



วารสาร ราชภัฏพระนครวิชาการ

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

Vol. 4 No.2 July - December 2025

ISSN : 2821-9767 (Print) ISSN : 2821-9775 (Online)

PNRU
Academic
Journal





วารสารราชภัฏพระนครวิชาการ

PNRU Academic Journal

.....

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

Vol.4 No.2 July - December 2025

ISSN : 2821-9767 (Print)

ISSN : 2821-9775 (Online)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

วัตถุประสงค์ของการจัดพิมพ์วารสาร

วารสารราชภัฏพระนครวิชาการ จัดทำเป็นวารสารราย 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ) มกราคม - มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิชาการ บทความบริการวิชาการ บทความสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมทางวิชาการ และบทความวิจัย โดยขอบเขตของเนื้อหาจะครอบคลุมด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และสหวิทยาการ รวมทั้งผลงานวิชาการที่ใช้ความรู้ในพหุสาขาในการวิเคราะห์

2. เพื่อเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข่าวสาร สารระสำคัญ ประสบการณ์การวิจัยแก่นักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไปที่สนใจ

นโยบายการจัดพิมพ์ของวารสาร

1. บทความที่นำเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ ต้องเป็นบทความวิชาการ บทความบริการวิชาการ บทความสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมทางวิชาการ หรือบทความวิจัย ซึ่งอาจเขียนได้ทั้งภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ

2. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องเรียนตามรูปแบบของ วารสารราชภัฏพระนครวิชาการ และต้องผ่านกระบวนการพิจารณาถ้อยแถลงโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องก่อน ทั้งนี้ บทความที่ตีพิมพ์จะต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยรับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากวารสารอื่น ๆ

3. บทความที่ตีพิมพ์/เผยแพร่ทุกบทความต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ประเมินบทความ (Peer Reviewer) ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่าสามท่านต่อหนึ่งบทความ ซึ่งทั้งผู้ประเมินบทความและผู้แต่งจะไม่ทราบชื่อซึ่งกันและกัน (Double-blind Peer Review) โดยบทความที่ลงตีพิมพ์ได้นั้นจะต้องผ่านการเห็นชอบจากผู้ประเมินทั้งสามท่านหรือสองในสามท่าน

คณะที่ปรึกษา

ดร.ถนอม อินทรกำเนิด

รองศาสตราจารย์คมเพชร ฉัตรศุภกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.เป็รื่อง กิจรัตน์ภร

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ เพ็ชรอาภรณ์

รองศาสตราจารย์ ดร.อนันตกุล อินทรผดุง

นายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

รักษาการอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณพร บุญญาสถิตย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ อนุรักษ์วรกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง

ศาสตราจารย์ ดร.โกวิทย์ พวงงาม

รองศาสตราจารย์ ดร.วรสันต์ บุรณากาญจน์

รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง

รองศาสตราจารย์ ดร.สำราญ ผลดี

รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ เพ็ชรวิฒนะกุลชัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พชชนัน นิรมิตไชยนนท์

รองศาสตราจารย์ ดร.สุชาวดี เกษมณี

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

รองศาสตราจารย์ ดร.สอางศรี พรสุวรรณ

รองศาสตราจารย์ ดร.วณิภา ศิริวรสกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนาวุฒิ ขุนทอง

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนันท์ วิริยะวิทย์

รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรี กล่อมเมือง

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร ยวงเงิน

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนะศึก วิเศษชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรุษ ประดิษฐ์ทรง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ กิจเจริญไพบูลย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นนท์ณิธิ ดุลยทวีสิทธิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูภณัช รัตนชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อริญญา แสนสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชนาฏ บัวศรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วริษฐ์ กิตต์ธินารุจน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณณวิช ทัทภวิมล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต ใจตรง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสนันท์ หัตถศักดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุฬรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิกรม มาประณีต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรียพร นิพฐวิทยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา ศรีใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์โกญจนาท เจริญสุข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาทิพย์ พหลภาคย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อักษร สวัสดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาพัชญ์ ตีบวงษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธี ทรัพย์ประสพโชค
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวีกานต์ อำนวย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชสรัญ รอดยิ้ม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรียา สมพีช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณรุ่ง ปภาพสิขฐ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรหมมา วิหคไพบูลย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประธาน ประจวบโชค
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภมน สิ้นหน่ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะดา จุลวรรณา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุบัน บัวขาว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสริ ศรีคุณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศนี คัมสุวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวใจ ดวงมณี
อาจารย์ ดร.สุรินทร์ ผลงาม
อาจารย์ ดร.วฤษา ประจงศักดิ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
มหาวิทยาลัยเกริก
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้ประสานงานและเผยแพร่

นางสาวมัทนา เกตุโพธิ์ทอง	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
นางสาวนวมมล พลบุญ	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
นางสาวศุภราพร เกตุกลม	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
นางสาวทัศนีย์ ปิ่นทอง	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
นายชัชตะ อนุชกุล	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
นายจักรพันธ์ ก้อนมณี	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
นางสาววราภรณ์ แสงสุริศรี	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
นายวิรัช หล่อศรีจันทร์	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
นางสาวธนพร ชนาธิปภรณ์	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ติดต่อกองบรรณาธิการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

9 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220

โทรศัพท์/โทรสาร 0-2544-8629, 0-2544-8532-34

E-mail: editor_pnruaca@pnru.ac.th

และ https://so07.tci-thaijo.org/index.php/PNRU_ACA/index

กำหนดออก

2 ฉบับ ต่อปี (มกราคม – มิถุนายน และ กรกฎาคม – ธันวาคม)

การเผยแพร่

ผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่ https://so07.tci-thaijo.org/index.php/PNRU_ACA/issue/archive

พิมพ์ที่

บริษัท ทริปเฟิล กรุ๊ป จำกัด

95 ซอยแจ้งวัฒนะ 6 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10120

โทรศัพท์: 086 335 1417

บทบรรณาธิการ

วารสารราชภัฏพระนครวิชาการ ได้จัดพิมพ์ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย และแลกเปลี่ยนแนวคิด ความรู้ ความก้าวหน้าใหม่ ด้านมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และสหวิทยาการ รวมทั้งผลงานวิชาการที่ใช้ความรู้ในพหุสาขาในการวิเคราะห์ วิเคราะห์ ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 2 ปีที่ 4 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568 มีบทความจำนวน 3 เรื่อง โดยบทความทุกเรื่อง ได้ผ่านการพิจารณาจากกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องจากหลายสถาบันการศึกษา กองบรรณาธิการวารสารราชภัฏพระนครวิชาการจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารฉบับนี้จะเป็นพื้นที่ทางวิชาการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจุดประกายความคิดแก่นักวิจัย นักวิชาการและผู้อ่านทุกท่าน ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของวารสารฯ ฉบับนี้ และยินดีรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณพร บุญญาสกลิตย์
บรรณาธิการ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ (Readers)
ประจำวารสารราชภัฏพระนครวิชาการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย สุขตาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต ชัยเกียรติธรรม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์พา ทัดภูธร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสงี่ยม บุษบาบาน

อาจารย์ ดร.อิทธิโชติชน์ โชติคุณท์พันธุ์

ดร.สุดคนึง นฤพนธ์จิรกุล

ดร.กฤตติกา เสวตอมรกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สารบัญ

หน้า

บทบรรณาธิการ	A
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ (Readers)	B

บทความวิจัย

- อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม..... 1
ปานทิพย์ เทย์เลอร์
- ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน 15
ของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย
ธนาพล สหวรรณธรรม และ พัชรี กล่อมเมือง*
- การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล 27
ปนัดดา วิชาคาร และ เมธี ทรัพย์ประสพโชค*

ภาคผนวก

- รายละเอียดเตรียมบทความวารสารราชภัฏพระนครวิชาการ 43
- ขั้นตอนการพิจารณาบทความวารสารราชภัฏพระนครวิชาการ 48
- รูปแบบบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ในวารสารราชภัฏพระนครวิชาการ 49
- จริยธรรมในการตีพิมพ์ 55

อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม
BARRIERS TO ENGLISH COMMUNICATION AMONG HOTEL
HOUSEKEEPING STAFF

ปานทิพย์ เทย์เลอร์*

สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Panthip Taylor*

Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Phranakhon Rajabhat University

*E-mail: panthiptaylor@gmail.com

Received: 2025-11-05

Revised: 2025-12-24

Accepted: 2025-12-30

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากพนักงาน 21 คน และเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกและพนักงาน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอุปสรรคในการฟังและพูดภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับสำเนียงที่แตกต่าง หรือการพูดที่รวดเร็ว นอกจากนี้ ความไม่มั่นใจในการใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ที่ถูกต้องก็เป็นอุปสรรคสำคัญ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้คือการจัดอบรมภาษาอังกฤษที่เน้นการฝึกพูดในสถานการณ์จริง และการใช้สื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น วิดีโอสั้น ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจและสามารถสื่อสารกับแขกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ : การสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานแผนกแม่บ้าน การฟังและการพูด

ABSTRACT

This research looks at the problems that housekeeping staff in a 5-star hotel in Bangkok have when they need to use English. Being able to communicate in English is very important for hotels to give good service to tourists from other countries. The research used a mix of methods. It used questionnaires with 21 staff, and it also

interviewed 2 heads of the section and 3 other staff members. The research found that most of the staff have problems listening to and speaking English. This is especially true when they hear different accents or when people speak quickly. Also, many staff members are not confident in using the right words and grammar. This is a big problem. The research suggests that hotels should offer English training that focuses on speaking in real-life situations. They should also use different learning materials, like short videos. This will help staff to feel more confident and communicate with guests better.

Keywords: English communication, Housekeeping staff, Listening and speaking

บทนำ

ในยุคที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางอันดับต้น ๆ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การบริการของโรงแรมจึงมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ หนึ่งในหัวใจของงานบริการคือ “การสื่อสาร” โดยเฉพาะ “การสื่อสารภาษาอังกฤษ” ที่เป็นภาษากลางของโลก เมื่อนักท่องเที่ยวมาพักในโรงแรม พวกเขาคาดหวังว่าจะสามารถสื่อสารกับพนักงานได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว และเต็มไปด้วยความเข้าใจ

พนักงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมต่างต้องพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะพนักงานแผนกแม่บ้านที่แม้จะมีหน้าที่หลักเน้นด้านการดูแลความสะอาด แต่ก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการสื่อสารกับแขกเป็นครั้งคราว เช่น การตอบคำถามพื้นฐาน การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือแม้แต่มารยาทในงานบริการ ซึ่งการพูดและฟังภาษาอังกฤษพื้นฐานจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็น

แม้ว่าโรงแรมหลายแห่งจะมีการอบรมทักษะภาษาอังกฤษแก่พนักงาน แต่ในความเป็นจริงกลับพบว่ายังมีปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานแผนกแม่บ้านและแขกต่างชาติอยู่จำนวนมากไม่น้อย เช่น พนักงานไม่กล้าพูดเพราะกลัวผิด ไม่เข้าใจเมื่อได้ยินเสียงสำเนียงหลากหลาย หรือใช้คำพูดผิดจนนำไปสู่ความเข้าใจผิด

ปัญหาเหล่านี้อธิบายได้จากงานของ Hutchinson & Waters (1987) ที่อธิบายว่า ทักษะภาษาที่ใช้ในแต่ละอาชีพนั้นควรมีการออกแบบให้เหมาะสมกับเนื้อหางาน (needs analysis) เพราะสิ่งที่พนักงานแผนกแม่บ้านต้องสื่อสารจะต่างจากแผนกต้อนรับหรือฝ่ายบริหาร

ความไม่มั่นใจ ขาดโอกาสฝึกฝน และไม่มีคลังคำศัพท์หรือไวยากรณ์ที่เหมาะสมกับงาน คือปัจจัยสำคัญของปัญหานี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Krashen (1982) ที่เสนอว่าผู้เรียนภาษาจะเกิดความก้าวหน้าได้ดีเมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมที่ “ไร้ความกดดัน” (low affective filter) และได้รับ input ที่เหมาะสมกับระดับของตน

ดังนั้น การทำวิจัยเรื่อง “อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การฟังและพูด) ของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม” จึงมีความสำคัญเพื่อช่วยให้เข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง ทั้งในด้านภาษา บุคลิกภาพ

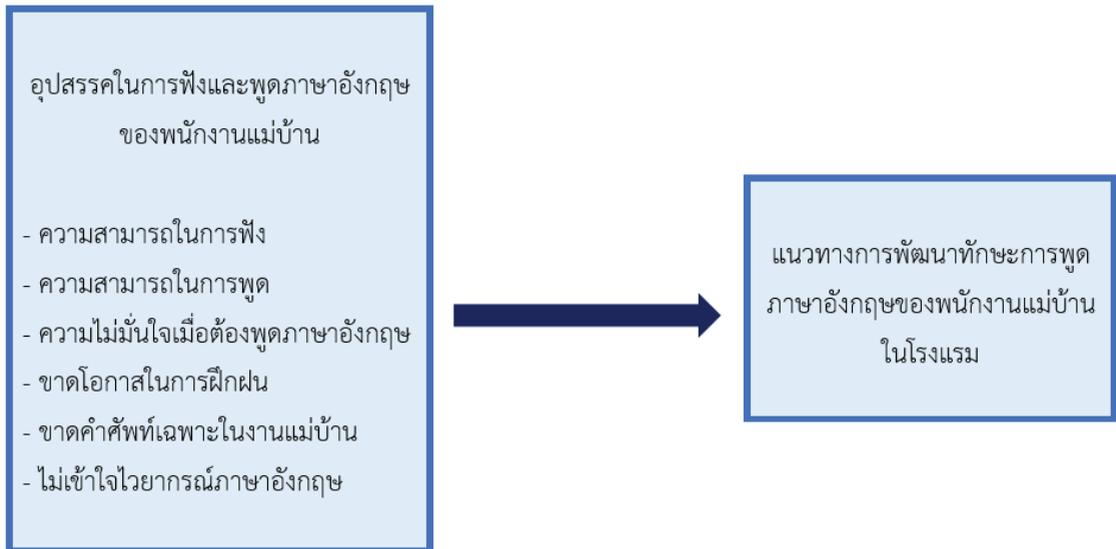
โอกาสในการฝึกฝน และการทำงานจริง เพื่อเป็นข้อมูลให้กับโรงแรมและผู้จัดอบรมต่าง ๆ ได้พัฒนาแนวทางการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้เหมาะสมกับหน้าที่ของพนักงานแผนกแม่บ้านมากยิ่งขึ้น

หากสามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้จะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าสูงขึ้น และยังสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานในการทำงานในสายอาชีพบริการอย่างมืออาชีพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์อุปสรรคการฟังและพูดภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรม
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทางภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดนี้แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ รวมถึงความมั่นใจในการฝึกฝน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

การทบทวนวรรณกรรม

จากรายงานของ World Travel and Tourism Council (2024) เผยว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสร้างรายได้ให้ประเทศไทยกว่า 2.3 ล้านล้านบาทในปี 2024 โดยนักท่องเที่ยวราว 70% พักในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว และ 80% ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการสื่อสารกับพนักงาน โดยเฉพาะในกรุงเทพฯ ภูเก็ต และเชียงใหม่ (WTTC, 2024)

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2024) ยังรายงานด้วยว่า โรงแรมที่มีพนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี มีคะแนนรีวิวสูงกว่าโรงแรมทั่วไปเฉลี่ย 1.5 ดาวใน Booking.com ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาษาเป็นหนึ่งในหัวใจของการให้บริการที่ดี

ประเทศไทยถือว่าเป็นประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงมากติดอันดับโลก ในปี 2024 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT) รายงานว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยือนไทยถึง 28.15 ล้านคน โดยส่วนใหญ่มาจากจีน มาเลเซีย รัสเซีย และอินเดีย ส่งผลให้โรงแรมในกรุงเทพฯ และหัวเมืองท่องเที่ยวยอดนิยมต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ (Tourism Authority of Thailand, 2024)

ในโรงแรม พนักงานหลายฝ่ายต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการ โดยเฉพาะแผนกแม่บ้านที่แม้ไม่ได้อยู่หน้าเคาน์เตอร์ต้อนรับ แต่ก็ยังมีหน้าที่พูดคุยกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาเมื่อแขกมีคำร้องขอต่าง ๆ เช่น ขอหมอนเพิ่ม ผ้าเช็ดตัวใหม่ หรือต้องการความช่วยเหลือในการทำความสะดวกในห้อง (Chumchaiyo, 2021) ดังนั้น การมีทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษจึงไม่ได้จำกัดแค่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ แต่พนักงานแผนกแม่บ้านก็จำเป็นต้องใช้เช่นกัน โดยเฉพาะในโรงแรมระดับ 3-5 ดาวที่รับแขกต่างชาติเป็นหลัก

Goh & Burns (2012) ระบุว่าในการบริการโรงแรม การฟังและการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญมาก เพราะเป็นทักษะที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าแบบโต้ตอบทันที หากไม่มีความเข้าใจในคำพูดของแขก อาจเกิดความผิดพลาดในการบริการ หรืออาจทำให้แขกรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ในประเทศไทย พบว่า “อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษ” แบ่งออกได้เป็น 3 ด้านหลัก ๆ ได้แก่ ปัญหาทางภาษาศาสตร์ ความไม่มั่นใจและกลัวผิด ขาดโอกาสฝึกฝน

จากงานวิจัยของ Manob (2019) พบว่าพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานคำศัพท์ เช่น คำง่าย ๆ อย่าง blanket, pillowcase, vacuum หรือประโยค เช่น “Do you need more towels?” ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในงานจริงแต่พนักงานไม่สามารถใช้ได้ ทำให้สื่อสารผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rattanavipaporn (2020) ที่พบว่าร้อยละ 72 ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพฯ ไม่สามารถตอบสนองคำร้องขอของแขกด้วยภาษาอังกฤษได้สมบูรณ์ (Rattanavipaporn, 2020)

Krashen (1982) เคยอธิบายว่าความกลัวจะทำให้ผู้เรียนไม่กล้าใช้ภาษาที่เรียนมา เพราะกลัวพูดผิด ซึ่งก็สอดคล้องกับงานของ Rungnapa (2018) ที่พบว่าพนักงานแม่บ้าน 68% กลัวที่จะเริ่มพูดแม้จะรู้คำศัพท์ เพราะกลัวแขกจะไม่เข้าใจหรือหัวเราะ ทำให้ไม่กล้าพูดเลย

แม้โรงแรมบางแห่งจะมีการอบรมภาษาอังกฤษเบื้องต้น แต่จากการสำรวจของ Tipprapa (2020) พบว่าแม่บ้านกว่า 80% ไม่เคยได้รับการฝึกการฟังและพูดเพื่อใช้ในงานจริง โรงแรมมักเน้นการอบรมเฉพาะหน้าที่พรอนต์หรือพนักงานเสิร์ฟ พนักงานแม่บ้านจึงไม่มีโอกาสฝึกอย่างเต็มที่

การเรียนภาษาอังกฤษแบบทั่วไปอาจไม่ใช่วิธีที่เหมาะสมสำหรับพนักงานแม่บ้าน เพราะไม่ได้จำเป็นต้องเรียนไวยากรณ์แบบลึก แต่ควรเรียนเพื่อ “ทำงานได้” เรียนเฉพาะคำศัพท์และบทสนทนาในงานจริง วิธีนี้เรียกว่า ESP: English for Specific Purposes (Hutchinson & Waters, 1987)

จากแนวคิดของ Hutchinson & Waters (1987) และ Basturkmen (2006) การสอนภาษาอังกฤษแบบเฉพาะทาง (ESP) เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเนื้อหาควรถูกปรับให้สอดคล้องกับ “บริบทการทำงานจริง” ยิ่งถ้าเป็นพนักงานแม่บ้านที่ไม่ได้ใช้ศัพท์ธุรกิจหรือศัพท์ยาก ๆ ควรได้รับการฝึกพูดประโยคพื้นฐาน เช่น “Do you want me to clean the room now?” หรือ “I bring you new towels.”

จากงานของ Montian (2023) ที่ทดลองให้อบรมภาษาอังกฤษแบบ ESP ในโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พนักงานสามารถใช้ภาษาอังกฤษกับแขกได้ดีขึ้นถึง 89% หลังอบรม และรู้สึกมั่นใจมากขึ้น เพราะเรียนโดยใช้สถานการณ์จริงเป็นหลัก เช่น การสมมติบทพูด “I will clean your room at 3 PM” หรือ “Do you need help?” (Montian, 2023)

โรงแรม The Okura Prestige Bangkok ถือว่าเป็นหนึ่งในโรงแรมชั้นนำที่ให้ความสำคัญกับการฝึกภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานทุกแผนก รวมถึงแม่บ้าน โดยใช้โปรแกรม Name Tag English Training ที่เน้นคำพูดที่ใช้จริงในห้องพัก เช่น “Please press laundry button” หรือ “Extra towel for you?” (Okura Training Manual, 2023) ผลการสำรวจของภายในโรงแรมพบว่า หลังจากพนักงานแม่บ้านได้เข้าร่วมฝึกภาษาอังกฤษ 2 เดือน คะแนนความพึงพอใจของแขกในด้าน “การตอบสนองต่อคำขอด้วยภาษาอังกฤษ” เพิ่มขึ้นจาก 7.8 เป็น 9.4 จาก 10 คะแนน (Siripornchai, 2023)

อีกตัวอย่างคือ โรงแรม Anantara Siam Bangkok ที่ได้ออกแบบบทเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะสำหรับพนักงานแม่บ้านโดยเฉพาะ ซึ่งรวมถึงบทสนทนายอดนิยม เช่น “Is everything okay with your room?” และ “Would you like new sheets?” ทำให้พนักงานแม่บ้านสามารถรับมือลูกค้าต่างชาติได้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด (Sutthida, 2024)

งานวิจัยของ Kongnara (2022) แนะนำว่า โรงแรมควรสร้าง “คลังคำศัพท์” ที่จำเป็นสำหรับแต่ละฝ่าย และจัดบทฝึกสนทนาในรูปแบบ Role-play โดยไม่ยึดกับตำราไวยากรณ์มากเกินไป ยิ่งใช้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากเท่าไร – ความมั่นใจก็จะยิ่งเพิ่มขึ้น

นักวิชาการหลายคนเสนอว่าถ้าองค์กรสนับสนุนบรรยากาศที่ให้พนักงานได้ฝึกฝน ไม่ตำหนิเมื่อทำผิด หรือสนับสนุนการเรียนในเวลาว่าง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความกล้าและพัฒนาภาษาได้ดีขึ้น (Erling & Seargeant, 2013)

เมื่อพิจารณางานวิจัยทั้งในอดีตและในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าพนักงานแม่บ้านในโรงแรมของไทยยังพบอุปสรรคมากมายในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะด้านการฟังและการพูด อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบ ESP การสร้างคลังคำศัพท์เฉพาะทาง และการจำลองสถานการณ์จริง จะช่วยทำให้พนักงานสื่อสารได้มั่นใจมากขึ้น และนำไปสู่คุณภาพในการบริการที่ดีขึ้น ดังนั้น หากโรงแรมสามารถจัดอบรมอย่างเหมาะสมตามลักษณะเฉพาะของงานแม่บ้านได้ จะช่วยให้ลูกค้าต่างชาติเกิดความประทับใจ และยังเป็นการยกระดับอาชีพพนักงานแม่บ้านให้มีศักยภาพมากขึ้นอีกด้วย

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบ “ผสมผสาน” (Mixed Methods) คือ การใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานแม่บ้านในโรงแรมระดับ 5 ดาว แห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยคำถามจะแบ่งเป็น 3 หมวด คือ ความสามารถในการฟัง ความสามารถในการพูด และอุปสรรคส่วนบุคคล เช่น ความไม่มั่นใจ การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) สัมภาษณ์หัวหน้าแผนก และ แม่บ้านของโรงแรมจำนวน 5 คน เพื่อให้ได้ความเข้าใจว่าเหตุใดพนักงานแม่บ้านจึงมีอุปสรรคด้านภาษา การวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์เชิงสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลการสัมภาษณ์เพื่อหาประเด็นร่วมซึ่งช่วยอธิบายถึงอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแม่บ้าน โดยระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยอยู่ระหว่างเดือนมีนาคม 2568-เดือนมิถุนายน 2568

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 21 คน สำหรับแต่ละหัวข้อมีการแจกแจงค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบอกว่าคำตอบกระจายมากน้อยแค่ไหน ค่าที่ได้จะอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 โดยที่คะแนน 1 หมายถึง “น้อยมาก/ไม่มั่นใจเลย/ไม่ค่อยเลย” และ 5 หมายถึง “มาก/มั่นใจมาก/ค่อนข้างมาก”

ตารางที่ 1 ความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม และอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	\bar{x}	SD
ความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1. ฉันสามารถฟังภาษาอังกฤษที่พูดช้าและชัดเจนได้	2.71	1.10
2. ฉันเข้าใจภาษาอังกฤษเมื่อแขกพูดเร็ว	2.33	0.91
3. ฉันเข้าใจสำเนียงต่างประเทศของแขก	2.28	0.90
4. ฉันสามารถตอบคำถามง่าย ๆ ของแขกเป็นภาษาอังกฤษได้	2.90	1.13
5. ฉันสามารถพูดประโยคพื้นฐานในงาน เช่น “Do you need more towels?” (คุณต้องการผ้าเช็ดตัวเพิ่มไหม) ได้	3.04	1.24
6. ฉันกล้าพูดภาษาอังกฤษเมื่อแขกถามอะไรบางอย่าง	3.14	1.31
7. ฉันสามารถเข้าใจคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้าน เช่น Sewing kit (ชุดเข็มด้าย) Luggage rack (ที่วางกระเป๋า) Washcloth (ผ้าเช็ดหน้า) Stain (รอยเปื้อน)	3.23	1.37
8. เมื่อเจอเหตุฉุกเฉิน ฉันสามารถพูดหรืออธิบายกับแขกได้ทันที	2.71	1.10
อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม		
9. ฉันรู้สึกกลัวเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ	2.38	1.16
10. ฉันไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษแม้ว่าจะพอรู้คำศัพท์	2.47	0.98
11. ฉันไม่มีโอกาสได้ฝึกภาษาอังกฤษในการทำงานจริง	1.85	0.85
12. ฉันไม่รู้ว่าควรใช้คำไหนเมื่อต้องพูดกับแขกในสถานการณ์ต่าง ๆ	2.23	0.76
13. ฉันไม่ค่อยเข้าใจไวยากรณ์ภาษาอังกฤษซึ่งทำให้พูดได้ไม่ถูกต้อง	2.42	0.87
14. ภาษาอังกฤษที่เรียนมาไม่ตรงกับที่ต้องใช้ในงานแม่บ้านจริง ๆ	1.95	0.80
15. ฉันรู้สึกประหม่าเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขก	2.38	0.86
16. ถ้าได้ฝึกภาษาอังกฤษจากสถานการณ์จริงบ่อย ๆ ฉันคิดว่าจะพูดได้ดีขึ้น	3.09	1.22

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม เรื่อง “อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม” มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและชาย อายุตั้งแต่ 18-60 ปี มีระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่ามัธยมถึงปริญญาตรีขึ้นไป รวมถึงประสบการณ์การทำงานในแผนกแม่บ้านแตกต่างกันตั้งแต่น้อยกว่า 1 ปี จนถึงมากกว่า 6 ปี ด้านประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ และช่องทางที่เคยเรียนในกลุ่มผู้ตอบ มีทั้งคนที่เคยและไม่เคยเรียนหรือฝึกภาษาอังกฤษมาก่อน โดยส่วนใหญ่จะเคยเรียนผ่านการเรียนในห้องเรียน เช่น ที่โรงเรียน หรือสถาบันต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีบางคนเคยเรียนออนไลน์ หรือช่องทางอื่น ๆ

ด้านความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามถูกถามว่า “ฉันสามารถฟังภาษาอังกฤษที่พูดช้าและชัดเจนได้” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.71 “ฉันเข้าใจภาษาอังกฤษเมื่อแขกพูดเร็ว” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 “ฉันเข้าใจสำเนียงต่างประเทศของแขก”

มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.28 “ฉันสามารถตอบคำถามง่าย ๆ ของแขกเป็นภาษาอังกฤษได้” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.90 “ฉันสามารถพูดประโยคพื้นฐานในงาน เช่น “Do you need more towels?” (คุณต้องการผ้าเช็ดตัวเพิ่มไหม) ได้” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 “ฉันกล้าพูดภาษาอังกฤษเมื่อแขกถามอะไรบางอย่าง” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 “ฉันสามารถเข้าใจคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้าน เช่น Sewing kit (ชุดเข็มด้าย) Luggage rack (ที่วางกระเป๋า) Washcloth (ผ้าเช็ดหน้า) Stain (รอยเปื้อน)” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 “เมื่อเจอเหตุฉุกเฉิน ฉันสามารถพูดหรืออธิบายกับแขกได้ทันที” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.71

ด้านอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามถูกถามว่า “ฉันรู้สึกกลัวเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.38 “ฉันไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษแม้ว่าจะพอรู้คำศัพท์” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.47 “ฉันไม่มีโอกาสได้ฝึกภาษาอังกฤษในการทำงานจริง” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 1.85 “ฉันไม่รู้ว่าจะควรใช้คำไหนเมื่อต้องพูดกับแขกในสถานการณ์ต่าง ๆ” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.23 “ฉันไม่ค่อยเข้าใจไวยากรณ์ภาษาอังกฤษซึ่งทำให้พูดได้ไม่ถูกต้อง” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.42 “ภาษาอังกฤษที่เรียนมาไม่ตรงกับที่ต้องใช้ในงานแม่บ้านจริง ๆ” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 1.95 “ฉันรู้สึกประหม่าเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขก” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.38 “ถ้าได้ฝึกภาษาอังกฤษจากสถานการณ์จริงบ่อย ๆ ฉันคิดว่าจะพูดได้ดีขึ้น” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) สัมภาษณ์หัวหน้างานและแม่บ้านของโรงแรมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีข้อคำถาม 3 ข้อดังนี้ 1. เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ รู้สึกกังวลหรือไม่มั่นใจเรื่องอะไรเป็นพิเศษบ้าง 2. หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ สามารถเข้าใจไหม แล้วแก้ปัญหาอย่างไรเมื่อฟังไม่ออก 3. หากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง เช่น คำศัพท์หรือบทพูดเวลาเจอแขก คิดว่าแบบไหนจะช่วยฝึกได้ดีที่สุด – การเรียนในห้อง, ฝึกพูดจริง, หรือดูวิดีโอสั้น ๆ แล้วปฏิบัติตาม

พนักงานดูแลห้องพัก 1 เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ รู้สึกกังวลหรือไม่มั่นใจเรื่องคำศัพท์และไวยากรณ์ ขาดความมั่นใจในการใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมและการเรียงประโยคให้ถูกต้องเกรงว่าจะสื่อสารไม่เข้าใจ ความเข้าใจสำเนียงและภาษาที่ใช้กังวลว่าแขกจะใช้คำศัพท์หรือสำเนียงที่ไม่คุ้นเคย ทำให้ไม่สามารถเข้าใจได้ หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ จะไม่เข้าใจ และแก้ปัญหาโดยติดต่อไปที่ออฟฟิศ แม่บ้านให้ช่วยฟังว่าแขกต้องการอะไร ซึ่งอ้างอิงจากคำสัมภาษณ์ดังนี้ “มีเหตุการณ์ครั้งหนึ่งหนูเพิ่งเริ่มงานเป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพัก และแทบจะพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลย ได้เจอกับแขกชาวต่างชาติซึ่งเป็นชาวอินเดียเป็นที่รู้กันว่าสำเนียงอินเดียจะฟังยากมากพยายามสื่อสารกันสักพักก็รู้ว่าไม่น่าจะไหวก็เลยโทรกลับไปออฟฟิศให้แอดมินแม่บ้านช่วยสื่อสาร” หากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง คิดว่าการฝึกพูดจริงจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากช่วยให้จดจำได้ดีกว่าการดูวิดีโอเพียงอย่างเดียว ช่วยลดความประหม่าและสร้างความคุ้นเคยในการสื่อสารกับแขกโดยตรง

พนักงานดูแลห้องพัก 2 เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ รู้สึกกังวลเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ การออกเสียง และการเรียงประโยคเมื่อต้องสื่อสารกับแขกต่างชาติ โดยเฉพาะความไม่มั่นใจว่าสำเนียงภาษาอังกฤษแบบไทย ๆ จะทำให้การสื่อสารเข้าใจยาก หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ จะไม่เข้าใจ และแก้ปัญหาโดยขอให้แขกพูดช้าลง ให้แขกเขียนข้อความที่ต้องการสื่อสารลงบนกระดาษ ใช้เทคโนโลยีช่วย เช่น Google Translate โดยอ้างอิงจากคำพูดของพนักงานดูแลห้องพัก 2 ที่ว่า “เมื่อไม่นานมานี้ได้เจอแขกชาวจีนซึ่งพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลย ส่วนตัวตัวเราเองไม่เข้าใจภาษาจีนเลย แต่โชคดีค่ะที่ปัจจุบันนี้มี Google translate ก็เลยพึ่งพาเจ้าตัวนี้มีมาตลอด” โดยหากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง คิดว่าการฝึกพูดจริงกับเจ้าของภาษาหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษโดยตรง จะช่วยพัฒนาทักษะได้ดีที่สุด นอกจากนี้ การเรียนรู้แบบสอดแทรกเกมหรือกิจกรรมที่สนุกสนาน (เช่น เกมเรียงคำศัพท์) จะช่วยให้จดจำได้ง่ายขึ้น และไม่รู้สึกลำบากกับการเรียนภาษาอังกฤษ

พ่อบ้าน ได้กล่าวในบทสัมภาษณ์ช่วงหนึ่งว่า “ผมเจอค่อนข้างบ่อยนะครับ ลูกค้าชอบถามเรื่องเส้นทางจะไปสถานที่ต่าง ๆ ผมเข้าใจนะว่าแขกอยากไปที่ไหน แต่ผมไม่รู้คำศัพท์เกี่ยวกับการบอกเส้นทาง อันนี้ผมกังวลมาก แต่ถ้าเป็นการขอของที่ใช้ในห้องพักผมจะไม่กังวลเลยเพราะเรารู้อยู่ตรงส่วนนี้” เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ มีความไม่มั่นใจเมื่อต้องตอบคำถามที่ซับซ้อนหรือรวดเร็วจากลูกค้า เนื่องจากไม่ได้มีความเชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษมากนัก ความกังวลจะน้อยลงเมื่อต้องใช้คำศัพท์ที่ใช้บ่อยในการบริการลูกค้า เช่น การขอสิ่งของ ความกังวลจะเพิ่มขึ้นเมื่อต้องให้ข้อมูลการเดินทางหรืออธิบายเส้นทาง หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ สามารถเข้าใจสำเนียงภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันได้บ้าง แต่หากไม่เข้าใจจริง ๆ จะใช้ Google Translate ช่วย Google Translate เป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารกับลูกค้าที่ใช้ภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ หากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง คิดว่าการฝึกสนทนาจริงช่วยให้ได้ทดลองใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงและพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หัวหน้าพนักงานดูแลห้องพัก 1 เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติ มีความกังวลเกี่ยวกับการฟังภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อแขกพูดเร็วหรือมีสำเนียงที่เข้าใจยาก หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ จะไม่เข้าใจ โดยปกติจะโทรศัพท์ขอความช่วยเหลือจากโอเปอเรเตอร์ (Operator) เพื่อช่วยในการสื่อสาร ตามการให้คำสัมภาษณ์ที่ว่า “มีช่วงที่เราตั้งห้องทางหัวหน้าแผนกก็จะไม่ให้เราขึ้นไปทำงานบนฟลอร์ หัวหน้าจะให้มาทำงานเคาน์เตอร์รับโทรศัพท์ที่ออฟฟิศ หลายครั้งต้องรับสายแขกต่างชาติเกี่ยวกับ Lost & Found ซึ่งเราจะไม่ชินกับการคุยกับแขกผ่านทางโทรศัพท์ ฟังยากมาก เราก็จะขอให้ทางโอเปอเรเตอร์ช่วยเหลือและช่วยรับเรื่องแทน” หากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง คิดว่าการฝึกพูดจริงเป็นวิธีที่ดีที่สุด โดยให้เหตุผลว่าการได้พูดและปฏิบัติจริง จะช่วยให้จดจำคำศัพท์และรูปแบบประโยคได้ดีกว่าการดูวิดีโอเพียงอย่างเดียว การฝึกฝนเป็นประจำจะนำไปสู่การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่ดียิ่งขึ้น

หัวหน้าพนักงานดูแลห้องพัก 2 เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับแขกต่างชาติไม่มีความกังวลในการพูดภาษาอังกฤษกับแขก เนื่องจากมีแอปพลิเคชันแปลภาษาเป็นตัวช่วย และหากไม่เข้าใจจริง ๆ ก็สามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน หรือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ หากมีแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือสำเนียงแปลก ๆ จะขอให้แขกพูดช้าลงอีกครั้ง นอกจากนี้ ยังกล่าวว่ามีคำศัพท์บางคำที่คุ้นเคยอยู่แล้ว หากแขกพูดภาษาอังกฤษเร็วหรือมีสำเนียงที่เข้าใจยาก จะขอให้แขกพูดช้าลงอีกครั้ง ตามคำกล่าวที่ว่า “ที่เป็นซูเปอร์อยู่บนฟลอร์ จะเจอแขกอยู่เป็นประจำ ปัญหาที่พบบ่อยบ่อยคือถ้าแขกพูดเร็วมาก ๆ พี่ก็จะไม่เข้าใจเลย จะตามไม่ทัน แล้วแขกบางคนก็มีสำเนียงที่ฟังยากอยู่แล้วพอพูดเร็วอีกก็ไม่เข้าใจ พี่ก็จะขอให้แขกพูดช้าลงจึงจะเข้าใจง่ายขึ้น” นอกจากนี้ ยังกล่าวว่ามีคำศัพท์บางคำที่คุ้นเคยอยู่แล้ว หากมีโอกาสได้เรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานจริง คิดว่าความสนใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยใช้ วิดีโอสั้น ๆ ที่แสดงบทสนทนาที่ใช้ในงานจริง และต้องการ ฝึกพูดตาม วิดีโอเหล่านั้น เพื่อให้คุ้นเคยกับการพูด

การอภิปรายผล

จากงานวิจัยเรื่อง “อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม” พบว่าปัญหาหลักที่พนักงานแม่บ้านเผชิญคือขาดความมั่นใจ กลัวผิด และไม่มีโอกาสได้ฝึกใช้งานจริง แม้ภาษาอังกฤษจะเป็นหัวใจของงานบริการในโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมใหญ่ ๆ ที่รับแขกต่างชาติเป็นหลัก เห็นได้ว่าผลสำรวจเสียงสะท้อนจากแขกที่เข้าพักนั้น ส่วนหนึ่งก็พิจารณาจากการสื่อสารและความช่วยเหลือของพนักงาน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2024) ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของการให้บริการในโรงแรมยุคใหม่มากขึ้น

จากข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ พนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่มีปัญหาด้านคำศัพท์และการฟังเวลาแขกพูดเร็วหรือมีสำเนียงต่างชาติจะรับสารได้ไม่ครบถ้วน และมีความตื่นเต้น ลังเลใจ กลัวว่าพูดผิดจนบางครั้งหลีกเลี่ยงที่จะโต้ตอบตรง ๆ ทักษะที่ใช้จริงในชีวิตประจำวัน มักไม่ได้ตรงกับสิ่งที่เรียนมาในห้องเรียน ซึ่ง Chumchaiyo (2021) เคยเสนอว่าพนักงานแม่บ้านต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับแขกบ่อยครั้ง ไม่แพ้พนักงานแผนกอื่น ๆ โดยไม่จำกัดเฉพาะพรอนต์ หากขาดทักษะจะทำให้แก้ปัญหาหรือช่วยเหลือแขกไม่เต็มที่ (“ในโรงแรม พนักงานหลายฝ่ายต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการ โดยเฉพาะแผนกแม่บ้าน...ต้องพูดคุยกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาเมื่อแขกมีคำร้องขอต่าง ๆ เช่น ขอหมอนเพิ่ม ผ้าเช็ดตัวใหม่...” – Chumchaiyo, 2021)

เมื่อพิจารณาอุปสรรคเชิงทักษะภาษา พบว่า “ปัญหาทางภาษาศาสตร์” โดยเฉพาะคำศัพท์ในงานที่แท้จริง เป็นสิ่งที่พนักงานหลายคนขาด Manob (2019) ได้ระบุไว้ว่า คำง่าย ๆ ที่เจอในห้องพัก เช่น blanket, pillowcase, vacuum หรือแม้แต่ประโยคพื้นฐานยังพูดไม่ถูกต้อง ทำให้สื่อสารกับแขก

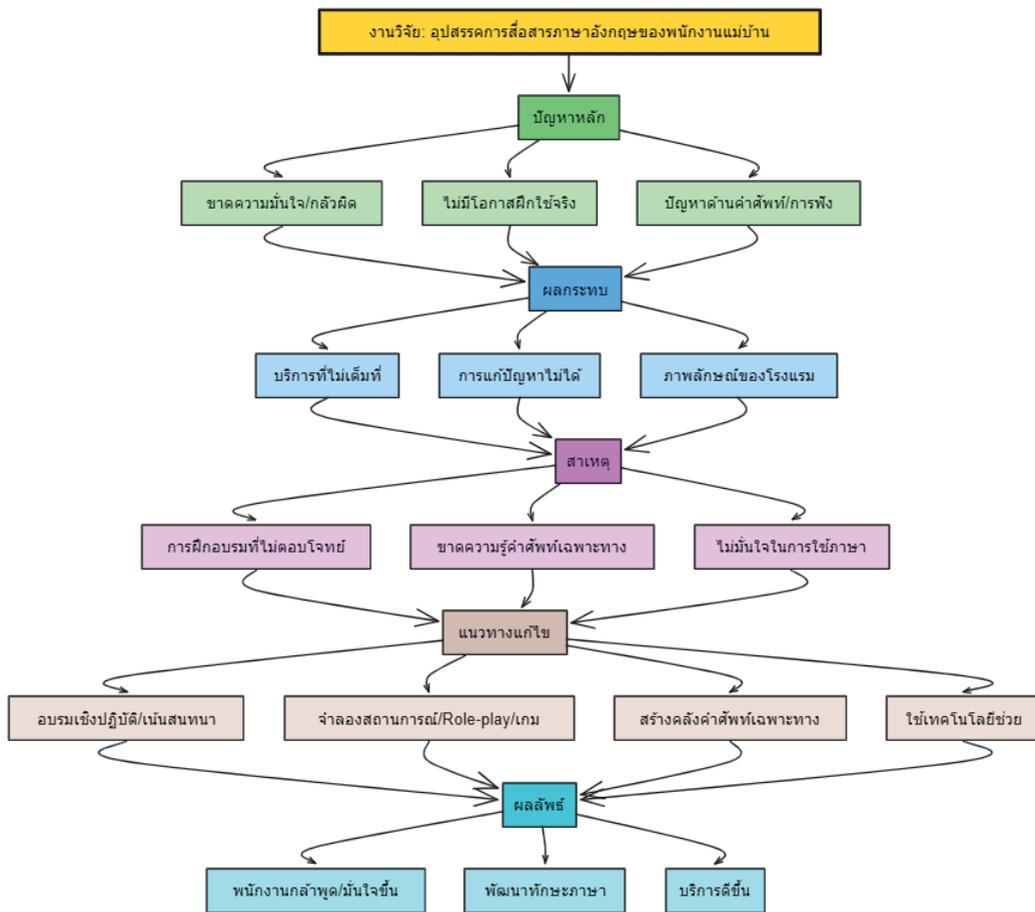
ผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในงานวิจัยนี้ที่บ่งชี้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่มั่นใจ กลัวผิด หรือไม่แน่ใจว่า ควรจะพูดอะไรกับแขกดี (“...พนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานคำศัพท์ เช่น ค้างาย ๆ อย่าง blanket, pillowcase, vacuum...” – Manob, 2019)

ในมุมมองของความกลัวและความไม่มั่นใจ Krashen (1982) ได้เคยอธิบายไว้ว่าความกลัวจะทำให้ผู้เรียนไม่กล้าใช้ภาษาที่เรียนมา เพราะกลัวผิดพลาด ผลงานนี้ก็เห็นภาพชัดว่า เมื่อพนักงานกลัวแขกจะไม่เข้าใจหรือหัวเราะ พวกเขาก็จะไม่กล้าพูดออกไป ทั้งที่จริง ๆ แล้วถ้าได้ลองพูดบ่อย ๆ ก็จะคลายความกลัว (Krashen, 1982 “...ความกลัวจะทำให้ผู้เรียนไม่กล้าใช้ภาษาที่เรียนมา เพราะกลัวพูดผิด...”)

การฝึกอบรมภาษาอังกฤษในเชิงทฤษฎีดูเหมือนจะไม่ตอบโจทย์พนักงานแม่บ้านเท่าไร เพราะการเรียนไวยากรณ์หรือเรียนแบบห้องเรียนคลาสสิก ไม่นั่นพูดในสถานการณ์จริง ซึ่งแนวคิดของ Hutchinson & Waters (1987) และ Basturkmen (2006) ชี้ให้เห็นว่า กลุ่มพนักงานที่ไม่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ ควรได้เรียนในแบบเฉพาะทาง หรือเรียกว่า English for Specific Purposes (ESP) โดยใช้คำศัพท์และบทสนทนาที่พบจริงในแต่ละหน้าที่ นำไปใช้ในสถานการณ์ที่ต้องเจอจริง ๆ (“...การสอนภาษาอังกฤษแบบเฉพาะทาง (ESP) เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเนื้อหาควรถูกปรับให้สอดคล้องกับ ‘บริบทการทำงานจริง’...” – Hutchinson & Waters, 1987; Basturkmen, 2006)

ยังมีข้อค้นพบชัดจากการสัมภาษณ์พนักงานหลายคนในงานวิจัยนี้ว่า ถ้าโรงแรมหรือฝ่ายบริหารกล้าออกแบบกิจกรรมฝึกฝนผ่านการจำลองบทสนทนา การ role-play หรือเกมสนทนา จะช่วยให้พนักงานแม่บ้านกล้าลองผิดลองถูกและมั่นใจขึ้น ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะของ Erling & Seargeant (2013) ที่มองว่า “ถ้าองค์กรสนับสนุนบรรยากาศที่ให้พนักงานได้ฝึกฝน ไม่ตำหนิเมื่อทำผิด หรือสนับสนุนการเรียนในเวลาว่าง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความกล้าและพัฒนาภาษาได้ดีขึ้น” (Erling & Seargeant, 2013)

ดังนั้นทางแก้ที่เหมาะสมควรเป็นการจัดอบรมและกิจกรรมในโรงแรมที่เน้นการฝึกสนทนาและสถานการณ์จริง ๆ มากกว่าการเรียนไวยากรณ์ รวมถึงการสร้างคลังคำศัพท์เฉพาะทางสำหรับแม่บ้าน หรือใช้เทคโนโลยีช่วย เช่น แอปแปลภาษา ให้พนักงานได้ฝึกร่วมกันในงานประจำ จะทำให้แม่บ้านกล้าพูดและค่อย ๆ พัฒนาได้จริง



ภาพที่ 2 อุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม

สรุป

งานวิจัยนี้ตั้งใจที่จะหาว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้พนักงานแม่บ้านในโรงแรมพูดภาษาอังกฤษได้ไม่คล่องแคล่ว ทั้ง ๆ ที่ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญมากในการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งใช้ทั้งแบบสอบถามและสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเจาะลึก ผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาไม่ได้อยู่ที่แค่พนักงานไม่รู้คำศัพท์หรือไวยากรณ์เท่านั้น แต่ยังมีเรื่องของความไม่มั่นใจ กลัวที่จะพูดผิด และไม่ค่อยมีโอกาสได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงด้วย ทำให้ถึงแม้จะเคยเรียนมาบ้างก็ไม่สามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานได้จริง ดังนั้น สิ่งที่โรงแรมควรทำไม่ใช่แค่การสอนภาษาอังกฤษแบบเดิม ๆ แต่ต้องสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ฝึกฝนและใช้ภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดกิจกรรมจำลองสถานการณ์ หรือสร้างแหล่งรวมคำศัพท์ที่ใช้บ่อย ๆ ในงานแม่บ้าน ที่สำคัญที่สุดคือ การทำให้พนักงานกล้าที่จะพูด แม้ว่าจะไม่ถูกต้องทั้งหมดก็ตาม เพราะการสื่อสารที่ดี ไม่ได้วัดกันที่

ความถูกต้องของไวยากรณ์ แต่อยู่ที่ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และความตั้งใจที่จะช่วยเหลือแขก สุดท้ายนี้ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานแม่บ้าน ไม่ได้เป็นประโยชน์แค่ตัวพนักงานเอง แต่ยังส่งผลดี ต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม และการท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะยาวด้วย

ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ก็มีข้อจำกัดบางอย่างที่ต้องคำนึงถึงด้วย เช่น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาแค่พนักงาน ในโรงแรมแห่งเดียวในกรุงเทพฯ ซึ่งอาจจะไม่สามารถสรุปผลให้ใช้ได้กับโรงแรมทุกแห่งทั่วประเทศ วิธีการเก็บข้อมูล การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ อาจจะมีอคติจากผู้ตอบ เช่น ตอบตามที่คิดว่า ผู้ถามอยากได้ยิน หรือไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แท้จริง ช่วงเวลาในการศึกษา งานวิจัยนี้ทำในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่สามารถสะท้อนถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตได้ ดังนั้น ในการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ ควรพิจารณาถึงข้อจำกัดเหล่านี้ด้วย และอาจจะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม ในอนาคต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและแม่นยำยิ่งขึ้น

REFERENCES

- Basturkmen, H. (2006). **Ideas and options in English for specific purposes**. Routledge.
- Chumchaiyo, P. (2021). English communication problems of housekeeping staff in hotels in Chiang Mai. **Thai TESOL Journal**, 11(2), 45–59.
- Erling, E. J., & Seargeant, P. (2013). **English and development: Policy, pedagogy and globalization**. Multilingual Matters.
- Goh, C. C. M., & Burns, A. (2012). **Teaching Speaking: A Holistic Approach**. Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). **English for Specific Purposes: A learning-centred approach**. Cambridge University Press.
- Kongnara, T. (2022). Strategies to enhance English communication skills for hotel staff in Thailand. **Journal of Business English**, 5(3), 102–114.
- Krashen, S. D. (1982). **Principles and practice in second language acquisition**. Pergamon Press.
- Manob, K. (2019). English Listening Comprehension Problems of Housekeeping Staff in Bangkok Hotels. **Journal of Languages and Hospitality**, 2(1), 23–35.
- Montian, S. (2023). An evaluation of an ESP program for housekeeping staff: A study in Phuket hotel. **Journal of Tourism English**, 4(1), 12–25.
- Okura Training Manual. (2023). **Internal Training Report**. The Okura Prestige Bangkok.

- Rattanaivaporn, N. (2020). English communication problems among service staff in Thai hotels. **Language and Cultural Journal**, 7(3), 88–102.
- Rungnapa, K. (2018). Enhancing confidence in English speaking among hotel staff. **Graduate Journal of Linguistics**, 11(1), 67–78.
- Siripornchai, D. (2023). Guest satisfaction after implementing English communication training for staff. **Bangkok Hotel Management Reports**, 9(4), 55–62.
- Sutthida, M. (2024). Training English for Hotel Housekeeping in Practice. **Anantara Staff Resource Center Internal Report**.
- Tipprapa, P. (2020). Barriers in developing English speaking skills in the hotel industry: A case study of Pattaya. **Language in Tourism Research Journal**, 9(2), 34–47.
- Tourism Authority of Thailand. (2024). **Annual Tourism Report 2024**. <https://www.tat.or.th>
- World Travel and Tourism Council. (2024). **Thailand's Tourism Economic Impact Report**. <https://www.wttc.org>

oooooooooooooooooooooooooooo

ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย

EFFECTIVENESS OF UTILIZING TECHNOLOGY AND INFORMATION IN THE OPERA-
TIONS OF GENERAL INSURANCE FUND PERSONNEL

ธนาพล สหวรรณธรรม* และ พัชรี กล่อมเมือง
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Thanaphol Sahaworathan* and Patchari Klommueang
Master of Public Administration Program Department of Public Administration Faculty of Humanities
and Social Sciences Phranakhon Rajabhat University

*E-mail: thanaphol.sdbc@gmail.com

Received: 2025-05-23

Revised: 2025-12-29

Accepted: 2025-12-30

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองทุนประกันวินาศภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากร 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร 3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองทุนประกันวินาศภัย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85
การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา
วิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก
ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา
และด้านค่าใช้จ่าย และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร คือ ควรให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพในหลักสูตรด้านเทคโนโลยี
และสารสนเทศ ทักษะในการใช้โปรแกรมระบบทรัพยากรและองค์กรของหน่วยงาน และหน่วยงาน

ควรมีการจัดในรูปแบบโครงการอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างส่วนงาน รวมถึงแลกเปลี่ยนการใช้โปรแกรมสำนักงานโดยเฉพาะโปรแกรม Microsoft Excel และโปรแกรมระบบวางแผนทรัพยากรและองค์กร

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน กองทุนประกันวินาศภัย

ABSTRACT

The research of this independent study was to investigate: 1) the effectiveness of the use of information technology in the operations of general insurance fund personnel, 2) the factors influencing the effectiveness of utilizing information technology in personnel operations, and 3) the guidelines for enhancing the effectiveness of the use of information technology in personnel operations. The study population comprised 75 general insurance fund personnel, with 12 key informants. Data collection was conducted using a structured interview form, and data analysis included descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research results found that factors influencing the utilization of technology and information of general insurance fund personnel, when considering each aspect, showed high levels of knowledge, skills, and abilities, the effectiveness of utilizing information technology in personnel operations, when considering each aspect, showed the highest level in workload, while job quality, time, and expenses were also found at a high level, and the guidelines for enhancing the effectiveness of utilizing information technology in personnel operations were to provide training courses to enhance technological and informational capabilities. The training should include using office programs and organizational systems, skills in utilizing resources and organizational system programs to guide towards the same direction, organizations should facilitate training programs and knowledge exchange to enhance personnel capabilities and foster efficient work practices. Such initiatives should focus on exchanging ideas and expertise among departments and sharing experiences in using office programs, particularly Microsoft Excel and organizational system programs.

Keywords: Effectiveness, Operations, General Insurance Fund

บทนำ

โลกของเราเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้อำนวยความสะดวกให้กับข้าราชการ

ในหน่วยงานรัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลที่มีการจัดการที่ดี ซึ่งรัฐบาลของหลายประเทศต่างยอมรับในอำนาจของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารจะช่วยพัฒนาประเทศของตนให้เป็นสังคมแห่งความรู้ ส่งผลให้เกิดการผลิตที่มีคุณภาพมีความสามารถในการแข่งขันทางการค้ารัฐบาลสามารถบริหารประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาประเทศเพื่อพัฒนาไปสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของภาคธุรกิจก็เช่นเดียวกัน เป็นโลกแห่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการดำเนินการทางธุรกิจต้องการความรวดเร็วในด้านการบริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าระบบการใช้ข้อมูลข่าวสารทั้งในแง่การดำเนินการและการบริหารจึงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ การทำงานในรูปแบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกัน ทั้งจากภายในประเทศ และระดับสากล ในลักษณะของการดำเนินการต่าง ๆ ยังมีกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ทำให้เกิดการรวมกลุ่มและทำงานร่วมกันในลักษณะพันธมิตรการทำงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องปรับปรุงองค์การให้เหมาะสมกับยุคสมัยการคำนวณบนเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวนำ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทที่สำคัญและมีการพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีการใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง จึงเป็นแบบหนึ่งที่ต้องปรับตัวและหันมาจัดการกับโครงสร้างขององค์การ

กองทุนประกันวินาศภัย จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 79 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พุทธศักราช 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2551 และฉบับที่ 3 พุทธศักราช 2558) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ แต่ภายหลังจัดตั้งกองทุนดังกล่าว เริ่มมีบริษัทประกันวินาศภัยได้ถูกเพิกถอนใบอนุญาตมากขึ้น แต่เจ้าหน้าที่เกิดจากการเอาประกันภัย ได้แก่ ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือบุคคลภายนอกที่มีสิทธิเรียกร้องตามมูลหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย รวมถึงทายาท ผู้รับโอนสิทธิเรียกร้องหรือรับช่วงสิทธิมาจากบุคคลดังกล่าว กลับไม่ได้รับความคุ้มครองจากกองทุนเพื่อการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ในกรณีบริษัทประกันวินาศภัยถูกเพิกถอนใบอนุญาต เนื่องจากไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนซึ่งกองทุนประกันวินาศภัย มีวิสัยทัศน์เป็นที่พึงของผู้เอาประกันภัยเมื่อบริษัทประกันภัยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ธุรกิจประกันวินาศภัยมั่นคง ยั่งยืน และมีความสามารถในการแข่งขัน

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการปฏิบัติงานและบริหารงานของกองทุนประกันวินาศภัยนั้น ต่างต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้ควบคู่กันไป ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรในกองทุนประกันวินาศภัย ซึ่งแต่ละฝ่ายมีความแตกต่างด้านสภาพแวดล้อม ความรู้ที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งกองทุนประกันวินาศภัยยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการใช้โปรแกรมสำนักงาน เช่น บุคลากร

บางคนยังใช้โปรแกรม Microsoft Excel ที่ยังไม่ค่อยชำนาญ รวมไปถึงการใช้โปรแกรมระบบภายในองค์กร เช่น บุคลากรบางท่านยังใช้ระบบงบประมาณไม่เป็น บางท่านยังใช้ระบบงานพัสดุไม่ค่อยชำนาญ และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนประกันวินาศภัย เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนประกันวินาศภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

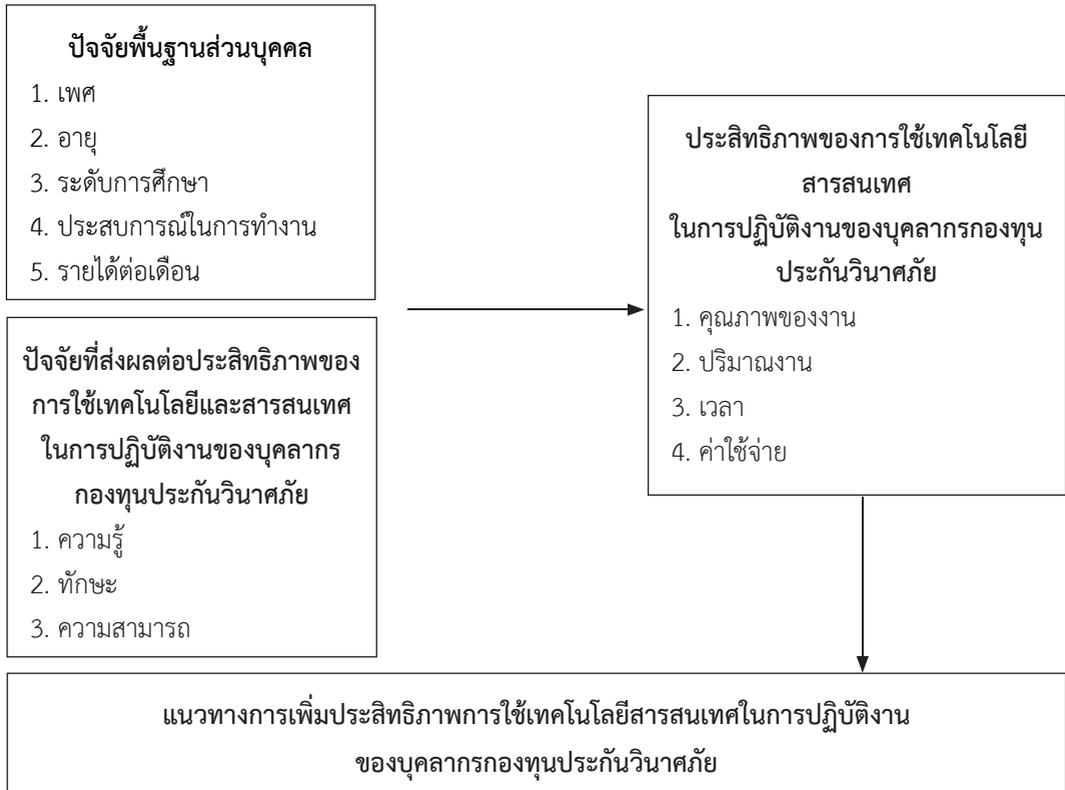
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย

สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย / ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย เป็นงานวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และความสามารถ

1.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่แจกแบบสอบถาม คือ บุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน

2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหาร รองผู้บริหาร หัวหน้าส่วนกลยุทธ์และส่งเสริมประชาสัมพันธ์ หัวหน้าส่วนปฏิบัติการ หัวหน้าส่วนบริหารทั่วไป หัวหน้าส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าส่วนงานกฎหมาย 1 และ 2 หัวหน้าส่วนงานบัญชีการเงินและการลงทุน หัวหน้าส่วนงานการเงิน และหัวหน้าส่วนงานคุ้มครองสิทธิ 1 และ 2 รวมทั้งสิ้น 12 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาในศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2566

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัย ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ผู้วิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย

1.1 ด้านเพศของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30

1.2 ด้านอายุของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่าส่วนใหญ่บุคลากรมีอายุช่วง 21-30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาอันดับหนึ่งบุคลากรมีอายุช่วง 31-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 บุคลากรมีอายุช่วง 41-50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และบุคลากรมีอายุช่วง 51-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

1.3 ด้านระดับการศึกษาของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาอันดับหนึ่งบุคลากรที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และบุคลากรที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช. / ปวส.) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

1.4 ด้านประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาอันดับหนึ่งบุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และบุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

1.5 ด้านรายได้ต่อเดือนของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในช่วงระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 86.70 รองลงมาอันดับหนึ่งรายได้ต่อเดือนในช่วงระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รายได้ต่อเดือนช่วงมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และรายได้ต่อเดือนในช่วงระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท / ต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างละ 1 คน โดยคิดเป็นร้อยละร้อยละ 1.30

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำความรู้ในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีอยู่มาเผยแพร่ หรือแลกเปลี่ยนให้บุคลากรภายในได้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.48$) รองลงมาพบว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ในการใช้งาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.44$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.39$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายทันกาล อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28$)

2.2 ด้านทักษะ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำทักษะในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศมาช่วยลดอัตราสิ้นเปลืองด้านทรัพยากรขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$) รองลงมาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำทักษะด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศจากประสบการณ์ในการทำงานมาประยุกต์ใช้ในองค์กรของท่านได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.51$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอีกทางเลือกที่ทำให้สามารถพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในส่วนของงานของท่านได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.44$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีทักษะในการใช้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.23$)

2.3 ด้านความสามารถ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.47$) รองลงมาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านยินดีที่จะมอบความรู้หรือแลกเปลี่ยนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรในองค์กรของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.40$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำเทคโนโลยี และสารสนเทศมาปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองได้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.37$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศมาสร้างสรรค์วิธีปฏิบัติงานใหม่ให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิมได้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85$)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านได้ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้

งานออกมามีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$) รองลงมาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้มุ่งไปสู่ความสำเร็จและคุณภาพ ของงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.48$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความ มุ่งมั่นกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.47$) และบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความมั่นใจในคุณภาพของงาน ความถูกต้อง ครบถ้วน ในงานที่ได้รับมอบหมายว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.40$)

3.2 ด้านปริมาณงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจาก มากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถบริหารปริมาณงานของท่าน ได้ตามที่ หน่วยงานกำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.60$) รองลงมาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่าน คิดว่าการที่มีเทคโนโลยีและสารสนเทศ สามารถทำให้ปริมาณงานของท่านลดลงอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\mu = 4.59$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านคิดว่าเทคโนโลยี สารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรของท่าน สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานของท่าน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\mu = 4.55$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถบริหารจัดการงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.37$)

3.3 ด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถเดินทางมาที่หน่วยงานของท่าน ตรงเวลาตามที่หน่วยงาน กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$) รองลงมาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านคิดว่าระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์กรมีอยู่ ใช้งานได้ง่าย และไม่ยุ่งยากหรือมีอุปสรรคต่อการใช้งานของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.45$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถพัฒนา วิทยาการใหม่ ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.41$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรของท่าน สามารถ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานของท่านได้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.25$)

3.4 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมาก ไปหาน้อย พบว่าในหน่วยงานของท่านคิดว่าระบบงานเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ในองค์กรของท่าน ลงทุนไป สามารถช่วยพัฒนาเทคนิคการทำงานของท่านได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.49$) รองลงมา พบว่า ในหน่วยงานของท่านคิดว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน สามารถ ลดปริมาณทรัพยากรที่สิ้นเปลืองลงได้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.45$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า ในหน่วยงาน ของท่าน มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.35$) และลำดับสุดท้าย พบว่า ในหน่วยงานของท่านคิดว่าในหน่วยงานได้ลงทุนกับระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ มีความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานแก่ทุกท่าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.25$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย โดยการทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ T-test และการทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ F-test (One way ANOVA)

เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยแตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ Independent variable ที่มีคำตอบ 2 กลุ่มคือ เพศชายและเพศหญิง พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านเวลา ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's moment) จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นภาพรวมและรายด้าน ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.354^{**}$)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ที่มีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r=.530^{**}$)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ที่มีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.437^{**}$)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ที่มีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.363^{**}$)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ที่มีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r=.252^{**}$)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการนำผลการวิจัยที่ค้นพบข้อเท็จจริงแล้วนำมาอภิปรายผลที่สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า บุคลากรทุกท่านล้วนมีเป้าหมายในการทำงานไว้ล่วงหน้า ก่อนลงมือทำล้วนมีการวิเคราะห์ กำหนดเป้าหมาย ขอบเขต วิธีขั้นตอน การปฏิบัติงาน เพื่อให้งานทุกงานมีคุณภาพและบรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานองค์กรกำหนดไว้ รวมไปถึงการบริหารงานของบุคลากรแต่ละท่าน และแต่ละส่วนงานล้วนมีการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด และระบบภายในขององค์กรที่มีอยู่มีความเหมาะสมในการใช้งานและคุ้มค่าต่อการใช้งานและคุ้มค่าในการที่องค์กรได้ลงทุนในส่วนหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมพงษ์ เกษมสิน (2550) ที่กล่าวถึงหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยระบุไว้ว่า งานสำเร็จทันเวลา ผลงานที่ได้ต้องมีมาตรฐาน และทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง และยังคงกล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ไม่ว่าจะงานจะมาในรูปแบบใด หน่วยงานล้วนมีความคาดหวังงานที่บุคลากรได้สร้างสรรค์ขึ้นมา โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ล้วนมีปริมาณที่เหมาะสม และมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ที่สำคัญต้องมีผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการให้เหมาะสมกับงานที่ทำ และเหมาะสมกับงานต่าง ๆ อีกด้วย

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ในการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนประกันวินาศภัย โดยผู้ให้ข้อมูลได้ให้คำตอบไปในทิศทางเดียวกันว่า บุคลากรในองค์กรมีการจัดอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทุกปี เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานในทุกระดับตำแหน่ง รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ในด้านคุณภาพของงาน บุคลากรต่าง ๆ ได้รับมอบหมายงานอย่างถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม ตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานมีคุณภาพ ก่อนที่งานจะมีคุณภาพต้องมีการวางแผนการทำงาน ทั้งระดมความคิดใหม่ ๆ ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีอุปสรรคใด ๆ และสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด และคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาคม วรรณจร (2564) ที่บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในรูปแบบงานหรือยุทธศาสตร์ แผนตามที่หน่วยงานได้ตั้งเป้าหมายไว้ในทุกรูปแบบในการทำงานล้วนต้องมีความรวดเร็ว และมีการพัฒนา

เทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากร รวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดให้เหมาะสมกับงาน และบริหารค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า รวมทั้งมีการนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้กับทุกส่วนงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย มองว่า บุคลากรต่างมีการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานทุกงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ดังนี้

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันที่กำลังก้าวข้ามไปข้างหน้า

1.2 ควรให้บุคลากรในองค์กรได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และนำมาสามารถในการปรับปรุงพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไขให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย

REFERENCES

- James L. Gibson, John M. Ivancevich and James H. Donnelly. (2000). **Organizations: Behavior structure process**. Boston: McGraw-Hill.
- Kasemsin, S. (2007). **Administration**. Bangkok: Thaiwattanapanich. (In Thai)
- Nakasan, P. & Thummarpon, W. (2020). **The efficiency of using information technology for administration in the educational opportunity expansion schools under Nakhon Si Thammarat Primary Educational Service Area**. The 11th Hatyai National and International Conference, (1244-1252). Songkhla: Hatyai University. (In Thai)
- Parawikheawsutta, P. (2020). **Factors affecting the operational efficiency of e-document in thailand institute of scientific and technology research** (Master's Project Degree of Master of Business Administration). Bangkok: Srinakharinwirot University. (In Thai)

- Pleanbangyang, S. (2015). Effectiveness in using information technology for working of local administration organization officials case study: Amphoe Phutthamonthon. **E-Journal, Silpakorn University**, 8(3), 1057. (In Thai)
- Thawilpol, T. (2021). Guidelines for Increasing Efficiency in the Use of Information Technology for the Work of Elderly Accountants in Industrial Business. **Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology**, 6(9), 461-472. (In Thai)
- Un-Siri, M. (2020). **Applying technology innovations to enhance the performance of the Bangkok Metropolitan Council Secretariat Personnel**. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- Wanaejohn, A. (2021). **Efficiency of digital technology operation of personnel executive director's office of public prosecutor commission 2 Office of the Attorney General**. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (In Thai)

oooooooooooooooooooooooooooo

บทความวิจัย

การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล MANAGEMENT OF BUILDING PERMIT REQUESTS OF BUENG SAN SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

ปนัดดา วิภาคาร* และ เมธี ทรัพย์ประสพโชค

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Panatda Wipakarn* and Methee Traphrasopchok

Master of Public Administration, Program in Public Administrations, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Phranakhon Rajabhat University

*E-mail: junior-girl@hotmail.com

Received: 2025-05-23

Revised: 2025-12-29

Accepted: 2025-12-30

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล 2) ศึกษาการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล 3) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล เป็นการวิจัยผสม ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มายื่นขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงศาล ประจำปี พ.ศ. 2555–2565 จำนวน 210 ท่าน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 13 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปความตามวัตถุประสงค์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.27) 2) การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.08) และ 3) แนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ได้แก่ การให้ความสำคัญกับคุณภาพของงาน/บริการ มีการวางแผนและการกำหนดกระบวนการ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จัดทำคู่มือการขออนุญาตที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย กำหนดระยะเวลาในการ

พิจารณาอนุญาตที่ชัดเจน ออกแบบระบบการขออนุญาตแบบออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอน ลดเวลา ลดการเดินทาง เพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน และส่งเสริมการให้บริการที่ดีและเป็นมิตร

คำสำคัญ : การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การบริหารจัดการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

ABSTRACT

This independent research aims to 1) study the efficiency of the building permit application management of the Bueng Sal Subdistrict Administrative Organization, 2) study the building permit application management of the Bueng Sal Subdistrict Administrative Organization, and 3) study effective building permit application management guidelines of the Bueng Sal Subdistrict Administrative Organization. This is a mixed-method research combining qualitative and quantitative approaches. The population and sample consisted of 210 individuals who applied for building permits with the Bueng Sal Subdistrict Administrative Organization between 2012 and 2022, and 13 key informants. Data was analyzed using content analysis and summarized according to the research objectives.

The results of the study found that 1) the efficiency of the building permit management of Bueng San Subdistrict Administrative Organization was at a high level overall (\bar{x} = 4.11). When considering each aspect, it was found that satisfaction had the highest average value at the highest level (\bar{x} = 4.27). 2) The management of building permits of Bueng San Subdistrict Administrative Organization was at a high level overall (\bar{x} = 4.00). When considering each aspect, it was found that personnel management had the highest average value at a high level (\bar{x} = 4.08). 3) The effective building permit management guidelines of Bueng San Subdistrict Administrative Organization include giving importance to the quality of work/service, planning and defining the process, providing reliable services, creating a clear and easy-to-understand permit application manual, specifying a clear time frame for consideration of permission, and designing an online permit application system to reduce steps, time, travel, increase convenience for the public, and promote good and friendly service.

Keywords: Building construction permit application, management, Bueng San Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริหารจัดการและการให้บริการในด้านต่าง ๆ แม้ว่าจะมี

กรอบกฎหมายที่เหมือนกัน แต่การบริหารจัดการของแต่ละ อบต. อาจแตกต่างกันไป ตามรัฐธรรมนูญไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 ได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการถ่ายโอนภารกิจที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ โดยเฉพาะในด้านการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามมาตรา 16 ของพระราชบัญญัตินี้ ดังนั้นพระราชบัญญัติที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับชุมชน คือ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 (สมัคร หยด้อย, 2556)

เจตนารมณ์ของการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การก่อสร้างอาคารมีความปลอดภัยและเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงควบคุมประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงแข็งแรง การป้องกันอัคคีภัย และการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจในการออกใบอนุญาตและควบคุมการก่อสร้าง รวมถึงการสั่งระงับหรือรื้อถอนอาคารที่ผิดกฎหมาย เพื่อให้การก่อสร้างเป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์ต่อชุมชน (นวพร จันทรัตน์, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงการดูแลโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อชีวิตประชาชน กองช่างในส่วนของงานที่มีหน้าที่รับเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ซึ่งในปี พ.ศ. 2555-2565 มีผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รวมทั้งสิ้น 446 ราย

จากข้อมูลจำนวนผู้มาขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาลพบว่า มีประชาชนมาขออนุญาตอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีประสบปัญหาในขั้นตอนการออกใบอนุญาต เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบขั้นตอนและเอกสารที่ต้องยื่น ทำให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้ยังมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความจำเป็นในการขออนุญาต แม้จะเป็นการก่อสร้างในที่ดินของตนเองหรือเป็นบ้านหลังเล็ก ๆ บางคนรู้สึกว่าการขออนุญาตยุ่งยากและเสียเวลา ส่งผลให้บางคนหลีกเลี่ยงการขออนุญาต

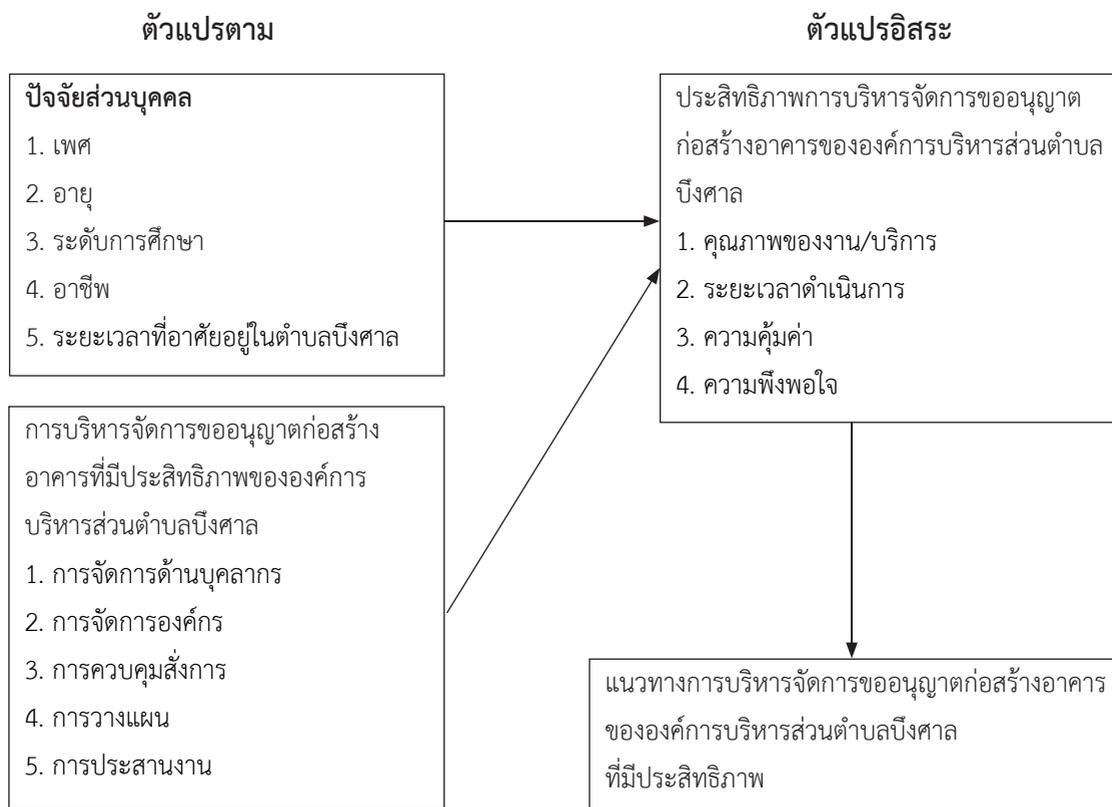
จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล เพื่อจะได้ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาไปปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและได้สรุปมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย / ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตำบลบึงศาล อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มายื่นขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ประจำปี พ.ศ. 2555 – 2565 จำนวนทั้งสิ้น 446 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 210 คน

2.2 ประชากรเชิงคุณภาพ

ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ได้แก่ 1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล จำนวน 1 คน 2) รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล จำนวน 2 คน 3) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล จำนวน 9 คน 4) ผู้อำนวยการกองช่าง จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 13 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

3.1 ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

3.2 ศึกษาการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

3.3 ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาลที่มีประสิทธิภาพ

4. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2566 ถึงเดือน มิถุนายน 2567

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มายื่นขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ในเขตตำบลบึงศาล ประจำปี พ.ศ. 2555 - 2565 จำนวน 210 ชุด

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล จำนวน 13 คน โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบไม่เป็นทางการ โดยเน้นการสัมภาษณ์เจาะลึก

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้การวิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้วยสถิติ

การวิจัยเชิงคุณภาพ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการจดบันทึกในส่วนของกรณีศึกษา ใช้การสรุปความด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) ซึ่งจะจำแนกและจัดหมวดหมู่แล้วสรุปเป็นประเด็นหลักและพรรณนาข้อความอย่างละเอียด เริ่มจากการทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นแล้วนำข้อมูลที่มีความหมายเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาลมาจัดหมวดหมู่ แล้วจึงนำมาสู่การสรุปประเด็น เพื่อนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงศาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน / บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาดำเนินการ

2. การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการประสานงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวางแผน

3. แนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ได้แก่ การให้ความสำคัญกับคุณภาพของงาน/บริการ มีการวางแผนและการกำหนดกระบวนการ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จัดทำคู่มือการขออนุญาตที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่ชัดเจน ออกแบบระบบการขออนุญาตแบบออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนลดเวลา ลดการเดินทาง เพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน และส่งเสริมการให้บริการที่ดีและเป็นมิตร

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการนำผลการวิจัยที่ค้นพบข้อเท็จจริงแล้วนำมา อภิปรายผลที่สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การจัดการด้านบุคลากร, การจัดการองค์กร, การควบคุมสั่งการ, การวางแผน และการประสานงาน

1.1 การจัดการด้านบุคลากร จากผลการศึกษาด้านการจัดการบุคลากรในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยให้กับผู้ขออนุญาต ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานและมีความเต็มใจในการให้บริการ จึงสอดคล้องกับหลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของ เฟรดเดอริก วินสโลว์ เทเลอร์ (Frederick Winslow Taylor) ที่เน้นการคัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เทเลอร์ (1911) (Taylor 1911) เสนอว่าควร “จ้างคนงานที่เหมาะสมสำหรับแต่ละงาน และฝึกอบรมพวกเขาให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด” ซึ่งสะท้อนให้เห็นในผลการศึกษาที่บุคลากรสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าบุคลากรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น การสื่อสารผ่าน Line และ Facebook ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ ลิลเลียน กิลเบรธ (Lillian Gilbreth อ้างถึงใน Giges, 2012) ที่เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม กิลเบรธ (Gilbreth) มองว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้สามารถช่วยลดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการในอนาคต ตามแนวคิดของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (1999) (Peter Drucker 1999) ที่เน้นความสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์กร ซึ่งจำเป็นต่อการวางแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคต

1.2 การจัดการองค์กร จากผลการศึกษาด้านการจัดการองค์กรของ ออบต.บิงศาล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการจัดเตรียมเอกสารและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมีจัดเตรียมเอกสารและสถานที่อย่างเหมาะสมเพื่อรองรับการให้บริการอย่างเป็นระบบ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการของ ออบต.บิงศาล จึงสอดคล้องกับหลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของ เฟรดเดอริก วินสโลว์ เทย์เลอร์ (1911) (Frederick Winslow Taylor 1911) ที่เน้นการจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพ เทเลอร์ (Taylor) เสนอว่าควร “พัฒนาวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละองค์ประกอบของงาน เพื่อแทนที่วิธีการแบบลองผิดลองถูกแบบเดิม”

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งจากข้อมูลพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้สามารถนำแนวคิดของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (1999) (Peter Drucker 1999) เกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการทำงานขององค์กร

นอกจากนี้ การบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพของ ออบต.บิงศาล ยังแสดงถึงการนำหลักการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เซอร์โต (2000) (Certo 2000) ที่กล่าวว่า การจัดการเป็นกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การควบคุมสั่งการ จากผลการศึกษาด้านการควบคุมสั่งการของ ออบต.บิงศาล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้จนเสร็จสิ้นกระบวนการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (1968) (Chester Barnard 1968) มองว่าองค์กรเป็นระบบความร่วมมือของมนุษย์ โดยเน้นความสำคัญของการสื่อสารและการประสานงานในองค์กร รวมถึงบทบาทของผู้บริหารในการกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทให้กับงาน

ผลการวิจัยยังพบว่า ออบต.บิงศาลมีการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการบริหารจัดการกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการกำหนดระยะเวลาการพิจารณาการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (1911) (Frederick Taylor 1911) เกี่ยวกับการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ โดยเน้นการศึกษาวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการดำเนินงาน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบการกำหนดวันออกตรวจสถานที่ก่อสร้าง ซึ่งจากข้อมูลพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้อาจนำแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (1949) (Henri Fayol 1949) เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะในหลักของการวางแผน (Planning) และการจัดระเบียบ (Organizing) เพื่อให้การกำหนดวันตรวจสอบที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น การควบคุมสิ่งการที่มีประสิทธิภาพของ อบต.บึงศาล แสดงถึงความสามารถในการนำหลักการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยให้กระบวนการขออนุญาตก่อสร้างอาคารดำเนินไปอย่างรวดเร็ว แต่ยังสามารถเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการได้อีกด้วย การปรับปรุงระบบตรวจสอบและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ จะช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจและข้อร้องเรียนจากประชาชน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สูงขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

1.4 การวางแผน จากผลการศึกษาด้านการวางแผนของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้ขออนุญาตมีส่วนร่วมในการวางแผนซึ่งแสดงให้เห็นว่า อบต.บึงศาลมีการสร้างกระบวนการที่ชัดเจนในการพิจารณาออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสอดคล้องกับแนวคิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่ ที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วอล์คเกอร์ และคณะ (2019) (Walker et al. 2019) ได้ทำการวิเคราะห์ห่อภิมาณเกี่ยวกับผลกระทบของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ต่อประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า อบต.บึงศาลมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นถึงความยืดหยุ่นในการวางแผนของ อบต.บึงศาล ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักการวางแผนของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) ที่เน้นความสำคัญของความยืดหยุ่นและการปรับตัวต่อสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลง การมีความยืดหยุ่นนี้ช่วยให้ อบต. บึงศาล สามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบว่าควรพัฒนาระบบการกำหนดเป้าหมายและขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งจากข้อมูลพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้สามารถนำแนวคิดของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) เกี่ยวกับการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objectives) มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายและขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น การวางแผนที่มีประสิทธิภาพของ อบต.บึงศาล แสดงถึงการนำหลักการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการมีส่วนร่วม ความยืดหยุ่น และกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การปรับปรุงระบบ

กำหนดเป้าหมายและขั้นตอนจะช่วยให้ อบต. บึงศาล สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้ดียิ่งขึ้น

1.5 การประสานงาน จากผลการศึกษาด้านการประสานงานของ อบต.บึงศาล พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการแจ้งประสานงานโดยตรงกับผู้ขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร และการอำนวยความสะดวกในการประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสามารถประสานงานกับทั้งผู้ขออนุญาตและหน่วยงานภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น จึงสอดคล้องกับหลักการประสานงานของ เฮนรี ฟาโยล (1949) (Henri Fayol 1949) ที่เน้นความสำคัญของการสร้างความร่วมมือและการจัดระเบียบงานให้สอดคล้องกลมกลืนกัน

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับแนวคิดของ ลูเธอร์ กุลิก และลินดัล เออร์วิก (Luther Gulick และ Lyndall Urwick) เกี่ยวกับการประสานงานในหลักการ POSDCORB โดย กุลิกและเออร์วิก มองว่าการประสานงานเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของผู้บริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ขององค์กรให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการที่ อบต.บึงศาล สามารถประสานงาน ระหว่างหน่วยงานภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าควรพัฒนาระบบการประสานงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ ในกรณีที่มีเอกสารที่ต้องแก้ไขหรือส่งเพิ่มเติม ซึ่งจากข้อมูลพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้อาจนำแนวคิดของ วอร์คเกอร์ และคณะ (2019) (Walker et al., 2019) เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานและ การสื่อสาร ระหว่างหน่วยงานและผู้ขออนุญาต

การประสานงานที่มีประสิทธิภาพของ อบต.บึงศาล สะท้อนให้เห็นถึงการนำหลักการบริหาร จัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของการสื่อสารและการเชื่อมโยงระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การปรับปรุง ระบบการประสานงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องมีการแก้ไข หรือส่งเอกสารเพิ่มเติม จะช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วน ตำบลบึงศาล ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ คุณภาพของงาน/บริการ, ระยะเวลาดำเนินการ, ความคุ้มค่า และความพึงพอใจ อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 คุณภาพของงาน/บริการ จากผลการศึกษาด้านคุณภาพของงาน/บริการในการ ขออนุญาตก่อสร้างอาคารของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็น ความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (อ.1) ที่ออกให้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความตั้งใจทำงานเพื่อความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งาน มีความถูกต้องสูงสุด จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ คาร์น่า และคณะ (2004) (Karna et al. 2004) ที่ระบุว่า คุณภาพของงานเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมก่อสร้าง

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า การให้บริการของ อบต.บึงศาล สามารถตอบสนองเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของผู้ขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัล-มานี (2000) (Al-Momani 2000) ที่พบว่าคุณภาพของบริการในกระบวนการก่อสร้างมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความถูกต้องและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือการพัฒนาความร่วมมือในการให้บริการ ทั้งด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ เฟง และ วี 2001 (Pheng and Wee 2001) ที่เน้นความสำคัญของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพในองค์กรก่อสร้าง เพื่อลดข้อบกพร่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

คุณภาพของงาน/บริการที่ดีของ อบต.บึงศาล แสดงถึงการนำหลักการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ราซิด และ ออธมาน (2015) (Rashed and Othman 2015) ที่เสนอว่าการนำระบบการจัดการคุณภาพมาใช้ในโครงการก่อสร้างสามารถช่วยยกระดับคุณภาพของงานและความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ระยะเวลาดำเนินการ จากผลการศึกษาด้านระยะเวลาดำเนินการในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการออกใบอนุญาตภายในระยะเวลา 45 วัน ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ทำให้การพิจารณาออกใบอนุญาตรวดเร็วขึ้น จึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของทีดีอาร์ไอที่พบว่า การขออนุญาตก่อสร้างในกรุงเทพมหานครใช้เวลาประมาณ 30-60 วัน (ThaiPublica, 2023) แสดงให้เห็นว่า อบต.บึงศาล มีประสิทธิภาพในการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานในระดับเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบว่า อบต.บึงศาล มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ทำให้การพิจารณาออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารมีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของทีดีอาร์ไอ ในการ “เพิ่มความเร็ว” ของกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง โดยเสนอให้มีการแก้ไขกฎหมายเพื่อปรับปรุงระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตตามความเสี่ยงของประเภทอาคาร (ธารทิพย์ ศรีสุวรรณเกศ, 2023)

นอกจากนี้ ประเด็นเรื่องความเหมาะสมของวันและเวลาในการให้บริการที่ได้คะแนนน้อยที่สุด อาจเป็นโอกาสในการพัฒนาการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการ “เพิ่มความทันสมัย” ของทีดีอาร์ไอ ที่เสนอให้พัฒนาช่องทางขออนุญาตออนไลน์ให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น (ธารทิพย์ ศรีสุวรรณเกศ, 2023)

การปรับปรุงกระบวนการและระยะเวลาในการออกใบอนุญาตก่อสร้างมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ สอดคล้องกับการจัดอันดับความสะดวกในการขออนุญาตก่อสร้างของธนาคารโลก ที่พบว่าประเทศไทยยังมีคะแนนประเมินต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ (ThaiPublica, 2023) การปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2.3 ความคุ้มค่า จากผลการศึกษาด้านความคุ้มค่าในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นความคุ้มค่าของใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (อ.1) เมื่อเทียบกับระยะเวลาดำเนินการและค่าธรรมเนียม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนรู้สึกพึงพอใจกับระยะเวลาในการดำเนินการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารกับ อบต.บึงศาล อีกทั้งค่าธรรมเนียมก็มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ PwC เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสร้างคุณค่าให้กับเงินภาษีของประชาชน (value for money) ด้วยการปรับปรุงคุณภาพการบริการและลดต้นทุนในการให้บริการ (PwC, n.d.)

ผลการศึกษายังพบว่าค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ThaiPublica (2023) ที่เสนอให้มีการปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้สอดคล้องกับข้อเสนอของอเมริกันซิตี แอนด์ เคาน์ตี 2021 (American City & County 2021) ที่เน้นความสำคัญของการนำระบบการขออนุญาตออนไลน์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการให้บริการ

การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีความคุ้มค่าของ อบต.บึงศาล แสดงถึงความพยายามในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งอเมริกา (Inter-American Development Bank) ที่เน้นว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการสาธารณะสามารถช่วยลดต้นทุนได้ถึง 95% และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการได้ถึง 74% เมื่อเทียบกับการให้บริการแบบดั้งเดิม (Inter-American Development Bank, n.d.)

2.4 ความพึงพอใจ จากผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของ อบต.บึงศาล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ทำงานด้วยความโปร่งใส ยึดมั่นในความสัตย์จริงและในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีความซื่อตรง และมีเจตนาที่บริสุทธิ์ปฏิบัติต่อตนเองและผู้อื่นโดยชอบ ไม่คดโกง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มากมูล (2566) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.04

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ 1988 (Parasuraman et al. 1988) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในมิติของการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ที่รวมถึงความสุภาพและความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือความพึงพอใจต่อความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าอยู่ในลำดับสุดท้าย การปรับปรุงในส่วนนี้ สอดคล้องกับข้อเสนอของ ธนาการเพื่อการพัฒนาระหว่างอเมริกา 2021 (American City & County 2021) ที่เน้นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของ อบต.บึงศาล แสดงถึงความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไซธฮามล์ และคณะ 1990 (Zeithaml et al. 1990) ที่เสนอว่าคุณภาพการบริการที่ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

3. แนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาล

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงศาลที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. คุณภาพของงาน/บริการ มีการวางแผนและการกำหนดกระบวนการ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จัดทำคู่มือการขออนุญาตที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คู่มือควรระบุขั้นตอน ข้อมูลที่ต้องเตรียม เอกสารที่จำเป็น ระยะเวลาในการดำเนินการ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และช่องทางการติดต่อสอบถาม อย่างละเอียด ควรมีทั้งแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษหากจำเป็น สามารถในการแก้ไขปัญหา หรือข้อข้องใจของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและตรงตามความต้องการของประชาชน

2. ระยะเวลาดำเนินการ กำหนดระยะเวลาการพิจารณาขออนุญาตที่ชัดเจน ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับแต่ละขั้นตอน และมีการติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิด หากล่าช้าควรมีการแจ้งเหตุผลและกำหนดระยะเวลาใหม่ให้ชัดเจน

3. ความคุ้มค่า ออกแบบระบบการขออนุญาตแบบออนไลน์ (e-Permitting) ช่วยลดขั้นตอน ลดเวลา ลดการเดินทาง เพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน และสามารถติดตามความคืบหน้าได้อย่างง่ายดาย ควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ และระบบตรวจสอบเอกสารออนไลน์

4. ความพึงพอใจ ส่งเสริมการให้บริการที่ดีและเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่เหมาะสม ด้วยความสุภาพ อธิบายขั้นตอนต่างๆ อย่างชัดเจน และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ การนำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนาการโลกที่พบว่าการใช้เทคโนโลยี ในกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการลงได้อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการขออนุญาตแนะนำให้จัดทำระบบออนไลน์ที่สามารถรองรับการขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้ทุกขั้นตอน เช่น ระบบ e-Permitting ซึ่งรวมการยื่นเอกสาร การตรวจสอบ และการอนุมัติในแพลตฟอร์มเดียว ระบบนี้ช่วยลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินการ อีกทั้งยังเพิ่มความโปร่งใสและลดโอกาสการทุจริต

2. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอการสร้งฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กรมโยธาธิการ การไฟฟ้า และการประปา เพื่อให้การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสามารถตรวจสอบได้ง่าย และช่วยให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความรวดเร็วขึ้น

3. การอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานในหน่วยงานที่ดูแลกระบวนการอนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ รวมถึงเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เช่น การใช้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์แบบแปลนหรือการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

4. การสร้างทีมตรวจสอบคุณภาพบริการ ควรจัดตั้งทีมภายในที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ทันต่อสถานการณ์และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

การนำข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปปฏิบัติ จะช่วยให้การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน และสร้างประโยชน์ให้กับทั้งภาครัฐและประชาชน รวมถึงการนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคารระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลาย ๆ แห่ง เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ

2. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ขออนุญาตก่อสร้าง และผู้เชี่ยวชาญในวงการก่อสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม

3. ควรมีการศึกษาผลกระทบของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น ระบบ e-Permitting หรือ Building Information Modeling (BIM) ต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

REFERENCES

- American City & County. (2021). **How simplifying the permit process empowers local governments and improves local communities.** [Online]. Available : <https://www.americancityandcounty.com/2021/10/13/how-simplifying-the-permit-process-empowers-local-governments-and-improves-local-communities/>Inter- American Development Bank. (n.d.). How Digital Technology Can Deliver. Retrieved 2023, 11 November.
- Al-Momani, A. H. (2000). Examining service quality within construction processes. *Technovation*, 20(11), 643-651.

- Barnard, C. I. (1968). **The functions of the executive** (30th anniversary ed.). Harvard University Press.
- Certo, S. C. (2000). **Modern management: Diversity, quality, ethics, and the global environment** (8th ed.). Prentice Hall.
- Drucker, P. F. (1954). **The practice of management**. Harper & Brothers.
- Drucker, P. F. (1999). **Management challenges for the 21st century**. Harper Business.
- Fayol, H. (1949). **General and industrial management**. Pitman.
- Giges, N. (2012, April 30). **Lillian Moller Gilbreth**. ASME.
- Karna, S., Junnonen, J. M., & Kankainen, J. (2004). **Customer satisfaction in construction. in proceedings of the 12th annual conference on lean construction.** (pp. 476-488).
- Makmool D. (2023). **A study of problems and satisfaction of citizens in requesting permission to construct buildings in the Bang Khun Non District Office, Bangkok**. Siam University. (In Thai)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.
- Pheng, L. S., & Wee, D. (2001). Improving maintenance and reducing building defects through ISO 9000. **Journal of Quality in Maintenance Engineering**, 7(1), 6-24.
- Rashed, A., & Othman, M. (2015). **Implementing quality management in construction projects. In Proceedings of the 5th International Conference on Industrial Engineering and Operations Management.**
- Samack Yodyoy. (2013). **Study the problems and satisfaction of the people in requesting permission to construct buildings Within the area of the Taling Chan Subdistrict Administrative Organization Mueang Saraburi District, Saraburi Province**. Suranaree University of Technology. (In Thai)
- Taylor, F. W. (1911). **The principles of scientific management**. Harper & Brothers.
- ThaiPublica. (2023, February 22). **ทีดีอาร์ไอเปิดผลวิจัยเชิงลึกขออนุญาตก่อสร้างใน กทม.** [Online]. Available : <https://thaipublica.org/2023/02/tdri-corruption-construction-permit-1/>. Retrieved 2024, 15 October.

- Tharnthip Srisuwanket. (2023). **Amend the law for requesting permission to build in Bangkok. Remove “4 No” and use “4 Add”. People are convenient, the government is comfortable.** Thailand Development Research Institute [Online]. Available : <https://tdri.or.th/2023/06/construction-permits-in-bangkok-article/> Retrieved 2023, 20 September. (In Thai)
- Walker, R. M., Chandra, Y., Zhang, J., & van Witteloostuijn, A. (2019). **Does strategic planning improve organizational performance? A meta-analysis.** *Public Administration Review*, **79(6)**, 810-819. [Online]. Available <https://doi.org/10.1111/puar.13104>. Retrieved 2024, 27 January.
- World Bank. (2020). **From Paper to the Cloud: Improving Building Control through E-permitting.** [Online]. Available : <https://documents1.worldbank.org/curated/zh/705331592344507733/pdf/From-Paper-to-the-Cloud-Improving-Building-Control-through-Epermitting.pdf> Retrieved 2024, 15 October.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.** Simon and Schuster.

oooooooooooooooooooooooooooo

ภาคผนวก

รายละเอียดการเตรียมบทความเสนอการตีพิมพ์

วารสารราชภัฏพระนครวิชาการ PNRU Academic Journal

วารสารราชภัฏพระนครวิชาการเป็นวารสารราย 6 เดือน เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ผลงานในลักษณะบทความวิชาการ บทความบริการวิชาการ บทความสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมทางวิชาการ และบทความวิจัยแก่นักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไปที่สนใจ

ขอบเขตของผลงานที่ตีพิมพ์

วารสารราชภัฏพระนครวิชาการตีพิมพ์บทความวิชาการ บทความบริการวิชาการ บทความสร้างสรรค์หรือ นวัตกรรมทางวิชาการและบทความวิจัยโดยขอบเขตของเนื้อหาจะครอบคลุมด้านมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และสหวิทยาการ รวมทั้งผลงานวิชาการที่ใช้ความรู้ในพหุสาขาในการวิเคราะห์

การพิจารณาบทความ

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนี้จะได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) อย่างน้อย 3 ท่าน โดยผู้แต่งและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความจะไม่ทราบชื่อซึ่งกันและกัน (Double-blind Peer Review)

ประเภทของบทความที่รับตีพิมพ์

1. บทความวิชาการ

บทความควรเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นความรู้ใหม่กล่าวถึงความเป็นมาของปัญหา วัตถุประสงค์ แนวทางการแก้ไขปัญหา มีการใช้แนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยจากแหล่งข้อมูล เช่น หนังสือวารสารวิชาการ อินเทอร์เน็ตประกอบการวิเคราะห์ วิจารณ์ และเสนอแนวทางแก้ไข

2. บทความบริการวิชาการ

การนำเสนอผลงานบริการวิชาการอย่างเป็นทางการอย่างเป็นระบบกล่าวถึงความ เป็นมา และความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การดำเนินงาน ผลของการดำเนินงานโดยอธิบายให้เห็นถึงประโยชน์ที่เกิดจากการบริการวิชาการ

3. บทความสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมทางวิชาการ

การนำเสนอผลงานสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมทางวิชาการอย่างเป็นระบบ กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การดำเนินงานสร้างสรรค์ผลงานหรือนวัตกรรมทางวิชาการ และผลการสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมทางวิชาการ

4. บทความวิจัย

การนำเสนอผลงานวิจัยอย่างเป็นระบบ กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ การดำเนินการวิจัยและผลการวิจัย

หลักเกณฑ์ในการส่งบทความ

1. บทความที่ผู้แต่งส่งมาเพื่อตีพิมพ์จะต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการเสนอขอตีพิมพ์จากวารสารอื่น ๆ

2. เนื้อหาในบทความต้องไม่คัดลอก ลอกเลียน หรือไม่ตัดทอนจากบทความอื่นโดยเด็ดขาด (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์และเป็นความรับผิดชอบของผู้แต่งเท่านั้น)

3. ผู้แต่งต้องเขียนบทความตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบการส่งบทความของวารสารราชภัฏพระนคร

4. การพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารราชภัฏพระนครวิชาการจะพิจารณาเฉพาะบทความที่ได้รับการประเมินให้ตีพิมพ์เผยแพร่จากผู้ทรงคุณวุฒิเท่านั้น

5. กรณีข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แต่งต้องปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และชี้แจงการแก้ไขต้นฉบับดังกล่าว มายังกองบรรณาธิการ

คำแนะนำการเตรียมต้นฉบับ

รับการตีพิมพ์บทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word 2003 ขึ้นไป โดยใช้ตัวหนังสือแบบ TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ กำหนดตั้งค่าหน้ากระดาษ บน 1.5 นิ้ว ซ้าย 1.5 นิ้ว ล่าง 1.0 นิ้ว ขวา 1.0 นิ้ว บทความยาวไม่เกิน 15 หน้า ต่อบทความอภิปราย

บทความวิชาการ	บทความบริการวิชาการ	บทความสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรม ทางวิชาการ	บทความวิจัย
1. บทนำ	1. บทนำ	1. บทนำ	1. บทนำ
2. กรอบในการวิเคราะห์	2. วัตถุประสงค์	2. วัตถุประสงค์	2. วัตถุประสงค์การวิจัย
3. เนื้อหา	3. แนวคิดของการบริการวิชาการ	3. ทบทวนแนวคิด	3. ทบทวนแนวคิด
4. สรุป	4. วิธีการดำเนินงาน	4. กรอบแนวคิด	4. สมมติฐาน
5. เอกสารอ้างอิง	5. สรุปผลการบริการวิชาการ	5. วิธีการสร้างสรรค์ ผลงาน	5. กรอบแนวคิดของการวิจัย
	6. เอกสารอ้างอิง	6. ผลการสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรม	6. ระเบียบวิธีวิจัย
		7. สรุปและอภิปราย	7. ผลการวิจัย
		8. เอกสารอ้างอิง	8. สรุปผลการวิจัย และอภิปราย
			9. เอกสารอ้างอิง

ชื่อเรื่อง	ควรกระชับและชัดเจน ไม่ยาวจนเกินไป บทความภาษาไทยต้องมีชื่อเรื่องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด
ชื่อผู้เขียน	ผู้เขียนหลักต้องใส่ E-mail address ที่ติดต่อได้และลงเครื่องหมายดอกจันกำกับ
ตำแหน่ง	สำหรับผู้เขียนหลักต้องใส่ E-mail address ที่ติดต่อได้และลงเครื่องหมายดอกจันกำกับ
บทคัดย่อ	ทุกบทความต้องมีบทคัดย่อเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยควรมีความยาวระหว่าง 200 ถึง 250 คำ
คำสำคัญ	ให้มีคำสำคัญ 3-5 คำ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
รูปแบบ	แยกบันทึกเป็นไฟล์ภาพที่มีนามสกุล TIFF, หรือ JPEG ถ้าเป็นภาพถ่ายกรุณาส่งภาพต้นฉบับ เพื่อคุณภาพในการพิมพ์หมายเลขรูปภาพและกราฟ ให้เป็นเลขอารบิก คำบรรยายและรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ด้านล่างของรูปภาพ ปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับการตีพิมพ์แบบขาว-ดำ หรือ Greyscale
เนื้อหา	ใช้ตัวหนังสือแบบ TH Sarabun ขนาด 16 พอยท์ จัดเนื้อหาตามรูปแบบบทความวิจัยหรือ บทความทางวิชาการ หน่วยที่ใช้ให้เป็นไปตามรูปแบบสากล ศัพท์ภาษาอังกฤษในวงเล็บ ให้ใช้ตัวพิมพ์เล็ก ทั้งหมดยกเว้นชื่อเฉพาะ หากมีสมการให้ใช้ Equation Editor โดยจัดให้อยู่ ในตำแหน่งกลางหน้า กระดาษ และระบุหมายเลขสมการ
ตาราง	หมายเลขตารางให้เป็นเลขอารบิก คำบรรยายและรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ด้านบนของตาราง
เอกสารอ้างอิง	เป็นรายชื่อเอกสารที่ใช้อ้างอิงในบทความ โดยให้แปลเป็นภาษาอังกฤษทุกรายการ และจัดรูปแบบ อ้างอิงตามระบบ APA 6 th edition พร้อมวงเล็บ (In Thai) ท้ายรายการ

รูปแบบการอ้างอิง

1. การอ้างอิงในเนื้อหา (In-text citation)

กรณีอ้างอิงชื่อผู้แต่งก่อนข้อความ	ชื่อผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์).....
	ตัวอย่าง Kelly (2004) แสดงให้เห็นว่า.....
	Saikaew & Kaewsarn (2009) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ.....
	Lui et al. (2000) พบว่า.....
	Saikaew & Kaewsarn (2009) และ Lui et al. (2000) พบว่า
กรณีอ้างอิงชื่อผู้แต่งท้ายข้อความ (ชื่อผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์)
ตัวอย่าง (Kelly, 2004)
 (Saikaew & Kaewsarn, 2009)
 (Lui et al., 2000)
 (Saikaew & Kaewsarn, 2009; Lui et al., 2000)

2. การอ้างอิงในส่วนท้ายบทความ (References)

2.1 อ้างอิงจากหนังสือ (Books)

รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ . (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
ตัวอย่าง	Crawley, R. B., Dockery, L. M., Branson, T. S., Carmichael, L. E., Carson, J. C., Findlay, A. F., & Smith, D. M. (2015). Manor houses of the early 1900s . London, England: Taylor & Francis.

2.2 อ้างอิงจากบทความวารสาร (Journal articles)

รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร , ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.
ตัวอย่าง	Yingsanga, P., & Mathurasa, L. (2009). Yellowing development of Chinese Kale (<i>Brassica oleracea</i> var. <i>alboglabra</i>). Phranakhon Rajabhat Research Journal: Science and Technology , 14(1), 76-90. (In Thai)
	Morrisa, G.A., Fosterb, T.J., & Hardinga, S.E. (2000). The effect of the degree of esterification on the hydrodynamic properties of citrus pectin. Food Hydrocolloids , 14(3), 227-235.

2.3 อ้างอิงจากวิทยานิพนธ์ (Theses and Dissertations)

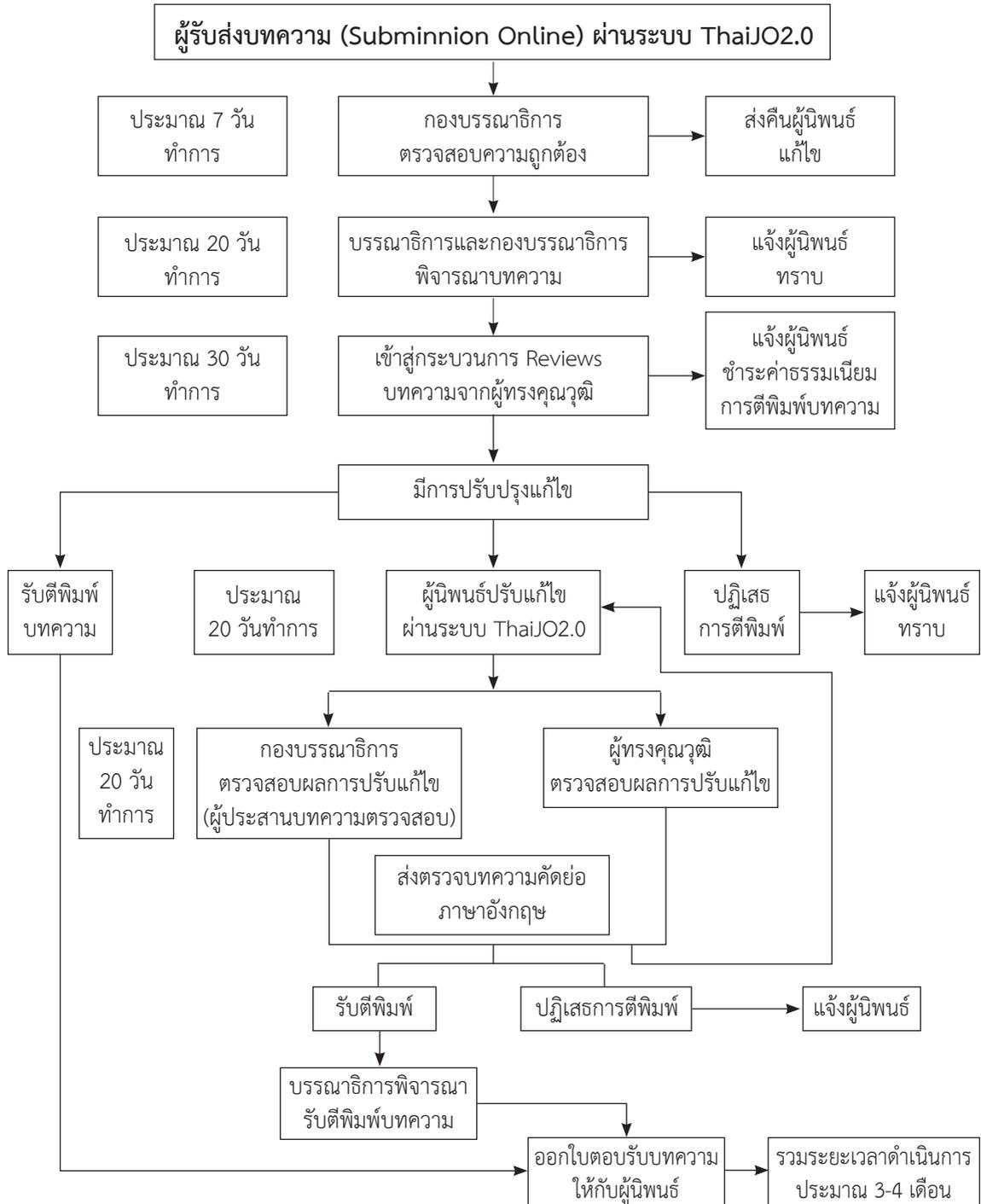
รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์ . (ระดับวิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัย, เมืองที่ตั้งมหาวิทยาลัย.
--------	--

- ตัวอย่าง Caprette, C.L. (2005). **Conquering the cold shudder: The origin and evolution of snake eyes.** (Doctoral dissertation). Ohio State University, Columbus, OH.
- 2.4 อ้างอิงจากรายงานการวิจัย/รายงานทางวิชาการ (Technical/Research reports)
- รูปแบบ ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). **ชื่อเรื่อง** (ประเภทของเอกสาร). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
- ตัวอย่าง Tayama, T. (2006). **Velocity influence on detection and prediction of changes in color and motion direction** (Report No. 38). Sapporo, Japan: Psychology Department, Hokkaido University.
- 2.5 บทความ/บทในหนังสือการประชุม (Proceedings of meeting and symposium)
- รูปแบบ ชื่อผู้แต่งในบท. (ปีพิมพ์). **ชื่อเรื่อง**. ใน ชื่อบรรณาธิการ, (บรรณาธิการ), ชื่อการประชุม (หน้าแรก-หน้าสุดท้าย). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
- ตัวอย่าง Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1991). **A motivational approach to self: Integration in personality.** In R. Dienstbier (Ed.), Nebraska Symposium on motivation: Vol. 38 Perspectives on motivation (237-288). Lincoln, NM: University of Nebraska Press.
- 2.6 อ้างอิงจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ
- รูปแบบ ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). **ชื่อเรื่อง**. Retrieved from <http://.....>[ใส่วันที่สืบค้น].
- ตัวอย่าง Centers for Disease Control and Prevention. (2003). **Take charge of your diabetes.** Retrieved from <http://www.cdc.gov/diabetes/pubs/paf/ted.pdf> [2015, 25 Oct.]
- 2.7 อ้างอิงอื่น ๆ
- รูปแบบ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์. (ปีที่ให้สัมภาษณ์, วัน เดือน). **สัมภาษณ์**. ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์. หน่วยงาน.
- ตัวอย่าง Phae-ngam, W. (2016, 10 Jan.). **How to write a good research article. Assistant Professor.** Faculty of Science and Technology. Phranakhon Rajabhat University.

หมายเหตุ: ทางวารสารขอสงวนสิทธิ์ที่จะเรียบเรียงและอาจปรับปรุงการนำเสนอบทความตามความเหมาะสม

ขั้นตอนการพิจารณาบทความ

วารสารวิชาการราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



หมายเหตุ: ทางวารสารขอสงวนสิทธิ์ที่จะเรียงเรียงและอาจปรับปรุงการนำเสนอบทความตามความเหมาะสม

รูปแบบบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ในวารสารราชภัฏพระนครวิชาการ (ภาษาไทย)

ชื่อเรื่องภาษาไทย (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

ENGLISH TITLE (TH SarabunPSK 16pt. bold)

ชื่อ-สกุล ผู้แต่งบทความ^{1*} ชื่อ-สกุล ผู้แต่งบทความ² (TH SarabunPSK ขนาด 14pt. ตัวปกติ)

¹ชื่อหน่วยงานที่สังกัด (TH SarabunPSK ขนาด 12pt. ตัวปกติ)

²ชื่อหน่วยงานที่สังกัด (TH SarabunPSK ขนาด 12pt. ตัวปกติ)

Author ^{1*}, Author ² (TH SarabunPSK 14pt. normal)

¹Affiliation (TH SarabunPSK 12pt. normal)

² Affiliation (TH SarabunPSK 12pt. normal)

*E-mail: address@mailservice.com (TH SarabunPSK 12pt. normal)

Received: xx-xx-xx

Accepted: xx-xx-xx

Published: xx-xx-xx

บทคัดย่อ (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหาบทคัดย่อในกรณีเป็นบทความภาษาไทยต้องมีบทคัดย่อเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ยกเว้นบทวิจารณ์หนังสือ บทคัดย่อควรมีย่อหน้าเดียว ไม่ควรเกิน 250 คำ บทคัดย่อควรกล่าวถึงวัตถุประสงค์หลักของบทความ ผลลัพธ์หรือ สรุปผลที่ได้จากการทำวิจัย คำสำคัญที่เป็นภาษาไทยไม่ต้องมีเครื่องหมายจุลภาค (,) ระหว่างคำ

(TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

คำสำคัญ: คำสำคัญ1 คำสำคัญ2 คำสำคัญ3 คำสำคัญ4 คำสำคัญ5 (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ)

ABSTRACT (TH SarabunPSK 16pt. bold)

For a Thai article, an abstract in English must accompany the Thai version. The abstract should contain a single paragraph and its length should not exceed 250 words. It should be prepared in concise statement of objectives and summary of important results.

Keywords: keyword1, keyword2, keyword3, keyword4, keyword5 (TH SarabunPSK 16pt. normal)

บทนำ (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

.....

.....

วิธีการ (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

.....

.....

ผลการทดลองและวิจารณ์ (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

.....

.....



ภาพที่ 1 ชื่อภาพ...(ก)..... (ข)..... (ค)..... (ง).....

ตารางที่ 1 ชื่อตาราง

เวลาที่ใช้ (นาที)	ความดัน (mbar)				ความดันเฉลี่ย (mbar)
	วันที่ 1	วันที่ 2	วันที่ 3	วันที่ 4	
90	0.000061	0.000053	0.000037	0.000048	0.000050
95	0.000055	0.000053	0.000038	0.000044	0.000048
100	0.000055	0.000052	0.000037	0.000048	0.000048

หมายเหตุ : (TH SarabunPSK ขนาด 12pt. ตัวปกติ)

สรุป (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

กิตติกรรมประกาศ (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

REFERENCES (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

รูปแบบบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ในวารสารราชภัฏพระนครวิชาการ (ภาษาอังกฤษ)

ENGLISH TITLE (TH SarabunPSK 16pt. bold)

Author ^{1*}, Author ² (TH SarabunPSK 14pt. normal)

¹Affiliation (TH SarabunPSK 12pt. normal)

² Affiliation (TH SarabunPSK 12pt. normal)

*E-mail: address@mailservice.com (TH SarabunPSK 12pt. normal)

Received: xx-xx-xx

Accepted: xx-xx-xx

Published: xx-xx-xx

ABSTRACT (TH SarabunPSK 16pt. bold)

For a Thai article, an abstract in English must accompany the Thai version. The abstract should contain a single paragraph and its length should not exceed 250 words. It should be prepared in concise statement of objectives and summary of important results.

Keywords: keyword1, keyword2, keyword3, keyword4, keyword5 (TH SarabunPSK 16pt. normal)

Introduction (TH SarabunPSK 16pt. bold)

(TH SarabunPSK 16pt. normal).....

Methods (TH SarabunPSK 16pt. bold)

(TH SarabunPSK 16pt. normal).....

Results and Discussions (TH SarabunPSK 16pt. bold)

(TH SarabunPSK 16pt. normal).....

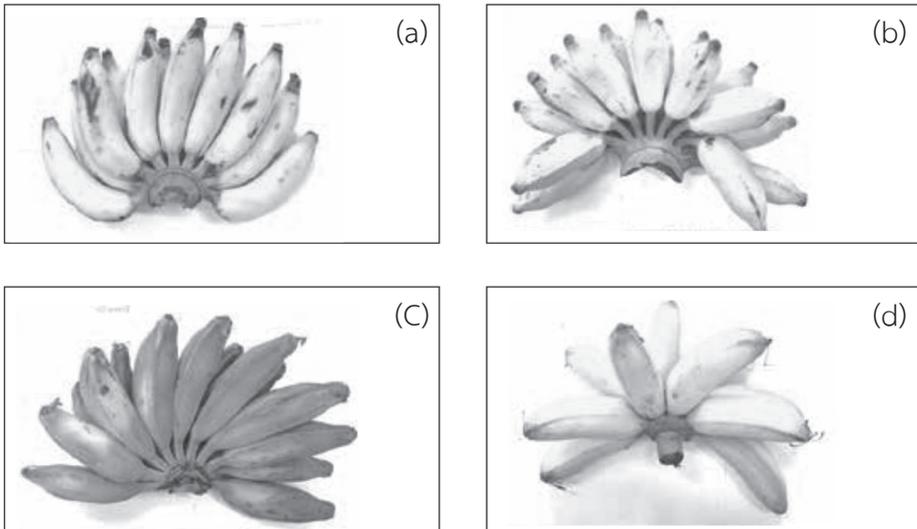


Figure 1(a)..... (b)..... (c)..... (d).....

Table 1

Time (minuts)	Pressure (mbar)				Avg. Pressure (mbar)
	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	
90	0.000061	0.000053	0.000037	0.000048	0.000050
95	0.000055	0.000053	0.000038	0.000044	0.000048
100	0.000055	0.000052	0.000037	0.000048	0.000048

Note: (TH SarabunPSK 12pt. normal)

Conclusions (TH SarabunPSK 16pt. bold)

(TH SarabunPSK 16pt. normal).....

.....

.....

Acknowledgement (TH SarabunPSK 16pt. bold) (optional)

(TH SarabunPSK 16pt. normal).....

.....

.....

References (TH SarabunPSK 16pt. bold)

(TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

.....

.....

จริยธรรมในการตีพิมพ์ Publication Ethics

วารสารราชภัฏพระนครวิชาการมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการตีพิมพ์บทความ ดังนี้

➤ จริยธรรมของบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการมีหน้าที่ พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาบทความกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสาร
2. บรรณาธิการมีหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพและพิจารณาความถูกต้องของบทความร่วมกับกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิก่อนการตีพิมพ์
3. บรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้แต่ง ผู้ประเมินบทความ และบุคคลอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. บรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด
5. บรรณาธิการต้องรักษาความลับของผู้นิพนธ์
6. บรรณาธิการมีหน้าที่รักษามาตรฐานของวารสาร รวมถึงพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพอยู่เสมอ

➤ จริยธรรมของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องตระหนักถึงความเชี่ยวชาญตามศาสตร์ของตนเองในการรับประเมินบทความ
2. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้นิพนธ์
3. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องตรวจสอบความซ้ำซ้อนของบทความกับงานตีพิมพ์อื่น ๆ
4. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องประเมินและให้ข้อเสนอแนะตามหลักเกณฑ์ทางวิชาการโดยปราศจากอคติ
5. ผู้ทรงคุณวุฒิควรตรงต่อเวลาในการส่งผลการประเมินบทความ
6. ผู้ทรงคุณวุฒิควรรักษาความลับของผู้แต่งบทความ

➤ จริยธรรมของผู้นิพนธ์บทความ

1. บทความที่ส่งจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยมีการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ที่ใดมาก่อน และต้องไม่คัดลอกผลงานผู้อื่นโดยขาดการอ้างอิง
2. หากบทความมีการทดลองเกี่ยวกับมนุษย์หรือสัตว์ ผู้แต่งต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมในการวิจัยและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้แต่งควรระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนการวิจัย
4. ผู้แต่งควรเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น และแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
5. ผู้แต่งจะต้องไม่นำส่วนใดส่วนหนึ่งของเนื้อหาในบทความไปตีพิมพ์เผยแพร่ยังแหล่งอื่น ๆ
6. ชื่อผู้แต่งที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในผลงานวิชาการนี้จริง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

เลขที่ 9 ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10220



02-544-8456