบวนการทางชีวภาพ และเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ ถ้าปราศจากกระบวนการดังกล่าว วัฒนธรรมในอดีตคงหยุดชะงักแค่นั้นไม่มีการสืบทอดต่อใด ๆ ทั้งสิ้น การถ่ายทอดวัฒนธรรมจึงเป็นกระบวนการสื่อความหมาย เพื่อให้มนุษย์เข้าใจเหตุผล เห็นคุณค่า และยึดวัฒนธรรมนั้น ๆ เป็นแบบแผนสำหรับการดำเนินชีวิตต่อไป

ดังนั้น กิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนจึงเป็นวิถีแห่งการดำรงชีพของมนุษย์ที่สร้างขึ้นมาตามความสัมพันธ์กับมนุษย์กับมนุษย์ มนุษย์กับสิ่งแวดล้อมที่ก่อรูปออกมาเป็นประเพณี ระเบียบกฎเกณฑ์ และพิธีกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างที่แสดงออกถึงวิถีชีวิตของมนุษย์ในสังคมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือสังคมหนึ่ง ทั้งในส่วนที่เรามองเห็นได้ เช่น ศิลปวัฒนธรรม อาหาร การแต่งกาย ประเพณี พิธีกรรม การเรียนรู้ และส่วนที่เรามองเห็นไม่ได้ เช่น ระบบคิด ระบบคุณค่า

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างทุนทางวัฒนธรรมในระบบเศรษฐกิจการค้าและการท่องเที่ยว

ทุนทางวัฒนธรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์ว่า ตามแนวคิดเศรษฐศาสตร์ ทุนทางวัฒนธรรม เกี่ยวโยงกับการเติบโตของอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าและบริการที่มีมิติทางวัฒนธรรม ทั้งนี้เพราะสินค้าและบริการเหล่านี้มีการฝังตัวของวัฒนธรรมการลงทุนที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม การลงทุนรายจ่ายทางวัฒนธรรม คือ ค่าใช้จ่ายที่ช่วยให้กิจกรรมด้านวัฒนธรรมได้รับการจรรโลงและเกิดการเติบโตงอกงาม (รังสรรค์ ธนพรพันธุ์, 2546) ดังนั้น วัฒนธรรมสามารถแปรเปลี่ยนเป็นทุนได้ในมิติทางเศรษฐศาสตร์ที่มี

การฝังตัวของวัฒนธรรมในสินค้าและบริการที่เกิดจากการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมที่เรียกว่า สินค้าทางวัฒนธรรม ที่ประกอบขึ้นได้ทั้งในกลุ่มทุนทางวัฒนธรรมที่สัมผัสได้และไม่ได้ด้วยเป็นสินทรัพย์ที่สามารถก่อให้เกิดมูลค่าที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่เชื่อมโยงอยู่ในวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม ศาสนาและศิลปะการแสดง เป็นต้น

องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีอยู่ 4 ด้าน กล่าวคือ 1) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ได้แก่ ชุมชนมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และมีวิถีการผลิตที่พึ่งพาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ชุมชนมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น 2) ด้านองค์กรชุมชน ได้แก่ ชุมชนมีระบบสังคมที่เข้าใจกัน มีปราชญ์หรือผู้มีความรู้ และมีทักษะในเรื่องต่าง ๆ หลากหลาย ชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของ และเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา 3) ด้านการจัดการ ได้แก่ มีกฎ-กติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว มีองค์กรหรือกลไกในการทำงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยว และสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้ มีการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม มีกองทุนที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนด้านการเรียนรู้ ลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง มีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน สร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน และ 4) ด้านการเรียนรู้ ได้แก่ ลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่างมีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน สร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน

แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มชาติพันธุ์กับพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สายเชียงราย

ทฤษฎีทางชาติพันธุ์สัมพันธ์ซึ่งถูกนำมาอธิบายเกี่ยวกับความทันสมัยของโลกสมัยใหม่ในฐานะที่เป็นบริบททางวัตถุและวัฒนธรรมของการแสดงออกของอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ ซึ่งเป็นแหล่งที่มาสำคัญของการนำไปอธิบายการกระทำทางสังคม (Social Action) เพราะบริบทใหม่ได้กระตุ้นให้กลุ่มชาติพันธุ์มีพลังขึ้นมา สอดคล้องกับแนวคิดของ Max Weber (1864-1920) กล่าวว่า การกระทำทางสังคม คือ ผลของการกระทำของมนุษย์ และการกระทำของมนุษย์นั้นมีผลประโยชน์เป็นตัวกำหนด เป็นแรงจูงใจแก่กลุ่มคน สมาคม กิจการ และสถาบัน ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับ กลุ่มสถานภาพ ช่วงชั้น อำนาจและสิทธิอำนาจ รวมทั้งระบบการบริหารจัดการแบบองค์การ

กลุ่มชาติพันธุ์ในความหมายใหม่ขยายความจากชนกลุ่มน้อยที่อยู่ในบริเวณชายขอบของสังคมได้กลายเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของสังคม และเป็นเป้าหมายของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมผ่านวัฒนธรรมชาติพันธุ์ ได้แก่

1. การกลายเป็นกลุ่มผลประโยชน์

2. อัตลักษณ์มีพลังทางสังคม

3. มีการรวมกลุ่มเกิดความมุ่งหวังและคาดหวัง

4. มีการรวมกลุ่มในลักษณะเป็นประชาคม

5. การเป็นกลุ่มเป้าหมายหนึ่งในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากร

ดังผลงานของ Barth (1969) ที่ได้กล่าวถึงการสร้างอาณาเขตและการธำรงรักษาอาณาเขตของกลุ่มชาติพันธุ์ในบริบทสังคมอุตสาหกรรมว่า กลุ่มชาติพันธุ์พยายามที่จะผ่านเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของชนกลุ่มใหญ่ในสังคม ยอมรับสถานะความเป็นชาติพันธุ์กลุ่มน้อยและพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับคนในสังคม และพยายามดำรงรักษาอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของตนเองอย่างมีแบบแผนของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างมีจุดมุ่งหมาย

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรมจะพบว่ากลุ่มชาติพันธุ์พยายามปรับตัวให้เข้ากับสภาพความเป็นจริงใหม่ ที่ถูกดึงให้เข้าไปอยู่รวมภายใต้สถาบันหรือองค์กรเดียวกัน และผลก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์ที่นำไปสู่การรวมกลุ่มกิจกรรมทางสังคมใหม่ที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การจัดตั้งองค์กรและการบริหารจัดการ อันเป็นยุทธวิธีหนึ่งที่เกิดขึ้นในมิติกลุ่มชาติพันธุ์เพื่อความอยู่รอด

และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย ได้ทำการประเมินศักยภาพทางเศรษฐกิจของจังหวัดที่มีความเชื่อมโยงกับพื้นที่เศรษฐกิจอื่น ๆ ทั้งในระดับอนุภูมิภาคและระดับพื้นที่ ทั้งนี้การจัดทำแนวทางการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจเชียงรายมีการกำหนดกรอบแนวคิดการพัฒนา 3 ด้าน คือ 1) สร้างสมดุลการพัฒนา 2) เป็นเมืองที่มีคุณภาพชีวิตดี และ 3) การน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และมีการกำหนดตำแหน่งจุดยืนเชิงยุทธศาสตร์ (Positioning) ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดและจังหวัด ตามแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนพัฒนาจังหวัด 4 ปี (พ.ศ. 2557–2560) ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประตูการค้าและศูนย์กลางโลจิสติกส์เชื่อมโยงสู่อนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง โดดเด่นการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ประชาชนอยู่ดีมีสุข” โดยแนวทางการพัฒนาในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย มีการวางบทบาทของอำเภอแม่สาย ให้เป็นเมืองชายแดนรองรับการค้าและการเงิน พื้นที่ศูนย์แสดงสินค้านานาชาติ/ห้องประชุมสัมมนา เพื่อรองรับนักลงทุนที่สนใจจะขยายการลงทุน หรือประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ โดยเตรียมพื้นที่ร้านค้าปลอดภาษี ศูนย์ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพื่อรองรับการค้าชายแดน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรสิทธิ์ โอภาพ และคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมในชุมชนหลากหลายชาติพันธุ์ กรณีบ้านห้วยน้ำขุ่น อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์ทั้งภายใน-ภายนอกและรัฐ ในชุมชนบ้านห้วยน้ำขุ่นแห่งนี้ การผลิตความเชื่อและค่านิยมย่อยทับซ้อนระหว่างกลุ่มโดยเริ่มจากการผลิตประวัติศาสตร์การตั้งถิ่นฐานที่ทับ

ซ้อนกัน ระหว่างประวัติศาสตร์การตั้งถิ่นฐานดั้งเดิม กับชุมชนใหม่ เพื่อให้ความหมายถึงสิทธิอันยาวนานต่อเนื่องในพื้นที่นี้ กลุ่มคนเหล่านั้นได้ใช้ ตัวแบบตามสถานการณ์ เพื่อแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างกันผ่านพิธีเลี้ยงผีเจ้าเมือง ซึ่งจัดขึ้นทุกปี นอกจากประวัติศาสตร์กระแสหลักแล้ว ยังมีการผลิตประวัติศาสตร์ของการตั้งถิ่นฐานในชุมชนที่แสดงถึงความชอบธรรม การเข้ามาตั้งถิ่นฐานของกลุ่มคนอื่น ๆ ด้วย

อาภรณ์ อุกฤษณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง พลวัตการปฏิสัมพันธ์และชาติพันธ์ธำรงของชาวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า เกาะลันตาเป็นแหล่งอพยพหลบภัยทางธรรมชาติและทางการเมืองของผู้คนหลายกลุ่มชาติพันธุ์หลายยุคสมัย กลุ่มคนเหล่านั้นกลับพยายามที่จะเคลื่อนไหวผ่านปฏิบัติการต่างๆ เพื่อช่วงชิงความหมาย และพยายามปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์กับคนกลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิ และอำนาจที่พวกเขาพึงมีการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ หรือการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจึงเป็นความเคลื่อนไหวรูปแบบหนึ่งที่กลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่ชายขอบนำมาใช้เป็นหนทางในการต่อสู้กับการท่องเที่ยวกระแสหลักที่นำพามาโดยระบบทุนนิยมเสรีในกระแสโลกเสรีนิยมใหม่

ธนวรรธน์ นิธิปภานันท์ (2558) ได้วิจัยกระบวนการสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว: ศึกษากรณีเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า 1) เพลินวานมีกระบวนการสร้างพื้นที่ (เชิงกายภาพ) ที่มีความแตกต่างจากพื้นที่ทั่วไป กล่าวคือ เป็นการสร้างพื้นที่แบบนำอดีตมาตัดแปะ มีการคัดเลือกอดีตในช่วงเวลาที่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป เป็นการสร้างอดีตด้วยข้อมูลที่มาจากการผสมผสาน เป็นการสร้างความหมายใหม่ และเป็นการสร้างพื้นที่ที่ไม่ต้องการอ้างอิงบริบทของประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญในกระบวนการสร้างพื้นที่คือ เรื่องของการออกแบบและใช้องค์ความรู้ทางด้านสถาปัตยกรรมที่เป็นการผสมผสานทั้งศาสตร์และศิลป์เข้าด้วยกัน

5. วิธีดำเนินการ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาและสังเกตจากกลุ่มกิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นมีปรากฏอยู่ในชุมชนและจัดขึ้นในรอบปีของกลุ่มชาติพันธุ์อาข่า หมู่บ้านสันป่าสัก ตำบลโป่งผา อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ทำการจัดกลุ่มสนทนาย่อย (Focus Groups) เพื่อการสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าในบริบทการค้าและการท่องเที่ยวชายแดนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และเพื่อกำหนดทิศทางขับเคลื่อนกิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรม ประกอบด้วยกลุ่มผู้นำชุมชนชาติพันธุ์ทั้งที่เป็นทางการและผู้นำกลุ่มทางสังคมวัฒนธรรม และเศรษฐกิจประกอบและตัวแทนหน่วยงานองค์กรที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) จำนวน 15 คน เพื่อนำไปสู่การสร้างข้อเสนอแนะกลไกสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพต่อการปรับตัวและเชื่อมโยงกิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์อาข่า ให้สอดคล้องกับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สังเกต และการจัดสนทนากลุ่มย่อย มาดำเนินการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลและหาความสัมพันธ์ในโครงสร้างเนื้อหากับประเด็นที่ตั้งคำถาม ตรวจสอบความเชื่อถือของข้อมูล ความครบถ้วนของข้อมูลแบบสามเส้า การตรวจสอบเอกสารที่มีการบันทึกไว้ และการถามหลายๆ ตัวอย่างหลายๆ ครั้งจนเชื่อถือได้ว่าข้อมูลนั้นมีความถูกต้องแล้วจึงยุติการตรวจสอบ

การบันทึกข้อมูลและทำดัชนีข้อมูล การถอดเทปและนำมาวิเคราะห์เนื้อหา จัดทำดัชนีและวิเคราะห์หาความเชื่อมโยง ตีความและนำมาสร้างบทสรุปในทำนองเดียวกัน การทำข้อสรุปชั่วคราวและการลดทอนข้อมูล และการสร้างบทสรุปและการพิสูจน์บทสรุป โดยมุ่งตอบประเด็นที่ศึกษาในแต่ละขั้นตอนให้สมเหตุสมผล

6. ผลการวิจัย

บทความวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบถึงวิธีการสร้างพื้นที่ทางสังคมวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าและการจัดทำข้อเสนอต่อภาครัฐท้องถิ่นสำหรับการเสริมแรงทางเศรษฐกิจชาติพันธุ์ให้สอดรับกับการพัฒนากระแสหลักในท้องถิ่นอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ดังนี้

1. พื้นที่ทางสังคมวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์อาข่า

“อาข่า คนภูเขา” สิ่งสร้างเพื่อการท่องเที่ยว ลานกิจกรรมเต้นรำ โล้ชิงช้าและการแสดงเรื่องราววิถีชีวิตผ่านแสงสีและเสียง (Light and Sound)โดยศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ 12 ซึ่งในอดีตเป็นศูนย์พัฒนาชาวเขาในบริเวณอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย กลุ่มชาติพันธุ์อาข่านิยมตั้งบ้านเรือนอยู่บนพื้นที่สูง (ภูเขาสูง) และห่างจากเมือง พบมากบริเวณอำเภอแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่จัน อำเภอแม่สาย และเชียงแสน รอยต่อระหว่างอำเภอและตะเข็บชายแดนไทย-เมียนมาร์และลาว ระบบเศรษฐกิจได้สร้างพฤติกรรมใหม่ให้แก่กลุ่มคนข่า (ลงจากดอยเพื่อขายสินค้าในเมืองเป็นครั้งคราว) ได้แก่ ถนนคนเดินในบริเวณอำเภอแม่จัน ถนนคนเดินเชียงราย และตลาดสดเชียงราย เพื่อจำหน่ายพืชผักสินค้าที่เพาะปลูกเองบ้างรับซื้อมา สินค้าทางวัฒนธรรมที่ผลิตเองและรับซื้อมา บ้างไปเป็นแรงงานในภาคการเกษตรสวนชาและไร่กาแฟต่างถิ่น เป็นแรงงานรับจ้างในสถานประกอบการขนาดเล็ก อาข่าเป็นกลุ่มวัฒนธรรมที่มีประชากรมากที่สุดในจังหวัดเชียงรายแต่ไม่ค่อยมีอิทธิพลมากนักในทางเศรษฐกิจของจังหวัด เพราะไม่ใช่นายทุนไม่ใช่ผู้ประกอบการจึงถูกนำใช้วัฒนธรรมให้เป็นสินค้าเพื่อตอบสนองต่อเศรษฐกิจ เช่น อาข่าบ้านหล่อโย บ้านหล่อชา อำเภอแม่จัน ในกระแสของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทำให้ชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าจำนวนไม่น้อยในจังหวัดเชียงรายได้รับการยกระดับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและมีนักท่องเที่ยวจำนวนไม่น้อยที่คอยแวะเวียนไปสัมผัสวัฒนธรรมชาติพันธุ์อาข่าที่สร้างงานท่องเที่ยวและรายได้ในท้องถิ่น

กิจกรรมทางสังคมวัฒนธรรมที่กลุ่มชาติพันธุ์อาข่าได้แสดงออกเชิงพื้นที่ทางสังคม อัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ รวมทั้งในมิติการเมืองชาติพันธุ์ภายใต้กรอบของกระบวนการทางเศรษฐกิจกับการเป็นเขต

เศรษฐกิจพิเศษชายแดน และความเป็นเมืองชายแดนพื้นที่แห่งความหลากหลายทางชาติพันธุ์ การสร้างภาพเชิงสัญลักษณ์ ตัวตนในความสัมพันธ์กับกลุ่มชาติพันธุ์อื่น ๆ และรัฐอย่างต่อเนื่องมีรูปแบบ ดังนี้

1. การแสดงออกผ่านกิจกรรมตามประเพณีดั้งเดิมของกลุ่มชาติพันธุ์อาข่า ได้แก่ ประเพณีการโล้ชิงช้า ประเพณีไข่แดง ประเพณีกินข้าวใหม่ กิจกรรมการละเล่นลูกข่าง การเต้นรำ เครื่องดนตรีประเภทตีและเป่า โดยกลุ่มวัฒนธรรมผู้สูงวัย และเด็กรุ่นหนุ่มสาว หลายกิจกรรมถูกใช้คำว่า “การฟื้นฟู” ซึ่งหมายความว่า ประเพณีบางอย่างได้ถูกละทิ้งหรือลดทอนความสำคัญไปแล้วและได้มีการนำกลับมาใช้ใหม่อีกครั้งผ่านการสืบทอดจากผู้สูงอายุ ผู้รู้ทางประเพณีวัฒนธรรมรวบรวมและประดิษฐ์สร้างให้เกิดขึ้นในวิถีใหม่ที่สอดประสานกับแนวคิดความเชื่อดั้งเดิมและแนวทางของศาสนาคริสตร์อย่างลงตัว ซึ่งทำให้กลายเป็นอัตลักษณ์และตัวตนใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคมกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าในอำเภอแม่สายที่ คริสต์ศาสนาเป็นความเชื่อหนึ่งในวิถีชีวิตกว่า 50 ปีที่ได้รับการปลูกฝัง หล่อหลอมอย่างแนบแน่นโดยเฉพาะในกลุ่มวัยกลางคน วัยรุ่นกลุ่มใหม่ ในขณะที่กลุ่มสังคมอาข่าดั้งเดิมยังคงผูกติดและมีองค์ความรู้ที่เกี่ยวเนื่องกับชีวิต ประเพณีวัฒนธรรมดั้งเดิมที่สืบทอดกันมาอย่างยาวนานในอดีต การผนวกเข้ากับสองวัฒนธรรมให้เป็นหนึ่งวัฒนธรรมใหม่ที่ลงตัวกลายเป็นพื้นที่ทางวัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าใหม่ในสังคมไทย

ชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าหมู่บ้านสันป่าสัก อำเภอแม่สาย มี 3 กลุ่มวัฒนธรรมอาข่า ได้แก่ กลุ่มอูโล้อาข่ากลุ่มลอมี้อาข่า และกลุ่มผะหมี๊อาข่า วัฒนธรรมการแต่งกายเป็นเครื่องบ่งบอกถึงความแตกต่างภายในกลุ่มโดยเฉพาะการแต่งกายของกลุ่มผู้หญิงอาข่า การใส่หมวกแหลม มีการแต่งกายที่โดดเด่นสะดุดตา การแต่งกายที่บ่งบอกถึงสถานะของผู้ใส่ ใส่หมวกคลุมหัว และมีช่อไหมพรม ลูกเดือย มีการประดับด้วยขนสัตว์ เช่น ไก่ และขนสัตว์ย้อมสี เช่น ลิง ตลอดถึงเครื่องเงินดังกรุ๊งกริ่ง เสื้อเป็นสีดำที่ผ่ากลางด้านหน้า มีแขนยาว และเสื้อยาวถึงบริเวณสะโพกเป็นวัฒนธรรมการแต่งกายของ “กลุ่มอูโล้อาข่า” หากไม่ได้สังเกตอย่างละเอียด จะแยกไม่ออกเพราะมีลักษณะการจัดวางของเครื่องประดับคล้ายคลึงกัน ทั้งลูกเดือย ลูกปัด ลูกตุ้ม และเหรียญ ในส่วนหัวมีเครื่องประดับคืออูโซว้ะหรือหมวก ซึ่งจะมีลูกตุ้มห้อยสองข้างของหมวก ตรงระหว่างลูกตุ้มจะมีแผ่นโลหะเล็ก ๆ วงกลมเจาะรูสองข้างเย็บติดจนกลายเป็นแผ่นใหญ่สัญลักษณ์ของ “กลุ่มลอมี้อาข่า” ส่วนกลุ่มผะหมี๊อาข่าผู้หญิงนิยมแต่งกายด้วยเครื่องเงินจำนวนมาก ทั้งเหรียญเงินแถบ รูปสัตว์และอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งการประดับตกแต่งทุกส่วนของร่างกาย หมวกของผะหมี๊อาข่ามีเสน่ห์ตรงแบน และคลุมแบบจั่วบ้าน ทำให้บริเวณใบหน้ายื่นออกมา มองเห็นสัดส่วนของใบหน้าอย่างชัดเจน หมวกที่มีลักษณะโค้งงอดูมีความอ่อนช้อยด้วยเครื่องเงินและลวดลายผสมกันดูมีคุณค่า

สำหรับผู้ชายสูงอายุดั้งเดิมจะนิยมโกนผมและไว้ผมเปีย (ชายรุ่นใหม่ปัจจุบันไม่นิยมโกนผมแล้ว) จะมีผ้าพันรอบหัวและใส่ขนสัตว์ที่ย้อมด้วยสีธรรมชาติ เป็นขนไก่ประดับปักแซมไว้ ดอกไม้ประดับให้มีสีสันสวยงาม เสื้อลักษณะแขนยาว มีคอปกเสื้อ ยาวถึงสะโพก มีการเย็บลวดลายไว้ตรงปลายเสื้อบริเวณหน้าท้องมีการเย็บด้วยเส้นด้ายเป็นเส้นโค้งงอไปมา จำนวน 3 แถว ส่วนกางเกงเป็นสีดำมีลักษณะ

หลวมๆ มีการมัดเข้าหากันเหมือนกับใส่กางเกงสะดอของคนพื้นเมืองมีความยาวถึงตาตุ่ม ซึ่งการแต่งกายของผู้ชายอาข่าทั้งสามกลุ่มจะไม่แตกต่างกันมากนัก

กลุ่มอูโล้อาข่า หรือ “อาข่าไทย” เป็นกลุ่มที่มีประชากรมากที่สุดซึ่งเข้ามาในประเทศไทยเป็นกลุ่มแรกทางภาคเหนือเส้นทางดอยตุง อำเภอแม่ฟ้าหลวง และดอยสะโง๊ะ อำเภอเชียงแสน และได้อพยพเคลื่อนย้ายไปสู่จังหวัดอื่น เช่น จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มที่สองลอมี้อาข่า เชื่อว่าอพยพมาจากเชียงตุงประเทศพม่าในดินแดนที่ชื่อว่า “ม่อนดอยหมี” ส่วนกลุ่มที่สามผะหมี้อาข่า หรือ “อาข่าจีน” เป็นกลุ่มขนาดเล็กเข้ามาอยู่ในภายหลังจากดินแดนแถบทิเบตประเทศจีน

ประเพณีรื้อฟื้นที่สำคัญในรอบปีที่คงโครงสร้างของกิจกรรมหลัก ส่วนความสำคัญและความหมายเพื่อการดำรงชีพได้ลดความสำคัญไปแต่ยังให้เป็นประเพณีปฏิบัติในชุมชนเพื่อแสดงออกถึงความเป็นกลุ่มชนวัฒนธรรมอาข่า ได้แก่ 1) ประเพณีไข่แดง เป็นประเพณีการส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ การนำไข่ที่ย้อมเปลือกสีแดงมาใช้ประกอบพิธี และการเล่นชนไข่ 2) ประเพณีโล้ชิงช้า ที่ให้ความสำคัญกับผู้หญิงเป็นกรณีพิเศษในเทศกาลนี้เพื่อยกระดับชั้นวัยสาว พร้อมทั้งขึ้นโล้ชิงช้า และร้องเพลงทั้งลักษณะเดี่ยวและคู่ 3) ประเพณีกินข้าวใหม่ คือ การเก็บเชื้อข้าวพันธุ์ใหม่ และการกินข้าวใหม่ที่สืบทอดในวัฒนธรรมเกษตรกรรม 4) ประเพณีปีใหม่ลูกข่าง ที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงฤดูกาลทำมาหากินเข้าสู่ฤดูแห่งการพักผ่อน ถือเป็นประเพณีของผู้ชาย การละเล่นแข่งตีลูกข่าง และฉลองการเปลี่ยนแปลงวัยที่มีอายุมากขึ้น การแลกเปลี่ยนดื่มเหล้าส่วนผู้หญิงจะเล่นสะบ้าในลานชุมชน

ดนตรีและการละเล่นในชีวิตและตามประเพณียังคงมีการอนุรักษ์และฟื้นฟูไว้เพราะเป็นกิจกรรมรื่นเริงตามประเพณีในลานวัฒนธรรมที่สร้างสัมพันธ์ของคนในชุมชน คือ 1) เครื่องดนตรีอาข่า ได้แก่ จิ๊หน่อง ซึง กลอง ฆ้อง ฉิ่ง กระทุ้งไม้ไผ่ แคน และขลุ่ย 2) การเต้นรำ เป็นการละเล่นในช่วงที่มีพิธีกรรมที่ลานหมู่บ้านหรือสถานที่ประกอบพิธีกรรม การเต้นเป็นวงกลมตามจังหวะตามเสียงกลอง การร้องประสานเสียง การเต้นรำต้อนรับและสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มและกลุ่มคนต่างวัฒนธรรม

2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแสดงออกทางวัฒนธรรมชาติพันธุ์กับหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นอาทิ เทศบาลอำเภอแม่สาย วัฒนธรรมอำเภอและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลโป่งงาม เพื่อผลิตงานกิจกรรมท้องถิ่นโดยใช้กิจกรรมทางวัฒนธรรมอาข่าเป็นเครื่องมือ เช่น งานมหัศจรรย์ 10 ชาติพันธุ์แม่สาย งานมหกรรมเชียงรายดอกไม้งามซึ่งเป็นการนำเสนออัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ในบริบทของการท่องเที่ยวอันเป็นเป้าประสงค์หนึ่งสำคัญที่แสดงออกถึงความเป็นพหุสังคมวัฒนธรรม และอาข่าได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้นบนความแตกต่าง ลักษณะของการจำลองพื้นที่ทางวัฒนธรรมอาข่าในขอบเขตบริเวณ ซึ่งประกอบด้วยบ้านจำลองที่มีองค์ประกอบภายในสำหรับการดำรงชีพที่แสดงถึงวิถีชีวิตอาข่า การแสดงออกด้วยภาษาและการแต่งกายชุดชาติพันธุ์เพื่อสื่อให้เห็นถึงอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่คงอยู่มีความแตกต่างและสวยงามบนความหลากหลายทางชาติพันธุ์ที่ปรากฏมีในอำเภอแม่สาย นอกจากนั้นยังจัดแสดงให้เห็นถึงวิถีการดำรงชีพด้วยเครื่องมือทางการเกษตรและปศุสัตว์ ข้อมูล

ทางประวัติศาสตร์บางประการ เครื่องมือประกอบกิจกรรมทางวัฒนธรรม ดนตรีและการละเล่นพื้นบ้าน ลานแสดงโล้ชิงช้า ที่สื่อความหมายการแสดงออกทางสุนทรียะแห่งวัฒนธรรม

3. การแสดงออกต่อแนวนโยบายของภาครัฐในท้องถิ่นทั้งที่กำหนดให้และเป็นความสมัครใจต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่ การตั้งกลุ่มรำวงอาข่า การฝึกอบรมราษฎรอาสาป้องกันยาเสพติด หลักสูตรการฝึกทบทวนหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง เครือข่ายผู้นำชุมชนเข้มแข็ง การจัดทำบัญชีครัวเรือนและกิจกรรมตามแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้นในแต่ละปี และรวมถึงการแสดงตัวตนในการจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมถวายพระพรชัยมงคลในกิจกรรมวันพ่อ วันแม่ที่ภาครัฐท้องถิ่นจัดขึ้น รวมถึงการร่วมลงนามถวายความอาลัยต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ที่ผ่านมา

2. การสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าในบริบทการค้าและการท่องเที่ยวชายแดนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

การสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมชาติพันธุ์อาข่าเพื่อการท่องเที่ยว เป็นประเด็นสำคัญหนึ่งของการแสดงออกทางสังคมวัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าบ้านสันป่าสัก ในประการแรกคือความร่วมมือกับภาครัฐในระดับท้องถิ่นทั้งตำบล และอำเภอ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมประการที่สองคือความกระตือรือร้นต่อการต้อนรับกลุ่มผู้สนใจเข้ามา ได้แก่ หน่วยงานพัฒนาท้องถิ่น กลุ่มนักวิชาการ อาจารย์และนักพัฒนาที่เชื่อได้ว่าจะเป็นกระบอกเสียงของการพัฒนาชุมชนให้มีทิศทางที่ขึ้นกว่าปัจจุบันเพื่อผลิตสร้างคนในชุมชนให้ “มีรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชน” อันเป็นความมุ่งหวังต่อการเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนในชุมชนจากกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยใช้ทุนทางวัฒนธรรมที่มีอยู่นำมาผลิตซ้ำ การฟื้นฟูและอนุรักษ์นำใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ ด้วยกระบวนการพัฒนาให้เป็นรูปธรรม ดังนี้

1. การจัดการวัฒนธรรม เป็นกระบวนการคัดเลือกวัฒนธรรมที่มีอยู่ในชุมชนมาฟื้นฟู จัดให้เป็นรูปกิจกรรมเพื่อการศึกษา เรียนรู้ สัมผัสประสบการณ์ ความสวยงามและการบันเทิง นำเสนอให้เป็นจุดขายในการท่องเที่ยวผ่าน เอกลักษณ์การแต่งกาย ประเพณีวัฒนธรรม ดนตรีและการละเล่น รวมทั้งการผลิตสินค้าทางวัฒนธรรมโดยมีตัวแบบประสบการณ์ที่ดีจากชุมชนอาข่าอื่นๆ ที่ประสบผลสำเร็จ และผลิตการแฟอาข่าในชื่อใหม่ของชุมชน

2. กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชน เป็นการบริหารจัดการวัฒนธรรมและจัดรูปแบบกิจกรรมทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว โดยกลุ่มกิจกรรมและการบริหารกลุ่มในรูปแบบคณะกรรมการ การพัฒนาเส้นทางและสถานที่ท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวถ้ำหลวงขุนน้ำนางนอน ถ้ำปุ่มถ้ำปลา การสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชน

3. “พิพิธภัณฑ์ชาติพันธุ์อาข่า” เป็นการอนุรักษ์รักษาและรวบรวมเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมชาติพันธุ์อาข่าในรูปแบบของหอวัฒนธรรมหรือพิพิธภัณฑ์ชาติพันธุ์อาข่าเพื่อเป็นจุดสนใจหนึ่งของกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยการออกแบบสถาปัตยกรรมทางชาติพันธุ์ รวบรวมและผลิตองค์ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรมชาติพันธุ์ เช่น การแต่งกาย พิธีกรรม ความเชื่อ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อเพิ่มคุณค่าด้วยเรื่องราว ความหมาย ความสำคัญต่อวิถีการดำเนินชีวิตทางชาติพันธุ์ ดังภาพ

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการเป็นการสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมชาติพันธุ์อาข่าในบริบทของการท่องเที่ยวผ่านการคัดสรร จัดรูปแบบและออกแบบวัฒนธรรมที่มีอยู่อย่างสร้างสรรค์ด้วยตัวเอง และการถอดแบบบางประการจากชุมชนตัวอย่าง การพัฒนาพื้นที่ทางวัฒนธรรมอาข่าเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชนที่เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวหลักของอำเภอแม่สายที่อยู่ใกล้เคียงกับชุมชน พัฒนาจุดศูนย์รวมของวัฒนธรรมชาติพันธุ์อาข่าให้เป็นจุดศูนย์กลางการท่องเที่ยวเรียนรู้วัฒนธรรม มีกิจกรรมรองรับการค้าและบริการ ร้านอาหารและกาแฟอาข่า การยกระดับชุมชนชาติพันธุ์อาข่าอย่างเป็นกระบวนการดังกล่าวจะทำให้ก่อเกิดรายได้แก่กลุ่มครัวเรือนอาข่าในแต่ละปีจากการท่องเที่ยวเชิง

วัฒนธรรมในชุมชนไม่น้อย เป็นโอกาสต่อการฟื้นฟูและพัฒนาวัฒนธรรม พัฒนาคน พัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนบนรากฐานวัฒนธรรม และการเชื่อมโยงกิจกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอแม่สายอย่างมีทิศทางต่อไป

7. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ความท้าทายของการปรับตัวของกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีทุนทางวัฒนธรรมและความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่จะเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจการค้าและการท่องเที่ยวในอำเภอแม่สายตามแผนแม่บทเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย จำเป็นต้องมีกระบวนการคัดสรรวัฒนธรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนา ซึ่งจะเห็นได้ว่าเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนอำเภอแม่สาย มีจุดยืนของการพัฒนาพื้นที่เป็น “เมืองการค้าและการเงิน” ให้เป็นศูนย์กลางรวบรวมและกระจายสินค้า พื้นที่แสดงสินค้าท้องถิ่นและนานาชาติที่จะทำให้เกิดความคับคั่งด้วยกิจกรรมการค้าขายและการลงทุนจากนักธุรกิจผู้ประกอบการ และมีกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมรอง การก้าวกระโดดเข้าไปอยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจในอนาคตมิใช่เรื่องง่ายและรวดเร็ว หากแต่ต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่จะเข้าไปยืนอยู่ในตำแหน่งหนึ่งใดอย่างมีทิศทางและมีกระบวนการขับเคลื่อนอย่างเป็นขั้นตอนลำดับขั้นและกลไกสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมอย่างเป็นรูปธรรม ตั้งแต่การจัดการวัฒนธรรม การผลิตท่องเที่ยว บริการ สินค้าทางวัฒนธรรม การเพิ่มทุน การวางแผน และเชื่อมโยง รวมทั้งทักษะการผลิตสินค้าชาติพันธุ์ ทักษะการประกอบธุรกิจการค้า และการพัฒนาอาชีพ เพิ่มโอกาสในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง จึงจะทำให้วัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์อาข่าเป็นเสมือนตัวกลางของการปฏิบัติการทางสังคมในการสร้างความหมายใหม่ มีการไหลเวียนแลกเปลี่ยนและผลิตซ้ำความหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้คนชาติพันธุ์ที่จะได้รับประโยชน์ของความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งท้องถิ่นและรัฐด้วย ซึ่งสอดคล้องกับวิถีการผลิตแบบที่เรียกว่า การจัดพื้นที่แบบรวมหมู่ที่มีการกำหนดความหมายของพื้นที่โดยรัฐ สังคม กลุ่มคน และเจ้าของทรัพย์สินที่รวมเอาสิ่งที่ถูกสร้างและความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ มาไว้ด้วยกันก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างการผลิตสังคม และการสืบทอดทางสังคมที่ Lefebvre (1991) กล่าวถึงมโนทัศน์การสร้างพื้นที่ ที่ประกอบด้วย 1) ปฏิบัติการเชิงพื้นที่ที่เป็นการปฏิบัติการที่สร้างและสืบทอดความเป็นอันหนึ่งเดียวกันในความหมายหรือรหัสความหมายของพื้นที่เพื่อกำหนดการใช้พื้นที่ กฎระเบียบของพื้นที่ที่เกิดขึ้นแบบมีลักษณ์ปฏิสัมพันธ์กันอย่างมีเหตุผล 2) ภาพตัวแทนของพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นกายภาพ มีการออกแบบ วางแผน มีโครงสร้างโดยพื้นที่จะเป็นเสมือนภาพตัวแทนสิ่งต่างๆ ที่ถูกรวมแล้วนำมาผลิตสร้างขึ้นใหม่ในพื้นที่ที่มีความโดดเด่น และ 3) พื้นที่ภาพแทน เป็นการใช้พื้นที่และการสร้างความหมายของผู้คนที่แตกต่างและหลากหลายทำให้เป็นพื้นที่ไม่หยุดนิ่ง มีการเคลื่อนไหว มีการปะทะ ประสาน และต่อรอง ดังผลงานของอนุวัตร อินทนา (2558) ใน “การท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ : เสียงสะท้องของกลุ่มชาติพันธุ์ในโลกเสรีนิยมใหม่” ที่

พบว่า ผู้คนในพื้นที่ชายขอบไม่นิ่งเฉยกับพยายามเคลื่อนไหวปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เข้าสู่โลกเสรีนิยมใหม่โดยเฉพาะกระแสการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์โดยใช้กระบวนการประกอบสร้างอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม การต่อรองจากภาครัฐและรายได้จากการท่องเที่ยว “พลวัตการปฏิสัมพันธ์และชาติพันธ์ธำรงของชาวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่” ผลการวิจัยของอาภรณ์ อุกฤษณ์ (2554) ก็ชี้ให้เห็นถึงภาพรวมสังคมวัฒนธรรมของชาวเกาะลันตาได้ปรับเปลี่ยนไปสู่บริบทใหม่ ต้องตั้งรับและปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ

8. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับใช้

8.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับใช้

หน่วยงานองค์กรภาครัฐในท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลในท้องถิ่น และสภาวัฒนธรรมท้องถิ่นจะต้องเป็นกลไกสำคัญในการจัดการความรู้ทางวัฒนธรรม การผลิตท่องเที่ยวและบริการ การผลิตสินค้าทางวัฒนธรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การเพิ่มทุน การวางแผนงานโครงการช่วยเหลือและเชื่อมโยงพื้นที่การท่องเที่ยวให้เข้าสู่การท่องเที่ยวกระแสหลัก และเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชาติพันธุ์ในอำเภอแม่สาย เพื่อเป็นการเสริมแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากกิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์ในท้องถิ่นเชื่อมโยงกับทิศทางการพัฒนาขององค์กรและการพัฒนาเศรษฐกิจมหภาคของอำเภอแม่สาย โดยคำนึงถึงเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายในอนาคตของแต่ละกลุ่มเป็นสำคัญต่อวางตำแหน่งในกิจกรรมของการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรขยายภาพอนาคตลงสู่การดำเนินการให้ได้อย่างเป็นรูปธรรม แสดงความต้องการต่อการขับเคลื่อนร่วมกับหน่วยงานองค์กรภาครัฐในท้องถิ่น การจัดทำแผน การขอรับการสนับสนุน โดยผู้นำชุมชนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและสามารถบรรลุเป้าหมายและผลประโยชน์ได้ต่อไป

หน่วยงานองค์กรภาคการศึกษา นักวิชาการ โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นกลุ่มทักษะวิจัยด้านการท่องเที่ยวและบริการ การจัดการสังคม การพัฒนาชุมชนและกลุ่มต่างวัฒนธรรม เป็นกลไกสำคัญหนึ่งที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างองค์ความรู้และการปฏิบัติการสร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยว และการค้า ให้กับชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์และการทำงานร่วมกันกับองค์กรภาครัฐในท้องถิ่นได้ซึ่งจะก่อเกิดประโยชน์ในทุกกลุ่มองค์กรสัมพันธ์

8.2 ข้อเสนอแนะเพื่อทำวิจัยครั้งต่อไปที่อาจมีขึ้น

การวิจัยต่อเนื่องเพื่อสานภาพอนาคตของแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์ให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นกระบวนการด้วยการวิจัยและพัฒนาที่มีผลผลิตอย่างเป็นรูปธรรม มีนวัตกรรมเทคโนโลยีและความรู้ใหม่เกิดเพื่อตอบโจทย์หลักของเมืองการท่องเที่ยว และตลาดการค้าชายแดน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการ

จัดการความรู้ทางวัฒนธรรม การผลิตท่องเที่ยวและบริการ การผลิตสินค้าทางวัฒนธรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การเพิ่มทุน การวางแผนงานโครงการช่วยเหลือและเชื่อมโยงพื้นที่การท่องเที่ยวให้เข้าสู่การท่องเที่ยวกระแสหลัก และเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชาติพันธุ์ในอำเภอแม่สาย เพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกันของทุกกลุ่มองค์กรสัมพันธ์ดังกล่าว

9. เอกสารอ้างอิง

โกมินทร์ วังอ่อน และวชิรวิชญ์ วรชิษณุพงศ์. (2560). **กิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมที่ส่งเสริมสังคมพหุวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.** เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

งามพิศ สัตย์สงวน. (2539). **การวิจัยทางมานุษยวิทยา.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนวรรธน์ นิธิปภานันท์. (2558). **กระบวนการสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว: ศึกษากรณีเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยศ สันตสมบัติ. (2551). "คนพลัดถิ่น แรงงานอพยพกับการก้าวข้ามพรมแดนรัฐชาติ" ใน **อำนาจ พื้นที่และอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์: การเมืองวัฒนธรรมของรัฐชาติในสังคมไทย เล่ม 2**. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร.

รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. (2546). **ทุนวัฒนธรรม : วัฒนธรรมในระบบทุนนิยมโลก.** ประยงค์ คงเมือง, บรรณาธิการ. กรุงเทพมหานคร : มติชน.

วรสิทธิ์ โอภาพ และคณะ. (2549). **การสร้างพื้นที่ทางวัฒนธรรมในชุมชนหลากหลายชาติพันธุ์ กรณีบ้านห้วยน้ำขุ่น อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย.** สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข . (2536). **การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม: แนวทางศึกษาวิเคราะห์และวางแผน.** ขอนแก่น : คลังนานาวิทยา.

เสถียร โกเศศ. (2505). **การศึกษาเรื่องประเพณีไทย.** กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.

อนุวัตร อินทนา. (2558). **การท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ : เสียงสะท้องของกลุ่มชาติพันธุ์ในโลกเสรีนิยมใหม่.** สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน.

อาภรณ์ อุกฤษณ์. (2554). **พลวัตการปฏิสัมพันธ์และชาติพันธุ์ธำรงของชาวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่.** กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม.

Barth, F. (1969). **Ethnic Groups and Boundaries: The Social Organization of Culture Difference**. Oslo: Universitetsforlget.

Ferguson, James. (1999). **Expectation of Modernity: Myths and Meanings of Unban Life on the Zambian Copper-belt.** Berkeley: University of California Press.

Lefebvre, H. (1991). **The Production of Space**. Oxford: Blackwell.

การรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชน ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6

PERCEPTION OF PUBLIC SERVICE MISSION OF DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND TOWN AND COUNTRY PLANNING, RAMA VI ROAD

ณปภัช ยังประสม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการ และผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 3. เพื่อศึกษา รูปแบบ ระบบการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการ และผังเมือง ถนนพระรามที่ 6

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น ข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 ในปีงบประมาณ 2560 จำนวน 128 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 มีการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านการรับรู้ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 มีการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมฯ ในระดับมาก 2 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการงานออกแบบ รองลงมา คือ ด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคา ส่วนด้านด้านการให้บริการงานก่อสร้าง และด้านการให้บริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคาร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยค้ำจุน พบว่า ประชาชนมีการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมฯ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการงานออกแบบ และด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านด้านการให้บริการงานก่อสร้าง และด้านการให้บริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคารอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

คำสำคัญ: การรับรู้ ภารกิจการ การให้บริการประชาชน

ABSTRACT

This study has a purpose 1. Study the public service mission of the Department of Public Works and Town and Country Planning, Rama VI Road. 2. Study problems and obstacles affecting the public service mission of the Department of Public Works and Town and Country Planning, Rama VI Road. 3. The public service of the Department of Public Works and Town and Country Planning, Rama VI Road

This is the information from the public who came to contact the official of the Department of Public Works and Town Planning, Rama VI Road in the fiscal year 2560, 128 people. The questionnaire was used as a tool to collect data. Using the program. Statistics used were frequent, percentage, mean, standard deviation, t-test.

The study indicated that Information from people, who come to the office of the Department of Public Works and Town and Country Planning, Rama VI Road, has a perception of the Department of Public Service's mission. The overall level is very high. Considering the perception, it was found that the people who come to the office of the Department of Public Works and Town and Country Planning, Rama VI Road, had a higher perception of the Department's public service mission. The highest average was in the area of service design, followed by consultancy services about the price, construction services. And the building security audit services. The sustainability factor found that the public perceived the public service mission of the Department 1 level is the service of design and consultancy services for the job price is very high, construction services. As for the services, the safety of building structure was moderate.

Keywords: awareness, mission, public service

1. ความนำ

กรมโยธาธิการ และผังเมือง ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 จากการรวมกรมโยธาธิการ และกรมการผังเมืองซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิรูประบบราชการโดยบูรณาการภารกิจที่เกี่ยวเนื่องของทั้งสองกรมเข้าด้วยกันและมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาเมืองอย่างสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ ของการผังเมืองอย่างแท้จริงอันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน และเนื่องจากภารกิจ หลายด้านของกรมโยธาธิการและผังเมืองเป็นงานบริการที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือกับส่วนราชการ และประชาชนโดยตรง กรมโยธาธิการและผังเมืองจึงได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมืองโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วน

เสียเป็นสำคัญ วิสัยทัศน์ของกรมโยธาธิการ และผังเมืองนั้นเป็นองค์การแกนนำของประเทศในด้านการผังเมือง การพัฒนาเมือง และการอาคารให้มีความน่าอยู่ ปลอดภัย รักษาสภาพแวดล้อมประหยัดพลังงาน และในด้านพันธกิจกรมฯ ได้สนับสนุน กำหนด กำกับ และพัฒนาปรับปรุงให้งานด้านผังเมืองและโยธาธิการ มีมาตรฐานวิชาการที่สามารถสนองต่อความต้องการทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืน อีกทั้งสร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐและประชาชนในการวางแผนการดำเนินการพัฒนาเมือง ท้องถิ่น และชุมชน รวมถึงพัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริมธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย การใช้ประโยชน์ที่ดิน การผังเมืองและโยธาธิการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (คู่มือการให้บริการของบุคลากรกรมโยธาธิการและผังเมือง 2560)

กรมโยธาธิการและผังเมือง มีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยดำเนินการสนับสนุน กำหนด กำกับ และพัฒนาปรับปรุงด้านการผังเมือง ด้านการพัฒนาเมือง และด้านอาคาร ให้มีมาตรฐานวิชาการที่สามารถสนองต่อความต้องการทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยการมีสวนร่วมกับประชาชน และให้มีการมีส่วนร่วมกับประชาชน และให้มีการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้นงานให้บริการดังนี้

งานบริการออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีงานให้คำปรึกษา และสนับสนุนงานด้านการออกแบบก่อสร้างพลับพลาพิธีที่ประทับ เวทีในงานพระราชพิธี งานพิธีการแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชนสามารถยื่นเรื่องได้ที่กองออกแบบ และก่อสร้างพลับพลาพิธี งานบริการ การสำรวจ ออกแบบเพื่อการก่อสร้าง บูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา ออกแบบ และให้คำปรึกษาเพื่อการก่อสร้าง การบูรณะซ่อมแซมบำรุงรักษา จัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อกำหนดวงเงินงบประมาณ ตรวจสอบแบบ และราคาการบริหารจัดการ กำกับดูแลโครงสร้างด้าน สถาปัตยกรรม ภูมิสถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์ รวมถึงวางแผน และบริการโครงการเพื่อวางผังแม่บทกำหนด และจัดทำแบบมาตรฐาน เกณฑ์การประมาณราคามาตรฐาน รวมถึงการวิจัย และพัฒนาเผยแพร่งานสถาปัตยกรรม ภูมิสถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์ สามารถยื่นเรื่องขอรับบริการได้ที่สำนักสถาปัตยกรรม

งานบริการตรวจสอบความปลอดภัยอาคารของรัฐงานให้บริการตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัยอาคารของรัฐ (9 ประเภท) เป็นการตรวจสอบสภาพความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างอาคาร ความพร้อมใช้งานของระบบ อุปกรณ์ประกอบต่างๆ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบแจ้งเตือนภัย ระบบป้องกัน และระงับอัคคีภัยระบบระบายอากาศ ระบบประปา ระบบระบายน้ำเสีย และระบบบำบัดน้ำเสีย หรือระบบอื่นๆ ของอาคารที่จำเป็นต่อการป้องกันภยันตรายต่างๆ รวมทั้งแผนบริหารการจัดการด้านความ ปลอดภัยของอาคารเพื่อให้เกิดความมั่นใจในความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ประกอบต่างๆ ต่อผู้ใช้สอยอาคาร ซึ่งสามารถขอรับการบริการได้ที่สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร

งานบริการด้านการขอรับใบอนุญาตให้ใช้อาคารเพื่อประกอบกิจการโรงมหรสพงานให้บริการตรวจสอบโรงมหรสพ เป็นการตรวจสอบอาคารโรงมหรสพให้มีการใช้อาคาร เป็นไปตามที่คณะกรรมการพิจารณาการประกอบกิจการโรงมหรสพได้อนุญาตไว้ เพื่อตรวจสอบระบบความปลอดภัยต่างๆ ให้มีสภาพพร้อมต่อการใช้งาน ซึ่งสามารถขอรับบริการได้ที่สำนักควบคุม และตรวจสอบอาคาร งานบริการด้านโครงสร้างและงานระบบการให้บริการด้านโครงสร้างและงานระบบ เป็นการให้บริการด้านการสำรวจ ตรวจสอบ ออกแบบ เขียนแบบ รวมทั้งให้คำปรึกษา และประมาณราคา งานวิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมสุขาภิบาล ให้แก่หน่วยงานและรัฐวิสาหกิจ การขอรับบริการสามารถทำหนังสือแจ้งความประสงค์ พร้อมรายละเอียดของข้อมูลที่จะขอไปยังสำนักวิศวกรรมโครงสร้างและงานระบบ หรือในต่างจังหวัดยื่น เรื่องได้ที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด รวมถึงงานให้บริการข้อมูล ข่าวสาร งานให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ด้านต่าง ๆ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง สามารถยื่นความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสารได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมโยธาธิการและผังเมือง

การให้บริการตามภารกิจของกรมโยธาธิการและผังเมือง จะเห็นได้ว่าการให้บริการของกรมฯ มีมากมาย ซึ่งงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่าย ในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ ประชาชนต้องได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน แต่หลายปีที่ผ่านมานั้นการให้บริการต่างๆ ของกรมฯ ยังไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เกิดการรับรู้ถึงภารกิจต่างๆ ที่กรมฯให้บริการแก่ประชาชนดังนั้นกรมฯ จึงตระหนักถึงการรับรู้ของประชาชนในการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการของกรมฯ การดำเนินงานที่ผ่านมากรมโยธาธิการและผังเมืองได้นำนโยบายของรัฐบาล แผนงาน และโครงการประจำปีแปลงไปสู่การปฏิบัติตามภารกิจโดยระดมสรรพกำลังเพื่อดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ซึ่งไม่ว่าจะเป็นภารกิจด้านการผังเมือง ด้านการพัฒนาเมือง ด้านการอาคาร ตลอดจนด้านการบริการด้านช่าง กรมโยธาธิการและผังเมืองได้ดำเนินงานบนพื้นฐานของ คุณธรรม จริยธรรม และหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานของกรมโยธาธิการ และผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 เห็นว่าการรับรู้ของประชาชนนั้น มีความสำคัญต่อการให้บริการขององค์การเป็นอย่างยิ่งจึงมีความประสงค์ศึกษา เรื่อง การรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 โดยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ เช่น ด้านการให้บริการงานออกแบบ ด้านการให้บริการงานก่อสร้าง ด้านการให้บริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคาร ด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคา ที่ส่งเสริมการรับรู้ภารกิจการให้บริการ จากกรมฯ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาด้านการให้บริการของบุคลากรในองค์การซึ่งจะนำไปสู่ความก้าวหน้าของกรมโยธาธิการ และผังเมือง ต่อไปในอนาคต

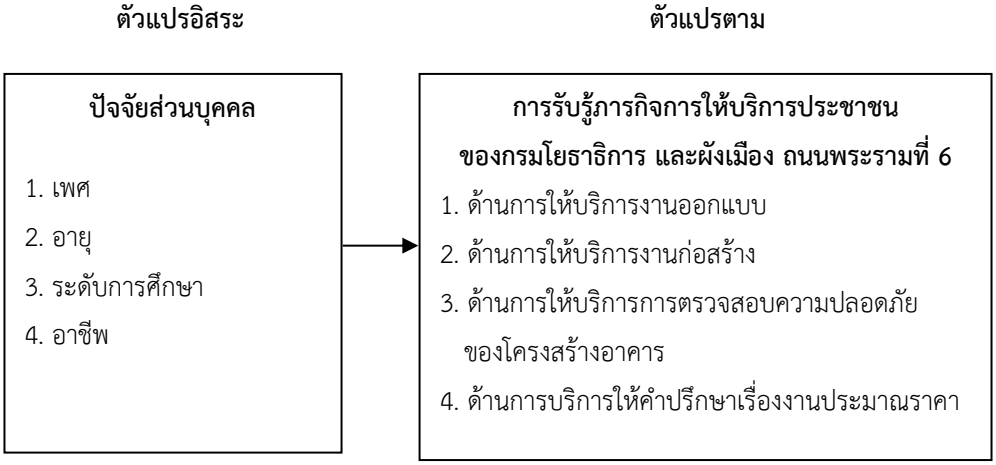
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6

2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6

3. เพื่อศึกษา รูปแบบ ระบบการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการ และผังเมือง ถนนพระรามที่ 6

กรอบแนวคิดของการศึกษา



แผนภูมิที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

3. ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการงานออกแบบ ด้านการให้บริการงานก่อสร้างด้านการให้บริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคาร ด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคา

2) ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 ในปีงบประมาณ 2560 จำนวน 128 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2559 ถึง เดือนกันยายน 2560)

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการ และผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 ถึง เดือนกันยายน 2560

4) ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

4.1) ตัวแปรอิสระ **(**Independent variables**)** ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาขอรับบริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 นั้น ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

4.2) ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลผลต่อการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการ และผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 ในปีงบประมาณ 2560 ในด้านต่างๆ คือ

1) ด้านการให้บริการงานออกแบบ
2) ด้านการให้บริการงานก่อสร้าง
3) ด้านการให้บริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคาร
4) ด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคา

4. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการและผังเมือง มีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยดำเนินการสนับสนุน กำหนด กำกับ และพัฒนาปรับปรุงด้านการผังเมือง ด้านการพัฒนาเมือง และด้านอาคาร ให้มีมาตรฐานวิชาการที่สามารถสนองต่อความต้องการทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยการมีสวนร่วมกับประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

6. สรุปผลการวิจัย

1) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 128 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 84คนรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 44 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 30 – 39 ปี มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 50 คน ส่วนมากมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 75 คน

2) การรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระราม ที่ 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการรับรู้ภารกิจการให้บริการ อันดับที่หนึ่งคือ ด้านการให้บริการงานออกแบบ อันดับที่สองคือ ด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคา อันดับที่สามคือ ด้านการให้บริการงานก่อสร้าง และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคาร ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

2.1) ด้านการให้บริการงานออกแบบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการรับรู้ภารกิจการให้บริการ อันดับที่หนึ่งคือ ท่านทราบหรือไม่ว่ากรมฯ ให้บริการแบบบ้านเพื่อประชาชนฟรี อันดับที่สองคือ ท่านรู้สึกพอใจต่อการให้บริการงานออกแบบของกรมฯอันดับที่สามคือ การเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการงานออกแบบของภารกิจกรมฯ และอันดับสุดท้ายคือ ท่านเคยรับบริการแบบบ้านเพื่อประชาชนหรือไม่ และท่านพอใจมากน้อยเพียงใดในการให้บริการด้านงานออกแบบของกรมฯ ตามลำดับ

2.2) ด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการรับรู้ภารกิจการให้บริการ อันดับที่หนึ่งคือ ท่านทราบหรือไม่ว่ากรมฯ ให้บริการคำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคา อันดับที่สองคือ ท่านเคยรับบริการด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคาของกรมฯ อันดับที่สามคือ ท่านรู้สึกพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคาของกรมฯ และอันดับสุดท้ายคือ การเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคาของกรมฯ ตามลำดับ

2.3) ด้านการให้บริการงานก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการรับรู้ภารกิจการให้บริการ อันดับที่หนึ่งคือ ท่านคิดว่าการให้บริการงานก่อสร้างต่างๆของกรมฯ มีความเป็นมาตรฐานสากลและมีความปลอดภัยสูงสุด อันดับที่สองคือ ท่านทราบหรือไม่ว่ากรมฯ ให้บริการงานก่อสร้างของส่วนราชการทั่วประเทศ อันดับที่สามคือ การเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการงานควบคุมการก่อสร้างของภารกิจกรมฯ และอันดับสุดท้ายคือ ท่านเคยอยู่ในพื้นที่ที่รับบริการงานก่อสร้างหรือไม่ และท่านพอใจมากน้อยเพียงใดในการให้บริการด้านงานก่อสร้างของกรมฯ ตามลำดับ

2.4) ด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการรับรู้ภารกิจการให้บริการ อันดับที่หนึ่งคือ ท่านทราบหรือไม่ว่า

กรมฯ ให้บริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคารทั่วประเทศ อันดับที่สองคือ ท่านเคยรับบริการด้านการตรวจสอบอาคารฯของกรมฯและท่านพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในการให้บริการ อันดับที่สามคือ การเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคารของกรมฯ และอันดับสุดท้ายคือ การขอรับบริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคารเป็นสิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการหนึ่งในภารกิจของกรมฯ ตามลำดับ

7. อภิปรายผล

การรับรู้ภารกิจการให้บริการประชาชนของกรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 **โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก** เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับรู้ภารกิจการให้บริการอันดับที่หนึ่งคือ ด้านการให้บริการงานออกแบบ อันดับที่สองคือ ด้านการบริการให้คำปรึกษาเรื่องงานประมาณราคา อันดับที่สามคือ ด้านการให้บริการงานก่อสร้าง และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการการตรวจสอบความปลอดภัยของโครงสร้างอาคาร ซึ่ง**สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ เต็มทวี (2554 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร จังหวัดหนองคาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ในด้านความพอเพียงของรายได้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับจากสังคมและด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 40 คน เครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 39 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการและมีประสบการณ์ทำงาน 1 – 3 ปี ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร **โดยรวมอยู่ระดับสูง** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร ส่วนใหญ่มีขวัญและกำลังใจอยู่ระดับสูง ได้แก่ ด้านความพอเพียงของรายได้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับจากสังคมและด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1) **ด้านความพอเพียงของรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก** เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีขวัญและกำลังใจอันดับที่หนึ่งคือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งของท่านและอันดับ

สุดท้ายคือ รายได้ที่ท่านได้รับเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ท่านต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองต่อไป ซึ่ง**สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ เต็มทวี (2554 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร จังหวัดหนองคาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ในด้านความพอเพียงของรายได้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับจากสังคมและด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 40 คน เครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 39 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการและมีประสบการณ์ทำงาน 1 – 3 ปี ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร **โดยรวมอยู่ระดับสูง** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร ส่วนใหญ่มีขวัญและกำลังใจอยู่ระดับสูง ได้แก่ **ด้านความพอเพียงของรายได้** ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับจากสังคมและด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

2) **ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง** เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีขวัญและกำลังใจอันดับที่หนึ่งคือ ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจท่านเสมอ และอันดับสุดท้ายคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านและคนอื่นเสมอ ซึ่ง**สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนสรร พิมสาร (2553 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน โดยประชากร ได้แก่บุคลากรจำนวน 31 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและพรรณนาวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 3 ปีและ 4 – 6 ปี ปฏิบัติหน้าที่เป็นบุคลากรฝ่ายสนับสนุน มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา โดยรวมอยู่ระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเอาใจใส่การทำงานอยู่ระดับสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจสถาบัน/หน่วยงาน ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานและ **ด้านความพึงพอใจความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** มีระดับขวัญและกำลังใจ**ปานกลาง**

3) **ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง** เมื่อจำแนกเป็นราปยข้อพบว่า ข้อที่มีขวัญและกำลังใจอันดับที่หนึ่งคือ ท่านพอใจที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงานและอันดับสุดท้ายคือ ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมอ ย่างไม่เป็นทางการกับทีมงานเสมอ ซึ่ง**สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนสรร พิมสาร (2553 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน โดยประชากร ได้แก่บุคลากรจำนวน 31 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและพรรณนาวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 3 ปีและ 4 – 6 ปี ปฏิบัติหน้าที่เป็นบุคลากรฝ่ายสนับสนุน มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา โดยรวมอยู่ระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเอาใจใส่การทำงานอยู่ระดับสูงที่สุด รองลงมา คือ **ด้านความพึงพอใจความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** ความพึงพอใจสถาบัน/หน่วยงาน ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานและด้านความพึงพอใจความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับขวัญและกำลังใจ**ปานกลาง**

4) **ด้านการยอมรับจากโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก** เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีขวัญและกำลังใจอันดับที่หนึ่งคือ ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรีเท่ากับท่านได้รับความเชื่อถือจากสังคม และอันดับสุดท้ายคือ ท่านได้รับคำชมเชยหรือรางวัลที่เกี่ยวกับผลสำเร็จของงานที่ทำ ซึ่ง**สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรภัทร สายบัว (2553 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองช่างเทศบาลเมืองบางบัวทองในด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบางบัวทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า **ด้านการยอมรับนับถือจากสังคม** มีขวัญและกำลังใจ**อยู่ในระดับมาก** รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ตามลำดับ

5) **ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก** เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีขวัญและกำลังใจอันดับที่หนึ่งคือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสศึกษาต่อหรือเข้า

รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในระดับที่สูงขึ้นและอันดับสุดท้ายคือ ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปีอย่างเหมาะสม โปร่งใสและยุติธรรม ซึ่ง**สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนมวัน ชุ่มใจ (2554 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน**โดยรวมอยู่ในระดับมาก** บุคลากรที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยคุณค่าของหน่วยงาน การเข้ากับเพื่อนผู้ปฏิบัติงาน **โอกาสความก้าวหน้า** และความพอใจในงาน มีผลเชิงบวกต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

แม้ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีขวัญและกำลังใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านความเพียงพอของรายได้ อันดับที่สองคือ ด้านการยอมรับจากสังคม อันดับที่สามคือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อันดับที่สี่คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แต่ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้เสนอแนะในประเด็นนี้ในแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ซึ่งผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาเป็นข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดังนี้

1) ด้านความพอเพียงของรายได้

เพื่อให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีมีขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ควรปรับปรุงในเรื่องอัตราเงินเดือนให้อยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการใช้จ่ายของบุคลากรขององค์กรและควรปรับปรุงสวัสดิการ เช่น การเบิกจ่ายเงินค่าที่พักอาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

เพื่อให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีมีขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร ควรมีการปรับปรุงและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เพื่อให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีมีขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ควรส่งเสริมความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดสามัคคี ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มที่และเสริมสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานให้ดียิ่งขึ้น

4) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

เพื่อให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีมีขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเข้ารับการฝึกอบรม ประชุมสัมมนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากร

8.2 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่ามีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ยังไม่ได้มีการศึกษาไว้ เช่น ตัวแปรภูมิลำเนาเดิม ความต้องการโอนย้าย เป็นต้น

2) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นเพื่อหาข้อเปรียบเทียบผลการศึกษาในแต่ละหน่วยงาน

3) ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรตามภารกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเปรียบเทียบ และเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างเหมาะสม

9. เอกสารอ้างอิง

ชิฟแมน และคานุก การรับรู้ **(Schiffman & Kanuk, 2000: 146)**

กัลยา วานิชย์บัญชา. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542.

ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการบริหาร.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนพานิช. และ **การบริหารเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. 2543.

ศิริพร พงษ์ศรีโรจน์. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : เทคนิค 19. 2540.

วรนุช บวรนันทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

เมทินี ชัยบำรุง และรังสิมา พวงมาลี (2556) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค การรับรู้ตราสินค้า และสิ่งกระตุ้นของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการศูนย์การค้าชุมชน: กรณีศึกษา เดอะเซอร์เคิล ราชพฤกษ์ กรุงเทพมหานคร

วรดา มณีแสงสาคร (2549) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการเปิดตัวศูนย์การค้าสยามพารากอนของผู้บริโภคในย่านสยามสแควร์

วาสนา สารกรณ์(2556) ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบการรับรู้ของครูต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำทางวชิาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 24

กชพร ตันทะสุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อและการรับรู้การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

จันจิรา ปรีอา (2555) ศึกษาเรื่องการรับรู้ข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

เกศสุดาวุฒิ (2552) ศึกษาเรื่องการรับรู้ข่าวสารทางการเมืองของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครเชียงราย

จุติมา พูลสวัสดิ์และคณะ(2552) ศึกษาเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วิภาพรรณ เอกทัตร (2551) ศึกษาเรื่อง การรับและการใช้ประโยชน์จากสื่อโทรทัศน์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเลยอนุกูลวอทยาอา เภอเมืองจังหวัดเลย

มยุรี แสงจันทร์ (2251) ศึกษาเรื่องการสื่อสารการตลาดและการรับรู้ข่าวสารของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเกี่ยวกับวิทยาลัยราชพฤกษ์

เนตรชนก ไชยาค า (2553) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับการใช้ประโยชน์และความต้องการจากรายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น

รพีพรรณ ขวดพุทรา (2553) ศึกษาเรื่องการศึกษาการเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากสื่อวิทยุกระจายเสียงของนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา

กรรณิการ์ บุญยัง (2551) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดตาก

โกวิทย์ ทะลิ (2551) ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศบนเครือข่ายอินเตอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559)

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร

Work Life Quality and the Organizational Commitment of Personnel : A Case Study of Bangkok Remand Prison

นพวรรธน์ สิงหชัยรัชต์
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 407 ชุด โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้การแจกแจงความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation)

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม จำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (S.D = .78)

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ควรจะต้องการให้หน่วยงานจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้นและพิจารณาขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม รวมถึงการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความสามัคคีของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดความผูกพันต่อองค์การต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ

ABSTRACT

This research is “Work Life Quality and the Organizational Commitment of Personnel : A Case Study of Bangkok Remand Prison” was intended to 1. To study Work Life Quality and the Organizational Commitment of Personnel : A Case Study of Bangkok Remand Prison, and 2) to study the problems, obstacle, suggestion for development for Work Life Quality and the Organizational Commitment of Personnel : A Case Study of Bangkok Remand Prison. The questionnaire was used for data collected from a sample of 407 respondents. The questionnaire is divided into two parts, the first part was concerned with information of respondents section; the second part was concerned with promote the Work Life Quality and the Organizational Commitment of Personnel : A Case Study of Bangkok Remand Prison. It was divided into five areas : obtaining adequate compensation and justice, the working conditions was good and safe, the opportunities and progress, talent development acceptance from colleagues and the satisfaction of life in the workplace. Its benefits to society data were analyzed by using frequency, percentage, average (mean), standard deviation (standard deviation).

The research found that the comments on the Work Life Quality and the Organizational Commitment of Personnel : A Case Study of Bangkok Remand Prison in high level in all sides. The mean was 4.38 (S.D = .78)

The researcher also found that the personnel officers wanted the organization to provide more welfare and consideration about fair pay, arrange activities to promote health and unity of the personnel officers to be the avenue in developing the quality of working life to strengthen the relationships within the organization.

Keywords: quality of life, work, organizational commitment

1. ความนำ

กรมราชทัณฑ์ มีพันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายในการควบคุมและแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขังเพื่อแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี มีสุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำ ได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพที่สุจริตและสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติโดยสังคมให้การยอมรับ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามกฎหมาย โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ

ข้อบังคับ นโยบายของกระทรวง หลักอาชญาวิทยา และหลักทัณฑวิทยา ตลอดจนข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง และข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์การสหประชาชาติ และดำเนินการเกี่ยวกับการสวัสดิการและการสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขัง รวมไปถึงการปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครเป็นเรือนจำขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถรองรับผู้ต้องขังได้ ประมาณปีละ 4,000 – 5,000 คน ซึ่งเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังชายที่อยู่ระหว่างสืบสวน สอบสวน ระหว่างอุธรณ์ ระหว่างฎีกา และผู้ต้องขังเด็ดขาดที่มีอัตราโทษไม่เกิน 15 ปี ที่ได้กระทำผิดภายในเขตอำนาจศาลจังหวัดกรุงเทพมหานคร ยกเว้นเขตมีนบุรี หนองจอก ลาดกระบังและเขตฝั่งธนบุรี ตลอดจนการควบคุมผู้ต้องขังไปดำเนินการยังศาลต่างๆ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทุกศาล จำนวน 16 ศาล ซึ่งรวมทั้งศาลที่เปิดใหม่อีกหนึ่งแห่ง คือ ศาลแขวงดอนเมือง และมีเจ้าหน้าที่ไปประจำยังศาลต่างๆ จำนวน 9 ศาล นอกจากการควบคุมผู้ต้องขังแล้ว เรือนจำพิเศษกรุงเทพฯ ยังได้จัดสวัสดิการด้านการศึกษา การรักษาพยาบาล การนันทนาการ การสงเคราะห์ผู้ต้องขัง รวมถึงการให้การฝึกอบรมอาชีพเพื่อให้ผู้ต้องขังที่พ้นโทษแล้ว สามารถกลับตัวเป็นคนดีสู่สังคม และได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอก ซึ่งผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และเป็นแนวทางในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครให้เป็นที่น่าพึงพอใจให้มากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร

2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร

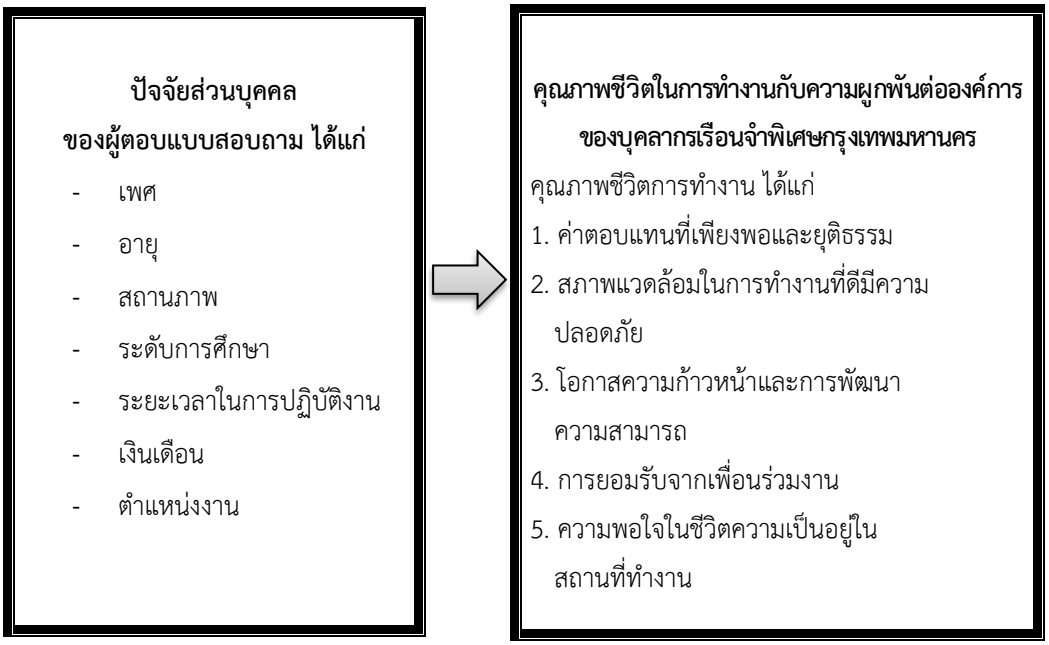
สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



4. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์ ซึ่งมีพันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายในการควบคุมและแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขังเพื่อแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี มีสุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำ ได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพที่สุจริตและสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติโดยสังคมให้การยอมรับ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามกฎหมาย โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อ

ผู้ต้องขังให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด และทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

5. วิธีดำเนินการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 407 ชุด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนที่ 3 แนวทางเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้การแจกแจงความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

6. สรุปผลการวิจัย

1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 8,001-15,000 บาท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานข้าราชการ จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ

- ภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (SD = .666) รองลงมาคือ โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = .720) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD = .762) ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (SD = .821) และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = .913) ตามลำดับ

- ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD = .762)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน เป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (SD = .762) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับมี

ความยุติธรรมเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (SD = .729) เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (SD = .777) ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (SD = .728) ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งปริมาณงานตามความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (SD = .924) ท่านพอใจค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = .995) และค่าตอบแทนในอัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (SD = .902) ตามลำดับ

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = .913)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงานของท่าน ปราศจากเสียงและกลิ่นมารบกวน เป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (SD = .904) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมการทำงาน และลักษณะงานของท่านส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (SD = .857) มีอุปกรณ์ป้องกันเหตุฉุกเฉินที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (SD = .988) ที่ทำงานมีเครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอ และคุณภาพอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (SD = .987) บริเวณที่ทำงานสะอาด ถูกสุขลักษณะ เอื้อต่อการทำงาน และสถานที่ทำงานของท่านมีการนำระบบ 5 ส (สะอาด สะดวก สะสาง สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (SD = .877) ตามลำดับ

- ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = .720)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความสามารถในการแก้ไขปัญหา และเสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นลำดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (SD = .596) รองลงมามีการมอบหมายงานที่ท้าทายให้ปฏิบัติอยู่เสมอและมีการนำนโยบายต่างๆ ขององค์กร แล้วนำมาใช้ให้สอดคล้องเพื่อความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (SD = .659) เมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนืองานในหน้าที่ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = .668) มีการประเมินผลของงานเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น และระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานไม่จำกัดสิทธิส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (SD = .777) และหน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านได้ศึกษาเรียนต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (SD = .904) ตามลำดับ

- ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (SD = .666)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้ร่วมงานที่หน่วยงานจัดขึ้นในโอกาสสำคัญเป็นประจำเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ท่านได้รับความช่วยเหลือเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (SD = .442) มีการจัดประชุมสรุปวางแผนงานระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานอย่าง

สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (SD = .780) ท่านรู้สึกชีวิตมีความมั่นคงเมื่อได้ทำงานที่แห่งนี้ และมีการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (SD = .790) เพื่อนร่วมงานรู้สึกเป็นมิตรที่ดีกับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (SD = .936) และผู้บังคับบัญชาจะขอความคิดเห็นจากท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (SD = .926) ตามลำดับ

- ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (SD = .821)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานไม่จำกัดสิทธิส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (SD = .669) รองลงมาคือ ท่านได้รับความเสมอภาคในเรื่องการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (SD = .751) หน่วยงานเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นความลับไว้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (SD = .813) ท่านพอใจกับการแบ่งเวลาในเรื่องการทำงานกับเวลาส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD = .986) ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (SD = .676) การทำงานไม่เป็นอุปสรรค ในการใช้ชีวิตของท่านกับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (SD = .976) และท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (SD = .874) ตามลำดับ

7. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ข้อค้นพบดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร” ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (SD = .666) รองลงมาคือ โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = .720) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD = .762) ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (SD = .821) และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = .913) ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร” เป็นองค์การที่อยู่ภายใต้กรมราชทัณฑ์ ซึ่งเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีความมั่นคง มีการจัดระบบการบริหารจัดการที่ดี ทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กาญจนา บุญเพลิง (2552, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับทฤษฎีของ สเตียร์

(Steers, 1977, pp. 46-57) ที่กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การและพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่มีความกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจในการที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ซึ่งองค์การใดมีความผูกพันต่อองค์การมาก จะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์การเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานของ วรรณี รัตนพันธ์ (2552) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก ความสัมพันธ์ต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านโดยรวมพบว่า บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Bruce, W.M. and J.W. Blackburn. (1992) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สอดคล้องแนวคิดของ Delamotte, Y. and Takesawa, S. I. (1984) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตในการทำงานประกอบด้วย ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ และความก้าวหน้าในการทำงาน การมีมนุษย์สัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพอใจและจูงใจให้คนเข้ามาทำงานในองค์กรแห่งนี้ และสอดคล้องกับกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการวิจัยในเล่มนี้ผลปรากฏว่า บุคลากรของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร ทุ่มเทให้กับการทำงาน ปรารถนาผลตอบแทนที่คุ้มค่าเนื่องจากรายได้และผลตอบแทนเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของคนเรา หากองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม พิจารณาแล้วคุ้มค่ากับที่ได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจไป บุคลากรก็จะเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ดังนั้น รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม จึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้อง กับแนวคิดของ Bruce, W.M. and J.W. Blackburn. (1992) ที่ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต การทำงานคือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สอดคล้องกับกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการวิจัยในเล่มนี้ปรากฏว่า บุคลากรของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร ทำงานค่อนข้างมีความเสี่ยงในการควบคุมผู้ต้องขัง ดังนั้น ถ้าสิ่งแวดล้อม

ในการทำงานปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ที่เตรียมพร้อมในการรักษาความปลอดภัยที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วยกันเองและผู้ต้องขังที่อยู่ในความควบคุม ย่อมส่งผลต่อการทำงานที่ดีตามมาด้วย

ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Bruce, W.M. and J.W. Blackburn. (1992) ที่ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ โอกาสที่บุคลากรได้พัฒนาความสามารถในการทำงานและแสวงหาความรู้ใหม่ สอดคล้องกับกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการวิจัยในเล่มนี้ปรากฏว่า บุคลากรของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร ได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและสามารถดำเนินงานให้เกิดประโยชน์กับองค์กรมากขึ้นไปด้วย

ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องแนวคิดของ Bruce, W.M. and J.W. Blackburn (1992) ที่ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานส่งผลให้งานที่ได้รับเป้าหมายประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการวิจัยในเล่มนี้ปรากฏว่า บุคลากรของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคล บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะร่วมมือร่วมใจเพื่องานเจริญก้าวหน้า มีความยินดีที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งแสดงถึงการมีความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง

ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องแนวคิดของ Bruce, W.M. and J.W. Blackburn. (1992) ที่ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การทำงานที่ได้การยอมรับทางสังคมมีความภูมิใจในงานที่ได้รับผิดชอบ และสอดคล้องกับกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตาม หากองค์กรมีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้วนั้น ย่อมจะส่งผลทำให้บุคลากรได้รับการสนองตอบความต้องการมากขึ้นในทุกด้าน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

8. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษา : เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร” มีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร ควรนำข้อเสนอแนะต่างๆมาใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงเพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในอนาคตต่อไป

2) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ โดยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตความเป็นอยู่ให้มากขึ้น เช่น จัดกิจกรรมสันทนาการและความบันเทิงให้แก่บุคลากรและครอบครัวได้ทำร่วมกัน การทดสอบสมรรถภาพร่างกายเพื่อให้ร่างกายพร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตของบุคลากรเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ผู้ที่สนใจอาจจะนำไปพัฒนาต่อยอด โดยศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเรือนจำในกลุ่มภูมิภาคอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ทั้งของรัฐและเอกชนในแง่ของการขยายกลุ่มประชากร หรือ ในเชิงเปรียบเทียบก็ได้ เช่น ปัจจัยภายในหน่วยงานและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน ที่มีผลต่อการลดระดับ หรือมีผลช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อไป

2) ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยขวัญและกำลังใจอาจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ข้าราชการเรือนจำ สามารถทำงานได้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

3) ผู้วิจัยสามารถศึกษาในประเด็นอื่นที่สามารถนำไปพัฒนาการบริการประชาชนได้ เช่น การเยี่ยมญาติ การขออนุญาตเข้าดูกิจการเรือนจำ การขออนุญาตวิจัยงานในเรือนจำ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการประชาชน เป็นต้น

4) ผู้วิจัยสามารถทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยอาจเพิ่มเติมในส่วนของคำถามปลายเปิด เพื่อทราบถึงทัศนคติ และความต้องการของบุคลากรมากขึ้น

9. เอกสารอ้างอิง

กัลยา ดิษเจริญ. (2538). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กัลยารัตน์ มีลาภ. (2553). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า. กรุงเทพฯ** : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กาญจนา บุญเพลิง. (2552). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ขนิษฐา ไตรปักษ์. (2548). **"ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ การมีส่วนร่วม ในงานของบุคลากรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ** โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร." ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2554.

นวรัตน์ ณ วันจันทร์. (2548). **"คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน." การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ผจญ เฉลิมสาร. (2540). **"คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษากรณีโรงงานในนิคม อุตสาหกรรม เวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา."** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารการปฏิบัติการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรรณี รัตนพันธ์. (2552). **"ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการท างานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง."** ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2554 http://www.riclib.nrct.go.th/scripts/wwwi32.exe

วริศรา ศิริสุทธิเดชา. (2546). **"ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการกระทำผิดของผู้ต้องขังในคดีลักทรัพย์".** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สรรเสริญ เตชะบูรพา. (2545). **"การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล."** วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สาธิต บุษยากุล.(2555). **"สาเหตุการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังชาย : กรณีศึกษา เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร".** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

Bluestone, I. 1997. **Organization Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. Hospital & Health Services Administration.** 42 (Summer 1997): 221-262.

Dalmotte, Y. and Takezawa, I. (1984). **Quality of Work Life in International Perspective. Genava: International Labour Office.**

Mondy, W.R. and Noe, R.M. (1996). **Human Resource Management. New York: Prentice-Hall.**

Robinson, S.P. 1991. **Managing Today.** London : Prentice-Hall.

Louis, R.N. 1998. **Participation Productivity and Quality of Work Life.** London : Prentice-Hall.

http://www.correct.go.th/newcorrectweb/index.php/about-us/history

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

WORKING QUALITY MOTIVATING THE EFFECTIVENESS OF OFFICERS IN SUPHANBURI PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS

เชิงกวี แผ่นทอง
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ศึกษาระดับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีและศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเองและด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและประสิทธิผลการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจและด้านการทำงานเต็มความ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีทั้งหมดจำนวน 45 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 41 – 50 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรก คือ ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสความก้าวหน้าและลำดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ สำหรับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานลำดับที่หนึ่งคือ ความพึงพอใจ ลำดับที่สองคือ การทำงานเต็มความสามารถ และลำดับสุดท้ายคือ การบรรลุเป้าหมาย ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีใน 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจและการ

ทำงานเต็มความสามารถเมื่อพิจารณาจำแนก คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า สภาพการทำงานและค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมจะส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีในด้านความพึงพอใจ ส่วนโอกาสความก้าวหน้า ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีในด้านการทำงานเต็มความสามารถและโอกาสการพัฒนาความสามารถของตนเอง ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีในด้านการบรรลุเป้าหมาย

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิผลการทำงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัด

ABSTRACT

The objectives of this study were to study the levels of working quality motivating the effectiveness of officers in Suphanburi Provincial Administrative Organizations and study the relationship of working quality motivating the effectiveness of officers in Suphanburi Provincial Administrative Organizations. Quality of work life consisted of states of work, opportunity for advancement, opportunity for self-development and fair and equitable pay levels. The effectiveness of performance consisted of goal achievement, satisfaction, and full capability.

The populations in this study were 45 people. The analytical statistics consisted of percentage, mean, standard deviation, and correlation coefficient by using statistical package.

The results revealed that the major respondents were males, having ages between 41-50 years old, having the background of education was bachelor degree and having average income per month among Baht 20,001 – 25,000. The overview of quality of work life was at high level. The results in each aspect of quality of work life were firstly in opportunity for self-development, then fair and equitable pay levels, opportunity for advancement, and lastly, states of works. The work effectiveness in overview was at high level. The results of each aspect of the work effectiveness were firstly in satisfaction, full capability, and lastly ,goal achievement. The hypothesis testing of the relationship of quality of work life and the work effectiveness showed that quality of work life motivated the work effectiveness in 3 aspects; goal achievement, satisfaction, and full capability. When being classified of the quality of work life, states of work and fair and equitable pay levels motivated satisfaction, the opportunity for advancement

motivated the work effectiveness in full capability, and the opportunity for self-development motivated goal achievement.

Keywords*:* Working Quality; Effectiveness; Provincial Administrative Organizations

1. ความนำ

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อบุคลากรในองค์การ เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรนอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งในการทำงานจะเน้นไปที่การสร้างความสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนทำงานมีความสุขกับงาน อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย (ทิพวรรณ ศิริคูณ.2542 : 18)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติการบริการของบุคลากรในองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิด ผลผลิต ผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้า โดยการที่องค์การจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจไว้ได้นั้น จะต้องบริหารโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม ยึดหลักการทำงานร่วมกัน มีการสร้างการทำงานเป็นทีม โดยเน้นให้ทุกคนเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการทำงานเป็นทีมเป็นรูปแบบหนึ่งของระบบองค์การและการทำงานสมัยใหม่ ที่ผู้บริหารขององค์กรนิยมนำมาใช้เพื่อปรับโครงสร้างการบริหารและการดำเนินการให้มีความแบนราบ (Flat Organization) และลดลำดับขั้น (Delayering) ในการจัดการ

ให้น้อยลง ทำให้องค์การสามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมได้อย่างรวดเร็ว (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์.2545 : 12)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยเกิดขึ้นจากความต้องการกระจายอำนาจการบริหารราชการแผ่นดินจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมายังส่วนท้องถิ่น โดยเริ่มต้นจากการจัดตั้งสภาจังหวัด ในปี พ.ศ. 2476 มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ที่แยกจากการบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมายแต่มิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคล จนกระทั่งปี พ.ศ. 2481 กำหนดให้สภาจังหวัดประกอบด้วยราษฎรที่ได้รับเลือกตั้งภายในจังหวัด มีบทบาทหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด โดยอาศัยระเบียบแบบแผนและนโยบายของราชการส่วนกลาง งบประมาณจากส่วนกลาง แต่มิได้มีบทบาทในทางปฏิบัติอย่างแท้จริงใน พ.ศ. 2498 จึงได้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 โดยได้ปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีพื้นฐานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย โดยบรรยากาศการทำงานที่ดีมีความพึงพอใจในงานนั้น เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะช่วยบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการจัดสภาพแวดล้อมองค์การที่มีลักษณะในการส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกองค์การหรือการสร้างบรรยากาศองค์การในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากคนที่ทำงานในองค์การทำงานอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมตามสายการบังคับบัญชา ตั้งแต่แบบความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาโครงสร้างและความยืดหยุ่นขององค์การ กฎระเบียบ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ในองค์การที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้ คือ บรรยากาศองค์การ การรับรู้ถึงบรรยากาศองค์การร่วมกัน หากบรรยากาศองค์การดีเอื้อต่อการทำงานทุกคนในองค์การก็จะทำงานอย่างมีความสุข

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี อันจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลและบรรลุตามเป้าหมายขององค์การต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

3. วิธีดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีนั้น ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีนั้น ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

2.1.2.1 ด้านสภาพการทำงาน

2.1.2.2 ด้านโอกาสความก้าวหน้า

2.1.2.3 ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง

2.1.2.4 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ศึกษามุ่งศึกษา ตัวแปร ดังนี้

2.2.1 การบรรลุเป้าหมาย

2.2.2 ความพึงพอใจ

2.2.3 การทำงานเต็มความสามารถ

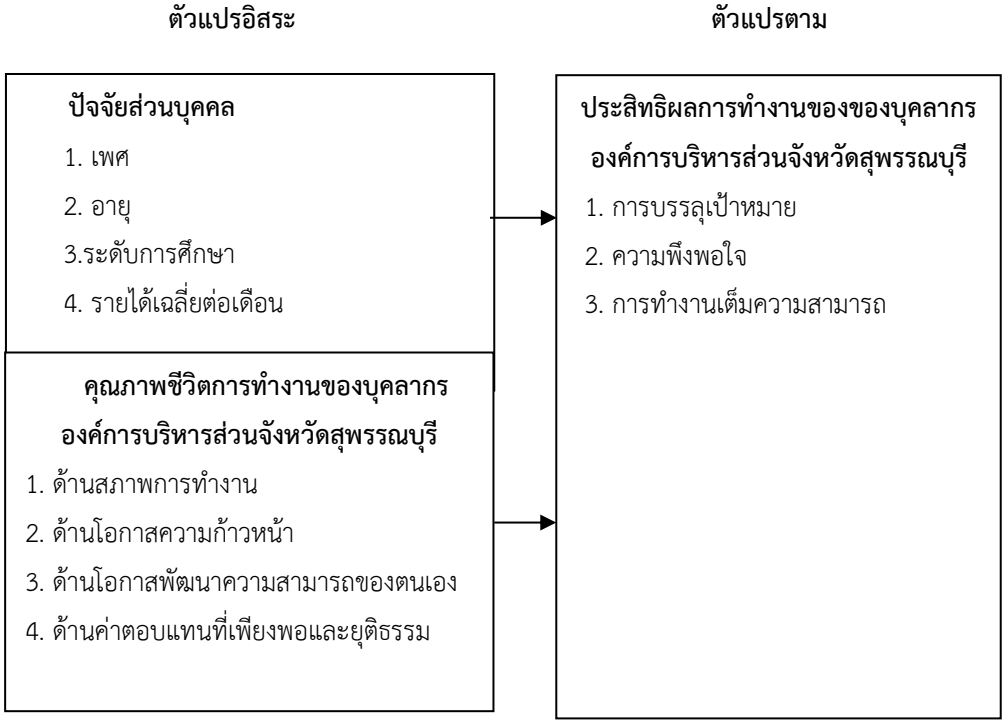
3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนทั้งสิ้น 45 คน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในปีการศึกษา 2563

กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

4. สรุปผลการวิจัย

1) ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 41 – 50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท

2) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรก คือ ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสความก้าวหน้าและลำดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

2.1) ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรก คือ หน่วยงานจัดสถานที่ทำงาน จัดวางของใช้เป็นระเบียบ หยิบใช้ได้สะดวก รวดเร็ว คล่องตัว รองลงมา คือ หน่วยงานมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมของใช้และอาคารสถานที่ ให้มีสภาพดีใช้งานได้ หน่วยงานมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงานและลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานสะอาดและมีการจัด สภาพแวดล้อมการ ทำงานป้องกันการแพร่เชื้อโรค ตามลำดับ

2.2) ด้านโอกาสก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรก คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ สามารถเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ รองลงมา คือ ความพอใจโอกาสที่จะก้าวหน้าและได้รับการพัฒนาจาก องค์การ การมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม สัมมนา ศึกษา ต่อ และลำดับสุดท้าย คือ การมีโอกาสได้เตรียมความรู้และทักษะเพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตามลำดับ

2.3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรก คือ การมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รองลงมา คือ หน่วยงานมี แหล่งค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและแนวปฏิบัติในการทำงานได้สะดวก การได้รับการ ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ไปดูงานในประเทศหรือต่างประเทศเมื่อมีโอกาส และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ตามลำดับ

2.4) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็น รายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับแรก คือ การได้รับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่ลักษณะงานคล้ายกัน รองลงมา คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ และลำดับสุดท้าย คือ การมี ความพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับจากการทำงาน ตามลำดับ

3) ระดับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานลำดับที่หนึ่ง คือ ความพึงพอใจ ลำดับที่สองคือ การทำงานเต็มความสามารถ และลำดับสุดท้ายคือ การบรรลุ เป้าหมาย ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

3.1) ด้านการบรรลุเป้าหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานลำดับที่หนึ่งคือ หน่วยงานสามารถบริหารงานให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ลำดับที่สองคือ หน่วยงานมีการติดตามประเมินผลการบรรลุ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและลำดับสุดท้ายคือ การดำเนินงานของหน่วยงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามลำดับ

3.2) ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานลำดับที่หนึ่งคือ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ลำดับที่สองคือ ความพึงพอใจต่อนโยบายการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร และลำดับสุดท้ายคือ การมีความสุขสนุกสนานในการทำงาน และพึงพอใจในผลงานของท่าน ตามลำดับ

3.3) ด้านทำงานเต็มความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานลำดับที่หนึ่งคือ การแสวงหาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ลำดับที่สองคือ การได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และลำดับสุดท้ายคือ การได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ตามลำดับ

5. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นคร เขตตะ(2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1.1) ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนบัตร ศรีสวัสดิ์ (2558) ศึกษาปัจจัยส่งเสริมที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร เทศบาลเมืองท่าผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากส่วนการสอบสวนคดีอาญามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เพียงพอ นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน สภาพห้องปฏิบัติงานมีระเบียบเรียบร้อย มีแสงสว่างและการถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคล ากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2) ด้านโอกาสก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐพงศ์ เคลือศิริ (2554 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ

บุคลากรโรงพยาบาลในเครือบางปะกอก ผลการศึกษา ด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับมากเช่นกัน และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน และถือได้ว่าความสำเร็จขององค์การมิได้มาจากผู้บังคับบัญชาเพียงท่านเดียวเท่านั้น ดังนั้น จึงให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการปฏิบัติงานพอสมควร หรือมีทางก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพราะการมีงานที่มั่นคงมีโอกาสก้าวหน้าจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำให้มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม พัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มโอกาสก้าวหน้า จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านโอกาสก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐพงศ์ เคลือศิริ (2554 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลในเครือบางปะกอก ผลการศึกษาด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่ในระดับมากเช่นกัน และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากข้าราชการสังกัดส่วนการสอบสวนคดีอาญารู้สึกว่าตนมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีแหล่งค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและแนวปฏิบัติในการทำงาน และมีการประเมินผลปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ซึ่งวอลตัน (Walton, 1974) กล่าวว่า การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ สมาน รังสิโยกฤษณ์ (2533) กล่าวถึง การพัฒนาบุคคลไว้ว่าเป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาที่คนทำงานอยู่ในองค์การ เพราะวิทยาการและเทคนิคในการทำงานได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา จึงต้องพัฒนาบุคคลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และถ้าบุคคลได้พัฒนาและใช้ทักษะต่างๆ อย่างสูงสุดและเต็มความสามารถแล้ว จะมีโอกาสที่จะได้พัฒนาตนเอง มีช่องทางให้ได้ทำงานที่ใช้ทักษะสูงขึ้น และมีความรับผิดชอบมากขึ้น จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นคร เขตตะ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสถานีดับเพลิงสวนมะลิ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการศึกษาด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีมีค่าตอบแทนในปัจจุบันที่เหมาะสมและยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบปริมาณงาน ความรับผิดชอบและความรู้ความสามารถ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาได้พยายามจัดหาสวัสดิการต่างๆ ที่จำเป็นให้ข้าราชการ สังกัดส่วนการสอบสวนคดีอาญา เพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทำให้ข้าราชการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนบัตร ศรีสวัสดิ์ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยส่งเสริมที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร เทศบาลเมืองท่าผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาด้านประสิทธิผลการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1) ด้านการบรรลุเป้าหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เรณู ทองคำสุก (2558) ที่ศึกษาปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในกิจการสภาเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาด้านการบรรลุเป้าหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีประสิทธิผลการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชามีนโยบายและกระบวนการในการบรรจุแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและขั้นเงินเดือนตลอดจนมีการมอบหมายงานให้ตรงกับตามความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้ จึงส่งเสริมให้ข้าราชการ สังกัดส่วนการสอบสวนคดีอาญา มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่องาน นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชายังมีแนวทางการดำเนินงานให้งานสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลและในภาพรวม ซึ่งการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นมีปัจจัยหลายด้านที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ หากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่ดี มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสามัคคีเป็นทีม

เดียวกัน และมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ย่อมส่งให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย จึงส่งผลให้ ประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการบรรลุเป้าหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2) ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนบัตร ศรีสวัสดิ์ (2558) ศึกษาปัจจัยส่งเสริมที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร เทศบาลเมืองท่าผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีประสิทธิผลการทำงานด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาได้สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการมอบหมายภาระหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาและการยุติความขัดแย้งภายในหน่วยงาน มีการสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ตลอดจนจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจน ผู้บังคับบัญชามีการจัดสรรบุคลากรในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม และลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้าทายและสนุกกับงาน ตรงกับความรู้ความสามารถ จึงส่งผลให้ ประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.3) ด้านทำงานเต็มความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เรณู ทองคำสุก (2558) ที่ศึกษาปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในกิจการสภาเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นสนับสนุนผลงานวิจัยดังกล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีประสิทธิผลการทำงาน ด้านทำงานเต็มความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชาได้สร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการสนับสนุนให้ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรการเกี่ยวกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การสร้างค่านิยมการทำงานเป็นทีมและเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของทีมงาน ตลอดจนการให้อิสระในการตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบส่งผลให้ข้าราชการ สังกัดส่วนการสอบสวนคดีอาญา มีการปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ มีการศึกษาหาความรู้และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และมีการใช้ทักษะจากการอบรมและจากประสบการณ์จากการทำงานที่หลากหลายมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย จึงส่งผลให้ ประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านทำงานเต็มความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มากยิ่งขึ้นเห็นควรดำเนินการดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริม

1.1) ด้านโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาควรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และหากเห็นว่าสิ่งที่ปฏิบัติงานไม่ถูก ไม่ควร หรือมีแนวทางที่ดีกว่าจึงค่อยชี้แนะต่อไป นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาบรรจุข้าราชการ ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีลงตำแหน่งต่างๆ ตามความรู้ ความสามารถเป็นสำคัญ และควรมีการจัดฝึกอบรม เพื่อชี้แนะวิธีการทำงาน ก่อนปฏิบัติงานจริง ทั้งนี้ เพื่อลดความกดดันและความเสี่ยงขณะปฏิบัติหน้าที่

1.2) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ควรปรับปรุงค่าตอบแทนของข้าราชการ ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยระบบเงินเดือนและระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือน ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีควรเป็นระบบเดียวกับบุคลากรที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดอื่น เพื่อให้ได้รับความยุติธรรมและมีรายได้เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน นอกจากนี้การเพิ่มค่าตอบแทนในรูปแบบเงินประจำตำแหน่งและการเพิ่มเบี้ยเลี้ยงในแต่ละเดือนให้กับบุคลากรส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งจะเป็นวิธีการที่สามารถเพิ่มรายได้ให้เพียงพอต่อค่าครองชีพของบุคลากร ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีและครอบครัวได้ อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานด้วย

1.3) ด้านโอกาสความก้าวหน้า ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีควรให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและเป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่แก่บุคลากร ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีด้วยกันและบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ การส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความก้าวหน้านั้นควรเป็นไปด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

2.1) ด้านการบรรลุเป้าหมาย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีหาความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้ในการทำงานเสมอ และ

ส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบร่วมกันคิดร่วมกันสร้างผลิตผลในการทำงานให้มีประสิทธิผลมีการทำงานที่เป็นทีมให้มากยิ่งขึ้นและผู้บังคับบัญชาควรมีการติดตามประเมินผลการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานของข้าราชการ ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีให้เป็นไปอย่างอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการประเมินการทำงานของแต่ละบุคคล และภาพรวมของหน่วยงานว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2) ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหาร คือ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร เพื่อจะได้เข้าใจว่าหลักความคุ้มค่าของการทำงานให้แก่หน่วยงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิผลมากที่สุดและผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมให้ความยุติธรรมและเล็งเห็นถึงคุณค่าของบุคลากร ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีทุกคน ในการให้โอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถออกมา และต่อยอดให้มีการเพิ่มทักษะในเรื่องของประสบการณ์ให้มากขึ้น เพื่อที่จะนำมาปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มความรู้ความสามารถ และพัฒนาหน่วยงานให้มีความก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

2.3) ด้านความพึงพอใจ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าควรมีการมอบหมายหน้าที่ให้กับบุคลากร ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีได้ใช้บทบาทหน้าที่ตามความถนัดและทักษะที่ตรงตามแต่ละบุคคล คือการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้งานออกมามีคุณภาพ และถ้าบุคลากรท่านใดปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี ควรได้รับการยกย่อง เชิดชูเกียรติให้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไปและควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับข้าราชการ ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลากรในหน่วยงานอีกทางหนึ่ง

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) **ควรดำเนินการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน** ที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี กับจังหวัดอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ตลอดจนเป็นต้นแบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆต่อไป

2) **ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ** ที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิผลการทำงานที่แท้จริงและนำผลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. เอกสารอ้างอิง

ติพันธ์ รุจิรกุล. **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.2529

กัลยา วานิชยบัญชา.**การใช้ SPSS for window ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2549.

คมสุวรรณ พิมล. **การจูงใจคน**. กรุงเทพมหานคร : ยูเรก้า จำกัด.2548

จักรทิพย์ กุญชร ณ อยุธยา. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานสอบสวนของรองสารวัตรศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกองกำกับการตำรวจนครบาล 3. เอกสารวิจัยการอบรมหลักสูตรผู้กำกับการรุ่นที่ 15**. สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจกองบัญชาการศึกษาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2532.

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์.**การปรับปรุงคุณภาพชีวิต : นวัตกรรมทางประชากรศึกษาจริงหรือ.** วารสารประชากรศึกษา. 7 สิงหาคม 2533 : 25-26.2533.

ดิเรก ฤกษ์หร่าย.**คุณภาพชีวิตข่าวเกษตรศาสตร์.** 20(1) (มกราคม 2527) : 100–101.

ทัศนา บุญทอง.**พยาบาลกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ในประสบการณ์วิชาชีพพยาบาล เล่ม 1.** กรุงเทพมหานคร: รุ่งศิลป์การพิมพ์.2529.

ทัศนา บุญทอง. **พยาบาลกับการพัฒนาบุคลิกภาพ. พยาบาลกับการพัฒนาบุคลิกภาพ.เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพพยาบาลหน่วยที่ 5** .สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชกรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์.2529

เทพนม เมืองแทน และสวิง สุวรรณ. **พฤติกรรมองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.2540

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ . **หลักการบริหารการศึกษากรุงเทพฯ** . ภาควิชาบริหารการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2529

นพรัตน์ รุ่งอุทัย .**มิติใหม่ของแผนกพัฒนาบุคลากร** .จุฬาลงกรณ์สาสน์ 2533

นิศารัตน์ ศิลปะเดช.**ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต.**กรุงเทพมหานคร : พิศิษการพิมพ์. 2535

บัญชร แก้วส่อง. **การจัดการและการพัฒนา**.กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์.2545

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 7**. กรงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.2545

บุญแสง ชีระภากร.**การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน.** จุลสารพัฒนาข้าราชการ. ปีที่ 9 (ฉบับที่ 1)เดือนมกราคม – มีนาคม : 5-12.

เบญจลักษณ์ ศกุนะสิงห์.**มูลค่าเพิ่มขององค์กร สร้างได้อย่างไร** .โปรดักทิวิตี้ เวิลด์ .2552

ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. 2555. “**พนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement).**” **[Online]**. เข้าถึงเมื่อ : 31 มีนาคม 2557. จาก **http://prakal.wordpress.com/2012/01/26**.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. **การปรับปรุงงาน ตอนคุณภาพชีวิตในการทำงาน.** จุลสารพัฒนาข้าราชการ.(ตุลาคม-ธันวาคม) : 20-23 .2533.

สิปปนนท์ เกตุทัต. **ระบบการศึกษาช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างไร. ปาฐกถาในคราวสัมมนาทางวิชาการโครงการประชากรศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.2533.

สุชาติ ประสิทธ์รัฐสินธุ์.**ระเบียบวิธีวิจัยงานสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง.2540.

สุพรรณีไชยอำพรและสนิทสมัครการ. **คุณภาพชีวิตของคนไทยเปรียบเทียบระหว่างเมืองกับชนบท**. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.2534

สุพัฒนา เดชาติวงค์ ณ อยุทธยา. **(แพทย์หญิง) จิตรวิทยาของสตรี กรุงเทพฯ** : บรรณกิจ, 2526

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ .**นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ**. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.2543

สมพงศ์ เกษมสิน. **การบริหาร**.(พิมพ์ครั้งที่ 7).กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.2523

สมยศ นาวีการ.**ทฤษฎีองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ. 2533. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ. 2536.

สมาน รังสิโยกฤษณ์.**ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.2533.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์การ.**พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2542

อิสระ ริ้วตระกูลไพบูลย์. **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภายหลังการปฏิรูประบบราชการ** .คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2547

อุทัย หิรัญโต. **สังคมวิทยาประยุกต์.กรุงเทพฯ**: โอเดียนสโตร์.2519

การบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล
(Organizational Management in the digital)

โยธี จันตะนี
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรม
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เน้นการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ ย่อมเลี่ยงต่อการปรับตัวไม่ทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป และประกอบกับสภาพความเป็นปกติใหม่ (New normal) หากสามารถพัฒนาองค์กรให้เข้ากับยุคดิจิทัลและปกติใหม่จะทำให้องค์กรตอบสนองกับพฤติกรรมของลูกค้าและบริการผลิตภัณฑ์แบบการเว้นระยะห่าง (Distancing) ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเพื่อบูรณาการร่วมกับการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลและกระบวนงานย่อย ทำให้เกิดการบูรณาการข้ามหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่มุ่งให้การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานในโครงการงานประจำ และการใช้งบประมาณของแต่ละโครงการ ผลลัพธ์ อย่างเป็นระบบ สามารถรับส่งข้อความ ประสานงาน ระดมความคิด ประชุม ทางไกล (online) หรือพูดคุยด้วยการโทรผ่านแอปหรือวิดีโอคอลล์ มีความปลอดภัยในระดับสากล มีการจัดการผู้ใช้ ตามโครงสร้างของหน่วยงาน มีความเป็นส่วนตัว และมีความปลอดภัยในข้อมูล สารสนเทศ ปรับกระบวนการทำงานสู่องค์กรยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ องค์กร ดิจิทัล

Abstract

This academic article Emphasis on corporate management in the digital era, organizations tend to avoid adapting to the changing digital technology. And coupled with the new normal, if it can develop the organization to meet the digital era and the new normal, it will make the organization respond to customer behavior and product service by distance (distancing), which the organization's operations Service infrastructure needs to be modified. by bringing in digital technology to integrate with both internal and external operations by linking data relationships and sub procedures resulting in

efficient and effective cross-functional integration that aims to develop a digital technology system to track performance in routine projects and the systematic use of budgets for each project, results You can send and receive messages, coordinate, brainstorm, hold meetings online, or talk through app calls or video calls. Internationally safe user is managed according to the organizational structure have privacy and there is security in information and information, adjusting the work process to the digital era with efficiency and effectiveness.

Keywords: Organization, Management, Digital

ความนำ

การบริหารจัดการทางธุรกิจอย่างเข้มข้นและเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวเข้าสู่องค์กรในยุคดิจิทัล (Digital Organization) แต่การเปลี่ยนไปสู่แนวทางดังกล่าว การลงทุนจัดซื้อจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาติดตั้งใช้งานอาจไม่เพียงพอ ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ลงลึกไปจนถึงแก่นและหัวใจสำคัญของการดำเนินงานมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะนโยบายการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยโมเดลไทยแลนด์ 4.0 เพื่อนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดักด้านเศรษฐกิจที่มีความไม่สมดุลและเหลื่อมล้ำพร้อมกับเปลี่ยนผ่านไปสู่ประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนในบริบทของโลกยุคThe Fourth Industrial Revolution อย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก ตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงผ่านกลไกประชารัฐ ได้ส่งผลกระทบให้องค์การทุกภาคส่วนต้องปรับกระบวนการและวิธีการท างานขนานใหญ่จากการท างานในลักษณะงานประจำ (Routine Job) เป็นงานที่ไม่สามารถกระทำซ้ำ ๆ (Non Routine Job) เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบใหม่ที่มุ่ง Learn Unlearn และ Relearn (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559) โดยเริ่มจากการไม่ยึดติดกับสิ่งที่เรียนรู้มา (Unlearn) เพื่อเรียนรู้สถานการณ์หรือเหตุการณ์จากมุมมองใหม่อันแตกต่างไปจากเดิม (Relearn) โดยการเรียนรู้ให้มีความสามารถในการรังสรรค์นวัตกรรมอยู่เสมอ (Learn) ไม่เว้นแม้กระทั่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ปัจจุบันมีบทบาทสำคัญมากขึ้นทั้งด้านการพัฒนาประชาธิปไตยระดับฐานราก และการจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนแต่ละพื้นถิ่น แม้ที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย จะนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้เป็นแนวทางเพิ่มความเข้มแข็งและสมรรถนะการปฏิบัติงานให้มีพลวัตมากขึ้น แต่ก็มิอาจบริหารจัดการบริการสาธารณะได้ตามเจตนารมณ์ทางกฎหมายและความคาดหวังของสังคม

สาเหตุประการสำคัญสืบเนื่องมาจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งเน้นทำให้ถูกต้อง (Do the thing right) มากกว่าทำในสิ่งที่ถูก (Do the right

thing) ด้วยเชื่อว่า หากมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยเคร่งครัดทุกขั้นตอน จะนำมาซึ่งการอนุมัติจัดทำจากหน่วยงานกำกับดูแลและนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงานในที่สุด ทั้งที่ทักษะทางความคิด การใช้ภูมิปัญญา ความคิดเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม เพื่อยกระดับต่อยอด หรือและสร้างมูลค่าเพิ่มทางการผลิตและให้บริการสาธารณะ เป็นทักษะสำคัญของวัฒนธรรมการทำงานและการนำพาท้องถิ่นไป สู่คุณค่าโอกาส ความมั่นคง ความมั่งคั่งอย่างแท้จริง เมื่อผนวกกับบริบททางการเมืองอันเปิดกว้างต่อการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในปัจจุบันและจะทวีความเข้มข้นอย่างต่อเนื่อง เวทีการตัดสินใจที่เคยมีเพียงเฉพาะกลุ่มบุคคล ทั้งการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ การบริหารจัดการ และการตรวจสอบการท างานของท้องถิ่น ย่อมถูกท้าทายจากบุคคลในภาคส่วนต่าง ๆ กระบวนการทำงานแบบปิดตามระบบราชการเพียงอย่างเดียวจึงไม่เหมาะสมและเพียงพอ เพราะเหตุว่ากลไกทางการเมืองของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นผู้ดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อชุมชน แตกต่างจากกรณีข้าราชการส่วนภูมิภาคที่ถูกส่งตัวมาจากส่วนกลาง ต้องทำงานสนองความพึงพอใจต่อส่วนกลางเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ การจัดวางระบบการบริหารจัดการโดยอาศัยความเข้าใจและการแปลความต้องการของสภาพแวดล้อมมาสู่การกระทำ เพื่อให้ธุรกิจภาคเอกชนอยู่รอดปลอดภัย และมีความมั่นคงยั่งยืนตลอดไป

ดังนั้น โอกาสที่องค์กรยุคปัจจุบันที่กำลังปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งกลายเป็นองค์กรยุคดิจิทัล (Digital Organization) ที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน การเปลี่ยนเข้าองค์กรดิจิทัลจึงไม่หมายเพียงแค่การลงทุนซื้ออุปกรณ์ไอทีใหม่ๆ หรือการลงทุนด้านโปรแกรมและซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อใช้อุปกรณ์ทางดิจิทัล จึงต้องมีการบริหารจัดการองค์กรให้ทันกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เรียกว่าองค์กรยุคดิจิทัลอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามที่องค์กรมุ่งหวังให้เกิดขึ้นมั่นคง

ความสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรยุคดิจิทัล

1. ทฤษฎีการบริหารจัดการ

เป็นทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการจัดให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร การจัดการ ประกอบด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การสังการ การนำหรือจูงใจ การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งมีความสำคัญตามทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีการจัดการของดรักเกอร์ (Peter F. Drucker, 1954 - 2005) ได้อธิบายว่า “การจัดการคือศาสตร์และศิลปะ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ โดยอาศัยฝีมือบุคคลอื่น” ซึ่งดรักเกอร์ ได้กล่าวว่า “ในยุคเศรษฐกิจปัจจุบันทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไม่ใช่เรื่องแรงงาน เงินทุนหรือที่ดินอีกต่อไปแต่เป็นเรื่องของความรู้” เป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ ที่เน้นการจัดการยุคใหม่ มี 4 ข้อ คือ

1) การวางแผน (Planning)

2) การจัดองค์กร (Organizing)

3) การนำ/จูงใจ (Leading)

4) การควบคุม (Control)

โดยทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ของดรักเกอร์ (Drucker) สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรทางธุรกิจและองค์กรสงฆ์ฯ ทั้งนี้เพราะการจำหน่ายสินค้าและการให้บริการ จำเป็นต้องใช้วิธีการนำ(ตัวอย่างที่ดี) และการจูงใจให้มาซื้อสินค้าหรือมาใช้บริการ แต่จะใช้อิทธิพลสั่งการผู้คนให้มาซื้อสินค้าหรือมาใช้บริการของตนไม่ได้ สำหรับองค์กรพระสงฆ์ก็ทำนองเดียวกัน

ทฤษฎีการบริหารองค์การของกูลิกค์ (Luther Gulick, 1937) ได้พัฒนาทฤษฎีการบริหารองค์การ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดี ชื่อว่า “POSDCoRB” เป็นคำย่อของภารกิจ โดยความสำคัญของทฤษฎีการบริหารมี ๗ ประการ ดังนี้

1) การวางแผน (Planning) เป็นการวางแผนโครงการและกิจกรรม ซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้ผลการดำเนินการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างและออกแบบองค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง หรือแผนก ได้กำหนดปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization)

3) การจัดบุคลากรเข้าทำงาน (Staffing) เป็นการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับการแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้

4) การอำนวยการ (Directing) เป็นการสั่งการและอำนวยความสะดวกเพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจ เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision making) เป็นต้น

5) การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่นอย่างต่อเนื่อง

6) การรายงาน (Reporting) เป็นกระบวนการและเทคนิคในการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์การอยู่ด้วย

7) การงบประมาณ (Budgeting) เป็นภารกิจที่ต้องมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำเนินงานและการทำบัญชีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง เพื่อให้การใช้จ่ายสอดคล้องกับปริมาณงาน

ทฤษฎีการบริหารจัดการของฟาโยล (Henri Fayol **;** 1841-1925) ได้พัฒนาทฤษฎีการบริหารงาน โดยวิเคราะห์งานเพื่อขจัดข้อเสียในการบริหารองค์กร ซึ่งกำหนดไว้ 5 ประการ ดังนี้

1) การวางแผน (Planning)

2) การจัดองค์กร (Organizing)

3) การสั่งการ (Commanding)

4) การประสานงาน (Co-ordinating)

5) การควบคุมงาน (Controlling)

ทฤษฎีบริหารจัดการคุณภาพของเด็มมิ่ง (**TQM**: W. Edwards Deming, 1993) ได้พัฒนาทฤษฎีบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์กร โดยเน้นการบริหารคุณภาพเป็นการจัดระบบการทำงาน เพื่อให้ผลงานได้สร้างความพอใจ ความประทับใจและความมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งแบ่งระดับการดำเนินงานไปตามระดับของบุคลากรในองค์การได้ ดังนี้

1) **การบริหารคุณภาพ** เป็นผู้กำหนดทิศทางหรือแนวทางอย่างกว้าง ๆ ในการดำเนินงานซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารระดับสูงสุดในองค์การ

2) **การจัดการคุณภาพ** เป็นการนำนโยบายคุณภาพมากำหนดข้อปฏิบัติให้เป็นเป้าหมายด้านคุณภาพ และต้องมีการกำหนดเป็นแผนคุณภาพสำหรับการดำเนินงานต่อไป เป็นภารกิจของผู้จัดการหรือระดับรองลงมา

3) **การดำเนินงานให้เกิดคุณภาพ** เป็นหน้าที่การปฏิบัติงานให้บรรลุผลหรือเป้าหมายที่เป็นไปตามคุณภาพ ซึ่งจะต้องตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไข และการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

ดังนั้น การบริหารจัดการคุณภาพ ต้องอาศัยการทำงานที่ต้องประสานกันด้วยดี ซึ่งเป็นการบริหารคุณภาพ ที่เรียกว่า “**วงจรเด็มมิ่ง** (Deming Cycle) หรือวงจร **PDCA**” จึงมีภารกิจหลัก 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การวางแผน (Plan : **P**)

ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do : **D**)

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบผลการปฏิบัติ (Check : **C**)

ขั้นที่ 4 การปรับปรุง/แก้ไขปัญหา (Act : **A**)

โดยขั้นตอนทั้ง 4 นี้ จะต้องปฏิบัติต่อเนื่องกันไปไม่สิ้นสุด ซึ่งเสมือนกับเป็นวงจรอันหนึ่ง วงจรหรือวงล้อ(PDCA) หมุนเวียนปรับปรุงเปลี่ยนไป กล่าวคือ เป็นขั้นตอนในการที่ทำให้งานเสร็จอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือวางใจได้ ซึ่งใช้วงจร **PDCA** เป็นเครื่องมือการบริหารงานอย่างต่อเนื่องในการติดตามปรับปรุงและพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

พุทธวิธีบริหาร (ประยูร ธมฺจิตฺโต, 2549). ใช้สำหรับนักบริหาร โดยหน้าที่ (Function) ของนักบริหารมีองค์ประกอบ 5 ประการ (POSDC) ดังนี้

P - Planning หมายถึง การวางแผน เป็นการกำหนดแนวทางเนินงานในปัจจุบัน เพื่อความสำเร็จที่จะตามมาในอนาคต ผู้บริหารที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร

O - Organization หมายถึง การจัดองค์กร เป็นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกและสายบังคับบัญชาภายในองค์กร มีการแบ่งงานกันทำและการกระจายอำนาจภายในองค์กร

S - Staffing หมายถึง งานบุคลากร เป็นการสรรหาบุคลากรใหม่ การพัฒนาบุคคลากรและการใช้คนให้เหมาะกับงาน รวมทั้งส่งความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ

D - Directing หมายถึง การอำนวยการ เป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดการดำเนินการตามแผน ผู้บริหารต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีภาวะผู้นำ

C - Controlling หมายถึง การกำกับดูแล เป็นการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กรรวมทั้งกระบวนการแก้ปัญหาภายในองค์กร

ทฤษฎีการบริหารจัดการของอภินันท์ จันตะนี (Aphinant C. 2020) ได้พัฒนา“ทฤษฎีการบริหารจัดการ” ขึ้น พ.ศ.2563 โดยสามารถไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน ได้ทุกระดับ ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับข้อแรกคือ การกำหนดนโยบาย (Policy) ถือว่ามีความสำคัญ ทั้งนี้เพราะหน่วยงานระดับประเทศ กระทรวง กรม หรือสำนักต่าง ๆ จะต้องกำหนดนโยบายเป็นอันดับแรก ๆ ดังนั้น “ทฤษฎีการบริหารจัดการ: **PPOCC**” จึงเป็นทฤษฎีที่สามารถนำไปประยุกต์ในองค์กร/หน่วยงานภาครัฐและองค์กรทางธุรกิจ ทั้ง 5 ข้อ สรุปได้ดังนี้

1) **นโยบาย** (Policy) เป็นแนวทางอย่างกว้าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทั้งภาครัฐและเอกชน ส่วนนโยบาย สาธารณะ เป็นนโยบายสาธารณะ ซึ่งเป็นแนวทางหรือกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อการตัดสินใจในด้านใดด้านหนึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยกำหนดเป็นหลักการหรือโครงการ เพื่อก่อประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมส่วนรวม ดังนั้น นโยบายสาธารณะ (Public Policy) สามารถกำหนดเป็น นโยบายที่มุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ และนโยบายของรัฐบาล (Government Policy) ต้องเป็นนโยบายสาธารณะเท่านั้น สำหรับนโยบายของภาคเอกชน ส่วนใหญ่ได้เน้นที่ผลตอบแทนเป็นกำไรสูงสุด(Maximize profits) เป็นสำคัญ

2) **การวางแผน** (Planning) เป็นการกำหนดแผนปฏิบัติการหรือแนวทางที่จะปฏิบัติงานไว้ตั้งแต่เริ่มต้นไปจนจบ ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ เป็นแนวทางที่วางไว้สำหรับการทำงานในอนาคต ซึ่งการวางแผนนี้จะเกิดขึ้นจากวิสัยทัศน์บวกกับจินตนาการในการบริหารจัดการที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเพื่อดำเนินการต่อไป โดยสามารถถ่ายทอดออกมาเป็นแผนปฏิบัติการ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในแผนการ

3) **การจัดองค์การ** (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์กร ตำแหน่ง หน้าที่ และความรับ ผิดชอบ พร้อมจำนวนบุคลากรในองค์กร ให้ครอบคลุมการทำงานครบทุกขั้นตอนตามกระบวนการ และการจัดโครงสร้างของระดับตำแหน่ง เพื่อจัดลำดับการบริหารและสั่งการให้มี

ประสิทธิภาพ หากองค์กรมีการจัดการองค์กรที่เป็นระบบระเบียบ แบ่งงานชัดเจน ไม่ทับซ้อน มีหน้าที่ตามปริมาณงานที่เหมาะกับความรู้และประสบการณ์ (Put the right man in the right job) โดยเน้นที่การควบคุมคุณภาพของผลงานที่ทำ

4) **การประสานงาน** (Coordinating) เป็นการสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์การ เพื่อเชื่อมโยงงานตลอดจนการปฏิบัติการทุกอย่างรวมไปถึงกำลังคนที่หน่วยให้ทำงานเข้ากันให้ได้ กำกับให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน อำนวยให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่วางไว้ ทุกอย่างหากขาดการประสานงานที่ดีก็อาจทำให้เกิดความล้มเหลวได้ เมื่อมีการแบ่งโครงสร้างตลอดจนมอบหมายงานให้กับแต่ละส่วนชัดเจนแล้วการประสานงานให้เกิดการทำงานที่ดีที่สุดนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะแต่ละส่วนต้องทำงานสอดประสานกันเพื่อผลสำเร็จเดียวกันนั่นเอง การประสานงานที่ดีนั้นจำเป็นจะต้องมีในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคลในองค์กร หัวหน้างานต่อทีมงาน ฝ่ายต่อฝ่ายหรือกองต่อกองต่อกอง รวมไปถึงผู้บริหารต่อทุกหน่วยงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5) **การควบคุม** (Controlling) เป็นการควบคุมคุณภาพในผลงาน กำกับตลอดจนบริหารจัดการทุกอย่างให้สำเร็จตามจุดประสงค์ของแผนที่วางไว้ การกำกับและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบที่กำหนดไว้ ทั้งในเรื่องของกรอบเวลา มาตรฐานการปฏิบัติการ ขั้นตอนการทำงาน รวมไปถึงการประสานงานทุกฝ่ายดำเนินงานไปอย่างราบรื่น การควบคุมนี้ยังรวมไปถึงการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของทุกระดับ รวมถึงทรัพยากรบุคคล ปัจจัยหรือวัตถุดิบ เครื่องจักร ผลผลิตที่ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดชัดเจน ตลอดจนงบประมาณในการดำเนินงานทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ โดย เฮอร์เบิร์ต เอ. ไซมอน (Herbert A. Simon, 1960)

ให้การพิจาณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ ดังนั้น ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการรบริหารราชการองค์กร ของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

E = (O-I) + S

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

0 = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เอมเมอร์สัน (Harrington Emerson, 1864) ได้พัฒนาทฤษฎีประสิทธิภาพขององค์กร ความสำคัญของโครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร หลักประสิทธิภาพ 12 ประการ

1) กำหนดจุดมุ่งหมายชัดเจน (Clearly defined goal)

2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense)

3) คำแนะนำที่ดี (Competent counsel)

4) มีวินัย (Discipline)

5) มีความยุติธรรม (Fair deal)

6) มีข้อมูลเชื่อถือได้ (Reliable Information)

7) มีความฉับไว (Dispatching)

8) มีมาตรฐานและมีตารางเวลา (Standard and Schedule)

9) อยู่ในสภาพที่มีมาตรฐานเสมอ (Standardized condition)

10) ปฏิบัติการได้มาตรฐาน (Standardized operation)

11) คำสั่งได้มาตรฐาน (Standardized directing)

12) มีการให้รางวัลอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency reward)

ไซมอน (Hubert, Simon, 1984) ได้กำหนดวิธีที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้องในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการบรรลุวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน โดยไซมอน ได้ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ

1) ลักษณะการปฏิบัติงาน

2) นโยบายและบริหารงาน

3) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

5) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

6) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

7) ความมั่งคงและความพอใจในงาน

2. ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างองค์กร

การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่ง ที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต่างๆ ต้องการให้บุคลากรมีจิตใจและแนวทางปฏิบัติ ในเรื่องนั้นๆ อย่างเป็นธรรมชาติ ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บรรลุเป้าหมายผลสำเร็จ แบ่งเป็นเรื่องใหญ่ๆ อยู่ 3 เรื่องคือ (ปกรณ์ วงศีรัตนพิบูรณ์, 2563 ที่มา: [ออนไลน์] https://www.entraining.net/article

1) การให้พนักงานปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร (Core Valve) การจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องอะไรนั้น ต้องกำหนดเรื่องนั้นๆให้เป็นค่านิยมขององค์กร แล้วรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่อยู่ในองค์กร เพื่อหล่อหลอมให้เกิดการปฏิบัติที่เหมือนกัน เป็นพวกเดียวกัน

2) การสร้างความเชื่อที่อยู่ในจิตใจ ของพนักงาน (Employee Mindset) วัฒนธรรมที่ดีเกิดขึ้นจาก ความรู้สึกที่ดีๆกับเรื่องนั้นๆ เกิดขึ้นจากข้างในของบุคลากร ปฏิบัติโดยไม่ต้องบังคับ เพราะมองเห็นประโยชน์กับเรื่องนั้นๆอย่างจริงใจ เป็นความเชื่อภายในจิตใจ ไม่สามารถอธิบายได้ว่า ปฏิบัติไปเพราะเหตุใด แต่มีจิตใจที่อยากปฏิบัติเรื่องนั้นๆ ทำแล้วเกิดความสุขภายใน

3) การสร้างทีมที่กระตุ้นการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) หัวใจสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมองค์กร คือ ความต่อเนื่องในการปฏิบัติและ ความยาก คือ การเปลี่ยนแปลงในช่วงแรกๆ ขององค์กร ดังนั้นกลุ่มบุคคลที่จะนำการเปลี่ยนแปลงแล้วจูงใจให้ผู้อื่นเปลี่ยนแปลงตาม จึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทีมนำการเปลี่ยนแปลงในเรื่องนั้นๆ ต้องได้รับการคัดเลือกเป็นอย่างดี เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องนั้น ๆ

3. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล

1) ปรับกระบวนคิดของคนในองค์กร (Digital Mindset) ปรับกระบวนคิด วิสัยทัศน์ และความเชื่อมั่น ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดลงไปสู่บุคลากรทุกระดับ เริ่มจากผู้บริหารที่ต้องนำเสนอและทำให้บุคลากรภายในองค์กรมองเห็นว่าการคิดในเชิงธุรกิจยุคใหม่นั้นจะต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลทั้งระบบ เมื่อมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนแล้ว ก็ต้องลงทุนในด้านงบประมาณและและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้มีความพร้อมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์กรยุคดิจิทัล (https://bluebik.com/th/blogs/2838)

2) ปรับกระบวนการทางาน (Digital Processes) ระบบงานและกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรจะต้องเชื่อมโยงกันเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่และเป็นข้อมูลชุดเดียวกันทั้งองค์กร โดยมีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บ วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลแบบองค์รวม ข้อมูลต่าง ๆ จะไม่ถูกจัดเก็บแบบต่างคนต่างเก็บและต่างคนต่างใช้อีกต่อไป แต่จะต้องปรับเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บ และบุคลำกรทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลองค์กรที่อัพเดตใหม่อยู่เสมอ

3) ปรับทักษะการใช้เทคโนโลยี (Digital Skills) บุคลำกรในองค์กรยุคดิจิทัลต้องปรับตัวให้มีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัยรูปแบบใหม่ ๆ ที่เพิ่มความเคลื่อนไหวอยู่เป็นระยะ รวมไปถึงการใช้ซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่าง ๆ ในการประมวลผลข้อมูลและป้อนคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้การทำงานในองค์กรยุคดิจิทัลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดอยู่เสมอ

4) ปรับวัฒนธรรมองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Culture) การจะก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างยั่งยืนนั้น วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลมีส่วนสำคัญอย่างมาก หากองค์กรขับเคลื่อนความเป็นดิจิทัลเข้าสู่กระบวนการทำงานในแบบเชิงลึก ปัญหาและอุปสรรคแบบเดิม ๆ ขององค์กรก็จะลดน้อยลง

ตามไปด้วย รวมถึงการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรให้ก้าวไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ความเป็นโลกาภิวัตน์ในโลกยุคปัจจุบันได้ คือ มีทั้งความเชื่อมโยง คล่องตัว สะดวก ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และตอบโจทย์ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

5) การเตรียมความพร้อมทั้งระบบ (Prepare the whole system) เมื่อผู้นำองค์กรยุคใหม่ต่างมีความคาดหวังให้องค์กรเปลี่ยนแปลงและก้าวไปสู่ความเป็นดิจิทัล สิ่งที่องค์กรจะต้องผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ก็คือ “คน” เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน หากองค์กรไม่สามารถเชื่อมโยงบุคลากรกับความเป็นดิจิทัลเข้าไว้ด้วยกันแล้ว วัฒนธรรมองค์กรยุทดิจิทัลก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้จริง นับเป็นโจทย์ท้าทายที่ทุกองค์กรต้องแก้ไขให้ตรงจุด ทำให้บุคลากรเดินก้าวผ่านสู่การเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่เกิดความขัดแย้ง ทำให้สามารถดึงศักยภาพด้านดิจิทัลในตัวบุคลากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และทำให้เข้าถึงและเข้าใจคนทำงานยุคใหม่อย่างคน Gen-Z Gen-Y ที่มีความสามารถ ด้านเทคโนโลยีอย่างเต็มเปี่ยม เพื่อเปิดโอกาสให้พลังคนยุคใหม่ได้ขับเคลื่อนองค์กรในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

4. การบริหารจัดการองค์กรดิจิทัล (Digital Culture)

การก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลนั้นเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญ แต่สิ่งสำคัญที่ต้องเตรียม พร้อมไม่ใช่เรื่องเทคโนโลยี แต่เป็นเรื่อง “พฤติกรรมของคนที่ต้องสร้างให้มีวัฒนธรรมดิจิทัล” ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทุกคนในองค์กร ประกอบกับการสร้างตัวอย่างที่ดีจากผู้นำองค์กรและผู้นำทีมงานเป็นสำคัญ การสื่อสาร การให้ความสำคัญ และการชี้นำวิสัยทัศน์ล้วนมีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้งองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ซึ่งหลักการสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล (Digital Culture) ดังนี้ [ออนไลน์]. ที่มา: (https://gisportal.exat.co.th/exatPortalHosting/document/EXAT_Digital_Cultur

1) **เข้าใจมุมมองของลูกค้ามากขึ้น** กระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและพาร์ทเนอร์มากขึ้น เพื่อทำความเข้าใจจากมุมมองของลูกค้าและหาแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้า ได้ดียิ่งขึ้น

2) **เปิดให้พนักงานมีส่วนร่วมตัดสินใจ** ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรระดับใดก็ตามควรมีสิทธิที่จะออกความเห็นและมีส่วนร่วมวาง แนวทางการทำงานและหารือในประเด็นต่าง ๆ ภายในองค์กร แทนที่จะรับคำสั่งจกหัวหน้า เพียงอย่างเดียว ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถเดินหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการได้รับมุมมองที่แตกต่างจากบุคลากรหลากหลายฝ่าย

3) **สร้างความมั่นใจและกล้าที่จะลอง** ด้วยวัฒนธรรมแบบดิจิทัลจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความกล้าลองทำสิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ไม่ว่าจะเป็นการออกความเห็นและการนำเสนอ

ผลงานต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาด ปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น และอาจเป็นจุดเริ่มสู่การสร้างนวัตกรรมในอนาคต

4) **เริ่มต้นด้วยการกระทำมากกว่าคำพูด** วัฒนธรรมแบบดิจิทัลเน้นการลงมือทำจริง เพื่อให้กระบวนการทำงานคล่องตัวยิ่งขึ้นด้วยการเปลี่ยนรูปแบบจากการวางแผนงานระยะยาวรอบเดียวมาเป็นการวางแผนสั้น ๆ และปรับแผนอย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ออกมาอย่างรวดเร็วทันเวลา

5) **สร้างคุณค่าในการทำงานเป็นทีม** ความสำเร็จของวัฒนธรรมดิจิทัล คือการทำงานเป็นทีม ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานและการแบ่งปันความรู้และข้อมูลระหว่างแผนกและทั้งองค์กร รวมถึงเพิ่มความโปร่งใสในการแชร์ข้อมูล เพื่อสร้างความเชื่อใจภายในทีม

สำหรับผู้บริหารองค์กรที่ต้องการสร้างความเปลี่ยนแปลง และประสบความสำเร็จในการทำ Digital Transformation ก่อนจะก้าวไปสู่ขั้นตอนการเลือกลงทุนเทคโนโลยีที่จะนำมาพัฒนาองค์กรแล้ว ต้องไม่มองข้ามการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

5. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรดิจิทัล

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงานแบบบูรณาการองค์กรดิจิทัล ควรกำหนดเป้าหมายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ ดังนี้

1) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลติดตามการเปลี่ยนแปลงสถานภาพเศรษฐกิจและสังคม และคาดการณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของภาครัฐแบบแยกส่วน

2) เสนอแนวทางการปรับตัว และปรับกลยุทธ์และแผนดำเนินงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการทำงานแบบบูรณาการและสอดคล้องกับสถานการณ์ในอนาคต

3) อธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กรและสามารถนำไปปรับใช้กับงานของตนเองใน อนาคตโดยใช้ช่องทางดิจิทัล

4) กำหนดวิธีการกระตุ้นจูงใจให้บุคลากรภาครัฐปรับวัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลเพื่อให้บริการ ตามความคาดหวังของประชาชน (User Experience)

5) ควรวางแผนจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อดำเนินการพัฒนาองค์กรดิจิทัลได้อย่างเต็มที่และต่อเนื่อง กรณีที่เป็นโครงการริเริ่มเพื่อให้ได้ต้นแบบแห่งความสำเร็จและการเรียนรู้

6) ควรมีการชี้แจงให้ผู้อื่นเข้าใจถึงกระบวนการเริ่มต้นของการลดกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาของการเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน

7) ควรมีการกำหนดกรอบหรือมาตรฐานใหม่ ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ชัดเจนและจัดเป็นระบบขึ้นอย่างชัดเจน

8) ควรมีการออกแบบและพัฒนาระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญขององค์กรตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า โดยให้ครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่ต้น น้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใครมีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด

9) ควรมีการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมาย การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์การและระบบราชการแบบเดิม ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยึดยุทธศาสตร์และเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่ขององค์กร และการบริหารจัดการองค์กรดิจิทัลแบบบูรณาการ

10) การออกแบบการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลและกระบวนงานย่อย ควรจัดทำให้เกิดการบูรณาการข้ามหน่วยงานอย่างมี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งให้การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ในการติดตามผลการปฏิบัติงานในโครงการงานประจำ และการใช้งบประมาณของแต่ละโครงการ ผลลัพธ์ อย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถรับส่งข้อความ ประสานงาน ระดมความคิด ประชุม ทางไกล (online) หรือพูดคุยด้วยการโทรผ่านแอปหรือวิดีโอคอลล์ มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย ระดับสากล มีการจัดการผู้ใช้ ตามโครงสร้างของหน่วยงาน มีความเป็นส่วนตัวและมีความปลอดภัยในข้อมูล สารสนเทศ ปรับกระบวนการทำงานสู่องค์กรยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การสรุป

การดำเนินธุรกิจปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงและเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวเข้าสู่องค์กรในยุคดิจิทัล แต่การเปลี่ยนไปสู่แนวทางดังกล่าว การลงทุนจัดซื้อจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาติดตั้งใช้งานอาจไม่เพียงพอ ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ลงลึกไปจนถึงแก่นและหัวใจสำคัญของการดำเนินงานมีความจำเป็นอย่างยิ่ง หากสามารถพัฒนาองค์กรให้เข้ากับยุคดิจิทัลและปกติใหม่จะทำให้องค์กรตอบสนองกับพฤติกรรมของลูกค้าและบริการผลิตภัณฑ์แบบการเว้นระยะห่าง ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเพื่อบูรณาการร่วมกับการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร และการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลและกระบวนงานย่อย ทำให้เกิดการบูรณาการข้ามหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่มุ่งให้การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานในโครงการงานประจำ และการใช้งบประมาณของแต่ละโครงการ ผลลัพธ์ อย่างเป็นระบบ สามารถรับส่งข้อความ ประสานงาน ระดมความคิด ประชุม ทางไกล (online) หรือพูดคุยด้วยการโทร

ผ่านแอปหรือวิดีโอคอลล์ มีความปลอดภัยในระดับสากล มีการจัดการผู้ใช้ ตามโครงสร้างของหน่วยงาน มีความเป็นส่วนตัว และมีความปลอดภัยในข้อมูล สารสนเทศ ปรับกระบวนการทำงานสู่องค์กรยุคดิจิทัล อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ภู่ไหม (2559) การศึกษาปัจจัยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กรบริบท ธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา บริษัทจัดจาหน่ายสินค้าอุปกรณ์สื่อสารแห่งหนึ่ง

ปาริฉัตร หิรัญสาย (2559) สมรรถนะของบุคลากรและการถ่ายโอนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรบริบทธนาคารพาณิชย์ไทย

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺจิตฺโต,). (2549). **พุทธวิธีบริหาร,** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระพรหมคณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2552), **พุทธธรรม ,** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ยอดศักดิ์ รักษาแก้ว (2559) แนวทางการพิจารณานาเทคโนโลยี คลาวด์ คอมพิวติ้งมาใช้ในองค์กร

วิลาวรรณ สงวงษ์ (2557) การปรับตัวของเอเจนซีโฆษณาเพื่อก้าวทันยุคดิจิตัลมีเดีย

ศันศนีย์ เอื้อประชากุล (2560) ศึกษาความพร้อมทางดิจิทัลเกี่ยวกับการนาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมและการให้บริการลูกค้า ของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย

อภินันท์ จันตะนี. (2563). ทฤษฎีการบริหารจัดการ**.** สำนักงานวิจัยและนวัตกรรม : พระนครศรีอยุธยา.

อรุณรัตน์ อัศวนิเวศน์. (2551). **การนำคุณธรรมจริยธรรมเข้ามาใช้ในธุรกิจ กรณีศึกษา ธุรกิเครือข่าย**

Deming, W. Edwards. (2000). **The New Economics for Industry, Government, Education.** (2nd ed.). MIT Press.

Frederick Irving Herzberg. (1959). **Work and motivation, Behavior science concepts and management application**: Studies in personnel policy, pp.216.

Frederick Winslow Taylorr. (1911). **the Principles of Scientific Management.** New York, NY, USA and London, UK: Harper & Brothers.

Frederick, W. C. and Preston, L.E. (1990). **Business Ethics: Research Issues and Empirical**

Gulick, L. & Urwick, L. (editors). (1937). **Paper on the Science of Administration**. New York: Institute of Public.

Henri Fayol. (1900). **Industrial and General Administration**. (Republished in: Wren, Bedeian & Breeze, pp.79–81.

Herbert Alexander Simon. (1983). **Reason in Human Affairs.** Stanford University Press. A readable pp.115.

Michael Hammer. (1993**). Book: Reengineering the orporation.** https://www.networkworld.com.article/2346062/father-of-reengineering-michael-hammer-dead-at-60.html

Newell, S. (2012). **Business Ethics Q. Finance**. Retrieved December, 16, 2015. From http://www.qfinance.com/contentfiles/QF02/glxtn5q6/12/2/business-ethics.pdf>.

Peter F. Drucker. (1990). **Managing the Nonprofit Organization**: **Practices and Principles**. (New York: Harper Collins)

การปฏิบัติงานของคนรุ่นใหม่ : ความรู้ ทักษะและความสามารถ

ภัทราพร จันตะนี
รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทคัดย่อ

คนรุ่นใหม่จะนำมุมมองใหม่ ๆ และวิธีการคิดที่แตกต่างไปจากเดิมมาใช้ มีความกระตือรือร้น มีกรอบความคิดซึ่งช่วยให้ซึมซับการฝึกอบรมซึ่งเป็นโอกาสขององค์กรในการพัฒนากำลังแรงงานคนรุ่นใหม่โดยเฉพาะ การฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการและวัฒนธรรมขององค์กรซึ่งใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า มีความได้เปรียบด้านเทคโนโลยีและการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นกลุ่มแรก ซึ่งคนกลุ่มนี้ต่างเติบโตมากับเทคโนโลยี มีความคุ้นเคย ความสามารถในใช้งานและความเข้าใจเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วทำให้พวกเขาแตกต่างจากคนรุ่นอื่นๆ ในกำลังแรงงาน มีความสามารถในการปรับตัวและความคล่องตัว มีความพร้อมและสามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นฉับพลันได้ดีกว่า ความสามารถในการปรับตัวจะช่วยให้คนรุ่นใหม่ได้เปรียบในสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งมีอัตราเร่งเปลี่ยนแปลงและมีความเร็วกว่าที่ผ่านมา ซึ่งเป็นการเพิ่มจำนวนพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม การสนับสนุนให้คนรุ่นใหม่ได้รับการอบรมที่มีคุณค่าแสดงถึงการสนับสนุนสิทธิเด็กขององค์กรและยังสะท้อนถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรสามารถเชื่อมโยงไปถึงการปฏิบัติขององค์กรในการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคม

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน คนรุ่นใหม่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ

Abstract

The new generation will adopt new perspectives and different ways of thinking, enthusiastic it has a conceptual framework that allows to absorb training, which is an opportunity for organizations to develop a new generation of workforce in particular. Training tailored to the needs and culture of the organization that optimizes resource utilization. It is the first group that has the advantage of technology and adapting to new technology. This group of people grew up with technology. Familiar with Ability to use and understanding of various technologies It quickly made them different from other generations, in the labor force have the ability to adapt and agility are better equipped and able to respond to sudden changes Adaptability gives young people an edge in an

increasingly accelerating and faster work environment. Which increases the number of citizens who are socially responsible supporting the new generation to receive valuable training shows the organization's support for children's rights and also reflects the organization's social and environmental responsibility performance, can be linked to corporate practices in socially responsible business practices

Keywords: performance, new generation, knowledge, skills, abilities

1. ความนำ

คนรุ่นใหม่หรือ Gen Y ที่เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีและอินเตอร์เน็ต ทำให้คนรุ่นใหม่มีการแสวงหาข้อมูลจ่าวสารและความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความคิด ความเชื่อ ไลฟ์สไตล์และพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากคนรุ่นก่อนอย่างสิ้นเชิง การขยายตัวของคนรุ่นใหม่เป็นกลุ่มคนที่มีจำนวนมากที่สุดในโลก ทำให้คนรุ่นใหม่กลายเป็นพลังขับสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้บริโภคที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการซื้อสินค้าและบริการแตกต่างไปจากสมัยก่อน อันนำไปสู่กันเกิดอาชีพและไอเดีย ใหม่ ๆ ที่จะเข้ามาตอบสนองพฤติกรรมการบริโภคดังกล่าว หรือในฐานะผู้ประกอบการ แรงงาน และนักวิชาชีพที่ต้องพัฒนาทักษะและศักยภาพเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจระหว่างวัยหรือระหว่างเจนเนอเรชั่นเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะในสถานที่ทำงานซึ่งประกอบด้วยคนต่างวัย หลากหลายของชุดความคิดเนื่องจากเกิดและโตในสภาพแวดล้อมต่างกัน การอบรมสั่งสอนต่างกัน พื้นฐานวัฒนธรรมและความเชื่อที่ต่าง การจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง การตัดสินใจ และให้คุณค่ากับบางอย่าง หรือทัศนคติที่ไม่เหมือนกัน ก็ไม่แปลกหรอกที่ช่องว่างของคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่จะขยายกว้างมากขึ้นทุกขณะ แต่หากต้องทำงานเป็นทีมเดียวกัน อยู่ในองค์กรเดียวกัน เรื่องระยะห่างระหว่างวัยของคนทำงานรุ่นเก่าและคนทำงานรุ่นใหม่จะหาจุดกึ่งกลางและความสมดุลได้อย่างไร? เพื่อให้ทุกคนได้ปรับตัวและอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติ โดยไม่เกิดความขัดแย้ง หรือแม้แต่การขัดหูขัดตาจากพฤติกรรมของคนต่างวัย

สำหรับคนในช่วง พ.ศ. 2489-2507 เกิดและเติบโตในยุคเทคโนโลยีแบบ Analog (ปัจจุบันอาจใช้เทคโนโลยีคล่องแคล่วขึ้นแล้ว) อาจจะเกษียณอายุงานแล้ว หรือยังเป็นผู้บริหาร/ที่ปรึกษาระดับสูงในองค์กรเอกชน อย่างที่บอกว่าเขาโตมาในยุคเก่า มีชุดความคิดและความเชื่อในยุคเก่า (ส่วนใหญ่) ลักษณะพื้นฐานมีความอดทนสูง สู้งาน ชอบทำงานและประสบความสำเร็จด้วยตัวเอง ถูกอบรบสั่งสอนให้ซื่อสัตย์ อดออม เรียบง่าย และระมัดระวัง เคารพในกฎเกณฑ์และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นในกรอบหรือหลักการที่เชื่อว่าถูกต้อง และจะไม่เปลี่ยนแปลงง่ายๆ คนรุ่นใหม่ๆ จึงมักมองว่า คนกลุ่มนี้ ‘หัวโบราณ’ อนุรักษ์นิยม ไม่ทันโลก ไม่ปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง ไม่ใส่ใจความรู้สึกนึกคิดของคนอื่น เชื่องช้า และติดอยู่กับความสำเร็จเดิมๆ แต่ความหนักแน่นและรอบคอบ คือลักษณะเด่นของคนกลุ่มนี้

ที่สำคัญเขาผ่านโลกมานาน มองคน มองสถานการณ์ได้อย่างลึกซึ้งไม่ฉาบฉวย แต่ก็ทำให้บางครั้งคนรุ่นใหม่พิจารณาว่า คน Gen-B ไม่เหมาะกับสภาพงานยุคปัจจุบัน ยึดติดกับความอาวุโส และชอบใช้อภิสิทธิ์ หากมองให้ลึกซึ้งและพยายามทำความเข้าใจทั้งลักษณะภายนอกและภายใน เช่น คนรุ่นนี้มักมีปัญหาสุขภาพ ทำอะไรอาจไม่ได้คล่องแคล่วเหมือนวัยหนุ่มสาว อาจใช้อภิสิทธิ์บ้าง เช่น การได้สิทธิ์ใช้ลิฟท์ก่อนการไม่ขึ้นบันได (เพราะข้อเข่าไม่ดี หรือมีปัญหาสุขภาพ) ในกรณีที่ชั้นทำงานตามกฎห้ามใช้ลิฟท์เพียงเดินขึ้นแค่ 1 หรือ 2 ชั้น หรือการได้สิทธิ์พิเศษอื่นๆ ในกรณีที่เป็นอาวุโส จนทำให้คนรุ่นใหม่รู้สึกถึงความไม่เป็นธรรม ถึงขนาดกล่าวถึงในด้านลบ เรื่องเหล่านี้คนรุ่นใหม่ควรจะใส่ใจและทำความเข้าใจให้มากขึ้น อย่ามองภาพความเท่าเทียมจนหลงลืม “คุณธรรมพื้นฐาน” ของการอยู่ร่วมกัน อีกอย่าง คน Gen-B คือบุคลากรที่มีคุณค่า ได้ทำประโยชน์เพื่อองค์กรมานาน ควรเคารพและให้เกียรติเสมอ

คนรุ่นใหม่ เป็นคนซึ่งมีชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมใหม่ ปัญหาใหม่ ในโลกที่มีทรัพยากรจำกัด มีความขัดแย้งสูง ผู้คนจะมีบุคลิกภาพใหม่และแนวคิดใหม่ที่สามารถจะใช้ชีวิตทั้งในเชิงแข่งขัน และร่วมมือเพื่ออยู่ในสังคมยุคใหม่ได้อย่างมีคุณภาพ บุคลิกใหม่และแนวคิดใหม่สำคัญกว่าเรื่องอายุ คนวัยหนุ่มสาวที่ยังมีบุคลิกแบบเก่าคิดแบบเก่าจะกลายเป็นคนยุคเก่าที่ล้าสมัย ผู้ใหญ่บางคนที่เป็นคนใจกว้างพร้อมที่จะเรียนรู้ใหม่ มีจินตนาการเห็นการณ์ไกลอาจจะนับเป็นคนรุ่นใหม่หรือเป็นเพื่อนกับคนรุ่นใหม่ได้ คนรุ่นใหม่เป็นอิสระชนผู้นับถือในสิทธิเสรีภาพทั้งของตนเองและผู้อื่น การเป็นผู้ใฝ่ในการเรียนรู้และแสวงหาความเป็นจริง กล้าคิด กล้าจินตนาการ กล้าสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต มุ่งพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ประสบการณ์ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีอุดมคติหรือจิตสำนึกที่เข้าใจว่า ประโยชน์ส่วนตนผูกพันกับประโยชน์ส่วนรวมในระยะยาว

2. ความสำคัญของคนรุ่นใหม่

การเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่เปลี่ยนแปลงไปแบบก้าวกระโดด โดยเฉพาะการเรียนรู้แบบออนไลน์ เป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีปัจจัยดังนี้

1) สถานการณ์และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่ สภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันในยุคของข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีเป็นส่วนผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษา ตลาดแรงงาน อาชีพใหม่เกิดขึ้นอาชีพเก่าบางอีพลดความสำคัญลง ปริมาณความรู้มีอัตราการเติบโตสูง ปัจจัย ต่าง ๆ นี้ส่งผลให้เกิดแนวโน้มที่ชัดเจนเกี่ยวกังความจำเป็นของกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งรูปแบบการศึกษาแบบเก่าอาจไม่สามารถรองรับการสร้างอาชีพให้กับคนรุ่นใหม่ตลอดชีวิตได้ต่อไป ต้องมีการปรับตัวและพร้อมเรียนรู้ใหม่อยู่เสมอ ต้องพัฒนาทักษะให้เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะกับยุคข้อมูลข่าวสาร (การเรียนรู้แบบหมู่มากโดยใช้เทคโนโลยีและช่องทางออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม) รูปแบบการเรียนรู้ทางช่องทางออนไลน์ที่นิยม คือ สื่อวีดิทัศน์

(YouTube) เกมส์คอมพิวเตอร์ (Games) สื่อสังคม (Social Media) สื่อทางเสียง (Audiobooks and Podcasts)

2) พฤติกรรมและความต้องการการเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่ ความรู้ของคนกลุ่มนี้ต้องเพิ่มเติม ได้แก่ ความรู้ในการทำงาน ความรู้ทักษะชีวิตประจำวัน โดยวิธีหาความรู้เพิ่มเติมนิยมการเรียนรู้โดยใช้สื่อ เช่น หนังสือ นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น อุปสรรคในการเรียนรู้ออนไลน์ คือไม่มีอินเตอร์เน็ต ภาษาที่สื่อส่วนใหญ่มีเนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษ หัวข้อการเรียนรู้ควรหลากหลาย สื่อควรมีรูปภาพมากๆ ตัวอักษรน้อย

3) แนวโน้มในอนาคต ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีประกอบกับแรงผลักดันทางด้านเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเรียนรู้ทุกรูปแบบ เทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญไม่ว่าจะเป็นปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ทำให้เกิดการพัฒนา การกำเนิดของ AI ที่คิดแทนมนุษย์ได้ในบางเรื่อง โปรแกรมพูดคุยอัตโนมัติ (Chatbot) ระบบเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing economy) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล และสติปัญญา การรวบรวมแรงงาน การรวบรวมเงินทุน การรวบรวมผู้คนเพื่อความรู้สึกเป็นชุมชน การรวบรวมองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เรียนที่มีความรู้และประสบการณ์หลากหลาย การบูรณาการการเรียนรู้ที่มีการผสมผสานมากขึ้น เช่น การใช้เกมเพื่อดึงดูดเนื้อหา การเรียนรู้การเผยแพร่วิดีทัศน์บนยูทูป เป็นต้น

2.1 ทักษะของคนรุ่นใหม่

การมีทักษะความรู้เพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตแล้ว จำเป็นจะต้องมีทักษะการเรียนรู้ใหม่ และ Mind set ที่ดีเพื่อรับมือความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ด้วย หรือที่เราเรียกว่า “Meta Skill” ซึ่ง แตกต่างจาก “Hard Skill” และ “Soft Skill” โดย Hard Skill คือทักษะเชิง “เทคนิคความรู้” เป็นทักษะความสามารถด้านอาชีพ หรือความชำนาญในการทำงานด้านนั้นๆ แม้จะเป็นทักษะเฉพาะ แต่ก็อาจเกิดความเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้นทักษะนี้ก็จำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่ออัปเดตให้ทันการเปลี่ยนแปลงในด้านนั้น ๆ ส่วน Soft Skill คือทักษะด้าน “สังคม” เป็นทักษะในการอยู่ร่วมกับคนอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร, การทำงานเป็นทีม, การโน้มน้าวใจ, บุคลิก เป็นต้น ซึ่งทักษะนี้จำเป็นมากขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป็นทักษะที่ทำให้แตกต่างจาก AI ได้ Meta Skill เป็นทักษะใหม่ที่เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง เป็นการสร้างทัศนคติแบบ Growth Mindset หรือพร้อมที่จะเติบโต กระตือรือร้นในการเรียนรู้ สนุกกับการแก้ปัญหาและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทาย เพื่อพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่ง Meta skill สำคัญที่ควรมีคือ Self-Awareness รู้จักและเข้าใจ ทั้งตัวเองและความเป็นจริง Creativity : สร้างสรรค์ ไม่ใช่แค่พัฒนาไอเดียใหม่ๆ แต่ยังสามารถเปลี่ยนแปลง

สิ่งที่มีให้ดีขึ้น และแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ Resilience : ยืดหยุ่น สามารถลุกขึ้นมาได้ เมื่อใดก็ตามที่เจอกับความล้มเหลว ดังต่อไปนี้

1) Self-Awareness : รู้จักตนเอง เป็น “การรู้จักตนเองเป็นจุดเริ่มต้นแห่งปัญญา” อริสโตเติล กล่าวว่า การรู้จักตนเองในที่นี้หมายถึง Know Oneself คือรับรู้สิ่งที่เป็นตัวเราจริงๆ ในที่นี้ “สิ่งที่เราเป็น” ไม่ใช่ “สิ่งที่เราอยากให้เป็น” หลายคนในปัจจุบันโดยเฉพาะในยุคดิจิทัล มักจะไหลไปตามสังคมโดยไม่รู้ตัวจึงคิดไปเองว่าเราเป็นแบบนั้นแบบนี้โดยไม่ได้กลับมาพิจารณาที่ตัวเองว่าจริงๆ แล้ว ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร เก่งอะไร ไม่เก่งอะไร รวมถึงภาวะทางอารมณ์ และมุมมองความคิดของตัวเราเองด้วย ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเราเข้าใจนิสัยตัวเองว่า “เป็นคนใจร้อน โมโหง่าย” ทำให้มีปัญหากับคนรอบข้างเสมอ เมื่อเรารู้จักตัวเองจะสามารถเตือนเวลาที่เป็นแบบนั้นได้หรือหาวิธีการดีๆ ฝึกฝนให้เป็นคนที่ใจเย็นขึ้น เราก็จะมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีความสุขมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการทำงานในอนาคตโดยตรงด้วย เพราะคงไม่มีใครอยากรับคนใจร้อนมากๆ มาทำงานร่วมกัน อย่างไรก็ตามการพิจารณาตัวเอง จากความนึกคิดของเราเพียงคนเดียวนั้นไม่เพียงพอ เราจำเป็นต้องรับฟังมุมมองของคนรอบข้างต่อสิ่งที่เราเป็นด้วย ประกอบกับ Accepting Reality คือ “ยอมรับความเป็นจริง” การรู้จักตนเองอย่างแท้จริงจะช่วยให้เรายอมรับสิ่งที่เป็นมองเห็นความความอ่อนแอของตัวเอง และสามารถเปลี่ยนจุดบอดของเราให้กลายเป็นจุดแข็งที่ดีขึ้นได้ อย่างไรก็ตามถ้าเราไม่ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่เราเป็น หลอกตัวเอง เราก็จะไม่สามารถแก้ปัญหา และพัฒนาให้เราก้าวไปข้างหน้าให้ดีขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าเราเป็นคนที่เก่งด้านเทคนิคมาก แต่อ่อนประสบการณ์ด้านการสื่อสารหรือการนำเสนอที่ดี ถ้าเราไม่ยอมรับความจริงและบอกกับตัวเองว่า “นำเสนอแบบนี้ก็โอเคนะ ไม่ต้องดีมากแค่เทคนิคที่เรามีก็ดีกว่าใครแล้ว” แน่นอนว่าความคิดนี้ปิดกั้นการพัฒนาเราไปเรียบร้อย แทนที่เราจะสามารถเติบโตในสายงานมากขึ้นจากทักษะใหม่ ๆ เรากลับย่ำอยู่ที่เดิม เพราะทัศนะคติต่อการยอมรับความจริงที่ไม่ดีเหล่านี้เอง ส่วน Be More Empathetic คือ “เห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่คนรอบข้าง” บางคนอาจจะงงว่าเกี่ยวข้องกันอย่างไร จริงๆ แล้วการรู้จักตัวเองเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อคนรอบตัวโดยตรง เพราะใครก็ตามที่เข้าใจตัวเองมักจะเข้าใจในความแตกต่าง จึงเห็นอกเห็นใจต่อคนรอบข้างตามไปด้วย ตัวอย่างเช่น ถ้าเราเข้าใจความไม่สมบูรณ์แบบของตัวเองและรู้ว่าบางครั้งก็ผิดพลาดได้ เราก็จะเข้าใจความไม่สมบูรณ์แบบของคนรอบข้างด้วย จึงเห็นอกเห็นใจและไม่ซ้ำเติมในความผิดพลาดของคนอื่น นอกจากนี้คนที่รู้จักตัวเองดีจะสามารถจัดการกับอารมณ์ของตัวเองและเข้ากับสังคมได้ดี ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนอื่นในองค์กรได้ดีตามไปด้วย การรู้จักตนเองส่งผลต่อการพัฒนาและโอกาสในอนาคตอย่างไร การรู้จักตนเอง เปรียบเหมือนการมีแผนที่ชีวิตที่ถูกต้อง ยิ่งเรารู้จักตนเองมากเท่าไหร่ เราก็จะสามารถนำพาตัวเราไปอยู่ในจุดที่ถูก เส้นทางที่ใช่ซึ่งก็เป็นเรื่องง่ายกว่าที่เราจะพัฒนาได้แบบก้าวกระโดดกว่าคนอื่น ลองนึกภาพง่าย ๆ ถ้าในอดีต Steve Jobs ไม่รู้จักตนเองดีพอ หันเหตัวเองไปเป็น นักดนตรีแบบ The Beatles ที่ใครๆ ก็ชื่นชอบ Steve Jobs คงไม่ประสบความสำเร็จในธุรกิจถึงขั้นเปลี่ยนแปลงโลกได้อย่างที่ควรจะเป็น

นอกเหนือจากนี้การเข้าใจตัวเอง รู้จักตัวเอง ยังช่วยให้เราแก้ปัญหาในชีวิตได้เร็วมากขึ้นด้วย ตัวอย่างเช่น คนสองคนเจอปัญหาแบบเดียวกัน คนหนึ่งซับซ้อน ไม่เข้าใจว่าตัวเองมีจุดแข็งอะไร หรือจะจัดการกับความรู้สึกล้มเหลวอย่างไร ตรงกันข้ามกับอีกคนหนึ่งที่รู้จักตนเอง รู้จุดแข็งที่จะสามารถนำมาปรับ และพัฒนาต่อ รวมถึงจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้เร็ว แน่นอนว่าคนนี้จะสามารถแก้ปัญหา และก้าวไปข้างหน้าได้ดีกว่า

2) Creativity : สร้างสรรค์ คือ “เราไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยความคิดแบบเดิมๆ” โดยอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ กล่าวว่า การสร้างสรรค์ไม่ได้เพียงแค่คิดอะไรใหม่ ๆ หรือสร้างสรรค์อะไรใหม่ได้เท่านั้น แต่ยังหมายถึง Improvisation คือ “มีไหวพริบ” แน่นอนว่าความเปลี่ยนแปลงมักจะมาพร้อมกับสิ่งที่คาดไม่ถึงเสมอ การมีไหวพริบปฏิภาณ คือความสามารถในการคิดปรับเปลี่ยน ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่คาดคิดได้ สามารถหาทางออกให้กับปัญหาที่เราไม่เคยเจอมาก่อน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากๆ ที่ควรมี ตัวอย่างสถานการณ์ของคนที่มีไหวพริบปฏิภาณเช่น สถานีอวกาศเจอสถานการณ์ไม่คาดคิด แรงดันอากาศลดลงผิดปกติจาการรั่วไหล นักบินที่มีไหวพริบเห็นรอยรั่วที่เป็นปัญหาจึงใช้นิ้วมืออุดรอยรั่วนั้นไว้ในทันที ก่อนที่จะเรียกลูกเรือคนอื่นๆ จะมาซ่อมแซมต่อ ถ้าเป็นคนที่ไม่มีไหวพริบอาจจะรอเรียกผู้เชี่ยวชาญมาก่อน ซึ่งนั่นอาจจะแก้ปัญหาได้ไม่ทันท่วงที ตัวอย่างนี้แสดงถึงความสำคัญของปฏิภาณไหวพริบ คนที่มีทักษะนี้จะสามารถหาทางแก้ปัญหาที่ไม่เคยเจอมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่ง Problem-Solving เป็น “แก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้” ข้อนี้แตกต่างจากการมีไหวพริบตรงที่สามารถแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อนมากขึ้นต้องอาศัยความคิดในมุมมองที่กว้างขึ้น ต่างจากไหวพริบปฏิภาณที่เราต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ทันท่วงทีก่อน ซึ่งปัญหาอาจจะไม่ได้มีความซับซ้อนเท่า ตัวอย่างเช่น องค์กรหนึ่งเกิดปัญหาทางเทคนิคด้านโปรแกรมขึ้นในบริษัทเป็นปัญหาที่ไม่เคยพบเจอมาก่อน ผู้ที่มีทักษะในข้อนี้จะสามารถวิเคราะห์สิ่งที่เกิดและหาทางแก้ปัญหาจากแนวทางใหม่ที่ต่างไปจากเดิม หรือสามารถขยายขอบเขตของความคิดออกไปจากแนวทางเดิมๆ เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนนี้ได้ ส่วน Innovation คือ “สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่” ซึ่งตรงกับหลักของความคิดสร้างสรรค์ คือมีความสามารถในการคิดสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่เคยมี ออกนอกกรอบจากที่เคยเป็นและ ลงมือทำออกมาให้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ได้ ทักษะการสร้างสรรค์ส่งผลต่อการพัฒนา และโอกาสในอนาคตอย่างไร ความคิดสร้างสรรค์ ไม่ใช่แค่เพียงการคิดค้นสิ่งใหม่เท่านั้นแต่ยังต้องคิดกว้าง คิดต่างและคิดได้เร็วด้วย ซึ่งข้อนี้จะสำคัญมากๆ โดยเฉพาะในอนาคตที่ AI กำลังจะเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เพราะความสร้างสรรค์นี้จะทำให้เราแตกต่างจากหุ่นยนต์ที่มักจะถูกใช้กับงานที่ทำซ้ำ ๆ ตัวอย่างเช่น ในอนาคต AI จะสามารถเข้าแทนอาชีพที่ทำซ้ำๆ ตายตัวอย่างพนักงานเสิร์ฟอาหารได้ แต่จะไม่สามารถเข้ามาแทนคนที่ดูแลหุ่นยนต์ ซึ่งเป็นคนสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหาและพัฒนาหุ่นยนต์นี้ได้ เพราะส่วนนี้อาศัยความคิดที่สร้างสรรค์และมุมมองความคิดที่กว้างเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งหุ่นยนต์นั้นทำไม่ได้ ดังนั้นถ้าเราสามารถสร้างสมดุลของความ

สร้างสรรค์ทั้งหมดนี้ เราจะเป็นทั้งคนที่มีความสามารถในการสร้างสิ่งใหม่และแก้ไขปัญหาได้ดี แน่นอนว่าบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดีแบบนี้จะเป็นที่ต้องการในตลาดไม่ว่าจะเป็นยุคสมัยไหนก็ตาม

3) Resilience : ยืดหยุ่นทางความคิด หมายถึงทักษะทางความคิดต่อการเอาชนะความล้มเหลว คนที่มีความยืดหยุ่นทางความคิดที่ดี จะสามารถยอมรับในความผิดพลาด ไม่ยึดติดกับผลลัพธ์ที่ผ่านไปแล้วทำให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้มากและรวดเร็วกว่าคนอื่นๆ ยกตัวอย่างให้เห็นภาพชัดเจนที่สุดก็คือ โทมัส อัลวา เอดิสัน นักประดิษฐ์ที่มีชื่อเสียงในเรื่องของการไม่ยอมแพ้ต่อความล้มเหลว อย่างที่รู้กันว่ากว่าจะได้ออกมาเป็นหลอดไฟที่เราใช้กันทุกวันนี้ เขาต้องทดลองผิดพลาดมาแล้วหลายร้อยครั้ง ซึ่งถ้าในวันนั้นเขาจมปลักกับความผิดพลาดไม่กี่ครั้ง เขาก็คงไม่สามารถสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์มหาศาลนี้ขึ้นมาได้ ความยืดหยุ่นทางความคิดจึงเป็นเรื่องสำคัญ การที่เราจะมีความยืดหยุ่นทางความคิดได้นั้น เราจะต้องลองผิดลองถูก เมื่อเราลองผิดลองถูก เราจะเริ่มเจอกับผลลัพธ์ทั้งที่ดีและไม่ดี เอาชนะความล้มเหลว เมื่อเราเจอผลลัพธ์ที่ไม่เป็นดังใจ อย่าจมปลัก ให้ก้าวข้ามความผิดพลาดนั้นไปให้ได้ เรียนรู้นำความผิดพลาดเหล่านั้นมาเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีให้กับเรา เพื่อหาหนทางพัฒนาต่อไป ไม่ให้เกิดความผิดพลาดเช่นเดิม “ทุกคนบนโลกนี้ล้มได้เหมือนกัน แต่ลุกขึ้นมาได้เร็วหรือช้าต่างกัน”

สรุป Meta Skill คือการสร้าง Mind set หรือทัศนะคติที่ดีพร้อมที่จะพัฒนา เรียนรู้ แก้ปัญหาสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทาย ซึ่งบุคคลที่มีทักษะหรือทัศนะคติแบบนี้มักจะรู้จักตัวเอง (Self-awareness) เป็นอย่างดี จึงมีความพร้อมที่จะพัฒนา มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ในการทำสิ่งใหม่ๆ รวมทั้งมีแนวทางการแก้ปัญหาที่ชาญฉลาด สุดท้ายมีความยืดหยุ่นทางความคิด (Resilience) ไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไร ก็จะไม่จมปลัก แต่จะเรียนรู้และพัฒนาไปข้างให้ดีขึ้นเสมอ ใครก็ตามที่มีแนวความคิดและทักษะนี้อยู่ ไม่ว่าจะเป็นยุคไหน สมัยใด สายงานใดก็มีโอกาสเติบโต และเป็นที่ต้องการในตลาดได้อย่างแน่นอน

2.2 ความสามารถของคนรุ่นใหม่

คนรุ่นใหม่จะมีความพร้อมและสามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นฉับพลันได้ดีกว่า ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ของสถานประกอบการในปัจจุบันเนื่องจากทั้งกระบวนการ เทคโนโลยีและลำดับความสำคัญมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ด้วยพรมแดนทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองในประเทศมีความไม่แน่นอน ความสามารถในการปรับตัวจะช่วยให้คนรุ่นใหม่ได้เปรียบในสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งมีอัตราเร่ง เปลี่ยนแปลงได้และมีความเร็วกว่าที่ผ่านมมา ดังนี้

1) เชื่อมั่นในตนเอง คนทำงานยุคใหม่มี background ที่เติบโตมาจากการดูแลตัวเองเป็นหลัก เนื่องจากถูกเลี้ยงดูโดยพ่อแม่ที่ต้องทำงานนอกบ้านอยู่ตลอด พวกเขาจึงเติบโตแบบดูแลตัวเองได้ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจในตนเองอย่างมาก จึงชอบทำงานสไตล์ชัดเจน ไม่อ้อมค้อม ขณะเดียวกันก็ต้องการอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงาน ภายใต้รูปแบบและกระบวนการที่พวกเขาคิดขึ้นมาด้วย

ตนเอง การตีกรอบในการทำงานจึงไม่เหมาะกับคนรุ่นใหม่ด้วยประการทั้งปวง การคิดนอกกรอบบ้างอาจได้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ที่น่าสนใจให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

2) เชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยี การเติบโตมาพร้อมๆ กับเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอย่างทันสมัยทำให้คนทำงานยุคใหม่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีโดยอัตโนมัติ บางคนไม่เพียงแต่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีแต่ยังสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือได้จะเห็นได้จากเวลาสัมภาษณ์คนรุ่นใหม่ พวกเขาต้องการรู้ข้อมูลจากบริษัทมากไปกว่าการรู้เรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ แต่ยังต้องรู้ด้วยว่าบริษัทที่เข้าไปร่วมงานด้วยนั้นใช้เทคโนโลยีแบบใด และให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีในการทำงานมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

3) เพิ่มมูลค่าให้กับสิ่งต่างๆ คนทำงานยุคใหม่ไม่ต้องการเติบโตแบบค่อยเป็นค่อยไปแบบคนรุ่นก่อน พวกเขาไม่ต้องการรอจนเกษียณถึงจะได้บำเหน็จหรือบำนาญ แต่ต้องการที่จะรู้ว่าพวกเขาทำอะไรได้บ้างในปัจจุบัน เพื่อที่จะเพิ่มมูลค่าให้กับสิ่ง ต่างๆ ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และพวกเขาจะได้รับอะไรจากองค์กรบ้างในวันนี้ ไม่ใช่อีก ๕ หรือ ๑๐ ปีข้างหน้า หากองค์กรไม่สามารถชี้แจงสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้อย่างชัดเจน พวกเขาก็พร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ได้อย่างไม่ลังเลเช่นกัน

4) มีสายเลือดผู้ประกอบการ ชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ คนรุ่นใหม่มีความกระตือรือร้นที่จะเป็นนายตัวเองอย่างสูง ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ และเอื้ออำนวยให้การดำเนินงานต่างๆ ง่ายขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก จึงไม่แปลกที่คนรุ่นใหม่จะมีธุรกิจของตนเองตั้งแต่ยังอายุน้อย พลังความอยากรู้อยากลอง การได้ทดลองสนามการทำงานเพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์ก่อนก้าวไปเป็นเจ้าของกิจการของคนรุ่นใหม่ หากนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรจะเอื้อให้องค์กรมีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และมีทางเลือกในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย

5) มีพลังที่จะรับผิดชอบ คนที่คิดว่าคนรุ่นใหม่ไม่ค่อยมีความรับผิดชอบอาจต้องคิดใหม่ เพราะคนรุ่นนี้มองว่าภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นการสร้างความท้าทายในชีวิต และเป็นโอกาสในการสร้างเสริมทักษะในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้การได้รับการมอบหมายเพิ่มขึ้นทำให้พวกเขารู้สึกถึงการได้รับความเชื่อถือจากหัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมาก

6) ทำงานอย่างรวดเร็ว คนทำงานรุ่นใหม่มักตกเป็นเป้าหมายของการเข้าไปจุกจิกของหัวหน้างาน เพราะพวกเขาชอบทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จอย่างรวดเร็ว ทำให้มีเวลาว่าง และอาจใช้เวลาที่เหลือไปแบบไม่มีประโยชน์ เมื่อหัวหน้างานพบก็ต้องโดนตำหนิ คนรุ่นใหม่จึงรู้สึกว่าถูกล้ำเส้น มีคนเข้ามาวุ่นวายในชีวิตมากเกินไป หากอยากทำงานกับคนรุ่นใหม่ได้อย่างราบรื่น อย่าปล่อยให้พวกเขาว่างคอยป้อนงานหรือโปรเจกต์ต่างๆ ให้ทำอยู่เสมอ จะได้ฝึกฝนฝีมือ แบ่งเบาภาระเพื่อนร่วมงานและไม่เกิดอาการเบื่อหน่ายจนต้องหาอย่างอื่นทำเพื่อฆ่าเวลา

7) มีความพร้อมในการปรับตัว คนยุคนี้มีความพร้อมในการปรับตัวกับกลุ่มคนใหม่ๆ สถานที่ใหม่ๆ และสถานการณ์ใหม่ๆ ได้เสมอ ชอบการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง การให้คนรุ่นใหม่ติดอยู่กับ

ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น จะทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้พวกเขาได้เติบโตพัฒนาด้านความรู้ ทักษะ ได้พบปะกับกลุ่มคนที่มีความคิดสร้างสรรค์และสั่งสมประสบการณ์ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของทั้งตัวคนทำงานและการเติบโตขององค์กรในอนาคต

8) ทำงานแบบทุ่มสุดตัว คนรุ่นใหม่ชื่นชอบองค์กรที่ลงทุนและให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและดูแลบุคลากรให้ทำงานได้อย่างมีความสุขในทุกด้าน หากองค์กรตอบโจทย์ได้ตรงจุด พวกเขาจะทุ่มเททำงานแบบสุดตัวเช่นกัน และพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง ตราบเท่าที่ยังรับรู้ว่าองค์กรยังให้ความสำคัญกับคนทำงาน และมองเห็นคุณค่าในตัวคนทำงานทุกคน

2.3 การแสดงทัศนของผู้เขียนต่อคนรุ่นใหม่

คนรุ่นใหม่นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันซึ่งสามารถพิจารณาผลลัพธ์และประโยชน์ ได้ดังนี้

1) พลังและมุมมองใหม่ คนรุ่นใหม่จะนำมุมมองใหม่ๆ และวิธีการคิดที่แตกต่างไปจากเดิมมาใช้ คนทำงานรุ่นใหม่ส่วนใหญ่กระหายที่จะเรียนรู้ ตื่นเต้นกับการสร้างประสบการณ์และใช้ทักษะของตนในการทำงาน ซึ่งความกระตือรือร้นเป็นผลดีในการสร้างทีม การสร้างผลงานหรือผลิตภาพและเป็นขวัญกำลังใจในสถานประกอบการ อีกทั้งคนทำงานรุ่นใหม่ยังช่วยให้ได้เปรียบหากมีเป้าหมายการตลาดที่คนรุ่น 17-35 ปี หรือชาวมิลเลนเนียล (millennial market) เนื่องจากจะเข้าถึงหรือสื่อสารกับคนวัยเดียวกันอย่างไรได้

2) การพัฒนาแรงงาน คนรุ่นใหม่คุ้นเคยกับการเรียนรู้ เพิ่งจบการศึกษา คนรุ่นใหม่จะยังคงมีกรอบความคิดซึ่งช่วยให้พวกเขาสามารถซึมซับการฝึกอบรมได้อย่างง่ายดาย เนื่องจากไม่มีประสบการณ์มากนัก คนรุ่นใหม่จึงเปรียบเหมือน กระดาษที่ยังว่างเปล่า ซึ่งเป็นโอกาสขององค์กรในการพัฒนากำลังแรงงานคนรุ่นใหม่โดยเฉพาะการฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการและวัฒนธรรมขององค์กรใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า บ่อยครั้งที่ค่าตอบแทนของคนทำงานรุ่นใหม่ต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ ซึ่งหมายความว่า องค์กรสามารถให้จัดสรรให้คนทำงานที่มากประสบการณ์ทำงานในระดับยุทธศาสตร์และมอบหมายงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไปแก่คนรุ่นใหม่ นอกจากนั้น คนรุ่นใหม่ยังสามารถว่าจ้างในฐานะพนักงานฝึกหัดซึ่งทั้งผู้ว่าจ้างและคนรุ่นใหม่ต่างได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งคู่

3) ความได้เปรียบด้านเทคโนโลยีและการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นกลุ่มแรก ชาวมิลเลนเนียลต่างเติบโตมากับเทคโนโลยี ความคุ้นเคย ความสามารถในการใช้งานและความเข้าใจเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วทำให้พวกเขาแตกต่างจากคนรุ่นอื่นๆ ในกำลังแรงงาน ซึ่งการจ้างงานคนรุ่นใหม่จะส่งผลให้การขับเคลื่อนธุรกิจไปข้างหน้าด้วยการปรับเปลี่ยนและใช้งานซอฟต์แวร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ นั้นเป็นไปได้อย่างง่ายดายขึ้น

4) ความสามารถในการปรับตัวและความคล่องตัว ในกรณีที่มีเหตุการณ์ไม่คาดคิดเกิดขึ้น คนรุ่นใหม่จะมีความพร้อมและสามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นฉับพลันได้ดีกว่า ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ของสถานประกอบการในปัจจุบันเนื่องจากทั้งกระบวนการเทคโนโลยีและลำดับความสำคัญมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ด้วยพรมแดนทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในประเทศมีความไม่แน่นอน ความสามารถในการปรับตัวจะช่วยให้คนรุ่นใหม่ได้เปรียบในสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งมีอัตราเร่ง เปลี่ยนแปลงได้และมีความเร็วกว่าที่ผ่านมา

5) เพิ่มจำนวนพบเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม การสนับสนุนให้คนรุ่นใหม่ได้รับการอบรมที่มีคุณค่าแสดงถึงการสนับสนุนสิทธิเด็กขององค์กรและยังสะท้อนถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร สามารถเชื่อมโยงไปถึงการปฏิบัติขององค์กรในการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย ไม่น่าแปลกใจเลยว่า กำลังแรงงานในอนาคตอันใกล้นี้จะถูกยึดครองโดยกลุ่มคนรุ่นมิลเลนเนียล ผู้ว่าจ้างจะต้องเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงด้านกำลังแรงงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเราจะต้องใช้มาตรการเพื่อดึงดูดและสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะของคนทำงานรุ่นมิลเลนเนียล ขณะที่คนรุ่นนี้กลายจะเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของผู้สมัครงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน

จากหนังสือ “เดอะซีเคร็ต สุดยอดคนรุ่นใหม่” ได้กล่าวว่า “หากความฝัน มีความทะเยอทะยานซ่อนอยู่ในใจ มีความปรารถนาหรือจุดมุ่งหมายอันแรงกล้า แต่ไม่รู้ว่าจำทำให้เป็นจริงได้อย่างไร เดอะซีเคร็ต สุดยอดคนรุ่นใหม่ คือหนังสือสำหรับคุณ "ความลับ" ที่แสดงให้คนนับล้านทั่วโลกเห็นมาแล้วว่า พวกเขาเปลี่ยนแปลงชีวิตและทำฝันให้เป็นจริงได้อย่างไร ซึ่งคุณเองก็ทำได้เช่นกัน ความลับนี้จะมอบพลังที่ทำให้คุณเป็นในสิ่งที่คุณเลือกจะเป็น ทำในสิ่งที่ต้องการ และได้รับในสิ่งที่ปรารถนา หมายถึงความมั่นคง ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ที่ยอดเยี่ยม สุขภาพที่ดีขึ้น รวมทั้งความภูมิใจในตนเอง ทุกสิ่งที่คุณปรารถนาล้วนเป็นจริงได้ เพียงคุณรู้ความลับนี้”

3. การสรุป

การที่คนรุ่นใหม่ได้มีมุมมองขึ้นมาใหม่และวิธีการคิดที่แตกต่างไปจากเดิมมาใช้ มีความกระตือรือร้น มีวิธีการคิดที่สามารถช่วยให้ซึมซับการฝึกอบรมซึ่งเป็นโอกาสขององค์กรในการพัฒนากำลังแรงงานคนรุ่นใหม่ ที่ได้พัฒนาและการฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการและวัฒนธรรมขององค์กรซึ่งใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า มีความได้เปรียบด้านเทคโนโลยีและการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นการเริ่มต้น ซึ่งคนกลุ่มนี้ต่างเติบโตมากับเทคโนโลยี มีความคุ้นเคย ความสามารถในใช้งานและความเข้าใจเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วทำให้พวกเขาแตกต่างจากคนรุ่นอื่นๆ ในกำลังแรงงาน มีความสามารถในการปรับตัวและความคล่องตัว มีความพร้อมและสามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นฉับพลันได้ดีกว่า ความสามารถในการปรับตัวจะช่วยให้คนรุ่นใหม่ได้เปรียบในสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งมีอัตราเร่งเปลี่ยนแปลงและมีความเร็วกว่าที่ผ่านมา ซึ่งเป็นการเพิ่มจำนวน

พลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม การสนับสนุนให้คนรุ่นใหม่ได้รับการอบรมที่มีคุณค่าแสดงถึงการสนับสนุนสิทธิเด็กขององค์กรและยังสะท้อนถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร สามารถเชื่อมโยงไปถึงการปฏิบัติขององค์กรในการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคม จึงต้องเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ได้แสดงออกไปตามเทคโนโลยีที่ทันสมัยและแพร่หลาย รวมถึงองค์ความรู้เพียงกระดิกนิ้ว ทำให้มีตัวเลือกมากมาย และเป็นคนกลุ่มที่ต้องการความห่วงใย เชื่อง่าย เปลี่ยนเร็ว ปัจเจกบุคคล ยึดติดกับเทคโนโลยีและความรวดเร็ว ใจร้อน ไม่เคยชินกับการรอคอย มองความต้องการของตนเองเป็นใหญ่ และยังเป็นคนที่อ่อนต่อโลกในแง่ของการทำงาน แต่ก็เป็นกลุ่มที่หลายๆ องค์กรพยายามส่งเสริมให้เป็นกำลังสำคัญในอนาคตและคาดหวังกับคนรุ่นใหม่มากที่สุด

4. เอกสารอ้างอิง

กุลนัดดา ปัจฉิมสวัสดิ์ แอนเดอร์สัน แปลจากหนังสือ **เดอะซีเคร็ต สุดยอดคนรุ่นใหม่** โดย พอล แฮรริงตัน, 2553.

บัณฑิต อึ้งรังสี. **รวยได้สไตล์คนรุ่นใหม่.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์รังสีอินเตอร์เทรด, จำกัด. 2557.

http://www.okmd.or.th/okmd-opportunity/new-gen/687/ [ออนไลน์] : วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

https://www.rsu.ac.th/soc/forum05.html [ออนไลน์] : วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการเรียนรู้สำหรับคนรุ่นใหม่. สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกับสถาบันการเรียนรู้ มจธ., ๒๕๖๐.

https://stepstraining.co/trendy/meta-skill-new-gen-must-have [ออนไลน์] : วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔.