



วารสารวิชาการ

ISSN 1686-0659 (Print)

ISSN 2730-289X (Online)

บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

Suan Dusit Graduate School Academic Journal

ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2565)

Graduate School

SDU

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
Graduate School, Suan Dusit University



วารสารวิชาการ

บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

Suan Dusit Graduate School Academic Journal

ISSN 1686-0659 (Print)

ISSN 2730-289X (Online)

ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – เมษายน 2565

เจ้าของ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อการเผยแพร่งานทางวิชาการในประเภทบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความปริทัศน์ และบทความวิจารณ์หนังสือ
2. เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ (ครุศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ อาชีววิทยา บริหารธุรกิจ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง)

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. ศิโรจน์ ผลพันธิน
รองศาสตราจารย์ ดร. สุขุม เฉลยทรัพย์
รองศาสตราจารย์ ดร. ชนะศึก นิขานนท์
ดร. สุมาลย์ ม่วงประเสริฐ
รองศาสตราจารย์ ดร. ประกฤติ พูลพัฒน์

อธิการบดี
ประธานที่ปรึกษาอธิการบดี
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาการศึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
ที่ปรึกษาคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาภาศิริ สุวรรณานนท์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา คุณารักษ์
ศาสตราจารย์ พล.ต.ต. หญิง ดร. พัชรา สีนลอยมา
ศาสตราจารย์ ศรียา นิยมธรรม
ศาสตราจารย์ ดร. โสภณ ศรีวพจน์
รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี
รองศาสตราจารย์ ดร. วรนาถ แสงมณี

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชาติชาย มหาคิตะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. องค์กร สงวนญาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ประสานงาน

นางสาวจารุภา ยิ้มละมัย
นางสาวณัฏชา ถาวรบุตร

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

การพิจารณาบทความ

ต้นฉบับบทความจะได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ภายนอก ในสาขาวิชานั้น ๆ จำนวนมากกว่า 2 ท่าน โดยเป็นการประเมินแบบอำพรางสองฝ่าย (Double Blind) และส่งผลการพิจารณาแก่ผู้เขียน เพื่อปรับปรุง แก้ไข บทความ หรือพิมพ์ต้นฉบับใหม่ แล้วแต่กรณี เมื่อบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการแล้วผู้เขียนจึงจะได้รับใบตอบรับการตีพิมพ์บทความในวารสาร

กำหนดเผยแพร่

จัดพิมพ์เผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ (วารสารราย 4 เดือน)

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน-ธันวาคม

ลิขสิทธิ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
145/9 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ์
ถนนสุขุทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์: 02-241-7191-5 ต่อ 4135 โทรสาร: 02-243-3408
website: <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal>
E-mail: gradjournal@dusit.ac.th

พิมพ์ที่ ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ กราฟฟิคไฮท์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์: 02-244-5081

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นวารสารปรากฏอยู่ในฐาน TCI (Thai Journal Citation Index Centre) หรือศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย โดยปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพวารสารตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาการตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) กำหนดกองบรรณาธิการของวารสาร ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก มีผลงานวิจัยต่อเนื่อง ซึ่งเป็นบุคลากรจากสถาบันภายนอกและภายใน และมีผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) อ่านพิจารณาบทความ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีผลงานทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง

ทัศนะและข้อคิดเห็นใด ๆ ที่ปรากฏในวารสารนี้เป็นความคิดเห็นของผู้เขียน ทางกองบรรณาธิการเปิดเสรีในด้านความคิด และไม่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านประเมินบทความ (Peer Review)

ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม-เมษายน 2565

รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร ฉัตรศุภกุล	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาส ปันตบแต่ง	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร. บดินทร์ รัชมีเทศ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ ดวงพัสดรา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ หรดาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์ ดร. เสรี วงษ์มณฑา	มหาวิทยาลัยพะเยา
รองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กัลยาจิต	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พล.ต.อ. ดร. ธิติ มหาเจริญ	โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณา เจริญสุข	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวรรณ แสงสุวรรณ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุษกร เชี่ยวจินตาทานต์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิริธร สิ้นจินตาวงค์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทพ เตชะชีพ	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสุธิดา นฤตมนต์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธงชัย เตโชวิศาล	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรทิพย์ อมราภิบาล	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรเทพ เมืองแมน	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร. ชิตพงษ์ อัยสานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร. ศุภกร ปุญญฤทธิ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
ดร. ธเนศ เกษศิลป์	มหาวิทยาลัยมหิดล
ดร. วีระ สอึ้ง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ดำเนินการรวบรวมบทความวิจัยและบทความวิชาการ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมองค์ความรู้ที่หลากหลายทางสังคมศาสตร์ ในฉบับนี้เป็นฉบับปฐมฤกษ์ของปีที่ 18 แล้วซึ่งเป็นความภาคภูมิใจของคณะผู้จัดทำเป็นอย่างยิ่ง โดยในฉบับปีที่ 18 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม-เมษายน 2565 นี้ กองบรรณาธิการได้รวบรวมบทความไว้อย่างน่าสนใจ และมีความหลากหลายทางวิชาการเช่นเดิม เช่น ในด้านการศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และการพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี เป็นต้น ในด้านเชิงธุรกิจ เช่น การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร: กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน: บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร เป็นต้น ส่วนทางด้านกระบวนการยุติธรรมและปัญหาสังคม เช่น การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ นโยบายรัฐเกี่ยวกับระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทย: แนวทางการปฏิบัติเพื่อคลี่คลายความรุนแรงอาชญากรรม เป็นต้น ในด้านการปรับตัวในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ยังมีเรื่องที่น่าสนใจ เช่น วิเคราะห์ผลกระทบของวิกฤตไวรัสโควิด-19 และการปรับตัวทางโครงสร้างรายได้ของสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา นอกจากนั้นยังมีบทความที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม บริบท การประปานครหลวง เป็นต้น รวมทั้งบทความวิชาการที่น่าสนใจเรื่อง ANTI AGING By Dr. MART รู้ทันโรคร้าย ชะลอวัยความชรา และยังมีบทความที่น่าสนใจอีกมากมายในฉบับนี้ที่จะทำให้ผู้อ่านได้รับความรู้ทางวิชาการและกรณีศึกษาต่าง ๆ ได้อย่างเท่าทันสถานการณ์ทางสังคมที่มีการปรับตัว และเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความจากวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน และหากผู้เขียนหรือผู้อ่านท่านใดมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อวารสาร สามารถส่งมาได้ที่เบอร์โทรศัพท์ 02-2417151-5 ต่อ 4135 โทรสาร 02-2433408 หรืออีเมล gradjournal@dusit.ac.th รวมทั้งทาง Website: <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal> ทางกองบรรณาธิการจะนำไปพิจารณาปรับปรุงวารสารให้มีความภาพและประโยชน์ต่อผู้อ่านให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาภาศิริ สุวรรณานนท์
บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
บทความวิจัย	
การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ธัญพร ธรรมโฆษก และชนะศึก นิขานนท์	1
การพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี ไรวินท์ พลเพชร	19
รูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน วลัยพร ศรีรัตน์ สุขุม เฉลยทรัพย์ และชนะศึก นิขานนท์	37
การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ภิญโญ คุวัฒนาเสนีย์	55
แนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุคดีจราจรระหว่างพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัย ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร รภิญญา ดิษฐโฮม	71
การตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตที่ตกค้าง ในผักที่ใช้ประกอบอาหารของฝ่ายโภชนาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ อารยา ฤทธิรงค์ และพัชรา สีนลอยมา	87
ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร จรียา อรัญญา และปริญญา สีสานนท์	105
การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร: กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ภาวิดา สืออ่อน และชิตพงษ์ อัยสานนท์	125

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม บริบท การประปานครหลวง <i>พิชชาภา ตันเทียม และอรพรรณ คงมาลัย</i>	141
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีตราสินค้าเก้าอี้ผิงนํ้าของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง <i>ปริญญา เงินมูล</i>	159
องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไบบังคับความเครียดทางเทคโนโลยีต่อ การปฏิบัติงานที่บ้าน: บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร <i>ณัฏฐพล ตันท์เอกคุณ และอรพรรณ คงมาลัย</i>	179
ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา <i>ธนกร ณรงค์วานิช</i>	195
วิเคราะห์ผลกระทบของวิกฤตไวรัสโควิด-19 และการปรับตัวทางโครงสร้างรายได้ของสายการบิน แบบให้บริการเต็มรูปแบบ: การวิเคราะห์อัตราร้อยละการเปลี่ยนแปลงของแหล่งรายได้สายการบิน <i>ฐาปนะ แต่งจ้อย ปาลิตา ลำเกาทอง และนียกานต์ ลิ้มอรุณ</i>	211
บทความวิชาการ นโยบายรัฐเกี่ยวกับระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทย: แนวทางการปฏิบัติเพื่อคลี่คลาย ความรุนแรงอาชญากรรม <i>สิทธิพัฒน์ เฉลิมยศ</i>	231
บทความวิจารณ์หนังสือ ANTI AGING by Dr. MART รู้ทันโรคร้าย ชะลอวัยความชรา <i>พัทธนันท์ ศรีม่วง</i>	249
นโยบายและการดำเนินงานจัดพิมพ์วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต	252

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู
โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
The Development of the Causal Model of Teachers' Loyalty Towards
the Schools of Sisters of St. Paul De Chartre Congregation in Bangkok
Metropolitan Region

ธนัฐพร ธรรมโฆษก* และชนะศึก นิชานนท์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Thanatporn Thammakosok* and Chanasuek Nichanong
Graduate School, Suan Dusit University

Received: May 25, 2021

Revised: August 22, 2021

Accepted: August 22, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดี และพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนคณะภคินีเซนต์ ปอล เดอ ชาร์ตร กับข้อมูลเชิงประจักษ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 548 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีค่า 0.60-1.00 และค่าความเที่ยงตรงมีค่า 0.76-0.88 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติบรรยาย ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม Adanco 2.01 ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้: 1. ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู พบว่า ครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านจิตใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม ด้านความคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน 2. ผลวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสมการเชิงโครงสร้างความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.618-0.938 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) ของโมเดล พบว่า ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียนเท่ากับ 0.346 และความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนมีค่าเท่ากับ 0.517 อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมส่งผลถึงความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้างความจงรักภักดี พบว่า โมเดลวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้น้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.593-0.945

คำสำคัญ: ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียน ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียน โรงเรียนคณะภคินีเซนต์ปอล
เดอ ชาร์ตเร

Abstract

The objectives of this research were to study teachers' loyalty level as well as develop and examine the consistency of the casual model of teachers' loyalty towards the school of The Sisters of Saint Paul de Chartres related to the empirical data. The sample taken for this research comprised of 548 teachers. The research tool was the questionnaires with the content validity of 0.60-1.00 and the reliability of 0.76-0.88. Quantitative data were analyzed by using the descriptive statistics: percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation analysis and Model analysis by Adanco 2.01.

The findings were as follows: (1) The analysis of teachers' loyalty level towards the schools of The Sisters of Saint Paul de Chartres indicated that teachers had a high level of loyalty towards the school. When considering each aspect, psychological aspect had the highest score, followed by behavioral aspect, persistent aspect and norm aspect, (2) The results of the analysis of structural equation on the casual model of teachers' loyalty towards the school of the Sisters of Saint Paul de Chartres revealed that all observed variables had the indicator reliability of 0.618–0.938. When considering the coefficient of determination (R²) of the model, it was found that the commitment to the school was 0.346 and the loyalty towards the school was 0.517. The direct and indirect influence affected loyalty towards the school at the statistical significance level of .05, and (3) The results of the analysis of structural equation on the casual model of teachers' loyalty revealed that the model was consistent with the empirical data. Regarding the variable weight, the coefficient of all observed variables ranged from 0.593 to 0.945.

Keyword: Loyalty towards the Schools, Commitment to the Schools, The Schools of The Sisters of Saint Paul de Chartres Congregation

บทนำ

โรงเรียนเป็นสถาบันที่มีหน้าที่จัดการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุตามวิสัยทัศน์ของหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคน ซึ่งเป็นกำลังของชาติให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุล ทั้งด้านร่างกาย ความรู้คุณธรรม มีจิตสำนึก ในความเป็นพลเมืองไทยและเป็นพลโลก ยึดมั่นในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีความรู้ และทักษะพื้นฐาน รวมทั้งเจตคติที่จำเป็นต่อการศึกษา ต่อการประกอบอาชีพและการศึกษาตลอดชีวิต นักวิจัยและนักทฤษฎี

องค์กรต่าง ๆ มีแนวคิดเรื่องการบำรุงรักษาคนไว้ในองค์กรโดยสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความจงรักภักดีและความความยึดมั่นต่อองค์กร (Angle & Perry, 1981) เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กร แล้วย่อมทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความรุ่งเรือง (Strees & Porter, 1983) ผู้บริหารที่ชาญฉลาดพึงสร้างขวัญของพนักงาน ให้พนักงานรัก และผูกพันกับองค์กร (Suntharayuth, 2013) ในทุกองค์กรย่อมต้องการที่จะรักษากำลังแรงงานที่มีส่วนสำคัญในการผลิตงานให้มีคุณภาพสูง ในระดับที่พึงปรารถนาอยู่เสมอ (Janeprakhon, 2006) การสร้างความผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลทุกคนที่อยู่ในองค์กรนั้น ในสถาบันการศึกษาครูเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมาก หน้าที่หลักของครู คือ งานสอน นอกจากนั้นยังมียานพิเศษ เช่น การเงิน พัสดุ งานบุคคล ครูที่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ และส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียน (Strees & Porter, 1997)

คณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นในคริสต์ศตวรรษที่ 17 จากการที่บาทหลวง หลุยส์ โชเวต์ (Louis Chauvet) อธิการโบสถ์เลอเลวี-ลา-เชอนาร์ ได้รวมกลุ่มหญิงสาวชานา 4 คน ตั้งเป็นคณะภคินี เน้นทำงานช่วยเหลือการศึกษาและรักษาพยาบาลผู้ป่วย และคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ได้ทำงานด้านการศึกษาโดยเปิดสถาบันการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีจำนวนโรงเรียนทั้งหมดทั่วประเทศ 24 โรง และมีนักเรียนจำนวน 39,353 คน

องค์กรที่จะประสบความสำเร็จ คือ องค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์กรที่ให้โอกาส สมาชิกมักจะมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงานดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรเหมือนกับทรัพย์สินของตน (Saritwanich, 2006) ความผูกพันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้ครูจงรักภักดี และทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน ครูที่มีความรักและความผูกพันต่อโรงเรียนย่อมเสียสละ และมุ่งหวังเห็นผลสำเร็จของโรงเรียนเป็นหลัก แต่ถึงแม้ครูมีความรู้ความสามารถมากมายเพียงใด ครูจะไม่ยอมใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง ไม่ยอมอุทิศตนให้เกิดประโยชน์ต่อโรงเรียนเลย หากครูท่านนั้นไม่รู้สึกว่าคุณค่าตนเองสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน ดังนั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโรงเรียนย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือการอุทิศเวลาให้กับงานที่ได้รับมอบหมายของครูที่ได้รับมอบหมาย งานนั้น ๆ ทุ่มเทให้งานประสบความสำเร็จโดยไม่มีการบังคับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรักความผูกพันที่ครูมีต่อโรงเรียน และพร้อมที่จะอยู่ร่วมกับโรงเรียน ทำงานให้กับโรงเรียน และทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด (Steer, 1977) ความผูกพันต่อองค์กรของครูเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าทางการศึกษา (Dechnuwattanachai, 1998)

โรงเรียนเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของประเทศ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา และมีหน้าที่ให้การศึกษอบรมนักเรียนให้มีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติที่ดี เพื่อเป็นกำลังสำคัญของประเทศต่อไป โดยเฉพาะโรงเรียนเอกชนมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระด้านการศึกษาในส่วนที่รัฐบาลไม่สามารถจัดได้ เป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ปกครองและนักเรียน โรงเรียนเอกชนจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนเป็นอันดับแรก (Chawalitthada, 2007) การพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนจะประสบความสำเร็จได้ต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรครู บุคลากรครูจะมีความเต็มใจในการร่วมมือในการทำงานได้องค์กรก็ต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากรครู เพราะฉะนั้นองค์กรจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผล

ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ครู (Allen and Meyer, 1990) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคม ความผูกพันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้ครูจงรักภักดี และทุ่มเทร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ทำงานในโรงเรียนอัสสัมชัญคอนแวนต์ ซึ่งเป็นโรงเรียนแห่งแรกของคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ประเทศไทย ผู้วิจัยเข้าทำงานในปีการศึกษา 2533 มีความรู้สึกรักภักดีที่ได้เข้ามาสอนในโรงเรียนนี้ มีความรัก ทุ่มเท สละเวลาในการทำงาน ดังนั้นจึงศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนให้ครูเกิดความรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการพัฒนาคุณภาพของการศึกษาโรงเรียนเอกชนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

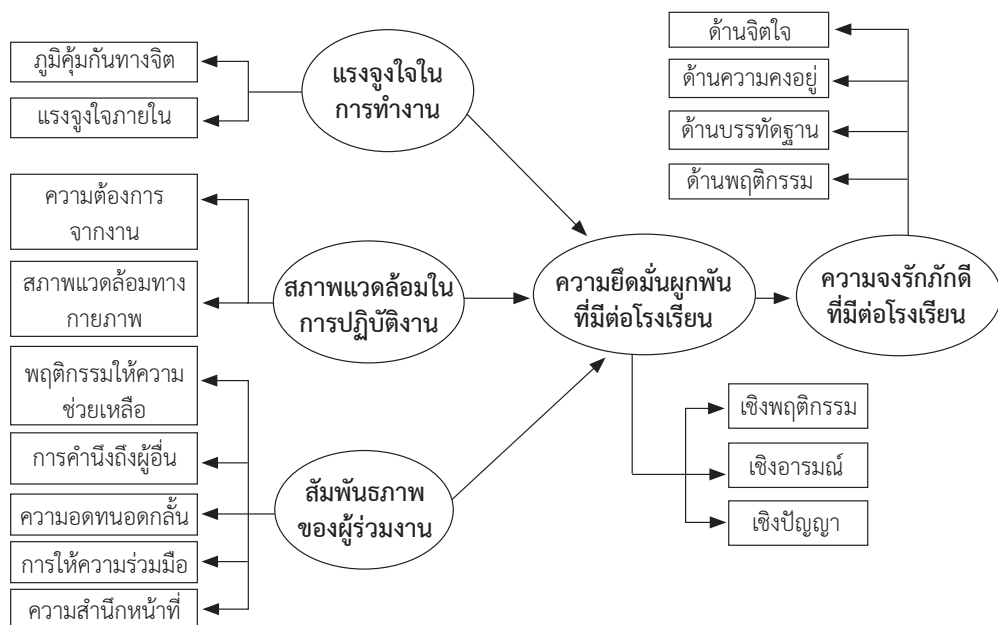
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ของความจงรักภักดีต่อองค์กร (Manhasap, 2011) ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึก หรือสภาวะทางจิต ของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ 2) ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และ 4) ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม และการศึกษาทฤษฎีความยึดมั่นผูกพันในงานที่เสนอโดย ซอยฟีลี และคณะ (Schaufeli et al., 2002) เน้นข้อสมมติการทำงานให้มีศักยภาพสูงสุดในรูปของสภาวะของบุคคล คุณลักษณะเริ่มแรกของความยึดมั่น คือการมีพลัง และผูกพันกัน โดยที่ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรที่ขับเคลื่อนแรงจูงใจในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวคั่นกลางที่เชื่อมระหว่างปัจจัยการทำงาน-ชีวิต และผลลัพธ์การทำงาน โดยที่ความยึดมั่นผูกพันในงาน ได้แก่ ความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศ และความจดจ่อใส่ใจ มีลักษณะที่เด่นเฉพาะในแต่ละมิติ และมีความเกี่ยวข้องกัน รวมถึงรูปแบบโครงสร้างเชิงเหตุ และผลของความยึดมั่นผูกพันในงานมีผู้เสนอไว้หลายรูปแบบ เช่น งานวิจัยของ แซคส์ (Saks, 2006) ได้กำหนดให้ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ประกอบด้วยความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job Engagement) และความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (Organization Engagement) โดยสาเหตุของความยึดมั่นผูกพันของพนักงานประกอบด้วย คุณลักษณะงาน การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา รางวัล และการยอมรับ ความยุติธรรม ด้านกระบวนการและความยุติธรรมด้านผลตอบแทน สำหรับผลของความยึดมั่นผูกพันของพนักงานประกอบด้วย

ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) ความตั้งใจที่จะทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ครูที่มีความยึดมั่นผูกพันกับโรงเรียน ครูจะมีกระตือรือร้น อุทิศทุ่มเทความเอาใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ความยึดมั่นผูกพันในงานจะได้รับอิทธิพลจากแรงจูงใจการทำงาน ประกอบด้วย ภูมิคุ้มกันทางจิต และแรงจูงใจภายใน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความต้องการจากงานและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความจงรักภักดีครูที่มีต่อโรงเรียนคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร และตัวแปรที่สังเกตได้ 16 ตัวแปร โดยการศึกษา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับโมเดลความยึดมั่นผูกพัน (Engagement) ตามผลการวิเคราะห์แนวคิด (Fredricks et al., 2004) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกตได้ คือ 1) ความยึดมั่นผูกพันเชิงพฤติกรรม (Behavioral Engagement) 2) ความยึดมั่นผูกพันเชิงอารมณ์ (Emotional Engagement) และ 3) ความยึดมั่นผูกพันเชิงปัญญา (Cognitive Engagement) ความยึดมั่นผูกพันกับโรงเรียนจะส่งผลให้ครูมีความจงรักภักดีต่อโรงเรียน ความภักดีของบุคลากรที่มีต่อโรงเรียน โดยไม่คิดโยกย้ายงานไปที่อื่น มีความพึงพอใจต่อตำแหน่ง หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเป็นอย่างดี โดยพิจารณาจากพฤติกรรมที่แสดงออก แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความภักดีของบุคลากรที่มีต่อโรงเรียนด้านจิตใจ ความภักดีของบุคลากรที่มีต่อโรงเรียนความคงอยู่ ความภักดีของบุคลากรที่มีต่อโรงเรียนบรรทัดฐาน และความภักดีของบุคลากรที่มีต่อโรงเรียนพฤติกรรม แสดงตามภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินี เซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม Adanco 2.01

กลุ่มประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นครูผู้สอนที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวนทั้งหมด 1,092 คน จากทั้งหมด 8 โรงเรียน คือ โรงเรียนอัสสัมชัญคอนแวนต์ โรงเรียนซางตาครู้สคอนแวนต์ โรงเรียนเซนต์โยเซฟคอนแวนต์ โรงเรียนเซนต์ฟรังซิสซาเวียร์คอนแวนต์ โรงเรียนเซนต์โยเซฟ ทิพวัล โรงเรียนอัสสัมชัญคอนแวนต์ สีสม โรงเรียนเซนต์โยเซฟ บางนา จังหวัดสมุทรปราการ และโรงเรียนเซนต์ฟรังซิสเซเวียร์ เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุ โดยการวิเคราะห์คำนวณได้จากการกำหนดอัตราส่วนระหว่างหน่วยกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนพารามิเตอร์ และกำหนดให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5-20 คน ต่อ 1 พารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า (Hair et al, 2010) งานวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ขนาดตัวอย่าง 10 คน ต่อ 1 ค่าพารามิเตอร์ โดยตัวแปรสังเกตได้ 16 ตัวแปร ตัวแปรแฝง 5 ตัวแปร และมีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าประมาณ 47 ค่า ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมควรมีน้อยกว่า 470 คน ส่งแบบสอบถามไปยังโรงเรียน 8 แห่ง ดังนั้น เพื่อชดเชยอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิจัยจึงได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 550 ฉบับ หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาพบว่าแบบสอบถามที่มีรายละเอียดสมบูรณ์ครบถ้วน มีจำนวน 548 ฉบับ จากแบบสอบถาม 550 ฉบับ มีการตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 99.64

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เก็บจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ชนิดปลายปิด ซึ่งแบบสอบถามมี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบเติมคำตอบ ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ คือ เพศ สถานภาพ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนนี้ ระดับการศึกษาสูงสุด หน้าที่ความรับผิดชอบในโรงเรียน และวิชาที่สอน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครูประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) แรงจูงใจในการทำงาน 2) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 3) สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน 4) ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียน และ 5) ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียน ผู้วิจัยสร้างข้อคำถาม โดยศึกษาและพัฒนาจากแบบสอบถามงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3 เรื่อง คือ เรื่องแรกความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการออกนอกระบบและความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลศิริราช (Manhasap, 2011) เรื่องที่สองการวิเคราะห์โมเดลทางเลือกของความยึดมั่นผูกพันกับโรงเรียนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านการเรียนรู้แบบกลุ่มเล็ก (Pansutcharit, 2011) และเรื่องที่สาม รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และผลของความยึดมั่นผูกพันในงานของครู (Chuchom, 2014) โดยมีคำถามเชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative) ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Responses Question) จำนวน 74 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวก และข้อคำถามเชิงลบ สำหรับงานวิจัยนี้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient) จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า

เครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นของแต่ละองค์ประกอบอยู่ตั้งแต่ 0.76-0.88 ซึ่งอยู่ในระดับสูงทุกด้าน สูงกว่าเกณฑ์ที่มีค่าความเชื่อมั่นต้องมากกว่า 0.60 (Srisathitnarukul, 2010)

ผลการศึกษา

การนำเสนอในส่วนนี้แบ่งเป็น 3 หัวข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1. ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร โดยผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียน พบว่า ครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30 S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจิตใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.45 S.D. = 0.77) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.43 S.D. = 0.77) ด้านความคงอยู่ (ค่าเฉลี่ย = 4.18 S.D. = 0.75) และ ด้านบรรทัดฐาน (ค่าเฉลี่ย = 4.14 S.D. = 0.78) ตามลำดับ มีผลตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียน	4.30	0.77	มาก
ด้านจิตใจ	4.45	0.77	มาก
ฉันจะขี้แฉงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง หากมีผู้ใดกล่าวร้ายต่อโรงเรียน	4.38	0.79	มาก
ฉันมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อโรงเรียนของฉัน และภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าฉันเป็นสมาชิกคนหนึ่งของโรงเรียนนี้	4.59	0.70	มากที่สุด
ฉันคิดว่าโรงเรียนนี้เป็นโรงเรียนที่ดีที่สุดที่ฉันอยากทำงานด้วย	4.56	0.62	มากที่สุด
ฉันภูมิใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับโรงเรียน	4.55	0.62	มากที่สุด
ด้านความคงอยู่	4.18	0.75	มาก
ฉันให้ความสนใจต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของโรงเรียนนี้	4.58	0.61	มากที่สุด
ฉันคิดว่าผลตอบแทนที่โรงเรียนมอบให้กับฉันมีความเหมาะสม	4.20	0.83	มาก
ฉันรู้สึกว่าการทำงานในโรงเรียนแห่งนี้เป็นหน้าที่	3.63	1.19	ปานกลาง
ฉันเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของโรงเรียน	4.36	0.71	มาก
ฉันสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาของโรงเรียน	4.48	0.63	มาก
ด้านบรรทัดฐาน	4.14	0.78	มาก
ฉันไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน	4.31	0.93	มาก
ฉันรู้สึกว่าปัญหาของโรงเรียนเป็นปัญหาของฉันด้วย	4.13	0.90	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
แม้ว่าในบางครั้งจะมีปัญหาในการทำงานจนฉันอยากลาออก แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะปฏิบัติจริง	3.63	1.25	ปานกลาง
ฉันยินดีอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอันจะเกิดขึ้นกับโรงเรียน	4.38	0.66	มาก
ฉันคิดว่าหากบุคลากรมีความรัก เข้าใจในโรงเรียน จะทำให้โรงเรียนพัฒนาขึ้น	4.58	0.63	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรม	4.43	0.77	มาก
ฉันมักคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อโรงเรียน	4.48	0.70	มาก
ฉันเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้โรงเรียนบรรลุความสำเร็จ	4.54	0.60	มากที่สุด
ฉันปฏิบัติงานตามเป้าหมายและค่านิยมของโรงเรียนสอดคล้อง กับค่านิยมการปฏิบัติงานของฉัน	4.45	0.63	มาก
ฉันมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ และยินดี เสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของโรงเรียน	4.52	0.61	มากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล 16 ตัวแปร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน ด้านพฤติกรรม เชิงพฤติกรรม เชิงอารมณ์ เชิงปัญญา ภูมิคุ้มกันทางจิต แรงจูงใจภายใน ความต้องการจากงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้

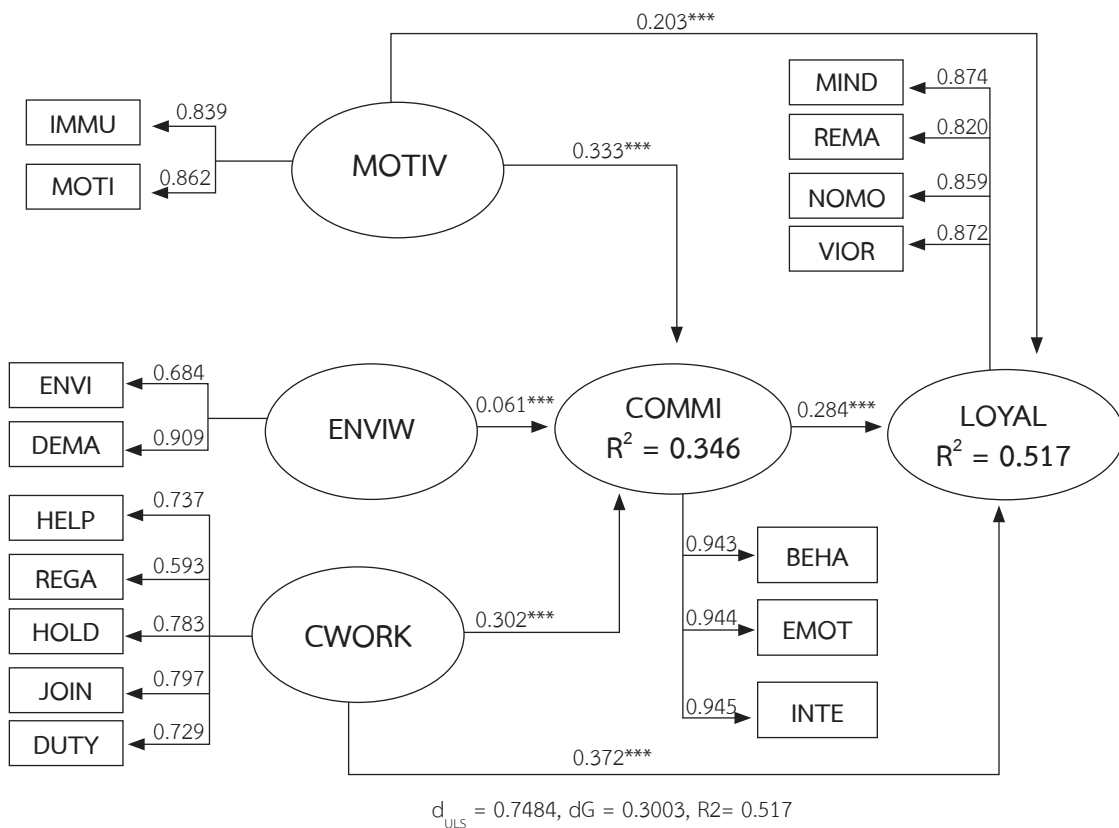
ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 136 คู่ พบว่าตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลสมการเชิงโครงสร้างเกือบทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .14 ถึง .858 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดตัวแปรด้านจิตใจ กับตัวแปรเชิงปัญญา มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .858 รองลงมาคือ ตัวแปรด้านจิตใจ กับตัวแปรเชิงอารมณ์มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .850 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเมทริกซ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	1.00															
2.	.789**	1.00														
3.	.772**	.793**	1.00													
4.	.818**	.800**	.815**	1.00												
5.	.812**	.648**	.608**	.715**	1.00											
6.	.850**	.659**	.614**	.675**	.801**	1.00										
7.	.858**	.659**	.620**	.708**	.902**	.873**	1.00									
8.	.547**	.485**	.448**	.578**	.537**	.462**	.535**	1.00								
9.	.718**	.674**	.641**	.718**	.672**	.633**	.676**	.520**	1.00							
10.	.097	.137	.032	.079	.080	.147	.069	.194	.022	1.00						
11.	.118**	.143**	.090*	.124**	.017	.148**	.061	.271**	-.059	.260**	1.00					
12.	.534**	.504**	.510**	.578**	.572**	.468**	.503**	.440**	.516**	.093*	-.062	1.00				
13.	.482**	.405**	.374**	.464**	.477**	.399**	.423**	.482**	.351**	.211**	.221**	.397**	1.00			
14.	.567**	.540**	.535**	.616**	.577**	.470**	.522**	.460**	.547**	.013	.027	.634**	.527**	1.00		
15.	.638**	.617**	.611**	.671**	.611**	.559**	.548**	.454**	.606**	.089*	.045	.646**	.499**	.729**	1.00	
16.	.578**	.564**	.560**	.629**	.605**	.489**	.523**	.466**	.567**	.062	.014	.631**	.478**	.696**	.756**	1.00
M	4.45	4.18	4.14	4.43	4.19	4.20	4.38	4.06	3.86	3.00	4.15	3.57	4.38	4.08	4.17	4.11
S	0.77	0.75	0.78	0.77	0.76	0.87	0.81	0.52	0.69	0.37	0.84	0.89	0.68	0.90	0.92	0.91

หมายเหตุ: 1. ด้านจิตใจ 2. ด้านความคงอยู่ 3. ด้านบรรทัดฐาน 4. ด้านพฤติกรรม 5. เชิงพฤติกรรม 6. เชิงอารมณ์ 7. เชิงปัญญา 8. ภูมิคุ้มกันทางจิต 9. แรงจูงใจภายใน 10. ความต้องการจากงาน 11. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 12. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ 13. การคำนึงถึงผู้อื่น 14. ความอดทนอดกลั้น 15. การให้ความร่วมมือ 16. ความสำนึกหน้าที่

3. ความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร พบว่าค่า dUIS (Unweighted Least Squares Discrepancy) = 0.7484 (ซึ่งมากกว่า 0.05) และค่า DG (Geodesic discrepancy) = 0.3003 (ซึ่งมากกว่า 0.05) แสดงว่า โมเดลวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ น้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.593-0.945 ผลดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลสมการเชิงโครงสร้างสร้างความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดซาร์ต

3. อิทธิพลทางตรงของตัวแปรความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ซาร์ต พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว คือ ด้านจิตใจ, ด้านความคงอยู่, ด้านบรรทัดฐาน, ด้านพฤติกรรม, เชิงพฤติกรรม, เชิงอารมณ์, เชิงปัญญา, ภูมิคุ้มกันทางจิต, แรงจูงใจภายใน, ความต้องการจากงาน, สภาพแวดล้อมทางกายภาพ, พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ, การคำนึงถึงผู้อื่น, ความอดทนอดกลั้น, การให้ความร่วมมือ และความสำนึกหน้าที่ มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.618–0.938 และเมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของโมเดล พบว่า ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียนมีค่าเท่ากับ 0.346 และความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนมีค่าเท่ากับ 0.517 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสถิติการวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู
โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร

ตัวแปรผล ตัวแปรเหตุ	ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียน (COMMI)			ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียน (LOYAL)		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
แรงจูงใจในการทำงาน (MOTIV)	0.333	-	0.333	0.298	0.095	0.203
สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน (CWORK)	0.302	-	0.302	0.458	0.086	0.372
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ENVW)	0.061	-	0.061	0.017	0.017	-
ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียน (COMMI)	-	-	-	0.284	-	0.284

ตัวแปร	แรงจูงใจใน การทำงาน (MOTIV)	สัมพันธภาพ ของร่วมงาน (CWORK)	สภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติ งาน (ENVW)	ความยึดมั่น ผูกพันที่มีต่อ โรงเรียน (COMMI)	ความจงรักภักดีที่มีต่อ โรงเรียน (LOYAL)
ค่าความเที่ยง	0.618	0.780	0.483	0.938	0.879

สมการโครงสร้างของตัวแปร	ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียน (COMMI)			ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียน (LOYAL)	
R ²	0.346			0.517	
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	MOTIV	CWORK	COMMI	LOYAL	ENVW
แรงจูงใจในการทำงาน (MOTIV)	1.000				
สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน (CWORK)	0.571	1.000			
ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียน COMMI	0.525	0.512	1.000		
ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียน (LOYAL)	0.565	0.634	0.582	1.000	
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ENVW)	0.309	0.325	0.262	0.370	1.000

หมายเหตุ: อิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE)

อภิปรายผล

ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ผลการวิจัยพบว่า ครูในโรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร มีระดับความจงรักภักดีกับโรงเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ซึ่งอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าครูส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีกับโรงเรียน โดยองค์ประกอบด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ครูมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อโรงเรียน และภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของโรงเรียนนี้ ทั้งนี้ครูคิดว่าโรงเรียนนี้เป็นโรงเรียนที่ดีที่สุดที่ครูอยากทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Manhasap (2011) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการออกนอกระบบ

และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร พบว่า บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมาก มีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร หรือหน่วยงาน ทั้งนี้หากผู้ใดกล่าวร้ายต่อองค์กรก็จะชี้แจง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงคิดว่าหน่วยงานนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย และภูมิใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร รองลงมาผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนด้านพฤติกรรมของครูในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 4.43 ครูมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้โรงเรียนบรรลุความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongsuk (2011) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูง บุคลากรทำงานเพื่อความต้องการความสำเร็จในงาน ครูมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ และยินดีเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของโรงเรียน ครูคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อโรงเรียน และฉันปฏิบัติงานตามเป้าหมาย และค่านิยมของโรงเรียนสอดคล้องกับค่านิยม ส่วนตัวแปรความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนด้านคงอยู่ของครูอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 4.18 ครูให้ความสนใจต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของโรงเรียน ยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาของโรงเรียน มีความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของโรงเรียน และคิดว่าผลตอบแทนที่โรงเรียนมอบให้กับครูมีเหมาะสม ตัวแปรความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนด้านบรรทัดฐานของครูอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 บุคลากรมีความรัก ความเข้าใจในโรงเรียน จะทำให้โรงเรียนพัฒนาขึ้น ยินดีอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อันจะเกิดขึ้นกับโรงเรียน ไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ปัญหาของโรงเรียนเป็นปัญหาของครูด้วย และแม้ว่าในบางครั้งจะมีปัญหาในการทำงานจนครูอยากลาออก แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะปฏิบัติจริง และสุดท้ายผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนด้านพฤติกรรมของครูในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 4.43 ครูมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้โรงเรียนบรรลุความสำเร็จ ครูมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ และยินดีเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของโรงเรียน ครูคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อโรงเรียน และฉันปฏิบัติงานตามเป้าหมายและค่านิยมของโรงเรียนสอดคล้องกับค่านิยม

ความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้างพบว่าค่า d_{ULS} (Unweighted Least Squares Discrepancy) = 0.7484 (ซึ่งมากกว่า 0.05) และค่า d_G (Geodesic discrepancy) = 0.3003 (ซึ่งมากกว่า 0.05) แสดงว่า โมเดลวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้น้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.593-0.945 โดยมีความยืดหยุ่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียนเชิงปัญญามากที่สุดเท่ากับ 0.945 รองลงมาความยืดหยุ่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียนด้านจิตใจเท่ากับ 0.944 และสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานการคำนึงถึงผู้อื่นน้อยที่สุด 0.593

อิทธิพลของตัวแปรแฝงที่มีต่อความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร

- ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.203 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า อาจเนื่องมาจากครูมีความรู้ ความสามารถ ความพอใจในงานที่ได้รับ

มอบหมาย เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในการทำงาน และเพิ่มความสามารถในการทำงาน และทำงานนั้นอย่างมีความสุข เพื่อความสำเร็จของงาน ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน หากโรงเรียนมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีครูในโรงเรียนก็ยินดีที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้นเสมอ สอดคล้องกับ Herzberg (1959) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้นมีผลต่อความจงรักภักดีอย่างมาก ซึ่งแรงจูงใจนั้นคือ การกระตุ้น และค่าจูง โดยเชื่อว่าคน หรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพ ได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงานเพราะความพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงาน และเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตการทำงานก็ตกต่ำ

- ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของตัวแปรสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน พบว่า สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.372 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า เนื่องจากครูได้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหา และร่วมกันช่วยตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงานให้กับโรงเรียน ให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนครู และผู้บริหาร รวมทั้งผู้บริหารยอมรับความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เกิดความสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและเกิดความสามัคคีร่วมกันในการทำงาน มุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อเป้าหมายของโรงเรียน ได้กล่าวถึง สัมพันธภาพในการทำงานของกลุ่มบุคคลในวิชาชีพว่าประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และมิติการตัดสินใจ ซึ่งอธิบายมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในวิชาชีพเดียวกันในระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วมกันอันจะก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อการทำงาน และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

- อิทธิพลทางตรงของตัวแปรความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร พบว่า ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียนอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.285 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าครูมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการถ่ายทอดความรู้ให้กับนักเรียน เพื่อให้นักเรียนได้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีที่สุด ร่วมถึงการสอนในเชิงทฤษฎี และเชิงปฏิบัติโดยการให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้นเสมอ และสอนให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงเรียน เพื่อเป็นบุคคลที่มีความรู้ คู่คุณธรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของครูที่มีการอุทิศ พยายาม เสียสละ และยึดมั่นผูกพันในงานที่ทำจึงทำให้ครูมีพฤติกรรมในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อหน่วยงาน และผลการปฏิบัติงานของครูดังกล่าวทำให้ครูมีความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียน สอดคล้องกับ Office of the National Economic Development Board (2012) กล่าวว่า หากครูมีการอุทิศ พยายามและยึดมั่นผูกพันในงานที่ทำจะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย จะเป็นการสะท้อนผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานของครูที่ดีของโรงเรียนเมื่อครูทุ่มเทพลังทางกาย ปัญญาและอารมณ์ให้กับงานในบทบาทนั้นอย่างเต็มที่ เพื่อประสิทธิผลของโรงเรียนและครู

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบในการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนได้รับอิทธิพลทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อโรงเรียน โดยเฉพาะสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานมีอิทธิพลสูงที่สุด ดังนั้นโรงเรียนควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลายให้โอกาสนักเรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียน ได้แสดงความคิดเห็นกับครูในเวลาเรียน และโรงเรียนควรจัดกิจกรรมทางวิชาการที่หลากหลายมากขึ้นพร้อมทั้งส่งเสริมให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงจัดกิจกรรมการฝึกอบรม พัฒนาทักษะให้กับครูร่วมกันเพื่อที่จะมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ค้นพบว่า ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครูก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ทั้งนี้เนื่องจากครูที่มีความจงรักภักดีต่อโรงเรียนอย่างมาก โดยมีพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทอย่างเต็มที่ ดังนั้นการวิจัยต่อไปควรมีการต่อยอดจากงานวิจัยเรื่องนี้ โดยเฉพาะการศึกษาวิจัยพระระดับที่ใช้ข้อมูลทั้งระดับบุคคล และระดับกลุ่ม/องค์การ เช่น ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนร่วมกันของกลุ่ม และเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานในระดับกลุ่มด้วย

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียวในการวัดตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งสามารถส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันสูงมาก ดังนั้นการศึกษาวิจัยต่อไปควรจะใช้ข้อมูลมีมาจากหลายแหล่งและวิธีการวัดที่หลากหลายประกอบเพื่อที่จะลดความสัมพันธ์ที่สูงเกินไประหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้น

3. ความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู พบว่าตัวแปรที่มีค่ามากที่สุด คือด้านจิตใจ ดังนั้นหน่วยงานควรหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาด้านความรู้และจิตใจของบุคลากร เพื่อเพิ่มความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู ในด้านนี้ให้มากขึ้นและต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร ภายในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

เบญจรัตน์ เดชานุวัฒน์ชัย. (2541). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชัย ขวลิตธาดา. (2550). องค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร. สมุทรสาคร: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559). กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุวดี พันธุ์สุจริต. (2554). **การวิเคราะห์โมเดลทางเลือกของความผูกพันกับโรงเรียนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านการเรียนรู้แบบกลุ่มเล็ก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรพินทร์ ชูชม. (2557). **รูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของความยึดมั่นผูกพันในงานของครู**. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อารีรัตน์ หมั่นหาทรัพย์. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการออกนอกระบบ และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลศิริราช**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

References

Allen, N. & Meyer, J. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment. **Journal of Occupational Psychology**. 63 (1), 1-18.

Angle, H. L. & Perry, J. L. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. **Administrative Science Quarterly**. 26 (4), 1-12.

Fredricks, J. A., Blumenfeld, P. C., & Paris, A. H. (2004). School Engagement: Potential of the Concept, State of the Evidence. **Review of Educational Research**. 74 (1), 59-109.

Hair, J., et al. (2010). **Multivariate Data Analysis** (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education International.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons.

Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. **Journal of Managerial Psychology**. 21 (7), 600-619.

Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzales-Roma, V. and Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout : a Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. **Journal of Happiness Studies**. 3, 71-92.

Steers Richard, M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly**. 22 (1), 46-56.

Translated Thai References

Chavalitthada, S. (2007). **Components Affecting the Effectiveness of the Administration of Educational Institutions, District Offices Samut Sakhon Education**. Samut Sakhon: Samut Sakhon Educational Service Area Office. (in Thai)

- Dechanuwattanachai, B. (1998). **Development of a Causal Model of Organizational Commitment. and the Performance of School Teachers Secondary School Under the Department of Education Bangkok.** Master's Thesis Education Research Major, Faculty of Education, Chulalongkorn University. (in Thai)
- Manhasap, A. (2011). **The Relationship Between Attitude Toward The De-Bureaucration And Loyalty To The Organization Of The Supporting Staff At Siriraj Hospital.** A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Master Degree. Major: (Public And Private Managemrnt). Silpakoen University. (in Thai).
- Office of the National Economic Development Board. (2012). **11th National Economic and Social Development Plan (2012-2016).** Bangkok: Amarin Printing and Publishing. (in Thai)
- Pansutcharit, Y. (2011) **An Analysis of Alternative models of school engagement on learning Achievement With deep Learning as Mediator.** A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Master Degree. Department of Educational Research and Psychology. Faculty of Education. Chulalongkorn University. (in Thai).
- Saritwanich, S. (2006). **Modern Organization Behavior: Concepts and Theories.** (7th edition). Bangkok: Thammasat University.
- Soontrayuth, T. (2013). **Organization and Behavior Theory: Principles, Research Theories. And Educational Practice.** Bangkok: Netikun Print.
- ThongSuk, K. (2011). **The Motivation of Staff Performances that Affect Loyalty of Roi-Et Industrial and Community Education College, Roi-Et Province.** Independent Research, Master of Business Administration Degree. Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นางสาวธนัฐพร ธรรมโฆษก

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
36/61 ซอยทวีวัฒนา 14 ถนนเลียบคลองทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา
กรุงเทพมหานคร 10170
e-mail: nongmath8@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร. ชนะศึก นิชานนท์

อาจารย์ประจำหลักสูตรการวิจัยและประเมินทางการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

145/9 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-mail: chanasuek.nic@gmail.com

การพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษาnonระบบ
และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี
The Development of Participative Management Model of the
Yarang District Non-Formal and Informal Education Centre,
Pattani Province

ไรวินท์ พลเพชร*

ศูนย์การศึกษาnonระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี

Raiwin Phonphet*

Yarang District Non-Formal and Informal Education Centre, Pattani Provincial Office of the
Non-formal and Informal Education.

Received: July 17, 2021

Revised: September 1, 2021

Accepted: September 2, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของของศูนย์การศึกษา nonระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง 3) เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบ มีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดปัตตานี และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง ครูและบุคลากร กศน. อำเภอยะรัง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย รวมทั้งหมด 80 คน เครื่องมือที่ใช้ การวิจัย คือ 1) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วม 2) รูปแบบการบริหารแบบ มีส่วนร่วม 3) แบบประเมินคุณภาพของรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม และ 4) แบบสอบถามผลการใช้ รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .13) 2) รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความเหมาะสม และมีผลการประเมินเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำไปใช้โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = .35) 3) ครู และบุคลากร กศน. อำเภอยะรังมีความพึงพอใจต่อการการใช้รูปแบบการบริหาร

* ไรวินท์ พลเพชร (Corresponding Author)
e-mail: Raiwin4@gmail.com

แบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = .46) และสถานศึกษามีผลงานเชิงประจักษ์ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานศึกษา ด้านนวัตกรรม และด้านพัฒนาชุมชน

คำสำคัญ: การพัฒนา รูปแบบ การบริหารแบบมีส่วนร่วม

Abstract

The purposes of this research were 1) to study participative management of the Yarang district non-formal and informal education centre. 2) to develop participative management model of the Yarang district non-formal and informal education centre. 3) to study the effect of using participative management model of the Yarang district non-formal and informal education centre. The simple random sampling technique was selected to recruit 80 samples, including directors, school boards, teachers and staffs. The research instruments were 1) participative management questionnaire, 2) participative management model, 3) assessment form of participative management model, 4) participative management model's result questionnaire. The research statistics were mean and standard deviation. The research findings were shown as follows: 1) The overall participative management of Yarang district non-formal and informal education centre was found at the high level ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.13). 2) Participative management model was appropriate and the assessment of overall usage possibility was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.35), 3) Teachers and staffs had overall satisfaction towards participative management model of the Yarang district non-formal and informal education centre at the highest level ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = 0.46) and academic institutions had 3 empirical works : Institution, Innovation and Community development.

Keywords: Development, Model, Participative Management

บทนำ

จากสภาพการณ์ และการจัดการศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในปัจจุบันมีปัญหาทั้งในด้านการกระจายโอกาส การเคารพความแตกต่าง การมีส่วนร่วมและการปรองดอง โดยปัญหาเหล่านี้เป็นความรุนแรงและความขัดแย้งเชิงโครงสร้างที่ขัดขวางการพัฒนาการศึกษา โดยเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งที่ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ คือ การจัดการศึกษา ซึ่งในการจัดการศึกษา และพัฒนาหลักสูตรจะต้องพัฒนาความรู้ความเข้าใจของครูในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การจัดการศึกษาที่ตอบสนองต่อหลักสูตรแกนกลาง ชุมชน และนโยบายทางด้านการศึกษา แนวคิดพหุวัฒนธรรม การจัดการศึกษาที่เน้นการมีส่วนร่วม และแนวคิดการศึกษาเพื่อสร้างสันติสุข นอกจากนี้ยังพบว่า ที่ผ่านมานโยบายและแนวทางการแก้ไขปัญหาในจังหวัด

ภาคใต้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ความไม่ต่อเนื่องของนโยบายทำให้ผู้ปฏิบัติสับสน และเมื่อมีการนำนโยบาย แผนงานมาตรการไปสู่การปฏิบัติเพียงแต่ประเมินว่าได้ทำแล้ว แต่ขาดการวิเคราะห์ประเมินถึงสิ่งที่ทำว่ามี คุณภาพ หรือเกิดผลตามเป้าหมายหรือไม่ (Wisalaporn, 2007) ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินงานของ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน กศน. เนื่องจากภารกิจหลักในการดำเนินงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่และ ชุมชนเป็นหลัก ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเพื่อพัฒนาการศึกษาในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม

ศูนย์การศึกษาชนอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง หรือ กศน. อำเภอยะรัง เป็นสถาน ศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี สำนักงาน ส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มุ่งจัดการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยให้กับผู้เรียน และประชาชนกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 โดยดำเนินการจัดการศึกษานอกระบบระดับขั้นพื้นฐาน การศึกษาต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาชีวิตและพัฒนาอาชีพ และการศึกษาตามอัธยาศัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการพัฒนาประชาชน กลุ่มเป้าหมายให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความรู้ มีอาชีพหรือพัฒนาอาชีพ เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน บนพื้นฐานหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและหลักปรัชญาคิดเป็น ซึ่งในการบริหารสถานศึกษาให้ ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี และการเข้าถึงชุมชนเพื่อ การพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งในการสร้างกรอบการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามกระบวนการบริหารงาน ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน กศน. ประกอบด้วยงานอำนวยการ และยุทธศาสตร์ งานส่งเสริมปฏิบัติการ และงานส่งเสริมภาคีเครือข่าย/กิจกรรมพิเศษ ซึ่งครอบคลุมกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัยและ การเรียนรู้ตลอดชีวิต การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมจึงมีความจำเป็น รวมถึงแนวคิดเชิงระบบที่เป็น ปัจจัยสำคัญ ซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้เป็น แนวทางในการบริหาร เนื่องจากการทำงานในบริบทพื้นที่จริงจะต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ซึ่งการ มีส่วนร่วมในการทำงานไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่ลงมือกระทำงานโดยตรง สามารถเป็นผู้ที่ให้ข้อเสนอแนะหรือ ข้อคิดเห็น การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมจะให้ความสำคัญในเรื่องของคน และงานควบคู่กันไป ดังนั้นผู้บริหาร ที่ดีควรใช้หลักในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อความเจริญทางด้านการศึกษาต่อไปซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Swanaburg (1996) ที่กล่าวว่า การบริหารที่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจโดย การมอบหมายอำนาจจากผู้จัดการระดับสูงลงไปสู่ผู้ปฏิบัติ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์และหน้าที่ การมอบ อำนาจรวมถึงภาระงานและความรับผิดชอบต่าง ๆ ซึ่งทุกคนต้องยอมรับและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งต้องอาศัยกระบวนการดำเนินงานที่เป็นการคิดเชิงระบบ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงานที่เป็นระบบตามแนวคิด ของ Lunenberg and Ornstein (1996) กล่าวว่า องค์ประกอบของระบบประกอบด้วย 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) 2) กระบวนการ (Process) 3) ผลที่ได้รับหรือผลผลิต และ 4) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

จากความสำคัญและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วม พัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง และศึกษาผลการใช้รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการพัฒนารูปแบบการบริหารแบบ

มีส่วนร่วม เพื่อนำไปใช้ในการบริหารสถานศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาผู้เรียนและผู้รับบริการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน กศน. ที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง
3. เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

รูปแบบ หมายถึง รูปที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักในการอธิบายความคิด ซึ่งมีลักษณะเป็นคำอธิบายแผนผัง หรือแผนภาพ ซึ่งองค์ประกอบของรูปแบบ จะมีการกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบว่าจะประกอบด้วยอะไร จำนวนเท่าใด มีโครงสร้าง และความสัมพันธ์กันอย่างไร ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์ ปัจจัย หรือตัวแปรต่าง ๆ ที่กำลังศึกษาการพัฒนารูปแบบ คือ การกำหนดมโนทัศน์เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพื่อชี้ให้เห็นชัดเจนว่ารูปแบบเสนออะไร เสนออย่างไร เพื่อให้ได้อะไร และสิ่งที่ได้นั้นอธิบายปรากฏการณ์อะไร และนำไปสู่ข้อค้นพบอะไรใหม่ ๆ (George, A. Steiner, 1969) ในการพัฒนารูปแบบการวิจัยในครั้งนี้ มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบที่สอดคล้องกัน ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต และ 4) ผลลัพธ์ Keeves, John P. (1988) ได้กล่าวถึงหลักการเพื่อใช้กำกับการสร้างรูปแบบไว้ 4 ประการดังนี้ 1) รูปแบบควรประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้างของตัวแปรมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงแบบธรรมดา 2) รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้น จากการใช้รูปแบบได้ 3) รูปแบบควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลในเรื่องที่ศึกษา 4) รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่บุคคลในหน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การรับผิดชอบ การวางแผนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผล โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการบริหารงานในองค์กร Swanaburg (1996) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ 1) การไว้วางใจกัน (Trust) ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานซึ่งจะสามารถทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ 2) ความผูกพัน (Commitment) โดยผู้บริหารและบุคลากรได้ร่วมกันปฏิบัติงาน มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน 3) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Goals and Objective) การตั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกันของผู้บริหารร่วมกันปรับปรุงพัฒนาเป้าหมายขององค์กร

จะทำให้เกิดการทำงานที่มีทิศทางเดียวกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน ผลงานสำเร็จที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ 4) ความเป็นอิสระที่จะรับผิดชอบงานและดำเนินงานด้วยตนเองได้ (Autonomy) และ 5) คุณลักษณะอื่น ๆ (Other Characteristics) เช่น การมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วม และเป้าหมายร่วม เป็นต้น เพื่อที่จะช่วยกันขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ

แนวคิดการคิดเชิงระบบ

การคิดเชิงระบบ หรือแนวคิดเชิงระบบ หมายถึง การคิดที่มีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบต่าง ๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน มีลำดับขั้นตอนเป็นเหตุเป็นผล มีเป้าหมายชัดเจน และยอมรับภาวะความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Pegasus, C., 2000) (Anderson & Johnson, 1997) วิธีคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เป็นกระบวนการคิดขั้นสูงสำหรับองค์การเรียนรู้และบุคคลแห่งการเรียนรู้ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ความเข้าใจคลาดเคลื่อน จนนำไปสู่การสร้างปัญหาที่ทำให้เราไม่สามารถไปถึงสภาพอนาคตที่พึงปรารถนาได้ ดังนั้นการคิดอย่างเป็นระบบจึงมีความสำคัญที่เกี่ยวกับการคิดในลักษณะเชื่อมโยง คิดแบบภาพรวมมองเห็นภาพทั้งหมด รู้จักสังเคราะห์ และมองเส้นปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ ของระบบทำให้ความสัมพันธ์เชิงลึกและความสัมพันธ์แนวกว้าง (Prayoon, 2005) ซึ่งองค์ประกอบในระบบ มีองค์ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) 2) กระบวนการ (Process) 3) ผลที่ได้รับหรือผลผลิต (Output) ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ขาดสิ่งใดไม่ได้ ซึ่งในระบบจะต้องมีการตรวจสอบอยู่ทุกขั้นตอน เรียกว่า Feedback หรือข้อมูลย้อนกลับ เป็นการบอกให้รู้ว่าแต่ละขั้นตอนดีหรือไม่ดีเพียงใด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ข้อมูลทั่วไป
2. การใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม
 - ความพึงพอใจ
 - ผลงานเชิงประจักษ์



ตัวแปรตาม

1. สภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วม
 - ด้านการไว้วางใจกัน
 - ด้านความผูกพันในการปฏิบัติ
 - ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน
 - ด้านความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน
2. ผลการประเมินความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบไปใช้
 - ด้านปัจจัยนำเข้า
 - ด้านกระบวนการ
 - ด้านผลผลิต
 - ด้านข้อมูลป้อนกลับ
3. ผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม
 - ความพึงพอใจ
 - ผลงานเชิงประจักษ์

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดปัตตานี คณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง และครูและบุคลากร กศน.อำเภอยะรัง รวมทั้งหมด 100 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การประมาณขนาดโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 80 คน โดยจำแนก ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดปัตตานี จำนวน 12 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 8 คน ครูและบุคลากร กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 60 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง

2. รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง

3. แบบประเมินคุณภาพของรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง

4. แบบสอบถามผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของสวนเบิร์ก จากนั้น นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาประมวลกำหนดโครงสร้างตามความเหมาะสม เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม สร้างแบบสอบถามความคิดเห็น มีเนื้อหา 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน และตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามมีค่า IOC เฉลี่ยเท่ากับ 0.93 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง (Try Out) กับผู้อำนวยการสถานศึกษา และคณะกรรมการสถานศึกษา ครูและบุคลากรของ กศน. อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี จำนวน 30 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัต ได้ค่าความเชื่อมั่น

เท่ากับ .888 จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้สอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

2. รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ยะรัง ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1) ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม และนำผลการศึกษา สภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ กศน. อำเภอยะรังในตอนต้นที่ 1 มาใช้เป็นข้อมูลประกอบ โดยผู้วิจัยได้สรุป องค์ประกอบ และนำมาจัดเรียงลำดับตามความสอดคล้องในการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับบริบทของสถานศึกษา ท้องถิ่น และชุมชน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) การกระจายอำนาจในการบริหาร 2) การไว้วางใจกัน 3) การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน 4) การเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน และ 5) การยึดมั่น ผูกพัน ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเชิงระบบ สรุปองค์ประกอบของระบบมี 4 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านที่ 2 กระบวนการ ด้านที่ 3 ผลผลิต และด้านที่ 4 ข้อมูลป้อนกลับ

2) ดำเนินการยกร่างรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษา ตามอัธยาศัยอำเภอ ยะรัง จากนั้นจัดทำคำอธิบายประกอบการนำรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมไปทดลองใช้ ได้แก่ รายละเอียดองค์ประกอบ แนวทางการดำเนินงาน ผลที่ได้รับ สิ่งที่ได้จากการใช้รูปแบบ และเงื่อนไข การนำกระบวนการของรูปแบบไปใช้ รูปแบบมีค่า IOC เฉลี่ยเท่ากับ 0.93 นำรูปแบบไปให้ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดปัตตานี และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอ ยะรัง จำนวน 20 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสม และยืนยันความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบไปใช้ จากนั้นนำรูปแบบไปทดลองใช้กับ กลุ่มตัวอย่าง

3. แบบประเมินคุณภาพของรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และ การศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ยะรัง ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบประเมินคุณภาพของรูปแบบ เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ สร้างแบบประเมินแบ่งออกเป็น ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Form) และตอนที่ 2 จำนวน 21 ข้อ ซึ่งเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท และตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแบบประเมินมีค่า IOC เฉลี่ยเท่ากับ 0.886 จากนั้นนำแบบประเมินคุณภาพไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

4. แบบสอบถามผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ยะรัง ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจ สร้างแบบสอบถาม ผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อ การใช้รูปแบบ จำนวน 20 ข้อ ซึ่งเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท และตอนที่ 2 แบบสอบถามผลงานเชิงประจักษ์ที่เกิดจากการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม แบบสอบถามมีค่า IOC เฉลี่ยเท่ากับ 0.92 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ชั้นศึกษาสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ศึกษาสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอ ยะรัง โดยการแจกแบบสอบถามความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูและบุคลากร กศน. อำเภอ ยะรัง

จำนวน 60 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 8 คน รวมทั้งหมด 68 คน

2. ขั้นพัฒนารูปแบบ

พัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง โดยใช้ข้อมูลการศึกษาสภาพการบริหารของ กศน. อำเภอยะรัง และหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม ร่วมกับการบริหารงานเชิงระบบ จากนั้นนำร่างรูปแบบไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบ

3. ขั้นตรวจสอบรูปแบบ

นำรูปแบบไปให้ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษาตรวจสอบยืนยันความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบไปใช้ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และแบบประเมินคุณภาพของรูปแบบ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดปัตตานี จำนวน 12 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 8 คน รวมทั้งหมด 20 คน

4. ขั้นทดลองใช้รูปแบบ

นำรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูและบุคลากร กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 60 ท่าน เป็นเวลา 1 ปี (2 ภาคเรียน)

5. ขั้นศึกษาผลการใช้รูปแบบ

หลังจากใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง ผู้วิจัยทำการสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ และรวบรวมผลงานเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูและบุคลากรและคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 68 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วม ในตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ และในตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. หาคุณภาพความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. แบบประเมินคุณภาพของรูปแบบตอนที่ 1 เป็นการสรุปพรรณนาเชิงบรรยาย ตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. แบบสอบถามความพึงพอใจ ในตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในตอนที่ 2 ผลงานเชิงประจักษ์ เป็นการสรุปพรรณนาเชิงบรรยาย

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูและบุคลากร กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 60 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 8 คน รวมทั้งหมด 68 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง

สภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการไว้วางใจกัน			
1. ผู้บริหารให้ความไว้วางใจครูให้ทำงานสำคัญ	4.26	.55	มาก
2. ผู้บริหารให้โอกาสครูได้ทำงานที่หลากหลาย	4.24	.56	มาก
3. ผู้บริหารให้คณะครูมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.35	.43	มาก
4. บรรยากาศในการทำงานเป็นการให้การไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4.32	.52	มาก
5. ผู้บริหารมีการติดตาม สอบถามความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายเป็นระยะ	4.20	.54	มาก
ภาพรวม	4.28	.28	มาก
ด้านความผูกพันในการปฏิบัติงาน			
6. ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนครูในการปฏิบัติงาน	4.23	.51	มาก
7. ผู้บริหารร่วมปฏิบัติงานกับครูอย่างเหมาะสม	4.18	.44	มาก
8. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูได้เสนอแนะและร่วมแสดงความคิดเห็น	4.31	.70	มาก
9. ผู้บริหารแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับครูอย่างเหมาะสม	4.23	.56	มาก
10. ผู้บริหารให้โอกาสครูได้ใช้ความรู้และความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน	4.27	.60	มาก
ภาพรวม	4.24	.23	มาก
ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน			
11. ผู้บริหารและครูมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของสถานศึกษา	4.24	.54	มาก
12. ผู้บริหารและครูมีส่วนร่วมในการทำแผนปฏิบัติงานของสถานศึกษา	4.36	.48	มาก
13. ผู้บริหารและครูร่วมกันตั้งเป้าหมายและพัฒนาเป้าหมายของสถานศึกษาด้วยกัน	4.16	.54	มาก
14. ผู้บริหารมีส่วนร่วมกำหนดความรับผิดชอบ สามารถจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากทุกคนมีเป้าหมายและแนวทางร่วมกัน	4.14	.62	มาก
15. ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.15	.51	มาก
ภาพรวม	4.21	.26	มาก
ด้านความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน			
16. ผู้บริหารและครูรับผิดชอบหน้าที่ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.17	.53	มาก
17. ครูสามารถตัดสินใจและสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่	4.18	.53	มาก
18. ครูทุ่มเทและเต็มใจต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่	4.19	.54	มาก
19. ครูมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง	4.00	.28	มาก
20. ครูสามารถพัฒนาและปรับปรุงงานของตนเองและสามารถนำเสนอต่อผู้บริหารได้	4.20	.40	มาก
ภาพรวม	4.15	.24	มาก
โดยภาพรวม	4.22	.13	มาก

จากตารางที่ 1 สภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการไว้วางใจกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.28) ด้านความผูกพันในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.23) ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.26) ด้านความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.24)

2. ผลการพัฒนาแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่พัฒนาขึ้นไปให้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดปัตตานี จำนวน 12 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 8 คน รวมทั้งหมด 20 คน ประเมินความเหมาะสมและประเมินคุณภาพเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังนี้

ผลการประเมิน พบว่า รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง มีความเหมาะสม และผลการประเมินคุณภาพเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.35) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยนำเข้า (input) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.26) ด้านกระบวนการ (Process) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.56) ด้านผลผลิต (Output) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.35) ด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.47) และรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรังมีรายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง

3. ผลการศึกษาผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง โดยทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูและบุคลากร จำนวน 60 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง จำนวน 8 คน รวมทั้งหมด 68 คน หลังการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว แล้วนำคะแนนมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของครูและบุคลากร กศน. อำเภอยะรัง ที่มีต่อการการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านปัจจัยนำเข้า (input)			
1. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา	4.67	0.54	มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	4.69	0.53	มากที่สุด
3. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา	4.58	0.53	มากที่สุด
4. การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.61	0.55	มากที่สุด
5. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ตามฝ่ายงานต่าง ๆ ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ	4.62	0.52	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.48	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ (Process)			
6. กระจายอำนาจ และให้อำนาจในการตัดสินใจในการบริหารงานระดับตำบล/พื้นที่	4.68	0.56	มากที่สุด
7. การไว้วางใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.59	0.53	มากที่สุด
8. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบจัดกิจกรรมโครงการของสถานศึกษา	4.58	0.61	มากที่สุด
9. การมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษาโดยการสอนแบบโครงงานเป็นฐานหรือปัญหาเป็นฐาน	4.67	0.51	มากที่สุด
10. การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของชุมชนและภาคีเครือข่าย	4.57	0.50	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.49	มากที่สุด
ด้านผลผลิต (Output)			
11. ผู้บริหารมีการบริหารโดยให้ครูมีส่วนร่วมในดำเนินงานต่าง ๆ	4.63	0.52	มากที่สุด
12. ครูและบุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	4.65	0.54	มากที่สุด
13. การจัดกิจกรรมโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	4.61	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
14. มีชิ้นงานหรือนวัตกรรมใหม่จากการสอนแบบโครงงาน	4.68	0.48	มากที่สุด
15. มีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับชุมชนและภาคเครือข่าย	4.60	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.64	0.45	มากที่สุด
ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)			
16. สถานศึกษามีผลการดำเนินงานเชิงประจักษ์	4.56	0.50	มากที่สุด
17. สถานศึกษาได้รับรางวัลดีเด่นระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับประเทศ	4.67	0.46	มากที่สุด
18. ได้รับรางวัลนวัตกรรม/ผลงานดีเด่น ระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับประเทศ	4.65	0.54	มากที่สุด
19. สถานศึกษานำผลงานหรือนวัตกรรมไปใช้ในการพัฒนาชุมชน	4.51	0.50	มากที่สุด
20. การมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน SAR	4.54	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.59	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.62	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของครูและบุคลากร และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง ที่มีต่อการการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยนำเข้า (input) โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48) ด้านกระบวนการ (Process) โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) ด้านผลผลิต (Output) โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.45) ด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.45)

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมของของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง พบว่า โดยภาพรวมสถานศึกษามีการบริหารแบบมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอยะรัง ได้เล็งเห็นความสำคัญในการบริหารแบบมีส่วนร่วม ซึ่งการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการบริหารโดยเน้นการมีส่วนร่วมเป็นหลัก ก่อให้เกิดการพัฒนาแนวคิดสร้างสรรค์และวัฒนธรรมอันดีงาม นำไปสู่การบริหารที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและผู้สอน รวมถึงความต้องการของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนากลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้แนวทางในการปฏิบัติงานส่วนหนึ่งอาจมาจากการให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและร่วมดำเนินงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mc Clelland, D. (1961) ที่กล่าวว่า ผู้ที่จะทำงานให้ประสบ

ความสำเร็จต้องมีแรงจูงใจในด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูง หรือกล่าวได้ว่าความสำเร็จของงาน จะทำได้โดยการกระตุ้นความต้องการด้านสัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ ซึ่งในการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม นั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ กับแนวคิดของ Swanaburg (1996) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริหารแบบ มีส่วนร่วม มี 4 องค์ประกอบ คือ 1) การไว้วางใจกัน ซึ่งเป็นปรัชญาพื้นฐานของการมีส่วนร่วม 2) ความยึดมั่น ผูกพัน 3) การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน 4) ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ Kammata (2015) ที่พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในกลุ่มสระยาไสม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความผูกพัน ที่จะปฏิบัติ ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และ การไว้วางใจกัน และผลการวิจัยของ Sangin (2016) ที่พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธาวิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมาก ไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และทันสมัยต่อทุกคนที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านความ ผูกพัน และความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานร่วมกัน ด้านการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย และร่วม รับผิดชอบดำเนินการ ด้านการกระจายอำนาจและการให้อำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเป็นอิสระที่จะ รับผิดชอบและสามารถดูแลตนเองได้ และด้านความไว้วางใจกัน ตามลำดับ

2. จากการพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตาม อรรถาศัย อำเภอยะรัง พบว่า รูปแบบมีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นการนำ กระบวนการบริหารแบบมีส่วนร่วม และแนวคิดเชิงระบบ มาใช้ในการพัฒนาเป็นรูปแบบการบริหารแบบมี ส่วนร่วมที่เป็นระบบ ในด้านปัจจัยนั้น จำเป็นต้องอาศัยการบริหารงานอำนวยการและยุทธศาสตร์ งานส่งเสริม ปฏิบัติการ และงานส่งเสริมภาคีเครือข่าย/กิจกรรมพิเศษ ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารสถานศึกษาหลักของ สถานศึกษา รวมถึงหลักสูตรการศึกษานอกระบบขั้นพื้นฐาน มาตรฐานการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตาม อรรถาศัย และระเบียบอื่น ๆ เกี่ยวข้อง ในด้านกระบวนการ รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีกระบวนการที่เน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยมีการกระจายอำนาจให้กับครู และบุคลากรที่รับผิดชอบ งานในระดับตำบลหรือพื้นที่ และรูปแบบดังกล่าวมุ่งเน้นการไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะช่วยกันพัฒนา สถานศึกษา พัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา และพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ในด้านผลผลิต กคน. อำเภอยะรัง เป็น สถานศึกษาที่มีการบริหารแบบมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาการศึกษาดูแลเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จนเกิด เป็นชิ้นงานหรือนวัตกรรมใหม่ และสถานศึกษามีวัฒนธรรมองค์กรที่โดดเด่น ในด้านข้อมูลป้อนกลับ เป็นผลงาน เชิงประจักษ์สามารถจับต้องได้จริงและได้รับรางวัลต่าง ๆ จนสามารถยืนยันได้ว่าการพัฒนาสถานศึกษา โดยใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Chiwpreecha (2013) ที่พบว่า องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คือ รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยครูและชุมชนเป็นหลัก ส่วนที่ 2 หลักการ แนวคิด และ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ ส่วนที่ 3 องค์ประกอบของการบริหาร ประกอบด้วย การบริหาร ได้แก่ การวางแผน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลโดยครูและชุมชนเป็นหลัก ส่วนที่ 4 การนำรูปแบบการบริหาร แบบมีส่วนร่วมไปใช้และเงื่อนไขของความสำเร็จ และผลการวิจัยของ Teekaporn (2017) ที่พบว่า รูปแบบ

การบริหารเครือข่ายแบบมีส่วนร่วมที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพในระดับมาก

3. จากการศึกษาผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรัง พบว่า ครูและบุคลากร และคณะกรรมการสถานศึกษา กศน. อำเภอยะรัง มีความพึงพอใจต่อการการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ผู้วิจัยพัฒนานั้น เป็นรูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นในครูและบุคลากร กศน. อำเภอยะรัง เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาในทุกมิติ ตั้งแต่การเริ่มกำหนดและจัดทำเป้าหมายการดำเนินงานในการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา และการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี ทำให้ครู และบุคลากรทุกคนมีความเข้าใจร่วมกันในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสถานศึกษา จากนั้นในกระบวนการบริหารสถานศึกษาได้นำรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ผู้วิจัยได้สรุปสังเคราะห์ขึ้น เข้ามาใช้ในการบริหารงาน ส่วนผลผลิตเป็นผลที่เกิดจากรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม นั้น เป็นผลที่เกิดจากการดำเนินงานร่วมกันโดย และในด้านข้อมูลป้อนกลับ สถานศึกษามีผลงานเชิงประจักษ์ที่เกิดจากการดำเนินงานของสถานศึกษา ซึ่งเป็นการยืนยันผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในส่วนของผลงานเชิงประจักษ์ที่สถานศึกษาได้รับ แบ่งออกเป็นด้านสถานศึกษา เช่น รางวัลชนะเลิศ ผู้บริหารดีเด่นระดับภาคใต้ และระดับกลุ่มสำนักงานจังหวัดชายแดนภาคใต้ รางวัลเด็ก และเยาวชนดีเด่นแห่งชาติ รางวัลชนะเลิศ กศน. ตำบลดีเด่นระดับจังหวัดปัตตานี รางวัลชนะเลิศนักศึกษาดีเด่นระดับกลุ่มสำนักงานจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นต้น ด้านนวัตกรรม เช่น รางวัลรองชนะเลิศ โครงการประกวดโครงงานเครื่องแกะเมล็ดลูกหยี เข้าร่วมโครงการ Thailand Science Project Grand Award รางวัลชนะเลิศ การประกวด โครงงานแก้อัจฉริยะจากล้อรถยนต์ เป็นต้น ด้านพัฒนาชุมชน เช่น รางวัลชนะเลิศภาคีเครือข่ายดีเด่น ระดับกลุ่มสำนักงานจังหวัดชายแดนภาคใต้ รางวัลชุมชนต้นแบบตามโครงการไทยนิยม ยั่งยืนระดับอำเภอ และสถานศึกษาได้นำเครื่องกะเทาะเปลือก และเครื่องแกะเมล็ดลูกหยีไปให้ชุมชนในอำเภอยะรังใช้ในการประกอบอาชีพแปรรูปผลิตภัณฑ์จากลูกหยีด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Wonhsuwan (2017) ที่กล่าวว่า ประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมสามารถให้การบริหารองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ผู้บริหารจะได้รับการยอมรับและความเชื่อมั่นจากบุคลากร จนเกิดขวัญและกำลังใจมีความกระตือรือร้นที่อยากจะทำงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีการพัฒนามูลนิธิ เพื่อเพิ่มศักยภาพของทีมงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Teekaporn (2017) ที่พบว่า รูปแบบการบริหารเครือข่ายแบบมีส่วนร่วมที่พัฒนาขึ้น มีผลการทดลองใช้รูปแบบโดยภาพรวมของกลุ่มผู้ทดลองใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการวิจัยของ Chinsri (2017) ที่พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้รับผิดชอบในการบริหารสถานศึกษา การจัดการศึกษานอกระบบระดับขั้นพื้นฐาน การศึกษาต่อเนื่อง และการศึกษาตามอัธยาศัยควรนำรูปแบบนี้ไปใช้ โดยส่งเสริมสนับสนุนให้มีการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

2. รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ยะรัง ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักและมียุทธศาสตร์ประกอบย่อย พร้อมทั้งแนวทางในการดำเนินงาน ผู้บริหาร สถานศึกษาและครูผู้สอนเมื่อนำรูปแบบไปใช้ต้องศึกษาและปฏิบัติให้ครบถ้วนอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรังเท่านั้น ควรศึกษาขยายไปยังอำเภออื่น ๆ เพื่อคุณภาพ การบริหารจัดการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดปัตตานี

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอยะรังในระดับตำบลหรือชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- เกสลิณี ชิวปรีชา. (2556). การพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมสำหรับโรงเรียนตีประจำตำบล. **วารสาร ครุศาสตร์. 40** (3), 147-159.
- จิรวัดน์ ชินศรี. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. **วารสารการวิจัยกาสะลองคำ. 11** (3), 243-254.
- ชวิน พงษ์ผจญ. (2561). สภาพปัญหาในการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างสันติสุขของโรงเรียนรัฐบาลในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 44** (2), 116-157.
- ทศพล ธิษะพร. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริหารเครือข่ายแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในเครือข่าย ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดอุทัยธานี. **วารสารวิจัยและ พัฒนาลอยลงกรณีในพระบรมราชูปถัมภ์. 12** (1), 329-342.
- ทับทิม แสงอินทร์. (2559). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธาวิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทวพร ขำเมธา. (2558). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในกลุ่มระยะยาโยสม สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ. (2560). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. **วารสารมหาจุฬาลงกรณ. 4** (1), 176-187.
- ปิยนดา ประยูร. (2548). **วิธีคิดกระบวนระบบ Systems Thinking**. กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้าง การเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2550). **สภาพการจัดการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้**. รายงานวิจัยสำนักงาน เลขาธิการสภาการศึกษา. กรุงเทพฯ: วิ.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.

References

- Anderson, Virginia, & Johnson Lauren. (1997). **Systems Thinking Basics: From Concepts to Causal Loop**. Waltham: Pegasus Communication.
- George, A. Steiner. (1969), 'A Conceptual and Operational Model of Corporate Planning' in **Top Management Planning**. Toronto: Collier-Macmillan.
- Keeves, John P. (1988). **Educational Research, Methodology, and Measurement: An International Handbook**. Oxford, England: Pergamon Press plc.
- Lunenberg and Ornstein. (1996). **Sociology and Modern System Theory**. Englewood, Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- McClelland, David C. (1961). **The Achieving Society**. New York: The Free Press.
- Pegasus, Communications. (2000) . **What is System Thinking?**. [Online]. Available: [http://www.papert.org/articles/situating constructionism.html](http://www.papert.org/articles/situating%20constructionism.html).
- Swansburg, R. (1996). **Management and Leadership for Nurse Management**. Boston: Jones and Bartlett.

Translated Thai References

- Chinsri, J. (2017). The Development of a Participatory Administration Model of Polytechnic Colleges in The Vocational Education Commission. **Kasalongkham Research Journal Chiangrai**. 11 (3), 243-254. (in Thai)
- Chiwpreecha, K. (2013). Development of a Participative Management Model for Outstanding Sub-district Schools. **Journal of Education Studies**. 40 (3), 147-159. (in Thai)
- Kammata, T. (2015). **Participative Administration of School in Srayaisom Group Under Suphanburi Primary Educational Service Area 2**. (An Independent Study, Master of Education Program). Silapakorn University. (in Thai)
- Pongpajon, C. (2018). The States and Problems of Peacebuilding Education Development of Government Schools in 3 Southernmost Provinces of Thailand. **Journal of Social Sciences and Humanities**. 44 (2), 116-157. (in Thai)
- Prayoon, P. (2005). **Methods of Thinking About Systems Thinking**. Bangkok: Project to Enhance Learning for a Happy Community. (in Thai)
- Sangin, T. (2016). **Participative Administration of Suangdutthawittaya School in Suphanburi Province**. (An Independent Study, Master of Education Program). Silapakorn University. (in Thai)

- Teekaporn, T. (2017). The Development of Participative Management System to Effective Promotion High School Cluster at Uthaithani Province. **Journal of Humanities and Social Sciences Valaya Alongkorn**. 12 (1), 329-342. (in Thai)
- Wisalaporn, S. (2007). **State of Education Management in Southern Provinces of Thailand**. Research Report of the Secretariat of the Education Council. Bangkok: V.T.C. Communication. (in Thai)
- Wonhsuwan, N. (2017). The Participative Management. **Mahachula Academic Journal**. 4 (1), 176-187. (in Thai)

ผู้เขียน

นางสาวไรวินท์ พลเพชร

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเอะรัง

สำนักงาน กศน. จังหวัดปัตตานี

หมู่ที่ 3 ถนนสิโรรส ตำบลยะรัง อำเภอเอะรัง จังหวัดปัตตานี 94160

e-mail: Raiwin4@gmail.com

รูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

The Causal Model Affecting Emotional Intelligences of Administrators
in Basic Educational Schools Under the Office of the Private Education
Commission

วัลัยพร ศรีรัตน์* สุขุม เฉลยทรัพย์ และชนะศึก นิชานนท์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Valaiporn Sriratana* Chanasuek Nichanong and Sukhum Chaleysub
Graduate School, Suan Dusit University

Received: June 4, 2021

Revised: August 10, 2021

Accepted: August 13, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา และพัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามคือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 450 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.954 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) ผลการวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวม ความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.46) และผลการพัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า 1) การอบรมเลี้ยงดู มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อบุคลิกภาพ การใช้อำนาจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร 2) บุคลิกภาพ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้อำนาจ และความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร 3) การใช้อำนาจ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้อำนาจ และความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร

* วัลัยพร ศรีรัตน์ (Corresponding Author)
e-mail: thisisabook07@gmail.com

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

Abstract

This research aimed to study the level of emotional intelligence of school administrators and develop the causal model of emotional intelligence of administrators of Basic Educational Institution under the Office of the Private Education Commission This research was quantitative research. (Quantitative Methods). The sample selected to answer the questionnaire included 450 school administrators obtained by using the stratified random sampling. The research instrument was the questionnaire with the five-point rating scale which was evaluated by experts. The consistency index ranged between 0.60-1.00 and the reliability coefficient was 0.954. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, and standard deviation and the statistics used in the causal relationship analysis was the Lisrel program (LISREL). The findings indicated that the opinion towards the emotional intelligence of the school administrators was rated at the high level ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.46). The results of the causal model development affecting the emotional competence of the administrators of Basic Education Institutions under the Private Education Commission revealed that 1) Parenting exerted a direct positive influence on the personality, exercise of power and motivation for achievement and emotional intelligence of the administrators 2) Personality had a direct positive influence on the exercise of power and emotional intelligence of the administrators. 3) The exercise of power had a direct positive influence on the emotional intelligence of the administrators. 4) The motivation for achievement had a direct positive influence on the exercise of power and emotional intelligence of the administrators.

Keywords: Emotional Intelligence, School Administrators, Office of the Private Education Commission

บทนำ

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และควบคุมอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นความฉลาดทางสังคมรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้น ดังที่ Department of Mental Health (2007) กล่าวว่า ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกและความเครียดเป็นความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสำคัญต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการดำเนินชีวิต ความสามารถของบุคคลในการรับรู้และจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมเป็นพื้นฐานสำหรับความมีประสิทธิภาพด้านสังคมและอารมณ์ที่มีต่อความสำเร็จ

Pannitamai (2008) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ฝึกฝนได้ในการที่จะทำให้บุคคลตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่นไว้ต่อลักษณะอารมณ์ที่ตนเองกำลังเผชิญอยู่ทั้งที่แสดงออกมาให้ปรากฏ และที่เก็บไว้ภายในรวมถึงความสามารถในการอธิบายความรู้สึกออกมาเป็นถ้อยคำฝึกฝนให้บุคคลมีกลวิธีต่อรองกับความทุกข์ยากลำบากใจทางอารมณ์ได้ดี ผู้ที่ขาดความฉลาดทางอารมณ์จะนำไปสู่ความเครียดและความวิตกกังวล

ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการเข้าใจ และรับรู้ความรู้สึกของตนเอง และผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ให้เป็นในทิศทางที่ส่งเสริมให้เกิดความสงบสุข และความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาคนในปัจจุบันได้เน้นการพัฒนาทางอารมณ์ หรือที่เรียกว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยเชื่อว่าถ้าบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์สูงแสดงว่าเป็นผู้มีความฉลาดในการใช้อารมณ์ได้ดี ทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความสุขและประสบความสำเร็จในชีวิตมีคนเป็นจำนวนมากที่เป็นคนเก่ง มีสติปัญญาดีแต่ต้องล้มเหลวกับตำแหน่งผู้บริหาร เพราะขาดความฉลาดทางอารมณ์ไม่มีศิลปะในการบริหารคนไม่เข้าใจตนเอง และผู้อื่นทำให้ขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

การพัฒนาการทางอารมณ์ของบุคคล สามารถแบ่งได้ 2 ประการ ด้วยกัน คือ พัฒนาการทางอารมณ์ของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานอารมณ์เดิมที่ติดตัวมาแต่เกิด และพัฒนาการด้านจิตใจ มี 6 ระดับ คือ ระดับที่ 1 การควบคุมตนเอง (Self Regulation) ระดับที่ 2 ความผูกพัน (Engagement) ระดับที่ 3 ความตั้งใจ (Intentionality) ระดับที่ 4 ความเป็นตัวของตัวเองก่อนคำพูด เข้าใจความตั้งใจและความคาดหวัง (The Preverbal Sense of Self Comprehension Intention and Expectation) ระดับที่ 5 สร้างสรรค์และต่อเติมความคิดทางอารมณ์ (Creation and Elaborating Emotional Ideas) ระดับที่ 6 ความคิดทางอารมณ์ (Emotional Thinking)

องค์กรที่ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารต้องบริหารความฉลาดทางอารมณ์ในองค์กรซึ่งทุกวันนี้ผู้บริหารต่างเน้นหนักในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้การดำเนินงานในองค์กรขับเคลื่อนไปตามเป้าหมายกำหนดไว้ เมื่อทุกคนในองค์กรมีการบริหารอารมณ์ที่ดีก็จะยิ่งทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งความสุขที่ประสบความสำเร็จไปด้วยกัน Chaewsai (2010) กล่าวเกี่ยวกับผู้บริหารมีส่วนช่วยในการบริหารอารมณ์ในองค์กรว่า “ในยุคนี้การพัฒนามนุษย์มีความสำคัญมากไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์สิ่งหนึ่งที่ต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กับภาวะผู้นำ”

การเป็นผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่พัฒนาตนที่ดี และต่อเนื่อง มีศักยภาพทั้งทางร่างกาย ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์ ซึ่ง Department of Mental Health (2007) ได้พัฒนาแนวความคิดเรื่องเขาวงกตอารมณ์โดยนำทฤษฎีของ Goleman (1998) ทฤษฎีของ Bar On และหลักพุทธศาสนามาดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับคนไทย และพัฒนาเป็นแบบประเมิน โดยแบ่งองค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์ที่สำคัญออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ (1) ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม (2) ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเองมีแรงจูงใจสามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น (3) ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขมีความสุขภูมิใจในตนเองพอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ

สถานศึกษาเป็นสถานที่พัฒนาเยาวชนคนที่จะพัฒนาผู้อื่นได้นั้นต้องพัฒนาตนเองในทุกด้านโดยเฉพาะสถานศึกษาเป็นสถานที่พัฒนาเยาวชน ผู้ที่จะพัฒนาผู้อื่นได้นั้นต้องพัฒนาตนในทุกด้านโดยเฉพาะความฉลาดด้านอารมณ์ผู้บริหารสถานศึกษาขาดความฉลาดทางอารมณ์ กล่าวคือ ขาดการเข้าใจอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่น ขาดการตัดสินใจที่ดี ไม่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ใช้อารมณ์เหนือเหตุผลขาดการคิดอย่างสร้างสรรค์ ขาดการยึดมั่นในเป้าหมายของหน่วยงาน และไม่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สัมพันธภาพของบุคลากรเป็นไปในทางลบ เกิดความขัดแย้งในหน่วยงานสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมทำให้บรรยากาศไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานเกิดความไม่มั่นคงและไม่สามารถดำรงอยู่ได้ (Ministry of Public Health, Department of Mental Health (2003))

ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนของตนเอง การตัดสินใจทั้งหลายทั้งปวงล้วนเกี่ยวข้องกับความรูสึกความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น นักเรียน ผู้ปกครอง ครู ชุมชน ความคาดหวังจากหน่วยงานต้นสังกัด ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีความเข้าใจผู้อื่นรับรู้ถึง และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอย่างถูกวิธี สามารถที่จะสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและนำไปสู่ความสำเร็จทางการศึกษาได้ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องอาศัยความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) มาเป็นส่วนหนึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง (Curry, 2009)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ผลสำเร็จทั้งทางด้านการบริหารงาน บริหารคน และบริหารตนเอง เนื่องจากในโลกแห่งการทำงานผู้บริหารจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น และประสานงานขอความร่วมมือระหว่างผู้บริหารด้วยกัน ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นผู้ที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จนอกจากเป็นผู้ที่มีสติปัญญา และความเชี่ยวชาญแล้ว สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงาน และองค์กรประสบความสำเร็จนั้นก็คือความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ของผู้บริหาร ซึ่งจากผลการวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของ Golman (1998) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยสำคัญ หรือเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร นอกจากความสามารถทางเชาว์ปัญญา (IQ) ทำให้บุคคลประสบผลสำเร็จเพียง ร้อยละ 25 เท่านั้น ในขณะที่ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จมากกว่าถึง 2 เท่า ดังนั้น เมื่อผู้บริหารมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่สร้างแรงจูงใจ และทำให้ตนเองมีกำลังใจที่ดีเป็นผู้บริหารที่จัดการอารมณ์จากอารมณ์ที่เกิดขึ้นด้วยความโกรธให้กลับคืนสู่อารมณ์ปกติได้โดยเร็ว เป็นผู้ที่ดีคิดว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข มองอุปสรรคเป็นโอกาส ในการฝึกการแก้ปัญหาสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความภูมิใจในตนเองแม้ความสำเร็จจะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย มีการรู้จักอารมณ์ตนเอง รู้จักอารมณ์ผู้อื่น และยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม ส่งผลที่ดีต่อตน และบุคลากรในองค์กร เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถพัฒนาได้โดยที่ตนเองต้องเป็นผู้คิดที่จะพัฒนามิใช่ให้ผู้อื่นบอกให้พัฒนาการวิจัยครั้งนี้จึงศึกษารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทราบถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ คืออะไร และเกิดขึ้นจากสาเหตุใด ส่งผลกระทบไปยังคุณลักษณะด้านใดของ

ผู้บริหารได้บ้าง ซึ่งผู้บริหารสามารถนำแนวทางนี้ไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร และการบริหารงานในองค์กรไปสู่องค์กรแห่งความสำเร็จ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
2. เพื่อพัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ หรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า EQ มาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Emotional Quotient ในปี ค.ศ. 1990 สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) ได้สร้างคำใหม่ขึ้น คือ “Emotional Intelligence” และให้ความหมายว่าเป็นความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ซึ่งเป็นความสามารถที่จะควบคุมความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่น รู้เท่าทันในอารมณ์ และสามารถนำข้อมูลทางอารมณ์เป็นแนวทางในการคิด และแสดงพฤติกรรมของบุคคล และยังได้พัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ และสามารถวินิจฉัยความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลได้อย่างแม่นยำ (Peter Salovey & John D. Meyer, 1989-1990) ต่อมาบาร์ออน (Bar-On) ให้ความหมายไว้ว่าเป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัว ด้านอารมณ์ และด้านสังคมของบุคคล ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ (Bar-On, 1997) นอกจากนี้ เมเยอร์และสโลเวย์ (Mayer and Salovey) ได้ศึกษา และให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ใหม่ว่าเป็นความสามารถในการรับรู้ประเมิน และแสดงอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสมสามารถเข้าถึง และสร้างความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความคิดรวมทั้งมีการแก้ไขปัญหาที่สร้างสรรค์ เข้าใจอารมณ์แยกแยะ วิเคราะห์อารมณ์ และกระบวนการของอารมณ์ได้ดีคิดใคร่ครวญ และควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดี ในทางที่ส่งเสริมให้สุขภาพจิตและปัญญาดี สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม Department of Mental Health (2007) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ เข้าใจ และปรับอารมณ์ได้เหมาะสมเพื่อเป็นแหล่งงานของบุคคล การรับข้อมูล ความไว้วางใจ ความคิดสร้างสรรค์ และอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์มีจิตใจที่มั่นคง การมองโลกในแง่ดีรู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความมุ่งมั่นแน่วแน่ มีเหตุผล มีสติ สามารถควบคุมตนเอง มีความสามารถในการรับรู้ถึงความต้องการของคนอื่น และรู้จักมารยาททางสังคม

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์

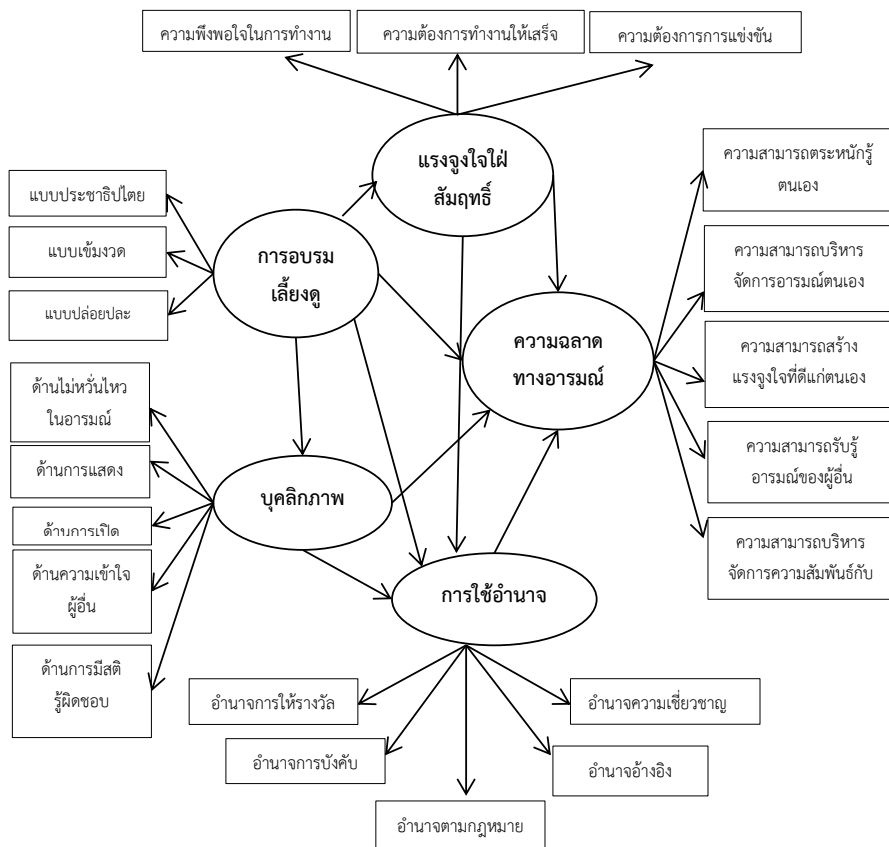
การอบรมเลี้ยงดูเป็นกระบวนการที่บุคคลต้องพบตั้งแต่กำเนิดจนตลอดชีวิต และเป็นสิ่งสำคัญทำให้บุคคลที่พัฒนาชีวิตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ฉะนั้นการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกันจึงส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งรูปแบบการอบรมเลี้ยงดู สรุปได้ 3 รูปแบบ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลี้ยงดูแบบเข้มงวด การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย การอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย

บุคลิกภาพ คือ รูปแบบการคิดความรู้สึก และแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นการฝังแน่นมาเป็นระยะเวลานาน มีลักษณะเฉพาะในการแสดงออกที่สนองตอบต่อสภาพแวดล้อม บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะที่บุคคลแสดงออกมาให้ผู้อื่นเห็น เป็นภาพพจน์ทางสังคมที่บุคคลใช้แสดงบทบาทในชีวิตจริง ซึ่งประกอบด้วย การไม่หวั่นไหวในอารมณ์ การแสดงตน การเปิดกว้าง ความเข้าใจผู้อื่น การมีสติรู้ผิดชอบ

การใช้อำนาจ อำนาจทำให้องค์กรมีระเบียบ ซึ่งผู้นำองค์กรต่าง ๆ มีหน้าที่บริหารองค์กรจะต้องมีทั้งอำนาจหน้าที่ และอำนาจที่ช่วยให้บุคคลสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรและหน่วยงาน ดังนั้นการใช้อำนาจของ French & Raven (1968) ได้เสนอไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย อำนาจการให้รางวัล อำนาจบังคับ อำนาจตามกฎหมาย อำนาจอ้างอิง อำนาจความเชี่ยวชาญ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เกิดจากความปรารถนาให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือตามวัตถุประสงค์ซึ่งผู้ที่ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จด้วยการแข่งขันกับตนเองและแข่งขันกับมาตรฐาน ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม และมีอิทธิพลเหนือคนอื่น มุ่งมั่นในการทำงานเต็มความสามารถแม้จะเป็นงานที่ไม่ถนัด ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการทำงานให้เสร็จ ความต้องการการแข่งขัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ขั้นตอนในการดำเนินการ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ 3 ขั้นตอนดังนี้ 1. ศึกษาองค์ความรู้ และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย 2. ศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 3. พัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

1. การศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้ โดยการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เมื่อได้กรอบแนวคิดในการวิจัย จึงนำไปศึกษารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ตัวแปร 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) การอบรมเลี้ยงดู ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ การเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย การเลี้ยงดูแบบเข้มงวด และการเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย (2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการทำงาน ให้เสร็จสมบูรณ์และความต้องการแข่งขัน (3) บุคลิกภาพ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ด้านไม่หวั่นไหว ในอารมณ์ ด้านการแสดงตน ด้านการเปิดกว้าง ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการมีสติรู้รับผิดชอบ (4) การใช้อำนาจ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ อำนาจการให้รางวัล อำนาจการบังคับ อำนาจตามกฎหมาย อำนาจอ้างอิง และอำนาจความเชี่ยวชาญ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ความสามารถตระหนักรู้ตนเอง ความสามารถบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง ความสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเอง ความสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น และความสามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น

2. ศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน การศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเชิงสาเหตุส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากร สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นผู้อำนวยการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 4,040 แห่ง ผู้วิจัยกำหนดแผนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษา ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งตามภูมิภาค 6 ภาค และ 1 จังหวัด แบ่งตามขนาดโรงเรียน จำนวนทั้งสิ้น 450 โรงเรียน ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมลิสเรล โดยจำนวนตัวอย่างสำหรับการวิจัยควรจะเป็นขนาดเท่ากับ 20 คูณ จำนวนตัวแปรสังเกต (Observed Variable) Hair, et al. (2010)

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ได้ถูกพัฒนาขึ้นจากผู้วิจัยที่เป็นที่ยอมรับ และนำเชื่อถือผสมผสานกับการพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามโดยผู้วิจัย โดยการศึกษาจากทฤษฎีแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามมี 6 ตอนด้วยกัน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความฉลาดทางอารมณ์ ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านการอบรมเลี้ยงดู ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ ตอนที่ 5 แบบสอบถามด้านการใช้อำนาจ ตอนที่ 6 แบบสอบถามด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไขความเหมาะสมของภาษาและคุณภาพของข้อคำถาม นำมาปรับปรุงแก้ไข นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไข ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้อง และความเที่ยงตรงในเนื้อหา ผลการตรวจพิจารณาได้ค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 นำแบบสอบถาม ที่ผ่านการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้ทดลอง (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ 0.954 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาประมวลผล และวิเคราะห์ในเชิงสถิติ

3. พัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง และพัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยศึกษา แนวคิดของ Bar-on โดยนำร่างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ที่ได้จาก ขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาศึกษาข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อปรับรูปแบบ ให้เป็นรูปแบบเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาแล้วดำเนินการตรวจสอบรูปแบบเชิงสาเหตุที่พัฒนา ให้มีความสมบูรณ์

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในภาพรวม

ด้านที่	ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร	กลุ่มตัวอย่าง (n = 450)			อันดับที่
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1.	ความสามารถตระหนักรู้ตนเอง	3.31	0.38	ปานกลาง	5
2.	ความสามารถบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง	3.99	0.51	มาก	4
3.	ความสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเอง	4.29	0.48	มาก	1
4.	ความสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น	4.26	0.48	มาก	2
5.	ความสามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.16	0.47	มาก	3
รวม		4.00	0.46	มาก	-

ผลการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเอง ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.48) ค่าเฉลี่ยมาก รองลงมา คือ ความสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.48) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถตระหนักรู้ตนเอง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.38)

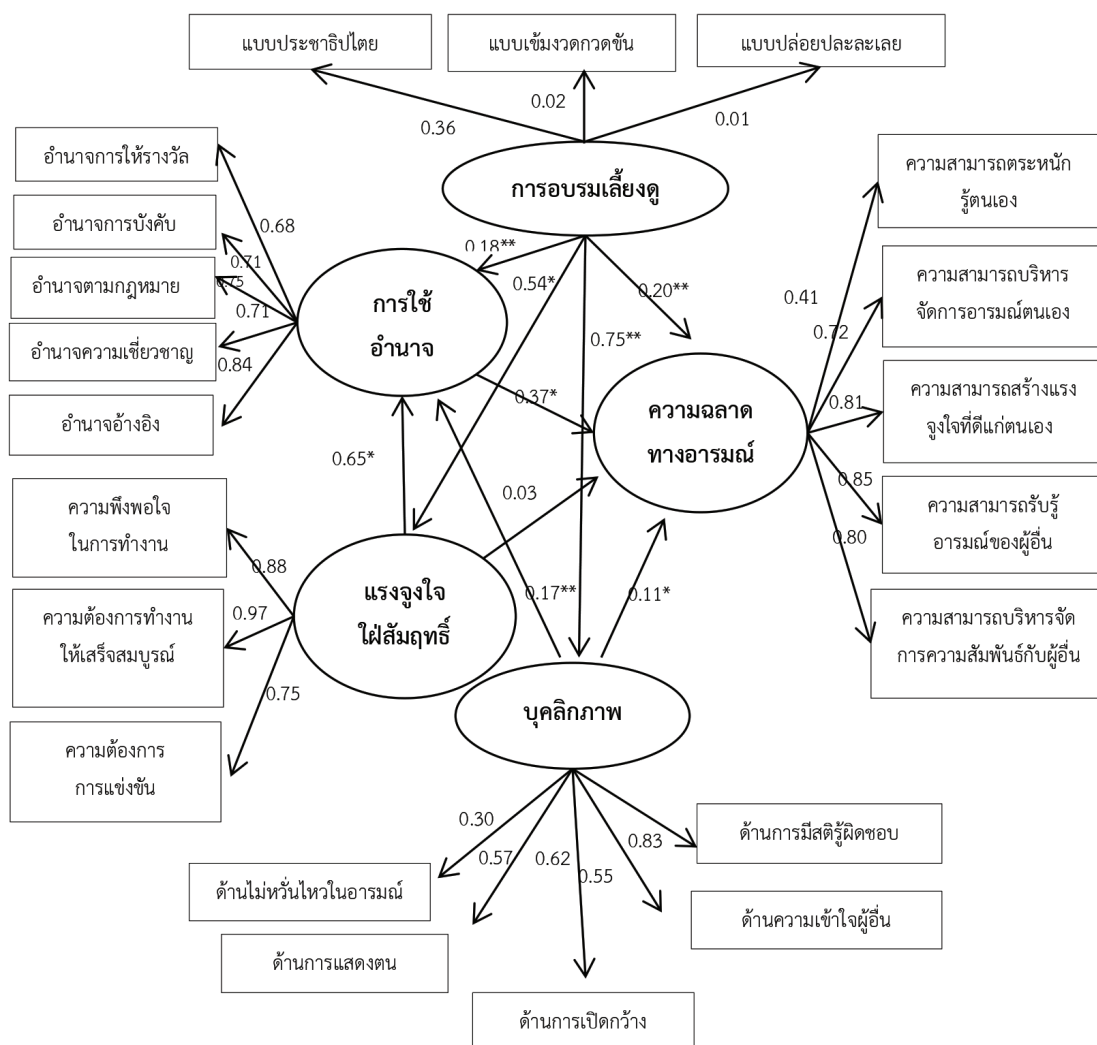
2. ผลการพัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในภาพรวม

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	กลุ่มตัวอย่าง (n = 450)			อันดับที่
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
ด้านการอบรมเลี้ยงดู	การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย	3.86	0.73	มาก	1
	การอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน	2.33	0.87	น้อย	2
	การอบรมแบบปล่อยปละละเลย	2.33	0.83	น้อย	2
	รวม	2.84	0.52	ปานกลาง	
ด้านบุคลิกภาพ	ไม่หวั่นไหวในอารมณ์	3.52	0.61	มาก	5
	การแสดงตน	3.97	0.54	มาก	4
	การเปิดกว้าง	4.11	0.48	มาก	3
	ความเข้าใจผู้อื่น	4.12	0.51	มาก	2
	การมีสติรู้ผิดชอบ	4.38	0.44	มาก	1
	รวม	4.02	0.39	มาก	
ด้านการใช้อำนาจ	อำนาจการให้รางวัล	4.36	0.48	มาก	2
	อำนาจการบังคับ	4.25	0.55	มาก	4
	อำนาจตามกฎหมาย	4.22	0.53	มาก	5
	อำนาจอ้างอิง	4.36	0.51	มาก	2
	อำนาจความเชี่ยวชาญ	4.37	0.51	มาก	1
	รวม	4.31	0.43	มาก	
ด้านแรงจูงใจ	ความพึงพอใจในการทำงาน	4.56	0.47	มากที่สุด	1
	ความต้องการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์	4.47	0.48	มาก	2
	ความต้องการแข่งขัน	4.24	0.50	มาก	3
	รวม	4.43	0.43	มาก	
รวมเฉลี่ย		3.90	0.44	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
 ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$,
 $S.D. = 0.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านแรงจูงใจ
 ใฝ่สัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.43$, $S.D. = 0.43$) ค่าเฉลี่ยมาก รองลงมา คือ ด้านการใช้อำนาจ ($\bar{X} = 4.31$, $S.D. = 0.43$)
 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการอบรมเลี้ยงดู ($\bar{X} = 2.54$, $S.D. = 0.46$)

3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของ
 ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 2 แสดงรูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่พัฒนา

จากการพัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย วิเคราะห์ได้ดังนี้

1.1 ด้านการอบรมเลี้ยงดู ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยตรง และส่งผลต่อบุคลิกภาพ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ และการใช้อำนาจ

1.2 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านบุคลิกภาพ ส่งผลต่อการใช้อำนาจ ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยตรง

1.3 ด้านการใช้อำนาจ ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยตรง

1.4 ด้านบุคลิกภาพ ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยตรง และส่งผลต่อการใช้อำนาจส่งผ่านมายังความฉลาดทางอารมณ์

ผลการวิจัย พบว่า การอบรมเลี้ยงดู เป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ และส่งผลต่อบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการใช้อำนาจของผู้บริหาร

2. สรุปจากผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร

2.1 ด้านการอบรมเลี้ยงดู เป็นสาเหตุสำคัญต่อความฉลาดทางอารมณ์ ผู้บริหารสถานศึกษาควรแสดงความรักต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เพื่อให้รู้ถึงความเอาใจใส่ ห่วงใย คอยให้คำปรึกษา คำชื่นชม เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความภูมิใจ เพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารสถานศึกษา ควรปรับปรุงด้านการแสดงอารมณ์เมื่อรู้สึกหวั่นไหว หรือเกิดอารมณ์โกรธ เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีความพยายามมีความสุข และมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อการบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านการใช้อำนาจ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางสามารถแก้ไขปัญหา มีความริเริ่มสร้างสรรค์งาน หรือโครงการใหม่ รู้ทันเหตุการณ์สามารถใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่าผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับมาก ซึ่งมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง สามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น สามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น บริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้ และมีความสามารถในการตระหนักรู้ตนเอง ซึ่งผลการศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวม ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้บริหารสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ (Goleman, 1995) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่นจนสามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ (Goleman, 1998) และ

สอดคล้องกับ Goleman (1995) ได้เสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ขึ้นสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเองได้ (Motivating Oneself) การกระตุ้นเตือนตนให้คิดริเริ่มอย่างมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลักดันตนสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้จะนำมาซึ่งความสำเร็จสามารถอดทนรอได้ ไม่หุนหัน ใจเร็วคว่นได้ ผู้ที่สามารถทำได้ดังนี้ถือว่าเป็นผู้ประสบความสำเร็จในงานมุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีพลังความตั้งใจมั่น มองอะไรที่ไม่ยึดติดกับเงิน ผลประโยชน์ หรือตำแหน่ง ในด้านการบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง พบว่า ผู้บริหาร ยอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง และพยายามหาทางแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับ (Mayer and Salovey, 1997) ได้ศึกษา และให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ใหม่ว่าเป็นความสามารถในการรับรู้ประเมิน และแสดงอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมสามารถเข้าถึง และสร้างความรู้สึที่ดีเกี่ยวกับความคิดรวมทั้งมีการแก้ไขปัญหาที่สร้างสรรค์ เข้าใจอารมณ์แยกแยะ วิเคราะห์อารมณ์ และกระบวนการของอารมณ์ได้ดีคิดใคร่ครวญ และควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดี ในทางที่ส่งเสริมให้สุขภาพจิตและปัญญาดี สามารถจัดการกับอารมณ์ของตน และผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Intusut and Chinatangkun (2011) ที่กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ และเข้าใจในอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นจัดการกับอารมณ์ของตนเองสามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นแสดงออกทางอารมณ์ได้เหมาะสมพร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลโดยมีความตั้งใจที่จะใช้อารมณ์ของตนทำงานให้ตนเอง หรือทำประโยชน์ให้กับตนเอง ตลอดจนช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tubtim (2014) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา และครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถาน และครูโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้แกตนเอง ด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น ด้านการมีทักษะทางสังคม และด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง

ผลการพัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีดังต่อไปนี้

ผลการพัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ด้านการอบรมเลี้ยงดู ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยตรง และส่งผลต่อบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการใช้อำนาจ ด้านการใช้อำนาจ ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยตรง ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านบุคลิกภาพ ส่งผลต่อการใช้อำนาจ ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยตรง ด้านบุคลิกภาพ ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์โดยตรง และส่งผลต่อการใช้อำนาจส่งผ่านมายังความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสามารถวัดได้จากความสามารถตระหนักรู้ตัวตน ความสามารถบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง ความสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเอง ความสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น และความสามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลการวิจัย พบว่า ความสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเอง ทำให้ตนเองมีกำลังใจ สอดคล้องกับ Goleman (1995) ที่กล่าวว่า การตระหนักรู้จักอารมณ์ตนเองเป็นการเข้าใจความรู้สึกที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ของตนเอง ทำให้สามารถบริหารจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นอารมณ์โกรธ เศร้า ผิดหวัง ให้คืนสู่สภาพปกติด้วยการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง เป็นการกระตุ้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รวมไปถึงการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น การทำงานร่วมกันด้วยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tubtim (2014) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นผู้ที่คิดว่าปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ ภาควิชาใจในตนเองแม้ว่าจะเป็นความสำเร็จเล็กๆ น้อยๆ และไม่เคยท้อแท้แม้มีอุปสรรคในการดำเนินชีวิต และมองว่าอุปสรรคเป็นโอกาสในการฝึกการแก้ปัญหา

การอบรมเลี้ยงดูสามารถวัดได้จากการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย การอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวด กวดขัน และการอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย ผลการวิจัย พบว่า การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารเนื่องจากการอบรมเลี้ยงดูเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งถือว่าบิดามารดาเป็นต้นแบบในการปลูกฝังลักษณะนิสัย บุคลิกภาพและอารมณ์ เป็นการฝึกทักษะการดำรงชีวิตทางสังคม ทำให้เด็กเป็นผู้ที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับ Hurlock (1973) กล่าวถึงอบรมการเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย เป็นการอบรมเลี้ยงดูให้ความสำคัญกับการอธิบาย และให้เหตุผล เพื่อให้เด็กเข้าใจว่าทำไมเขาจึงถูกคาดหวังให้ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด และเมื่อเด็กสามารถทำได้ตามที่ต้องการ บิดามารดาจะให้รางวัลด้วยการให้การชื่นชม เด็กจะได้รับลงโทษก็ต่อเมื่อเด็กตั้งใจที่จะปฏิเสธในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และจะไม่ใช้การลงโทษที่รุนแรงแต่ใช้เหตุและผลคุยกัน สอดคล้องกับ Rogers (1972) ได้ให้ความหมาย การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย (Democracy) หมายถึง พฤติกรรมของผู้ปกครอง บิดา หรือมารดา แสดงออกกับเด็กทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนได้รับความอบอุ่นความรักจากบิดามารดารับรู้ได้ถึงความยุติธรรม ไม่ตามใจ หรือเข้มงวดจนเกินไป ชื่นชมยอมรับความคิด และความสามารถของเด็ก และปฏิบัติต่อตนเองอย่างมีเหตุผลเป็นผู้ที่ฝึกให้เด็กเป็นผู้ที่กล้าตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเองอย่างอิสระ

บุคลิกภาพ สามารถวัดได้จากไม่หวั่นไหวในอารมณ์ การแสดงตน การเปิดกว้าง ความเข้าใจผู้อื่น การมีสติรู้ผิดชอบ ผลการวิจัย พบว่า การมีสติรู้ผิดชอบส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร กล่าวคือ เป็นการแสดงถึงพฤติกรรมเพื่อใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับ ได้ Hjellev and Ziegler (1992) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ภาพพจน์ทางสังคมที่บุคคลใช้แสดงบทบาทในชีวิตจริงบุคลิกภาพตามแนวคิดนี้จะมุ่งไปที่ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็น เช่น ความมีเสน่ห์ ความสง่างาม หรือรูปร่างหน้าตาที่ดึงดูดใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของ Costa and McCrae (1995) กล่าวถึงบุคลิกภาพด้านการสติรู้ผิดชอบ เป็นความสามารถในการพยายามทำตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ถ้าบุคคลใดมีบุคลิกภาพด้านนี้สูงจะแสดงว่าเป็นคนที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน และเป็นคนที่มีความมีระเบียบวินัยในตนเองสูง ในการทำให้เป้าหมายที่ตั้งใจให้ประสบความสำเร็จ บุคลิกภาพแบบนี้จะประกอบด้วยลักษณะนิสัยย่อย ได้แก่ ความมีสมรรถนะ ความมีระเบียบ การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การมุ่งความสำเร็จ ความมีวินัยในตนเอง และความสุ่มรอบคอบบุคลิกภาพนั้นมีความสำคัญโดยเฉพาะบุคคลที่เป็นผู้นำต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น ๆ

การใช้อำนาจ สามารถวัดได้จาก อำนาจการให้รางวัล อำนาจการบังคับ อำนาจตามกฎหมาย อำนาจอ้างอิง อำนาจความเชี่ยวชาญ ผลการวิจัย พบว่า อำนาจความเชี่ยวชาญส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร กล่าวคือ เป็นอำนาจที่เกิดจากการที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารับรู้ว่าผู้บริหารเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ หรือมีความชำนาญในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะในงานที่หน่วยงานนั้น ๆ รับผิดชอบอยู่มีความสามารถให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางปฏิบัติงาน และมีคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Hoy

& Miskel (2001) ได้กล่าวถึง อำนาจเชี่ยวชาญเป็นอำนาจที่บุคคล หรือกลุ่มเป้าหมายให้การยอมรับความรู้ความสามารถของผู้นำที่มีความเชี่ยวชาญในงาน หรือวิชาการสาขานั้น ๆ ความสำเร็จของการใช้อำนาจเชี่ยวชาญจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำแสดงให้เห็นได้บังคับบัญชาเห็นความเชี่ยวชาญ และประโยชน์ของความเชี่ยวชาญของผู้นำอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ Yossuri (2013) กล่าวว่า อำนาจที่เกิดจากการที่ผู้นำมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา และปฏิบัติงานที่สำคัญได้ผลเป็นอย่างดี เป็นอำนาจเฉพาะตัวของบุคคล มีพรสวรรค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลึกซึ้ง โดยอาจไม่จำเป็นต้องมีตำแหน่งหน้าที่ และสอดคล้องกับ Bodsantia (2008) กล่าวว่า อำนาจความเชี่ยวชาญนั้นเกิดจากผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญ มีทักษะความรู้จนเป็นที่ยอมรับนับถือ เป็นผู้ที่มีความรอบรู้และความสามารถเป็นที่ยอมรับ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งาน และโครงการใหม่ ๆ ให้คำปรึกษา แนะนำการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ชี้แจงหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี มีความรู้ และความเชี่ยวชาญทางเทคนิค ทางการบริหาร เป็นต้น โดยทั่วไปฐานอำนาจเช่นนี้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมทำตามเพราะเชื่อว่าผู้บริหารมีความรู้ความสามารถเหนือตน Promrat (2011) กล่าวว่า เกิดจากการที่ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถมีทักษะ มีประสบการณ์ที่ดี สามารถใช้อำนาจความเชี่ยวชาญในการบริหารงานโรงเรียนให้เจริญก้าวหน้าเพราะอำนาจประเภทนี้ เป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาหน่วยงาน

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถวัดได้จากความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ความต้องการแข่งขัน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร กล่าวคือ ผู้บริหารควรมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เป็นความต้องการของผู้บริหารที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รู้สึกมีความสุขสบายใจ มีความภูมิใจเมื่อประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Spence and Helmreich (1983) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความมุ่งมั่นในการทำ โดยคำนึงถึง ความพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุดอย่างเต็มความสามารถแม้จะไม่เป็นที่ชื่นชอบของผู้ร่วมงาน มีความสุขในการทำงาน โดยมุ่งให้เกิดความสำเร็จและมีการงานอย่างต่อเนื่อง มีความภูมิใจเมื่อได้ทำงานสำเร็จ โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ Manop (2007) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจภายในบุคคลที่เปรียบเหมือนพลังในการผลักดันให้บุคคลนั้นฝ่าอุปสรรคเกิดความมุ่งมั่นที่จะผลิตผลงานให้มีความเป็นเลิศ โดยเรียนรู้จากความล้มเหลวจนสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จก่อให้เกิดประโยชน์กับตนเอง และสังคม และสอดคล้องกับ Kerdpipat (2007) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะประสบความสำเร็จ ในกิจกรรมที่ตนเองปฏิบัติอยู่โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคพยายามคิดสรรวิธีต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีความทะเยอทะยานที่จะนำพาตนเองไปสู่ความสำเร็จ ต้องการความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการแข่งขันกันมาตรฐานที่ดีของตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานของตนเองดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อบรรลุมาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้ เมื่อประสบความสำเร็จจะมีความพอใจ สบายใจ หากไม่ประสบความสำเร็จ จะเกิดความวิตกกังวล ไม่สบายใจ และบุคคลนั้นก็จะพยายามต่อไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองตั้งความหวังไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัย พบว่า การอบรมเลี้ยงดู เป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ และส่งผลต่อบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการใช้อำนาจของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรที่จะบริหารงาน

แบบประชาธิปไตย ส่งเสริมให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่มีสติรู้ผิดชอบ และใช้อำนาจความเชี่ยวชาญในการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลให้การบริหารงานองค์กรประสบผลสำเร็จต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การตรวจสอบรูปแบบอาจใช้การตรวจสอบแบบประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อยืนยันรูปแบบ
2. ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารที่ส่งต่อการสื่อสารในองค์กร
3. ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารที่นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2550). **อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์**. (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต. (2546). **สุขภาพจิตไทย พ.ศ. 2545-2546**. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กัลยมน อินทสุต และศิริชัย ชินะดังกูร. (2554). ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. **วารสารการบริหารสถานศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร**. 2 (1), 25-42.
- จุมพจน์ เชื้อสาย. (2553). People for Quality: EQ กับภาวะผู้นำส่งผลให้คนประสบความสำเร็จได้อย่างไร. **วารสารฟอร์ ควอลิตี้ (For QUALITY)**. 16 (150), 107-111.
- ชาคริต มานพ. (2550). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักเรียนเตรียมทหาร. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**.
- ธัญญารัตน์ ทับทิม. (2557). ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี**.
- มนิรัตน์ ยศสุรีย์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษากับกลยุทธ์ การเมืองในองค์กร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์เขต 1. **การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร**.
- มณฑิรา เกิดพิพัฒน์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพที่มีต่อพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ของพนักงานสายงานตลาด และการขาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**.
- วรพจน์ บดสันเทียะ. (2551). การศึกษาปัจจัยการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีผลต่อบรรยากาศในสถานศึกษา สังกัดเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**.

- วรารักษ์ พรหมรัตน์. (2554). การใช้อำนาจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2551). **เขาวนอารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

References

- Bar-On, R. (1997). **Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical Manual**. Toronto: Multi Health Systems.
- Bar-On, R. (1997). **Bar-On Emotional Intelligence Quotient Inventory: EQ-I Test Booklets**. Toronto: Multi-Health System.
- Costa, P. T. and McCrae, R. R. (1995). **Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI)**. Florida: Psychological Assessment Resources.
- Curry, C. C. (2009). **Correlation of Emotional Intelligence of School Leaders to Perceptions of School Climate as Perceived by Teachers, Indiana University of Pennsylvania**.
- French, J. R. P. & Raven, B. H. (1968). **The Bases of Power**. In D. Cartwright, & Arbor (Eds.), *Studies Power*. New York: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (1995). **Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ**. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). **Working With Emotional Intelligence**. New York: Bantam Books.
- Hair, Jr. Joseph F, Black, William C., Babin, Barry J., Anderson, Rolph E. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**. (7th edition). Pearson Education Inc. NewJersey.
- Hjelle, L.A. and Ziegler, D.J. (1992). **Personality Theories**. Singapore: McGraw-Hill.
- Roger, Evertt M. (1972). **Social Change in Rural Societics**. (Second Edition). New York: Appleton-Cntury-Crofts.
- Spence, J. T., and Helmreich, R. L. (1983). **Achievement Related Motives and Behavior**. San Francisco: W.H. Freeman.

Translated Thai References

- Bodsantia, W. (2008). **A Study of Factors Using Power of Educational Institution Administrators Affecting Atmosphere in Educational Institutions. Under the Municipality in Nakhon Ratchasima Province.** Master of Education Thesis Department of Educational Administration. Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University. (in Thai)
- Chaewsai, J. (2010). How EQ and Leadership Affect People's Success. **For QUALITY Journal.** 16 (150), 107-111. (in Thai)
- Department of Mental Health. (2007). **EQ: Emotional Intelligence.** (Revised Edition). Nonthaburi: Office of Mental Health Development Department of Mental Health. (in Thai)
- Intusut, K. and Chinatangkun, S. (2011). Emotional intelligence of basic education administrators. **School Administration Journal Silpakorn University.** 2 (1), 25-42. (in Thai)
- Kerdpipat, M. (2007). **Relationship Between Achievement Motivation Personality towards Achievement Behavior of Marketing and Sales Employees, CAT Telecom Public Company Limited.** Phranakhon Rajabhat University. (in Thai)
- Manop, C. (2007). **The Development of a Causal Model of Transformational Leadership of Preparatory Students.** Master's thesis Education Research Faculty of Education Chulalongkorn University. (in Thai)
- Ministry of Public Health, Department of Mental Health. (2003). **Thai Mental Health 2002-2003.** Bangkok: Publisher.Shipping and Package Organization. (in Thai)
- Pannitamai, W. (2008). **Emotional Intelligence (EQ): Index of Happiness and Success in Life.** Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Promrat, W. (2011). **The Use of Administrator Power and Teacher Job Satisfaction. Secondary Schools Under the Chonburi Educational Service Area Office 3.** Master's Thesis. Department of Educational Administration Faculty of Education Burapha University. (in Thai)
- Tubtim, T. (2014). **Emotional Intelligence of School Administrators and Teachers. Under the Singburi Primary Educational Service Area Office.** Master of Education Thesis Education Administration Faculty Education Thepsatri Rajabhat University. (in Thai)

Yossuri, M. (2013). The Relationship Between the Use of Power of Educational Institution Administrators and Strategies. Organizational Politics Under the Office of Phetchabun Primary Educational Service Area District 1. Self-study and Research, Master's Degree Department of Educational Administration Graduate School Naresuan University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นางวลัยพร ศรีรัตน์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ
เลขที่ 145/9 ถนนสุขุมวิท เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
email: thisisabook07@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร. ชนะศึก นิขานนท์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ
เลขที่ 145/9 ถนนสุขุมวิท เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

รองศาสตราจารย์ ดร. สุชุม เฉลยทรัพย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ
เลขที่ 145/9 ถนนสุขุมวิท เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ Law Enforcement on Reconciliation Justice

ภิญโญ คุววัฒนาเสนีย์*

โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Pinyo Khoowattanasenee*

School of Law and Politics, Suan Dusit University

Received: September 1, 2021

Revised: December 21, 2021

Accepted: December 24, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุ และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสนทนากลุ่ม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลของการวิจัย พบว่า บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์รวมทั้งแนวคิดในการคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังมีปัญหาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีเด็ก และเยาวชนยังขาดความรู้ และความเข้าใจในเจตนารมณ์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ รวมถึงความพร้อมในด้านงบประมาณ และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และความร่วมมือของเด็ก หรือเยาวชนที่กระทำความผิด และครอบครัวก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชั้นสอบสวนคดีเด็กและเยาวชน และเพื่อพัฒนาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชั้นสอบสวนคดีเด็ก และเยาวชนได้อย่างแท้จริงนั้น ควรมีการทบทวน และปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 ในบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์แทนการดำเนินคดีอาญา

คำสำคัญ: กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ การสอบสวนคดีเด็กและเยาวชน การบังคับใช้กฎหมาย

Abstract

This research on the title of Law Enforcement on Reconciliation Justice had the objectives on studying the problems, causes and suggesting the guidelines development of law enforcement on reconciliation justice. The study applied qualitative research method using questionnaire, depth interviews and seminar groups to collect information and data. The results of the research revealed that the provisions of the law relating to the judicial process during the investigation of juveniles including the concept of protecting children and youths who committed offenses were obstacles in the performance of competent officials. Moreover, the stakeholders concerning with the legal proceeding with children and youths still lacked the understanding of the legislative intent of reconciliation justice process. The budget readiness, the training of staff and stakeholders in operations and the cooperation of the offending child or youth and their family were regarded as the important factors that caused problems in the reconciliation justice process during the investigation of juvenile cases. To develop the effectiveness of the reconciliation justice process in the investigation of juvenile cases, the Juvenile and Family Courts and Juvenile and Family Procedure Act B.E. 2010 should be reviewed and amended to include provisions related to the reconciliation process instead of criminal prosecution.

Keywords: Reconciliation Justice Process, Investigative Proceedings for Juveniles, Law Enforcement

บทนำ

เด็กและเยาวชนถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งของสังคม และสะท้อนถึงพัฒนาการของสังคมในอนาคตได้ สังคมจึงให้การสนับสนุน และความคุ้มครองแก่เด็กและเยาวชนเป็นอย่างมากในทุก ๆ ด้าน เช่น การศึกษา พัฒนาการทางด้านร่างกายและจิตใจ และสุขภาพพลานามัย เป็นต้น แต่แม้สังคมจะพยายามให้การปกป้อง คุ้มครองเด็กและเยาวชนอย่างเต็มที่แล้วก็ยังปรากฏเด็กและเยาวชนที่มีพฤติกรรมฝ่าฝืนต่อกฎหมายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การใช้ยาเสพติด การมั่วสุมก่อความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่น หรือการแข่งขันรถจักรยานยนต์บนท้องถนน เป็นต้น การกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน (Juvenile Delinquent) เหล่านี้ถือเป็นพฤติกรรมที่ขัดแย้งต่อต้านสังคม และเบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานและกติกาสังคม โดยในทางอาชญาวิทยาและทัณฑวิทยาไม่เรียกเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดว่าเป็นอาชญากร เนื่องจากเด็กและเยาวชนยังไม่มีความรู้สึกรับผิดชอบและยังไม่สามารถแยกแยะผิด ชอบ ชั่ว ดี ได้เหมือนกับผู้ใหญ่ จึงมองว่าการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนนั้นแตกต่างจากผู้ใหญ่ทั้งในแง่เจตนาและการกระทำ (Rehazen, 1996)

การกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนต่อกฎหมายของเด็กและเยาวชนเหล่านี้มีสาเหตุหลายประการ ได้แก่ สาเหตุจากเด็กและเยาวชนผู้กระทำความผิดเอง (Aouychai, 1974) เช่น พันธุกรรม หรือสิ่งที่ได้รับการถ่ายทอด

จากพ่อแม่ สภาวะแห่งจิต หรือสติปัญญาและการศึกษา เป็นต้น สาเหตุทางครอบครัว เช่น ขาดความรัก ความอบอุ่น ครอบครัวที่มีบิดามารดาขาดความรักใคร่กลมเกลียว ทะเลาะเบาะแว้ง การหย่าร้าง หรือปัญหา ที่เด็กถูกทารุณกรรมในครอบครัว เป็นต้น สาเหตุจากสภาวะทางเศรษฐกิจรวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงสาเหตุจากกระบวนการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของเด็ก เนื่องจากกฎหมาย ไม่ได้กำหนดรายละเอียดในการจำแนกกลุ่มเด็กกระทำผิดตามฐานความผิด (Rujanawong W. and Faculty, 2000) ทำให้เกิดการปะปนกันระหว่างเด็กที่กระทำผิดไม่ร้ายแรงกับเด็กที่กระทำผิดร้ายแรง จนเป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบน หรือการถ่ายทอดพฤติกรรมอาชญากรรมได้ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุ จากวิธีการฝึกอบรมในสถานฝึกอบรมไม่ดีพอ มาตรการในการแก้ไขและอบรมที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เป็นผลให้เด็กและเยาวชนที่แม้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว แต่ก็ยังคงกลับมากระทำผิดอีก ซึ่งเป็นเหตุจาก การติตราดึกที่กระทำผิดทำให้เด็กไม่สามารถกลับมามีความสัมพันธ์ที่ดีและอยู่ร่วมกันในสังคมเดิมได้

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) หมายถึง กระบวนการใด ๆ ที่มุ่งแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการกระทำผิดด้วยการทำให้ผู้เสียหาย และผู้กระทำผิดกลับมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันโดยใช้วิธีการสร้างกระบวนการที่มีส่วนร่วมหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด ชุมชน และ เจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ดำเนินการตามวัตถุประสงค์เพื่อ จัดข้อขัดแย้ง และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีแทนการลงโทษจำคุก หรือลงโทษอื่นตามที่กฎหมายกำหนด แนวทางของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ อาจหมายรวมถึง การเจรจา (Mediation) การไกล่เกลี่ย (Conciliation) การประชุมกลุ่มเพื่อระงับข้อพิพาท (Conferencing and Sentencing Circles) ซึ่งแนวคิด ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้มุ่งหมายให้เกิดความยุติธรรม โดยใช้รูปแบบและวิธีการดำเนินการ ต่อผู้กระทำผิดแตกต่างออกไปจากกระบวนการยุติธรรมพื้นฐาน หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนทิศทาง ของคดีออกจากกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก (Diversion) ที่มุ่งหมายนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ ด้วยวิธีการฟ้องร้องคดีต่อศาล ทั้งนี้การดำเนินการตามแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เช่นนี้เพื่อ ไม่ให้ความขัดแย้งเดิมถูกขยายผลจากการต่อสู้คดีในศาล และการพิจารณาพิพากษาที่ต้องตัดสินให้มีผู้แพ้และผู้ชนะ แต่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จะส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมด้วยการลดความบาดหมางระหว่าง คู่กรณี ย่อมก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นอีกได้ในอนาคต เรียกได้ว่าเป็น ความยุติธรรมที่ยั่งยืน ดังนั้น กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จึงเป็นการส่งเสริมให้จัดการกับข้อพิพาทด้วย รูปแบบต่าง ๆ โดยหันเหคดีออกไปจากกระบวนการพิจารณาตัดสินของศาล เพื่อลดความสูญเสียทั้งด้านทรัพย์สิน ที่ต้องใช้ในการต่อสู้คดี และความสูญเสียด้านเวลาในการดำเนินคดี อีกทั้งยังช่วยลดความสูญเสียด้าน จิตใจ และเยียวยาให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียหายกับผู้กระทำผิด รวมถึงชุมชน กลับคืนมาได้อีกครั้ง (Panoottikorn, 2012)

ประเทศไทยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาปรับใช้กับการดำเนิน กระบวนการพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน เนื่องจากการดำเนินคดีอาญานั้นมีลักษณะมุ่งเน้นการแก้แค้นทดแทน ซึ่งไม่เป็นผลดีแก่เด็กและเยาวชนที่ต้องถูกดำเนินคดี เพื่อเป็นการเบี่ยงให้เด็กหรือเยาวชนที่กระทำผิดให้ ไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีอาญาของศาล ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สภาพจิตใจของเด็กและ เยาวชนเหล่านั้นจนยากที่จะแก้ไขเยียวยา (Srinuannut, 1980) กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีเด็กและเยาวชน หลายฉบับจึงได้กำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ต้องปฏิบัติ

ต่อเด็กและเยาวชนด้วยวิธีการพิเศษ ซึ่งรวมทั้งการนำเอากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในการพิจารณาตัดสินคดีเด็กและเยาวชนด้วย แต่เนื่องจากแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้มีบัญญัติไว้ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 เป็นต้น และบุคคลที่ต้องมีส่วนร่วมมากมายหลายส่วน ทั้งพนักงานเจ้าหน้าที่หลายตำแหน่งและผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน รวมทั้งตัวเด็กเยาวชน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามแนวคิดนี้อยู่บ้าง ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงสภาพปัญหาของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชั้นสอบสวนคดีเด็กและเยาวชน สาเหตุของปัญหา และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่การดำเนินคดีเด็กและเยาวชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเรื่องการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์
3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาจากหนังสือ เอกสารและรายงานการวิจัยต่าง ๆ ประกอบด้วยหัวข้อดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายอาญาเกี่ยวกับการกระทำความผิดและลักษณะของการกระทำความผิด ทั้งในส่วนของความผิดในตัวเองและความผิดที่กฎหมายห้าม และความผิดอาญาแผ่นดินและความผิดอันยอมความได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการบังคับใช้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาและการสอบสวน เพื่อศึกษาความเชื่อต่อสาเหตุในการกระทำความผิดเป็นแนวทางในบังคับใช้กฎหมายและการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิด และเพื่อศึกษาถึงบทบาทของเจ้าพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการดำเนินคดีและการสอบสวน

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนของเด็กและเยาวชน ซึ่งสิทธิของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กในการดำเนินกระบวนการยุติธรรม และแนวคิดเกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางวิชาอาชญาวิทยาและทัณฑวิทยาจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ไว้เป็นพิเศษแตกต่างจากคดีธรรมดาทั่วไปเพื่อสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชน

แนวคิดว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้แสวงหาความยุติธรรมที่มีรูปแบบการปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดแตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก กล่าวคือเป็นกระบวนการที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์หลักในการนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษด้วยวิธีการฟ้องร้องคดีต่อศาลเหมือนอย่างเช่นกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก แต่เป็นกระบวนการที่มีขึ้นเพื่อหนีเหตุดีออกจากกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก (Diversion) รูปแบบหนึ่ง โดยไม่นำผู้กระทำความผิดเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางศาล อันมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมที่ยั่งยืน

แนวคิดเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องแสดงให้เห็นประสิทธิผลของตัวบทกฎหมายและแนวคิดเกี่ยวกับนิติรัฐ ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาที่มีใช้ในชั้นสอบสวนของต่างประเทศ แนวความคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญามีการทดลองดำเนินการใช้วิธีเชิงสมานฉันท์คดีแรกเกิดขึ้นที่เมืองคิเชเนอร์ (Kitchener) ของประเทศแคนาดา เป็นคดีที่นำไปสู่การเคลื่อนไหวของการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของนานาชาติ ในเวลาต่อมากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาของต่างประเทศที่มีใช้ในชั้นสอบสวน คือ กระบวนการที่มีการพิจารณาคดีอาญาไม่ว่าจะเป็นชั้นตำรวจ ในชั้นอัยการ ในการรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของแต่ละประเทศ โดยแยกพิจารณาตามระบบกฎหมายของแต่ละประเทศที่ใช้ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาของระบบกฎหมายซีวิลลอว์ (Civil Law) กับระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ (Common Law)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งงานวิจัยของไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย ว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ Saksang (2010) ศึกษาเรื่อง กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน Klangsommat (2009) ศึกษาเรื่อง กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน, Jeffrey และคณะ (2009) ศึกษาเรื่อง “ความล่าช้าในกระบวนการยุติธรรมของเด็กและเยาวชน” และ Garth Luke และ Chris Cunneen (1990) ศึกษาเรื่อง “เด็กและเยาวชนชาวอะบอริจิน และระบบกระบวนการยุติธรรมเด็กและเยาวชนในนิวเซาท์เวลส์” เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้อาศัยแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการบังคับใช้กฎหมายในชั้นสอบสวนคดีอาญา งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และวัตถุประสงค์การวิจัยมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยนำกฎหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการบังคับใช้กฎหมายในชั้นสอบสวนคดีอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายอาญาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีอาญาเด็กและเยาวชน

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยศึกษาเฉพาะการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

รูปแบบการวิจัย

รายงานวิจัย เรื่อง “การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2

ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก เป็นการสัมมนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 2 ครั้ง โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชั้นการสอบสวนคดีเด็กและเยาวชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรก เป็นการสัมมนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 2 ครั้ง โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย ตำรวจ (พนักงานสอบสวน) ที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ในเขตนครบาล 9 บก. บก. ละ 1 นาย รวม 9 นาย อัยการ (ที่เกี่ยวข้องกับคดีเด็กและเยาวชน) 2 คน ที่ปรึกษากฎหมายหรือทนายความ 2 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านสหวิชาชีพ 2 คน เจ้าหน้าที่กรมพินิจฯ (ที่เกี่ยวข้องกับคดีเด็กและเยาวชน) 2 คน ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด 2 คน และเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด จำนวน 6 คน รวมทั้งหมด 25 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการบังคับใช้กฎหมายในชั้นสอบสวนคดีอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน

และส่วนที่สอง การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) (ตามแบบสัมภาษณ์) โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการบังคับใช้กฎหมายในชั้นสอบสวนคดีอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน ประกอบด้วย ตำรวจ (พนักงานสอบสวน) ที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ในเขตนครบาล 9 บก. โดยการคัดเลือกจาก บก. 1-3 จำนวน 1 นาย บก. 4-6 จำนวน 1 นาย บก. 7-9 จำนวน 1 นาย รวม 3 นาย อัยการ 2 คน ผู้พิพากษา 2 คน สหวิชาชีพ 2 คน กรมพินิจฯ 2 คน ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด 2 คน เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด 6 คน รวมทั้งหมด 19 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” ได้มีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการใช้วิธีการสัมมนากลุ่ม (Focus group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องและมีประสบการณ์ในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดีเด็กและเยาวชน
2. การเก็บข้อมูลนี้ประกอบไปด้วยขั้นตอน ดังนี้
 - การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่าง
 - การจดบันทึกรายละเอียดของการสัมภาษณ์
 - การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซ้ำ ครั้งที่ 2 เพื่อความสมบูรณ์แบบและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลและผู้ให้ข้อมูลคนอื่น ๆ
3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย การวิเคราะห์เอกสาร การตีความและสรุปประเด็นในการวิจัย และสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” นี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุของปัญหาของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการบังคับใช้กฎหมายในชั้นสอบสวนในคดีอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. สภาพปัญหาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

1.1 ข้อกำหนดของกฎหมายที่กำหนดให้ตำรวจต้องมีการส่งตัวเด็กและเยาวชนที่จับกุมได้ไปให้ศาลตรวจสอบการจับกุมภายใน 24 ชั่วโมง (มาตรา 72) ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 กำหนดให้พนักงานสอบสวนต้องส่งตัวเด็กหรือเยาวชนไปศาลภายใน 24 ชั่วโมงเพื่อตรวจสอบการจับ โดยมิให้นับเวลาการเดินทางรวมเข้าด้วย ซึ่งหากเป็นคดีที่มีความยุ่งยากในการรวบรวมพยานหลักฐาน ระยะเวลาดังกล่าวถือว่าน้อยเกินไป

1.2 ตำรวจ (ส่วนใหญ่) ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติการได้แสดงความคิดเห็นว่ามีปัญหาที่ต้องเร่งรีบในการจับกุมเด็กและเยาวชน เนื่องจากมีกระบวนการแตกต่างจากการจับผู้ใหญ่หรือผู้กระทำความผิดทั่วไป ในการจับกุมหรือการที่เด็กและเยาวชนมามอบตัวต่อตำรวจ (พนักงานสอบสวน) กฎหมายกำหนดให้เริ่มจากการนำตัวเด็กและเยาวชนไปให้ศาลตรวจสอบการจับกุม (กระทำโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่) ภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมงดังกล่าวข้างต้นแล้วปัญหาที่ตามมาจากการที่ตำรวจต้องดำเนินการส่งตัว เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเพื่อส่งตัวไปให้ศาลตรวจสอบการจับกุมภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมง

1.3 ปัญหาในการสอบสวนเด็กและเยาวชน เนื่องจากตำรวจเห็นว่าเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากในการที่จะนัดให้สหวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ หรือนักจิตวิทยา ทนายความ และอัยการมาร่วมสอบสวนเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดได้พร้อมกัน ซึ่งเป็นการสร้างภาระในการปฏิบัติงานของตำรวจ

1.4 สภาพปัญหาที่สะท้อนจากแง่มุมทางความคิดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ทั้งที่เป็นตำรวจและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เห็นว่า กฎหมายให้ความคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดมากเกินไป จนเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ อีกทั้งกฎหมายจำนวนมากให้ความคุ้มครองเช่นนี้ก็ไม่ได้ทำให้เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเกิดความสำนึกผิดต่อการกระทำ เพราะกฎหมายเน้นการแก้ไขฟื้นฟูมากกว่าการลงโทษ ทำให้เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดไม่มีความเกรงกลัวต่อโทษที่ได้รับ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาเด็กและเยาวชนมีการกระทำความผิดที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เด็กและเยาวชนบางคนบางกลุ่มกลับใช้ช่องว่างทางกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองเด็กและเยาวชนกระทำความผิดด้วยความตั้งใจ ซึ่งนับว่าเป็นข้อกังวลอย่างยิ่งต่อการดำเนินคดีเด็กและเยาวชน ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายในปัจจุบัน

1.5 จากการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างเด็กและเยาวชนที่เป็นผู้กระทำความผิดและผู้เสียหาย จำนวน 6 ราย พบว่ามีการดำเนินการข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยการไกล่เกลี่ยในรูปแบบการประชุมครอบครัวและชุมชนมีผลสัมฤทธิ์ที่ดี และหากผู้เสียหายสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอรูปแบบการเยียวยาอื่น ๆ นอกจากการขอใช้เงินตามที่ตนต้องการได้ ทำให้รูปแบบที่ได้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น และสามารถกำหนดรูปแบบได้อย่างอิสระเพื่อให้มีความเหมาะสมตามแต่ละกรณี จะทำให้กระบวนการในการเยียวยาและบำบัดฟื้นฟูมีประสิทธิภาพ

2. สาเหตุของปัญหาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

2.1 ข้อจำกัดทางกฎหมายเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของตำรวจเกี่ยวกับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน เช่น การห้ามมิให้จับกุมเด็กอายุ 15 ปี ซึ่งต้องหว่ากระทำความผิด เว้นแต่เด็กนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้าหรือมีหมายจับหรือคำสั่งของศาล แม้กฎหมายจะได้กำหนดไว้ว่า กรณีที่เป็นเด็ก คือบุคคลที่มีอายุยังไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์ (ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553) หากแต่ในทางปฏิบัติมาตราดังกล่าวมีปัญหาต่อตำรวจผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ตำรวจผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งอาจไม่ทราบว่าการกฎหมายระบุให้จะต้องจับกุมเด็กที่กระทำความผิดซึ่งหน้าเท่านั้น หากแต่เป็นเยาวชน คือ อายุ 18 ปีขึ้นไป สามารถจับกุมได้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ทำให้ตำรวจไม่กล้าจับกุมทั้งเด็กและเยาวชนทั้งหมด เพราะคิดว่ากฎหมายมีการกำหนดการจับกุมเด็กและเยาวชนที่เหมือนกัน

2.2 ข้อจำกัดการปฏิบัติงานของตำรวจ (พนักงานสอบสวน) ในชั้นสอบสวน ซึ่งต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างตำรวจและสทช. (นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ที่ปรึกษากฎหมายหรือทนายความ เป็นต้น) กล่าวคือ ตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดให้การสอบปากคำหรือการสอบสวนเด็กและเยาวชนนั้นจะต้องดำเนินการร่วมกับสทช. แต่ในทางปฏิบัตินั้นการที่จะให้สทช. มาร่วมดำเนินการในชั้นสอบสวนด้วยในเวลาจำกัดนั้นเป็นไปได้ค่อนข้างยาก

3. แนวทางพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

3.1 สำหรับข้อค้นพบจากการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น ในการปฏิบัติงานของตำรวจ ได้แก่ การปรับแก้ไขกฎหมาย รวมถึงระเบียบปฏิบัติของตำรวจในการดำเนินคดีเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ปรับเพิ่มงบประมาณและอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งบุคลากรสทช. ให้เพียงพอ สอดคล้องกับสถานการณ์และความจำเป็น เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.2 การพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้เป็นการคุ้มครองสิทธิของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดมากเกินไปจนเป็นเหตุให้เด็กและเยาวชนไม่เกรงกลัวที่จะกระทำความผิด

3.3 การพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนอย่างแท้จริง การจัดตั้งหน่วยงานตำรวจเฉพาะที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนอย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในการดำเนินคดีต่อเด็กและเยาวชนเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างบูรณาการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยข้างต้นพบว่า การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นเป็นการดำเนินการที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามหลักทฤษฎีอย่างรัดกุม โดยต้องพิจารณาจากประเภทของคดีอาญาที่เกิดขึ้นด้วย คดีที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้นั้น ต้องเป็นกรณีคดีอาญาที่ฝ่ายผู้กระทำความผิดหรือผู้เสียหายฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอให้ดำเนินการไกล่เกลี่ย หรือพนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการไกล่เกลี่ย อาทิเช่น คดีความผิดอันยอมความได้ ความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท ความผิด

ลหุโทษ หรือความผิดที่มีอัตราโทษไม่สูงกว่าความผิดลหุโทษ และคดีความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินห้าปี เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นจะมีข้อตกลงร่วมกัน 2 ประเภท ได้แก่ ข้อตกลงที่เป็นการกระทำ โดยข้อตกลงที่เป็นการกระทำนี้ถือว่าเป็นข้อตกลงแบบมีเงื่อนไข การบังคับตามข้อตกลงจะต้องทำตามข้อตกลงให้ครบถ้วนเสียก่อนจึงจะถือว่าเงื่อนไขสำเร็จ ผู้เสียหายจึงจะดำเนินการยื่นคำร้องขอถอนคำร้องทุกข์ หรือถอนฟ้องต่อไป ทั้งนี้ข้อตกลงที่เป็นการกระทำนั้นอาจกระทำก่อนวันพิพากษา หรืออาจเป็นการกระทำภายหลังวันที่ศาลมีคำพิพากษา เช่น การแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษด้วยการโฆษณาในสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือการทำงานบริการสังคมเพื่อประโยชน์แก่สาธารณะ เป็นต้น และข้อตกลงประเภทที่สอง คือ ข้อตกลงที่ต้องชดใช้เป็นตัวเงิน หากเป็นข้อตกลงร่วมกันในรูปแบบของการชดใช้เป็นตัวเงิน อาจต้องตกลงให้ชำระเต็มจำนวนก่อนวันที่ศาลมีคำพิพากษา ซึ่งเมื่อดำเนินการดังกล่าวแล้ว และผู้เสียหายไม่พอใจที่จะเรียกร้องอีก จากนั้นจึงดำเนินการเพื่อยื่นคำร้องขอถอนคำร้องทุกข์หรือถอนฟ้อง หากจำเลยยังชำระไม่ครบถ้วนก่อนวันพิพากษา แต่ผู้เสียหายไม่แสดงเจตนาเรียกร้องเพิ่มเติมและเชื่อว่าจำเลยจะชำระจำนวนที่ขาดไปภายหลังจากวันที่ศาลมีคำพิพากษา จึงได้ถอนคำร้องทุกข์หรือถอนฟ้อง แต่กรณีภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาแล้วจำเลยไม่ดำเนินการชำระในส่วนที่ขาดอยู่จนครบตามข้อตกลง ถือว่าทั้งสองฝ่ายมีมูลหนี้ต้องผูกพันตามข้อตกลงนั้น ซึ่งข้อตกลงดังกล่าวถือได้ว่าเป็นสัญญาประนีประนอมนอกศาล ซึ่งหากฝ่ายจำเลยไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ฝ่ายผู้เสียหายอาจฟ้องร้องให้ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าวได้ แต่ไม่อาจฟ้องเป็นคดีใหม่เพื่อเรียกค่าเสียหายเพิ่มเติมได้

การพัฒนากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชั้นสอบสวนนั้น จากการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างเด็กและเยาวชนที่เป็นผู้กระทำผิดและผู้เสียหาย จำนวน 6 ราย พบว่า ผู้กระทำผิด และผู้เสียหายทั้ง 6 ราย มีการดำเนินการข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยการไกล่เกลี่ยในรูปแบบการประชุมครอบครัวและชุมชน ซึ่งทำให้ข้อพิพาทดังกล่าวมีข้อยุติในชั้นสอบสวน โดยผู้เสียหายได้รับชดเชยเยียวยา ผู้กระทำผิดได้รับการบำบัดฟื้นฟูตามแผนการแก้ไขฟื้นฟู อย่างไรก็ตามระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์ดังกล่าวมีรูปแบบการเยียวยาและบำบัดฟื้นฟูที่หลากหลายไม่ได้จำกัดอยู่แต่เพียงเงื่อนไขที่กำหนดให้ผู้กระทำผิดชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหายเท่านั้น ผู้เสียหายสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอรูปแบบการเยียวยาอื่น ๆ นอกจากการชดใช้เป็นเงินตามที่ตนต้องการได้ ทำให้รูปแบบที่ได้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น และสามารถกำหนดรูปแบบได้อย่างอิสระเพื่อให้มีความเหมาะสมตามแต่ละกรณี ซึ่งผลที่ได้ตามมาก็คือ ทำให้กระบวนการในการเยียวยาและบำบัดฟื้นฟูมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถเยียวยาผู้เสียหายให้ได้รับความพึงพอใจที่ตรงกับความต้องการของตนอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายในเชิงทรัพย์สินเงินทองหรือความเสียหายทางด้านจิตใจก็ตาม และบำบัดฟื้นฟูผู้กระทำผิดให้เกิดความสำนึกในการกระทำของตน อย่างไรก็ตาม กระบวนการในการเยียวยาผู้เสียหายและบำบัดฟื้นฟูผู้กระทำผิดตามระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์นั้นจะมีการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้รับผลกระทบจากข้อพิพาทสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเยียวยาผู้เสียหายและบำบัดฟื้นฟูผู้กระทำผิดและสร้างความสมานฉันท์ระหว่างผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด และชุมชนอีกด้วย

สำหรับวิธีดำเนินการให้เกิดการพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ควร มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. การกำหนดหลักเกณฑ์ที่เป็นประโยชน์สำหรับเด็กและเยาวชนผู้กระทำความผิดและผู้เสียหาย ซึ่งเป็นการพิจารณาว่าจะสร้างเงื่อนไข ระบบ และกลไกอย่างไรที่เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อเด็กและเยาวชนทั้งสองฝ่าย (ผู้เสียหาย—ผู้กระทำความผิด) ในขณะเดียวกันคณะกรรมการสมานฉันท์คดีเด็กและเยาวชนก็จะร่วมกันพิจารณาถึงการชดเชยเยียวยาต่อผู้เสียหายอย่างไรที่ทำให้ผู้เสียหายเกิดความพึงพอใจถึงที่สุดต่อผลแห่งการกระทำ ทั้งนี้หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อเด็กและเยาวชน

2. การประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนเพื่อหาแนวทางบำบัด แก้ไข และป้องกันไม่ให้เด็กและเยาวชนกลับมาทำผิดซ้ำ สำหรับข้อนี้เป็นมาตรการในการแก้ไขให้เด็กกลับตนเป็นคนดีได้โดยไม่ต้องฟ้อง โดยเน้นให้ความสำคัญกับการให้โอกาสเด็กที่ต้องหาว่ากระทำความผิดในคดีเล็กน้อยและไม่มีปัญหาซับซ้อนได้กลับตัวกลับใจ โดยใช้กระบวนการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูในชุมชนแทนการถูกดำเนินคดี ซึ่งการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญามาใช้กับเด็กและเยาวชน ดังนี้

2.1 ในคดีที่เด็กหรือเยาวชนต้องหาว่ากระทำความผิดอาญาซึ่งมีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ให้จำคุกไม่เกิน 5 ปี ไม่ว่าจะมิโทษปรับด้วยหรือไม่ก็ตาม

2.2 เด็กหรือเยาวชนนั้นไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก ยกเว้นโทษที่กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

2.3 เด็กและผู้เสียหายต้องยินยอมให้จัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู ขั้นตอนการหันเหคดี

2.4 เลขานุการคณะกรรมการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หรือผู้ประสานงานในการประชุม ทำหนังสือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำการสอบสวนอยู่ ให้หยุดการสอบสวนไว้ชั่วคราว

2.5 ผู้ประสานงานการประชุมจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับคดีพร้อมเชิญผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ เด็ก ผู้ปกครอง ผู้เสียหาย (หากเป็นคดีที่มีผู้เสียหาย) เข้าร่วมการประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู

2.6 ผลจากการประชุมจะได้แผนที่เป็นหลักเกณฑ์ให้เด็กและเยาวชน รวมถึงผู้ปกครองต้องปฏิบัติ และอาจกำหนดแนวทางเยียวยาผู้เสียหายไว้ด้วย จากนั้นให้นำส่งพนักงานอัยการ และศาลเยาวชนและครอบครัวเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของแผนที่

2.7 ในกรณีไม่ปฏิบัติตามแผนที่ จะถูกส่งกลับไปดำเนินคดีตามปกติ

2.8 หากเด็ก ผู้ปกครองปฏิบัติตามแผนครบถ้วน ผู้อำนวยการสถานพินิจฯ จัดทำรายงานเสนอต่อพนักงานอัยการเพื่อพิจารณายุติการดำเนินคดี

3. กระบวนการจัดทำข้อตกลงในชั้นสอบสวนนั้นเป็นมาตรการพิเศษที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิดซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชน โดยการนำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาเป็นมาตรการเสริมและดำเนินการไปพร้อม ๆ กับการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีอาญาซึ่งเป็นมาตรการหลัก แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นแนวคิดใหม่การดำเนินคดีอาญา โดยมีเจตนารมณ์เพื่อแก้ไขปัญหความขัดแย้งและก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับการกระทำความผิดและผลที่เกิดจากการกระทำนั้น โดยผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายสามารถที่จะกลับมีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นได้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาปกติ จึงเป็นเจตนารมณ์ที่แตกต่างจากการดำเนินคดีเพื่อลงโทษเพื่อการแก้แค้นทดแทน (Retributive) การปราม (Deterrence) การตัดแยกผู้กระทำความผิดออกจากสังคม (Incapacitation) การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด (Rehabilitation) หรือการชดเชยเพื่อเยียวยาแก่เหยื่อที่ถูกกระทำ (Victimology) การดำเนินการและ

มาตรการต่าง ๆ ตามแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จึงเป็นประโยชน์และทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ลดปัญหาข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และเป็นผลให้อาชญากรรมยุติหรือลดน้อยลง ดังนั้นการดำเนินการกับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดตามเจตนารมณ์เพื่อแก้ไขเยียวยาพฤติกรรมควบคู่ไปกับการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้กระทำความผิดที่เป็นเด็กและเยาวชนกับผู้เสียหาย รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและชุมชนที่ทั้งสองฝ่ายอยู่อาศัย ในกรณีที่มีการกระทำความผิดเกิดผลกระทบ จึงสมควรต้องเริ่มดำเนินการกระบวนการโดยได้รับความยินยอมของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องก่อนเริ่มการฟ้องคดีต่อศาล

4. การดำเนินการตามข้อตกลงเป็นการดำเนินการตามแผนของคณะกรรมการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์คดีเด็กและเยาวชน ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า การดำเนินคดีอาญาแก่เด็กและเยาวชนนั้นมีความสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ ประการแรกเพื่อพิจารณาพยานหลักฐานและตรวจสอบว่าเด็กหรือเยาวชนนั้นเป็นผู้กระทำความผิดกฎหมายจริงตามที่ถูกล่ามหรือไม่ และประการที่สองเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมต่อการแก้ไขบำบัด และปกป้องสวัสดิภาพ เด็กและเยาวชนผู้ที่ถูกดำเนินคดีมิให้เป็นผู้กระทำความผิดในอนาคต ซึ่งความมุ่งหมายในประการที่สองนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายของการลงโทษเพื่อแก้ไขหรือฟื้นฟูผู้กระทำความผิด (reformation or rehabilitation) และนำมาใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมเป็นการเฉพาะตัวโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการลงโทษ หรือวิธีการเพื่อความปลอดภัย ดังเช่นผู้กระทำความผิดซึ่งเป็นผู้ใหญ่เสมอไป ด้วยเหตุนี้บทบัญญัติในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 จึงกำหนดหลักเกณฑ์ที่จะหลีกเลี่ยงการฟ้องคดีและการดำเนินกระบวนการพิจารณาพิพากษาดังเช่นคดีทั่วไป แต่เปลี่ยนมาเป็นการคุมประพฤติแทนการฟ้องคดี การลงโทษจำคุก หรือใช้วิธีการเพื่อความปลอดภัย หรือการใช้วิธีการใด ๆ สำหรับเด็กและเยาวชนอย่างเหมาะสมเฉพาะรายแทนการลงโทษ เป็นต้น

5. การติดตามประเมินผลในรูปคณะกรรมการติดตามประเมินผลระบบการติดตามเด็กและเยาวชน ภายหลังจากผ่านกระบวนการบำบัด หรือการแก้ไขฟื้นฟูนั้นเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจตนารมณ์ของการติดตามเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเด็กและเยาวชน รวมถึงสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน และนอกจากนี้ยังติดตามความเป็นไปทางสังคมของเด็กและเยาวชนอีกด้วย อย่างไรก็ตามระบบการติดตามต้องเริ่มจากการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย (Juvenile PreReleased) โดยต้องมีการประเมินอย่างรอบคอบเพื่อให้เกิดการติดตามเพื่อช่วยเหลือ สนับสนุนและป้องกันการกระทำความผิดซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามได้แก่ การสงเคราะห์หลังปล่อย (After Care Services) ที่อาจจะมีทั้งแบบสมัครใจ (Voluntary After-Care) และภาคบังคับ (Compulsory After-Care) ซึ่งจำเป็นต้องประเมินความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน (Risk Management) รวมทั้งการประเมินความต้องการและความจำเป็นของเด็กและเยาวชน (Need Assessment) เพื่อให้สามารถจัดการเพื่อสนับสนุนเด็กและเยาวชนได้อย่างเหมาะสม

6. การลบประวัติอาชญากรรม ภายหลังจากที่เด็กและเยาวชนนั้นได้ปฏิบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์แล้ว กล่าวคือ เพื่อเป็นการล้างมลทินของเด็กและเยาวชนผู้กระทำความผิด ซึ่งเป็นการดำเนินการของฝ่ายรัฐที่จะต้องทำการลบข้อมูลประวัติของเด็กและเยาวชนออกจากฐานข้อมูลทะเบียนประวัติอาชญากรรม เมื่อเด็กและเยาวชนผู้กระทำความผิดได้ดำเนินการครบถ้วนตามองค์ประกอบจากข้อที่ 1-5 ข้างต้น ดังนั้น การลบประวัติอาชญากรรมจึงควรเปลี่ยนแปลงจากเดิม โดยมุ่งให้ความสำคัญต่อเด็กและเยาวชนให้สามารถกลับตนเป็นคนดี และกลับคืนสู่สังคมได้ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้ควรเป็นบทบาทและอำนาจหน้าที่ของรัฐโดยผู้รับผิดชอบหลัก คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับการพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ได้ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การกระตุ้นให้สังคมรู้จักและรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ให้กว้างขวางมากขึ้น เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดไม่เข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และจะทราบแนวทางในการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ก็ต่อเมื่อได้รับแจ้งจากพนักงานคุมประพฤติหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นจำนวนไม่มากนัก แต่ถ้าหากมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ก็จะทำให้ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดมีความมีโอกาสได้ศึกษาทำความเข้าใจ และแสดงความจำนงค์เพื่อเข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้มากขึ้น

2. กระบวนการในการเตรียมความพร้อมและการติดตามผลเป็นปัจจัยสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ การเตรียมความพร้อมมีความสำคัญในการชี้แจงให้ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและวัตถุประสงค์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยในส่วนของผู้เสียหายนั้น เพื่อให้ทราบและเข้าใจว่าการชดเชยค่าเสียหายนั้นไม่ใช่วัตถุประสงค์หลักของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ดังนั้นผู้เสียหายจึงอาจไม่ได้รับค่าเสียหายตามที่ประเมินไว้ นอกจากนั้นการเตรียมความพร้อมผู้เสียหายและผู้กระทำผิดให้มีความรู้สึกและอารมณ์ที่ไม่รุนแรง ยังมีส่วนให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ดำเนินไปได้ด้วยดี และทำให้ไม่ต้องเสียเวลาจัดประชุมหลายครั้ง อันเป็นการลดการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้เสียหายและผู้กระทำผิด

การขยายผลกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไปในขั้นตอนอื่น ๆ ของกระบวนการยุติธรรมและการจัดการความขัดแย้งในชุมชน จากการศึกษาพบว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ทำให้ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดพึงพอใจกับผลที่เกิดขึ้น โดยปรากฏผลในรูปการเยียวยาผู้เสียหาย รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น จึงควรมีการขยายการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ให้มากขึ้นในขั้นตอนอื่น ๆ ของกระบวนการยุติธรรม ทั้งในขั้นตอนของตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ เพื่อให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่และคุ้มค่าต่อการดำเนินการ นอกจากนั้นควรให้มีการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในขั้นตอนก่อนเข้ากระบวนการยุติธรรม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาแนวคิดว่าการสอบสวนคดีเด็กและเยาวชน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนของเด็กและเยาวชน กฎหมายในประเทศไทยเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน ตลอดจนกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาที่มีใช้ในชั้นสอบสวนของต่างประเทศ ผู้วิจัยเห็นว่า เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชั้นสอบสวนคดีเด็กและเยาวชนได้อย่างแท้จริงนั้น ควรมีการทบทวนกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินคดีกับเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะในชั้นของการสอบสวนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการคุ้มครองสิทธิ รวมถึงสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชนในการดำเนินการกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีอาญา รวมทั้งเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม จึงขอเสนอแนะให้แก้ไขพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 ใน

บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์แทนการดำเนินคดีอาญาเพื่อกำหนดให้ การพิจารณาพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดของเด็กหรือเยาวชนที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดเป็นเงื่อนไข ของการหันเหคดีไปสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก่อนเริ่มการฟ้องคดี ดังนี้

1. ปรับปรุงแก้ไขมาตรา 86 ซึ่งเป็นบทบัญญัติหลักที่ว่าด้วยมาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา โดยการพิจารณาพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดของเด็กหรือเยาวชนที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดเป็น เงื่อนไขของการหันเหคดีไปสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก่อนเริ่มการฟ้องคดี โดยแก้ไขความใน บทบัญญัติวรรคสอง จากเดิม ที่กำหนดให้พนักงานอัยการมีอำนาจพิจารณาใช้มาตรการพิเศษแทนการดำเนิน คดีอาญาโดยอาศัยเพียงแนวทางตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูของผู้อำนวยการสถานพินิจ ซึ่งจำเป็นต้องแก้ไขโดย กำหนดให้นำข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในคดีในชั้นสอบสวนมาประกอบการพิจารณาด้วย จากเดิมบัญญัติ ว่า “เมื่อพนักงานอัยการได้รับแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูและความเห็นของผู้อำนวยการสถานพินิจตามวรรคหนึ่ง แล้ว หากมีข้อสงสัยอาจสอบถามผู้อำนวยการสถานพินิจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาได้ ถ้าพนักงานอัยการไม่เห็นชอบด้วยกับแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู ให้ส่งแก้ไขแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูหรือสั่งดำเนินคดี ต่อไป และให้ผู้อำนวยการสถานพินิจแจ้งคำสั่งของพนักงานอัยการให้พนักงานสอบสวนและ ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ หากพนักงานอัยการเห็นว่าแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูได้เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของเด็กหรือเยาวชนแล้ว เพื่อ ประโยชน์แห่งความยุติธรรมให้พนักงานอัยการเห็นชอบกับแผนดังกล่าว และให้มีการดำเนินการตามแผนแก้ไข บำบัดฟื้นฟูดังกล่าวได้ทันทีพร้อมทั้งให้รายงานให้ศาลทราบ” แก้ไขเป็น

“ในกรณีที่สำนวนการสอบสวนตามมาตรา 78 ปรากฏข้อเท็จจริงน่าเชื่อได้ว่า เด็กหรือเยาวชนนั้น ได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา และปรากฏพยานหลักฐานเพียงพอที่จะฟ้องคดีต่อศาลให้พนักงานอัยการ นำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูและความเห็นที่ได้รับจากผู้อำนวยการสถานพินิจตามวรรคหนึ่งมาพิจารณาประกอบการ สั่งฟ้อง หากมีข้อสงสัยอาจสอบถามผู้อำนวยการสถานพินิจพนักงานสอบสวน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อ พิจารณาประกอบได้ ถ้าพนักงานอัยการไม่เห็นชอบด้วยกับแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู ให้ส่งแก้ไขแผนแก้ไขบำบัด ฟื้นฟูหรือสั่งดำเนินคดีต่อไปและแจ้งคำสั่งดังกล่าวให้ผู้อำนวยการสถานพินิจ พนักงานสอบสวน และผู้ที่ เกี่ยวข้องทราบ หากพนักงานอัยการเห็นว่าแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูได้เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของเด็กหรือ เยาวชนแล้ว เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมให้พนักงานอัยการเห็นชอบกับแผนดังกล่าว และให้มีการดำเนิน การตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูได้ทันทีพร้อมทั้งรายงานให้ศาลทราบ”

2. ปรับปรุงแก้ไขมาตรา 82 (1) และ (2) ซึ่งเป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการ สถานพินิจในระหว่างสอบสวนของพนักงานสอบสวน ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อเสนอแนะให้แก้ไขมาตรา 86 วรรคสอง แล้ว การดำเนินงานของผู้อำนวยการสถานพินิจอันเป็นการสืบเสาะข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวเด็กและเยาวชน รวมทั้งสาเหตุแห่งการกระทำความผิด ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานของพนักงานสอบสวนในการแสวงหา พยานหลักฐานเพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษนั้น จึงควรกำหนดให้การปฏิบัติงานทั้งสองภาคส่วนนี้ สอดคล้องกันตั้งแต่เริ่มกระบวนการในชั้นสอบสวนเพื่อให้มีความเชื่อมโยงกันและเป็นการเตรียมการให้ สอดรับกับการพิจารณาสั่งคดีของพนักงานอัยการตามมาตรา 86 วรรคสองที่ได้เสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไข ให้การพิสูจน์ความผิดและแนวทางการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กหรือเยาวชนจะถูกนำมาพิจารณาไปพร้อม ๆ กัน ดังนั้น นอกจากผู้อำนวยการสถานพินิจจะต้องสืบเสาะข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวเด็กและเยาวชนและหาสาเหตุ แห่งการกระทำความผิดแล้วยังกำหนดเพิ่มเติมให้ต้องพิจารณาว่าสมควรที่จะนำมาตราการพิเศษแทนการดำเนินคดี

อาญามาใช้กับคดีนั้น ๆ ได้หรือไม่ และทำเป็นความเห็น แล้วจึงรายงานความเห็นดังกล่าวให้พนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการทราบด้วย ซึ่งจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข จากเดิมบัญญัติว่า “เมื่อผู้อำนวยการสถานพินิจได้รับแจ้งการจับกุมเด็กหรือเยาวชนตามมาตรา 70 วรรคหนึ่ง หรือได้รับตัวเด็กหรือเยาวชนตามมาตรา 73 แล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) สั่งให้พนักงานคุมประพฤติสืบเสาะข้อเท็จจริงตามมาตรา 36 (1) เว้นแต่ในคดีอาญาซึ่งมีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้จำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้อำนวยการสถานพินิจเห็นว่า การสืบเสาะข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่จำเป็นแก่คดี จะสั่งงดการสืบเสาะข้อเท็จจริงนั้นเสียก็ได้ แล้วให้แจ้งไปยังพนักงานสอบสวนที่เกี่ยวข้อง

(2) ทำรายงานในคดีที่มีการสืบเสาะเพื่อแสดงถึงข้อเท็จจริงตามมาตรา 36 (1) และแสดงความเห็นเกี่ยวกับสาเหตุแห่งการกระทำความผิดของเด็กหรือเยาวชนแล้วส่งรายงาน และความเห็นนั้นไปยังพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการ แล้วแต่กรณี และถ้ามีการฟ้องร้องเด็กหรือเยาวชนต่อศาล ให้เสนอรายงานและความเห็นนั้นต่อศาลพร้อมทั้งความเห็นเกี่ยวกับการลงโทษหรือการใช้วิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนด้วย” แก้ไขเป็น

“เมื่อผู้อำนวยการสถานพินิจได้รับแจ้งการจับกุมเด็กหรือเยาวชนตามมาตรา 70 วรรคหนึ่ง หรือได้รับตัวเด็กหรือเยาวชนตามมาตรา 73 แล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) สั่งให้พนักงานคุมประพฤติสืบเสาะข้อเท็จจริงตามมาตรา 36 (1) เว้นแต่ในคดีอาญาซึ่งมีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้จำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าผู้อำนวยการสถานพินิจเห็นว่า การสืบเสาะข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่จำเป็นแก่คดี จะสั่งงดการสืบเสาะข้อเท็จจริงนั้นเสียก็ได้ แล้วแจ้งไปยังพนักงานสอบสวนที่เกี่ยวข้อง และภายใต้บทบัญญัติมาตรา 86 วรรคหนึ่ง ให้ผู้อำนวยการสถานพินิจพิจารณาว่าสมควรนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการบังคับใช้กฎหมายในชั้นสอบสวนคดีอาญาสำหรับเด็กและเยาวชนมาใช้กับคดีหรือไม่

(2) ทำรายงานในคดีที่มีการสืบเสาะเพื่อแสดงข้อเท็จจริงตามมาตรา 36 (1) และแสดงความเห็นเกี่ยวกับสาเหตุแห่งการกระทำความผิดของเด็กหรือเยาวชนและความเห็นเกี่ยวกับการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการบังคับใช้กฎหมายในชั้นสอบสวนคดีอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน แล้วส่งรายงานและความเห็นนั้นไปยังพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการแล้วแต่กรณี และถ้ามีการฟ้องร้องเด็กหรือเยาวชนต่อศาล ให้เสนอรายงานและความเห็นนั้นต่อศาลพร้อมทั้งความเห็นเกี่ยวกับการลงโทษ หรือการใช้วิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนด้วย”

3. ปรับปรุงแก้ไขมาตรา 88 วรรคหนึ่ง ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่กำหนดให้ผู้อำนวยการสถานพินิจรายงานต่อพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการให้ดำเนินคดีต่อไป ในกรณีที่บุคคลที่เกี่ยวข้องฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อแก้ไขมาตรา 86 วรรคสองโดยกำหนดให้พนักงานอัยการจะต้องพิจารณาข้อเท็จจริงในทางคดีที่มาจากพนักงานสอบสวนและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนที่มาจาก การสืบเสาะของผู้ผู้อำนวยการสถานพินิจมาพิจารณาประกอบกันเพื่อที่จะเลือกใช้มาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญาแก่เด็กและเยาวชน ทั้งนี้การดำเนินการในส่วนนี้ย่อมทำให้การสอบสวนของพนักงานสอบสวนสิ้นสุดลงแล้ว ดังนั้น ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู จึงไม่มีความจำเป็นต้องแจ้งให้พนักงานสอบสวนดำเนินการอย่างใด ๆ อีก คงมีเพียงการแจ้งให้พนักงานอัยการทราบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีกับเด็ก

หรือเยาวชนต่อไปเท่านั้น ซึ่งต้องปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ เดิมบัญญัติว่า “ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูนั้น หากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ให้ผู้อำนวยการสถานพินิจ รายงานให้พนักงานอัยการทราบและแจ้งให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีต่อไป” แก้ไขเป็น

“ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูนั้น หากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ให้ผู้อำนวยการสถานพินิจรายงานให้พนักงานอัยการพิจารณาดำเนินคดีต่อไป”

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้วิจัยศึกษาเฉพาะการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ควรศึกษาขยายไปยังเขตปริมณฑลและในจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งมีปัจจัยและสภาพแวดล้อมต่างกับกรุงเทพมหานคร อาจนำไปสู่การปรับใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่แตกต่างกันไป ตามความเหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในฐานความผิดที่แตกต่างกันไป เช่น ความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร ความผิดเกี่ยวกับเพศ ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด หรือการกระทำความผิดเล็กน้อย และความผิดอันยอมความได้ เป็นต้น ซึ่งการกระทำความผิดในฐานต่าง ๆ เหล่านี้อาจมีปัจจัยที่แตกต่างกันและควรได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างและไม่ปะปนกัน

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ ริสาเซ็น. (2539). การศึกษาด้านการฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด: ศึกษาเฉพาะกรณีการฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนในสถานฝึกและอบรมของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาศน์ อวยชัย. (2517). บทบาทศาลคดีเด็กและเยาวชนกับความมั่นคงแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐกร คลังสมบัติ. (2552). กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย รุจนวงศ์ และคณะวิจัย. (2543). กฎหมายและแนวปฏิบัติในประเทศไทย เฉพาะกรณีที่ไม่สอดคล้องตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สถาบันกฎหมายอาญาองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (ยูนิเซฟ).
- วันชัย ศรีนวนนัต. (2523). สิทธิของเด็กและเยาวชนระหว่างต้องหาคดีอาญาในชั้นสืบสวนและสอบสวน. วิทยานิพนธ์อาญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุวิช ปนุดติกร. (2555). กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการดำเนินคดีอาญาของศาลเยาวชนและครอบครัว. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการ.
- สิทธิกร ศักดิ์แสง และคณะ. (2553). กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภา.

Translated Thai References

- Aouychai, P. (1974). **The Role of the Juvenile Court and the National Security**. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Klongsombat, R. (2009). **Restorative justice and the mediation of criminal cases at the police interrogation**. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Panoottikorn, S. (2012). **Reconciliation Justice and Criminal Prosecution of Juvenile and Family Courts**. Bangkok: Institute for the Development of Judicial Officials. (in Thai)
- Rehazen, J. (1996). **Education for the Training of Children and Youth Offenders: Specific Studies on the Case of Training and Training of Children and Youth in the Training and Training Center of the Central Child and Youth Observation and Protection Center**. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Rujanawong, W. and Faculty. (2000). **Laws and Practices in Thailand Only in Case of Non-conformance Convention on the Rights of the Child and Recommendations for Development**. Bangkok: Institute of Criminal Law, United Nations Children's Fund (UNICEF). (in Thai)
- Saksang, S. (2010). **Restorative Justice and The Compromise of Criminal Disputes at The Police Interrogation Stage**. Bangkok: Secretariat of the Senate. (in Thai)
- Srinuannut, W. (1980). **Rights of Children and Young People During Criminal Investigations and Investigations**. Bangkok: Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University. (in Thai)

ผู้เขียน

อาจารย์ภิญโญ คูวัฒนาเสนีย์

หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
145/9 อาคารบัณฑิตวิทยาลัย แยกสวนรื่น แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทร 02 2417191
e-mail: koynip@hotmail.com

แนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุคดีจราจรระหว่างพนักงานสอบสวน
และเจ้าหน้าที่กู้ภัย ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร
Guideline for Collaboration between Inquiry Officers and Rescuers in
Traffic Accident Cases in the Area of Samut Sakhon Province

รภิญญา ดิษฐเอม*

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Raphiya Ditaem*

Faculty of Forensic Science, Royal Police Cadet Academy

Received: June 16, 2021

Revised: December 21, 2021

Accepted: December 24, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัย เมื่อเกิดเหตุคดีจราจร ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายสำคัญคือ พนักงานสอบสวน จำนวน 5 ราย และเจ้าหน้าที่กู้ภัย มูลนิธิการกุศลสมุทรสาคร จำนวน 5 ราย ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Snowball Sampling รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และหาคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า 1) การทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัย ในปัจจุบันจะมุ่งเน้นไปที่การป้องกันการเกิดเหตุ โดยเน้นไปที่การจดบันทึกการเกิดเหตุ เช่น สถิติการเกิดเหตุ พื้นที่เสี่ยง รูปแบบและวิธีการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ ในแต่ละครั้งห้ามมีการตัดสินใจเพียงลำพัง จะต้องมีแพทย์ พนักงานสอบสวน หรือกู้ภัยที่มีประสบการณ์และมีทักษะระดับเชี่ยวชาญอยู่ในที่เกิดเหตุทุกครั้ง เพื่อป้องกันความไม่ประมาทและกันการผิดพลาด และพนักงานสอบสวนนั้นมีความสำคัญสูงสุดต่อการเข้าตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุในคดีเหตุจราจรตามอำนาจของกฎหมาย พร้อมทั้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักนิติวิทยาศาสตร์หรือนักวิทยาศาสตร์ แพทย์ชันสูตร กู้ภัยหรือมูลนิธิ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัยคดีจราจรจังหวัดสมุทรสาคร พบปัญหา 2 ด้าน คือ ปัญหาด้านการรักษาสถานที่เกิดเหตุ เนื่องจากพนักงานสอบสวนมีน้อยและปัญหาด้านการประสานงานในการดำเนินกิจกรรมหรือการขนส่งผู้บาดเจ็บ เป็นต้น

คำสำคัญ: พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่กู้ภัย การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ

Abstract

This research aimed to study roles, duties and operations as well as problems and obstacles in the collaboration between inquiry officers and rescuers in traffic accident cases in the area of Samut Sakhon province. This study was qualitative research that was conducted by interviewing the target groups of 5 inquiry officers and 5 rescuers at Samut Sakhon Charity Foundation obtained by Snowball Sampling. The data were collected by in-depth interviews and the instrument quality was found by an analysis of content validity from experts and the related literature. The results of the research indicated as follows: 1) Currently, the collaboration between the inquiry officers and rescuers focused on preventing the accident especially recording the detail of the accident case such as traffic accident statistics, risk areas, as well as procedures and methods of helping the injured. In each time of helping the injured, a decision was forbidden to be made by sole person. In addition, there must have a doctor, investigator or rescuer who are experienced and skilled at a professional level in the accident scene every time in order to avoid carelessness and mistakes. Inquiry officers were highly crucial to investigating traffic accident cases according to the power of the law. Moreover, inquiry officers should coordinate with relevant officers, such as forensic scientists or scientists, coroners, rescuers. 2) From the study of problems and obstacles in the collaboration between inquiry officers and rescuers in traffic accident case in the area of Samut Sakhon Province, the two main problems were found including the problem of treatment at accident scenes due to the small number of inquiry officers as well as the problem related to the coordination of transportation of the injured, etc.

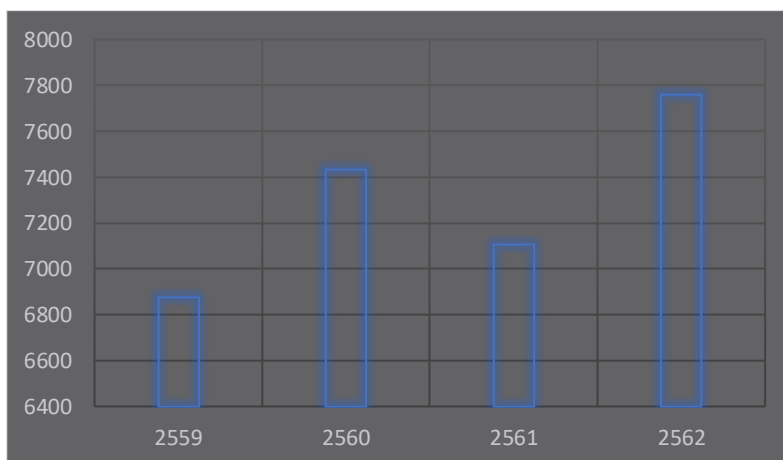
Keywords: Inquiry Officers, Rescuers, Accident Scene Inspection

บทนำ

ความสูญเสียเกิดจากอุบัติเหตุถือเป็นปัญหาใหญ่ของไทยทำให้มีผู้บาดเจ็บ พิการ และเสียชีวิตเป็นจำนวนมากจากข้อมูลศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน ระบุว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2561 มีอุบัติเหตุทางถนนกว่า 900,000 ครั้ง มีผู้เสียชีวิตกว่า 100,000 ราย และบาดเจ็บกว่า 150,000 ราย จากความสูญเสียที่เกิดขึ้นส่งผลให้ไทยนำปัญหาเรื่องอุบัติเหตุมาเป็นวาระแห่งชาติที่ทุกภาคส่วนต้องช่วยกันแก้ไข พร้อมประกาศให้ ปี พ.ศ. 2554-2563 เป็นทศวรรษความปลอดภัยทางถนน ทุกหน่วยงานเกิดความตื่นตัว ภาคประชาคม กลุ่มองค์กรเข้ามามีบทบาทในการจัดการและแก้ปัญหาอุบัติเหตุทางถนนซึ่งกลุ่มอาสาสมัครกู้ชีพ กู้ภัย ถือเป็นกลุ่มแรกๆ ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจึงมีข้อมูล และภาพการเกิดอุบัติเหตุที่เป็นข้อมูลเหตุการณ์ที่สำคัญที่สุด ที่ผ่านมามีบทบาทหน้าที่หลักของอาสาสมัครคือการช่วยคนเจ็บ เก็บคนตาย เท่านั้น (Institute of Human Resource and Organisational Development, 2020)

ในจังหวัดสมุทรสาคร นอกจากมีพนักงานสอบสวนที่ทำหน้าที่ตรวจสถานที่เกิดเหตุคดีจราจรแล้วยังมีเจ้าหน้าที่กู้ภัยที่มีส่วนสำคัญในสถานที่เกิดเหตุ เพราะเป็นบุคคลกลุ่มแรกที่สามารถไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้ในระยะเวลารวดเร็ว จึงสามารถทำหน้าที่ป้องกันสถานที่เกิดเหตุให้อยู่ในสภาวะเดียวกับที่พบครั้งแรกไว้ในระยะหนึ่ง ในขณะเดียวกันก็ป้องกันไม่ให้พยานหลักฐานสูญหาย จังหวัดสมุทรสาครมีเส้นทางหลัก คือ ถนนพระราม 2 ที่ใช้สำหรับเดินทางผ่านลงภาคใต้ ผ่านพื้นที่อำเภอเมืองที่จากตำบลบางน้ำจืดถึงตำบลนาโคก รวมระยะทาง 40 กิโลเมตร จำนวนรถที่ไปภาคใต้ต้องใช้เส้นทางนี้เป็นทางหลัก จากสภาพถนนที่ลื่นจากน้ำขุ่นปลาของผู้ประกอบการ รวมทั้งพื้นผิวถนนขรุขระ และพฤติกรรมรถซิ่งที่ไม่ปลอดภัย ส่งผลให้จำนวนการเกิดอุบัติเหตุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยสถิติย้อนหลัง 4 ปี พ.ศ. 2559 - 2562 เกิดอุบัติเหตุยานยนต์ จำนวน 6,875 ครั้ง 7,431 ครั้ง 7,107 ครั้ง และ 7,758 ครั้ง ตามลำดับ ดังภาพที่ 1 (National Institute for Emergence Medicine)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัย สนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงานร่วมกันในที่เกิดเหตุของทั้ง 2 หน่วยงาน คือ พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร และเจ้าหน้าที่กู้ภัยมูลนิธิการกุศลสมุทรสาคร เมื่อเกิดคดีจราจรทั้งด้านที่เป็นบทบาทหน้าที่ และปัญหาสามารถนำผลการศึกษามาพัฒนาแนวทางในการทำงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุในคดีจราจร อีกทั้งยังทำให้แนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุทางถนนลดลง และยังเพิ่มความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของคนในสังคมมากขึ้น



ภาพที่ 1 แนวโน้มอุบัติเหตุยานยนต์ จังหวัดสมุทรสาคร ปี พ.ศ. 2559-2562
ที่มา: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (2563)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัย เมื่อเกิดเหตุคดีจราจรในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัย เมื่อเกิดเหตุคดีจราจรในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัย เมื่อเกิดเหตุคดีจราจรในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. แนวความคิดการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมหมายถึง การที่บุคคลกระทำการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือในประเด็นที่บุคคลนั้นสนใจ ไม่ว่าบุคคลนั้นได้ปฏิบัติการเพื่อแสดงถึงความสนใจอย่างจริงจังหรือไม่ และไม่จำเป็นที่บุคคลนั้นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นโดยตรงแต่การมีทัศนคติ ความคิดเห็น ความสนใจ หรือความห่วงใยนั้นเพียงพอแล้วที่สามารถเรียกได้ว่า เป็นการมีส่วนร่วม (Vachanasvasti, 2007)

การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่กู้ภัยในการร่วมกันตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุคดีจราจรจากการทบทวนแนวคิดการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 หน่วยงานว่าเป็นการมีส่วนร่วมเพื่อช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาด้านการคลี่คลายปัญหาคดีจราจรร่วมกัน ทั้งการร่วมกันช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ การกั้นสถานที่เกิดเหตุ การเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อให้การจราจรกลับสู่สภาพปกติและคลี่คลายปัญหาด้านคดีจราจรเป็นอันดับต่อไป

Decharin (1987) ได้กล่าวว่า ลักษณะการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาที่รัฐบาลทำการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1) ร่วมกันทำการศึกษาค้นคว้าปัญหา และหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมถึงความต้องการของชุมชน

2) ร่วมคิดและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือเพื่อสร้างเสริมสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน

3) ร่วมวางแผนนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไขปัญหาเพื่อสนองความต้องการของชุมชน

4) ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม

5) ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6) ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน

7) ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงานโครงการและกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

8) ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาลที่ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1981) ได้สร้างกรอบพื้นฐานการมีส่วนร่วมร่วมกันซึ่งประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-Making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น

2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (Implementation) เป็นการเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทาง

ด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหารและการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) โดยอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุทางสังคม หรือโดยส่วนตัว

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เป็นลักษณะของการมีส่วนร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม ปัญหาด้านอาชญากรรม และปัญหาในการคลี่คลายคดีจราจร โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่หลักในการคลี่คลายคดี และเจ้าหน้าที่กู้ภัย ทำหน้าที่ในการร่วมช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมแบบพึ่งพากันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Decharin (1987) รวมทั้งโคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1981) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-Making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้นจนจนกระทั่งจบ กระบวนการ

2. แนวความคิดการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ สถานที่เกิดเหตุเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสืบสวน สอบสวน เพื่อให้ได้พยานหลักฐานที่นำไปพิสูจน์ว่ามีเหตุเกิดขึ้นจริง และใครเป็นผู้กระทำความผิด นอกจากสถานที่ เกิดเหตุซึ่งเป็นบริเวณที่ผู้กระทำความผิดได้ลงมือกระทำแล้ว บริเวณอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น บริเวณที่ผู้กระทำความผิดหนีไป ซ่อนตัว บริเวณที่พบวัตถุพยานต่าง ๆ ที่ใช้ในการกระทำความผิดซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นบริเวณที่มีความต่อเนื่อง กับสถานที่เกิดเหตุและมีความสำคัญเช่นกัน ในทางปฏิบัติอาชญากรที่ต้องระบุงลงไปว่าขอบเขตของสถานที่เกิด เหตุนั้นอยู่ตรงไหน (Engsomboon, 2008)

การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ หมายถึง การตรวจหาร่องรอยพยานหลักฐานจากสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง เพื่อ ให้เกิดความกระจ่างในทางคดีที่ดำเนินการสืบสวนอยู่ เช่น ในสถานที่เกิดเหตุหลักทรัพย์ สถานที่พบศพ หรือ สถานที่น่าสงสัยว่าได้มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น การปฏิบัติในการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุนี้ถือว่ามีความสำคัญ มาก โดยเฉพาะคดีที่ไม่มีประจักษ์พยาน หรือพยานบุคคลไม่ได้ หรือคดีฆาตกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายหลักฐานและพยายามบิดเบือนทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสับสน (Chaiyaphan, 1994)

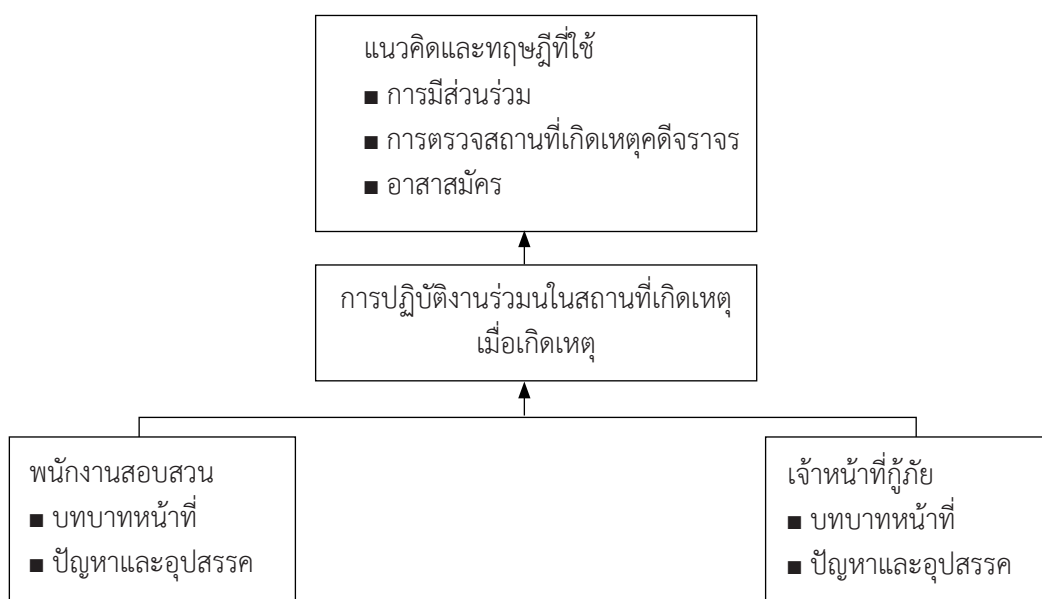
อุบัติเหตุทางจราจรเป็นอุบัติเหตุที่จะต้องได้รับการจัดการในพื้นที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ถนน สามารถกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ และที่สำคัญที่สุด คือ ต้องสามารถช่วยเหลือผู้บาดเจ็บไปส่งโรงพยาบาลได้ อย่างรวดเร็วที่สุด โดยจะต้องทำการรักษาสถานที่เกิดเหตุ และพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุไว้อย่างครบถ้วน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจกับเจ้าหน้าที่กู้ภัยจึงต้องกำหนดหน้าที่ และบทบาทในการดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน เพื่อให้งานด้านการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุระหว่างพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัย เมื่อเกิด เหตุคดีจราจรประสบความสำเร็จในทุกขั้นตอน

3. แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัคร การร่วมตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุของมูลนิธิกู้ภัยที่ดำเนินงานอยู่ในจังหวัด สมุทรสาคร ซึ่งมีจำนวนหลายแห่ง โดยหน่วยงานหลัก ได้แก่ สำนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด สมุทรสาคร มูลนิธิการกุศลสมุทรสาคร มูลนิธิธรรมาจริยธรรมสมุทรสาคร ซึ่งหน่วยงานดังกล่าว นี้มีการทำงานเป็นเครือข่าย จุดเริ่มต้นจากการประชุมคณะทำงาน ภาคีเครือข่าย เพื่อสร้างความเข้าใจ การทำงาน ทบทวนแผนงานที่จะดำเนินงานร่วมกันในโครงการควบคู่กับการการรณรงค์ในองค์กรให้อาสาสมัคร สวมหมวกทุกครั้งในการขับขี่ การอบรมการสอบสวนอุบัติเหตุ (ขั้นต้น) โดยให้ความรู้ทางทฤษฎีแก่เจ้าหน้าที่ กู้ชีพกู้ภัย และลงไปเก็บรวบรวมข้อมูลจุดเสี่ยงในพื้นที่จริง กลับมาวิเคราะห์หาสาเหตุที่เกิดอุบัติเหตุ และนำ

เสนอข้อมูลที่ทำผิดวินัยทางจรรยาบรรณ และสภาพทางจรรยาบรรณ การบริหารจัดการโครงการผ่านการทำงานเป็นทีม การฝึกฝนเรื่องการคิด วิเคราะห์ การจดบันทึก และการนำเสนอข้อมูลสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขยายผลสู่ การลดอุบัติเหตุได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ เริ่มจากการศึกษาความสำคัญของปัญหาและได้นำแนวคิด ทฤษฎีด้านการมีส่วนร่วม การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุคดีจราจร อาสาสมัครเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ให้มีความสอดคล้องกัน และศึกษาบทบาท ปัญหาและอุปสรรคของการทำงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุเพื่อ หาแนวทางการพัฒนาการทำงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุในคดีจราจรให้มีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งเน้นศึกษาการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุระหว่าง พนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัย เมื่อเกิดคดีจราจรในจังหวัดสมุทรสาคร มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยการศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการ ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ การป้องกันรักษาสถานที่เกิดเหตุ การมีส่วนร่วม ผลงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

1.2 ทำการออกแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างประชากรเป้าหมายได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระ ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 บทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุเมื่อเกิดคดีจราจร

ส่วนที่ 3 การปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุเมื่อเกิดคดีจราจร

ส่วนที่ 4 ปัญหา และอุปสรรคการปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุเมื่อเกิดคดีจราจร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุเมื่อเกิดคดีจราจร

2. การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเห็นชอบแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 การกำหนดแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุระหว่างพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัย เมื่อเกิดเหตุคดีจราจร

3.2 จัดทำกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดเครื่องมือในการวิจัย และคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

3.3 การจัดทำเครื่องมือ หรือแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างครบถ้วน

3.4 นำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือของข้อประเด็นคำถาม

3.5 คัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบ Snowball Sampling และนัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 10 ราย โดยการทำหนังสือขอความร่วมมือจากคณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ เพื่อแจ้งความประสงค์ในการสัมภาษณ์

3.6 ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้ให้ข้อมูลมีความสมัครใจในการให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยจะร่วมสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และติดต่อขอเข้าร่วมสังเกตการณ์ปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุ เมื่อเกิดคดีจราจรขึ้นจากหัวหน้ามูลนิธิการกุศลสมุทรสาคร เป็นเวลา 3 วัน ทั้งนี้การสังเกตดังกล่าวผู้วิจัยไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ใด ๆ ทั้งสิ้น จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปต่อไป

3.7 นำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย พร้อมทั้งสกัดเนื้อหาสำคัญที่ต้องการที่เป็นข้อค้นพบสำคัญ เพื่อให้ผลที่ได้รับมีข้อมูลที่เพียงพอและครบถ้วน

3.8 ทำการสรุปผลการวิจัย และนำเสนอผลการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยเรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุระหว่างพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัย เมื่อเกิดเหตุคดีจราจรในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโวหาร (Descriptive Statistics) โดยวิเคราะห์ตามข้อค้นพบและบรรยายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย และแสดงในรูปแบบของตาราง รูปภาพ และแผนภูมิ เพื่อให้เห็นถึงผลการวิจัยได้อย่างชัดเจน

ผลการศึกษา

1. บทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวน กฎหมายได้ให้อำนาจแก่พนักงานสอบสวนมีหน้าที่ทำการสืบสวนสอบสวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบก ด้วยการแสวงหาข้อเท็จจริง และหลักฐานไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อจะทราบรายละเอียดแห่งความผิด และรวบรวมพยานหลักฐานตลอดจนการดำเนินการทั้งหลายอื่น ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะนำตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ โดยในคดีจราจรทางบกให้ถือว่ารัฐเป็นผู้เสียหาย

ดังนั้น เมื่อพนักงานสอบสวนได้รับแจ้งเหตุคดีจราจร ทำการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ และรวบรวมพยานหลักฐานแล้ว พนักงานสอบสวนจะเป็นผู้กล่าวหาในความผิดอาญาดังกล่าวเอง โดยที่คู่กรณีที่เกี่ยวข้องกันไม่จำเป็นต้องเป็นผู้กล่าวหาในคดีจราจรทางบก ส่วนฝ่ายไหนจะเป็นผู้เสียหาย หรือเป็นผู้ต้องหาขึ้นอยู่กับกรณีการวินิจฉัยคดีเบื้องต้นของพนักงานสอบสวน โดยจะต้องมีการสืบสวนสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานเบื้องต้นก่อนทุกครั้ง

บทบาทสำคัญของพนักงานสอบสวนจะต้องสามารถปฏิบัติได้เสมือนหนึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์หรือนักนิติวิทยาศาสตร์ที่ต้องมีความรู้ด้านการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ โดยจะต้องมีทักษะ ดังนี้

1) เตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการตรวจ เช่น อุปกรณ์ช่วยยกรถ ร่ม แลบกั้นสถานที่เกิดเหตุ ฯลฯ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติการณ์แห่งคดีที่เกิดขึ้น จากนั้นให้รีบเดินทางไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุโดยเร็ว

2) การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ

3) การวินิจฉัยการเกิดเหตุเบื้องต้น

4) จัดทำรายงานผลการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุจราจร ตามแบบฟอร์มรายงานที่กำหนดและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ได้รับสั่งการจากผู้บังคับบัญชา

ผู้ให้ข้อมูลได้สรุปว่า บทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวนนั้นมีความสำคัญสูงสุดต่อการเข้าตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุในคดีจราจร และตามอำนาจของกฎหมายที่ให้อำนาจ และหน้าที่อย่างเต็มที่แก่พนักงานสอบสวนในการเป็นผู้ควบคุม และดูแลสถานที่เกิดเหตุในคดีพร้อมทั้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักนิติวิทยาศาสตร์หรือนักวิทยาศาสตร์ เพื่อตรวจพยานหลักฐาน แพทย์ชันสูตรในกรณีที่ผู้เสียชีวิต กู้ภัย หรือมูลนิธิในกรณีที่ต้องนำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาลอย่างเร่งด่วน ดังนั้นพนักงานสอบสวนจึงเป็นบุคคลสำคัญที่สุดในการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ

2. บทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุในคดีจราจรของเจ้าหน้าที่กู้ภัย จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการทบทวนจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปขั้นตอนการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุคดี

จรรยา และการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในที่เกิดของของเจ้าหน้าที่กู้ภัยไว้ 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินสภาพผู้บาดเจ็บด้านการตรวจร่างกายเบื้องต้น นับเป็นสิ่งสำคัญมากที่ผู้ปฐมพยาบาลควรมีความรู้เกี่ยวกับร่างกายของคนปกติ และวิธีการตรวจร่างกายเพื่อค้นหาสิ่งผิดปกติ เพราะว่าการของของผู้บาดเจ็บที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในระยะแรกนั้น อาจไม่ใช่เป็นอาการที่รุนแรง หรือเป็นอาการของสาเหตุการตายเสมอไปเป็นเพียงอาการเบื้องต้นที่ผู้ปฐมพยาบาลจะต้องปฐมพยาบาลทันที

ขั้นตอนที่ 2 การปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ โดยเจ้าหน้าที่กู้ภัยที่จะทำการปฐมพยาบาลได้นั้น จำเป็นต้องผ่านการอบรม และมีประสบการณ์เช่นเดียวกันในการปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ เพราะหากกระทำการผิดพลาด แม้แต่นิดเดียวมันหมายถึงการเป็นอันตรายต่อชีวิตได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่กู้ภัยจะต้องเจอกับสภาวะกดดันในการรับผิดชอบสิ่งที่เกิดขึ้น และเป็นสิ่งสุดท้ายที่ต้องการให้เกิดจากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่กู้ภัยส่วนใหญ่ เห็นว่าผู้เสียชีวิตในที่เกิดเหตุที่ผ่านมาไม่สามารถทนต่อความเจ็บปวดจากบาดแผลได้ และเสียเลือดมากไม่ว่าจะปฐมพยาบาลอย่างไรก็ไม่สามารถช่วยชีวิตได้ และส่วนใหญ่จะเสียชีวิตหลังจากนำส่งโรงพยาบาลเพียงไม่กี่ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ 3 การเคลื่อนย้าย และการนำส่งผู้ได้รับบาดเจ็บเป็นขั้นตอนการช่วยเหลือที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยทักษะ และความชำนาญการมากกว่าการใช้กำลัง หรือแรงงาน เพราะถ้าปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะก่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ประสบเหตุเป็นอย่างมาก กล่าวคือ 1) กรณีผู้ป่วยมีการบาดเจ็บเจ้าหน้าที่สามารถป้องกันไม่ให้อาการบาดเจ็บนั้นทรุดลงไปจากเดิม ซึ่งอาจทำให้พิการ หรือถึงแก่กรรมได้ 2) เพื่อให้อาการนั้นคงอยู่เท่าเดิมไม่เพิ่มอาการบาดเจ็บมากขึ้น หรือเพื่อให้อาการบาดเจ็บดีขึ้น และสามารถประคับประคองผู้ป่วยให้ถึงที่หมายโดยปลอดภัยในระดับหนึ่งโดยยึดการปฐมพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักการ 3) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการปฐมพยาบาล 4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนของโรคในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 4 การวัดประสิทธิภาพการทำงานของอาสาสมัครกู้ภัย การปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยที่ดีนั้นต้องเริ่มมาจากจิตใจของผู้ที่มาทำหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยเอง อาสาสมัครกู้ภัยเป็นผู้ซึ่งมีจิตใจที่อยากจะเป็นผู้ให้แก่งสังคม และชุมชน การปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยจะพัฒนาขึ้นจากประสบการณ์จริงที่ได้ลงปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละครั้ง

สรุปได้ว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่กู้ภัยในปัจจุบันมุ่งเน้นไปที่การป้องกันการเกิดเหตุมากกว่าการแก้ไขเหตุ โดยเน้นไปที่การจดบันทึกการเกิดเหตุ สถิติการเกิดเหตุ พื้นที่เสี่ยง ลักษณะอาการ และรูปแบบของผู้บาดเจ็บ รูปแบบ และวิธีการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ พร้อมทั้งเน้นการอบรมฝึกทักษะร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้กับเจ้าหน้าที่กู้ภัย ประการสำคัญอาสาสมัครกู้ภัยต้องเตรียมพร้อมรับมือกับสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ เมื่อเกิดเหตุการณ์สุดวิสัยเกิดขึ้น หรือมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้นอาสาสมัครกู้ภัยจะต้องไม่ทิ้งหน้าที่กลางคัน และต้องพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และการช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บในแต่ละครั้งห้ามมีการตัดสินใจเพียงลำพังจำเป็นต้องมีแพทย์ พนักงานสอบสวน หรือกู้ภัยที่มีประสบการณ์ และมีทักษะระดับเชี่ยวชาญอยู่ในที่เกิดเหตุทุกครั้ง เพื่อป้องกันความไม่ประมาท และกันการผิดพลาดเจ้าหน้าที่กู้ภัย คือ ผู้ที่มีความเสียสละปฏิบัติตนต่อผู้อื่นเสมือนเป็นญาติของตน เป็นผู้ซึ่งพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบเหตุด้วยความเสมอภาค โดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทนใด ๆ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่

3. ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัย คดีจราจรจังหวัดสมุทรสาคร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายทั้ง 10 ราย โดยเป็นพนักงานสอบสวน 5 ราย และเจ้าหน้าที่กู้ภัย 5 ราย ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัยคดีจราจรในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ในลักษณะที่เห็นว่าการดำเนินงานร่วมกันส่วนใหญ่ จะไม่เรียกว่าเป็นปัญหา และอุปสรรคแต่เห็นว่าเป็นปัญหาที่จะต้องร่วมกันแก้ไข และหาแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันให้งานออกมาประสบผลสำเร็จ และมีศักยภาพมากที่สุด ผู้วิจัยได้สรุปปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัยคดีจราจรจังหวัดสมุทรสาคร ไว้ 2 ประเด็นหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านการรักษาสถานที่เกิดเหตุ เมื่อมีคดีจราจรเกิดขึ้นในแต่ละครั้งผู้ที่มิพบเหตุหน้าที่สำคัญที่จะต้องตรวจที่เกิดเหตุทุกครั้งเรียงลำดับตามความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานสอบสวน ต่อมา คือนักวิทยาศาสตร์ หรือนักนิติวิทยาศาสตร์ แพทย์ชันสูตร (กรณีมีผู้เสียชีวิต) และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มูลนิธิกู้ภัย รถยก รถพยาบาล ปัญหาในการตรวจสถานที่เกิดเหตุจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานสอบสวนมาช้า และมีคนเจ็บเกิดขึ้น ซึ่งกู้ภัยจำเป็นที่จะต้องช่วยเหลือผู้ประสบเหตุอย่างเร่งด่วน และหากกู้ภัยไม่มีประสบการณ์ในการรักษาสถานที่เกิดเหตุอาจทำให้เกิดเหตุปนเปื้อน วัตถุพยานเสียหาย เป็นต้น ซึ่งเหตุดังกล่าวนี้เกิดขึ้นอยู่ค่อนข้างบ่อยครั้ง

2) ปัญหาด้านการประสานงาน สำหรับปัญหาดังกล่าวข้อนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกือบทั้งหมดเห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งเช่นกันที่จะเกิดขึ้นในกรณีที่มีผู้บาดเจ็บสาหัสไม่สามารถรอให้พนักงานสอบสวนมาถึงที่เกิดเหตุได้ (กรณีที่ถูกภัยมาถึงก่อนพนักงานสอบสวน) ทำให้เกิดปัญหาการสอบปากคำของผู้บาดเจ็บ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่กู้ภัยไม่มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกับพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัยมีจำนวนน้อยไม่สามารถอยู่ในที่เกิดเหตุได้ทำให้ขาดการติดต่อกับพนักงานสอบสวนในระยะหนึ่ง ซึ่งในระยะดังกล่าว นั้นเป็นระยะสำคัญที่จะต้องมีการสอบปากคำ การตรวจสภาพผู้เกิดเหตุ การถ่ายภาพ การเก็บพยานหลักฐานต่าง ๆ

4. ทางกรปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัย คดีจราจรจังหวัดสมุทรสาคร

1) การจัดการจราจร โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้บริหาร และต้องขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเข้าร่วมด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการระบบนี้เจ้าหน้าที่กู้ภัยคือหน่วยงานสำคัญที่จะต้องให้ความร่วมมือในการจัดการจราจรเช่นกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อย การมีอาสาสมัครกู้ภัยมาช่วยเสริมแรงจัดการจราจรจะทำให้สถานการณ์ในการอำนวยความสะดวกมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดการจราจรในลักษณะนี้จะนำมาใช้กับคดีจราจรที่เป็นคดีใหญ่และในเขตพื้นที่ที่มีการจราจรค่อนข้างหนาแน่น เพื่อคลายการจราจรที่ติดขัด และป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาในที่เกิดเหตุ

2) การฝึกอบรมการตรวจสถานที่เกิดเหตุร่วมกับพนักงานสอบสวน เพื่อให้เจ้าหน้าที่กู้ภัยมีทักษะการรักษาที่เกิดเหตุในคดีอุบัติเหตุทางรถยนต์ เป็นอีกหนึ่งหลักสูตรที่ทำให้เปิดมุมมองการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ เนื่องจากเป้าหมายของกู้ภัย คือ การช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบอุบัติเหตุ และนำส่งโรงพยาบาล และ

นำข้อมูลอุบัติเหตุมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อนำไปแก้ไขลดอุบัติเหตุ ซึ่งการอบรมดังกล่าวเป็นการทำงานเชิงรุก เพิ่มศักยภาพของกู้ภัยให้สามารถนำความรู้ไปปรับใช้กับการทำงานให้มีข้อมูลอ้างอิงนำเสนอหน่วยงานพร้อมกับนำไปวางแผนป้องกันอุบัติเหตุในช่วงเทศกาลลอยกระทง เทศกาลสงกรานต์ปีเก่าต้อนรับปีใหม่ หรือในเทศกาลที่มีการสัญจรมาก

ดังนั้น การทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กู้ภัยไม่ว่าจะเป็นจากหน่วยงานไหนก็ต้องเสริมแรงกัน และกันเพื่อให้การอำนวยความสะดวกเป็นไปด้วยความราบรื่นและประสบผลสำเร็จ การร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเข้าใจปัญหาร่วมกันว่ามีสาเหตุปัญหามาจากอะไร ต่างฝ่ายเข้าใจการทำงานร่วมกันจะทำให้ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการคลี่คลาย และดำเนินงานไปด้วยดีนอกจากนี้ทั้ง 2 หน่วยงานมีการคิดหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันอยู่เสมอโดยไม่หยุดนิ่ง และมุ่งเป้าหมายไปยังการลดอุบัติเหตุ การป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัย

อภิปรายผล

1. การทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัย จากการศึกษาการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุระหว่างพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัย เมื่อเกิดเหตุคดีจราจรในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าเจ้าหน้าที่กู้ภัยมีทัศนคติและแนวทางที่เป็นเชิงบวกในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และมีจิตอาสาในการทำงานเพื่อประชาชน และมีจิตอาสาที่จะช่วยเหลือสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดอาสาสมัครของ Hunpayon and Wechayachai (1984) สรุปว่างานอาสาสมัคร คือ การทำงานด้วยความสมัครใจ และความเสียสละโดยมีความประสงค์ที่จะทำประโยชน์ให้เกิดแก่ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ให้แก่ตนเอง ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยสิทธิหน้าที่ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ พ.ศ. 2530 กำหนดว่า “อาสาสมัครหมายถึงบุคคลที่มีจิตเมตตา มีความตั้งใจจริง และมีความห่วงใยในสวัสดิภาพของเพื่อนมนุษย์ ตลอดจนนครรอบรั้วชุมชน และสังคมจนยอมเสียสละทั้งทุนทรัพย์วัสดุสิ่งของ รวมทั้งเวลาว่างที่มีอยู่อุทิศตนเข้าร่วมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม และประเทศชาติด้วยความสมัครใจและเต็มใจ”

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ทำหน้าที่กู้ภัยยังได้เสนอวัตรกรรมการทำงานในปัจจุบันว่า อาสาสมัครกู้ภัยไม่หยุดนิ่งอยู่ที่เดิมมีการพัฒนาล่วงหน้าไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานให้อาสาสมัครได้รู้จักคิด วิเคราะห์ หาสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจากคน รถ ถนน และสิ่งแวดล้อม การเข้าร่วมอบรมการตรวจสถานที่เกิดเหตุร่วมกับพนักงานสอบสวน และนักนิติวิทยาศาสตร์ หรือนักวิทยาศาสตร์ อบรมเรื่องการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานรวมถึงการหาเครือข่ายพลังคนรุ่นใหม่เพิ่มมากขึ้นให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในประเทศไทยเพื่อช่วยกันป้องกัน และลดอุบัติเหตุทางรถลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Yodpet (1999) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของอาสาสมัครที่ดีไว้ดังต่อไปนี้ คือ มีความรู้พอสมควร 3 ประการ คือ ประการที่ 1 มีความรู้ในวิชาการสังคมสงเคราะห์ ประการที่ 2 มีความรู้ในหน้าที่ขององค์การที่อาสาสมัครเข้าไปช่วย อันหมายถึง บทบาทหน้าที่ระเบียบ และข้อบังคับแผนงานตลอดจนการบริการสำหรับประชาชน และประการที่ 3 มีความรู้รอบตัว เช่น ขอกฎหมายความรู้เกี่ยวกับองค์การสังคมสงเคราะห์มีศรัทธาในการทำงานอาสาสมัคร กล่าวคือ รักในงานการฝึกฝนปรับปรุงตัวเองให้เหมาะสมกับงาน มีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมรู้จักการวางคน

มีความอดทน และตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานนั้น ๆ มีสุขภาพทั้งทางกาย และสุขภาพจิตดี ต้องรู้จักหลักมนุษยสัมพันธ์ ต้องการพ และปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต้องมีความเสียสละเพื่องาน และเพื่อประโยชน์ส่วนรวมได้ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าอาสาสมัครนอกจากจะปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจแล้ว ยังต้องเป็นผู้ที่พัฒนาตนเองตลอดเวลาทั้งด้านความรู้ และบุคลิกภาพเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนผู้ประสบปัญหา และสาธารณประโยชน์โดยรวมได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nimtassanasiri (2014) ทำการวิจัยเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางในการเป็นอาสาสมัครกัญญะมูลนิธิสุทธาสนุเคราะห์ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า มูลนิธิสุทธาสนุเคราะห์ให้ความหมายของอาสาสมัครกัญญะ คือ ผู้ที่มีความเสียสละปฏิบัติตนต่อผู้อื่นเสมือนเป็นญาติของตนเป็นผู้ซึ่งพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ และให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมโลกด้วยความเสมอภาค โดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทนใด ๆ ถือได้ว่าอาสาสมัครกัญญะเป็นกำลังสำคัญของสังคมในปัจจุบัน ที่มาของความหมายอาสาสมัครกัญญะนั้น ถิ่นออกมาจากการกระทำของบุคคลผู้ซึ่งมีจิตใจแห่งการให้แก่สังคม โดยให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ โดยแท้จริง และแนวทางในการเป็นอาสาสมัครกัญญะนั้นเริ่มจากการมีจิตใจที่ต้ออยากช่วยเหลือสังคม มีแนวคิดที่ดีไปในทางเดียวกันกับทีมอาสาสมัครและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การทำงานของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กัญญะในปัจจุบันจะมุ่งเน้นไปที่การป้องกันการเกิดเหตุมากกว่าการแก้ไขเหตุ โดยเน้นไปที่การจดบันทึกการเกิดเหตุ สถิติการเกิดเหตุ พื้นที่เสี่ยง ลักษณะอาการ และรูปแบบของผู้บาดเจ็บ รูปแบบ และวิธีการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ พร้อมทั้งเน้นการอบรม ฝึกทักษะร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้กับเจ้าหน้าที่กัญญะ ประการสำคัญอาสาสมัครกัญญะต้องเตรียมพร้อมรับมือกับสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ เมื่อเกิดเหตุการณ์สุดวิสัยเกิดขึ้น หรือมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันขึ้น อาสาสมัครกัญญะจะต้องไม่ทิ้งหน้าที่กลางคัน และต้องพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และการช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บในแต่ละครั้งห้ามมีการตัดสินใจเพียงลำพังจะต้องมีแพทย์ พนักงานสอบสวน หรือกัญญะที่มีประสบการณ์ และมีทักษะระดับเชี่ยวชาญอยู่ในที่เกิดเหตุทุกครั้ง

2. ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่กัญญะคดีจราจร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเพราะต่างฝ่ายต่างทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย และต้องร่วมมือกันกระทำอย่างให้ประสบผลสำเร็จ จึงไม่มีฝ่ายใดทำงานเพื่อจับผิดกัน ทำให้การทำงานเกิดความราบรื่น แต่ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจะเป็นปัญหาทางด้านสภาพแวดล้อม ด้านจำนวนบุคลากรที่มีน้อยของพนักงานสอบสวน และงบประมาณในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่มีมานาน และยังไม่ได้รับการแก้ไขให้มีศักยภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dechruttanasuwan, Witchuvanit (2018) ได้ทำการศึกษาการศึกษาความเข้าใจในด้านการป้องกันรักษาสถานที่เกิดเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันรักษาสถานที่เกิดเหตุส่วนใหญ่คือ ผู้บังคับบัญชาควรจัดสรรงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสถานที่เกิดเหตุให้เพียงพอ และควรกำหนดกฎหมายในการเอาโทษกับผู้ที่เข้าไปในสถานที่เกิดเหตุ หรือเข้าไปยุ่งกับวัตถุพยานในสถานที่เกิดเหตุ โดยที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง และควรออกกฎหมายมารองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้สามารถปฏิบัติงานในสถานที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุของพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัยคดีจราจร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อาจพิจารณาปรับปรุงโครงสร้าง และให้มีการพิจารณาคัดเลือกหรือการบรรจุพนักงานสอบสวนเพิ่มให้เพียงพอต่อการรับคดีจราจรโดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการออกตรวจที่เกิดเหตุ

1.2 กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรสาคร จัดให้มีการจัดการฝึกอบรมเชิงวิชาการแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่กู้ภัยร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานที่เกิดเหตุ การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการตรวจสถานที่เกิดเหตุ การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ และการเก็บรักษาวัตถุพยานหลักฐาน

1.3 ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรสาคร กำหนดให้มีนโยบายเฝ้าระวังการเกิดอุบัติเหตุในช่วงเวลาที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งในเทศกาลต่าง ๆ และในเส้นทางที่มีการสัญจรหนาแน่น เพื่อลดอุบัติเหตุจราจรให้ลดน้อยลง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ทำการจัดบันทึกการเกิดอุบัติเหตุจราจรในแต่ละครั้งพร้อมทั้งวิเคราะห์รูปแบบการเกิดสาเหตุ และแนวทางการป้องกันพร้อมทั้งระบุพื้นที่จุดเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำจุดในช่วงเวลาที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อกระตุ้นเตือนให้ผู้ขับขี่รถยนต์ตระหนัก และตื่นตัวในการขับรถ

2.2 ตรวจสอบกล้อง CCTV (Closed Circuit Television) และเครื่องตรวจจับความเร็วให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถเป็นเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินคดีจราจรให้กับพนักงานสอบสวนได้อย่างรวดเร็วและมีความชัดเจน

2.3 จัดตั้งกลุ่มไลน์ หรือช่องทางการสื่อสาร โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่กู้ภัย และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อติดต่อประสานงานให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงสำรวจพื้นที่ในการเกิดอุบัติเหตุของคดีจราจรในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อขยายผลในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และการจัดเตรียมบุคลากรเพื่อในการเข้าช่วยเหลือผู้บาดเจ็บได้ทัน่วงที

2. ควรทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อสร้างโปรแกรมการเกิดอุบัติเหตุจราจร เพื่อทำนายและวิเคราะห์รูปแบบการบาดเจ็บ และเสียชีวิตของผู้เสียหายและผู้กระทำผิด

3. ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณในการหาความสัมพันธ์ระหว่างสถิติการเกิดอุบัติเหตุจราจรกับปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือดของผู้กระทำผิด

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ นิมิตต์ศิริ. (2557). การให้ความหมาย ที่มาของความหมายและแนวทางในการเป็นอาสาสมัคร
กู้ภัยมูลนิธิสุทธาสถานเคราะห์ จังหวัดนครปฐม. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal. 7 (1),
181-190.
- เกียรติจิตร วัจนะสวัสดิ์. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลด้าน
การบริการจัดหางาน. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.
- พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. (2537). ความรู้เบื้องต้นการสืบสวนอาชญากรรม. กรุงเทพฯ: ศิลป์สยามการพิมพ์.
- ไพรัตน์ เดชะรินทร์. (2530). นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจุบัน
ของประเทศไทย ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภารพิมพ์.
- ภาชนิ เดชรัตนสุวรรณ และวรวัช วิชชุวณิชย์. (2561). การศึกษาความเข้าใจในด้านการป้องกันรักษา
สถานที่เกิดเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารนิติ สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2542). สู้วัยสูงอายุด้วยคุณภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2563). รายงานสถิติการแพทย์ฉุกเฉิน. [Online]. Available: https://ws.niems.go.th/ITEMS_DWH/. [2564, มกราคม 9].
- สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร. (2553). ทศวรรษความปลอดภัยทางถนน. [Online]. Available:
<http://www.addkusa.com/index.php/news/47-.html>. [2564, มกราคม 9].
- สมภาพ เองสมบุญ. (2551). การตรวจสถานที่เกิดเหตุเบื้องต้น. นครปฐม: โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- สุรัสวดี หุ่นพยนต์ และภูมิธรรม เวชยชัย. (2527). ปัญหาการดำเนินงานของหน่วยอาสาสมัครในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ: สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร.

Reference

- Cohen, M. and Uphoff, T. (1981). Rural Development Participation: Concept and Measures
for Project Design Implementation and Evaluation. New York: Cornell University.

Translated Thai References

- Chaiyaphan, P. (1994). Criminal Investigation. Bangkok: Silpa Siam Printing. (in Thai)
- Decharin, P. (1987). Policies and Strategies for Community Participation in Current
Development Strategies of Thailand in the Participation of the People in the
Development. Bangkok: Sak Sopha Printing. (in Thai)

- Dechruttanasuwan, P and Witchuvanit, W. (2018). **The Study of Understanding About Protective Measures for Accident and Crime Scene Protection by Patrol Officer from Provincince Police Station in Kanchanaburi Province.** Master's Thesis Forensic Science Royal Police Cadet Academy. (in Thai)
- Engsomboon, S. (2008). **Crime Scene Investigation.** Nakhon Pathom: Royal Police Cadet Academy. (in Thai)
- Hunpayon, S. and Wechayachai, P. (1984). **Problems in the Operation of Volunteer Units in Thailand.** Bangkok: Graduate Volunteer. (in Thai)
- Institute of Human Resource and Organisational Development. (2010). **Decade of Action for Road Safety.** [Online]. Available: <http://www.addkusa.com/index.php/news/47-.html>. [2021, January 9]. (in Thai)
- National Institute for Emergency Medicine. (2020). **Emergency Medical Statistics Report.** [Online]. Available: https://ws.niems.go.th/ITEMS_DWH/. [2021, January 9]. (in Thai)
- Nimtassanasiri, K. (2014). Definitions Backgrounds and Ways of Becoming the Rescue Volunteer With Suk Sala Nukhro Foundation, Nakhon Pathom. **Journal of Veridian E-Journal.** 7 (1), 181-190. (in Thai)
- Vachanasvasti, K. (2007). **Public Participation in the Implementation of Government Policies on Recruitment Services.** Bangkok: Ministry of Labour. (in Thai)
- Yodpet, S. (1999). **To Old Age With Quality.** Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

ผู้เขียน

นางสาวรภิยา ดิษฐเอม

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-mail: raphiya.dit@gmail.com

รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอกวรวัช วิชขุวาณิชย์

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-mail: woratouch@gmail.com

การตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตที่ตกค้าง
ในผักที่ใช้ประกอบอาหารของฝ่ายโภชนาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ
Determination of Organophosphate and Carbamate Pesticide Residues
in Vegetables Used in Nutrition Division of Police Cadet Academy

อารยา ฤทธิรงค์* และพัชรา สิ้นลอยมา
คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Araya Ritthirong* and Patchara Sinloyma
Faculty of Forensic Science, Royal Police Cadet Academy

Received: June 16, 2021

Revised: December 21, 2021

Accepted: December 24, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบระดับความปลอดภัยของผักที่นำมาประกอบอาหารด้วยชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค และนำข้อมูลมาวางนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบควบคุมตรวจสอบการจัดหาวัตถุดิบในการประกอบอาหารที่ไม่มีสารพิษที่ตกค้างและปนเปื้อนของฝ่ายโภชนาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ จากตัวอย่างผักที่ยังไม่ผ่านการล้างทำความสะอาด จำนวน 20 ชนิด ทดสอบด้วยชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค พบว่า พบผักอยู่ในเกณฑ์ปลอดภัย จำนวน 15 ชนิด (75.00%) อยู่ในเกณฑ์ไม่ปลอดภัย จำนวน 3 ชนิด (15.00%) และอยู่ในเกณฑ์ไม่ปลอดภัยมาก จำนวน 2 ชนิด (10.00%) การทดสอบดังกล่าวเป็นวิธีการทดสอบเบื้องต้นเท่านั้น ซึ่งยังมีข้อจำกัดในการวิเคราะห์โดยอาจก่อให้เกิดผลบวกปลอมได้ ดังนั้นจึงควรมีการตรวจยืนยันผลด้วยเครื่องมือวิเคราะห์อีกครั้ง และจากการศึกษาสามารถนำข้อมูลมาวางนโยบายเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากสารเคมีกำจัดแมลงปนเปื้อน ดังนี้ 1) ควรบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน โดยให้นักวิทยาศาสตร์ ประจำคณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ เป็นผู้ร่วมตรวจวิเคราะห์ 2) การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัตถุดิบ รวมถึงค่าบริการตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงปนเปื้อน 3) ควรเลือกวิธีการทำความสะอาดผักอย่างถูกวิธี และ 4) การจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบความปลอดภัยของผักและผลไม้จากแหล่งจัดส่งในแต่ละเดือน เพื่อวางมาตรการป้องกันและดูแลนักเรียนนายร้อยตำรวจต่อไป

คำสำคัญ: ออร์กาโนฟอสเฟต คาร์บาเมต ฝ่ายโภชนาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Abstract

The purpose of this study was to examine the safety level of cooking vegetables with MJPK test kit and apply the data to policy planning for developing a guideline of control system to check the procurement of uncontaminated toxins by the Nutrition Department, Police Cadet Academy. Samples of 20 unwashed vegetables were tested with the MJPK test kit. It was found that 15 types of vegetables were considered safe (75.00%), 3 types of vegetables were considered unsafe (15.00%), and 2 types of vegetables were considered very unsafe (10.00%). However, the above test was only a preliminary test. There was a limitation in the analysis as it could cause false positives. Therefore, the results should be verified with more accurate pesticide analysis. From the study, the information can be used to formulate a policy to prevent the risk of chemical pesticide contaminants as follows: 1) collaboration within the organization by participation of the Faculty of Forensic Science Police Cadet Academy scientists in the analysis of pesticides 2) cost and budget for pesticide analysis and service should be proposed and integrated 3) correct method of washing the vegetables must be selected and 4) summary report about the safety inspection of fruits and vegetables from the provider should be monthly arranged to set for prevention measures and police cadets health care.

Keywords: Organophosphate, Carbamate, Nutrition Division of Police Cadet Academy

บทนำ

การนำเข้าสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในประเทศไทยมีแนวโน้มมูลค่าการนำเข้าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งไม่ได้หมายถึงมูลค่าของสารเคมีเพียงอย่างเดียวแต่รวมถึงค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่ก่อให้เกิดโรคพิษเฉียบพลัน และพิษสะสม และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับระบบนิเวศ (Ministry of Natural Resources and Environment, 2019) โดยจากข้อมูลการเข้ารับบริการในระบบ “หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ” ในช่วง 10 เดือนของปีงบประมาณ 2562 (ข้อมูล 1 ต.ค. 2561-17 ก.ค. 2562) ได้รายงานผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั่วประเทศ ในจำนวนนี้เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาโดยมีสาเหตุจากการได้รับสารเคมีกำจัดศัตรูพืช จำนวน 3,067 ราย เสียชีวิต 407 ราย (Hfocus News Agency Delves Into The Health System, 2019)

จากกรณีที่สถาบันอาหารได้มีการสุ่มตัวอย่างผักสดมาตรวจสอบสารกำจัดแมลง และศัตรูพืชที่ตกค้าง ซึ่งสาร 4 กลุ่มที่พบปะปนมากับผัก และผลไม้สด ได้แก่ กลุ่มออร์กาโนคลอรีน กลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต กลุ่มคาร์บาเมตและกลุ่มไพรีทรอยด์ (Thairath online, 2020) ซึ่งสารในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต (Organophosphate) และกลุ่มคาร์บาเมตเป็นสารที่ใช้ยับยั้งการทำงานของเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรส ที่ทำหน้าที่เปลี่ยนอะซิติลโคลีน (Acetylcholine) ให้เป็นโคลีน (Choline) และอะซิเตท (Acetate) จะส่งผลต่อระบบประสาทส่วนกลาง ส่วนปลาย และเกิดพิษแบบเฉียบพลัน ซึ่งสารฆ่าแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต

และกลุ่มคาร์บาเมตที่ปนเปื้อน หรือตกค้างอยู่ในอาหาร หรือวัตถุพิษที่นำมาประกอบอาหาร ส่งผลให้ผู้รับประทานเข้าไปเกิดพิษแบบเฉียบพลัน และถึงแก่ชีวิตได้ และในปัจจุบันมีผู้ป่วยเนื่องจากได้รับสารพิษเพิ่มขึ้น โดยมีสาเหตุมาจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ จงใจทำร้ายตนเองอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ และจากการถูกทำร้าย โดยประสงค์จะเอาชีวิต (Angsungnuen, 2015) ในกรณีที่ถูกประสงค์เอาชีวิต หรือเกิดการตายที่ผิดธรรมชาติ จะถูกตรวจสอบเพื่อพิสูจน์สาเหตุการตาย และหาตัวผู้กระทำผิด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานด้านนิติวิทยาศาสตร์

นิติวิทยาศาสตร์เป็นศาสตร์หนึ่งที่นำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาพิสูจน์ เพื่อหาข้อเท็จจริง (Chinaworn, 2004) ซึ่งงานด้านนิติวิทยาศาสตร์มีหลากหลายสาขา โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงงานด้านนิติพิษวิทยา (Forensic Toxicology) เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับสารเคมี หรือสารปนเปื้อนที่พบในวัตถุพิษสำหรับประกอบอาหาร หรือภาชนะที่ใช้ และส่งผลเสียต่อชีวิต โดยมีขั้นตอนการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้วยเทคนิคที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ (Petchsirivej & Aphivantrakul, 2017) เช่น ตรวจวิเคราะห์ด้วยเครื่องแก๊สโครมาโทกราฟี (Gas Chromatography, GC) และเครื่องอะตอมมิกแอบซอร์พชันสเปกโตรโฟโตมิเตอร์ (Atomic Absorption Spectrophotometer, AAS) เป็นต้น แต่วิธีดังกล่าวข้างต้นมีค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลานานในการสกัดตัวอย่าง และจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจวิเคราะห์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต และคาร์บาเมตที่ตกค้างในผักที่นำมาใช้ประกอบอาหารของฝ่ายโภชนาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ เนื่องจากฝ่ายโภชนาการเป็นสถานที่ประกอบอาหารให้ข้าราชการตำรวจ เจ้าหน้าที่รวมถึงนักเรียนนายร้อยตำรวจ ซึ่งหากได้รับสารเคมีกำจัดศัตรูพืชที่ปนเปื้อนในผักในปริมาณมากจะส่งผลกระทบต่อระบบประสาท และอาจก่อให้เกิดโรคมะเร็งได้ โดยใช้หลักการตรวจทางนิติวิทยาศาสตร์ ทำการทดสอบสีเบื้องต้น (Color Tests) โดยสังเกตสีที่เกิดขึ้นเมื่อเติมสารเคมีที่ใช้ทดสอบวิเคราะห์หาสารเคมีที่ปนเปื้อนในผัก จากชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค (MJPK) ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการตรวจสอบผัก และผลไม้ที่อาจมีสารเคมีตกค้างที่อาจก่ออันตรายต่อบุคลากรภายในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการต่อยอดงานวิจัยด้านนิติพิษวิทยาที่เกี่ยวกับผู้บริโภคต่อไปได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบระดับความปลอดภัยของผักที่นำมาประกอบอาหาร ด้วยชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค (MJPK)
2. เพื่อศึกษาให้ได้ข้อมูลที่นำมาใช้วางแผนและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบควบคุมตรวจสอบการจัดหาวัตถุดิบในการประกอบอาหารที่ไม่มีสารพิษที่ตกค้างและปนเปื้อนของฝ่ายโภชนาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

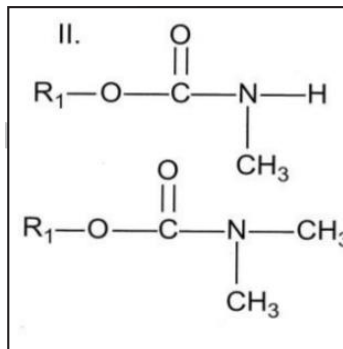
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ห้องปฏิบัติการทางนิติวิทยาศาสตร์เป็นงาน เพื่อความยุติธรรมที่มีหนึ่งในความรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่อง

ของการรับรองการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเจ็บป่วย และความเป็นพิษ และในทางกฎหมาย การแพทย์การตรวจพบยาพิษให้ถือว่าเป็นหลักฐานชั้นแรก และมีความสำคัญที่สุด ซึ่งไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุใด การเป็นพิษ (ทางการแพทย์ อุตสาหกรรม หรือทางอาญา) แม้ว่าความเสียหายจะไม่เกิดขึ้นโดยสมัครใจ และกฎหมายทั่วไปกำหนดค่าชดเชยอย่างน้อยสำหรับผลร้ายที่เกิดจากความมึนเมา งานด้านนี้มีความสำคัญอย่างมาก แสดงให้เห็นถึงความคงทนของความสัมพันธ์ระหว่างพิษวิทยา และการแพทย์ทางนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งต้องการความปลอดภัยเป็นพิเศษของวิธีการที่ใช้ในห้องปฏิบัติการ และต้องมีความรอบคอบอย่างยิ่ง ในการรายงาน และการตีความผลลัพธ์

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา มีการเผยแพร่งานวิจัยหลายชิ้นโดยอาศัยการพัฒนาเพิ่มเติมไปยังขั้นตอนการวิเคราะห์ที่มีความแม่นยำ ราคาถูก และรวดเร็วมากกว่า โดยทางเคมีวิเคราะห์มีการปรับปรุงด้วยการกำหนดวิธีการใหม่โดยใช้เทคนิคเครื่องมือที่เหมาะสมยิ่งขึ้น และใช้ตัวอย่างในปริมาณน้อย เช่น เทคนิคแมสสเปกโตรเมตรี (Mass Spectrometry) เทคนิคฟูเรียร์ทรานส์ฟอร์มอินฟราเรดสเปกโทรสโกปี (FTIR) และเทคนิคการวัดการดูดกลืนคลื่นแสงในช่วงความยาวคลื่นอัลตราไวโอเลต และช่วงคลื่นแสงที่มองเห็นได้ (UV-Vis) และเทคนิครามานสเปกโตรเมตรี (Raman) การวิเคราะห์สารกำจัดศัตรูพืชในเมทริกซ์ต่าง ๆ ทำได้ตามปกติ โดยใช้เทคนิคโครมาโตกราฟีทั้งตัวอย่างที่เป็นสถานะเหลว และก๊าซมีการนำเทคนิคเหล่านี้มาใช้ เนื่องจากความสามารถในการแยกสารประกอบที่มีอยู่ในตัวอย่าง และสามารถระบุชนิด และหาปริมาณของสารประกอบเหล่านี้โดยใช้ระบบตรวจวัดที่มีความเฉพาะ โดยการเชื่อมต่อกับเครื่องตรวจวัด เช่น เครื่องตรวจจับอิเล็กตรอน การเรืองแสง UV-VIS Flame Ionization และ MS ด้วยระบบโครมาโตกราฟี สำหรับการแยกแบบแก๊สโครมาโตกราฟี (GC) ส่วนใหญ่มีการใช้เฟสคงที่หลากหลาย และใช้ในแคปิลารีคอลัมน์ โดย GC ถูกรวมเข้ากับวิธีการตรวจจับประเภทต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับประเภทของสารกำจัดศัตรูพืชที่จะตรวจวัดสำหรับตัวตรวจวัด Electron-capture Detection (ECD) คือ นิยมใช้สำหรับการวิเคราะห์ออร์กาโนคลอรีน และไพรีทรอยด์ และการตรวจวัดแบบ Electrolytic-conductivity หลังจากการแยก GC เพื่อตรวจหาสารกำจัดศัตรูพืชหลายชนิดที่ตกค้าง ได้แก่ Organochlorines, Pyrethroids, Triazines และ Carbamates และการตรวจวัดแบบ Flame Photometric Detection (FPD) ด้วย Phosphorus Filter และ Nitrogen-phosphorus Detection (NPD) ถูกใช้ในการตรวจหาออร์กาโนฟอสฟอรัส (Sabino, Rozenbaum and Oliveira, 2011)

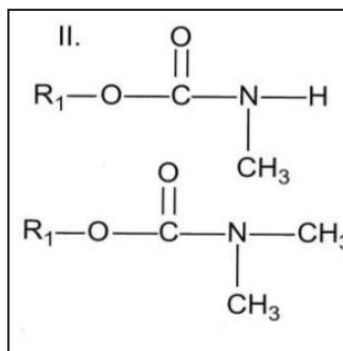
ออร์กาโนฟอสเฟต (Organophosphate, Ops) เป็นกลุ่มของสารอินทรีย์ที่ประกอบด้วยฟอสฟอรัส โดยมีโครงสร้างทางเคมีเป็น Ester ของกรดฟอสฟอริก (Phosphoric Acid, H_3PO_4) มักเรียกว่า ออร์กาโนฟอสฟอรัส (Organophosphorus) หรือฟอสฟอรัสเอสเตอร์ (Phosphorus Ester) โครงสร้างของ Phosphorus Ester ประกอบด้วยอะตอมของออกซิเจน คาร์บอน ซัลเฟอร์ และไนโตรเจน ติดอยู่กับอะตอมของฟอสฟอรัส ที่มีความหลากหลายในการเรียกชื่อโมเลกุลฟอสฟอรัสข้างต้น ตัวอย่างชื่อทางเคมีของออร์กาโนฟอสเฟต ได้แก่ Phosphate Phosphorothioate Phosphoro-dithioate Phosphonate และ Phosphoramidate



ภาพที่ 1 โครงสร้างเคมีของออร์กาโนฟอสเฟต

ที่มา: Gupta & Milatovic (2012)

คาร์บาเมต (Carbamate) สูตรโครงสร้างมีไนโตรเจนเป็นส่วนประกอบแสดงดังภาพที่ 2 และเป็นอนุพันธ์ของ Carbamic Acid หรือเป็น N-methyl Ester นิยมใช้กำจัดแมลง มีคุณสมบัติที่สลายตัวได้ง่าย บางชนิดเกิดเมทาโบไลต์เมื่อได้รับแสง หรือมีสภาวะเป็นเบส ตัวอย่างสารเคมีกลุ่มคาร์บาเมต ได้แก่ Carbofuran, Carbaryl, Methomyl, Bendiocarb, Methiocarb, Baycarb และ Propoxur



ภาพที่ 2 โครงสร้างเคมีของคาร์บาเมต

ที่มา: Gupta & Milatovic (2012)

สารกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต และคาร์บาเมตจะถูกดูดซึมได้ดีทางผิวหนัง เยื่อบุตา ทางเดินอาหาร และทางปอด และกระจายไปตามส่วนเนื้อเยื่อต่าง ๆ และสามารถละลายได้ดีในไขมัน ดังนั้นจึงกระจายตัวได้ดีใน Compartment ที่มีไขมันเป็นส่วนประกอบ เช่น ตับ และระบบประสาท โดยสารกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตจะผ่านกระบวนการ Metabolism ที่ตับโดยการเกิดเป็นสารประกอบกลุ่มออกซอน (Oxon) ซึ่งจะจับกับเอนไซม์ Cholinesterase และเกิดปฏิกิริยาแบบไม่ผันกลับทำให้ความเป็นพิษ และระยะเวลาในการเกิดพิษเพิ่มมากขึ้น สำหรับสารกลุ่มคาร์บาเมตจะยับยั้งการทำงานของเอนไซม์ Cholinesterase จากการเกิดกระบวนการ Carbamylation ในส่วนของ Enzyme Ester ทำให้การเกิดปฏิกิริยาการยับยั้งเอนไซม์เป็นแบบผันกลับได้

และไม่ยาวนานเท่ากับสารกลุ่มออร์กาโน และสารทั้งสองกลุ่มนี้มีการขับออกจากร่างกายผ่านทางปัสสาวะเป็นหลัก

สารในกลุ่มดังกล่าวข้างต้นมีฤทธิ์ยับยั้งการทำงานของเอนไซม์ AChE โดยการเติม OH ให้กับหมู่ Leaving Group ที่หมู่ Hydroxyl เรียกว่า Phosphorylation ในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต หรือ Carbamylation ในกลุ่มคาร์บาเมต ทำให้เอนไซม์ AChE ไม่สามารถสลาย ACh ได้ ส่งผลให้ความเข้มข้นของ ACh สูงขึ้น และกระตุ้นระบบประสาท Cholinergic ทำให้มีอาการสั่น ชักกระตุก และเป็นอัมพาต (Thamwiriyasati & Singisanan, 2016)

เอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสทำหน้าที่สลายสารอะเซทิลโคลีน (Acetylcholine, Ach) ซึ่งเป็นสารตัวกลางในการส่งกระแสประสาท โดยเส้นประสาทเหล่านี้จะกระตุ้นระบบประสาทไปยังหัวใจ ม่านตา ต่อม้ำลายรวมทั้งอวัยวะ และเนื้อเยื่ออื่น ๆ ในร่างกาย นอกจากนั้น Ach ยังทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการส่งกระแสประสาทของระบบประสาทส่วนกลาง (CNS) ดังนั้น ระดับเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสจึงใช้ในการบ่งชี้การได้รับสารเคมีในร่างกาย โดยทั่วไปในร่างกายมนุษย์จะพบเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรส 2 ประเภท คือ Acetylcholinesterase (True Cholinesterase, Ache) และ Butyrylcholinesterase (Pseudo-cholinesterase, BChE)

การทดสอบสารพิษตกค้างในผักสดและผลไม้สดโดยใช้ชุดทดสอบเบื้องต้นที่กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้ศึกษาวิจัย และพัฒนาให้สามารถนำไปตรวจสอบหาฆ่าแมลงในอาหารนอกห้องปฏิบัติการได้ ทราบผลได้รวดเร็ว และมีความแม่นยำสูง ซึ่งชุดทดสอบสามารถตรวจการปนเปื้อนยาฆ่าแมลง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต และกลุ่มคาร์บาเมต นั่นคือ ชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค (MJPK) ปัจจุบันชุดทดสอบดังกล่าวช่วยตรวจคัดกรองเบื้องต้นเกี่ยวกับการปนเปื้อนของสารฆ่าแมลงตกค้างในผักสด และผลไม้สด โดยมีการนำไปใช้งานทั้งในห้องปฏิบัติการทดสอบที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชนที่ต้องการควบคุมคุณภาพผัก และผลไม้สดจากผู้ผลิต หรือตลาดค้าส่งก่อนนำไปออกจำหน่ายตามห้างสรรพสินค้า หรือถูกนำไปใช้ประกอบอาหารในร้านอาหาร การมีชุดทดสอบเช่นนี้จะส่งผลให้ผู้บริโภคได้บริโภคผัก และผลไม้สดที่มีความปลอดภัย โดยมีการปนเปื้อนในระดับที่ยอมรับได้ และไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย และสิ่งแวดล้อม เป็นชุดทดสอบเบื้องต้นสำหรับตรวจหาฆ่าแมลงตกค้างกลุ่มยับยั้งเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสในผัก ผลไม้ ด้วยหลักการ Colorimetric Cholinesterase Inhibitor Assay ให้ผลการทดสอบภายในเวลา 1 ชั่วโมง ที่มีความถูกต้องร้อยละ 85 (ผลบวกลวงร้อยละ 15 ผลลบลวงร้อยละ 0) มีความไวร้อยละ 100 ปริมาณต่ำสุดในการยับยั้งการทำงานของเอนไซม์ของชุดทดสอบเท่ากับ 15% และสามารถตรวจวัดได้ที่ระดับต่ำสุด 0.05 mg/kg ซึ่งเป็นปริมาณที่ทำให้ร่างกายเกิดอาการพิษเล็กน้อย จัดว่าไม่ปลอดภัย (Bureau of Medical Sciences, 2013)

Chaikliang, Janmanee and Hnookaw (2012) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจหาฆ่าแมลงตกค้างในผักจากตลาดใน อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเก็บตัวอย่างผักจากตลาด 5 แห่ง ประกอบด้วย คะน้า กะหล่ำปลี ผักชี ถั่วฝักยาว ต้นหอม พริก รวมทั้งสิ้น 198 ตัวอย่าง มาทำการทดสอบด้วยชุดทดสอบเอ็ม เจ พี เค (MJPK) พบว่า สารเคมีกำจัดแมลงอยู่ในระดับที่ปลอดภัย 177 ตัวอย่าง (ร้อยละ 89.4 ของตัวอย่างผักทั้งหมด) และตัวอย่างผักที่ตรวจ พบว่า อยู่ในระดับไม่ปลอดภัยมากที่สุดคือ ต้นหอม 19 ตัวอย่าง (ร้อยละ 39.4 ของตัวอย่างต้นหอมทั้งหมด) และพบว่า คะน้าอยู่ในระดับไม่ปลอดภัยรองลงมา ซึ่งพบ 2 ตัวอย่าง (ร้อยละ 6.06 ของตัวอย่างกะน้าทั้งหมด) ส่วนผักชนิดอื่น ๆ เช่น กะหล่ำปลี ผักชี ถั่วฝักยาว พริก พบว่า อยู่ในระดับที่ปลอดภัย

Lerdsri, Chamlakhorn, & Sangmanee (2014) ทำการพัฒนาเทคนิค Electrometric Method โดยใช้ pH Meter ร่วมกับ Cholinesterase Inhibition เพื่อตรวจหาสารคาร์บาเมตและออร์กาโนฟอสเฟต ในตัวอย่างจากปศุสัตว์ สำหรับใช้ในการวินิจฉัย การได้รับพิษและประเมินความเหมาะสมของวิธีที่พัฒนาขึ้น โดยใช้ค่าความเข้มข้นต่ำสุดที่สามารถตรวจได้ (Limit Of Detection, LOD) เปรียบเทียบกับผลการทดสอบของ High Performance Liquid Chromatography (HPLC) และ Thin Layer Chromatography (TLC) ได้แก่ ประสิทธิภาพความไว ความจำเพาะ ความแม่นยำ ความสามารถในการทำนายผลบวก และความสามารถในการทำนายผลลบ พบว่า ค่า LOD ของสารกลุ่มคาร์บาเมต อยู่ในช่วง 0.20-4.00 มิลลิกรัม/กิโลกรัม และสารกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต อยู่ในช่วง 0.50-4.00 มิลลิกรัม/กิโลกรัม เมื่อเปรียบเทียบผลการทดสอบกับเทคนิค HPLC พบว่า มีค่าความไว ความจำเพาะ ความแม่นยำ ความสามารถในการทำนายผลบวก และความสามารถในการทำนายผลลบ เท่ากับร้อยละ 88.9, 100.0, 98.1, 100.0 และ 97.8 ตามลำดับ ขณะที่ผลการเปรียบเทียบผลการทดสอบกับเทคนิค TLC เท่ากับร้อยละ 100.0, 97.8, 98.1, 87.5 และ 100.0 ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า วิธีดังกล่าวในงานวิจัยมีความเหมาะสม สำหรับนำไปใช้ตรวจคัดกรองเพื่อวินิจฉัยการได้รับพิษของสารกลุ่มคาร์บาเมตและออร์กาโนฟอสเฟตในปศุสัตว์ได้

Pakakatsama, Saisin & Sutin (2016) ได้ทำการตรวจสอบสารเคมีฆ่าแมลงตกค้างในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตในตัวอย่างผักจากตลาดสดและผักจากห้างสรรพสินค้าที่จำหน่ายในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ด้วยชุดทดสอบ เอ็ม เจ พีเค (MJPK) ในตัวอย่างผัก จำนวน 5 ชนิด ได้แก่ คะน้า ถั่วฝักยาว พริกสด แตงกวา และมะเขือ เป็นผักในตลาดสด จำนวน 200 ตัวอย่าง และผักจากห้างสรรพสินค้า จำนวน 25 ตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งสิ้น 225 ตัวอย่าง พบว่า มีสารออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตตกค้างในตัวอย่างผักทั้งสองแหล่งอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ปลอดภัยค่อนข้างสูง จำนวน 194 ตัวอย่าง (คิดเป็นร้อยละ 86.22) เป็นผักจากตลาดสด จำนวน 173 ตัวอย่าง และผักจากห้างสรรพสินค้า จำนวน 21 ตัวอย่าง สรุปได้ว่าชุดทดสอบดังกล่าว สามารถนำมาใช้เป็นการทดสอบเบื้องต้น ในกรณีสงสัยผักที่นำมาประกอบอาหารได้

Srojrit and Klongthalay (2019) ทำการตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตที่ตกค้างมากับผักที่ใช้ประกอบอาหารในบ้านอาหารของชุมชนใกล้เคียงมหาวิทยาลัยรังสิต ต.หลักหก อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี โดยใช้ชุดทดสอบเบื้องต้นจีพีโอ-เอ็ม เก็บตัวอย่างจากร้านอาหารจำนวน 30 ร้าน รวม 186 ตัวอย่าง จากผลการวิจัยพบว่ามีผักที่ปนเปื้อนสารเคมีกำจัดแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมต จำนวนทั้งหมด 14 ตัวอย่าง (7.5%) เป็นผักที่อยู่ในระดับไม่ปลอดภัย 11 ตัวอย่าง (5.9%) และอยู่ในระดับเป็นพิษ 3 ตัวอย่าง (1.6%) โดยผักที่พบสารเคมีตกค้างในระดับที่ไม่ปลอดภัยมากที่สุดคือ ผักคะน้า ในจำนวนผักที่ปนเปื้อนสารเคมีกำจัดแมลงทั้งหมด 14 ตัวอย่าง พบว่า เป็นผักที่ใช้ตกแต่งและโรยหน้าอาหารสูงถึง 7 ตัวอย่าง (50%) ซึ่งผักประเภทนี้จะไม่ผ่านความร้อนจากการปรุงอาหาร ทำให้สารเคมีกำจัดแมลงไม่ถูกทำลายหรือสลายด้วยความร้อน

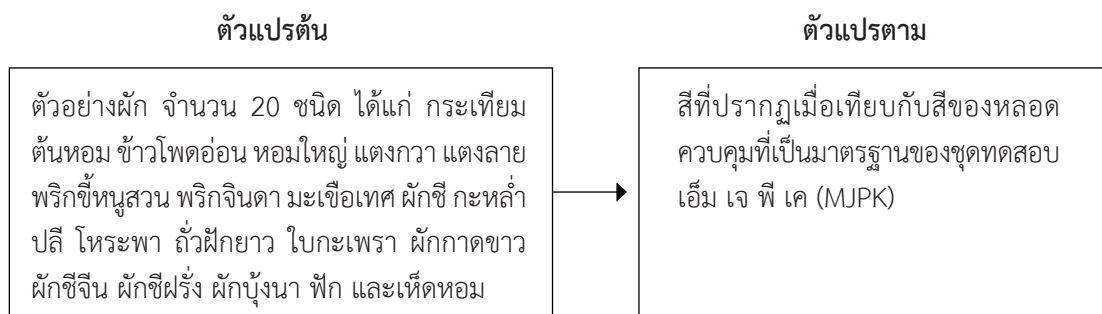
Parveen, Khuhro and Rafiq (2005) ได้ทำการเฝ้าระวังการตกค้างของสารเคมีในผักที่แตกต่างกัน 24 ชนิด จำนวนทั้งหมด 206 ตัวอย่าง ในประเทศปากีสถานในช่วงปี ค.ศ. 2000-2002 และผ่านการเตรียมตัวอย่างผักโดยการทำให้เป็นเนื้อเดียวกัน และสกัดด้วยตัวทำละลายผสมระหว่าง Toluene n-hexane และ Ethylacetate ในอัตราส่วน 3:1:1 หลังจากนั้นนำไปประเหยสารละลายที่สกัดได้ด้วยเครื่องกลั่นระเหยสารแบบหมุน และนำบางส่วนไปละลายด้วย Acetone เพื่อวิเคราะห์ด้วยวิธี GC และบางส่วนละลายด้วย Methanol

เพื่อวิเคราะห์ด้วยวิธี HPLC พบว่า ร้อยละ 63 ของตัวอย่างมีการตกค้างของสารเคมี ขณะที่ร้อยละ 46 ของตัวอย่างมีการตกค้างของสารเคมีที่เกินกว่าระดับปริมาณสารพิษซึ่งเป็นอันตรายทางเคมี (MRLs)

Gebara, Ciscato, Ferreira and Monteiro (2005) ได้ทำการตรวจสอบสารกำจัดศัตรูพืชที่ตกค้างประเภท Organochlorines Organophosphorus Pyrethroids และ Carbamates ในตัวอย่างกลุ่มผัก และผลไม้ในเมืองเซาเปาโล ประเทศบราซิล ตัวอย่างทั้งหมด 2223 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยผัก 700 ตัวอย่าง และผลไม้ 1523 ตัวอย่าง ที่เก็บจากร้านค้าทั่วไป และร้านค้าส่งได้รับการวิเคราะห์สารกำจัดศัตรูพืช 100 ประเภทที่มีการตกค้างของยาฆ่าแมลง และยาฆ่าเชื้อราด้วยเทคนิค GC ที่ต่อกับตัวตรวจวัดต่าง ๆ เช่น ตัวตรวจวัด ECD สำหรับวิเคราะห์สารเคมีกลุ่ม Organochlorines, Pyrethroids และ Fungicide บางส่วน และตัวตรวจวัด NPD สำหรับวิเคราะห์สารเคมีกลุ่ม Organophosphorus และ Carbamate และตัวตรวจวัด FPD สำหรับวิเคราะห์สารเคมี Acephate Monocrotophos และ Methamidophos พบว่า ร้อยละ 67.4 ของตัวอย่างไม่พบการตกค้างของสารกำจัดศัตรูพืช ขณะที่ร้อยละ 32.6 ของตัวอย่างพบการตกค้างของสารกำจัดศัตรูพืชอย่างน้อย 1 ชนิด โดยตัวอย่างผลไม้ (ร้อยละ 34.2) มีการตกค้างมากกว่าตัวอย่างผัก (29.0)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การตรวจสอบระดับความปลอดภัยของผักที่นำมาประกอบอาหาร ด้วยชุดทดสอบสารเคมีกำจัดแมลงตกค้าง เอ็ม เจ พี เค (MJPK) ซึ่งจะทำการทดสอบว่าตัวอย่างผักทั้ง 20 ชนิด มีระดับสารเคมีกำจัดแมลงตกค้างหรือปนเปื้อนอยู่ในระดับปลอดภัยสำหรับบริโภคหรือไม่



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การตรวจสอบหาสารเคมีกำจัดแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต และคาร์บาเมตที่ตกค้างในผักที่ใช้ประกอบอาหารของฝ่ายโภชนาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ และเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยตรวจสอบระดับความปลอดภัยของผักที่นำมาใช้ประกอบอาหารฝ่ายโภชนาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ผักจากแหล่งค้าผักแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 20 ชนิด ได้แก่ กระเทียม ต้นหอม ข้าวโพดอ่อน หอมใหญ่ แดงขาว แดงลาย พริกชี้หูสวน พริกจินดา

มะเขือเทศ ผักชี กะหล่ำปลี โหระพา ถั่วฝักยาว ใบกะเพรา ผักกาดขาว ผักชีจีน ผักชีฝรั่ง ผักบุ้งนา ฟัก และ เห็ดหอม ซึ่งตัวอย่างที่ยังไม่ผ่านการล้างทำความสะอาด นำมาตรวจหายาฆ่าแมลงกลุ่มยับยั้งเอนไซม์โคลีน เอสเตอเรสโดยใช้หลักการ Colorimetric Cholinesterase Inhibitor Assay ด้วยชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยมีขั้นตอนการทดสอบ ดังนี้

1. นำตัวอย่างผักที่ไม่ได้ผ่านการล้างทำความสะอาด มาหั่นเป็นชิ้นเล็ก ๆ โดยตัดส่วนที่เน่าเสียและ ตัดรากทิ้งไป จากนั้นนำใส่ลงในขวดสกัดตัวอย่างประมาณ 3 ซีดของขวด

2. เติมน้ำยาสกัดปริมาณ 6 มิลลิลิตร ลงในขวด จากนั้นปิดฝาแล้วเขย่าแรง ๆ ประมาณ 1-2 นาที แล้วรินเฉพาะน้ำยาสกัดลงในหลอดตัวอย่าง

3. นำหลอดแก้วทดลองไปประเหยด้วยเครื่องกวนสารชนิดให้ความร้อน (Hot Plate Stirrer) ที่อุณหภูมิ 40-50 องศาเซลเซียส ให้เหลือประมาณ 2-3 หยด

4. เติมน้ำยาทดสอบ 2 ลงในหลอดแก้วทดลองและหลอดควบคุม หลอดละ 3 มิลลิลิตร

5. เติมน้ำยาทดสอบ 1 ลงในหลอดแก้วทดลองและหลอดควบคุม หลอดละ 3 มิลลิลิตร แล้วตั้งทิ้งไว้ 5 นาที

6. เทสารละลายจากหลอดแก้วทดลองใส่ในหลอดใหม่แล้วเติมน้ำยาทดสอบ 3 ลงในหลอดใหม่ และหลอดควบคุม หลอดละ 2 หยด เขย่าแล้วสังเกตสีในหลอดตัวอย่าง โดยทำซ้ำตัวอย่างละ 3 ซ้ำ

การอ่านผลให้ดูอัตราการเปลี่ยนสีระหว่างหลอดควบคุม ถ้าหลอดตัวอย่างเปลี่ยนสีช้ากว่าหลอดควบคุม แสดงว่ามีสารกำจัดศัตรูแมลง หากหลอดตัวอย่างให้สีส้มเข้มเหมือนหลอดควบคุม หมายถึง ปЛОดกัย ให้สีส้ม ปนชมพู หมายถึง ไม่ปЛОดกัย (ถูกยับยั้งการทำงานของเอนไซม์ ร้อยละ 15) และให้สีชมพู หมายถึง ไม่ปЛОดกัย มาก โดยชุดทดสอบนี้มีความไว (Sensitivity) ร้อยละ 100 ความจำเพาะ (Specificity) ร้อยละ 81 และความถูกต้อง (Accuracy) ร้อยละ 85 (ผลบวกจริง ร้อยละ 15 และ ผลลบจริง ร้อยละ 0) ปริมาตรต่ำสุดในการยับยั้งการทำงานของเอนไซม์ ร้อยละ 15 ซึ่งเป็นปริมาณที่ทำให้ร่างกายเกิดอาการเป็นพิษเล็กน้อย จึงจัดว่าไม่ปЛОดกัย (Department of Medical Sciences Ministry of Public Health, 2020) ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยอธิบาย บรรยายผลการทดลองในรูปแบบของตัวหนังสือ ตัวเลข ตาราง กราฟ และแผนภาพ เพื่อนำเสนอข้อค้นพบจากผลการทดลอง คือ ภาพแสดงสีของตัวอย่างผัก จำนวน 20 ชนิด ได้แก่ กระเทียม ต้นหอม ข้าวโพดอ่อน หอมใหญ่ แดงกวา แดงลาย พริกชี้หูสวน พริกจินดา มะเขือเทศ ผักชี กะหล่ำปลี โหระพา ถั่วฝักยาว ใบกะเพรา ผักกาดขาว ผักชีจีน ผักชีฝรั่ง ผักบุ้งนา ฟัก และ เห็ดหอมเปรียบเทียบกับสีมาตรฐานของหลอดควบคุมสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวน (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ผลการศึกษา

จากการทดสอบสีตัวอย่างผักทั้ง 20 ชนิด ที่ยังไม่ผ่านการล้างทำความสะอาด ด้วยชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งทดสอบการยับยั้งเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต และคาร์บาเมต ทำการตรวจซ้ำ 3 ครั้ง พบว่า มีตัวอย่างผัก จำนวน 15 ชนิด ได้แก่ ต้นหอม แดงกวา พริกชี้หูสวน มะเขือเทศ ผักชี ถั่วฝักยาว ใบกะเพรา ผักกาดขาว ผักชีจีน ผักชีฝรั่ง ผักบุ้งนา ฟัก เห็ดหอม แดงกลาย

และพริกจินดา ที่มีสีส้มเหมือนสีของหลอดควบคุม หมายความว่า ปลอดภัยสามารถรับประทานได้ มีตัวอย่าง ผัก 3 ชนิด ได้แก่ หอมใหญ่ กะหล่ำปลี และโหระพามีสีส้มปนชมพู หมายความว่า ไม่ปลอดภัยแต่ถูกยับยั้ง เอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสไว้ 15% และ พบตัวอย่าง 2 ชนิด ได้แก่ กระเทียม และข้าวโพดอ่อนมีสีชมพู หมายความว่า ไม่ปลอดภัยมากทำให้สามารถนำข้อมูลข้างต้นมาใช้วางแผนทางการควบคุม และการตรวจสอบ ระดับสารพิษ สารปนเปื้อนในเบื้องต้นได้ก่อนนำมาประกอบอาหาร แสดงดังตารางที่ 1 โดยแต่ละตัวอย่าง การทดลองจะทำการทดลองซ้ำ 3 ครั้ง ซึ่งได้แบ่งเกณฑ์สีไว้ดังนี้

สีส้มเหมือนหลอดควบคุม	หมายถึง	ปลอดภัย
สีส้มปนชมพู	หมายถึง	ไม่ปลอดภัย (ถูกยับยั้ง ร้อยละ 15)
สีชมพู	หมายถึง	ไม่ปลอดภัยมาก

ตารางที่ 1 ผลการตรวจหาสารเคมีกำจัดศัตรูพืชตกค้างในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมต ด้วยชุดทดสอบ MJPK จากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ชนิดผัก	เกณฑ์การทดสอบ		
	สีส้ม ปลอดภัย	สีส้มปนชมพูไม่ปลอดภัย (ถูกยับยั้ง ร้อยละ 15)	สีชมพู ไม่ปลอดภัยมาก
กระเทียม			✓
ต้นหอม	✓		
ข้าวโพดอ่อน			✓
หอมใหญ่			✓
แตงกวา	✓		
แตงลาย	✓		
พริกขี้หนูสวน	✓		
พริกจินดา	✓		
มะเขือเทศ	✓		
ผักชี	✓		
กะหล่ำปลี		✓	
โหระพา		✓	
ถั่วฝักยาว	✓		
ใบกะเพรา	✓		
ผักกาดขาว	✓		
ผักชีจีน	✓		
ผักชีฝรั่ง	✓		
ผักบุ้งนา	✓		
ฟัก	✓		
เห็ดหอม	✓		

อภิปรายผล

การศึกษาสารเคมีกำจัดแมลงที่ตกค้างในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตในผักจากแหล่งค้าผักแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีที่นำมาประกอบอาหารของฝ่ายโภชนาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ด้วยชุดทดสอบยาฆ่าแมลง เอ็ม เจ พี เค ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งเป็นการตรวจหายาฆ่าแมลงกลุ่มยับยั้งเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรส โดยใช้หลักการ Colorimetric Cholinesterase Inhibitor Assay สามารถตรวจสอบความปนเปื้อนของสารพิษตกค้างในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตได้ จากการวิเคราะห์ทดสอบสี ทำให้สามารถจำแนกตัวอย่างได้จากสีที่บ่งบอกความปลอดภัยและไม่ปลอดภัย โดยจำแนกได้ 3 สี คือ สีส้ม ให้ความหมายว่า ปลอดภัย และสีส้มปนชมพู ให้ความหมายว่า ปลอดภัยแต่ถูกยับยั้งเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสไว้ 15% และสีชมพู ให้ความหมายว่า ไม่ปลอดภัย

จากการทดสอบสีตัวอย่างผัก จำนวน 20 ชนิด ได้แก่ กระเทียม ต้นหอม ข้าวโพดอ่อน หอมใหญ่ แดงกวา แตงลาย พริกขี้หนูสวน พริกจินดา มะเขือเทศ ผักชี กะหล่ำปลี โหระพา ถั่วฝักยาว ใบกะเพรา ผักกาดขาว ผักชีจีน ผักชีฝรั่ง ผักบุ้งนา ฟัก และเห็ดหอม ที่ยังไม่ผ่านการล้างทำความสะอาด พบว่า มีผักที่อยู่ในเกณฑ์สีส้ม (ปลอดภัย) จำนวน 15 ชนิด ได้แก่ ต้นหอม แดงกวา พริกขี้หนูสวน มะเขือเทศ ผักชี ถั่วฝักยาว ใบกะเพรา ผักกาดขาว ผักชีจีน ผักชีฝรั่ง ผักบุ้งนา ฟัก เห็ดหอม แดงกวา และ พริกจินดา มีผักอยู่ในเกณฑ์สีส้มชมพู (ไม่ปลอดภัย แต่ถูกยับยั้งเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสไว้ 15%) จำนวน 3 ชนิด ได้แก่ หอมใหญ่ กะหล่ำปลี และ โหระพา และมีผักอยู่ในเกณฑ์สีชมพู (ไม่ปลอดภัย) จำนวน 2 ชนิด ได้แก่ กระเทียม และข้าวโพดอ่อน ซึ่งเมื่อทำการทดสอบกระเทียมและข้าวโพดอ่อนอีกครั้ง โดยผ่านการล้างทำความสะอาด พบว่า อยู่ในเกณฑ์ปลอดภัย เนื่องจากการทดสอบสารเคมีกำจัดแมลงตกค้างด้วยหลักการ Colorimetric Cholinesterase Inhibitor Assay ให้ผลการทดสอบได้ถูกต้องร้อยละ 85 (ผลบวกลงร้อยละ 15) ทำให้เห็นว่า ชุดทดสอบนี้มีความสามารถมากเพียงพอในการตรวจหาสารพิษ แต่วิธีนี้ไม่มีความเฉพาะเจาะจง (Specificity) กับเฉพาะสารใน 2 กลุ่มนี้เท่านั้น ยังสามารถเกิดผลในทางบวกกับสารพิษอื่น เช่น ความเป็นพิษในตัวของพืชสมุนไพรบางชนิด หรือสารพิษที่เกิดจากการย่อยสลายโดยวิธีการทางธรรมชาติ หรือเกิดความเป็นพิษจากการเสริมฤทธิ์ของสารพิษปริมาณต่ำกับเนื้อเยื่อของพืช (Thamwiriyasati, & Singsanan, 2016) ทำให้เกิดผลดีต่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่สามารถตรวจ เพื่อคัดกรองสารพิษอื่นได้อีกด้วย

นอกจากนี้ในการตรวจหาสารกำจัดแมลงในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมต อาจสามารถใช้ได้เพียงในบางกรณี เป็นผลมาจากปัญหาของชุดน้ำยาที่ใช้ในการตรวจอาจยังไม่ครอบคลุมพอ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจในการใช้ชุดตรวจ ดังนั้นการล้างทำความสะอาดผักและผลไม้อย่างถูกวิธีจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Srojitt & Klongthalay (2019) ที่ทำการสำรวจและตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตในผักที่ใช้ประกอบอาหารในร้านอาหารของชุมชนใกล้มหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้ชุดทดสอบเบื้องต้นจีพีโอ-เอ็ม ที่พบว่าผักที่ไม่ผ่านความร้อนจากการปรุงอาหาร จึงทำให้สารกำจัดแมลงไม่ถูกทำลาย จึงมีการพัฒนาเทคนิค Electrometric Method โดยใช้ pH Meter ร่วมกับเทคนิค Cholinesterase Inhibition เพื่อตรวจหาสารกำจัดแมลงกลุ่มคาร์บาเมตและกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตของ Lerd Sri, Chamlakhorn & Sangmanee (2014) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพของวิธีโดยเปรียบเทียบกับเทคนิค HPLC และ TLC มีค่ามากกว่า 80% ดังนั้น วิธีนี้จึงสามารถนำไปใช้ตรวจคัดกรองความเป็นพิษของสารกำจัดแมลงได้

แม้ว่าประเทศไทยจะมีการตรวจสอบสารตกค้างในผักและผลไม้จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงพบปัญหาสารตกค้างในผักและผลไม้อยู่เช่นเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pakakatsama, Saisin & Sutin (2016) ที่ศึกษาสารเคมีกำจัดแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตในผักจากตลาดสดและผักจากห้างสรรพสินค้าในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค ที่พบมะเขือเปราะและแตงกวา มีสารตกค้างอยู่ในระดับไม่ปลอดภัยมากที่สุด ส่วนถั่วฝักยาว คะน้า และพริกสด อยู่ในระดับที่ไม่ปลอดภัย เช่นเดียวกับการวิจัยในครั้งใหม่ที่ตรวจระดับสารเคมีตกค้างในพริกสดอยู่ในระดับไม่ปลอดภัย ดังนั้น เมื่อร่างกายได้รับสารพิษ สารเคมี หรือสารปนเปื้อนเหล่านี้อาจส่งผลทำให้เกิดพิษสะสมหรือพิษเฉียบพลัน ไปจนถึงเสียชีวิตได้ในกรณีที่ได้รับสารเหล่านี้ไม่ว่าจะกระทำโดยตนเอง หรือถูกผู้อื่นกระทำก็ตาม หากเสียชีวิตจำเป็นจะต้องมีการชันสูตร ซึ่งแพทย์จะทำการเก็บตัวอย่างจากร่างกาย เช่น น้ำวันลูกตา อาหารในกระเพาะ ม้าม และตับ เป็นต้น ซึ่งเป็นบทบาทของนักนิติพิษวิทยาที่จะทำการตรวจวิเคราะห์เพื่อค้นหาความจริงเพื่อประโยชน์ในด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งบทบาทของนักนิติพิษวิทยา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Srettabunjong (2009) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพิษวิทยากับการชันสูตรพลิกศพ ซึ่งอาศัยหลักความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณของสารกับการออกฤทธิ์ทางสรีรวิทยาของสารนั้น อย่างไรก็ตามแม้จะมีห้องปฏิบัติการที่มีคุณภาพและทันสมัยเพียงไร การตรวจวิเคราะห์ทางพิษวิทยาก็อาจกระทำไม่ได้สมบูรณ์

การศึกษาเบื้องต้น ทำให้ทราบว่า เกิดผลบวกของผัก จำนวน 2 ชนิด ได้แก่ กระเทียม และข้าวโพดอ่อน เนื่องจากหลักการ Colorimetric Cholinesterase Inhibitor Assay สามารถให้ผลบวกได้ร้อยละ 15 แม้เทคนิคการตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงตกค้างโดยใช้ชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค (MJPk test kit) นั้นมีความสามารถมากเพียงพอในการตรวจหาสารพิษ แต่การแปลผลของแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน ทำให้บางครั้งอาจเกิดความผิดพลาดในการแปลผลได้ (Sanklom, Khunsong & Piroonploy, 2012) จากข้อมูลการตรวจหาระดับสารเคมีกำจัดแมลงตกค้าง ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลมาวางนโยบายเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากผักและผลไม้ที่อาจมีสารเคมีกำจัดแมลงปนเปื้อน โดยอาศัยการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันภายในหน่วยงาน โดยวางแผน เพื่อหาแหล่งวัตถุดิบแหล่งใหม่ในการจัดซื้อผักและผลไม้ เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดซื้อให้ระบุในเอกสารที่จัดซื้อเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบ การตรวจสอบสารเคมีกำจัดแมลงตกค้างโดยใช้ชุดทดสอบสารเคมีกำจัดแมลงตกค้าง เอ็ม เจ พี เค หรือ ชุดทดสอบ GT-pesticide หรือมีใบรับรองการตรวจสารเคมีกำจัดแมลงมายืนยัน เนื่องจากผักและผลไม้ที่นำมาใช้ประกอบอาหาร เป็นระบบการจัดซื้อจัดจ้างจากผู้ขายเป็นรายเดือน ทำให้สามารถระบุชนิดผักและผลไม้ที่ต้องการนำมาประกอบอาหารได้ ในขั้นตอนการตรวจสอบสารเคมีกำจัดแมลงที่ตกค้าง ควรให้นักวิทยาศาสตร์ ประจำคณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ เป็นผู้ตรวจสอบร่วมกับผู้ตรวจรับ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของผักและผลไม้ จากนั้นจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบความปลอดภัยของผักและผลไม้จากแหล่งจัดส่งในแต่ละเดือน เพื่อจัดทำข้อมูล และสรุปรายงานเป็นรายปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์แผนความเสี่ยงในปีงบประมาณถัดไป โดยกระบวนการต่าง ๆ ต้องมีการจัดทำอย่างเป็นระบบและแบบแผนทางวิชาการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น จากการตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตที่ตกค้างในผักของฝ่ายโภชนาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ โดยใช้ชุดทดสอบสารพิษเบื้องต้น เอ็ม เจ พี เค นี้ สามารถใช้ตรวจสอบความปลอดภัยของผักและผลไม้ได้เบื้องต้น ก่อนนำเข้าสู่กระบวนการที่ต้องการตรวจวิเคราะห์หาปริมาณของสารเคมีกำจัดแมลงด้วยเครื่องมือวิทยาศาสตร์ขั้นสูงต่อไป ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการตรวจเบื้องต้น

ในงานด้านนิติพิษวิทยา กรณีสงสัยว่าถูกวางยาแก้ปวดที่บรรจุในกล่องมอร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตได้อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลจากการทดสอบสีมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลความเสี่ยง เพื่อวางแผนการป้องกันและดูแลบุคลากรและนักเรียนนายร้อยต่อไป อย่างไรก็ตามผลการศึกษาดังกล่าว ยังมีข้อจำกัดจากวิธีที่ใช้ในการตรวจวิเคราะห์ เนื่องจากวิธีที่ดำเนินการทดสอบโดยชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค เป็นเพียงวิธีการคัดกรองเบื้องต้นเท่านั้น ควรมีการตรวจยืนยันในห้องปฏิบัติการต่อไปด้วยวิธี High Performance Liquid Chromatography (HPLC) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ชนิดและปริมาณของสารเคมีกำจัดแมลงได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้ดำเนินการจัดซื้อผักและผลไม้ ควรตรวจสอบความต้องการผักและผลไม้ที่จะนำมาประกอบอาหารและพิจารณาแหล่งจัดซื้อในแต่ละรอบโดยเลือกจากแหล่งที่ผ่านการตรวจสอบวัตถุดิบเบื้องต้นหรือได้รับการรับรองแล้ว
2. ข้อเสนอแนะต่อฝ่ายโภชนาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในอาหาร เช่น การตรวจสอบสารเคมีกำจัดแมลงที่ตกค้างในผักและผลไม้ในกลุ่มมอร์กาโนฟอสเฟต กลุ่มมอร์กาโนคลอรีน กลุ่มไพรีทริน กลุ่มไพรีทรอยด์ และกลุ่มคาร์บาเมต เป็นต้น เนื่องจากงานวิจัยนี้พบผักที่มีสารเคมีกำจัดแมลงอยู่ในเกณฑ์ไม่ปลอดภัย ทั้งนี้งานวิจัยนี้สามารถนำข้อมูลไปในด้านนิติวิทยาศาสตร์ สาขาพิษวิทยาผู้บริโภค (Consumer Toxicology)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงในแหล่งจำหน่ายผักและผลไม้ให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้น เช่น แหล่งจำหน่ายผักและผลไม้ของจังหวัดนครปฐม เป็นต้น
2. ควรศึกษาการตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงในกลุ่มสารเคมีชนิดอื่น เช่น กลุ่มไพรีทริน (Pyrethrins) และกลุ่มไพรีทรอยด์ (Pyrethroid) เป็นต้น
3. ควรเพิ่มจำนวนชนิดของผักที่ใช้ในการตรวจหาสารเคมีกำจัดแมลงตกค้าง
4. เนื่องจากการศึกษาด้วยชุดทดสอบเบื้องต้น ที่ใช้หลักการ Colorimetric Cholinesterase Inhibitor Assay อาจพบผลการทดลองที่เป็นผลบวกสูง (False Positive) จึงควรทำการตรวจยืนยันผลบวกอีกครั้งด้วยเครื่อง HPLC หรือ GC

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2562). การศึกษาพัฒนาแนวทางการลดใช้สารเคมีในการเกษตรด้วยกระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วม กรณีศึกษาอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (2563). ความรู้สิ่งเป็นพิษตอนที่ 1 และ 2 สารเคมีกำจัดหนู. [Online]. Available: http://webdb.dmsc.moph.go.th/ifc_toxic/a_tx_1_001.c.asp?info_id=81. [2563, ตุลาคม 15].

- จิราพร ใจเกลี้ยง, ศิริพร จันทรมณี และอรพรรณ หนูแก้ว. (2555). การตรวจหายาฆ่าแมลงตกค้างในผักจากตลาดในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- จำรัส เลิศศรี, วัฒนศักดิ์ จำละคร และศิริขวัญ แสงมณี. (2557). การพัฒนาวิธีการตรวจวินิจฉัยการได้รับพิษของสารกำจัดแมลงกลุ่มคาร์บาเมตและออร์กาโนฟอสเฟตในตัวอย่างปศุสัตว์โดยใช้พีเอชมิเตอร์. วารสารสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ. 9 (2), 73-86.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). มันมากับอาหาร: ยาฆ่าแมลงตกค้างในผักสด. [Online]. Available: <https://www.thairath.co.th/lifestyle/food/1749128>. [2563, ตุลาคม 25].
- นิรมล ธรรมวิริยะสดี และसानิตา สิงห์สนั่น. (2559). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับเอนไซม์โคลีนเอสเตอเรสในเลือดและพิษของยาฆ่าแมลงที่ส่งผลต่อสุขภาพในกลุ่มประชากร ผู้ได้รับสารพิษตกค้างในผัก. โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้ จากเงินอุดหนุนรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 มหาวิทยาลัยบูรพา คณะสหเวชศาสตร์.
- พัชรี ภคกษมา, สุวรรณิ สายสิน และศรมน สุทิน. (2559). การตรวจสอบสารเคมีฆ่าแมลงตกค้างของสารกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตในผักในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 5 (1), 22-30.
- วิวัฒน์ ชินวร. (2547). การวิเคราะห์เขม่าป็นด้วยเทคนิค SEM/EDX. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขานิติวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักข่าว Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพ. (2562). เปิดข้อมูลผู้ป่วยบัตรทอง ปี 62 พบผู้ป่วยพิษสารเคมีปราบศัตรูพืชกว่า 3 พันราย เสียชีวิต 407 ราย. [Online]. Available: <https://www.hfocus.org/content/2019/08/17468>. [2563, พฤศจิกายน 20].
- สำนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์. (2556). ชุดทดสอบ เอ็ม เจ พี เค ตรวจหายาฆ่าแมลงในผักผลไม้. [Online]. Available: http://www.dmsc.moph.go.th/bkm/product_detail.php?id=20. [2563, พฤศจิกายน 15].
- สุกัญญา เพชรศิริเวช และอนันต์ อภิวัฒน์ตระกูล. (2560). สารกำจัดศัตรูพืชตกค้างกับเทคนิคการสิ้นของคลื่นพื้นผิวพลาสมอน. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. 3 (1), 76-85.
- สุธาสนี อึ้งสูงเนิน. (2558). ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 9 (1), 50-63.
- สุภาวรรณ เศรษฐบรรจง. (2552). พิษวิทยากับการชันสูตรพลิกศพ. เวชบัณฑิตยสาร. 2 (2), 84-91.
- อรอุมา สร้อยจิต และสุวิทย์ คล่องทะเล. (2562). ประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2562. 26 เมษายน 2562. มหาวิทยาลัยรังสิต. 138-149.
- อุทัยทิพย์ สังกลม, ปัทมาภรณ์ ขุนทรง, ฤชณา พิรุณไพบร์ และปัญญ์พัชรกร บุญพร้อม. (2555). การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9: ตามรอยพระยุคลบาท เกษตรศาสตร์กำแพงแสน. ธันวาคม 2555. นครปฐม. 1333-1341.

References

- Gebara, A. B., Ciscato, C. H. P., Ferreira, M.d.S., & Monteiro, S. H. (2005). Pesticide Residues in Vegetables and Fruits Monitored in Saõ Paulo City, Brazil, 1994–2001. **The Bulletin of Environmental Contamination and Toxicology**. 75: 163-169.
- Gupta, R. C. & Milatovic, D. (2012). **Organophosphates and Carbamates**. (2nd ed.). In: Veterinary Toxicolgy Basic and Principle.
- Parveen, Z., Khuhro, M. I., & Rafiq, N. (2005). Monitoring of Pesticide Residues in Vegetables (2000–2003) in Karachi, Pakistan. **The Bulletin of Environmental Contamination and Toxicology**. 74: 170-176.
- Sabino, B. D., Rozenbaum, H., & Oliveira, A. S. (2011). **A Forensic View of Pesticide Poisonings in Brazil**. In **Pesticides in the Modern World - Effects of Pesticides Exposure**. (pp. 251-278). intechopen: Autonomous University of Baja California, Mexico.

Translated Thai References

- Angsungnuen, S. (2015). Environmental Impact from Pesticide Utilization. **EAU Heritage Journal Science and Technology**. 9 (1), 50-63. (in Thai)
- Bureau of Medical Sciences. (2013). **MJPk Test Kit for the Detection of Pesticides in Fruits and Vegetables**. [Online]. Available: http://www.dmsc.moph.go.th/bkm/product_detail.php?id=20. [2020, November 15]. (in Thai)
- Chaikiang, C., Janmanee, S. & Hnookaw, O. (2012). **Detection of Insecticides Residues in Vegetables From The Market in Muang District Suratthani Province**. Bangkok: Thailand Science Research and Innovation. (in Thai)
- Chinaworn, W. (2004). **Gunshot Residue Analysis by SEM/EDX**. A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Master of Science Department of Chemistry Faculty of Science Silpakorn University. (in Thai)
- Department of Medical Sciences Ministry of Public Health. (2020). **Knowledge of Toxic Substances, Part 1 and 2, Chemicals to Kill Rats**. [Online]. Available: http://webdb.dmsc.moph.go.th/ifc_toxic/a_tx_1_001_c.asp?info_id=81. [2020, October 15]. (in Thai)
- Hfocus News Agency Delves Into The Health System. (2019). **Open The Information of The Golden Card Patients in 2019, Found More Than 3,000 Cases of Pesticide Poisoning, 407 Deaths**. [Online] Available: <https://www.hfocus.org/content/2019/08/17468>. [2020, November 20]. (in Thai)

- Lerdsri, J., Chamlakhorn, W., & Sangmanee, S. (2014). Development of Method for Carbamate and Organophosphate Poisoning Diagnosis in Livestock Samples by pH Meter. **Thai-NIAH eJournal**. 9 (2), 73-86. (In Thai)
- Ministry of Natural Resources and Environment. (2019). **Studies and Development of Guidelines for Reducing the Use of Chemicals in Agriculture Through Participatory Research Processes. A Case Study of Mae Taeng District Chiang Mai Province**. Bangkok: Environmental Research and Training Center Ministry of Natural Resources and Environment. (in Thai)
- Pakakatsama, P., Saisin, S., & Sutin, S. (2016). Detection of Organophosphate and Carbamate Pesticides Residues in Vegetables in Samutprakarn. Province. **Association of Private Higher Education Institutions of Thailand (Apheit)**. 5 (1): 22-30. (In Thai)
- Petchsirivej, S., & Aphiwantrakul, A. (2017). Pesticide Residues and Surface Plasmon Resonance Technique. **Huachiew Chalermprakiet Science and Technology Journal**. 3 (1), 76-85. (in Thai)
- Sanklom, A., Khunsong, P., & Piroonploy, K. (2012). **Proceeding of the 9th Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus Conference**. 6-7 December 2012. Nakhon Pathom. 1333-1341 (in Thai)
- Srettabunjong, S. (2009). Toxicology in Medicolegal Death Investigation. **Siriraj Medical Bulletin**, 2 (2), 84-91. (In Thai)
- Srojitt, O., & Klongthalay, S. (2019). **The National Academic Conference Rangsit University**. 26 April 2019. Rangsit University. 138-149. (In Thai)
- Thairath online. (2020). **It Comes With Food: Pesticide Residues in Fresh Vegetables**. [Online]. Available: <https://www.thairath.co.th/lifestyle/food/1749128>. [2563, October 25]. (in Thai)
- Thamwiriyasati, N., & Singsanan, S. (2016). **Correlation Effect of Cholinesterase Blood Level and Toxic Pesticide to The Health Impact in a Population Exposed to Insecticides Residues in Vegetables**. Faculty of Allied Health Sciences, Burapha University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

ร้อยตำรวจเอกหญิง อารยา ฤทธิรงค์

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-mail: juinmohjung@gmail.com

ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรีหญิง ดร. พัชรา สีนลอยมา

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-mail: sinloyma@gmail.com

ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร
และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร

Knowledge and Understanding in Forensic Science of the Medical
Personnel at Paknamchumphon Hospital and Tungtago Hospital in
Chumphon Province

จริยา อรัญญะ* และปริญา สีลันนท์

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Jariya Aranya* and Parinya Seelanan

Faculty of Forensic Science, Royal Police Cadet Academy

Received: June 4, 2021

Revised: August 20, 2021

Accepted: August 24, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องของคำถาม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์จำนวน 68 คน โดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ทำการวิเคราะห์ผลทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วย t-test ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจของแพทย์และพยาบาลทั้ง 2 โรงพยาบาลอยู่ในระดับดี โดยมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดในการชันสูตรพลิกศพ และด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ในระดับต่ำที่สุดจากการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรโรงพยาบาลพบว่า (1) สถานภาพการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในการชันสูตรพลิกศพ ซึ่งแพทย์มีความรู้มากกว่าพยาบาล และพยาบาลมีความรู้มากกว่าแพทย์ในด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (2) ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันจะพบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่ต่างกันทั้งหมด 4 ด้าน ยกเว้นด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (3) การได้รับการฝึกอบรมที่ต่างกันทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันในการชันสูตรพลิกศพและด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล และ (4) บุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลที่ต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันโดยบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลปากน้ำชุมพรมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลทุ่งตะโกในการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในโรงพยาบาลในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงควรส่งเสริมและพัฒนางานด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลซึ่งส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากร

คำสำคัญ: ความรู้ ความเข้าใจ นิติวิทยาศาสตร์ แพทย์ พยาบาล

Abstract

The study aimed to compare the knowledge and understanding in forensic science of the medical personnel at Paknamchumphon hospital and Tungtago hospital in Chumphon province. The quantitative research was performed by using the questionnaire reviewed under the index of item objective congruence (IOC). The sample included 68 medical personnel selected by purposive sampling and the statistical analysis and hypotheses testing were conducted with t-test. The results showed that knowledge and understanding in forensic science of the medical personnel of these two hospitals were found at the good level. The knowledge and understanding in the autopsy were found at the highest level while the knowledge and understanding in identity identification were found at the lowest level. Based on the comparison study between medical doctors and nurses in the hospitals, it was found that (1) Different working status affected knowledge and understanding in wound documentation. The medical doctors were more knowledgeable in wound documentation than nurses and nurses were more knowledgeable in victim identification than the medical doctors. (2) Different working experiences revealed different personnel's knowledge and understanding of 4 areas, except the identity identification. (3) Different training courses for the personnel clearly demonstrated the difference in knowledge and understanding for the areas of wound documentation and identity identification. (4) The medical personnel working in different hospitals had different knowledge and understanding. The medical personnel working at Paknamchumphon Hospital had more knowledge and understanding than the medical personnel working at Thungtako Hospital in terms of identity identification at the statistical significance level of 0.05. In conclusion, overall knowledge and understanding in forensic science of the hospital personnel were equivalent. The identity identification should be enhanced as it affected the knowledge and understanding in forensic science of the medical personnel.

Keywords: Knowledge, Understanding, Forensic Science, Medical Doctor, Nurse

บทนำ

นิติวิทยาศาสตร์ (Forensic Science) คือ การนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์สาขาต่างๆ ผนวกเข้ากับความรู้ด้านกฎหมาย เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการตรวจเก็บวัตถุพยาน การพิสูจน์หลักฐาน การตรวจร่างกาย และ

การตรวจสอบวัตถุพยานต่าง ๆ เพื่อช่วยในการค้นหาความจริง หรือเพื่อพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริง นำมาใช้ประโยชน์ในการสืบสวนสอบสวน การบังคับใช้กฎหมาย และดำเนินคดีในกระบวนการยุติธรรมในแง่ของการพิสูจน์หลักฐาน จนสามารถเชื่อมโยงสู่ผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะความผิดทางอาญา และการพิจารณาตัดสินโทษ (Boonchalermwiphas, 2013) เช่น การสืบค้น และแสวงหาพยานหลักฐานการเกิดเหตุจากตัวผู้เสียหาย หรือผู้เสียชีวิตโดยทีมแพทย์นิติเวชในคดีสำคัญ ๆ หรือคดีที่เป็นที่สนใจของประชาชน บางคดีมีการร้องขอให้ตรวจสอบเพิ่มเติมในประเด็นที่ครอบครัวของผู้เสียชีวิตติดใจสงสัย โดยให้มีการตรวจด้วยเทคนิคทางการแพทย์ขั้นสูง เช่น การหาสารพิษในร่างกาย การตรวจหาสารเสพติดในร่างกาย การตรวจร่องรอยการถูกทำร้าย หรือถูกล่วงละเมิดตามร่างกาย แสดงให้เห็นถึงความไม่เชื่อมั่นในกระบวนการตรวจพิสูจน์แม้ว่าผลการชันสูตรจะสอดคล้องกับผลจากการตรวจในครั้งแรกก็ตาม ดังนั้น บุคลากรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ โดยเฉพาะแพทย์และพยาบาล ควรสร้างความเชื่อมั่น มีความรู้ในการรักษาสภาพ และตรวจเก็บวัตถุพยานจากร่างผู้เสียชีวิตหรือผู้บาดเจ็บได้อย่างถูกต้อง ทั้งจากคดีความผิดต่าง ๆ การบาดเจ็บจากการทารุณกรรม อาชญากรรม อุบัติเหตุการชนขึ้น หรือการกระทำความผิดอื่น ๆ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ โรงพยาบาลจึงมีบทบาทอย่างมากในการช่วยเหลือดูแลเหยื่อผู้เคราะห์ร้ายทั้งการบาดเจ็บทางกาย และการดูแลทางด้านจิตใจ ทั้งนี้ บทบาทที่เพิ่มขึ้นสำหรับการดูแลเหยื่อผู้เคราะห์ร้ายหมายถึงรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลผู้เคราะห์ร้ายกับการตรวจสอบ และตรวจเก็บหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ตามที่ Bree McGillivray RN ได้กล่าวไว้ แพทย์ และพยาบาลจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการรวบรวมพยานหลักฐานที่สามารถนำมาวิเคราะห์การเชื่อมโยงอาชญากรรมตามหลัก Locard's Theory ที่กล่าวว่า “เมื่อวัตถุสองสิ่งสัมผัสกัน ย่อมมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันเกิดขึ้น” (Bree, 2005) นอกจากนี้การดำเนินกิจกรรมทางการแพทย์ต้องคงไว้ซึ่งกฎของพยานหลักฐานตามลำดับการครอบครอง หรือ Chain of Custody เพื่อป้องกันการทำลายหลักฐาน ซึ่งจะส่งผลในทางกฎหมาย (Suwanchasri, 2015)

ในการนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความรู้ความเข้าใจของแพทย์และพยาบาล ที่มีต่องานด้านนิติวิทยาศาสตร์ เนื่องจากพื้นที่ของโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพรเป็นพื้นที่ติดทะเล มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองกึ่งชนบทมีพื้นที่อุตสาหกรรมและเศรษฐกิจจำนวนมาก และมีประชากรจำนวนมากหลายหลายทั้งชาวไทย และมีแรงงานต่างด้าว ได้แก่ เมียนมาร์ กัมพูชา และ สปป. ลาว อาศัยอยู่จำนวนมาก (Chumphon Provincial Public Health Office, 2019) ความแตกต่างของภูมิประเทศและประชากรทำให้เกิดรูปแบบอาชญากรรมต่าง ๆ คือ การค้าประเวณีและวัตถุลามก (Krongyuth, 2016) โดยเฉพาะในพื้นที่โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพรมีผู้ป่วยที่หลากหลายจำนวนมาก และเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใกล้เคียงกัน (โรงพยาบาลระดับจังหวัดขนาดเล็ก จำนวนเตียงประมาณ 10 เตียง) และมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือนกันทั้งด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูโดยแพทย์ทั่วไป ทันตแพทย์ทั่วไป แพทย์แผนไทย กายภาพบำบัด และสหวิชาชีพ มีจำนวนผู้รับบริการต่อวันประมาณ 200 คน ซึ่งถือว่าเป็นปริมาณพอสมควรเทียบกับจำนวนบุคลากรของแต่ละโรงพยาบาล ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาถึงการให้ความสำคัญกับงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ ความรู้ และความเข้าใจของบุคลากรจากหน่วยงานทั้งสอง สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาบทบาทของแพทย์และพยาบาลในการทำงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของโรงพยาบาล และเป็นแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมในคดีที่เกี่ยวข้องได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้และความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้และความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรของโรงพยาบาลปากน้ำชุมพรและโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ระดับความรู้ความเข้าใจของแต่ละบุคคลขึ้นกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง แนวทางในการลำดับความสำคัญ 6 ระดับ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Comprehensive) การนำความรู้ไปใช้ (Application) การวิเคราะห์ (Analysis) การสังเคราะห์ (Synthesis) และการประเมินผล (Evaluation) (Sophakan, 2007) ได้กล่าวถึงวิธีวัดระดับความเข้าใจว่าเป็นการวัดความสามารถที่สูงกว่า ความรู้ความจำ แต่ผู้ตอบยังมีความรู้ความจำในพื้นฐานมาก่อน ส่วนคำถามไม่ถามตรงจากตำรา หรือสิ่งที่สอนไว้แต่ให้โยงความรู้ที่เรียนมาสัมพันธ์กับคำถามแล้วเปลี่ยนเป็นคำตอบในภาษา หรือรูปแบบใหม่ คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดความสามารถในการแปลความ ข้อคำถามวัดความสามารถในการตีความ และข้อคำถามวัดความสามารถในการขยายความ นอกจากนี้ (Priyamkhae, 1992) กล่าวว่า การวัดความรู้ความเข้าใจนั้นส่วนใหญ่นิยมใช้แบบทดสอบ เป็นเครื่องมือประเภทข้อเขียนที่นิยมใช้ แบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ 1) แบบอัตนัยหรือแบบความเรียง และ 2) แบบปรนัย เช่น แบบถูก-ผิด ใช่ หรือไม่ใช่ โดยเป็นการวัดความจำ ความคิด และความเข้าใจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับแพทย์และพยาบาลกับงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ (Sinloyma, 2015) กล่าวว่า พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ช่วยยืนยันบุคคลที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม เช่น การตรวจพบ DNA ของผู้ต้องสงสัยจากคราบอสุจิในช่องคลอดของผู้เสียหาย เป็นการยืนยันว่าผู้ต้องสงสัยได้กระทำชำเราผู้เสียหาย เป็นต้น ซึ่งสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในงานด้านการแพทย์และการพยาบาล นอกจากนี้ (Maneekut, 2013) กล่าวว่า ตามหลักกฎหมาย พยานหลักฐานสามารถแบ่งตามวิธีการนำพยานเข้าสืบได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) พยานบุคคล หมายถึง บุคคลที่มาเบิกความต่อหน้าศาลด้วยวาจา 2) พยานเอกสาร หมายถึง ข้อความใด ๆ ในเอกสารที่มีการอ้างเป็นพยาน 3) พยานวัตถุ หมายถึง วัตถุสิ่งของใด ๆ ที่คู่ความอ้างเป็นพยาน 4) พยานผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง พยานบุคคลผู้ซึ่งมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์สาขาหนึ่งสาขาใด และได้มีการเบิกความโดยการให้ความเห็น ซึ่งในทางปฏิบัติ คือ แพทย์ และพยาบาลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการให้ข้อมูลกับพนักงานสอบสวน และพยานในชั้นศาล

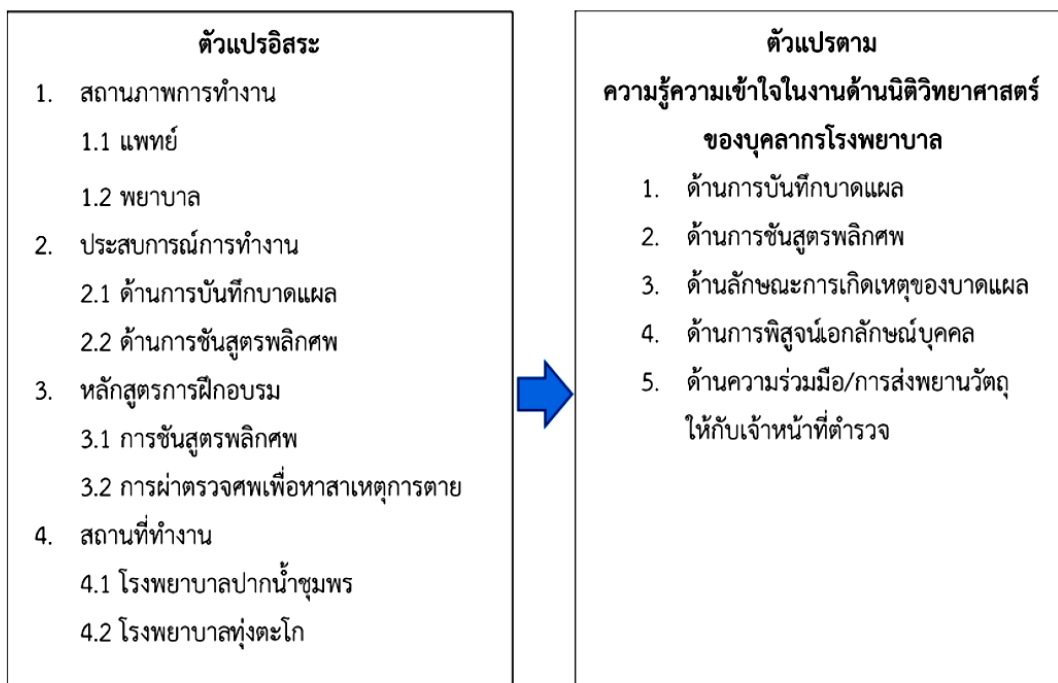
นอกจากนี้ พยาบาลมีบทบาทและหน้าที่ในการจัดการเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของผู้บริการเป็นรายบุคคล กระบวนการพยาบาลจึงถูกนำมาใช้ในการตรวจพิสูจน์หาพยานหลักฐานจากผู้กระทำผิดได้จากร่องรอยบาดแผล วัตถุที่ติดมากับตัวผู้กระทำผิด และรายงานพนักงานสอบสวน ส่วนแพทย์มีหน้าที่ในการชันสูตรพลิกศพ กรณีที่มีการเสียชีวิตตามมาตรา 148 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แต่หากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้ไม่สามารถไปร่วมตรวจชันสูตรพลิกศพในสถานที่เกิดเหตุได้ สามารถมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ผ่านการอบรมทางนิติเวชศาสตร์ไปร่วมตรวจชันสูตร

พลิกศพ ณ สถานที่พบศพ แล้วรีบรายงานให้แพทย์ทราบโดยเร็ว โดยแพทย์ผู้มอบหมายยังคงมีหน้าที่จัดทำรายงานแนบท้ายบันทึกรายละเอียดแห่งการชันสูตรพลิกศพ ดังนั้น แพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาจถูกอ้างเพื่อเป็นพยานในการไต่สวนการชันสูตรพลิกศพในชั้นศาลด้วย

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการวัดความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร เพราะเป็นสิ่งที่สำคัญ จำเป็นต่อกระบวนการตรวจพิสูจน์ ส่งผลต่อการคลี่คลายคดีการพิสูจน์สาเหตุการตาย และการค้นหาความจริงที่เกิดขึ้น โดยนำแนวคิดการวัดระดับความรู้ความเข้าใจจากการสร้างคำถามให้เลือกตอบ ใช่ ไม่ใช่ หรือไม่แน่ใจ ซึ่งสามารถวัดระดับได้ครอบคลุมจุดประสงค์ และตรวจให้คะแนนได้ชัดเจน (Priyamkhae, 1992; Lim-u-sanno, 2017)

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยให้สอดคล้องกับสมมติฐาน วัดคุณสมบัติในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ทางสถิติ t-test แสดงดังภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีสถานภาพในการทำงานแตกต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์แตกต่างกัน

3. บุคลากรที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมที่แตกต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์แตกต่างกัน

4. สถานที่ทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่างในการวิจัย คือ แพทย์และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร จำนวน 41 คน (Paknamchumphon Hospital, 2019) โรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร จำนวน 41 คน (TungTako Hospital, 2019) รวมทั้งสิ้น 82 คน จากประชากรที่มี ผู้วิจัยได้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรโดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเท่ากับ 68 คน ตามวิธีของ Yamane (Yamane, 1973) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบจับฉลากเพื่อให้ได้ตัวแทนจากกลุ่มประชากรที่มีขนาดเล็กและเฉพาะเจาะจงในกลุ่มของแพทย์และพยาบาล ได้ดังนี้โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร กลุ่มตัวอย่างเป็นแพทย์ 4 คน และพยาบาล 30 คน และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างเป็นแพทย์ 4 คน และพยาบาล 30 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ด้านการตรวจทางนิติวิทยาศาสตร์

ตอนที่ 2 บทบาทของแพทย์ พยาบาล ที่มีต่องานด้านนิติวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย สถานภาพในการทำงาน อายุการทำงาน และหลักสูตรการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของแพทย์ และพยาบาลของโรงพยาบาล โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบันทึกบาดแผล 2) ด้านการชันสูตรพลิกศพ 3) ลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล 4) การพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล และ 5) ความร่วมมือ/การส่งวัตถุพยานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานด้านนิติวิทยาศาสตร์ในโรงพยาบาล เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้บันทึกและกรอกแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดกว้างในมิติที่เกี่ยวข้อง

3. ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการทำการหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Alpha Conbach) จำนวน 30 ชุด จากโรงพยาบาลปากน้ำหลังสวน ในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่อยู่ในระดับดีมาก

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล และบรรยายลักษณะข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

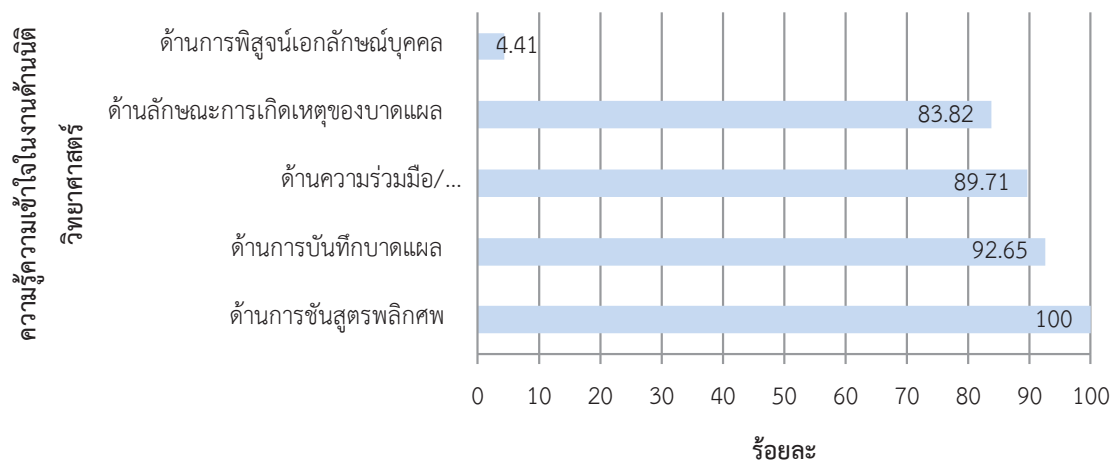
จากการสำรวจความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของแพทย์และพยาบาลโรงพยาบาลปากน้ำชุมพรและโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 68 คน โดยสอบถามใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบันทึกบาดแผล ด้านการชันสูตรพลิกศพ ด้านลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล ด้านการพิสูจน์

เอกลักษณ์บุคคล และด้านความร่วมมือ/การส่งพยานวัตถุให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นการวัดความรู้โดยใช้
ตอบใช้ ไม่ใช่ และไม่แน่ใจ ผู้วิจัยได้นำคะแนนมาทำการวัดเกณฑ์ความรู้ 4 ระดับ ได้แก่

คะแนนร้อยละ 0 – 49	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจระดับต่ำ
คะแนนร้อยละ 50 – 69	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจระดับพอใช้
คะแนนร้อยละ 70 – 80	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจระดับดี
คะแนนร้อยละ 81 – 100	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจระดับดีมาก

ผลการศึกษา

1. ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และ
โรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 68 คน จากโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร จำนวน
34 คนและโรงพยาบาลทุ่งตะโกจำนวน 34 คน โดยเป็นแพทย์ จำนวน 8 คน และพยาบาลจำนวน 60 คน
พบว่า ในภาพรวมแพทย์ และพยาบาลมีความรู้ความเข้าใจในระดับดี ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 74.12
โดยด้านที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ด้านการชันสูตรพลิกศพ ได้คะแนนร้อยละ 100.00 รองลงมาเป็นด้านการบันทึก
บาดแผล ได้คะแนนร้อยละ 92.65 อันดับที่ 3 ด้านความร่วมมือ/การส่งพยานวัตถุให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ได้คะแนนร้อยละ 89.71 อันดับที่ 4 ด้านลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล ได้คะแนนร้อยละ 83.82
ส่วนด้านที่ได้คะแนนต่ำที่สุด คือ ด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 4.41 ภาพรวม
ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลทั้งสอง แสดงดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ภาพรวมความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และ
โรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการบันทึกบาดแผล หัวข้อที่บุคลากรโรงพยาบาลเข้าใจ และตอบคำถามถูกมากที่สุด คือ แยกบันทึกรายละเอียดของการบาดเจ็บกับความเห็นออกจากกัน ส่วนข้อที่ตอบผิดมากที่สุด คือ หากพบพยานหลักฐานที่ติดมากับบาดแผล จำเป็นต้องทำการบันทึก ไม่สามารถทำลาย หรือทำความสะอาดแผลได้ทันที

2) ด้านการชันสูตรพลิกศพ หัวข้อที่บุคลากรโรงพยาบาลเข้าใจ และตอบคำถามถูกมากที่สุด คือ จัดให้มีการประสานที่รับแจ้งเหตุจากพนักงานสอบสวน และประสานงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามคำสั่งโรงพยาบาลให้อยู่เฝ้าทำการชันสูตรพลิกศพ ในขณะที่ผู้วิจัยพบข้อที่ตอบผิดมากที่สุด คือ จัดระบบการจัดเก็บวัตถุพยาน และหลักฐานทางคดี และระบบการส่งมอบให้กับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

3) ด้านลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล หัวข้อการพบเลือดกำเดาไหลในเด็กเป็นเรื่องปกติที่พบได้ แต่อาจเป็นสัญญาณของการกระทำความรุนแรงทางกายในกรณีที่ตรวจพบในเด็กอายุไม่เกิน 2 ปี นั้น เป็นข้อที่บุคลากรของโรงพยาบาลมีความรู้และความเข้าใจมากที่สุด ส่วนข้อที่บุคลากรของโรงพยาบาลตอบผิดมากที่สุด คือ การตรวจเอนไซม์ของตับ Hepatic Transaminase สำหรับการตรวจหาการบาดเจ็บของช่องท้อง

4) ด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ด้านนี้โดยตรง จึงขาดความรู้ความเข้าใจเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ในข้อคำถามของแบบทดสอบ พบว่าหัวข้อที่บุคลากรของโรงพยาบาลมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คือ การตรวจปริมาณแอลกอฮอล์ รองลงมา คือ การตรวจพิสูจน์ทางลายพิมพ์นิ้วมือ และการตรวจสิ่งเสพติด ตามลำดับ

5) ด้านความร่วมมือ/การส่งพยานวัตถุให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ หัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจดี คือ รายงานการชันสูตรบาดแผลจัดทำขึ้นโดยแพทย์ผู้ตรวจร่วมกับพยาบาลผู้ดูแล แต่สำหรับหัวข้อที่บุคลากรโรงพยาบาลตอบผิดมากที่สุด คือ ลายพิมพ์นิ้วมือ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าเป็นหน้าที่ของตำรวจพิสูจน์หลักฐานจังหวัด และอีกข้อคำถามคือ เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ควรสวมถุงมือขณะปฏิบัติงานทุกครั้ง และควรสอบถามตำรวจวิทยาการหรือเจ้าหน้าที่พิสูจน์หลักฐานก่อนจับต้องสิ่งของในสถานที่เกิดเหตุ

2. การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร พบว่า

2.1 บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีสถานภาพในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์แตกต่างกันใน 2 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การบันทึกบาดแผล ($t = 2.455$, Sig. = 0.025) และด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ($t = -3.339$, Sig. = 0.001) โดยเมื่อพิจารณาสถานภาพการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลในด้านที่แตกต่างกัน พบว่า แพทย์จะมีความรู้มากกว่าพยาบาล ในด้านการบันทึกบาดแผล แต่สำหรับด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบันทึกรายละเอียดเพื่อยืนยันตัวผู้ป่วยนั้นพยาบาลจะมีความรู้ในมากกว่า ($t = -3.339$, Sig. = 0.001) เมื่อพิจารณารายละเอียดอื่น ๆ พบว่า ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในโรงพยาบาล ในด้านการชันสูตรพลิกศพ ด้านลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล และความร่วมมือ/การส่งวัตถุพยานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่แตกต่างกันเมื่อสถานภาพในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ผลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบสถานภาพในการทำงานกับความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโกจังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์	สถานภาพในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. การบันทึกบาดแผล	แพทย์	1.87	0.04	2.455	0.025*
	พยาบาล	1.83	0.08		
2. การชันสูตรพลิกศพ	แพทย์	1.85	0.08	-0.219	0.828
	พยาบาล	1.86	0.06		
3. ลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล	แพทย์	1.81	0.10	-1.039	0.330
	พยาบาล	1.85	0.11		
4. การพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล	แพทย์	1.19	0.02	-3.339	0.001*
	พยาบาล	1.27	0.18		
5. ความร่วมมือ/การส่งวัตถุพยานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ	แพทย์	1.84	0.09	0.401	0.690
	พยาบาล	1.83	0.11		

2.2 เมื่อพิจารณาตัวแปรของประสบการณ์การทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน ระหว่างประสบการณ์ด้านการบันทึกบาดแผลและประสบการณ์ด้านการชันสูตรพลิกศพของบุคลากรในโรงพยาบาล พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น 4 ด้าน กล่าวคือ ด้านการบันทึกบาดแผล ($t = 2.032$, Sig. = 0.046) ด้านการชันสูตรพลิกศพ ($t = -1.978$, Sig. = 0.000) ด้านลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล ($t = -3.817$, Sig. = 0.000) และด้านความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ($t = -2.989$, Sig. = 0.004) แต่ไม่พบความแตกต่างในการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลจากบุคลากรที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบในรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีประสบการณ์ด้านการชันสูตรพลิกศพ จะมีความรู้ความเข้าใจงานด้านนิติวิทยาศาสตร์มากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการบันทึกบาดแผลในทุกด้าน ผลการวิจัยแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบประสบการณ์การทำงานกับความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโกจังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์	ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. การบันทึกบาดแผล	ด้านการบันทึกบาดแผล	1.84	0.07	2.032	0.046*
	ด้านการชันสูตรพลิกศพ	1.75	0.00		
2. การชันสูตรพลิกศพ	ด้านการบันทึกบาดแผล	1.85	0.05	-4.978	0.000*
	ด้านการชันสูตรพลิกศพ	2.00	0.00		
3. ลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล	ด้านการบันทึกบาดแผล	1.83	0.10	-3.817	0.000*
	ด้านการชันสูตรพลิกศพ	2.05	0.00		
4. การพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล	ด้านการบันทึกบาดแผล	1.26	0.17	-0.375	0.709
	ด้านการชันสูตรพลิกศพ	1.30	0.00		
5. ความร่วมมือ/การส่งวัตถุพยานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ด้านการบันทึกบาดแผล	1.82	0.10	-2.989	0.004*
	ด้านการชันสูตรพลิกศพ	2.00	0.00		

2.3 บุคลากรที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน เป็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลจากหลักสูตรการฝึกอบรมพื้นฐานที่จัดให้กับบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล มีข้อความทดสอบกับบุคลากรที่มีประวัติผ่านการฝึกอบรมที่มีหัวข้อ ระยะเวลา และเนื้อหาหลักสูตรแบบเดียวกัน โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างหลักสูตรการชันสูตรพลิกศพ และหลักสูตรการผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตาย ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลทั้งสอง ที่ผ่านการฝึกอบรมระหว่างสองหลักสูตรที่แตกต่างกันนี้ มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่เพียง 2 ด้าน คือ ด้านการบันทึกบาดแผล ($t = -2.261$, Sig. = 0.002) และด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ($t = 2.730$, Sig. = 0.000) สำหรับข้อความในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ด้านอื่น ๆ ที่ทำการวิเคราะห์ ทั้งการชันสูตรพลิกศพ ด้านลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล และความร่วมมือและการส่งวัตถุพยานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่พบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากร เมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามผลจากการฝึกอบรมระหว่างสองหลักสูตรนี้ พบว่า บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตายจะมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการชันสูตรพลิกศพ เฉพาะด้านการบันทึกบาดแผล อย่างไรก็ตาม พบความรู้ความเข้าใจงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรในด้านอื่น ๆ ที่เหลือ มีค่าใกล้เคียงกันแม้ว่าบุคลากรของโรงพยาบาลนั้น จะผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมการชันสูตรพลิกศพ หรือหลักสูตรการผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตายที่แตกต่างกัน ระดับความรู้ความเข้าใจมีค่าสูงใกล้เคียงกันในทุกข้อย่อย ทั้งการบันทึกบาดแผล การชันสูตรพลิกศพ ลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล และความร่วมมือและการส่งวัตถุพยานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำหรับในการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาล มีระดับความรู้ความเข้าใจต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์จากหลักสูตรการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมกับความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโกจังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์	หลักสูตรการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. การบันทึกบาดแผล	การชันสูตรพลิกศพ	1.82	0.08	-2.261	0.002*
	การผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตาย	1.87	0.03		
2. การชันสูตรพลิกศพ	การชันสูตรพลิกศพ	1.86	0.06	0.360	0.720
	การผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตาย	1.85	0.07		
3. ลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล	การชันสูตรพลิกศพ	1.85	0.11	1.492	0.141
	การผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตาย	1.81	0.09		
4. การพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล	การชันสูตรพลิกศพ	1.29	0.19	2.730	0.000*
	การผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตาย	1.19	0.02		
5. ความร่วมมือและการส่งวัตถุพยานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ	การชันสูตรพลิกศพ	1.83	0.11	-0.180	0.858
	การผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตาย	1.83	0.09		

2.4 บุคลากรในสถานที่ทำงาน (โรงพยาบาล) ที่แตกต่างกัน จะพิจารณาภาพรวมของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล โดยหมายรวมถึงแพทย์ และพยาบาล ซึ่งทำงานประจำในโรงพยาบาลคนละสถานที่กันนั้น ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร กับโรงพยาบาลทุ่งตะโกจังหวัดชุมพร มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ที่ไม่แตกต่างกันทั้งหมด 4 ด้าน คือ การบันทึกบาดแผล การชันสูตรพลิกศพ ลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล และความร่วมมือและการส่งวัตถุพยานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรที่ทำงานโรงพยาบาลคนละสถานที่กัน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ($t = 2.997$, Sig. = 0.004) เมื่อพิจารณารายละเอียดผลการวิจัยในรายด้าน โดยพบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลปากน้ำชุมพรมีความรู้มากกว่าในด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล และพบว่าความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร นั้นมากกว่าในหัวข้อการบันทึกบาดแผล การชันสูตรพลิกศพ ลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล และด้านความร่วมมือ/การส่งพยานวัตถุให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรระหว่างโรงพยาบาลทั้งสองที่แตกต่างกันนั้น ยังคงมีระดับความรู้ความเข้าใจใกล้เคียงกัน และไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผลการวิเคราะห์ แสดงดังในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบโรงพยาบาลที่แตกต่างกันกับความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจใน งานด้านนิติวิทยาศาสตร์	โรงพยาบาลที่ แตกต่างกัน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. การบันทึกบาดแผล	โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร	1.82	0.05	-1.744	0.86
	โรงพยาบาลทุ่งตะโก	1.85	0.09		
2. การชันสูตรพลิกศพ	โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร	1.85	0.07	-0.200	0.842
	โรงพยาบาลทุ่งตะโก	1.86	0.05		
3. ลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล	โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร	1.82	0.11	-1.508	0.136
	โรงพยาบาลทุ่งตะโก	1.86	0.10		
4. การพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล	โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร	1.32	0.21	2.997	0.004*
	โรงพยาบาลทุ่งตะโก	1.21	0.09		
5. ความร่วมมือ/การส่งวัตถุพยาน ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ	โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร	1.81	0.12	-1.726	0.89
	โรงพยาบาลทุ่งตะโก	1.85	0.08		

อภิปรายผล

จากตัวแปรที่ศึกษาทั้ง สถานภาพในการทำงาน (แพทย์ หรือ พยาบาล) ประสบการณ์การทำงาน (ด้านการบันทึกบาดแผล หรือ ด้านการชันสูตรพลิกศพ) หลักสูตรการฝึกอบรม (การชันสูตรพลิกศพ หรือ การผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตาย) และสถานที่ทำงาน (โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร หรือ โรงพยาบาลทุ่งตะโก) ซึ่งพบว่าไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรทางการแพทย์ของทั้งสองโรงพยาบาลนั้น สามารถอภิปรายได้ว่า

1. การอภิปรายระดับความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพรและโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลในประเด็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิด เนื่องจากประเด็นที่ตอบถูกนั้นเป็นสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายพึงมี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการบันทึกบาดแผล ข้อที่ตอบผิดมากที่สุด คือ ภาษาที่ใช้เขียนรายงานสามารถใช้ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตอบผิดร้อยละ 25.0 และหากพบพยานหลักฐานที่ติดมากับบาดแผลจำเป็นต้องทำการบันทึกไม่สามารถทำลายหรือทำความสะอาดแผลได้ทันที ตอบผิดร้อยละ 25.0 โดยทั้งสองข้อมีความรู้อยู่ในระดับต่ำจาก 2 ข้อดังกล่าวสามารถอธิบายได้คนละส่วนดังนี้ ในเรื่องของภาษาที่ใช้ในการเขียนรายงานทางการแพทย์นั้น ตามหลักของคู่มือการตรวจผู้ป่วยคดี ปีงบประมาณ 2561 (Ministry of Public Health, 2019) ให้เหตุผลว่ากรณีที่เป็นผู้ป่วยคดีขอให้แพทย์และพยาบาลเขียนรายงานผลเป็นภาษาไทยเท่านั้นและไม่ใช้ศัพท์เทคนิคทางการแพทย์ (Technical term) เนื่องจากบุคคลภายนอกซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ศาล พนักงานอัยการ อ่านไม่เข้าใจเนื่องจากเป็นศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ หากต้องการบรรยายลักษณะ

ดังกล่าวให้แปลเป็นภาษาไทยที่บุคคลทั่วไปอ่านแล้วเข้าใจตรงกัน นั้นหมายความว่า จะใช้ภาษาอังกฤษไม่ได้ แต่สามารถใช้ได้ในกรณีผู้ป่วยทั่วไปหรือไม่ใช่ผู้ป่วยคดี เป็นต้น สำหรับประเด็นหากพบพยานหลักฐานที่ติดมากับบาดแผลจำเป็นต้องทำการบันทึกไม่สามารถทำลายหรือทำความสะอาดแผลได้ทันที ซึ่งพบว่ากลุ่มเป้าหมายตอบผิร้อยละ 26.5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwanchasri, P. (2015) ทำการวิจัยเรื่องความเข้าใจของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเกี่ยวกับหลักฐานทางนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลรามารับคดีขาดกำลังพลที่มีความรู้ความสามารถทางนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์ อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษา อนาคตภาพของพยาบาลนิติเวชคลินิกของ Wongsagulchuen, S. and Ratchukul, S. (2010) ที่พบว่าพยาบาลนิติเวชมีแนวโน้มที่จะพัฒนามากขึ้นในประเทศไทยและจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ทักษะ และสมรรถนะด้านการดูแลผู้ป่วยคดี จึงนำไปสู่การจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ของพยาบาลในด้านนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์ จัดอัตรากำลังพลพยาบาลในหน่วยนิติเวชให้เพียงพอเพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น

1.2 ด้านการชันสูตรพลิกศพ ข้อที่ตอบผิมากที่สุด คือ จัดระบบการจัดเก็บวัตถุพยานและหลักฐานทางคดี และระบบการส่งมอบให้กับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ตอบผิร้อยละ 33.8 สาเหตุสำคัญเนื่องจากการขาดประสบการณ์ในการตรวจบาดแผลผู้ป่วยในคดีต่าง ๆ และขาดที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับคดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwanchasri, P. (2015) ทำการวิจัยเรื่องความเข้าใจของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเกี่ยวกับหลักฐานทางนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ขาดแคลนบุคลากรในการให้ความรู้และคำปรึกษาทางด้านนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 74.2 (23 คน) และอาสาสมัครที่นำส่งผู้ป่วยทำให้เกิดบาดแผลเพิ่มเติม ทำให้หลักฐานสูญหายและถูกทำลายโดยคาดไม่ถึง คิดเป็นร้อยละ 58 (18 คน) ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังให้คำแนะนำว่าโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญและสนับสนุนงานทางด้านนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์ โดยการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้และเพิ่มทักษะทางนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์ของพยาบาลวิชาชีพ เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

1.3 ด้านลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผล ส่วนข้อที่ตอบผิ คือ การตรวจเอนไซม์ของตับ Hepatic transaminase มีค่าความไว (Sensitivity) 77% และค่าความจำเพาะ (Specificity) 82% สำหรับการตรวจหาการบาดเจ็บของช่องท้อง ตอบผิร้อยละ 86.8 และบาดแผลฉีกขาดถ้าได้รับการเย็บจะใช้เวลาในการหายประมาณ 1-2 สัปดาห์ ตอบผิร้อยละ 82.4 เนื่องจากผู้ป่วยและสาเหตุการตายส่วนใหญ่ของผู้ป่วยมาจากโรคประจำตัว ซึ่งสามารถหาสาเหตุการตายได้ทันทีทำให้ส่วนใหญ่ไม่ต้องดำเนินการผ่าชันสูตรพลิกศพ และไม่ต้องตรวจถึงถึงระดับเอนไซม์ของตับทำให้กลุ่มตัวอย่างขาดประสบการณ์ในการดำเนินการ

1.4 ด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล พบว่า ในภาพรวมแพทย์ และพยาบาลยังขาดประสบการณ์ในคดี หรือเหตุที่ต้องตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล โดยทั้งโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโกยังเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การตรวจพิสูจน์ลายพิมพ์นิ้วมือ การตรวจสิ่งเสพติด และการตรวจแอลกอฮอล์ สำหรับการตรวจด้านอื่น ๆ เช่น การตรวจพิสูจน์ทางภาพถ่ายใบหน้า การตรวจพิสูจน์เส้นผม และการตรวจพิสูจน์เอกสาร พยานหลักฐานยืนยันตัวบุคคลต่าง ๆ เป็นงานตรวจทางนิติวิทยาศาสตร์ที่โรงพยาบาลยังไม่ได้จัดไว้เพราะขาดอุปกรณ์ และไม่มีเครื่องมือในการตรวจ

1.5 ด้านความร่วมมือ/การส่งพยานวัตถุให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้อที่ตอบผิดมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ลายพิมพ์นิ้วมือ มักเป็นหน้าที่ของตำรวจพิสูจน์หลักฐานจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ควรสวมถุงมือขณะปฏิบัติงานทุกครั้ง และสอบถามตำรวจวิทยาการก่อนจับต้องสิ่งของในที่เกิดเหตุ ตอบผิดร้อยละ 91.2 รองลงมา พยาบาลต้องเก็บข้อมูลจากการดู การสังเกต การวัด การตรวจ การฟัง การสัมผัส การดม และการตรวจร่างกาย ส่งแก่แพทย์ ตอบผิดร้อยละ 89.7 ในประเด็นดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างขาดการฝึกอบรมเรื่องการตรวจสถานที่เกิดเหตุ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล กรณีผู้ป่วยคดีที่ต้องออกไปตรวจภายนอกก่อนข้างมีจำนวนน้อย ประกอบกับการขาดการฝึกอบรมด้านการตรวจสถานที่เกิดเหตุ และการจัดเก็บพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุทำให้กลุ่มตัวอย่างตอบผิดในข้อดังกล่าว

2. การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพรและโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร

2.1 บุคลากรที่มีสถานภาพในการทำงานแตกต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 พบว่าแพทย์มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าพยาบาลใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบันทึกบาดแผล ด้านการชันสูตรพลิกศพ ลักษณะการเกิดเหตุ และด้านความร่วมมือ/การส่งวัตถุพยานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ยกเว้นด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลพยาบาลมีประสบการณ์ในการตรวจพิสูจน์มากกว่าแพทย์ เนื่องจากในด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลในโรงพยาบาลปากน้ำชุมพรและโรงพยาบาลทุ่งตะโก ดำเนินการได้เพียง 3 เรื่อง คือ การตรวจพิสูจน์ทางลายพิมพ์นิ้วมือ การตรวจสิ่งเสพติด และการตรวจแอลกอฮอล์ ซึ่งการตรวจดังกล่าวเจ้าหน้าที่พยาบาลสามารถดำเนินการได้เลยโดยไม่ต้องรอให้แพทย์ตรวจ จึงทำให้มีประสบการณ์ในด้านดังกล่าวมากกว่า ในขณะที่ด้านอื่น ๆ แพทย์จะมีบทบาทมากในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในกรณีของผู้ป่วยคดีแพทย์คือ บุคลากรที่สำคัญที่จะต้องไปให้ปากคำบนชั้นศาลด้วย ดังนั้น แพทย์จึงต้องมีความรู้มากกว่าพยาบาล อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่ได้หมายความว่าพยาบาลจะไม่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าว โดยจากการศึกษาของ Handerson E. (2012) พบว่า พยาบาลแผนกห้องอุบัติเหตุเป็นผู้สัมผัสกับผู้ป่วยคดีมากที่สุดและเป็นบุคคลแรก ๆ ที่สัมผัสกับพยานหลักฐานทางนิติเวช แต่พยาบาลมากกว่าครึ่งหนึ่งที่ทำการศึกษาขาดความมั่นใจในการจัดการหลักฐานทางนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์ทำให้หลักฐานถูกทำลายไม่สามารถตรวจวิเคราะห์ได้หรือเกิดความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์จึงจำเป็นต้องได้รับการอบรมความรู้ทางนิติเวช

2.2 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยบุคลากรที่ทำงานด้านการชันสูตรพลิกศพจะมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการบันทึกบาดแผล เนื่องจากการชันสูตรพลิกศพเป็นขั้นตอนสำคัญในการที่จะทำให้เกิดทราบสาเหตุการตายและนำไปสู่การคลี่คลายคดี ดังนั้น แพทย์ที่ทำการชันสูตรพลิกศพที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมต้องมีใบชันสูตรบาดแผล ต้องแจ้งตำรวจส่งใบชันสูตรมาให้ จะต้องระบุชื่อของผู้ป่วยและชื่อสถานที่ตำรวจที่รับผิดชอบคดี รวมถึงรายละเอียดของคดีที่ชัดเจน มีการลงนามของสารวัตรผู้รับผิดชอบคดีมาด้วย ด้านหลังแนบใบชันสูตรบาดแผลของโรงพยาบาลที่มีแพทย์เฉพาะทางนิติเวชเป็นผู้ดูแล หากช่วงเวลาดังกล่าวไม่มีแพทย์นิติเวชอยู่ก็สามารถให้แพทย์เวรที่ได้รับมอบหมายเขียนใบชันสูตรแทนได้และส่งมอบให้แก่พนักงานสืบสวน โดยปกติทั่วไปจะต้องมีแพทย์ทางนิติเวชอยู่เวรที่โรงพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง สามารถไปถึงยังสถานที่ที่เกิดเหตุได้ตลอดเวลา เมื่อได้รับการแจ้งจาก

เจ้าหน้าที่ตำรวจ และอาจจะมีแพทย์ฝึกหัดร่วมในการชันสูตรพลิกศพด้วย เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์ในการเขียนรายงานใบชันสูตรที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ (Autopsy Data, 2017) โดยแพทย์ทางนิติเวชในเมืองไทยมีปริมาณค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้แพทย์ทั่วไปในการร่วมชันสูตรพลิกศพด้วย แพทย์นำใบชันสูตรศพมาและจะประสานกับพนักงานสอบสวนเพื่อเขียนใบชันสูตรส่งให้แก่พนักงานสอบสวน เมื่อเจ้าหน้าที่และแพทย์ทำการชันสูตรพลิกศพเสร็จแล้วจะต้องเขียนรายงานการชันสูตรพลิกศพเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการระบุสาเหตุการตายเบื้องต้นของผู้ตาย โดยแพทย์จะส่งรายงานการชันสูตรพลิกศพให้กับพนักงานสอบสวนในระยะเวลา 7 วัน และรวมถึงการสรุปข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ อาทิเช่น ผู้ตายเป็นใคร เกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นกับผู้ตาย สาเหตุการตาย ระยะเวลาการตาย เป็นต้น ทั้งนี้สามารถขอขยายเวลาได้นาน 30 วัน จำนวน 2 ครั้ง พนักงานสอบสวนจะทำหน้าที่ในการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง มีหน้าที่ออกใบรับรองการตายให้แก่ญาติผู้ตาย จากขั้นตอนดังกล่าวจะเห็นได้ว่างานด้านชันสูตรพลิกศพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในงานด้านบุคลากร (Autopsy Data, 2017)

2.3 บุคลากรที่มีหลักสูตรการฝึกอบรมแตกต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการผ่าตรวจศพเพื่อหาสาเหตุการตายจะมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการชันสูตรพลิกศพ เนื่องจากการผ่าศพเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการพิสูจน์หาสาเหตุการตาย สามารถตอบปัญหา และข้อสงสัยจากการพลิกศพได้ เช่น เมื่อพลิกศพพบบาดแผลที่มีลักษณะเป็นรูลึกเข้าไปในร่างกาย ซึ่งอาจจะเกิดจากกระสุนปืนหรือตะปูตำ เป็นต้น (Autopsy data, 2017) การผ่าตรวจศพจะทำให้ทราบว่ามีบาดแผลที่พบเกิดจากอาวุธชนิดใดหรือวัตถุชนิดใด และทราบถึงสาเหตุการตาย (Siriwattanadirek, 2017) แต่ในกรณีที่มีการพลิกศพแล้วไม่พบบาดแผลใด ๆ การผ่าศพก็จะทำให้ทราบถึงสาเหตุการตายว่าเกิดจากอะไร ถูกกระทำให้ตาย หรือตายจากโรคภัยไข้เจ็บธรรมดา เป็นต้น

2.4 โรงพยาบาลที่แตกต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยโรงพยาบาลปากน้ำชุมพรมีความรู้มากกว่าในด้านการชันสูตรพลิกศพ ด้านลักษณะการเกิดเหตุของบาดแผลและด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ในขณะที่โรงพยาบาลทุ่งตะโกมีความรู้มากกว่าในด้านการบันทึกบาดแผล ด้านความร่วมมือ/การส่งพยานวัตถุให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากโรงพยาบาลปากน้ำชุมพรเปิดให้บริการมานานกว่าถึง 21 ปี ทำให้มีจำนวนบุคลากรมากกว่า ตั้งอยู่ในทำเลที่มีผู้คนอาศัยอยู่มากกว่าและมีพื้นที่ติดทะเล จำนวน 143,767 คน ทำให้มีการพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่โรงพยาบาลทุ่งตะโก มีจำนวนคนเพียง 25,618 คน อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลทุ่งตะโก มีความรู้มากกว่าในด้านการบันทึกบาดแผล ด้านความร่วมมือ/การส่งพยานวัตถุให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากในงานดังกล่าวเป็นงานที่ทุกโรงพยาบาลจะต้องดำเนินการและเป็นกฎระเบียบที่กำหนดไว้ ทำให้โรงพยาบาลทุ่งตะโก สามารถปฏิบัติงานได้ในระดับที่ดีเยี่ยม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยในพัฒนางานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรของโรงพยาบาลในพื้นที่เดียวกัน และพื้นที่ใกล้เคียง สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ มีรายดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยผู้บริหารโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่ง ให้การสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในเรื่องการฝึกอบรมและการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนางานด้านนิติวิทยาศาสตร์ให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในทุกมิติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติให้กับบุคลากรทั้งแพทย์ และพยาบาลร่วมกัน เพื่อให้มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานได้อย่างสอดคล้องกัน โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ และมีประสบการณ์ในทางคดีร่วมสังเกตการณ์ โดยเรื่องที่ควรได้รับการฝึกอบรมเร่งด่วน คือ การตรวจสถานที่เกิดเหตุ การตรวจเก็บพยานหลักฐาน การชันสูตรพลิกศพ และขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยในคดี

2. ควรมีการจัดหาอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเหมาะสมสำหรับการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เช่น โปรแกรม Face Recognition สำหรับการตรวจพิสูจน์ทางถ่ายภาพใบหน้า หรือเครื่องซินโครตรอน การตรวจเส้นผม เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรในโรงพยาบาลที่ยังขาดประสบการณ์ และเพื่อยกระดับขีดความสามารถของโรงพยาบาลให้สูงขึ้น

3. ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่แพทย์และพยาบาลเกี่ยวกับแนวทางการชันสูตรพลิกศพตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 ซึ่งจะช่วยเสริมสมรรถนะของบุคลากรในเรื่องการตรวจหาการบาดเจ็บของช่องท้อง ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างยังขาดความรู้ความเข้าใจ

4. ควรมีการฝึกอบรมเรื่องการเก็บพยานหลักฐานจากผู้ป่วยในคดีแก่บุคลากรในโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถช่วยควบคุมดูแลการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินคดีจนนำไปสู่การคลี่คลายคดีได้

5. จากผลการวิจัย พบว่า โรงพยาบาลปากน้ำชุมพรมีความรู้มากกว่าโรงพยาบาลทุ่งตะโกในด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ดังนั้น โรงพยาบาลปากน้ำชุมพรควรมีการอบรมให้ความรู้ในด้านการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลแก่บุคลากรในโรงพยาบาลทุ่งตะโก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของแพทย์ และพยาบาล ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานจากผู้ป่วยทางคดี ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมีประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมที่โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร สามารถนำประเด็นที่เป็นจุดอ่อนของแต่ละแห่งไปทำการพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดความรู้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรมีการศึกษาเชิงลึกในเรื่องการมีส่วนร่วมการเก็บพยานหลักฐานของผู้ป่วยในคดีและการชันสูตรพลิกศพ เพื่อคลี่คลายคดีและหาสาเหตุการตายพร้อมกรณีศึกษาด้านนิติวิทยาศาสตร์ และควรทำการวิจัยโดยขยายผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในโรงพยาบาลในจังหวัด และพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อให้ได้แนวโน้มการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2562). **แนวทางปฏิบัติงานชั้นสูตรพลิกศพ กระทรวงสาธารณสุข (ฉบับปรับปรุงใหม่) พ.ศ. 2562**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- กุลวดี ลิ้มอุสันโน. (2560). **ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีไทยต่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย**. รายงานวิจัย คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาการบัญชีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ข้อมูลการชันสูตรพลิกศพ ออนไลน์. (2560). **เทคนิคการสอนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต**. [Online] Available: <http://www.thaipublica.org/wp-content/uploads/2017/02/การชันสูตรพลิกศพ-1.pdf> [2564, มกราคม 20].
- จำนง พรายแย้มแซ. (2535). **เทคนิคการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ กับการสอนซ่อมเสริม: (ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์)**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนเสฏฐ์ ศิริวัฒนาดิเรก. (2560). **ไฉน ชันสูตรจึงสำคัญ**. [Online] Available: <http://www.ngthai.com/science/6206/why-autopsy-so-important/> [2564, มกราคม 20].
- ปราโมทย์ ครองยุทธ. (2559). **การวิเคราะห์เชิงสถิติหลายตัวแปรของคดีอาญาระดับจังหวัดของประเทศไทย**. หลักสูตรวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปัจจิกาล สุวรรณชาศรี. (2558). **ความเข้าใจของพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเกี่ยวกับหลักฐานทางนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พัชรา สีนลอยมา. (2558). **การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ เพื่อใช้ในการสืบสวนอาชญากรรมในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้**. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต. 11 (2), 43-54.
- โรงพยาบาลทุ่งตะโก ฝ่ายบุคคล. (2562). **รายงานประจำปี 2563**. [Online]. Available: <http://www.tungtagohospital.com/>. [2564, ตุลาคม 25].
- โรงพยาบาลปากน้ำชุมพร ฝ่ายบุคคล. (2562). **รายงานประจำปี 2563**. [Online]. Available: <http://www.paknamchumphon.moph.go.th/>. [2564, ตุลาคม 25].
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร. (2562). **ผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2561**. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร.
- เสวก มณีกุล. (2556). **พยานหลักฐานนิติวิทยาศาสตร์ในคดีอุบัติเหตุจราจรทางบก**. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ครั้งที่ 1.
- แสงจันทร์ โสภากาล. (2550). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดเลย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

แสง บุญเฉลิมวิภาส. (2556). **นิติเวชศาสตร์และกฎหมายการแพทย์**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.

โสภา วงศ์สกุลชื่น และสุชาดา รัชชกุล. (2553). **อนาคตภาพของบทบาทพยาบาลนิติเวช**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

References

Gillivray, RN, B. (2005). The Role of Victorian Emergency Nurses in the Collection and Preservation of Forensic Evidence: A Review of the Literature. **The Journal of International Emergency Nursing**. 13 (2), 95-100.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Translated Thai References

Autopsy Data. Online. (2017). [Online]. Available: <http://www.thaipublica.org/wp-content/uploads/2017/02/การชันสูตรพลิกศพ-1.pdf>. [2564, January20]. (in Thai)

Boonchalermwiphas, B. (2013). **Forensic Medicine and Medical Law**. (2nd Printing). Bangkok: Rongpim-deuntula. (in Thai)

Chumphon Provincial Public Health Office. (2019). **Public Health Results of the Year 2018**. Chumphon Provincial Public Health Office. (in Thai)

Krongyuth, P. (2016). **A Multivariate Statistical Analysis of Criminal Cases at the Provincial Level of Thailand**. Science Course Khon Kaen University. (in Thai)

Lim-u-sanno, K. (2017). **The Perception in Thai Financial Reporting Standards for Small and Medium Enterprises (TFRS for SMEs) in Thailand**. Research Report Faculty of Management Sciences Accountancy. Prince of Songkhla University. (in Thai)

Maneekut, S. (2013). **Forensic Evidence in Road Traffic Accident Cases**. Bangkok: Krung Siam Publishing Company Limited. (in Thai)

Paknamchumphon Hospital. HR. (2019). **Annual Report 2020**. [Online]. Available: <http://www.paknamchumphon.moph.go.th>. [2020, October 25]. (in Thai)

Priyamkhae, C. (1992). **Group Teaching Techniques to Enhance Life Experiences**. Bangkok: Thai Wattana Panich. (in Thai)

- Public Health Administration Division Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. (2019). **Ministry of Public Health's Autopsy Guidelines (Revised Edition) 2019**. Bangkok: Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. (in Thai)
- Sinloyma, P. (2015). The Development of Forensic Science Process Model for Criminal Investigation in Three Southern Border Provinces of Thailand. **Journal of the Graduate School Suan Dusit University**. 11 (2), 43-54. (in Thai)
- Siriwattanadirek, T. (2017). **Why is the Autopsy Important?** [Online]. Available: <http://www.ngthai.com/science/6206/why-autopsy-so-important/>. [2021, January 20]. (in Thai)
- Sophakan, S. (2007). **Factors Related to Personnel's Knowledge and Understanding About Subdistrict Administrative Organization: A Case Study of Loei Province**. Master of Arts Thesis in Social Sciences for Development Loei Rajabhat University. (in Thai)
- Suwanchasri, P. (2015). **Understanding of Forensic and Medical Evidence by Professional Nurses in Emergency Department of Phramongkutklao Hospital**. Thesis Master of Science (Forensic Science) Faculty of Science. Silpakorn University. (in Thai)
- TungTako Hospital. HR. (2019). **Annual Report 2020**. [Online]. Available: <http://www.tungtagohospital.com>. [2020, October 25]. (in Thai)
- Wongsagulchuen, S. and Ratchukul, S. (2010). **The Senero of Forensice Nurse'roles**. Thesis Master of Nursing Management Faculty of Chulalongkorn University. (in Thai)

ผู้เขียน

นางสาวจริยา อรัญญะ

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
เลขที่ 90 หมู่ 7 อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110
e-mail: beau.pt.pch@gmail.com

ร้อยตำรวจเอก ดร. ปริญญ์ สีสานันท์

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
เลขที่ 90 หมู่ 7 อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110
e-mail: parinyaseelanan@hotmail.com

การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร:
กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด
Product Demand Forecasting of Factories In Nava Nakorn Industrial Estate:
Case Study of ABC (Thailand) Co.,Ltd.

ภาวิดา สีส่อน* และชิตพงษ์ อัยสานนท์
คณะวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Phawida Seeon* and Chitpong Ayasanont
Faculty of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: May 25, 2021
Revised: September 5, 2021
Accepted: September 8, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพยากรณ์ความต้องการสินค้า 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการพยากรณ์ความต้องการสินค้าที่มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 380 ตัวอย่าง โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเนะ และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ข้อมูลเกี่ยวกับการพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงาน และทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การควบคุม ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.66) และการจัดเก็บข้อมูลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ การจัดการข้อมูล ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.68) การวางแผนในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.62) และการจัดการกระจายสินค้า ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา และด้านต้นทุน อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ด้านการวางแผนในการดำเนินการ

ด้านการควบคุม และด้านการจัดการข้อมูล มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ด้านต้นทุน และปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ด้านการวางแผนในการดำเนินการด้านการจัดการข้อมูล และด้านการกระจายสินค้า มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ด้านเวลา

คำสำคัญ: การพยากรณ์ความต้องการสินค้า การวางแผนในการดำเนินการ การควบคุม การจัดการข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การกระจายสินค้า

Abstract

This research had two objectives as follows: 1) to study the factors affecting the product demand forecasting 2) to study the effectiveness of product demand forecasting affecting the operation. This research was quantitative research. Samples used in this research were 380 employees of ABC (Thailand) Co., Ltd. The sample size was calculated by using Yamane's formula and the samples were recruited by using the non-probability sampling of simple random sampling. The tool for data collection in this research was the questionnaire. The statistical analysis included percentage, mean and standard deviation for explaining the information of personal characteristic factors, logistics management factors, and product demand forecasting of factories. The multiple regression analysis was implemented to test the hypothesis at the confidence level of 95%. The research results indicated that the logistics management factors were rated at the high level ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.55). When considering each aspect, the control ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.66) and data storage ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.71) were found at the highest level, followed by data management ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.68), implementation planning ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.62) and distribution management ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.88), respectively. The overall product demand forecasting was found at the high level, when considering each aspect, the timing and cost factors were both high in all aspects, respectively. The results of hypotheses testing revealed that logistics management factor of implementation planning, data management, and distribution management influenced the timing factor of product demand forecasting of factories in Nava Nakorn Industrial Estate (Case Study of ABC (Thailand) Co., Ltd.)

Keywords: Product Demand Forecasting, Implementation Planning, Control, Data Management, Data Storage, Product Distribution

บทนำ

การพยากรณ์ความต้องการเป็นการประมาณการเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าในอนาคต โดยใช้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติ และข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งการพยากรณ์ความต้องการที่เหมาะสมจะช่วยให้ธุรกิจมีข้อมูลที่สำคัญและทราบถึงประสิทธิภาพและความเป็นไปได้ทางธุรกิจของตัวเองในตลาด อีกทั้งการพยากรณ์ความต้องการยังให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการลงทุน หากไม่มีการพยากรณ์ความต้องการจะทำให้ธุรกิจมีความเสี่ยงเจ้าของธุรกิจอาจตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ รวมถึงเป้าหมายทางธุรกิจได้ไม่ดีพอ การตัดสินใจที่ไม่มีข้อมูลอาจส่งผลกระทบเชิงลบต่อต้นทุน การทำกำไร และความพึงพอใจของลูกค้าได้ ซึ่งการประมาณต้นทุนและรายได้ที่คาดการณ์ไว้ ช่วยให้องค์กรสามารถเตรียมงบประมาณและการควบคุมการผลิต การผลิตตามความต้องการผลิตภัณฑ์ที่คาดการณ์ช่วยในการหลีกเลี่ยงการสูญเสียทรัพยากรขององค์กร ทำให้ผลของการพยากรณ์ไปใช้ในการวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป (Tangphosuwan, 2016)

บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตแบรนด์ผลิตภัณฑ์ประตูกำลังอูนิเนียมที่มียอดขายเป็นอันดับ 1 ในประเทศญี่ปุ่น ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการเกี่ยวกับบ้าน อาคาร ที่พักอาศัย โรงแรม ตึกสูง ฯลฯ โดยประกอบด้วยหลากหลายผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ประตูหน้าต่าง ผลิตภัณฑ์ภายใน-นอกบ้าน ชุดโรงจอดรถสำเร็จรูป ห้องนั่งเล่นในสวนสำเร็จรูป เป็นต้น ซึ่งรองรับความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและต่างประเทศอีกด้วย และยังเป็นบริษัทที่มีระบบการบริหารเป็นสากล เป้าหมายสำคัญขององค์กร คือ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลประกอบการที่เป็นกำไร องค์กรมีความมั่นคงทางด้านรายได้ รวมทั้งสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี และเกิดข้อผิดพลาดให้น้อยที่สุด องค์กรจึงมีแนวความคิดในการบริหารการผลิตแบบใหม่ ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจทั้งภาคการผลิตและบริการมีความรุนแรง ทั้งในด้านคุณภาพ การส่งมอบ และต้นทุน กระบวนการวางแผนและควบคุมการผลิตและบริการจึงกลายเป็นเครื่องมือ ที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์แข่งขันดังกล่าว ด้วยเหตุนี้กระบวนการพยากรณ์สินค้าจึงมีความสำคัญและกลายเป็นเครื่องมือในการจัดการที่นำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) โดยทำการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานผู้ปฏิบัติของบริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการพยากรณ์ความต้องการสินค้าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพยากรณ์ความต้องการสินค้า
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการพยากรณ์ความต้องการสินค้าที่มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร: กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย จำกัด) ได้ทำการศึกษาจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งสามารถนำเสนอตามลำดับดังนี้

1) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพยากรณ์

การพยากรณ์ คือ เป็นการใช่วิธีการเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อคาดคะเนอุปสงค์ของสินค้าและบริการในอนาคตของลูกค้าทั้งช่วงระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว มีประโยชน์ในการวางแผนและการตัดสินใจต่อ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการตลาด และฝ่ายการผลิต (Apiphatchayasakul, 2008) การพยากรณ์ คือ การประมาณการ หรือคาดคะเนเหตุการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้น โดยการคาดคะเนนั้นต้องอาศัยข้อมูลในอดีตและปัจจุบันมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ เพื่อหาคำตอบว่าในอนาคตนั้นจะเป็นเช่นไร (To In, 2013) การพยากรณ์ คือ การคาดคะเนลักษณะต่าง ๆ หรือเป็นศิลปะของการประเมินความต้องการในอนาคตด้วยการคาดการณ์ล่วงหน้าโดยกำหนดเงื่อนไขหรือสภาวะ หรือเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ ที่ใช้ทำนายเหตุการณ์ในอนาคต (Homsuwan, 2015)

สรุปได้ว่า การพยากรณ์ เป็นการคาดการณ์ความต้องการในตัวสินค้าหรือบริการของลูกค้าในอนาคต ซึ่งนับเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการที่จะสร้างผลกำไรหรือทำให้บริษัทกำหนดทิศทางในการดำเนินงานว่าจะผลิตสินค้าจำนวนเท่าไร หรือเตรียมบุคลากรและอุปกรณ์มากน้อยเพียงใด หากการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้ามีความผิดพลาดก็จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนและผลประโยชน์ของบริษัทจากการที่ไม่มีสินค้าให้ลูกค้า หรือไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ หรือในทางตรงกันข้ามอาจมีสินค้าในคลังสินค้าหรือมีบุคลากรและเครื่องมือใช้มากเกินไปเกินความต้องการ

2) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์

โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กระบวนการและการวางแผนเพื่อการดำเนินงานและการควบคุมสินค้า และบริการในด้านการเคลื่อนย้ายทั้งไปและกลับ การเก็บรักษา และการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (The Council of Logistics Management, 2011)

การจัดการด้านโลจิสติกส์

การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management) คือ กระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน คือ การวางแผนผลิตล่วงหน้าในแต่ละเดือนจะต้องผลิตสินค้าชนิดละปริมาณเท่าใด โดยที่สามารถตรวจสอบความต้องการของลูกค้าได้ การจัดการ คือ การจัดระเบียบให้ไม่มีการซ้ำซ้อนของข้อมูลหรือข้อมูลชนิดเดียวกัน เพราะอาจเกิดการขัดแย้งกันได้ การดำเนินการ คือ การปฏิบัติงานนั้นได้ดำเนินไปตามแผนและมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ และการควบคุมการทำงานขององค์กร คือ การตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าได้มีการดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อทำการหาจุดบกพร่องและจุดอ่อนของผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งการจัดการข้อมูล ให้เกิดการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ รวบรวม กระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ และบริการ ให้เกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างสูง ในปัจจุบันถือว่าการบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการย่อยหนึ่ง

ในการจัดการสินค้าและบริการตลอดสายของโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) โดยเป้าหมายของการจัดการโลจิสติกส์ คือ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Just in Time Delivery) การไหลเวียนของสินค้า (Physical Flow) การไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในกระบวนการทางการตลาดและการผลิต และการลดต้นทุน (Cost Reduction) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินค้าและต้นทุนการขนส่ง (Panyorotrot, 2016)

สรุปได้ดังนี้ว่า โลจิสติกส์ เป็นกระบวนการที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การกระจายสินค้าและบริการ การวางแผนการผลิตและการส่งมอบสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ในขณะที่ห่วงโซ่อุปทานจะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานทั้งภายในและระหว่างองค์กรให้มีความสอดคล้องกันในการทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการส่งมอบสินค้าภายใต้ต้นทุนที่สามารถแข่งขันได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ 5 ด้าน ประกอบด้วย การวางแผนในการดำเนินการ การควบคุมการจัดการข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล และการกระจายสินค้า

3) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและตัวชี้วัดด้านต้นทุนและเวลา

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

การกำหนดตัวชี้วัดด้านโลจิสติกส์ถูกจัดทำขึ้นในระดับสากล ระดับชาติ และระดับองค์กร โดยองค์กร Supply Chain Council และตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม (Industrial Logistics Performance Index: ILPI) โดยสำนักโลจิสติกส์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เป็นต้น สิ่งสำคัญของตัวชี้วัดในทุกระดับ คือ ความมีระบบอันเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ ทำให้เกิดการลดต้นทุน ลดเวลา และสร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินมิติต่าง ๆ ของการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานได้

การประเมินขององค์กรด้วย ILPI ในกิจกรรมโลจิสติกส์แต่ละมิติมีแนวทางการประเมิน คือ

1. มิติด้านต้นทุน (Cost Dimension) คือ ต้นทุนที่เป็นการเปรียบเทียบสัดส่วนของกิจกรรมทางโลจิสติกส์กับยอดขายประจำปีของกิจการ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการควบคุมหรือการปรับปรุงต้นทุนที่ไม่จำเป็นที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินค้าหรือการบริการ

2. มิติด้านเวลา (Time Dimension) เป็นตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยข้อมูลด้านเวลาของการเคลื่อนย้ายสินค้าซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับการผลิต และระยะเวลาของข้อมูลที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายตั้งแต่การรับข้อมูลจนถึงสิ้นสุดที่สามารถทำการส่งมอบข้อมูลให้แก่ผู้ใช้สินค้าหรือลูกค้าได้

จากการสำรวจข้อมูลผู้ประกอบการและดำเนินการวิเคราะห์ ประเมิน คัดเลือกตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่มีความสมบูรณ์ของข้อมูลสูงสุด โดยจำแนกออกตามมิติการวัดประสิทธิภาพทั้ง 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านต้นทุน 3 ตัวชี้วัด มิติเวลา 3 ตัวชี้วัด เป็นส่วนประกอบของการคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศไทย ได้ให้คำจำกัดความต้นทุนต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านต้นทุน

1. ต้นทุนการบริหารคลังสินค้า คือ ต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมการให้บริการภายในคลังสินค้า การจัดเก็บสินค้า การเลือกสถานที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า

2. ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง คือ ต้นทุนการถือครองสินค้าหรือค่าเสียโอกาสที่เงินทุนไปจมอยู่ในสินค้า

3. ต้นทุนค่าขนส่ง คือ ค่าใช้จ่ายที่เจ้าของสินค้าจ่ายให้กับผู้ประกอบการขนส่งหรือเป็นค่าใช้จ่ายของเจ้าของกิจการดำเนินการ เพื่อขนย้ายสินค้าจากแหล่งผลิตไปยังปลายทางหรือผู้บริโภคขั้นสุดท้าย

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยของการตอบสนองคำสั่งซื้อจากลูกค้า ระยะเวลาเฉลี่ยของการจัดส่งสินค้าโดยแผนกขนส่ง และระยะเวลาเฉลี่ยของการเก็บสินค้าสำเร็จรูปอย่างเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยตัวชี้วัดวัดประสิทธิภาพด้านเวลาตัวอื่น ๆ จะมีความสมบูรณ์ของข้อมูลที่น้อยกว่า และการดำเนินการวิเคราะห์ประเมิน คัดเลือกตัวชี้วัดที่มีความสมบูรณ์ของข้อมูลสูงสุด เพื่อจัดทำเป็นเกณฑ์ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์นำร่องของอุตสาหกรรมเป้าหมาย สำหรับมิติด้านเวลาจะประกอบด้วย

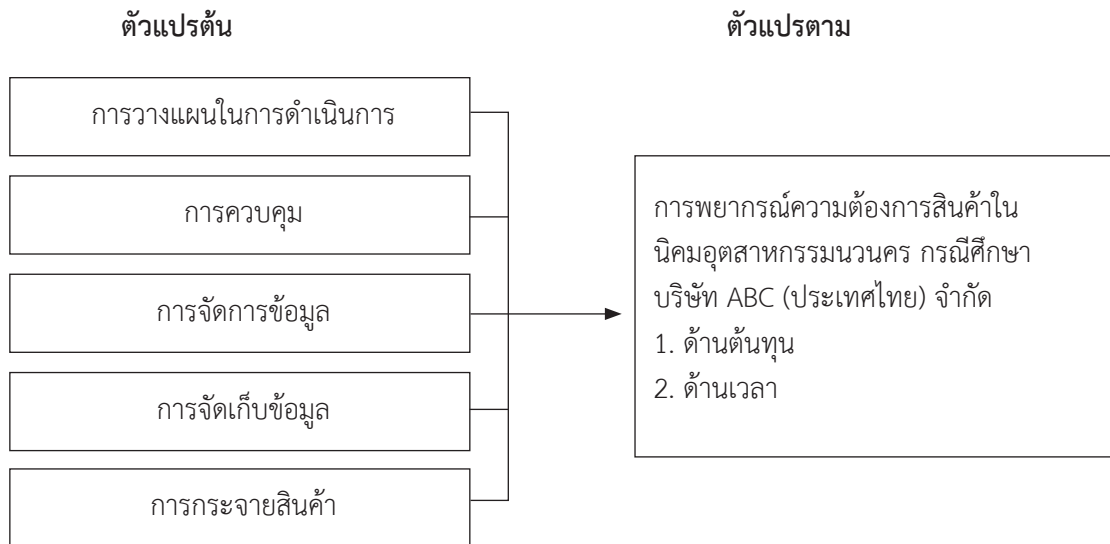
1. ระยะเวลาเฉลี่ยการตอบสนองคำสั่งซื้อจากลูกค้า เป็นตัวชี้วัดที่ใช้วัดระยะเวลาในการตอบสนองคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยนับตั้งแต่บริษัทยืนยันรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ผลิต จนกระทั่งส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า จากการศึกษาของ Towill, Denis R., Mason-Jones and Rachel (1999) เรื่อง Total Cycle Time Compression and the Agile Supply Chain ระบุว่า การลดระยะเวลาการไหลของข้อมูลและวัตถุดิบจะสามารถสร้างผลกำไรและโอกาสให้แก่องค์กรในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2. ระยะเวลาเฉลี่ยการเก็บสินค้าสำเร็จรูปอย่างเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นตัวชี้วัดที่ใช้วัดระยะเวลาเฉลี่ยที่บริษัททำการสำรองหรือจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปมีปริมาณเพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การจำลองสถานการณ์ของการจัดการสินค้าคงคลังประเภทน้ำมันที่ราคาไม่แน่นอน กรณีศึกษาธุรกิจท่าเรือ ที่ได้พัฒนาแบบจำลองสถานการณ์เพื่อหาแนวทางในการลดต้นทุนสินค้าคงคลัง โดยการพิจารณาขนาดการสั่งซื้อ และจำนวนวันในการเก็บสินค้าคงคลัง ผลที่ได้สามารถลดต้นทุนรวมสินค้าคงคลังเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 7.55

3. ระยะเวลาเฉลี่ยการจัดส่งสินค้า เป็นตัวชี้วัดเกี่ยวกับการวัดระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าตั้งแต่กระบวนการแรงงานสิ้นสุด คือ ลูกค้าได้รับสินค้า จากการศึกษาของ Donald L. Deckard, et al. (2003) ได้ทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าโดยใช้ Delivery Cycle Time เป็นตัวชี้วัดวัดประสิทธิภาพ และนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์ต้นทุน-กำไร สำหรับการลงทุนต่อไป (Wadlek, 2015)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย และปรับปรุงกรอบแนวคิดการจัดการด้านโลจิสติกส์ ของ Panyoratrot (2016) โดยคัดเลือก ตัวแปรปัจจัยความสำคัญในการกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอันนำมาซึ่งประสิทธิภาพการพยากรณ์ได้ประกอบด้วย ปัจจัยการวางแผนในการดำเนินการ การควบคุม การจัดการข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล และการกระจายสินค้า และกำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ใน 2 ด้าน ตามแนวคิด Department of Primary Industries and Mines (2013) ได้แก่ มิติด้านต้นทุน และมิติด้านเวลา แสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ประกอบด้วย ปัจจัยการวางแผนในการดำเนินการ การควบคุม การจัดการข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล และการกระจายสินค้า มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ความต้องการสินค้าของ โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร : กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านต้นทุน

ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ประกอบด้วย ปัจจัยการวางแผนในการดำเนินการ การควบคุม การจัดการข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล และการกระจายสินค้า มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ความต้องการสินค้าของ โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร: กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเวลา

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเป็นวิจัยเชิงปริมาณและการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดย การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ขั้นตอนการวิจัย การศึกษาวิจัยเรื่อง การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม นวนคร: กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงานของบริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด กำหนดขนาดของ กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ โดยค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ ไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวน ตัวอย่าง 380 ตัวอย่าง และทำสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึง ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย คือ จากพนักงานในโรงงานใน นิคมอุตสาหกรรมนวนคร กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด

เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ โดยส่วนที่ 2 เป็นการวัดระดับความคิดเห็น

คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed end) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice) และสามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการโลจิสติกส์ เป็นการวัดระดับความคิดเห็นใช้เป็นประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{การแบ่งช่วงชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย เป็นช่วงระดับคะแนน ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายความว่า เห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายความว่า เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการพยากรณ์ความต้องการสินค้าในโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการวัดระดับความคิดเห็นใช้เป็นประมาณค่า (Rating scale)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) พิจารณาจากค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) โดยนำร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ผลการประเมินค่า IOC ของแบบสอบถามนี้ได้ 0.82 และการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ได้เท่ากับ 0.972

ประเภทของข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการศึกษาได้แก่ การจัดทำข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความและการสรุปผล ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น วารสาร รายงานการวิจัย แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มเลือกไว้จากพนักงานโรงงาน จำนวน 380 ราย และนำข้อมูลดังกล่าวเข้าวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการประมวลผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis; MRA) ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การควบคุม ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.66) และการจัดเก็บข้อมูล ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.71) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดการข้อมูลการวางแผนในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.62) และการจัดการกระจายสินค้า ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

2. การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.58) และด้านต้นทุน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ

3. ผลการทดสอบปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด

3.1 ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านต้นทุน พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการวางแผนในการดำเนินการบริการ ด้านการควบคุม และด้านการจัดการข้อมูล มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนสมการ Multiple Linear Regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } y = 0.053 + 0.409(X_1) + 0.251(X_2) + 0.327(X_3)$$

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า การพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านต้นทุนโดยรวม ของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.053 แต่เมื่อปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการวางแผนในการดำเนินการบริการ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ประสิทธิภาพการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านต้นทุน เพิ่มขึ้น 0.409 คะแนน ถ้าปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการควบคุม เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ประสิทธิภาพการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านต้นทุน เพิ่มขึ้น 0.251 คะแนน และถ้าปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการจัดการข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ประสิทธิภาพการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านต้นทุน เพิ่มขึ้น 0.327 คะแนน

3.2 ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเวลา พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการวางแผนในการดำเนินการบริการ ด้านการจัดการข้อมูล และด้านการจัดการกระจายสินค้า มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม นวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC

(ประเทศไทย) จำกัด ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนสมการ Multiple Linear Regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } y = 1.209 + 0.343 (X_1) + 0.331(X_3) + 0.077 (X_5)$$

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า การพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเวลาโดยรวม ของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 1.209 แต่เมื่อปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการวางแผนในการดำเนินการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเวลา เพิ่มขึ้น 0.343 คะแนน ถ้าปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการจัดการข้อมูล เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเวลา เพิ่มขึ้น 0.331 คะแนน และถ้าปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการจัดการกระจายสินค้า เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้การพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเวลาเพิ่มขึ้น 0.077 คะแนน

อภิปรายผล

1. ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่า องค์การมีการวางแผนในการพัฒนากิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ในทุกกิจกรรมให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ อย่างมีระบบ มีการวางแผนการพัฒนาตามผลการประเมินความสามารถและการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทดแทนของตำแหน่งต่าง ๆ รวมถึงการวางแผนต่าง ๆ เช่น แผนการขาย แผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ และวางแผนการจัดส่งสินค้าร่วมกัน โดยพิจารณาวัตถุดิบ และสินค้าคงคลังที่มีอยู่เพื่อการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยองค์การให้ความสำคัญกับการควบคุมสินค้าคงคลัง มีผู้รับผิดชอบการกำจัดและควบคุมวัสดุที่เป็นเศษเหลือจากกระบวนการผลิต การกระจายสินค้า หรือการบรรจุ มีการกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับด้านโลจิสติกส์มีการกำหนดอำนาจ หน้าที่ และมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสม อีกทั้งมีการกำหนดรหัสมาตรฐานสำหรับสินค้าและกระบวนการ พัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ โดยองค์การ มีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความถูกต้องสมบูรณ์อยู่เสมอเพื่อให้สามารถนำกลับมาใช้ได้ภายในภายหลัง ภายหลัง โดยการกำหนดรหัสของสินค้า ลูกค้า ผู้ส่งมอบ คลังสินค้า ใบสั่งซื้อ ใบส่งผลิต เพื่อการบันทึกข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล รวมถึงการกำหนดหน้าที่ในการขนย้ายสินค้าไปสู่ลูกค้าฝ่ายบริหารซึ่งต้องตัดสินใจเลือกประเภทและพาหนะเพื่อการขนส่งโดยวิธีการขนส่งที่เหมาะสม มีการควบคุมสินค้าคงเหลือ โดยมีการเก็บรักษาสินค้าคงเหลือให้มีขนาดและประเภทของสินค้าในปริมาณที่เหมาะสม และดำเนินการด้านกระบวนการกระจายสินค้าโดยใช้หลักในการบริหารจัดการมาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในกิจกรรมการเคลื่อนย้ายต่อครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Forslund and Jonsson (2007) โดยโลจิสติกส์เป็นกระบวนการในการจัดการวางแผนจัดสายงาน และควบคุมกิจกรรมทั้งในส่วนที่มีการเคลื่อนย้ายและไม่มีการเคลื่อนย้ายในการอำนวยความสะดวกของกระบวนการไหลของสินค้าตั้งแต่จุดเริ่มจัดรวบวัตถุดิบไปถึงจุดที่มีการบริโภค การประกอบธุรกิจทั่วไปผู้ประกอบการจะคำนึงถึงต้นทุนการผลิตเป็นหลักและจะหาวิธีลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมสนับสนุน กิจกรรมหลัก

ในกระบวนการไหลของสินค้าตามแนวคิดของโลจิสติกส์ คือ กิจกรรมที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อต้นทุน และการให้บริการของสินค้ามากที่สุดประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรมด้วยกัน คือ การขนส่ง การสินค้าคงคลัง และกระบวนการสั่งซื้อ รวมถึงกิจกรรมสนับสนุนในกระบวนการไหลของสินค้าตามแนวคิดของโลจิสติกส์ คือ กิจกรรมที่มีส่วนในกระบวนการกระจายสินค้าและเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนให้งานของกิจกรรมหลักดำเนินไปได้สะดวก โดยการจัดการโลจิสติกส์จะเน้นไปที่การเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมตั้งแต่ขั้นตอนในการจัดหาวัตถุดิบสินค้า และบริการ การเคลื่อนย้ายจากต้นทางไปยังผู้บริโภคปลายทางได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพโดยมีการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์และติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการบริหารจัดการ และครอบคลุมถึงการขนส่งสินค้า การเก็บรักษาสินค้าและการกระจายสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Petchuay, Sophonpongpiat and Leelaweepong (2012) พบว่ากระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคาดคะเนของตลาด ซึ่งการจัดการทางด้านโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่ต้นทางไปยังปลายทางโดยที่กิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องมีผลกระทบต่อต้นทุนให้น้อยที่สุดและเกิดความพึงพอใจมากที่สุดโดยให้กิจกรรมสนับสนุนนั้นเป็นตัวช่วยให้กิจกรรมหลักดำเนินสะดวกมากที่สุด

2. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 จากการวิเคราะห์หัตถถอยพหุคูณ

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านต้นทุน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการวางแผนในการดำเนินการบริการด้านการควบคุม และด้านการจัดการข้อมูล มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร : กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านต้นทุน ทั้งนี้เนื่องจากการวางแผนการผลิตเพื่อจัดสรรแรงงาน และกำลังการผลิตให้สอดคล้องของการจัดซื้อวัตถุดิบ และชิ้นส่วนประกอบที่ต้องใช้ในการผลิตแต่ละช่วงเวลา เพื่อมีวัตถุดิบพอเพียงในการผลิต และมีสินค้าสำเร็จรูปพอเพียงต่อการขายภายใต้ต้นทุนสินค้าคงคลังในระดับที่เหมาะสม สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างพนักงานผลิตสินค้า และจัดพื้นที่สำหรับจัดเก็บสินค้าลดลงและเหมาะสม ทำให้เกิดความสัมพันธที่ดีกับผู้จัดหาวัตถุดิบในกิจกรรมการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบเข้าสู่การผลิต จนกระทั่งถึงการจัดผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด ซึ่งทำให้สามารถบริหารต้นทุนให้ต่ำลงได้ทีกล่าวถึงมิติการวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ทางด้านต้นทุน โดยการวัดผลการดำเนินงานทางด้านต้นทุนของโลจิสติกส์สอดคล้องกับงานวิจัยของ To In (2013) และ Vick ova (2010) การพยากรณ์ความต้องการและการวางแผนสินค้าคงคลัง สำหรับสินค้าเครื่องดื่ม กรณีศึกษาแผนกควบคุมเครื่องดื่มในโรงแรม โดยใช้เทคนิคการควบคุมสินค้าคงคลังด้วยวิธี ABC Analysis ผลการศึกษาพบว่า การวิจัยโดยใช้วิธีการวางแผนสินค้าคงคลังดังกล่าว ผลที่ได้นำมาเปรียบเทียบกับการจัดการสินค้าคงคลังแบบเดิมของโรงแรมตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่าสามารถลดต้นทุนโดยรวมลงได้ร้อยละ 31.96 และสามารถเพิ่มอัตราหมุนเวียนสินค้าคงคลังได้ร้อยละ 51.73 โดยที่ยังมีปริมาณไว้ใช้อย่างเพียงพอกับความต้องการ

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์สินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร (กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเวลา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านการวางแผนในการดำเนินการบริการด้านการจัดการข้อมูล และด้านการจัดการกระจายสินค้า มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์สินค้าของโรงงานใน

นิคมอุตสาหกรรม นวนคร : กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเวลา ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อองค์การมีการวางแผนในการพัฒนากิจการทางด้านโลจิสติกส์ในทุกกิจกรรมให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างมีระบบ โดยวางแผนกำหนดจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงานและแผนงาน พัฒนาตามผลการประเมินความสามารถและการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทดแทนของตำแหน่งต่าง ๆ อีกทั้งมีการกำหนดรหัสมาตรฐานสำหรับสินค้าและกระบวนการ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูลทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ เชื่อมโยงข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมและรองรับกับการใช้งาน ที่เป็นประโยชน์ในการควบคุม การวางแผน การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ และการกระจายสินค้า โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Panyorotrot (2016) ที่กล่าวถึง มิติการวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ทางด้านเวลา (Time) ซึ่งเวลาถือเป็นตัวชี้วัดพื้นฐานที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ ทั้งนี้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของช่องทางโลจิสติกส์ทางด้านเวลานั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดช่วงเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ (The Elapsed Time for The Activity) และตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือ (Reliability) หรือความเปี่ยงเบน (Variability) โดยส่วนใหญ่จะใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ทางด้านเวลาดังที่ถูกระบุมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ On-time delivery และรองลงมาคือ Order Cycle time โดย On-time delivery นั้น หมายถึง อัตราส่วนร้อยละของจำนวนการส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า ส่วน Order cycle time นั้นหมายถึง ช่วงระยะเวลา นับตั้งแต่ที่ได้รับคำสั่งซื้อ (Order entry time) จนถึงการส่งสินค้าให้ลูกค้า ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นปัจจัยที่เป็นเครื่องมือในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้าด้วย (Gunasekaran, 2004) ซึ่งตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ทางด้านเวลาสามารถสะท้อนเวลาที่ใช้ในการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจนที่สุด

3. การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่าการพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานช่วยให้การบริหารแรงงานโดยการกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงานการผลิตที่พยากรณ์ไว้แต่ละช่วงเวลา ช่วยให้กิจการด้านกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อเกิดความชัดเจนตามความต้องการของลูกค้าแก่ลูกค้า สามารถจัดทำสินค้าได้ทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ โดยการพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานช่วยให้การวางแผนการผลิตรวมเพื่อจัดสรรแรงงาน และกำลังการผลิตให้สอดคล้องกับการจัดซื้อวัตถุดิบและชิ้นส่วนที่ต้องใช้ในการผลิตแต่ละช่วงเวลา ทำให้การบริหารสินค้าคงคลังและการจัดซื้อ เพื่อมีวัตถุดิบพอเพียงในการผลิต และมีสินค้าสำเร็จรูปพอเพียงต่อการขายภายใต้ต้นทุนสินค้าคงคลังในระดับที่เหมาะสม เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดการวัตถุดิบในกิจกรรมการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบเข้าสู่การผลิต จนกระทั่งถึงการจัดผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด ซึ่งทำให้สามารถบริหารต้นทุนให้ต่ำลงได้ และทำให้การกำหนดกำลังการผลิต เพื่อจัดให้มีขนาดของโรงงานที่เหมาะสม มีเครื่องจักรอุปกรณ์ หรือสถานการผลิตที่เพียงพอต่อการผลิตในปริมาณที่พยากรณ์ไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wadlek (2015) กล่าวว่า การพยากรณ์ คือ การคาดการณ์เกี่ยวกับลักษณะหรือแนวโน้มของสิ่งที่สนใจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อใช้เป็นสารสนเทศ ประกอบการตัดสินใจ ซึ่งการพยากรณ์จะต้องดำเนินการเป็นส่วนแรกสุดที่จะต้องทำการก่อนการวางแผน หรือการเตรียมการที่จะเริ่มทำอะไร โดยอาศัยเทคนิคการพยากรณ์ต่าง ๆ เท่าที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานทางธุรกิจ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. เพื่อให้การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นองค์กรควรมีการนำผลประกอบการ ข้อมูลย้อนหลังมาใช้ในการวางแผน และพยากรณ์เพื่อให้เกิดความแม่นยำและสอดคล้องกับช่วงเวลาของการพยากรณ์และพฤติกรรมของความต้องการของลูกค้าได้ โดยใช้เทคนิคการพยากรณ์ที่เป็นเรื่องการคาดคะเนในอนาคตที่เหมาะสม

2. เพื่อการพยากรณ์ความต้องการสินค้าให้มีประสิทธิภาพบริษัทควรให้ความสำคัญกับการวางแผนในการพัฒนากิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ในทุกกิจกรรมให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างมีระบบ โดยการวางแผนต่าง ๆ ตลอดจนมีการนำหลักในการบริหารจัดการมาใช้ในกระบวนการกระจายสินค้า เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากในกิจกรรมการเคลื่อนย้ายต่อครั้งและองค์การมีการควบคุมสินค้าคงเหลือ โดยมีการเก็บรักษาสินค้าคงคลังให้มีปริมาณ และประเภทของสินค้าในปริมาณที่เหมาะสม มุ่งเน้นการเคลื่อนย้ายสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้กับลูกค้าในด้านเวลาที่ลูกค้าต้องการ

3. บริษัทควรให้ความสำคัญกับการวางแผนในการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างมีระบบ การวางแผน การจัดซื้อวัตถุดิบ แผนการส่งมอบสินค้า และการจัดการด้านสินค้าคงคลัง โดยอาศัยข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ ทำการกำหนดผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับด้านโลจิสติกส์มีการกำหนดหน้าที่ และมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสม มีการควบคุมต้นทุนการผลิต และการจัดการคลังสินค้าการจัดเก็บ มีระบบการติดตาม ตรวจสอบสถานะ และจำนวนของสินค้า การจัดซื้อและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ส่งมอบ เพื่อประกอบการตัดสินใจ มีการกำหนดรหัสมาตรฐานสำหรับสินค้าและกระบวนการ จัดการระบบบริหารข้อมูลสารสนเทศในองค์กร ทั้งบันทึกข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการพัฒนาการพยากรณ์ความต้องการสินค้าเพื่อการจัดการโลจิสติกส์ในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การลดต้นทุนการผลิต การจัดการขนส่งและการกระจายสินค้า การจัดการคลังสินค้า เป็นต้น โดยใช้กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมจากสถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ทำการศึกษาในเชิงคุณภาพผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ทำให้ทราบถึงข้อมูลในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น และมีมุมมองกว้างยิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงการพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงาน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีการพยากรณ์ความต้องการสินค้ากับองค์กรที่ไม่มีการพยากรณ์ความต้องการสินค้าเพื่อให้เป็นกรณีศึกษาในการปรับปรุงต่อไป

References

- Apiphatchayasakul, K. (2008). **logistics and supply chain management : strategy for cost reducing and profit increasing**. Thailand Institute of Scientific and Technological Research (TISTR). (in Thai)
- Homsuwan, C. (2015). **Economic order quantity (EOQ) to improve efficiency of procumbent: A Case study of the steel industry**. Science thesis Burapha University. (in Thai)
- Toin, N. (2013). **Demand forecasting and inventory planning. for beverage products Case study : Beverage Control Department in a factory**. Thesis Master of Science Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Petchuay, P., Sophonpongpiat, N., and Leelaweephong, W. (2012). **On the Optimum Analysis of Jewelry Production Planning**. Faculty of Engineering and Industrial Technology Silpakorn University. (in Thai)
- Tangphosuwan, S. (2016). **Collection of subject matter series of quantitative analysis and operations management. Unit 7**. Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)
- Panyoratrot, S. (2016). Logistics Management that affects the competitiveness of entrepreneurs Pottery products. in Koh Kret Subdistrict Pak Kret District Nonthaburi Province. **Journal of the Humanities and Social Sciences, Ratchaphruek University**, 2 (2) (June–September 2016). (in Thai)
- Department of Primary Industries and Mines. (2013). **Logistics Efficiency Assessment Manual Standard Indicator Criteria for Entrepreneurs**. Logistics Information Center Project Year 2013. (in Thai)
- Wat Lek. A. (2014). **Optimization of production planning process. Master of Science Thesis**. Burapha University. (in Thai)
- Donald L. Deckard, et al. (2003). Benchmark roundwood delivery cycle-times and potential efficiency gains in the southern United States. **For. Prod. J.** 53. (7/8) 61-69.
- Forslund and Jonsson. (2007). Dyadic integration of the performance management process: A delivery service case study. **International Journal of Physical Distribution and Logistics Management**. 37 (7), 546-567.
- Gunasekaran, A., Patel, C., and Tirtiroglu, E. (2004). Performance measures and metrics in a supply chain environment. **International Journal of Operation and Production Management**. 21 (1/2), 71-87.
- Towill, Denis R., Mason-Jones, Rachel. (1999). Total Cycle Time Compression and the Agile Supply Chain. **Int. J. Production Economics**. 62 61, 73.

Vladimir Vick ova. (2010). The Role of Demand Forecasting in Knowledge Society. *Journal of Operations Management*. 32 (1), 28-48.

คณะผู้เขียน

นางสาวภาวิดา สีส่อน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
1 ถนนอุทัยนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: Phawida.a@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิตพงษ์ อัยสานนท์

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
1 ถนนอุทัยนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: ayasanond@hotmail.com

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม บริบท การประปานครหลวง
Factors Affecting the Innovative Organization in the Context of
Metropolitan Waterworks Authority

พิชชาภา ตันเทียม* และอรพรรณ คงมาลัย
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Pichchabha Tanthiew* and Orapan Khongmalai
College of Innovation, Thammasat University

Received: May 13, 2021

Revised: July 22, 2021

Accepted: July 29, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม และระดับความสัมพันธ์แต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมของการประปานครหลวง งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษารวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำปัจจัยที่ได้รับการสัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญมาทำแบบสอบถาม โดยทำการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา ได้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามทุกข้ออยู่ระหว่าง 0.500–1.000 และทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.982 และได้เก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ และออฟไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของการประปานครหลวง ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นสายงาน และสุ่มจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มประชากร ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาจำนวน 376 ชุด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทั้งเชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Performance) ร้อยละ 62.60 ($R^2 = 0.626$) และส่งผลทางตรงต่อนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovativeness) ร้อยละ 53.40 ($R^2 = 0.534$) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพขององค์กรและนวัตกรรมขององค์กรผ่านกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) ร้อยละ 73.80 ($R^2 = 0.738$) และผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาทำการอภิปรายร่วมกับ

ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกับผลการวิจัย และได้นำเสนอแนวทางที่จะใช้ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร โดยการใช้ข้อมูลจากการวิจัยมาประกอบ เพื่อพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมต่อไป

คำสำคัญ: องค์กรนวัตกรรม กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม นวัตกรรมขององค์กร ประสิทธิภาพขององค์กร

Abstract

The objective of this research was to identify the factors affecting being an innovative organization and innovative process of the Metropolitan Waterworks Authority. This research was quantitative research. This research compiled the factors involved in the innovation organization from the relevant literature and theory reviews. Then, the factors obtained from the interview with experts were put into questionnaires. All questions were tested in terms of the content validity (IOC) which were between 0.500-1.000 and the reliability of the questionnaire with the coefficient of Cronbach's Alpha of 0.982 The questionnaires were collected both online and offline with the sample group of employees of the Metropolitan Waterworks Authority. The samples were recruited by using the stratified sampling by dividing the population into lines of work and randomizing the number of samples according to the proportion of the population size. The 376 completed questionnaires were obtained and the descriptive and inferential statistics were used for studying the relationships between variables. The analysis results of Structural Equation Modeling indicated that Innovation Process directly affected Organizational Performance at 62.60% ($R^2 = 0.626$) and directly affected the Organizational Innovativeness at 53.40% ($R^2 = 0.534$) In addition, the factors of Organizational Characteristics indirectly affect Organizational Performance and Organizational Innovativeness through the Innovation Process at 73.80% ($R^2 = 0.738$). Then, the researcher led the results to discuss with the experts. The experts agreed with the research results and proposed a guideline for promoting and developing innovative processes in the organization by using the research results to develop the organization to become an innovative organization.

Keywords: Innovative Organization, Innovation Process, Organizational Innovativeness, Organizational Performance

บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการดำรงชีวิต ส่งผลให้องค์กรต้องปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้พร้อมในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง และเพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในการแข่งขัน รูปแบบการพัฒนาองค์กรจึงมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร อีกทั้งยังส่งผลให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ซึ่งเครื่องมือสำคัญในการปรับเปลี่ยนองค์กร คือ การใช้นวัตกรรม เพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น องค์กรที่สามารถปรับตัวให้เป็นองค์กรนวัตกรรมจะช่วยส่งผลให้มีการพัฒนาองค์กรในทุก ๆ ด้าน มีความยืดหยุ่นที่สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถระบุดูจุดที่ต้องปรับปรุง และพัฒนาระบบภายในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งปัจจุบัน และอนาคต นวัตกรรมจึงเป็นคำตอบทางกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรเติบโต และยั่งยืน (National Innovation Agency, 2019)

การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในอนาคตส่งผลให้ประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนเข้าสู่ ไทยแลนด์ 4.0 “ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม” นโยบายนี้มีเพื่อขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจให้ประเทศไทยมีโอกาสกลายเป็นกลุ่มประเทศที่มีรายได้สูงด้วยการทำน้อยแต่ได้มาก ลดการพึ่งพาต่างชาติ ลดความเหลื่อมล้ำต่าง ๆ สร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจ และสังคมโดยอาศัยการเปลี่ยนสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้านวัตกรรมแทน โดยจะถูกเพิ่มคุณค่า และมูลค่าโดยการเติมเต็มด้วยวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัย และพัฒนาแล้วต่อยอดความได้เปรียบเพื่อให้กลายมาเป็นความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน องค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนการทำงานขององค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน (Wiboonyasake, M., 2018)

อีกทั้งความต้องการใช้น้ำโดยรวมทั้งประเทศในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ปัญหาสำคัญที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นเรื่องของการแย่งชิงทรัพยากรน้ำระหว่างภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ คือ ภาคการบริโภคอุปโภคในครัวเรือน ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม และภาคการเกษตร เนื่องจากปริมาณน้ำมีจำกัดในขณะที่ความต้องการใช้น้ำเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่ออุปทานน้ำของประเทศไทย คือ ความไม่แน่นอนอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ซึ่งทำให้ปริมาณน้ำผันผวน และผันแปรเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการขาดแคลน และการวางแผนจัดสรรน้ำในอนาคตเป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะการจัดการในสภาวะแล้ง และสภาวะน้ำท่วมเพราะเป็นเรื่องของธรรมชาติทางเดียวที่จะลดความเสี่ยง คือ การปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการน้ำเท่านั้น (Gray, B., 2020)

การประปานครหลวงเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญของการเป็นองค์กรนวัตกรรม รวมถึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การประปานครหลวงจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างนวัตกรรมในองค์กร ปรับปรุงการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อประชาชน “นวัตกรรม” ในเชิงขององค์กรธุรกิจจึงเป็นเหมือนพลังขับเคลื่อนให้องค์กรมีการพัฒนามีการเจริญเติบโตก้าวหน้า และสามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ทันในยุคที่ความต้องการ และตลาดมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และในเชิงเศรษฐศาสตร์ การมีนวัตกรรมย่อมส่งผลให้เศรษฐกิจมี Value Creation มีการขับเคลื่อนไปข้างหน้า และมีความสามารถในการ

การแข่งขันได้ (Kanikul, N., 2017) องค์กรนวัตกรรมจึงถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่องค์กรนำเข้ามาใช้ในการแข่งขัน เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่า และสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้า โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อความยั่งยืนในการดำเนินงาน องค์กรต้องมีการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างรวดเร็ว นำไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมอย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของนวัตกรรมที่มีต่อองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่สำคัญขององค์กรนวัตกรรม และเพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม ทั้งนี้ผลจากการศึกษาที่ได้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม
2. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์แต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. นวัตกรรม (Innovation) รากศัพท์ของคำว่านวัตกรรม มาจากภาษาละติน คำว่า Innovare ที่แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา (National Innovation Agency, 2019) นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่จะสามารถนำมาสร้างมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจได้ (Khongmalai & Distanont, 2018) ซึ่งเกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาขึ้น อาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Aujirapongpan & Vadhanasindhu & Chandrachai, & Cooparat, 2010) ดังนั้น สรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง การนำความรู้ และความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการสร้าง หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการจัดการ และสิ่งอื่น ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดสิ่งใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยนวัตกรรมจะเป็นตัวสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและผลกำไรให้กับองค์กรในระยะยาว

2. องค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization) องค์กรนวัตกรรม คือ การเรียนรู้ การจัดการความรู้ และการใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่ เพื่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจ และสังคมรวมถึงการสร้างผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการผลิตใหม่ การปรับปรุงเทคโนโลยี การแพร่กระจายเทคโนโลยี และการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์และเกิดผลพวงทางเศรษฐกิจและสังคม (National Innovation Agency, 2010) มุ่งเน้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในองค์กรโดยมีการบริหารจัดการด้วยการริเริ่มสิ่งใหม่หรือการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติผลิตภัณฑ์บริการ (Junkrapor & Chienwattanasook, 2019) ดังนั้น องค์กรนวัตกรรม หมายถึง องค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานโดยการใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่ในการสร้างนวัตกรรมในการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและผลกำไรให้กับองค์กรได้ในระยะยาว โดยกระบวนการการสร้างสรรค์นวัตกรรมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กรและนวัตกรรมองค์กร (Satansuk, 2019)

องค์กรนวัตกรรมเป็นแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กรที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลัก คุณลักษณะขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการกระทำหรือการตัดสินใจเชิงนวัตกรรม (Paisanpanichkul, 2017) การที่องค์กรจะเป็นองค์กรนวัตกรรม องค์กรควรยกระดับกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถทางนวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการขับเคลื่อนสิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นองค์กรจึงต้องสร้างสรรค์นวัตกรรมในด้านต่าง ๆ โดยจากการทบทวนวรรณกรรม มีผู้วิจัยจำนวนมากได้แบ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กรที่สำคัญต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม ดังต่อไปนี้

(1) โครงสร้างองค์กร (Structure) มีอิทธิพลต่อกระบวนการการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กร รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โครงสร้างองค์กรยังส่งผลต่อการกำหนดตำแหน่งของการตัดสินใจ และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำแนวคิดใหม่ ๆ ไปใช้ในองค์กรอีกด้วย (Curtis A. Conley, Wei Zheng, 2009) โครงสร้างองค์กรส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมองค์กร โดยแนวคิดโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนโครงสร้างการทำงานแบบเป็นทีม (Poomai, 2016) มีลักษณะโครงสร้างเป็น Organic Structure คือ องค์กรที่มีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น มีการปรับตัว หรือการบริหารงานได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป (Chatthong, 2018) การกำหนดขอบเขต และจัดกลุ่มงานที่สัมพันธ์กันให้อยู่ในแผนกเดียวกัน ช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ตลอดจนสามารถลดข้อขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้ของผู้ปฏิบัติงาน (Chaichompoo, 2013) ลักษณะโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม จะช่วยสนับสนุนองค์กรในการพัฒนาหรือปรับตัวในการสร้างนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ

(2) กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) การกำหนดทิศทางองค์กร วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่ชัดเจนจะสามารถพัฒนาองค์กรให้มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมได้ (Tantivejakul, 2017) กลยุทธ์ด้านนวัตกรรม ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายทางธุรกิจ และเป็นทางเลือกเชิงกลยุทธ์ของบริษัท โดยการนำแนวทางการปฏิบัติมาใช้ในการดำเนินงานและการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทในการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Sattayaraksa, 2014) การมีกลยุทธ์ที่ชัดเจน จะส่งผลให้การดำเนินงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน และส่งผลให้คนในองค์กรดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

(3) ความเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้นำองค์กรจะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยใช้สติปัญญาอย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งยังต้องมีทักษะในการสื่อสารเป็นอย่างดี เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างเรียบร้อยและเกิดประโยชน์สูงสุด (Wannasakulcharoen & Rattanapanakul, 2020) ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร มีผลดีและแข็งแกร่งต่อกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมของบริษัท ผู้บริหารมีบทบาทในการกำหนดวิสัยทัศน์และดำเนินกลยุทธ์ของบริษัท ผู้บริหารที่มีพฤติกรรมเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มักจะค้นหาโอกาสใหม่ ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อบริษัท (Sattayaraksa, 2014) การสื่อสารของผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมใหม่ ๆ (Satansuk, 2019)

(4) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) วัฒนธรรมในการทำงาน เป็นศูนย์รวมของจิตใจจากองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานมุ่งไปสู่ทิศทางเดียวกันได้ (Robkob, W., 2020) วัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งสิ่งใหม่นี้อาจยังไม่มีมาก่อน หรือเป็นสิ่งที่มีการทำแล้วเป็นการสร้างบรรยากาศให้บุคลากรภายในองค์กรทุกระดับ ทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ และมีความสนใจใฝ่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Suthirak, 2019)

(5) องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กร โดยเน้น การพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์กร และการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร เพื่อให้เกิด การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge Sharing) ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน (Khongsawatkiat, 2014) การพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่องมีความสำคัญต่อการสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยส่ง ผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะใหม่ตลอดเวลา (Satansuk, 2019)

(6) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มีบทบาทสำคัญ เนื่องจากสามารถให้ เครื่องมือที่สำคัญแก่องค์กร เช่น การใช้ข้อมูลของลูกค้า และคู่แข่ง ฐานข้อมูลทางเทคนิค ระบบสนับสนุน การตัดสินใจ รูปแบบการจัดการ และเข้าถึงแหล่งความรู้เป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนองค์กรในการนำเทคโนโลยี มาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร (Poomai, 2016) ให้มีการพัฒนา และกระจายตัวของภูมิปัญญา ซึ่งต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ และความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ (Chaichompoo, 2013) เทคโนโลยีสารสนเทศต้องได้รับการพัฒนาควบคู่กันไปด้วยเพื่อให้สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการสร้างสรรค์ นวัตกรรมได้มากขึ้น เนื่องจากความพร้อมของระบบเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าถึง แหล่งข้อมูลสำคัญจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Satansuk, 2019)

(7) ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน (Reward System) รางวัลมีรากฐานสำคัญมาจากทฤษฎี การจูงใจ รางวัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการจูงใจพนักงานให้มีความพึงพอใจในงาน การเลือกใช้รางวัลให้มีความเหมาะสม คือ การสร้างสมดุลระหว่างรางวัลรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน และรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน พนักงานที่มีความพยายามจนก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อ การบรรลุเป้าหมายขององค์กรจึงสมควรได้รับรางวัล เพราะเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณค่าจากความพยายาม ของพนักงาน (Tippratum & Kongklay & Kittisaknawin, 2017) ระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ในเชิง บวกกับนวัตกรรมแต่ละรูปแบบ เช่น ระบบการให้รางวัลสนับสนุนในการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Prince Opoku & Harris Kwaku Duah, 2019)

3. กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process)

การที่องค์กรจะมีนวัตกรรมได้ องค์กรจะต้องสร้างสรรค์กระบวนการในการสร้างนวัตกรรมให้มี คุณภาพ เพื่อผลลัพธ์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ Satansuk (2019) ได้แบ่งขั้นตอนกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งมีขั้นตอนที่คล้ายกัน ดังนี้ (1) ขั้นตอนการสร้างและรวบรวมแนวคิด (Generating and Capturing Ideas) เป็นขั้นตอนการศึกษารวบรวมแนวคิดหลักการ เพื่อหาปัญหา สำนวน เรื่องที่น่าสนใจหรือเรื่องที่ประสบปัญหา เพื่อสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ ๆ และนำแนวคิดมาพัฒนาต่อไป (2) ขั้นตอนการคัดกรองและเลือกแนวคิด (Evaluating and Selecting Ideas) เป็นขั้นตอนในการคัดกรองแนวคิด และการเลือกกรอบแนวคิดมาทำ การวางแผนสร้างนวัตกรรม โดยพิจารณาเลือกจากลักษณะของนวัตกรรมที่ตรงกับความต้องการและ ความจำเป็นขององค์กร และเป็นไปได้สูงที่จะสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาต่อยอดได้ (3) ขั้นตอนการพัฒนา แนวคิดสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ (Developing and Shaping Ideas) เป็นขั้นตอนในการนำแนวคิดที่ผ่าน การคัดกรองและเลือกแล้ว มาพัฒนาแนวคิดสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ โดยดำเนินการตามขั้นตอน (4) ขั้นตอน การนำนวัตกรรมไปขยายผลสู่การสร้างมูลค่าเชิงพาณิชย์ (Commercializes ideas) เป็นขั้นตอนของการนำ นวัตกรรมใหม่ที่ได้จากการพัฒนาแนวคิด นำมาออกสู่เชิงพาณิชย์เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับองค์กร

4. ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Performance)

ผลการดำเนินงานขององค์กร คือ ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุด Giancarlo Gomes, Rafaela Matte Wojahn (2017) Satansuk (2019) ได้แบ่งเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพขององค์กรไว้ 2 ประเภท ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม หรือการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งมีส่วนประกอบหลายส่วน โดยพิจารณาจากกระบวนการดำเนินงาน (Pakdeewut, 2012)

(2) ประสิทธิภาพ (Efficacy) หมายถึง ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย ดังนั้น ความมีประสิทธิภาพ จึงมุ่งเน้นไปที่การพิจารณาจุดสิ้นสุดของกิจกรรม หรือการดำเนินงานว่าได้ตามที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งมักจะมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน (Pakdeewut, J., 2012)

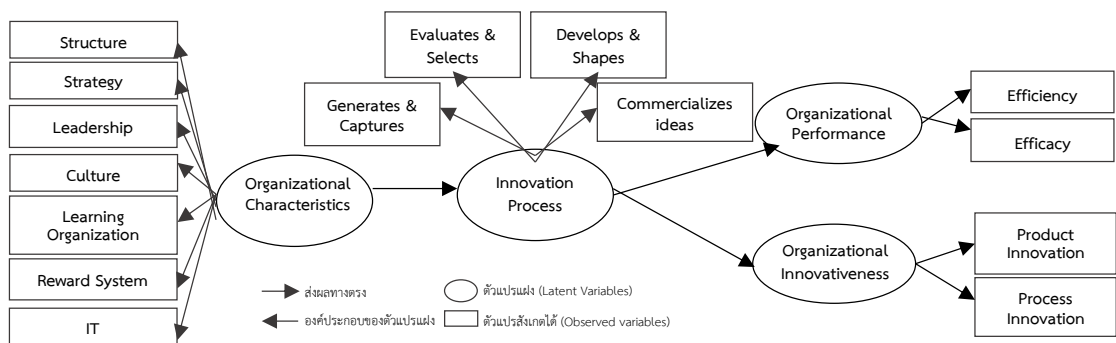
5. นวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovativeness)

ในการศึกษาเรื่องนวัตกรรมขององค์กร นักวิชาการได้แบ่งประเภทของนวัตกรรมไว้หลายแนวทาง ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในแต่ละงาน จากการทบทวนได้มีการจำแนกประเภทของนวัตกรรมองค์กรไว้หลายด้าน ตามลักษณะขอบเขต และวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ Ahmad Fathi Al-Sa'di, Ayman Bahjat Abdallah, Samer Eid Dahiyat (2017); Poomai (2016); Satansuk (2019) ได้มีการแบ่งนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ นวัตกรรมที่สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ขึ้นมาใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์เก่าให้ดีกว่าเดิม

(2) นวัตกรรมกระบวนการ (Innovation Process) คือ นวัตกรรมที่ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน กระบวนการ หรือการออกแบบการดำเนินงานขึ้นมาใหม่

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1): คุณลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) ส่งผลต่อกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process)

สมมติฐานที่ 2 (H2): กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Performance)

สมมติฐานที่ 3 (H3): กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) ส่งผลต่อนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovativeness)

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานของการประปานครหลวง ในการสุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นชั้นภูมิก่อน แล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มประชากร ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงตามหลักเกณฑ์ของ Linderman, Merenda & Gold (1980) ที่กำหนดไว้ สำหรับการวิเคราะห์สถิติ ประเภทพหุตัวแปร ควรจะต้องมีจำนวนประมาณ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัวแปร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงเท่ากับ 300 ตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์

2. ขั้นตอนการวิจัย การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ปัจจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยให้ครอบคลุม และครบถ้วนมากที่สุดเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการพิจารณาความถูกต้องด้านเนื้อหา ความเข้าใจของข้อคำถาม โดยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของข้อคำถามทุกข้ออยู่ระหว่าง 0.500–1.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์การทดสอบ และถือว่าข้อคำถามที่พัฒนาขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาที่เพียงพอ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยทดสอบกับกลุ่มทดสอบที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยจำนวน 30 คน โดยการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ที่ได้รับมีค่าเท่ากับ 0.982 ซึ่งผ่านเกณฑ์การทดสอบเนื่องจากมีค่ามากกว่า 0.700 (Lunneborg, 1979)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ทั้งทางออนไลน์ผ่าน Google Forms และออฟไลน์ด้วยการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานของการประปานครหลวง โดยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาจำนวน 376 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบรรยายลักษณะเบื้องต้นของประชากรที่ศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถาม เพื่อเป็นการอธิบายค่าของข้อมูล โดยการนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independence Variables) กับตัวแปรตาม (Dependence

Variables) โดยการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งทางตรง และทางอ้อมของตัวแปรแฝง (Latent Variables) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการวิเคราะห์เชิงอนุมานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

(2.1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาว่าองค์ประกอบรวมที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเป็นกลุ่มเดียวกัน ส่วนปัจจัย หรือตัวแปรใดที่ไม่เข้ากลุ่มหรือไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันจะทำการตัดออกจากงานวิจัย

(2.2) การวิเคราะห์แบบจำลองด้วยสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อใช้ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป หรือวัดจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) กับตัวแปรแฝง (Latent Variables) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปมาวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์โครงสร้างแบบเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงด้วยกัน โดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณตามพื้นฐานความรู้ทางทฤษฎี

ผลการศึกษา

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม บริบท การประปานครหลวง” นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานของการประปานครหลวงที่มีการเข้าร่วมการประกวดโครงการองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 376 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.720 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36–40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.510 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.720 ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 69.950 สายงานปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่สายงานบริการด้านตะวันออก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.670 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเคยเข้าร่วมกลุ่มโครงการประกวดองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเคยได้รับรางวัลจากโครงการประกวดองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 60.900

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามถูกนำมาทดสอบความเหมาะสม และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตามกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA และผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy หรือ KMO ของข้อคำถามชีวิตทั้ง 44 ข้อ มีค่าเท่ากับ 0.951 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.500 ตามเกณฑ์ที่กำหนด และผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่า Significant เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.005 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามชีวิตทั้ง 44 ข้อมีความเหมาะสมและสามารถใช้อธิบายปัจจัยได้

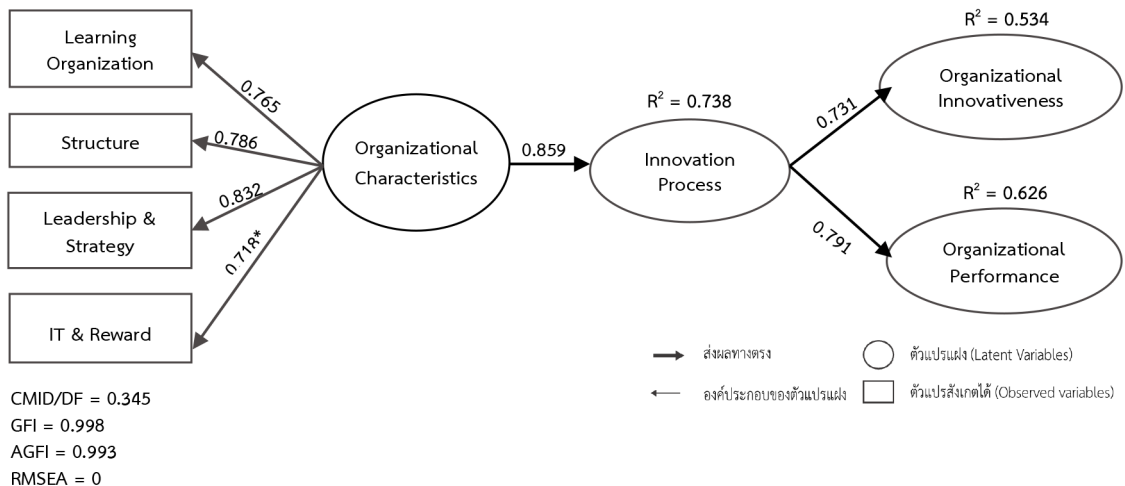
โดยสรุปแล้วจากการศึกษาผู้วิจัยได้จัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเป็นกลุ่มเดียวกัน และทำการตัดตัวแปรใดที่ไม่เข้ากลุ่มหรือไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันออกจากการวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยจะทำการนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองด้วยสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ในลำดับถัดไป

3. การวิเคราะห์แบบจำลองด้วยสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิเคราะห์แบบจำลองด้วยสมการโครงสร้าง (SEM) ถูกนำมาใช้ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variable) ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) และกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) และตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) คือ ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Performance) และนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovativeness) โดยวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ทั้งนี้ หลังการปรับโมเดล พบว่า ค่าทางสถิติที่เกี่ยวข้องทุกตัวบ่งชี้ถึงความสอดคล้องพอเหมาะพอดี (Fit) ประกอบด้วย CMIN/DF, GFI, AGFI และ RMSEA (Sincharu, T., 2017) ดังตารางแสดงค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 1 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	ผลการพิจารณา
1) CMIN/DF	CMIN/DF < 3.000	0.345	ผ่านเกณฑ์
2) Goodness of Fit Index : GFI	GFI > 0.900	0.998	ผ่านเกณฑ์
3) Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI	AGFI > 0.900	0.993	ผ่านเกณฑ์
4) Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA	RMSEA < 0.050	0.000	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์แบบจำลองด้วยสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อทดสอบโมเดลในเชิงประจักษ์ที่แสดงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถแสดงการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝง ดังภาพที่ 2



ผลการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ชี้ให้เห็นว่า คุณลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) ส่งผลต่อกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) ร้อยละ 73.800 ($R^2 = 0.738$) โดยคุณลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.859 และกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organization Performance) และนวัตกรรมขององค์กร (Organization Innovativeness) ร้อยละ 62.600 ($R^2 = 0.626$) และร้อยละ 53.400 ($R^2 = 0.534$) ตามลำดับ โดยกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organization Performance) และนวัตกรรมขององค์กร (Organization Innovativeness) เท่ากับ 0.791 และ 0.731 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์โมเดลเชิงประจักษ์สามารถทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 (H1): คุณลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) ส่งผลต่อกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 (H2): กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 (H3): กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) ส่งผลต่อนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovativeness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาและวิจัยในเรื่องของ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม บริบท การประปา นครหลวง” โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของการประปา นครหลวงที่เคยเข้าร่วมโครงการประกวดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการวิจัยบนพื้นฐานทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเชิงวิชาการ และดำเนินการศึกษาขั้นตอนในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเชิงบริหาร โดยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และนำมาวิเคราะห์ เสนอแนวทางในการสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็น

องค์กรนวัตกรรมอย่างยั่งยืน โดยสามารถสรุปแนวทางในการพัฒนาปัจจัยสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม ดังนี้

1. ปัจจัยคุณลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) จากสมมติฐาน ปัจจัยคุณลักษณะขององค์กร ส่งผลต่อกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาไปสู่องค์กรนวัตกรรม โดยองค์กรสามารถพัฒนาปัจจัยโดยเริ่มต้นจากการที่ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรนวัตกรรม มีการกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม ในองค์กร มีการถ่ายทอดนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรอย่างทั่วถึง สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม และสิ่งใหม่ให้แก่องค์กร นอกจากนี้องค์กรควรปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เหมาะสมต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม การมีบุคลากรที่เพียงพอ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถพัฒนาแนวคิด และสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ต่อกันมาได้ องค์กรจึงควรส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงสร้างโอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรม เช่น การจัดโครงการประกวดในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และเปิดโอกาสให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น ใหม่ๆ นอกจากนี้องค์กรควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพร้อมในการสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ให้บุคลากรในองค์กรเข้าถึงได้ง่าย และมีข้อมูลต่าง ๆ ที่สนับสนุนในการสร้างสรรค์นวัตกรรมจะช่วยให้บุคลากรในองค์กรสะดวกในการสร้างสรรค์นวัตกรรม เช่น พัฒนาระบบเก็บความรู้ (KM Portal) ที่ง่ายและสะดวกต่อการค้นคว้าหาความรู้ อีกทั้งองค์กรควรพิจารณาการสร้างแรงจูงใจด้วยระบบการให้รางวัล และผลตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เช่น การจ่ายค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ โอกาสในการก้าวหน้า หรือการเลื่อนระดับโดยพิจารณาจากผลงานนวัตกรรม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งจะช่วยให้องค์กรได้ความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะทำให้องค์กรสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจเดิม หรือพัฒนาพัฒนาต่อยอดสู่ธุรกิจใหม่ได้ (Business Model Innovation) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Junkrapor, M. & Chienwattanasook, K. (2019) และ Satansuk (2019) ที่กล่าวว่า ผู้นำองค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความยั่งยืน โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน รวมถึงองค์ประกอบที่สำคัญจากการขับเคลื่อนองค์กร ด้วยผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์การสร้างบรรยากาศแห่งนวัตกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการความรู้ มีโครงสร้างองค์กรแบบแนวราบ และยืดหยุ่นสามารถกระจายอำนาจได้อย่างทั่วถึง ซึ่งองค์กรนวัตกรรมมีบทบาทที่สำคัญในการบริหารองค์กรให้เกิดการสร้างและใช้นวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยด้านกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Process) จากสมมติฐาน กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Performance) และนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovativeness) ดังนั้นการที่องค์กรจะพัฒนาไปสู่องค์กรนวัตกรรมนั้น ต้องมีกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดี บุคลากรต้องเข้าใจถึงกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม สามารถระดมความคิดเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Satansuk (2019) โดยองค์กรจะต้องสื่อสารแนวทาง และสนับสนุนในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร รวมถึงมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกที่มีความเหมาะสม ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน รวมทั้งองค์กรจะต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการฯ ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เพียงพอต่อการประเมิน และคัดเลือกแนวความคิดที่เหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งนวัตกรรมที่สามารถนำไปต่อยอดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสร้างมูลค่าเชิงพาณิชย์จากการสร้างธุรกิจใหม่ได้

ข้อเสนอแนะ

จากสภาวะการณ์ทั้งในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น ภัยทางธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ปัญหาน้ำเค็มรุกล้ำ องค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขับเคลื่อนองค์กรให้เตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ทฤษฎีและงานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม มีปัจจัยหลายอย่างสนับสนุนการเป็นองค์กรนวัตกรรม นอกจากจะพัฒนากระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพขึ้นแล้ว ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเป็นองค์กรนวัตกรรม ประกอบไปด้วย ความเป็นผู้นำและกลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการให้รางวัล/ผลตอบแทน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การที่องค์กรจะเป็นองค์กรนวัตกรรมได้นั้น องค์กรจึงต้องพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยสามารถกล่าวได้ว่าการจะพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมนั้น องค์กรควรต้องดำเนินการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผลักดันนโยบายเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร ต้องเริ่มจากองค์กรต้องผลักดันนโยบายเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ และพันธกิจหลักขององค์กรให้เด่นชัด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงสื่อสารให้กับผู้บริหารทุกระดับในองค์กรให้มีความเข้าใจในความสำคัญของนวัตกรรม ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรควรมีส่วนร่วมในถ่ายทอดแนวทางการดำเนินการกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน สร้างแรงจูงใจ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในองค์กร รวมถึงการสร้างผู้นำที่เป็นแบบอย่าง หรือ Role Model ที่มุ่งเน้นนวัตกรรม และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อให้ผู้นำสามารถถ่ายทอดนโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์สู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทั่วถึง เมื่อผู้นำขององค์กรมีความชัดเจน และสนับสนุนการสร้างสรรค์นวัตกรรมจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปทิศทางเดียวกัน และสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม องค์กรควรเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการและระบบงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการทบทวนเรื่องวิสัยทัศน์ การกิจ และกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่สนับสนุนองค์กรสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม การปรับโครงสร้างองค์กรนั้นจะต้องประกอบไปด้วยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสร้างทีมนวัตกรรม การบริหารระบบงานใหม่ที่มีการนำนวัตกรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมไปถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากรที่สนับสนุนการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างผู้บริหารและบุคลากรจะช่วยสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังผลงานของบุคลากรและผลการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

3. ยกระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ การยกระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้มีส่วนสำคัญในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของคนในองค์กร องค์กรควรพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับพันธกิจ และวิสัยทัศน์พร้อมทั้งยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้สามารถสร้างสรรค์ความคิด โดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงส่งเสริมให้องค์กรมีวัฒนธรรมการเรียนรู้ มีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับถึง

ความสำคัญของการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการบูรณาการระบบสารสนเทศ รวมรวบองค์ความรู้ และเชื่อมโยงองค์ความรู้ รวมถึงเชื่อมโยงกระบวนการจัดการความรู้กับกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้ พร้อมทั้งผลักดันบุคลากรทุกระดับให้มีส่วนร่วมในองค์กรแห่งการเรียนรู้จนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถนำองค์ความรู้มาใช้ในการบวนการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรมากที่สุด

4. พัฒนาการกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรสร้างมาตรฐานกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการคัดเลือก และกลั่นกรองแนวคิดที่มีประสิทธิภาพ โดยองค์กรควรมีคณะกรรมการที่มีประสบการณ์ มีความรู้ และมุ่งเน้นการบริหารจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ และคัดเลือกแนวคิดนวัตกรรมที่สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนางานอย่างเป็นระบบ และตอบสนองความต้องการความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงแนวคิดนั้นควรสามารถนำไปต่อยอดสร้างรายได้ให้กับองค์กรได้ เมื่อองค์กรมีการคัดเลือก และกลั่นกรองแนวคิดที่มีประสิทธิภาพ องค์กรจะสามารถจัดสรรทรัพยากรในการสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้ องค์กรควรสนับสนุนการนำนวัตกรรมไปใช้กับหน่วยงานต่าง ๆ หรือการพัฒนาวัฒนธรรมสู่เชิงพาณิชย์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และสร้างรายได้ให้กับองค์กร รวมถึงการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้เป็นศึกษาในมุมมองของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมของการประปา นครหลวงเท่านั้น ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในมุมมองของหน่วยงานอื่น ๆ หรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมในมุมมองต่าง ๆ และมีแนวทางในการบริหารองค์กรสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือศึกษาในมุมมองของผลลัพธ์ของการเป็นองค์กรนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ภูใหม่. (2559). การศึกษาปัจจัยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร บริบท ธนาครพาณิชย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2557). องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization). [Online]. Available: <https://www.gotoknow.org/posts/538400>. [2564, มกราคม 9].
- จตุรวิทย์ ภักดีวุฒิ. (2555). อย่างไรคือประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล. [Online]. Available: <https://www.gotoknow.org/posts/74696>. [2563, ธันวาคม 20].
- ชลธิชา ทิพย์ประทุม, จิราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2560). บทบาทของรางวัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 11 (1), 190-201.

- ธารพรพร สัตยารักษ์. (2557) บทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสูงสุดและปัจจัยภายในองค์กรต่อผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิตเอกปรัชญา (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ: บิซิเนสอาร์แอนด์ตี.
- นุสติ คณีกุล. (2560). นวัตกรรมกับองค์กร. [Online]. Available: https://tma.or.th/2016/news_detail.php?id=182. [2564, มกราคม 17].
- นิศาชล ฉัตรทอง. (2561). บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุษบา เกรย์. (2563). อนาคตทรัพยากรน้ำภาคเกษตรของประเทศไทย. [Online]. Available: <https://research.cafe.org/future-of-the-supply-and-uses-water-in-thais-agriculture/>. [2564, มกราคม 17].
- ปิยะ ดันติเวทยานนท์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม กรณีศึกษา: บริษัท ซูเปอร์ริช อินเตอร์เนชั่นแนล เอ็กซ์เชนจ์ 1965 จำกัด. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 9 (2), 102-111. [Online]. Available: <http://61.19.238.50/journal/data/9-2/9-2-12.pdf>. [2564, มกราคม 17].
- พัชรวรรณ สุทธิรักษ์. (2562). วัฒนธรรมนวัตกรรม. [Online]. Available: <https://www.ftpi.or.th/2019/31401>. [2564, มกราคม 10].
- ภูฤกษ์ สถานสุข. (2562). การพัฒนาระบบนิเวศนวัตกรรมในกิจการผลิตไฟฟ้าของรัฐ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มทนา วิบูลยเสข. (2561). ความเหมือนและความแตกต่างระหว่าง Industry 4.0 VS Thailand 4.0. [Online]. Available: <https://www.aware.co.th/thailand4-0/>. [2563, ธันวาคม 20].
- มรกต จันทรกระพ้อ และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2562). การสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศขององค์กร. วารสารนักบริหาร. 39 (1), 52-66.
- มยุรี วรรณสกุลเจริญ และชาญณรงค์ รัตนพนากุล. (2563). ประสิทธิภาพขององค์กร. วารสารศิลปการจัดการ. 4 (1) 193-204.
- วรรณกร รอบคอบ. (2563). วัฒนธรรมองค์กร. [Online]. Available: <https://sites.google.com/site/darunsitpattananarangsana-sara-na-ru/watnhrm-xngkhkr>. [2564, มกราคม 10].
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, พักตร์ผจง วัฒนสินธุ์, อัจฉรา จันทรฉาย และประกอบ คูปรัตน์. (2553). นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ. วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 33 (128), 49-65.

- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2553). **การจัดการนวัตกรรมสำหรับนักบริหาร**. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2562). **การจัดการสู่องค์กรนวัตกรรม**. [Online]. Available: [https:// nia.or.th/สื่อ-อินโฟกราฟฟิก.html](https://nia.or.th/สื่อ-อินโฟกราฟฟิก.html). [2563, ธันวาคม 20].
- สุรัตน์ ไชยชมภู. (2556). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กร. **วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา**. 7 (1), 1-14.
- อรรถพรณ คงมาลัย และอัญญิฐา ดิษฐานนท์. (2561). **เทคนิควิจัย ด้านการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล. (2560). องค์การนวัตกรรม: มโนทัศน์ และตัวแบบเชิงทฤษฎี. **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์**. 57 (3), 158-187. [Online]. Available: http://journal.nida.ac.th/test/wp-content/uploads/2018/01/158_187.pdf. [2563, ธันวาคม 20].

References

- Ahmad Fathi Al-Sa'di, Ayman Bahjat Abdallah, Samer Eid Dahiyat. (2017). The Mediating role of Product and Process Innovations on the Relationship Between Knowledge Management and Operational Performance in Manufacturing Companies in Jordan. **Business Process Management Journal**. 23 (2), 349-376.
- Curtis A. Conley, Wei Zheng. (2009). Factors Critical to Knowledge Management Success. **Advances in Developing Human Resources**. 11 (3), 334-348.
- Giancarlo Gomes, Rafaela Matte Wojahn. (2017). Organizational Learning capability, Innovation, and Performance: Study in Small and Medium-sized Enterprises (SMES), Technology Management. **Re Vista De Administração**. 52, 163–175.
- Lindeman RH, Merenda PF, Gold RZ. (1980). **Introduction to Bivariate and Multivariate Analysis**. Scott, Foresman: Glenview, IL.
- Lunneborg, C. E. (1979). Book Review: Psychometric Theory: Second Edition Jum C. Nunnally. New York: Mc Graw-Hill, 1978, 701 pages. **Applied Psychological Measurement**. 3 (2), 279-280.

Translated Thai References

- Aujirapongpan, S. & Vadhanasindhu, P. & Chandrachai, A. & Cooparat, P. (2010). Innovation: Meaning, Type and Importance to Entrepreneurship. **Journal of Business Administration Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University**. 33 (128), 49-65. (in Thai)

- Chaichompoo, S. (2013). The Application Of Information Technology For Organization Development. **Journal of Educational Administration Burapha University**. 7 (1), 1-14. (in Thai)
- Chatthong, N. (2018). **Context Thailand Government to Step Into An Innovative Organization**. Doctor of Public Administration Program In Public Policy And Public Management, Mahidol University. (in Thai)
- Gray, B. (2020). **The Future of Agricultural Water Resources in Thailand**. [Online]. Available: [https:// researchcafe.org/future-of-the-supply-and-uses-water-in-thais-agriculture/](https://researchcafe.org/future-of-the-supply-and-uses-water-in-thais-agriculture/). [2021, January 17]. (in Thai)
- Junkrapor, M. & Chienwattanasook, K. (2019). Establishing an Innovative Organization to Drive Towards the Organizational Excellence. **Executive Journal**. 39 (1), 52-66. (in Thai)
- Kanikul, N. (2017). **Innovation With the Organization**. [Online]. Available: https://tma.or.th/2016/news_detail.php?id=182. [2021, January 17]. (in Thai)
- Khongmalai, O. & Distanont, A. (2018). **Research Techniques in Technology and Innovation Management**. Bangkok: Thammasart University. (in Thai)
- Khongsawatkiat, K. (2014). **Learning Organization**. [Online]. Available: <https://www.gotoknow.org/posts/538400>. [2021, January 9]. (in Thai)
- National Innovation Agency. (2010). **Innovation Management for Executives (IMEs)**. Bangkok: National Innovation Agency Ministry of Science and Technology. (in Thai)
- National Innovation Agency. (2019). **Innovative Organization Book Of Knowledge**. [Online]. Available: <https://nia.or.th/สื่อ-อินโฟกราฟฟิก.html>. [2020, December 20]. (in Thai)
- Paisanpanichkul, A. (2017). Innovative Organization: Concept, and Theoretical Model. **NIDA Development Journal**. 57 (3), 158-187. [Online]. Available: <https://www.journal.nida.ac.th/test/wp-content/uploads/2018/01/158> (in Thai)
- Pakdeewut, J. (2012). **Which one is efficiency/efficiency?**. [Online] Available: <https://www.gotoknow.org/posts/74696>. [2020, December 20]. (in Thai)
- Poomai, K. (2016). **A Study Of Supporting Factors For Creating Organizational Innovation In The Context Of Commercial Banks**. Master Of Science, Technology Management, College of Innovation Thammasat University. (in Thai)
- Robkob, W. (2020). **Organization Culture**. [Online]. Available: <https://sites.google.com/site/darunsitpattananarangsana/sara-na-ru/wathnthrrm-xngkhkr>. [2021, January 10]. (in Thai)

- Sattayaraksa, T. (2014). **The Roles of CEO Transformational Leadership and Organizational Factors on Product Innovation Performance**: Doctor of Philosophy, Thammasat University.
- Satansuk, P. (2019). **Developing An Innovation Ecosystems In The Government Electricity Generating Authority**. Master Of Science, Technology Management, College of Innovation Thammasat University. (in Thai)
- Sincharu, T. (2017). **Statistical Research and Analysis With SPSS and AMOS**. Bangkok: Business R&D. (in Thai)
- Suthirak, P. (2019). **Innovation Culture**. [Online]. Available:<https://www.ftpi.or.th/2019/31401>. [2021, January 10]. (in Thai)
- Tantivejakul, P. (2017). Factors Affecting to Become an Innovative Organization Case Study: Super Rich International Exchange 1965 Co., Ltd. **Pathumthani University Academic Journal**. 9 (2), 102-111. (in Thai)
- Tippratum, C. & Kongklay, J. & Kittisaknawin, C. (2017). The Role Of Rewards In Human Resource Management. **Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University**. 11 (1), 190-201. (in Thai)
- Wannasakulcharoen, M. & Rattanapanakul, C. (2020). Organizational Effectiveness. **Journal of Arts Management**. 4 (1), 193-204. (in Thai)
- Wiboonyasake, M. (2018). **Similarities and Differences Between Industry 4.0 VS Thailand 4.0**. [Online]. Available:<https://www.aware.co.th/thailand4-0/>. [2020, December 20]. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นางสาวพิชชาภา ตันเทียว

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
e-mail: pichchabha.mtt36@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ คงมัลย์

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
e-mail: okhongmalai@yahoo.com

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีตราสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อยของผู้บริโภค
ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
Factors Affecting Customers' Brand Loyalty towards "Peung Noi"
Grass Jelly in the Central Region of Thailand

ปริญญ์ เงินมูล*

คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Parinya Ngermool*

Master of Business Administration Faculty of Stamford International University

Received: March 31, 2021

Revised: September 5, 2021

Accepted: September 8, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อย 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อย 3) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภคกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อย และ 4) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อส่วนประสมทางการตลาดกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ ไคสแควร์ และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน Chi-Square และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการคำนวณค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบจากกลุ่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) มีค่าความคาดเคลื่อน 0.05 ได้แก่ ผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อยในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเงือกวี่นึ่งน้อยของผู้บริโภคใน

เขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความจงรักภักดี สินค้าเน่าก๊วยฝั้่งน้อย พฤติกรรมผู้บริโภค ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The objectives of this study were 1) to study customers' brand loyalty towards "PeungNoi" grass jelly in the central region of Thailand, 2) to study the relationship between personal information and customers' brand loyalty towards "PeungNoi" grass jelly in the central region of Thailand, 3) to study the relationship between customer behaviors and customers' brand loyalty towards "PeungNoi" grass jelly in the central region of Thailand, and 4) to study the effect of marketing mixes on customers' brand loyalty towards "PeungNoi" grass jelly in the central region of Thailand. The data analysis employed descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Statistics employed to test hypotheses were chi-square, and multiple regression analysis. The assessment of instrument quality was conducted through the determination of content validity by expert panels and the determination of the test reliability by the samples. The sample size calculation of unknown population was conducted by using the formula of W.G. Cochran (1953) at tolerance level of 0.05. The sample consisted of 400 customers who had bought "PeungNoi" grass jelly in the central region of Thailand. Research findings were as follows: 1) The overall customers' brand loyalty towards "PeungNoi" grass jelly in the central region of Thailand was found at the high level, 2) The personal information was related to customers' brand loyalty towards "PeungNoi" grass jelly in the central region of Thailand at the statistical significance level of 0.05, 3) Consumer behaviors were related to customers' brand loyalty towards "PeungNoi" grass jelly in the central region of Thailand at the statistical significance level of 0.05, 4) marketing mixes in terms of product, place, people and process were related to customers' brand loyalty towards "PeungNoi" grass jelly in the central region of Thailand

Keywords: Brand Loyalty, "Peung Noi" Grass Jelly, Consumer Behaviors, Marketing Mixes

บทนำ

ขนมหวานในอดีตได้มีการประยุกต์มาเป็นหนึ่งกลุ่มอาหารในภาชนะบรรจุที่มีแนวโน้มเติบโตดี ในปี 2557 ที่ผ่านมามูลค่าตลาดโลกวัดผ่านการจำหน่ายร้านค้าปลีกสูงถึง 488 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ คิดเป็นอันดับ 5 ของยอดขายอาหารในภาชนะบรรจุ อีกทั้งยังถือเป็นสินค้ากลุ่มที่มีกำไรค่อนข้างสูงเป็นที่สนใจของ

บริษัทผู้ผลิตอาหารที่จะเพิ่มผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากรายงานการสำรวจของ Euromonitor International พบว่า การบริโภคของกินเล่น และขนมหวานได้มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันได้กลายเป็นการบริโภคทดแทนมื้ออาหาร ผู้ผลิตเริ่มให้ความสำคัญในการเพิ่มคุณค่าของสารอาหารและโภชนาการเข้าไปในผลิตภัณฑ์ของสินค้า เช่น ไฟเบอร์ หรือธัญพืชนานาชนิด ซึ่งทำให้ตลาดมีโอกาขยายตัวเป็นผลิตภัณฑ์ทดแทนขนมปังได้อย่างมากขึ้นในอนาคต

เฉาก๊วย หรือเฉาก๊วย จัดเป็นพืชชนิดหนึ่งในตระกูลเดียวกับใบสาระแนห์เปรียบเป็นอาหารหวาน หรือขนมหวานชนิดหนึ่ง ซึ่งได้รับความนิยม และแพร่หลายในประเทศจีนจนถึงเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สำหรับประเทศไทยเฉาก๊วยถือเป็นอาหารหวานระดับพื้นบ้าน เนื่องจากการจำหน่ายทั่วไปในชุมชนเมืองทั่วประเทศเป็นขนมหวานยอดฮิตที่ช่วยดับกระหายคลายร้อนได้ และถูกนำไปดัดแปลงทำเป็นเมนูอาหารอีกหลายเมนูทั้งคาว และหวาน โดยมีสรรพคุณที่เป็นประโยชน์ต่อการเลือกบริโภคทั้งช่วยแก้ร้อนใน ดับกระหาย บรรเทาอาการหวัด ลดไข้ตัวร้อน ขับเสมหะ แก้กลิ้นไส้ บรรเทาอาการเบื่ออาหาร แก่ปวดท้อง มวนท้อง ลดอาการกล้ามเนื้ออักเสบ บรรเทาอาการตับอักเสบ บรรเทาอาการไขข้ออักเสบ ลดระดับน้ำตาลในเลือด อีกทั้งแพทย์แผนจีนยังแนะนำว่า เฉาก๊วยมีสรรพคุณทางยาที่ดีต่อคนเป็นเบาหวาน และความดันโลหิตสูง หากนำเฉาก๊วยมาต้ม และดื่มเป็นประจำอาการของโรคจะบรรเทาลงได้อีกด้วย

เขตจังหวัดของภาคกลางตอนล่างถือเป็นเขตจังหวัดที่บริษัทขายเฉาก๊วยได้มากที่สุด และมีสายส่งที่สามารถส่งของได้เต็มพื้นที่ อีกทั้งยังมีประชากรที่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก สร้างรายได้เป็นอันดับต้นของประเทศ ผู้บริโภคนิยมที่จะเลือกรับประทานเฉาก๊วยซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในฐานะที่เป็นทั้งอาหารหวาน และเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพตลอดมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้วิจัยที่ได้ประกอบธุรกิจจำหน่ายเฉาก๊วย ตรายี่ห้อ เล็งเห็นถึงความสำคัญในด้านของปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อเฉาก๊วย จึงได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉาก๊วยฝั้่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อแนวทางการนำผลข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุงประกอบการตัดสินใจให้ธุรกิจที่ผู้วิจัยประกอบกิจการอยู่ในปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการรายอื่น รวมถึงผู้สนใจที่จะดำเนินธุรกิจนี้ได้นำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้เกิดการนำไปช่วยในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉาก๊วยฝั้่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉาก๊วยฝั้่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลระหว่างพฤติกรรมผู้บริโภคกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉาก๊วยฝั้่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉาก๊วยฝั้่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

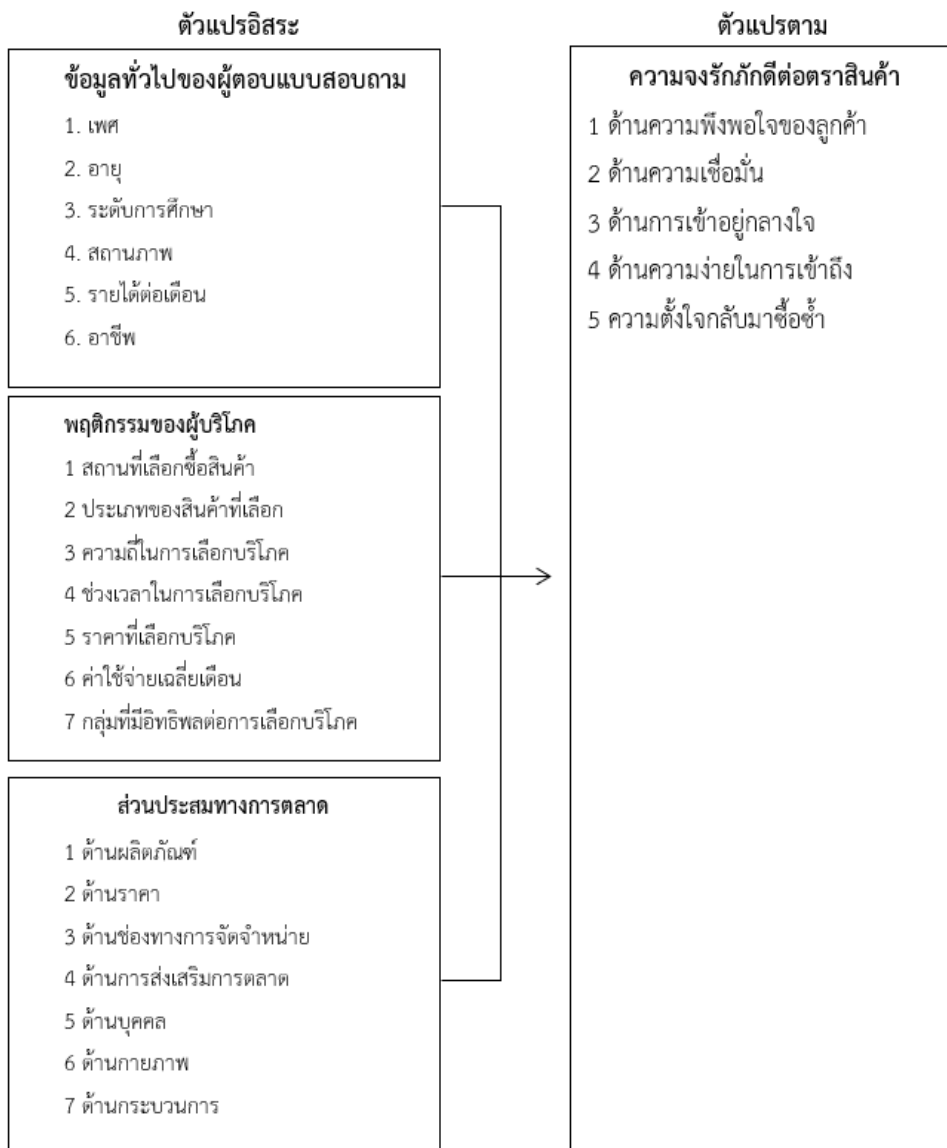
งานวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีพฤติกรรมของผู้บริโภค ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาตัวแปรอิสระ และนำทฤษฎีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรตาม ดังมีรายละเอียดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมการตัดสินใจซื้อของ ฟิลิป คอตเลอร์ (Kotler, 1999) ได้กล่าวไว้ พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา แล้วการใช้สินค้าและบริการ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลเกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ทฤษฎี พฤติกรรมผู้บริโภคมาใช้ 7 ตัว โดยมีรายละเอียดดังนี้ สถานที่เลือกซื้อสินค้า ประเภทของสินค้าที่เลือก ความถี่ในการเลือกบริโภค ช่วงเวลาในการเลือกบริโภค ราคาที่เลือกบริโภคค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริโภค

จากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของ Kotler (1997) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งบริษัทนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนประสมทางการตลาดเป็นแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ เมื่อเกิดการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ถือว่าการรวมการตัดสินใจทางการตลาดทั้งหมดเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานส่วนประสมทางการตลาดแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ 7 กลุ่ม ดังที่เรียกกันว่า คือ “7Ps” อัน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ จะทำหน้าที่ในการสื่อสารข่าวสารทางการตลาดให้แก่ผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมในด้านของทฤษฎีความภักดีต่อตราสินค้า อ้างถึงใน Klamdang (2018) เรื่อง ภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ร้านชาบูบุฟเฟต์ 2 ร้าน ที่ถือครองส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของแฟนบอลที่มีต่อสโมสรฟุตบอลขอนแก่น และ Kongprepan (2014) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบกับระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ทฤษฎีความภักดีต่อตราสินค้า มาใช้ทั้ง 5 ตัว โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าอยู่กลางใจ ด้านความง่ายในการเข้าถึง และความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- ข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉพาะก๊วยฝั๋งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
- พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่งผลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉพาะก๊วยฝั๋งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

3. ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลกับความจงรักภักดีตราสินค้าแวกัยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขต
จังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าแวกัยฝั้งน้อยในเขตจังหวัด
ภาคกลางตอนล่าง ประกอบด้วยจังหวัดกรุงเทพและปริมณฑล สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และ
ประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนโดยใช้สูตร
W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ
5 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ มีขนาดตัวอย่าง 400 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยค้างนี้ ใช้เทคนิค
การสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นตอน (Multistage Stage Sampling) โดยใช้ความหนาแน่นของจำนวนประชากร
จังหวัดภาคกลางตอนล่าง ประกอบด้วยจังหวัดกรุงเทพและปริมณฑล สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี
และประจวบคีรีขันธ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดเพชรบุรี จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ
โควตา (Quota Sampling) โดยการแบ่งจำนวนตัวอย่างให้เท่าๆ กัน โดยกำหนดจังหวัดละ 80 คน และ
ขั้นตอนสุดท้ายใช้เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่เลือกซื้อสินค้าแวกัย
ฝั้งน้อย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยค้างนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจึงแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ตอนที่ 1
แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2
เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีตราสินค้าแวกัยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัด
ภาคกลางตอนล่าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ
การให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดที่มีตราสินค้าแวกัยฝั้งน้อยของผู้บริโภค และตอนที่ 4 เป็น
แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าที่มีตราสินค้าแวกัยฝั้งน้อยของผู้บริโภค โดยใช้มาตรวัด
แบบ (Rating Scale) มี 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความเที่ยงตรงตาม
เนื้อหา (IOC) อยู่ที่ 1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน
30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.964

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค และระดับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า
แวกัยฝั้งน้อยของผู้บริโภคโดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อตราสินค้าแวกัยฝั้งน้อยของผู้บริโภค และ
ความจงรักภักดีที่มีตราสินค้าแวกัยฝั้งน้อยของผู้บริโภคโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation)

3) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกยี่ห้อของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลาง โดยใช้การทดสอบปัจจัยที่ส่งผลจากสถิติ Chi-Square

4) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบพฤติกรรมผู้บริโภคกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกยี่ห้อของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยใช้การทดสอบปัจจัยที่ส่งผลจากสถิติ Chi-Square

5) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบส่วนประสมทางการตลาดกับความจงรักภักดีตราสินค้าเนกยี่ห้อของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบคือการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีสถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อความจงรักภักดีตราสินค้าเนกยี่ห้อในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ส่วนประสมทางการตลาดต่อสินค้าเนกยี่ห้อของผู้บริโภคใน เขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.24	0.62	มากที่สุด	5
2. ด้านราคา	4.25	0.58	มากที่สุด	4
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	0.73	มาก	6
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	3.88	0.95	มาก	7
5. ด้านบุคคล	4.27	0.68	มากที่สุด	3
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.34	0.56	มากที่สุด	1
7. ด้านกระบวนการ	4.32	0.60	มากที่สุด	2
รวม	4.20	0.58	มากที่สุด	-

พบว่า ผู้บริโภคเลือกสถานที่ซื้อสินค้าส่วนใหญ่คือ ร้านอาหารจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ประเภทของสินค้าเนกยี่ห้อส่วนใหญ่คือ เนกยี่ห้อในน้ำเชื่อมพร้อมรับประทาน จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีความถี่ในการเลือกบริโภคสินค้าเนกยี่ห้อส่วนใหญ่คือ น้อยกว่าหรือเท่า 3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 ในช่วงเวลาในการเลือกบริโภคสินค้าเนกยี่ห้อส่วนใหญ่คือ ช่วงกลางวัน จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 ในราคาเลือกบริโภคสินค้า ส่วนใหญ่คือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 บาท ต่อครั้ง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 300 บาทต่อเดือน จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริโภคสินค้าส่วนใหญ่คือ ตัวเอง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับส่วนประสมทางการตลาดต่อสินค้าเนกยวี่ผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดต่อสินค้าเนกยวี่ผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ด้านภาพรวม

ส่วนประสมทางการตลาดต่อสินค้าเนกยวี่ผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.24	0.62	มากที่สุด	5
2. ด้านราคา	4.25	0.58	มากที่สุด	4
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	0.73	มาก	6
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	3.88	0.95	มาก	7
5. ด้านบุคคล	4.27	0.68	มากที่สุด	3
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.34	0.56	มากที่สุด	1
7. ด้านกระบวนการ	4.32	0.60	มากที่สุด	2
รวม	4.20	0.58	มากที่สุด	-

พบว่า ในภาพรวม ส่วนประสมทางการตลาดต่อสินค้าเนกยวี่ผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดต่อสินค้าเนกยวี่ผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.56) มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.60) ด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.68) ด้านราคา ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.58) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.62) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.73) และด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกยวี่ผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกยวี่ผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ด้านภาพรวม

ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกยวี่ผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	4.29	0.60	มากที่สุด	2
2. ด้านความเชื่อมั่น	4.34	0.60	มากที่สุด	1
3. ด้านการเข้าอยู่กลางใจ	4.19	0.70	มาก	5
4. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	4.25	0.63	มากที่สุด	3
5. ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ	4.21	0.63	มากที่สุด	4
รวม	4.25	0.57	มากที่สุด	-

พบว่า ในภาพรวมความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกฉวยผิვნ้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกฉวยผิვნ้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.60) มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.60) ด้านความง่ายในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.63) ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.63) และด้านการเข้าอยู่กลางใจ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลของการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบข้อมูลส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกฉวยผิვნ้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ผลของการสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกฉวยผิვნ้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ตารางที่ 4 การทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความจงรักภักดีที่มีผลต่อตราสินค้าเฉกฉวยผิვნ้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล		ความจงรักภักดีที่มีผลต่อตราสินค้าเฉกฉวยผิვნ้อย					ภาพรวม
		ความพึงพอใจของลูกค้า	ความเชื่อมั่น	การเข้าอยู่กลางใจ	ความง่ายในการเข้าถึง	ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ	
1. เพศ	Chi	18.390*	25.721*	27.883*	39.625*	26.958*	1.117*
	Square						
	Sig.	0.018	0.002	0.001	0.000	0.001	0.000
2. อายุ	Chi	1.181*	88.095*	1.585*	90.848*	62.942*	3.037*
	Square						
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
3. ระดับการศึกษา	Chi	50.318*	38.742*	63.223*	49.279*	21.319*	1.837*
	Square						
	Sig.	0.000	0.003	0.000	0.000	0.007	0.000
4. สถานภาพ	Chi	45.338*	29.167*	36.231*	26.959*	60.725*	1.897*
	Square						
	Sig.	0.000	0.046	0.007	0.042	0.000	0.000
5. รายได้ต่อเดือน	Chi	1.094*	92.693*	1.384*	1.022*	69.447*	4.204*
	Square						
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
6. อาชีพ	Chi	1.057*	1.117*	86.149*	84.135*	90.787*	3.643*
	Square						
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลมีปัจจัยที่ส่งผลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยผิงน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างพฤติกรรมผู้บริโภคกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยผิงน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ผลของการสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยผิงน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ตารางที่ 5 การทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริโภคกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยผิงน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

พฤติกรรมผู้บริโภค		ความจงรักภักดีที่มีผลต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยผิงน้อย					
		ความพึงพอใจของลูกค้	ความเชื่อมั่น	การเข้าอยู่กลางใจ	ความง่ายในการเข้าถึง	ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ	ภาพรวม
1. สถานที่เลือกซื้อสินค้า	Chi Square	62.290*	75.267*	52.770*	71.219*	60.153*	3.094*
	Sig.	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000
2. ประเภทของสินค้าที่เลือก	Chi Square	1.192*	1.140*	1.266*	66.574*	60.020*	2.723*
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
3. ความถี่ในการเลือกบริโภค	Chi Square	57.012*	88.845*	1.160*	78.887*	75.880*	2.095*
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
4. ช่วงเวลาในการเลือกบริโภค	Chi Square	43.878*	53.208*	43.172*	57.102*	28.185*	2.153*
	Sig.	0.000	0.000	0.001	0.000	0.030	0.000
5. ราคาที่เลือกบริโภค	Chi Square	90.288*	1.502*	1.115*	80.834*	99.324*	2.867*
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
6. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเดือน	Chi Square	76.205*	1.170*	96.535*	65.031	82.650*	2.335*
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
7. บุคคลที่มีอิทธิพล	Chi Square	1.286*	1.187*	1.351*	94.696*	1.097*	3.091*
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคมีปัจจัยที่ส่งผลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยผิงน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยผิงน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณของระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างด้วยวิธี Enter Model Summary

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.499	0.122		4.103	0.000
ด้านผลิตภัณฑ์	0.188	0.040	0.203*	4.728	0.000
ด้านราคา	-0.046	0.046	-0.046	-0.998	0.319
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.132	0.040	0.168*	3.284	0.001
ด้านส่งเสริมการตลาด	0.031	0.026	0.051	1.167	0.244
ด้านบุคคล	0.130	0.034	0.156*	3.854	0.000
ด้านกายภาพ	0.056	0.047	0.055	1.192	0.234
ด้านกระบวนการ	0.391	0.046	0.414*	8.467	0.000

Durbin-Watson =2.212, R = 0.877, R² = 0.770, F = 187.214, Sig. of F = 000,*= 0.05

พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการมีปัจจัยที่ส่งผลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา

สรุปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง พบว่า ระดับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ด้านความเชื่อมั่น มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความง่ายในการเข้าถึง ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ และด้านการเข้าอยู่กลางใจ ตามลำดับสามารถอธิบายรายด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง มาเป็นอันดับแรกคือ สินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยมีรสชาติที่อร่อย รองลงมา คือ ได้แนะนำให้ผู้บริโภคอื่นมาซื้อสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยหลังจากที่ได้เลือกซื้อแล้ว มีความพึงพอใจต่อสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยในการเลือกซื้อรับประทานเป็นอย่างยิ่ง และได้รับข้อมูลต่างๆ และส่งต่อไปยังผู้อื่นให้ทราบข้อมูลด้วยเสมอ ตามลำดับ

2) ด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง มาเป็นอันดับแรกคือ สินค้ามีความปลอดภัยในการเลือกรับประทาน รองลงมา คือ เชื่อว่าสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยที่ได้รับ

มีความคุณภาพสูง ไม่ลังเลในการเลือกซื้อสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยถึงแม้จะมีสินค้าอื่นมาขายแข่งกันก็ตาม และการประชาสัมพันธ์และโฆษณาให้ทราบมีความน่าเชื่อถืออย่างยิ่ง ตามลำดับ

3) ด้านการเข้าอยู่กลางใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างมาเป็นอันดับแรกคือรสชาติของสินค้ามีความสม่ำเสมอ ร่องลงมา คือ หากกล่าวถึงของหวานสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยเป็นสิ่งที่นึกถึงและเลือกรับประทาน เลือกรับประทานแวกกีวตราฝั้้งน้อยมากกว่าตราสินค้าอื่น ๆ และมีความผูกพันกับตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยในการเลือกซื้อรับประทานเสมอ ตามลำดับ

4) ด้านความง่ายในการเข้าถึง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง มาเป็นอันดับแรกคือ สินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยสามารถให้ทุกเพศสามารถรับประทานได้ ร่องลงมา คือ การมีจำหน่ายหลายพื้นที่ทำให้สามารถเลือกซื้อสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยได้มากกว่าเดิมที่ผ่านมา สินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยง่ายต่อการเลือกซื้อและรับประทาน และด้วยการบริการในการขายที่เป็นกันเองและความน่าไว้วางใจกับสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เลือกซื้อ ตามลำดับ

5) ด้านความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง มาเป็นอันดับแรกคือ เชื่อมั่นและไว้วางใจต่อสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยในการเลือกรับประทาน ร่องลงมา คือ แนะนำสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยให้กับคนรู้จัก ซื้อสินค้าซื้อสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยรับประทานเสมอ และสินค้าตราแวกกีวฝั้้งน้อยหาซื้อได้ง่าย ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง พบว่าข้อมูลทั่วไปมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพิจารณาจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า ด้านภาพรวม ($\text{Chi Square} = 1.117, \text{Sig.} = 0.000$) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีที่มีผลต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีความจงรักภักดีที่มีผลต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า ด้านภาพรวม ($\text{Chi Square} = 3.037, \text{Sig.} = 0.000$) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีที่มีผลต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีความจงรักภักดีที่มีผลต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า ด้านภาพรวม ($\text{Chi Square} = 1.837, \text{Sig.} = 0.000$) ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีที่มีผลต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีความจงรักภักดีที่มีผลต่อตราสินค้าแวกกีวฝั้้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเดือน พบว่า ด้านภาพรวม (Chi Square = 2.335, Sig. = 0.000) ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีมีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีมีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคคลที่มีอิทธิพล พบว่า ด้านภาพรวม (Chi Square = 3.091, Sig. = 0.000) ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีมีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีมีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่า t ที่เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างค่าคงที่และกลุ่มตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งพบว่าค่า t ของค่าคงที่เท่ากับ 4.103 (p-value>0.05) ด้านผลิตภัณฑ์ เท่ากับ 4.728 (p-value<0.05) ด้านราคา เท่ากับ -0.998 (p-value>0.05) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เท่ากับ 3.284 (p-value<0.05) ด้านส่งเสริมการตลาด เท่ากับ 1.167 (p-value>0.05) ด้านบุคคล เท่ากับ 3.854 (p-value<0.05) ด้านกายภาพ เท่ากับ 1.192 (p-value>0.05) และด้านกระบวนการ เท่ากับ 8.467 (p-value<0.05)

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง พบว่า ระดับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ด้านความเชื่อมั่น มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความง่ายในการเข้าถึง ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ และด้านการเข้าอยู่กลางใจ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hanboonset (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการระบบลิฟต์จอตรายนต์อัตโนมัติ สามารถอธิบายรายด้าน

1) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างมา เป็นอันดับแรกคือ สินค้าเฉกกายผึ่งน้อยมีรสชาติที่อร่อย รองลงมา คือ ได้แนะนำให้บุคคลอื่นมาซื้อสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยหลังจากที่ได้เลือกซื้อแล้ว มีความพึงพอใจต่อสินค้าเฉกกายผึ่งน้อยในการเลือกซื้อรับประทานเป็นอย่างยิ่ง และได้รับข้อมูลต่าง ๆ และส่งต่อไปยังผู้อื่นให้ทราบข้อมูลด้วยเสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Hanboonset (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการระบบลิฟต์จอตรายนต์อัตโนมัติ

2) ด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง มาเป็นอันดับแรกคือ สินค้ามีความปลอดภัยในการเลือกรับประทาน รองลงมา คือ เชื่อว่าสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยที่ได้รับมีความคุณภาพสูง ไม่ลังเลในการเลือกซื้อสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยถึงแม้จะมีสินค้าอื่นมาขายแข่งกันก็ตาม และการประชาสัมพันธ์และโฆษณาให้ทราบมีความน่าเชื่อถืออย่างยิ่ง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hanboonset (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการระบบลิฟต์จอตรายนต์อัตโนมัติ พบว่า ด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด

3) ด้านการเข้าอยู่กลางใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างมาเป็นอันดับแรกคือรสชาติของสินค้ามีความสม่ำเสมอ รองลงมา คือ หากกล่าวถึงของหวานสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยเป็นสิ่งหนึ่งที่นึกถึงและเลือกรับประทาน เลือกรับประทานเนกัวยฝั้งน้อยมากกว่าตราสินค้าอื่น ๆ และมีความผูกพันกับตราสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยในการเลือกซื้อรับประทานเสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Klomdang (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคจากร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา ร้านชาบูบุฟเฟต์ 2 ร้าน พบว่า ด้านการเข้าอยู่กลางใจ อยู่ในระดับมาก

4) ด้านความง่ายในการเข้าถึง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง มาเป็นอันดับแรกคือ สินค้าเนกัวยฝั้งน้อยสามารถให้ทุกเพศสามารถรับประทานได้ รองลงมา คือ การมีจำหน่ายหลายพื้นที่ทำให้สามารถเลือกซื้อสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยได้มากกว่าเดิมที่ผ่านมา สินค้าเนกัวยฝั้งน้อยง่ายต่อการเลือกซื้อและรับประทาน และด้วยการบริการในการขายที่เป็นกันเองและความน่าไว้วางใจกับสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เลือกซื้อ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hanboonset (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการระบบลิฟต์จอตรายนต์อัตโนมัติ พบว่า ด้านความง่ายในการเข้าถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

5) ด้านความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง มาเป็นอันดับแรกคือ เชื่อมั่นและไว้วางใจต่อสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยในการเลือกรับประทาน รองลงมา คือ แนะนำสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยให้กับคนรู้จัก ซื้อสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยรับประทานเสมอ และสินค้าตราเนกัวยฝั้งน้อยหาซื้อได้ง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hanboonset (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการระบบลิฟต์จอตรายนต์อัตโนมัติ พบว่า การใช้บริการซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลทุกด้านส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนกัวยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 โดยความจงรักภักดีของลูกค้าสามารถเกิดขึ้นได้ทุกช่วงเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรืออาชีพที่มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับระดับของประสบการณ์ของลูกค้าที่รู้สึกได้ ในเชิงบวกสำหรับการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่อบริษัท หรือตราสินค้านั้น อีกทั้งรวมไปถึงการสร้างความภักดี ทั้งทางด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรมในการที่จะบริหารจัดการเพื่อการเติบโตของธุรกิจในแต่ละด้าน คือ กระตุ้นลูกค้า ลูกค้าใหม่ (Advocacy) รักษาฐานลูกค้าเดิม (Retention) และเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า ที่มีอยู่ (Purchasing) โดยสามารถวัดได้จากในมุมมองขององค์กรที่สร้างต่อการสะท้อนภาพไปยังลูกค้า โดยใช้ การสอบถามลูกค้าถึงความพึงพอใจในการใช้บริการซ้ำการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการแนะนำสินค้า และบริการให้คนใกล้ชิดจนเกิดความต้องการต่อลูกค้าได้ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kongprapan (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่าง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกค้า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่ 10,001-20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความจงรักภักดีที่ลูกค้ามีต่อทั้งธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบพฤติกรรมผู้บริโภคกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้า เหนือกว่าปัจจัยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง พบว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคส่งผลต่อความจงรักภักดี ต่อตราสินค้าเหนือกว่าปัจจัยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการที่ผู้บริโภคเกิดการแสดงพฤติกรรมของสถานที่เลือกซื้อสินค้า ประเภทของสินค้าที่เลือก ความถี่ ในการเลือกบริโภค ช่วงเวลาในการเลือกบริโภค ราคาที่เลือกบริโภคค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเดือน และกลุ่มที่มีอิทธิพล ต่อการเลือกบริโภค ที่ส่งต่อความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเหนือกว่าปัจจัย ส่วนหนึ่งเกิดจากพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความพอใจสูงสุดจากงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด หรือ การกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ซึ่งเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความคิด ทัศนคติ และค่านิยม ที่มี ต่อสินค้า นอกจากนี้การแสดงผลพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาโดยมีมูลเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นก่อน ซึ่งเรียกว่า “กระบวนการของพฤติกรรม” และกระบวนการของพฤติกรรมมนุษย์ เป็นพฤติกรรมที่มีสาเหตุ ทำให้เกิด (Behavior is caused) คือ การที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาจะต้องมีสาเหตุ ทำให้เกิดและสิ่งซึ่งเป็นสาเหตุก็คือ ความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวมนุษย์ พฤติกรรมที่มีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น (Behavior is Motivated) เมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้ว คนเราก็ปรารถนาที่จะบรรลุถึงความต้องการ พื้นฐานจนกลายเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ (Motivation) ใ้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนอง ความต้องการที่เกิดขึ้น และพฤติกรรมที่ย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Behavior is Goal Directed) การที่คนเรา แสดงพฤติกรรมอะไรก็แล้วแต่ออกมา นั้น มิได้กระทำไปอย่างเลื่อนลอยโดยปราศจากจุดมุ่งหมายหรือไร้ทิศทาง ตรงกันข้ามกลับมีจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่จะให้บรรลุผลสำเร็จตามความต้องการของตนหรือตามการคาดหวัง ของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wiratchai (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านข้าวเหนียวหมีเค็มแม่สมคิด อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องรายได้และความถี่ในการซื้อ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้าน ข้าวเหนียวหมีเค็มแม่สมคิด อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความจงรักภักดีตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการส่งผลต่อความจงรักภักดีตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แน่นอนว่าส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการ เป็นองค์ประกอบหลักของส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจที่มีแนวคิดหลักที่ใช้ในการสร้างองค์ประกอบที่สำคัญในการตอบสนองต่อตลาดได้อย่างเหมาะสม โดยสิ่งที่เริ่มต้นที่ธุรกิจต้องมีสิ่งที่จะต้องนำเสนอต่อลูกค้า มีผลิตภัณฑ์ มีการตั้งราคาอย่างเหมาะสม หาวิธีการนำส่งถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย และหาวิธีการสื่อสารเพื่อจะสร้างข่าวสารและกระตุ้นให้เกิดการซื้อด้วยการส่งเสริมการตลาด ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ถือว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดสำคัญที่เป็นที่รู้จักกันดีเป็นเครื่องมือที่สามารถควบคุมขององค์กรในการนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธุรกิจได้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tipsaiyas (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า Apple ของผู้ใช้โทรศัพท์ iPhone ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยคุณค่าตราสินค้า ด้านการเชื่อมโยงความคิด เกี่ยวกับตราสินค้ามีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า Apple และ Chakatit (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ซื้อรถบรรทุกในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงสาเหตุของปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการ มีปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกกับความจงรักภักดีที่ระดับปัจจัยที่ส่งผล 0.67

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง วางแผน และให้สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีตราสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดในด้านของด้านความเชื่อมั่น มาเป็นอันดับแรก ตามผลการศึกษา โดยสร้างจุดเด่นให้กับสินค้าของเนก้าก๊วยฝั้งน้อยให้มีรสชาติที่อร่อยและโดดเด่น สร้างการโปรโมทและประชาสัมพันธ์กับทางสินค้าให้บุคคลอื่นทราบและมาซื้อสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้ธุรกิจมีกลยุทธ์ที่ตรงต่อการกระตุ้นการตัดสินใจเลือกซื้อเนก้าก๊วยฝั้งน้อยมาเพื่อบริโภค
2. ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าเนก้าก๊วยฝั้งน้อย โดยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคมีปัจจัยที่ส่งผลกับการตัดสินใจเลือกซื้อและความจงรักภักดีต่อตราสินค้าทั้งนี้การให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวจะช่วยทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการต่อผู้บริโภคและตรงต่อกลุ่มเป้าหมาย เช่น การเลือกการโปรโมทสินค้ากับกลุ่มเป้าหมายในสถานที่ที่เหมาะสม ห้างสรรพสินค้าหรือตลาดชุมชนที่ผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่าย
3. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบพฤติกรรมผู้บริโภคกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเนก้าก๊วย

ฝั่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง พบว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคมีปัจจัยที่ส่งผลกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเฉพาะฝั่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ทั้งนี้พฤติกรรมผู้บริโภคจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ต้องสร้างกลยุทธ์ให้ตอบสนองต่อพฤติกรรมและให้สร้างกลยุทธ์ เพื่อนำไปสร้างหรือประยุกต์ใช้ในการวางแผนต่อธุรกิจต่อไป

4. ควรมุ่งเน้นการปรับกลยุทธ์ในด้านส่วนประสมทางการตลาด ให้สอดคล้องกับความจงรักภักดีตราสินค้า เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ให้มีความน่าเชื่อถือปลอดภัยต่อผู้บริโภค ง่ายต่อการพกพาผลิตภัณฑ์ อีกทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากความรู้สึกของผู้บริโภคมาปรับใช้กลยุทธ์ตามความต้องการดังกล่าวจะช่วยในการตัดสินใจซื้อและสร้างความมั่นใจในการซื้อต่อไป

5. ควรมีการศึกษาข้อบกพร่องอื่น ๆ เพิ่มเติมจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น การจัดทำเลตติ้ง โปรโมชั่น มีความเหมาะสม หรือการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เพราะปัจจัยที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นตัวกำหนดมาตรฐานของลูกค้าว่ามีความต้องการมากขึ้นหรือน้อยลง

6. สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคในการประกอบธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อดึงดูดความต้องการจากผู้บริโภคให้กลายเป็นการตัดสินใจให้สินค้าได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้ซื้อเพียงด้านเดียว ยังมีด้านผู้จำหน่ายที่ไม่ได้เก็บข้อมูล โดยข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต หากได้มุมมองทั้งผู้ซื้อและผู้ขายจะทำให้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้าเฉพาะฝั่งน้อยของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ซึ่งจะนำมาซึ่งแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ให้สอดคล้องกับพฤติกรรม อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในดำเนินการทางด้านธุรกิจได้

3. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าเฉพาะฝั่งน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริโภค เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้สร้างกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

เอกสารอ้างอิง

มนัสมนต์ กล้าแดง. (2561). ภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ร้านชาบูบุฟเฟต์ 2 ร้าน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 9 (2), 194-204.

สมฤทัย หาญบุญเศรษฐ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการระบบลิฟต์ จอดรถยนต์อัตโนมัติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกัญญา ทิพย์ไสยสน. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า Apple ของผู้ใช้โทรศัพท์ iPhone ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

หัทธยา คงปริพันธ์. (2557). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อมร ชคทิต. (2556). **ปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ซื้อรถบรรทุกในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

References

Kotler, P. (1999). **Marketing Management: An Asian Perspective**. (2nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P. (1997). **Marketing Management: Analysis, Planning Implementation and Control**. (9th ed.). New Jersey: Asimmon & Schuster.

Translated Thai References

Chakatit, A. (2013). **The Marketing Factors Effecting Truck Buyer's Loyalty in the Southern Bordered Provincial Cluster**. A Thesis for the Degree of Master of Public and Private Management of Christian University of Thailand. (in Thai)

Hanboonset, S. (2017). **Factors Influencing Customer Loyalty Toward Auto Parking System**. A Thesis for the Degree of Master of Science the Technology Management College of Innovation Thammasat University. (in Thai)

Klomdang, M. (2018). **The Effect of Brand Image on Customer's Brand Loyalty of Shabu Buffet in Bangkok Case Study: Two Shabu Restaurants Occupy the Most Market Shar**. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanity*. 9 (2), 194-204. (in Thai)

Kongprepan, H. (2014). **Effects of Service Quality on Customer Loyalty: A Comparison Between Krung Thai Bank (PCL) and Bangkok Bank (PCL) in Amphoe Muang, Pathumthani Province**. Independent Study Master of Business Administration Faculty of Bussiness Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Tipsaiyas, S. (2019). **Factors Affecting "APPLE" Brand Loyalty of iPhone Customers in Bangkok and Perimeter Area**. Independent Study Master of Communication Arts Bangkok University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายปริญญา เงินมูล

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
1458 ถนนเพชรเกษม อำเภอชะอำ ตำบลชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
e-mail: aerddpm@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิเศษ ชัยดิเรก

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
1458 ถนนเพชรเกษม อำเภอชะอำ ตำบลชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
e-mail: pisate.chaidirek@stamford.edu

องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี
ต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน: บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร
The Component of Technostress and Technostress Inhibitors on
Work From Home: Context of Banking industry

ณัชพล ตันท์เอกคุณ* และอรพรรณ คงมาลัย
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Natchapol Tunekkun* and Orapan Khongmalai
College of Innovation, Thammasat University

Received: October 4, 2021

Revised: November 10, 2021

Accepted: November 15, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร รวมไปถึงเพื่อเสนอแนะแนวทางเพื่อบรรเทาความเครียดจากเทคโนโลยีให้กับบุคลากร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งถูกทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา ได้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามทุกข้ออยู่ระหว่าง 0.500–1.000 และทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.827 และได้เก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ และออฟไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยแบ่งประชากรออกเป็น 5 กลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย และสุ่มจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มประชากร ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาจำนวน 445 ชุด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทั้งเชิงพรรณนา เชิงอนุมาน ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจสามารถสรุปองค์ประกอบของปัจจัยด้านความเครียดทางเทคโนโลยี ประกอบด้วยความซับซ้อนของเทคโนโลยี การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี การถูกคุกคามจากเทคโนโลยี และความไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี ส่วนองค์ประกอบของปัจจัยกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี ประกอบด้วย การสนับสนุนในการให้ความรู้ และการสนับสนุนทางเทคนิค โดยผลการวิจัยสามารถเสนอแนะทางเพื่อบรรเทาความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีสำหรับบุคลากรสำหรับองค์กรในการนำเทคโนโลยีหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานควรมีการให้ระยะเวลาพนักงานในการเรียนรู้ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และจัดเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ สำหรับพนักงาน

เพื่อบรรเทาความเครียดจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ และช่วยลดผลกระทบต่อพนักงานหากต้องการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ภายในองค์กรในอนาคต

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานที่บ้าน ความเครียดทางเทคโนโลยี กลไกดับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี

Abstract

The objective of this research was to identify the component of technostress and technostress inhibitors on work from home: the context of Banking industry. This research was quantitative research by using the questionnaire to collect the data. The content validity (IOC) of questionnaire was tested and the IOC was found between 0.500-1.000. The reliability test of the questionnaire indicated that the coefficient of Cronbach's Alpha was 0.827. The data was collected both online and offline with the sample group of commercial bank employees in Thailand who used to work from home. The purposive sampling was used to recruit the samples. The 445 completed questionnaires were obtained, and the data were analyzed by using the descriptive statistics and inferential statistics to study the components of variables. The exploratory component analysis (EFA) revealed that technostress consisted of complexity, overload, invasion and insecurity. In addition, technostress inhibitors consisted of literacy facilitation and technical support. The research findings also suggested the ways to alleviate the stress of technology use for employees. For organizations to adopt technology or to change the way they work, the sufficient time for learning, the participation in the changes and the preparation of various aspects should be provided for employees to relieve the stress of technology adoption and reduce the impact on employees if technology would be used within the organization in the future.

Keywords: Work from Home, Technostress, Technostress Inhibitors

บทนำ

ปัจจุบันรูปแบบการแข่งขันทางธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีปัจจุบันมีความก้าวหน้าขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวก สื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาและสามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งหนึ่งในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรคือการนำระบบการทำงานทางไกล (Telework/Work from home) เข้ามาใช้ซึ่งทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยสามารถอยู่ได้ทุกที่ทุกเวลาไม่ต้องอยู่ที่สำนักงานหลักไม่มีข้อจำกัดในด้านสถานที่ในการทำงาน โดยการทำงานในรูปแบบนี้มีการใช้อย่างแพร่หลาย

และมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นทั้งในและต่างประเทศ (Panictch, 2016) โดยจากการศึกษารูปแบบการทำงานที่บ้าน ได้มีการแพร่หลายเพิ่มมากขึ้นในไม่กี่ช่วงทศวรรษที่ผ่านมาจากสถิติของ “Global Workplace Analytics” ได้รายงานไว้ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการเติบโตขึ้น 115% นับตั้งแต่ปี 2548 (Global Workplace Analytics, 2017)

อีกทั้งจากสถานการณ์ โควิด-19 ที่เริ่มมีการระบาดในช่วงปลายปี 2562 ทั้งไทยและต่างประเทศ ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวให้พนักงานภายในองค์กรเริ่มทำงานที่บ้าน (Work from home) มากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถที่จะดำเนินธุรกิจในช่วงวิกฤตไปได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหนึ่งในนั้นคืออุตสาหกรรมธนาคาร ที่ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเช่นเดียวกัน จากการรายงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้คงเดิม ซึ่งได้ให้พนักงานทุกคน ทำงานที่บ้าน 100% โดยสามารถให้บริการลูกค้าได้คงเดิม และไม่กระทบต่องาน ซึ่งมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านบุคลากร, เทคโนโลยี และกระบวนการทำงาน (Siam Commercial Bank, 2020) ธนาคารกรุงเทพ ก็ได้มีการประกาศนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้าน (Work from home) โดยเพิ่มช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานและประชุมให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มมาตรการการรับมือสถานการณ์โควิด-19 และเพื่อให้ธุรกิจยังสามารถดำเนินต่อไปได้ (Bangkok Bank, 2021)

ดังนั้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอุตสาหกรรมธนาคารที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ จึงต้องมีกลไกในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับรูปแบบการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นและสำหรับอนาคต เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน ลดความเครียดจากเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน ผู้วิจัยจึงศึกษาองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกที่ยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน : บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยี
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของกลไกที่ยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี
3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแนวทางเพื่อบรรเทาความเครียดจากเทคโนโลยีให้กับบุคลากรในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) การปฏิบัติงานที่บ้านได้ถูกให้ความหมายไว้ว่าเป็นการทำงานที่รับผิดชอบโดยอยู่ห่างจากสำนักงานหลัก ไม่ต้องมีการเดินทางไปทำงานเพื่อสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปและกลับจากที่ทำงาน ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีการทำงานระยะทางไกล (Telework) เข้ามาใช้ในการเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้านผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์และสามารถปฏิบัติงานได้จากที่บ้าน (Nile, 1976) รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICTs) เข้ามาใช้ในการทำงาน ซึ่งสามารถทำงานจากระยะไกลนอกเหนือจากสำนักงานปกติ ซึ่งสามารถทำงานจากนอกสถานที่ไม่เฉพาะที่บ้านเท่านั้น (Panictch, 2016) ซึ่งองค์กรเองควรให้การสนับสนุนในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการทำงานและ

สื่อสารขณะที่ทำงานที่บ้านเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเสมือนกับการทำงานรูปแบบปกติ (Rupietta & Beckman, 2016) โดยได้พบว่าการทำงานที่พนักงานภายในองค์กรมีการทำงานที่บ้านทำให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานมากกว่ารูปแบบปกติส่งผลให้ความพึงพอใจมากขึ้น (Coenen & Kok, 2014) แต่พนักงานบางส่วนก็เกิดความเครียดในการทำงานเนื่องจากต้องมีการใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง (Ayoung, 2015)

2. ความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) การที่พนักงานทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานส่งผลให้เกิดความเครียดของผู้ใช้งาน ซึ่งในด้านจิตวิทยาส่งผลให้เกิดความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ความเครียด และความหงุดหงิดจากการทำงาน ซึ่งจากความเครียดในการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีใหม่นั้น ความเครียดจากการปรับตัวทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลกระทบต่าง ๆ ต่อองค์กร (Arnetz & Wiholm, 1997) ความเครียดเป็นภาวะที่ถูกกระตุ้นขึ้นมาและเกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน (Lazarus & Folkman, 1984) ซึ่งรูปแบบโมเดลถูกพัฒนามาจากแบบจำลองความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person Environment Fit Model) เพื่ออธิบายแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคลนั้น คือความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง หรือความต้องการของสิ่งแวดล้อมไม่สอดคล้องกับความต้องการ หรือความสามารถของบุคคล คือถ้าความต้องการหรือความสามารถของบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่สอดคล้อง ดังนั้น ผลที่ตามมาก็คือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงาน สร้างความรู้สึกในทางที่ไม่ดีกับงาน (Caplan, 1987) โดยจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความเครียดจากการใช้เทคโนโลยี (Technostress) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยดังนี้

(1) การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload) คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ซึ่งเปรียบเสมือนการบังคับให้พนักงานทำงานมากขึ้นและเร็วยิ่งขึ้น

(2) การถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion) คือ การที่เทคโนโลยีรู้สึกว่าการถูกบุกรุกชีวิตส่วนตัวต้องสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

(3) ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity) คือ ความซับซ้อนของการใช้เทคโนโลยี ที่ผู้ใช้งานไม่สามารถจัดการได้ หรือรู้สึกว่ามีความรู้ และทักษะไม่เพียงพอ โดยจะต้องใช้ระยะเวลาในการทำความเข้าใจต่อการใช้งานเพิ่มยิ่งขึ้น

(4) ความไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี (Insecurity) คือ การที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าเทคโนโลยีอาจจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน หรือการถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีใหม่

(5) ความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Uncertainty) คือ การที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าเทคโนโลยีมีความไม่แน่นอน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เช่น การอัปเดต การปรับปรุงข้อมูล

โดยสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจากเทคโนโลยี ประกอบด้วย การทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น การบุกรุกชีวิตส่วนตัว และความไม่มั่นคงของงาน เมื่อมีเทคโนโลยีเข้ามากระทบงานของตนเอง (Ayyagari, 2011) ซึ่งการทำงานในรูปแบบทางไกลจะต้องแบกรับการทำงานที่มากขึ้น ซึ่งมีการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการบุกรุกความเป็นส่วนตัว ทำให้เกิดความคลุมเครือของบทบาทในการทำงานจากหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น (Lee, 2015) รวมถึงความซับซ้อนของระบบเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานให้

ประสบความสำเร็จ โดยผู้ใช้มักจะเกิดความกังวล เมื่อรับรู้ว่าจะระบบมีความซับซ้อนมากขึ้น (Plengsieng, 2015)

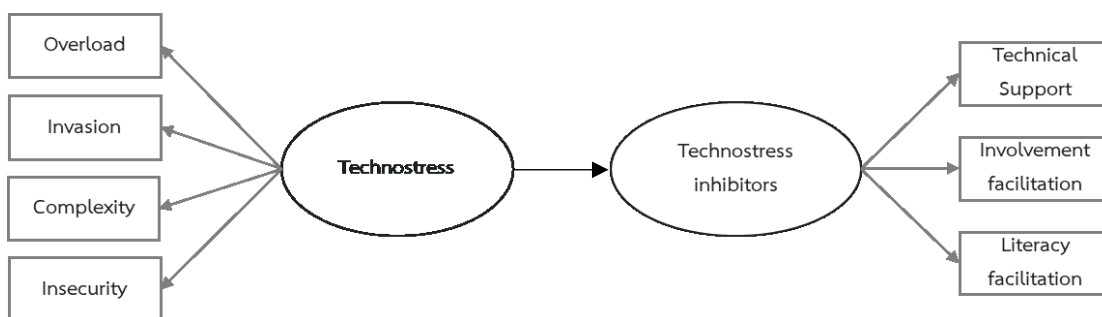
3. กลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในแต่ละองค์กรโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ซึ่งแสดงผลลัพธ์ด้านลบนั้น การสนับสนุนทางเทคนิคสำหรับผู้ใช้งาน จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเพิ่มความเข้าใจมากขึ้น (Nelson, 1990) เนื่องจากระบบงานที่นำเข้ามาใหม่จะถูกนำมาใช้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้ปลายทาง (End user) จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้งานในช่วงแรก เพื่อช่วยลดความเครียดหรือความวิตกกังวลของพวกเขา (Clark, 1996) การที่องค์กรให้การสนับสนุนบุคลากรภายในองค์กร เช่น การมีผู้เชี่ยวชาญให้การสนับสนุน (Help desk) คอยช่วยเหลือและสนับสนุนทางเทคนิคเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ใช้งาน จะทำให้ผู้ใช้สามารถปฏิบัติงานได้ และยังสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ ถ้าหากผู้ใช้งานมีเวลาและความรู้ในการใช้งาน (Brod, 1984) ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยการยับยั้งความเครียดจากการใช้เทคโนโลยี (Technostress Inhibitors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

(1) การสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support) หมายถึงการสนับสนุนของแต่ละบริษัทหรือองค์กรในการช่วยเหลือสำหรับพนักงาน เช่น helpdesk, IT Service เป็นต้น

(2) สิ่งอำนวยความสะดวก (Literacy Facilitation) หมายถึง วิธีการเพิ่มระดับทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีของพนักงานในองค์กร เช่น การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ด้านไอซีทีร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับฝ่ายระบบสารสนเทศ ฝ่าย IT Service

(3) การมีส่วนร่วม (Involvement facilitation) หมายถึง วิธีการทำให้พนักงานผูกพันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบที่เกิดขึ้น ที่ส่งผลต่อการทำงานที่ต้องรับผิดชอบของตนเอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย (2564)

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการทบทวนกรอบแนวคิด และทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเครียดจากเทคโนโลยีและกลไกยับยั้งความเครียด

จากเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้ได้ปัจจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการศึกษา เรื่อง “องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกที่ยังความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน : บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร” ให้ครอบคลุมและครบถ้วนมากที่สุด เพื่อสามารถนำมาใช้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่าน แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 5 อันดับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Bank of Thailand, 2020) ซึ่งการเก็บข้อมูลเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Linderman, Merenda & Gold (1980) ที่กำหนดไว้ สำหรับการวิเคราะห์สถิติ ประเภทพหุตัวแปร ซึ่งควรมีจำนวนประมาณ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 7 ตัว เมื่อคูณกับ 20 เท่า จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 140-180 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามผู้วิจัยจึงได้กระจายแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ต่อ 1 ธนาคาร รวมทั้งสิ้น 500 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาจำนวน 445 ชุด

3. การพัฒนาเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ การศึกษาในครั้งนี้หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ปัจจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยให้ครอบคลุม และครบถ้วนมากที่สุดเพื่อนำมาใช้พัฒนาแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการพิจารณาความถูกต้องด้านเนื้อหา ความเข้าใจของข้อคำถาม โดยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของข้อคำถามทุกข้ออยู่ระหว่าง 0.500–1.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์การทดสอบ และถือว่าข้อคำถามที่พัฒนาขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาที่เพียงพอ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยทดสอบกับกลุ่มทดสอบที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยจำนวน 30 คน โดยการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ที่ได้รับมีค่าเท่ากับ 0.827 ซึ่งผ่านเกณฑ์การทดสอบ เนื่องจากมีค่ามากกว่า 0.700 (Nunnally, 1978)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ทั้งทางออนไลน์ผ่าน Google Forms และออฟไลน์ แก่พนักงานพนักงานธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง จำนวนธนาคารละ 100 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาทั้งสิ้นจำนวน 445 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.00

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบรรยายลักษณะเบื้องต้นของประชากรที่ศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถาม เพื่อเป็นการอธิบายค่าของข้อมูล โดยการนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independence Variables) กับตัวแปรตาม (Dependence Variables) โดยการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งทางตรง และทางอ้อมของตัวแปรแฝง (Latent Variables) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

(Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลนำมาศึกษาว่าองค์ประกอบรวมที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเป็นกลุ่มเดียวกัน

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 445 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 62.921 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 44.719 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 63.820 ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับพนักงานธนาคาร จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 69.950 สายงานปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่สายงานบริการลูกค้า จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 41.124

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

ข้อมูลที่ได้จากเก็บแบบสอบถามถูกนำมาทดสอบความเหมาะสม และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตามกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA และผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy หรือ KMO ของข้อคำถามทั้ง 2 ปัจจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity

KMO and Bartlett's Test of Sphericity	ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี	ปัจจัยกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.816	.864
Approx. Chi-Square	3050.529	3308.531
Df	78	45
Sig.	.000	.000

จากการวิเคราะห์โดยวิธีหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ทำให้สามารถสรุปองค์ประกอบได้ดังนี้ ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ประกอบด้วย 13 ตัวแปร มีค่า KMO เท่ากับ 0.816 และปัจจัยกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) ประกอบด้วย 10 ตัวแปร มีค่า KMO เท่ากับ 0.864 ซึ่งค่า KMO ของทั้ง 2 ปัจจัย มีค่ามากกว่า 0.500 ตามเกณฑ์ที่กำหนด และผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่า Significant เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.005 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามชี้วัดทั้งหมดมีความเหมาะสมและสามารถใช้อธิบายปัจจัยได้

โดยจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) กลุ่มที่ 1 ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรซึ่งเป็นในเรื่องของการทำความเข้าใจและถูกกดดันจากการใช้เทคโนโลยีซึ่งตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ โดย Item แรกที่มีค่าสูงสุดคือการทำ ความเข้าใจเทคโนโลยีที่ใช้ในการ Work from home เป็นเรื่องยากมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.921 และ การไม่ทราบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home มากพอที่จะจัดการงานให้เป็นที่น่าพอใจ มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.909 และความต้องการระยะเวลาในการเรียนรู้ทำความเข้าใจในเทคโนโลยี สำหรับการ Work from home มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.836 ซึ่งจากการสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญพบว่ารูปแบบการทำงานที่บ้านจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก ซึ่งแต่ละบุคคลมีความรู้เบื้องต้น ในการใช้เทคโนโลยีไม่เท่ากันทำให้ต้องการระยะเวลาในการเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจวิธีการทำงานในรูปแบบ ใหม่นี้ อีกทั้งด้วยสถานการณ์ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วทำให้พนักงานรู้สึกกดดัน จากการใช้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่า Factors Loading ของความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity)

ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity)	Factor Loading
ท่านรู้สึกว่าการทำความเข้าใจเทคโนโลยีที่ใช้ในการ Work from home เป็นเรื่องยาก	0.921
ท่านไม่ทราบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home มากพอที่จะจัดการงานของท่านให้เป็นที่น่าพอใจ	0.909
ท่านต้องการระยะเวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home	0.836
ท่านรู้สึกว่าถูกกดดันโดยเพื่อนร่วมงานที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่สูงกว่า	0.749
ท่านรู้สึกว่าตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายอาจจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home	0.628

Note : $\alpha = 3.593$, Variance Explained = 27.642%

กลุ่มที่ 2 การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรซึ่งเป็นในเรื่องของการที่นำเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้าน (Work from home) เข้ามาใช้ทำให้พนักงานรู้สึกต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานและมีการทำงานมากกว่ารูปแบบปกติ โดยตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือการต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.823 และ การรู้สึกถูกบังคับให้เปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้เข้ากับเทคโนโลยี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.738 ซึ่งจากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่าจากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พนักงานจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานจากเดิมตามนโยบายในแต่ละธนาคาร ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้เข้ากับเทคโนโลยี รวมถึงพนักงานรู้สึกว่าภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ซึ่งมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.734 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่า Factors Loading ของการทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload)

การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload)	Factor Loading
ท่านรู้สึกจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี สำหรับการ Work from home	0.823
ท่านรู้สึกว่าถูกบังคับให้เปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อปรับให้เข้ากับเทคโนโลยี สำหรับการ Work from home	0.738
ท่านรู้สึกว่าภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสำหรับ Work from home เข้ามาใช้	0.734
ท่านรู้สึกว่า การนำเทคโนโลยีสำหรับ Work from home ทำให้ท่านทำงานมากกว่าปกติ	0.594

Note : $\alpha = 3.2338$, Variance Explained = 17.985%

กลุ่มที่ 3 ของการถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรซึ่งเป็นในส่วนของการถูกบุกรุกเมื่อมีการใช้เทคโนโลยี ซึ่งพนักงานรู้สึกที่ต้องถูกติดต่องานตลอดเวลาแม้ว่าจะเป็นวันหยุดหรือนอกเวลางานมีค่า Factor Loading = 0.789 และมีเวลาให้กับตนเองและครอบครัวลดลงมีค่า Factor Loading = 0.768 และรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานผ่านเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home มีค่า Factor Loading = 0.756 ซึ่งจากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญได้ให้พบว่าเนื่องจากรูปแบบการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบปกติที่มีการติดต่อสื่อสารกันก็จะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่สามารถพบเจอกันได้ในการทำงานที่สำนักงานหลักทำให้พนักงานเองเกิดความรู้สึกอึดอัดในการที่จะต้องมีการติดต่องานในเวลาหรือนอกเหนือเวลาการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีเวลาให้กับตนเองและครอบครัวลดลงจากเดิม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่า Factors Loading ของการถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion)

การถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion)	Factor Loading
ท่านรู้สึกว่าต้องถูกติดต่องานตลอดเวลาแม้ว่าจะเป็นวันหยุดหรือนอกเวลางาน	0.789
ท่านรู้สึกว่าท่านมีเวลาให้กับตนเองและครอบครัวลดลง	0.768
ท่านรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานผ่านเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home	0.756

Note : $\alpha = 2.319$, Variance Explained = 17.383%

กลุ่มที่ 4 การพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี (Technology skill development) ซึ่งได้มีการพิจารณาในการตั้งชื่อจากตัวแปรเป็นหลัก ซึ่งตัวแปรเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ถูกการแทนที่ด้วยเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home ซึ่งมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.926 เนื่องจากการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องเพราะรูปแบบการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่า Factors Loading ของการพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี (Technology skill development)

การพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี (Technology skill development)	Factor Loading
ท่านรู้สึกว่าต้องมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้ถูกการแทนที่ด้วยเทคโนโลยี สำหรับการ Work from home	0.926

Note : $\alpha = 1.261$, Variance Explained = 9.696%

ซึ่งจากการจัดกลุ่มองค์ประกอบของปัจจัยที่มีความสำคัญในส่วนของปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity) มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่า Factors Loading ร้อยละ 27.642 การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload) ร้อยละ 17.985 การถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion) ร้อยละ 17.838 และความไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี (Insecurity) ร้อยละ 9.696

โดยจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) กลุ่มที่ 1 การสนับสนุนให้ความรู้ (Literacy facilitation) ประกอบด้วย 6 ตัวแปร โดยปัจจัย 3 ลำดับแรกที่สำคัญเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนในการแบ่งปันความรู้เพื่อเตรียมรับมือเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.855 และการจัดเตรียมคู่มือ สำหรับการใช้เทคโนโลยี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.854 และการจัดฝึกอบรม (Training) ให้แก่พนักงานก่อนที่จะเริ่มใช้เทคโนโลยี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.821 ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดเกี่ยวข้องการเตรียมความพร้อมสำหรับธนาคารที่จะเริ่มการนำเทคโนโลยีสำหรับพนักงานทั้งด้านการเตรียมความพร้อมด้านคู่มือในการใช้งาน การจัดการฝึกอบรม รวมถึงการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงาน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่า Factors Loading ของการสนับสนุนให้ความรู้ (Literacy facilitation)

การสนับสนุนให้ความรู้ (Literacy facilitation)	Factor Loading
องค์กรของท่านมีการสนับสนุนให้มีการแบ่งปันความรู้เพื่อรับมือกับเทคโนโลยีใหม่	0.855
องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมคู่มือสำหรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ให้กับพนักงาน	0.854
องค์กรของท่านมีการจัดฝึกอบรม (Training) ก่อนเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่	0.821
องค์กรของท่านได้ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนหรือนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้	0.809
องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่	0.776
องค์กรของท่านได้ให้คำปรึกษาแก่พนักงานก่อนจะมีการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่	0.634

Note : $\alpha = 4.207$, Variance Explained = 42.072%

กลุ่มที่ 2 การสนับสนุนจากฝ่ายไอที (Technical Support) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร โดยในทุกตัวแปร บ่งชี้ไปในการสนับสนุนจากหน่วยงานทางด้าน IT ของธนาคาร ซึ่งปัจจัยที่สำคัญ 3 ลำดับแรก โดย Item ที่มีค่าสูงสุดคือฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ขององค์กรมีการให้คำแนะนำในการตอบคำถามได้เป็นอย่างดี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.902 การปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานโดยการใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก ในส่วนของพนักงานจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำต่าง ๆ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานซึ่งหากหน่วยงาน IT มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีก็จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และฝ่าย IT สามารถติดต่อและเข้าถึงได้ง่าย มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.857 ซึ่งจากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตัวแปรทั้งหมดมีความสอดคล้องกันในด้านทั้งการให้คำแนะนำ การเข้าถึง และสามารถติดต่อได้ง่ายจะทำให้พนักงานสามารถลดความเครียด ความกดดันในการทำงานจากปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการสนับสนุนในเครื่องมือต่าง ๆ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการทำงานรูปแบบนี้ได้ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่า Factors Loading ของการสนับสนุนจากฝ่ายไอที (Technical Support)

การสนับสนุนจากฝ่ายไอที (Technical Support)	Factor Loading
ฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ขององค์กรมีการให้คำแนะนำในการตอบคำถามได้เป็นอย่างดี	0.902
ฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ขององค์กรสามารถติดต่อและเข้าถึงได้ง่าย	0.857
ฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ขององค์กรมีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี	0.661
องค์กรของท่านให้การสนับสนุนในเครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน Work from home	0.577

Note : $\alpha = 2.948$, Variance Explained = 29.481%

ปัจจัยกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) จากการหมุนแกนองค์ประกอบสามารถจัดได้เป็น 2 องค์ประกอบโดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยการสนับสนุนให้ความรู้ (Literacy facilitation) มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่า Factors Loading ร้อยละ 42.072 และการสนับสนุนจากฝ่ายไอที (Technical Support) ร้อยละ 29.481

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาและวิจัยในเรื่องของ “องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน : บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร” โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง ที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการวิจัยบนพื้นฐานทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเปรียบเทียบเชิงวิชาการ เพื่อนำมาเปรียบเทียบเชิงบริหาร โดยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และนำมาวิเคราะห์ เสนอแนวทางในการสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) จากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบทั้งหมดของปัจจัยที่ได้จากการทบทวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกัน โดยองค์ประกอบด้านความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity) แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้าน ซึ่งหากองค์กรมีการเตรียมความพร้อมให้การให้ระยะเวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวิธีการทำงานผ่านเทคโนโลยีให้แก่พนักงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยลดความเครียดในการทำงานที่บ้านได้ การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload) ได้อธิบายถึงสถานการณ์ที่พนักงานรู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ทำงานมากกว่าปกติ มีภาระงานที่รับผิดชอบมากขึ้นจากเดิม ถูกบังคับให้เปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานจากการทำงานรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานในขณะที่ทำงานที่บ้านควรมีการจัดการหรือกำหนดวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่รู้สึกว่าต้องรับภาระงานมากขึ้น จนเกินไปเมื่อเทียบกับการทำงานรูปแบบปกติ การถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion) แสดงให้เห็นว่าพนักงานในขณะที่ทำงานที่บ้านรู้สึกอึดอัดในการทำงานผ่านเทคโนโลยีเนื่องจากต้องมีการถูกติดตามอยู่เสมอ มีการติดต่องานตลอดเวลา แม้ว่าจะเป็นวันหยุดหรือนอกเวลางาน และองค์ประกอบความไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี (Insecurity) ซึ่งพนักงานรู้สึกว่าตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจะได้รับผลกระทบจากการเข้ามาของเทคโนโลยีและถูกกดดันจากรูปแบบการทำงานที่บ้านซึ่งใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ องค์กรควรมีการเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานสำหรับการทำงานที่บ้านเพื่อลดความเครียดที่จะเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อไม่ให้กระทบต่อความเครียดของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานในรูปแบบที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wanichsamphan, S. (2011) ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ที่ทำให้วิธีการทำงานจากเดิมเปลี่ยนแปลงไปเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่สามารถรับมือหรือจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทางผู้บริหารหรือองค์กรเองควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน สนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ก่อนที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suh (2015) ที่กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านเข้ามาใช้ภายในองค์กรจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อตัวพนักงานภายในองค์กร ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดการรูปแบบการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านเข้ามาใช้

2. ปัจจัยกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยได้มีการจัดองค์ประกอบของปัจจัยใหม่ออกเป็น 2 กลุ่มคือ การสนับสนุนในการให้ความรู้ (Literacy facilitation) โดยองค์กรจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในการให้ความรู้ ฝึกอบรม จัดเตรียมคู่มือสำหรับการทำงานที่บ้านให้แก่พนักงาน รวมถึงควรสนับสนุนให้พนักงานทดลองใช้เทคโนโลยีก่อนที่จะใช้งานจริง ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับเปลี่ยนหรือนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเป็นส่วนในการลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) และการสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรธนาคารจำเป็นต้องมีฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ที่เหมาะสม

มีการให้คำแนะนำ มีการให้ความรู้ที่ดีและเข้าถึงง่ายให้แก่พนักงานที่ได้ปฏิบัติงานที่บ้าน รวมถึงการสนับสนุนทางด้านเครื่องมือต่าง ๆ ในการช่วยเหลือพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Clark และ Kalin (1996) ที่กล่าวว่าการที่ให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานตั้งแต่เริ่มต้น รวมถึงการออกแบบวิธีการทำงานจะช่วยให้พนักงานคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ตั้งแต่ต้นก่อนการใช้งานจริง ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเครียดระหว่างการใช้งานได้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brod (1984) และ Zorn (2002) ที่กล่าวว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ทั้งการให้ความรู้ ฝึกอบรม รวมถึงควรสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเลือกและทดลองใช้เทคโนโลยีก่อนที่จะใช้งานจริง ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับเปลี่ยนหรือก่อนนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ รวมถึงควรมีฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ที่เหมาะสมมีการให้คำแนะนำเมื่อพบเจอปัญหาระหว่างการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถลดความเครียดในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทียบเท่ากับการทำงานรูปแบบปกติ

3. เพื่อเสนอแนวทางเพื่อบรรเทาความเครียดจากเทคโนโลยีให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า การที่องค์กรนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้นั้น พนักงานเองจะมีความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นในด้านความซับซ้อน ความรู้สึกว่ามีงานที่ต้องรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น รู้สึกว่าเทคโนโลยีบุกรุกรูปแบบการทำงานเดิมจากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป ซึ่งองค์กรเองควรมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานควรให้ระยะเวลาในการเรียนรู้แก่พนักงาน จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น จัดทำคู่มือสำหรับปฏิบัติงาน จัดการฝึกอบรม และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมเพื่อสนับสนุนพนักงานเพื่อช่วยบรรเทาความเครียดหรือความกังวลในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ รวมถึงควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพฝ่ายสนับสนุนทางด้าน IT ขององค์กรเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้แก่พนักงานระหว่างการทำงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกคลายความเครียดในการต้องแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีระหว่างปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สำหรับธนาคารที่ต้องการนำเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านเข้ามาใช้ควรให้ความสำคัญถึงพนักงานภายในธนาคารเป็นหลักโดยควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อให้มีความเข้าใจในรูปแบบเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้ เพื่อไม่ให้พนักงานรู้สึกกดดัน หรือถูกบังคับให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานมากกว่ารูปแบบปกติ รวมถึงควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านกระบวนการและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความเครียด ความอึดอัดจากการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home)

2. ธนาคารควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่บ้านเข้ามาใช้ ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในแนวทางสำหรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน อีกทั้งธนาคารควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านการจัดเตรียมคู่มือ การฝึกอบรมและเครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงานที่บ้าน เพื่อให้พนักงานได้มีระยะเวลาในการเรียนรู้วิธีการทำงาน เข้าใจรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

อีกทั้งยังสามารถทบทวนความรู้ให้แก่ตนเองได้ในขณะทำงานที่บ้านได้ รวมถึงธนาคารควรเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยงานทางด้าน IT ให้สามารถให้คำแนะนำในการตอบคำถาม มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการให้คำแนะนำเมื่อพนักงานที่ทำงานที่บ้านพบเจอปัญหาจากการใช้เทคโนโลยี และสามารถติดต่อได้ง่ายก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานลดความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในมุมมองของความเครียดและกลไกยับยั้งความเครียดจากเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้าน ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่ได้นำรูปแบบการทำงานที่บ้านเข้ามาใช้ภายในองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนสำหรับบริหารองค์กรสำหรับการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ในอนาคตต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมจากมุมมองความคิดของผู้เชี่ยวชาญขององค์กรต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการดูแลการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพิ่มเติม เพื่อจะได้รับทราบถึงองค์ประกอบในมุมมองต่าง ๆ ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสององค์ประกอบที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาสำหรับองค์กรในการกำหนดแนวทางให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาลิณี ฐิติพนิชย์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปวีณา เปล่งเสียง. (2558). ตัวเสริมและยับยั้งสมรรถนะการทำงานของผู้ใช้งานระบบ ERP (Enterprise Resource Planning). วิทยาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพรรณ คงมาลัย และอัญญิฐา ดิษฐานนท์. (2561). เทคนิควิจัย ด้านการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

References

- Abu Zafar Ahmed Mukul, Shah Johir Rayhan, Fazlul Hoque, Faijul Islam. (2013). Job Characteristics Model of Hackman and Oldham in Garment Sector in Bangladesh: A Case Study in Savar Area in Dhaka District. **International Journal of Economics, Finance and Management Sciences**. 1 (4), 188-195.
- Andrea Ollo-Lopez, Salome Goni-Legaz. (2020). Home-based Telework: Usefulness and Facilitators. **International Journal of Manpower**. 42 (4), 644-660.

- Arash Asiaei, Nor Zairah Ab. Rahim. (2018): A Multifaceted Framework for Adoption of Cloud Computing in Malaysian SMEs. **Journal of Science and Technology Policy Management**. **10** (3), 708-750.
- Ayoung Suh. (2015). Understanding Teleworkers' Technostress and Its Influence on Job Satisfaction. **Internet Research**. **27** (1), 140-159.
- Jon Pauline Ramos. (2020). **The Impact of Work-Home Arrangement on the Productivity of Employees During COVID-19 Pandemic in the Philippines: A Structural Equation Modelling Approach**. International Conference on Industrial and Business Engineering, (2020), pp. 135-140.
- Kira Rupietta & Michael Beckmann. (2016). Working from home: What is the effect on employees' effort?., **WWZ Working Paper, No. 2016/07, University of Basel, Center of Business and Economics (WWZ), Basel**. [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.5451/unibas-ep61317>
- Monica Molino, Emanuela Ingusci, Fulvio Signore, Amelia Manuti. (2020). **Wellbeing Costs of Technology Use During Covid-19 Remote Working: An Investigation Using the Italian Translation of the Technostress Creators Scale**. *Sustainability* 2020, 12, 5911. [Online]. Available: <https://doi:10.3390/su12155911>. [2020, July 20].
- Pornrat Sadangharn. (2020). Work from Home Adaptation of Employees in the Eastern Economic Corridor During the Covid-19 Crisis. **Burapha Journal of Business Management, Burapha University**. **9** (2), 14-33.
- Qin Shu, Qiang Tu & Kanliang Wang. (2011). The Impact of Computer Self-Efficacy and Technology Dependence on Computer-Related Technostress: A Social Cognitive Theory Perspective. **International Journal of Human-Computer Interaction**. **27** (10), 923-939.
- Suphischa Limtrakoolthai, Viroj Jadesadalog. (2018). The Influences of Job Characteristics to Organizational Affective Commitment Through Performance: The Mediator Role of Perceived Supervisor Support and Perceived Organization Support of Private School. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**. **11** (2), 2920-2935.
- T. S. Ragu-Nathan, Monideepa Tarafdar, Bhanu S. Ragu-Nathan. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. **Information Systems Research**. **19** (4), 417-433.
- Valerie J. Morganson, Debra A. Major and Kurt L. Oborn. (2008). Comparing Telework Locations and Traditional Work Arrangements Differences in Work-life Balance Support, Job Satisfaction, and Inclusion. **Journal of Managerial Psychology**. **25** (6), 578-595.

Vivek Tiwari. (2021). Countering Effects of Technostress on Productivity: Moderating Role of Proactive Personality. **Benchmarking: An International Journal**. 28 (2), 636-651.

Translated Thai References

Chaline Thitichontpanitch. (2016): **Factors Affecting Adoption in Telework of Employee Case Study: Private Company in Bangkok**. Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University. (in Thai)

Khongmalai, O. & Distanont, A. (2018). **Research Techniques in Technology and Innovation Management**. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Paweena Plengsieng. (2015): **Creators and Inhibitors of User Job Performance With Using ERP System (Enterprise Resource Planning)**. Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายณัฏพล ตันท์เอกคุณ

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

e-mail: natchapolttun@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ คงมาลัย

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

e-mail: okhangmalai@yahoo.com

ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา

Airline Workers on the Risk of the Corona Virus Epidemic

ธนกร ณรงค์วานิช*

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Thanakorn Narongvanich*

College of Tourism and Hospitality, Sripatum University

Received: August 9, 2021

Revised: November 25, 2021

Accepted: December 1, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 2) เพื่อศึกษาถึงความเข้าใจ หรือความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานและพนักงานในภาคธุรกิจการบิน จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) มีค่า 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่น ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (α) เท่ากับ 0.99 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในด้านต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการนำไปใช้ 2) ความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.12$ ค่า $t = 3.06$ และ ค่า Sig. = 0.000) 3) ความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กร ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.40$ ค่า $t = 11.64$ และ ค่า Sig. = 0.000) 4) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.31$ ค่า $t = 8.17$ และค่า Sig. = 0.000)

คำสำคัญ: ความเสี่ยง การบริหารจัดการองค์กร การบริหารจัดการการสื่อสาร

Abstract

The objectives of the study were: 1) to study the level of knowledge, understanding, and attitude of operators in various positions affecting risk management, organizational management, and effective communication of operators 2) to study the understanding or knowledge related to risk management, organization management, and effective communication of operators which affected its use in improving the efficiency of working in organizations. The samples included 400 operators working at the airport and in the airline business. The samples were selected by using stratified sampling. The questionnaire was used as the tool in data collection. The IOC (Index of Item-Objective Congruence) index was evaluated by five experts ranging from 0.60 to 1.00 and the reliability analysis of the overall test indicated Cronbach's Alpha Coefficient (α) of 0.99. The data was analyzed by using descriptive statistics and multiple regression analysis. The result was shown that 1) the operators had an understanding of the effective communication at the highest level, followed by the ability to use, 2) the operators' understanding of the risk management affected the application of knowledge for operational development at the statistical significance level of 0.05 ($\beta = 0.12$, $t = 3.06$, Sig. = 0.000), 3) the understanding of organizational management affected the application of knowledge for operational development at the statistical significance level of 0.05 ($\beta = 0.40$, $t = 11.64$, Sig. = 0.000), 4) the effective communication affected the application of knowledge for operational development at the statistical significance level of 0.05 ($\beta = 0.31$, $t = 8.17$, Sig. = 0.000).

Keywords: Risk, Organizational Management, Communication Management

บทนำ

ปัจจุบันความเสี่ยงมีอยู่รอบตัวเราทั้งในชีวิตการทำงาน ชีวิตครอบครัว หรือชีวิตประจำวันของเรา (Dejyothin, 2015) ซึ่งความเสี่ยงนั้นคนทั่วไปจะคิดแต่ว่ามันเป็นเรื่องของความโชคร้ายที่ไม่ได้คาดคิด ดังนั้นการที่เราให้ความเสี่ยงเกิดน้อยลง เราก็ควรมีการประเมินความเสี่ยงและลดความเสี่ยงซึ่งมีอยู่แล้วตามธรรมชาติจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ที่เริ่มระบาดตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 มีการแพร่ระบาดไปทั่วทุกประเทศ หรือกล่าวได้ว่าระบาดไปทั่วโลก (Pandemic) และองค์การอนามัยโลกได้ยกระดับสถานการณ์เป็นภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก การระบาดของไวรัสโควิด-19 ก่อให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจอย่างรุนแรงทั่วทั้งโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและภาคการขนส่งทางอากาศ สายการบินและธุรกิจภาคการบริการได้รับความเสียหายอย่างรุนแรง สำหรับธุรกิจสายการบินได้รับผลกระทบอย่างมากหลายประเทศได้ออกระเบียบห้ามการเดินทางระหว่างประเทศ ทำให้ธุรกิจหยุดชะงักและขาดรายได้ หลายบริษัทหรือบางสายการบินต้องปิดกิจการเป็นจำนวนมาก พนักงานถูกเลิกจ้างเกิดความลำบากในการดำรงชีวิต

เหตุการณ์แพร่ระบาดดังกล่าวถือว่าเป็นวิกฤติ (Crisis) ที่ไม่เคยมีใครคาดคิดมาก่อน ถือว่าเป็นความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา บางธุรกิจหรือบางกิจการไม่ได้มีการเตรียมตัวที่จะรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ผลกระทบที่เกิดขึ้นแทบทันที คือ รายได้หดหาย มีการลดขนาดกิจการ เลิกจ้างพนักงาน รวมถึงมีการปิดกิจการอย่างรวดเร็ว สาเหตุเพราะไม่ได้มีการวางแผนรองรับการจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ

โดยปกติแล้วถึงจะไม่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 การทำธุรกิจต่างๆ ส่วนใหญ่ย่อมประสบกับความเสี่ยงที่อาจจะมองเห็นอยู่แล้ว หรือความเสี่ยงและปัญหาใดๆ ที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน ปกติการทำธุรกิจก็ย่อมมีการขยายตัว แต่ก็มีธุรกิจที่ล้มเลิกกิจการมากมายเช่นเดียวกัน (Puanphoo, 2019) แต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดขึ้นมา ก็ถือว่าเป็นสถานการณ์ที่ไม่มีใครคิดมาก่อนว่าจะเกิดขึ้น ทำให้องค์กรหน่วยงานหรือธุรกิจต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ปกติการจัดการความเสี่ยงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องวางแผน และคิดหาวิธีการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เพราะจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดความมั่นใจ สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะทำให้พนักงานในองค์กรทุกระดับได้ตระหนักถึงการร่วมมือในการจัดการความเสี่ยงคือการสื่อสารอย่างทั่วถึง เพื่อที่จะได้ร่วมมือไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Subdistrict Administrative Organization Tungkor Chiangrai, 2021)

จะเห็นว่าการจัดการความเสี่ยงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดปัญหา หลีกเลี่ยงปัญหา และลดการสูญเสียที่จะเกิดความเสี่ยง (Chumkate, 2015) ซึ่งพนักงานในองค์กรทุกคนจะต้องถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่ต้องให้ความร่วมมือ เพื่อให้องค์กรเกิดความสำเร็จและมุ่งสู่ทิศทางเดียวกัน พนักงานทุกคนทุกระดับจะต้องมีการวางแผนเพื่อจัดการและควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ท้ายที่สุดก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินชีวิตของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ซึ่งผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการองค์กรและเพื่อใช้ในการดำเนินงานและผลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมาย ถือเป็นการสร้างโอกาสให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อศึกษาถึงความเข้าใจ หรือความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. ทฤษฎีการรับรู้ประเภทความเสี่ยง

Suwaree & Jitthanan (2018) ระบุว่า ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วย ความเสี่ยง

ด้านความสมบูรณ์ของอุปกรณ์และสถานที่ (Functional Risk) ความเสี่ยงด้านการเงินหรือความคุ้มค่า (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อร่างกาย (Physical Risk) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาความรู้สึกต่อสิ่งนั้น (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านสังคมเกี่ยวกับความเห็นและมุมมองของคนในสังคม (Social Risk) และความเสี่ยงด้านความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น (Satisfaction Risk) และ (AS/NZS 4360, 2004) อ้างถึงใน Thamnitasana (2019) ระบุว่าความเสี่ยงแบ่งเป็น 4 ประเภทได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operations Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Hazard Risk)

Rojkitamnuay (2018) ระบุว่า มีการศึกษาเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงอย่างแพร่หลาย อาทิเช่น งานวิจัยด้านการตลาด ได้แบ่งการรับรู้ความเสี่ยงประเภทความเสี่ยงออกเป็น 5 ปัจจัย คือ ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) ความเสี่ยงเชิงจิตวิทยา (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) และความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk)

2. ทฤษฎีการจัดการ

การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้องค์กรดำเนินกิจการบรรลุตามวัตถุประสงค์ การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันทำให้เกิดการเรียนรู้ ตั้งแต่ครอบครัว เพื่อนบ้าน โรงเรียน จนถึงสถานที่ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการแบ่งงานกันทำ (Sukphet, 2017)

2.1 ทฤษฎีการจัดการของเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) เป็นทฤษฎีแนวความคิดดั้งเดิมแบบสมัยใหม่ (Neo Classical Theory of Organization) (Tongsima, 2014) ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ ดังนี้

- 1) การวางแผน (Planning) หมายถึง กำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานของการทำงานในอนาคต
- 2) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ รวมถึงอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม
- 3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ที่ผู้บังคับบัญชากระทำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารจะต้องกระทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีและเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องติดต่อประสานเชื่อมโยงงานทุกคนในกระบวนการให้เข้ากันได้และไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน
- 5) การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

2.2 ทฤษฎีการจัดการ (เริ่มยุคใหม่) ของดริคเกอร์ (Drucker, 2005 อ้างถึงใน Silakiatvanich, 2017) เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการจัดการเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารประกอบด้วย

- 1) การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดแผนงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายองค์การ ตามแผนกำหนดการและเวลาที่วางไว้ การวางแผนต้องควบคุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการมอบหมายงานให้บุคคลในแผนกหรือฝ่าย ได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้

3) การเป็นผู้นำ (Leading) เป็นการจูงใจการชักนำ การกระตุ้น และชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย โดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษยสัมพันธ์

4) การควบคุม (Controlling) การรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและควบคุมโดยเปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

3. ทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล

Tangsinsapsiri (2007) ได้นำเสนอว่า การสื่อสารภายในองค์กรจะเกิดประสิทธิผล ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารและชี้แจงให้พนักงานทราบว่า การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทาง เพราะการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผลมักจะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว มีการกระตุ้นให้พนักงานรู้จักตั้งคำถามแสดงความคิดเห็น รวมถึงการร้องเรียนเพื่อพัฒนาองค์กร เน้นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรสื่อสารแบบเปิดเผยกับพนักงานโดยให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่และความต้องการของพนักงาน การบริหารแบบเดินดูรอบ ๆ หรือ Management by Walking Around (MBWA) เป็นรูปแบบการบริหารที่เกิดจากนักคิดที่มีชื่อเสียงด้านการบริหารคือ Peter Drucker และได้รับความสนใจจาก Tom Peters จนทำให้นามานี้เขียนในหนังสือ In Search of Excellence ซึ่งแนวคิดนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้เพื่อสร้างความไว้วางใจ การพูดคุยกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอโดยไม่ถือตัว จะช่วยสร้างบรรยากาศของการสื่อสารแบบเปิดเผยทำให้ได้รับข้อมูลมากขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (Numnoi, 2011) ระบุวิธีการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสาร (Hodgetts & Hegar, 2005)

3.1 รู้จักขั้นตอนในกระบวนการสื่อสาร (Knowing the step in the Communication Process) เพื่อให้สามารถหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสารได้ ขั้นตอนการสื่อสารประกอบด้วย ความตั้งใจในการสื่อสาร (Attention) ความเข้าใจ (Understanding) ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา การยอมรับ (Acceptance) และการกระทำ (Action) ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลจะต้องนำไปปฏิบัติตามสิ่งที่ได้รับมา ซึ่งถือเป็นกระบวนการสื่อสารที่เสร็จสมบูรณ์

3.2 การใช้ภาษาที่เรียบง่ายและมีการทบทวนซ้ำ (Using Simple and Repetitive Language) ผู้บริหารส่วนมากนิยมใช้ภาษาที่ยาวและพูดอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถจับประเด็นได้ทัน ดังนั้นควรจะมีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสตั้งคำถามได้

3.3 การใช้ความรู้สึกร่วม (Using Empathy) แนวคิดของ Barker (1981) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกร่วมเป็นความรู้สึกที่เข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลอื่น รู้สึกถึงความเจ็บปวดของพวกเขา รวมถึงแบ่งปันความยินดีกับพวกเขา

3.4 ความเข้าใจภาษาท่าทาง (Understanding Language) เป็นรูปแบบที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดทั้งที่รู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัว เช่น การแสดงออกทางใบหน้า การใช้มือ ภาษาท่าทางจะทำให้ผู้บริหารทราบสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการจะสื่อสารออกมาแต่ไม่สามารถพูดออกมาทางวาจาได้

3.5 ผู้บริหารจะพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ต้องเรียนรู้ที่จะให้หรือรับข้อมูลย้อนกลับ (Learning to Receive and Give Feedback) รวมถึงต้องยอมรับการประเมินจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือคนอื่น ๆ ในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

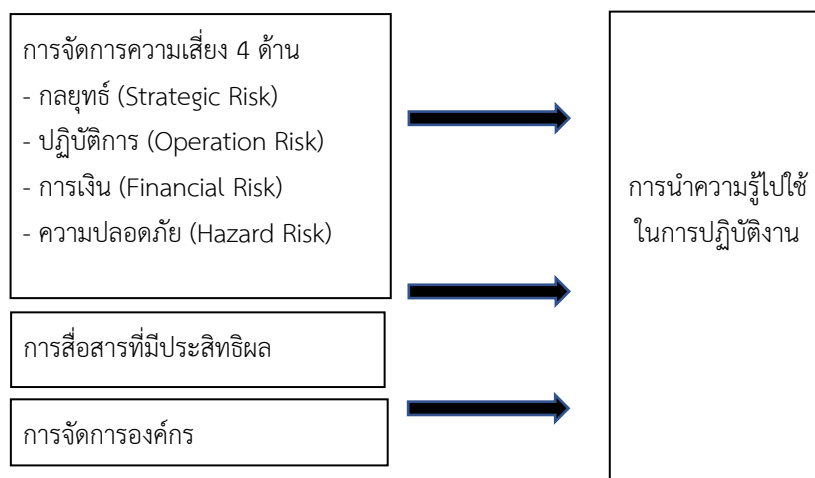
4. ทฤษฎีแนวโน้มวิถีปกติใหม่

Sektrakul (2020) คาดการณ์ว่าทิศทางของธุรกิจการบินโลกที่ได้รับผลกระทบในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา รวมถึงพนักงานทุกระดับจะมีแนวโน้มปรับตัวอย่างไร จะเกิดอะไรขึ้นหลังสถานการณ์การแพร่ระบาด (1) เกิดการควบรวมกิจการสายการบินอันเนื่องจากภาวะวิกฤตการบินในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส โคโรนา อันส่งผลกระทบที่รุนแรงทางลบต่อรายได้ ผลกำไร และสถานะการเงินของสายการบินต่าง ๆ สายการบินใดที่มีสภาพทางการเงินเปราะบางอยู่แต่เดิมก็จะล้มละลาย การประคับประคองให้ธุรกิจยังดำเนินต่อไปจึงบังคับให้ลดขนาดกิจการเดิมลง ลดพนักงานลงเพื่อลดค่าใช้จ่ายและสนับสนุนให้ควบรวมกิจการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (2) ความต้องการเดินทางมีแนวโน้มที่ลดลงเพื่อลดความเสี่ยง ซึ่งจะกระทบโดยตรงต่อรายได้ของสายการบิน อีกทั้งจำนวนที่นั่งของเครื่องบินก็ต้องลดลงเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมตามข้อกำหนดด้านสาธารณสุข ดังนั้น ธุรกิจการบินจึงต้องปรับตัวอย่างมากในการสร้างสมดุลจากรายได้ที่ลดลงกับต้นทุนที่สูง และต้องบริหารจัดการเพื่อให้อยู่รอด เช่น การลดจำนวนพนักงาน (3) ความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารจะมีมากขึ้น การใช้ชีวิตแบบวิถีชีวิตใหม่หรือนิวอร์มอล (New Normal) ที่ก่อนบิน ระหว่างบิน และถึงจุดหมายปลายทางจะมีมาตรการที่เข้มข้นทั้งการตรวจวัดอุณหภูมิการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า การเตรียมจุดแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือบริเวณท่าอากาศยานและบนเครื่องบิน ซึ่งทำให้ต้องเพิ่มระบบหรือกระบวนการในการทำงาน เกิดเป็นต้นทุนทั้งเรื่องเวลาและค่าใช้จ่าย

นอกจากแนวคิดทฤษฎีในเรื่องความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาแล้ว ความเสี่ยงที่เห็นชัดว่ามีผลต่อพนักงานในธุรกิจการบินอีกประการหนึ่ง คือ การปรับตัวของธุรกิจการบินในช่วงการระบาด แม้ว่า การหยุดชะงักของการเดินทางจะเป็นการยับยั้งเหตุปัจจัยสนับสนุนการแพร่ระบาด แต่ธุรกิจการบินได้มีแนวทางการปรับตัวโดยการนำอากาศยานมาใช้เพื่อกิจการอื่นทดแทน นั่นคือการปรับมาใช้เพื่อการขนส่งสินค้า และการส่งความช่วยเหลือทางการแพทย์แก่ประเทศต่าง ๆ การปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่สร้างผลกระทบในระดับโลกครั้งนี้ สายการบินมีวิธีปรับเปลี่ยนฝูงบินโดยสารให้เป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า 3 รูปแบบ (Worakamnueng, 2020) เพื่อรองรับการใช้งานประกอบด้วย (1) ใช้เครื่องบินโดยสารขนส่งสินค้าโดยวางสินค้าบนที่นั่งโดยสารและใช้ตาข่ายยึดคลุมสินค้าให้อยู่กับที่ (2) ดัดแปลงเครื่องบินโดยสารมาใช้สำหรับปฏิบัติการขนส่งสินค้าชั่วคราว โดยถอดที่นั่งโดยสารออกเพื่อเพิ่มพื้นที่ระวางสินค้าและ (3) ดัดแปลงเครื่องบินโดยสารเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้าอย่างถาวร ซึ่งเครื่องบินส่วนใหญ่ที่ถูกดัดแปลงเพื่อใช้ขนส่งสินค้าอย่างถาวรเป็นเครื่องบินที่ผ่านการใช้งานมาแล้วประมาณครึ่งหนึ่งของอายุการใช้งานทั้งหมด โดยที่นั่งโดยสารทุกชั้น ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ พื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนเครื่องบิน และพื้นที่จัดเตรียมอาหาร จะถูกถอดออกทั้งหมด มีการปรับขนาดประตูเครื่องบินให้ใหญ่ขึ้นเพื่อเปิดรับสินค้า และนำพื้นที่กันระหว่างห้องโดยสารและใต้ท้องเครื่องออก ในส่วนท้องเครื่องจะได้รับการเสริมความแข็งแรง หน้าที่ต่างทั้งหมดจะถูกปิดผนึก มีการติดตั้งระบบปฏิบัติการสินค้าและอุปกรณ์ดับเพลิง จากกระบวนการดัดแปลงดังกล่าวเครื่องบินจะสามารถให้บริการขนส่งสินค้าต่อไปได้อีกมากกว่า 15 ปี จากการที่นำเครื่องบินโดยสารมาดัดแปลงเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้าอย่างถาวร ก็เท่ากับว่าไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น และผู้ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ มากเหมือนก่อน ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่ทำให้พนักงานเหล่านั้นต้องถูกออกจากงาน ความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาที่ทำให้สายการบินต้องปรับรูปแบบดัดแปลงการใช้เครื่องบินแล้ว พนักงานอีกแผนกหนึ่งซึ่งเป็นตำแหน่งในฝันของผู้ที่จบการศึกษาใหม่ ๆ ทั้งชายและหญิงหลายคน ก็ตกอยู่ใน

ความเสี่ยงและคาดว่าจะรุนแรงยิ่งกว่าผู้ปฏิบัติงานธุรกิจการบินในแผนกอื่นนั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเกิดการระบาดหลายประเทศสั่งห้ามชาวต่างชาติเข้าประเทศ หมายความว่า เที่ยวบินระหว่างประเทศ จะต้องถูกระงับเป็นการชั่วคราวเพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส เมื่อเที่ยวบินถูกระงับทำการบินก็ย่อมไม่มีผู้โดยสาร เมื่อไม่มีผู้โดยสารเท่ากับว่ารายรับที่ได้ไม่คุ้มกับต้นทุนที่เสียไป ทั้งค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ ค่าจ้างพนักงานและอีกมากมายเมื่อจุดคุ้มทุนหรือต้นทุนของแต่ละเที่ยวบินสวนทางกับจำนวนผู้โดยสาร ทำให้ธุรกิจการบินหลายแห่งต้องลดต้นทุนให้มากที่สุด ซึ่งการลดต้นทุนนี้ไม่ใช่เพียงการลดจำนวนเที่ยวบิน ยกเลิกเที่ยวบิน ปลดประจำการเครื่องบินก่อนกำหนด หรือเปลี่ยนรูปแบบการใช้เครื่องบิน แต่ยังรวมถึงการลดจำนวนเจ้าหน้าที่พนักงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือพนักงานอื่น ๆ อีกมากมาย ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญกับธุรกิจการบิน เพราะการบินหนึ่งเที่ยวบนเครื่องบินหนึ่งลำประกอบไปด้วยการร่วมมือกันทำงานของหลาย ๆ ฝ่าย จึงเป็นไปได้เลยที่ผลกระทบครั้งนี้จะไม่ไปถึงพวกเขา สายการบินหลายแห่งมีมาตรการให้ลดวันทำงาน ตัดเบี้ยเลี้ยง ปลดพนักงาน รวมไปถึงขอความร่วมมือในการไม่รับเงินค่าตอบแทน วิกฤตครั้งนี้ทำให้พนักงานหลายคนต้องตั้งรับความเสี่ยงจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพราะไม่รู้จะกลายเป็นบุคคลว่างงานตอนไหน ทำงานต่อไปจะคุ้มกับความเหนื่อย หรือเพียงพอกับภาระที่ต้องแบกรับหรือเปล่า และการหางานใหม่ในช่วงนี้ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายนัก นับเป็นเรื่องที่เสี่ยงไม่น้อยสำหรับคนทำงานในสายอาชีพนี้ (Saejia, 2020)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบิน เพื่อศึกษาถึงความเข้าใจในเรื่องความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน

ความเข้าใจในการจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนา การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานและพนักงานในภาคธุรกิจการบิน (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และพนักงานในระดับปฏิบัติการ)

2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงเลือกใช้สูตร การคำนวณที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (2007 อ้างถึงใน Aphithamkitti, 2018) ที่มีความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ที่ 5% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทนค่า ขนาดตัวอย่าง

P คือ สัดส่วนร้อยละของประชากรที่ผู้วิจัยทำการสุ่มคือ 50% หรือเท่ากับ 0.50

Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดที่มีความเชื่อมั่น 95% หรือเท่ากับ 1.96

E ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% หรือเท่ากับ .05

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

$$n = \frac{(0.5) (0.5) 3.8416}{0.002}$$

ดังนั้น $n = 384.16$ หรือ 385 คน

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาด ไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ .95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาด กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่าง ไม่เป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นการใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความเข้าใจต่อประเภทความเสี่ยง ความเข้าใจในการจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิผล การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5. เสนอร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา กับ ความเหมาะสมของข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นรายข้อ เพื่อหาค่าความสอดคล้อง Index of Item Objective Congruence (IOC) จากการคำนวณจากสูตร ดังนี้ (Worakitkasemsakul, 2010)

$$IOC = \frac{\sum^R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง A

R คือ คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum^R$ คือ ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

+ 1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อความข้อนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้จริง

0 คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความข้อนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้

- 1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อความข้อนั้นไม่สามารถวัดได้ตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้

เกณฑ์การแปลความหมาย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงข้อความให้มีความถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น โดยคัดเลือกข้อความที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปไว้ใช้ (ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60–1.00)

6. หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยคำนวณจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.99

7. นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงและเพศชายในจำนวนใกล้เคียงกันที่จำนวนร้อยละ 52.80 และร้อยละ 47.20 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 46 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมามีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 และน้อยที่สุดคือผู้บริหารระดับสูง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ในส่วนของอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 6-15 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมามีอายุงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 อายุงานระหว่าง 16-25 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และอายุงานไม่เกิน 5 ปีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แสดงระดับความเข้าใจในการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิผล และ การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ความเข้าใจด้านต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเข้าใจ
1. การจัดการความเสี่ยง	3.85	0.67	มาก
2. การจัดการองค์กร	4.06	0.68	มาก
3. การสื่อสารที่มีประสิทธิผล	4.50	0.55	มากที่สุด
4. ความสามารถในการนำไปใช้	4.25	0.57	มากที่สุด
รวม	4.17	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผลความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานความเข้าใจการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความสามารถในการนำไปใช้ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมากที่สุด และ น้อยที่สุด คือ การจัดการความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 แสดงความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ	β	t	S.D.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเข้าใจประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน	0.12	3.06	0.000	มีความสัมพันธ์
2. ความเข้าใจการจัดการองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน	0.40	11.64	0.000	มีความสัมพันธ์
3. การสื่อสารที่มีประสิทธิผล	0.31	8.17	0.000	มีความสัมพันธ์

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า

2.1 ค่าความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.12$ ค่า t = 3.06 และ ค่า Sig. = 0.000)

2.2 ค่าความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กร ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.40$ ค่า t = 11.64 และ ค่า Sig. = 0.000)

2.3 ค่าการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.31$ ค่า t = 8.17 และ ค่า Sig. = 0.000)

อภิปรายผล

1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในด้านต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการนำไปใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้บริหารมีการสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและเข้าถึงพนักงานทุกคน การสื่อสารที่เรียบง่าย และมีความเข้าใจ และร่วมทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเกิดความสำเร็จ และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Dejyothin (2015) ที่ระบุว่า ความเสี่ยงนั้นมีอยู่รอบ ๆ ตัวเราทั้งในชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงาน จึงต้องมีการวางแผนในการจัดการกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กรค่อนข้างมาก โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยงและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากการจัดการความเสี่ยงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกคนในองค์กร (Puanphoo, 2019) ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับจะมีความเข้าใจในประเภทความเสี่ยง และสามารถระบุความเสี่ยงได้ว่า ความเสี่ยงนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับใด และมีความเข้าใจจนสามารถระบุและประเมินความเสี่ยงได้ทุกประเภท โดยนำความรู้ความเข้าใจด้านความเสี่ยงไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากภายในองค์กร (Internal Hazard Risk) เช่น ความปลอดภัยในการทำงานสูงที่สุดซึ่งเป็นไปตามการศึกษาวิจัยการจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่ผ่านมาที่ผู้วิจัยส่วนใหญ่จะเน้นการศึกษาด้านความปลอดภัยและถือเป็นความสนใจของพนักงานเป็นอันดับต้น ๆ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) น้อยที่สุด

2. ความเข้าใจในการจัดการความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก

2.1 ความเข้าใจประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีการวางแผนการจัดการความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในประเภทความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Thamnitasana (2019) ที่ระบุว่า ความเสี่ยงที่องค์กรควรทำความรู้จักความเสี่ยงสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อช่วยให้องค์กรมองภาพความเสี่ยงในแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน จะขอความเสี่ยงออกเป็นประเภทหลัก ๆ ดังนี้ 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) 2) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) 3) ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) 4) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) 5) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) 6) ความเสี่ยงด้านวิบัติภัย (Hazard Risk) 7) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) 8) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) ซึ่งความเสี่ยงแต่ละประเภทจะเปลี่ยนไปตามระยะเวลาและความเสี่ยงประเภทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน ยิ่งไปกว่านั้น การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อาจทำให้เกิดความเสี่ยงใหม่ๆ หรือการเพิ่มระดับของความเสี่ยงเดิมให้มากขึ้นได้

2.2 ความเข้าใจการจัดการองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายกำหนดดัชนีการวัดผลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร มอบหมายความรับผิดชอบที่เหมาะสมภายในองค์กร มีการอบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับดริคเกอร์ (Drucke, 2005)

ความเข้าใจในการจัดการองค์กรที่มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน และ Silakiatvanich (2017) มีการเสนอความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องการจัดองค์กรให้มีระดับชั้นน้อย (Flat Type) จะช่วยให้การบริหารจัดการมีความกระชับรวดเร็ว ให้ความสำคัญกับการวางแผนและกำหนดขั้นตอนในการทำงานมากที่สุด โดยมีการจัดการมอบหมายงานและการเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นอันดับรองลงมา และมีการทำหน้าที่ผู้นำชี้ทางไปสู่เป้าหมายน้อยที่สุด

2.3 การสื่อสารที่มีประสิทธิผล อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีการสื่อสาร และชี้แจงกับพนักงานที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ส่งเสริมให้มีการสื่อสารและมีการกระตุ้นให้พนักงานรู้จักตั้งคำถามแสดงความคิดเห็น ทำให้มีผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของ Numnoi (2011) ผู้บริหารจะต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและเข้าถึงพนักงานทุกคน การมีความเข้าใจและความรู้สึกร่วมจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเกิดความสำเร็จ การสื่อสารที่เรียบง่ายและทบทวนซ้ำ รวมถึงมีขั้นตอนจะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสาร ช่วยให้การสื่อสารเกิดความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรมีแผนการจัดการและการสื่อสารที่เข้าใจง่าย มีการกำหนดกระบวนการให้มีขั้นตอนน้อย
2. มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น รวมถึงการรับฟังปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ
3. ควรมีแผนการอบรมให้ความรู้และเพิ่มทักษะให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยด้านความเข้าใจความเสี่ยง เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาในด้านการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา เสกตระกูล. (2563). 7 แนวโน้มวิถีปกติใหม่ ธุรกิจการบินหลังยุคโควิด-19. [Online]. Available: <https://www.buesinesstoday.co/opinions/21/05/2020/38510/> [2563, พฤศจิกายน 12].
- กุลธิดา เดชโยธิน. (2558). บริหารความเสี่ยงองค์กร สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. [Online]. Available: <http://www.ftpi.or.th/tag/erm> [2564, กรกฎาคม 10].
- เกศรา สุกเพชร. (2560). กระบวนทัศน์และจริยธรรมในการดำเนินการทางการท่องเที่ยวและบริการ. เอกสารประกอบการสอน คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- จินพนธ์ ชุมเกต. (2558). การจัดการความเสี่ยงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการองค์กรของหน่วยงานสนับสนุน การศึกษาและบริการวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ฉบับปริ. 4 (1), 40-49.
- ญาณิศา เพื่อนเพาะ. (2562). การจัดการความเสี่ยงในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิทยาการ จัดการ บริทัศน์. 21 (1), 191-199.
- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา: ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนวรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ไพลิน อภิธรรมกิตติ. (2561). การรับรู้ความเสี่ยงและแรงจูงใจของผู้บริโภคต่อการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ทางอินเทอร์เน็ต. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ.
- มานะ ทองลิมา. (2557). ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัด จันทบุรี. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งพิสิฐ วรคำนิ้ง. (2563). สายการบินทั่วโลกปรับตัวฝ่าวิกฤต COVID-19 ด้วยกลยุทธ์ขนส่งสินค้าผ่าน อากาศยานโดยสาร. [Online]. Available: <https://www.airfreight-logistics.com/th/airlines-across-the-globe-carry-cargo-via-passenger-planes-as-they-navigate-through-the-covid-19-crisis/>. [2563, ตุลาคม 7].
- วรัชฐา แซ่เจีย. (2563). อยู่ก็เครียด ไปก็ลำบาก: ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคนทำงานในธุรกิจ สายการบิน. [Online]. Available: <https://thematter.co/social/covid-19-impact-on-aviation/106220> [2563, มีนาคม 30].
- ศิริลักษณ์ รัตนกิจอำนวย. (2561). การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการซื้อขายผ่านพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 40 (157), 79-99.
- สมชาย วรภิเกษมสกุล. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี: อักษรศิลป์.
- สุพรรณิการ์ ธรรมนิทัศน์. (2562). การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริหารความเสี่ยงสำหรับองค์กร อุตสาหกรรมการผลิต กรณีศึกษา: อุตสาหกรรมแปรรูปกระดาษ. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งกอ. (2564). คู่มือบริหารความเสี่ยง. [Online]. Available: <http://tkr.go.th/wp-content/uploads/2021/02>. [2564, กรกฎาคม 10].
- อรรธรณ สีลาเกียรติวัฒน์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารความเสี่ยง กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม.

References

- AS/NZS 4360. (2004). **The Australian/New Zealand Standard on Risk Management.** Standard Astralian/New Zealand Standard.
- Barker, Larry L. (1981). **Communication.** New Jersey : Prentice-Hall.
- Cochran, W. G. (2007). **Sampling Techniques.** NY: John Wiley & Sons.
- Drucker. P. F. (2005). **Management: Tasks, Responsibilities, Practices.** New York: Truman Tal-ley Books.
- Hodgetts, R. M. & Hegar, K. W. (2005). **Modern Human Relations at Work** (9th ed.). South-Western, USA: Thomson.
- Suwaree, A. A. & Jitthanan, M. (2018). An Investigation of Western and Eastern Generation Yon Travel Risk Perception in Thailand. **Tourism and Sustainable Development.** [Online]. Available: <http://www.researchgate.net>NC018-proceedings> [2021, July 10].

Translated Thai References

- Aphithamkitti, P. (2018). **Perceived Risks and Motivations of Consumers Towards the Purchase of Dietary Supplements. on the Internet.** Independent Research Master of Business Administration Rajamangala University of Technology Krungthep. (in Thai)
- Chumket, J. (2015). Risk Management to Enhance Organizational Management Efficiency of Support Agencies. Education and Academic Services in Public Higher Education Institutions. **Academic Journal Bangkokthonburi University.** 21 (1), 191-199. (in Thai)
- Dejyothin, K. (2015). Enterprise Risk Management **National Productivity Institute.** [Online]. Available: <http://www.ftpi.or.th>tag>erm> [2021, July 10]. (in Thai)
- Numnoi, T. (2011). **Communication for Management. Organizational Changes Case Study: Land Bank and Houses for Retail Public Company Limited.** Independent Research Master of Arts Institution Graduate School of Development Administration. (in Thai)
- Puanphoo, Y. (2019). Risk Management in SMEs. **Journal of Management Science Review.** 21 (1), 191-199. (in Thai).
- Rojkitamnuay S. (2018). Perceived Risk and Trust Affecting Commercial Trading Cross-border electronics. **Chulalongkorn Business Review Journal.** 40 (157), 79-99. (in Thai).

- Saejia. W. (2020). **It's Stressful to Stay. It's Difficult to Go: the Impact of COVID-19 on People Working in the Airline Business.** [Online]. Available: <https://thematter.co/social/covid-19-impact-on-aviation/106220>. [2020, March 30]. (in Thai)
- Sektrakul. K. (2020). **7 New Normal Trends. Aviation Business After the Covid-19 Era.** [Online]. Available: <https://www.buesstoday.co/opinions/21/05/2020/38510/> [2020, November 12]. (in Thai)
- Silakiatvanich, O. (2017) **Factors Influencing Risk Management Case Study: Rajabhat University Thonburi.** Thesis Master of Business Administration Siam University. (in Thai).
- Subdistrict Administrative Organization Tungkor Chiangrai. (2021). **Risk Management Manual.** [Online]. Available: <http://tkr.go.th/wp-content/uploads/2021/02/>. [2564, July 10]. (in Thai).
- Sukphet, K. (2017). **Paradigms and Ethics in Tourism and Hospitality Operations.** Teaching Documentation Faculty of Tourism Management National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Tangsinsapsiri, T. (2007). **Organizational Behavior.** Bangkok: Thanat Printing Co., Ltd. (in Thai)
- Thamnitasana, S. (2019). **Application of Risk Management Standards for Industrial Organizations. Case Study Production: Paper Processing Industry.** Thesis Chulalongkorn University. (in Thai)
- Thongsima, M. (2014). **Opinions of Personnel Towards Management in the Provincial Administrative Organization.** Chanthaburi. Independent Study Master of Public Administration Burapha University. (in Thai).
- Worakamnueng, R. (2020). **Airlines Around the World Adapt to the COVID-19 Crisis With a Strategy to Transport Goods Through Passenger Aircraft.** [Online]. Available: <https://www.airfreight-logistics.com/th/airlines-across-the-globe-carry-cargo-via-passenger-planes-as-they-vigate-through-the-covid-19-crisis/> [2020, October 7]. (in Thai)
- Worakitkasemsakul, S. (2010). **Research Methods in Behavioral Sciences and Social Sciences.** Udon Thani: Wordart Printing House. (in Thai)

ผู้เขียน

นายธนกร ณรงค์วานิช

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
e-mail: thanakorn.na@spu.ac.th

วิเคราะห์ผลกระทบของวิกฤตไวรัสโควิด-19 และการปรับตัวทางโครงสร้างรายได้ของ
สายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ: การวิเคราะห์อัตราร้อยละ
การเปลี่ยนแปลงของแหล่งรายได้สายการบิน
The Analysis of COVID-19 impact and the Changes in Revenue Structure of
Full Service Carriers: Percentage Change Analysis of Airlines' Sources of
Revenue

ฐาปนະ แดงจ้อย* ปาลิดา สำเภาทอง และนิยกันต์ ลิ้มอรุณ
ธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Thapana Tangjui* Parleda Sampaothong and Neeyakarn Limaroon
School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University

Received: October 11, 2021

Revised: November 10, 2021

Accepted: November 15, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของวิกฤตไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Carrier) และการปรับโครงสร้างของแหล่งรายได้ของสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบในช่วงเหตุการณ์โรคระบาดโควิด-19 โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวนอน การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอัตราส่วนและใช้อัตราร้อยละของการเปลี่ยนแปลงในการเปรียบเทียบโครงสร้างรายได้ของสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ 3 สายการบิน ในช่วงก่อนและระหว่างสถานการณ์โควิด-19 ผลการวิจัยพบว่าทั้ง 3 สายการบินมีอัตราการเปลี่ยนแปลงรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศที่เพิ่มขึ้น คือ 86.25%, 41.43 และ 38.82% ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ IATA ที่ระบุถึงแนวโน้มการเติบโตทางด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ระบุได้ว่าการปรับโครงสร้างทางรายได้ของสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบมีการมุ่งเน้นการดำเนินงานทางด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: โควิด-19 สายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ รายได้จากผู้โดยสาร รายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศ

Abstract

This paper aimed to analyze the impact of Covid-19 on full-service carriers and the changes of revenue structures during Covid-19 crisis. The document analysis, horizontal analysis, ratio analysis and percentage change analysis were used to analyze by comparing the revenue changes between pre-Covid-19 and during Covid-19 situation of 3 full-service carriers. The result showed that the cargo revenues of 3 full service carriers were significantly increased which were accounted for 86.25%, 41.43% and 38.82%, respectively. These figures were relevant to the analysis of IATA which stated the stable growth of cargo during Covid-19. In conclusion, it can be summarized that one of the measures to survive during the Covid-19 situation of full-service carriers was to focus more significantly on the air cargo revenue.

Keywords: COVID-19, Full-Service Carrier, Passenger Revenue, Cargo Revenue

บทนำ

โรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือโควิด-19 (COVID-19) คือ โรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด พบต้นกำเนิดขึ้นครั้งแรก ณ นครอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน และได้แพร่ระบาดไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นการระบาดใหญ่ที่แพร่กระจายไปทั่วโลก (Pandemic) (WHO, 2021) ในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2564 มียอดผู้ติดเชื้อสะสมยืนยันทั่วโลกแล้วจำนวน 213,346,778 คน เสียชีวิตยืนยันแล้ว 4,454,132 ราย

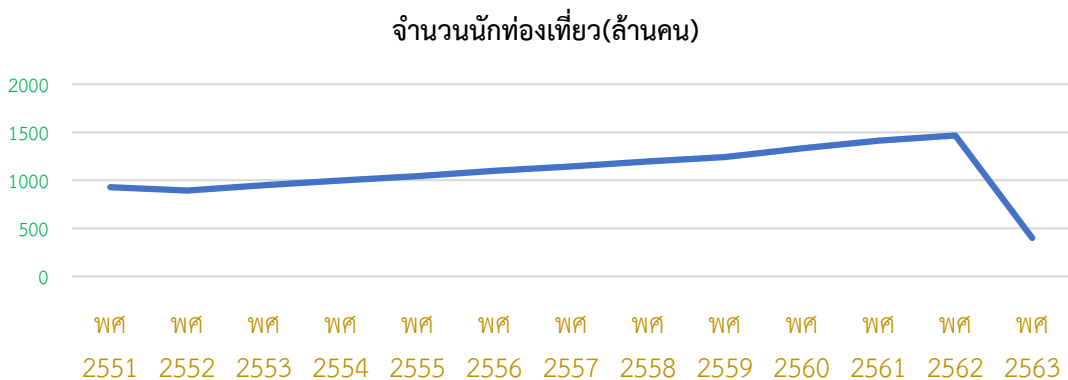
ตารางที่ 1 แสดงยอดผู้ติดเชื้อสะสมลำดับแรกของโลกจากโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือ COVID-19

ประเทศ	ติดเชื้อสะสม	เสียชีวิต	หายป่วย
สหรัฐอเมริกา	38,814,596	646,667	30,570,229
อินเดีย	32,474,773	435,050	31,720,112
บราซิล	20,583,994	574,944	19,479,947
รัสเซีย	6,766,541	176,820	6,034,867
ฝรั่งเศส	6,624,777	113,419	6,065,213
สหราชอาณาจักร	6,524,581	131,680	5,098,152
ตุรกี	6,324,520	54,765	5,724,382
อาร์เจนตินา	5,139,966	110,609	4,822,820
โคลัมเบีย	4,892,235	124,315	4,721,710
สเปน	4,794,352	83,337	4,165,921

ที่มา: กรมควบคุมโรค (2564)

โดยสิบอันดับของประเทศที่มียอดติดเชื้อสะสมมากที่สุด ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อินเดีย บราซิล รัสเซีย ฝรั่งเศส สหราชอาณาจักร ตุรกี อาเจนติน่า โคลัมเบีย และสเปน ตามลำดับ สำหรับประเทศไทย ณ วันที่ 23 สิงหาคม 2564 มียอดผู้ติดเชื้อสะสม 1,066,786 ราย เสียชีวิตรวม 9,562 ราย (Department of Disease Control, 2021)

รายงานประจำปีขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ระบุว่า การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วโลก โดยจากข้อมูลขององค์การการท่องเที่ยวโลก แห่งสหประชาชาติ หรือ UNWTO พบว่า ในปี 2563 จำนวนผู้คนเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วโลกมีเพียง 381 ล้านคน หรือลดลง ร้อยละ 73.6 จากปี 2562 และคาดว่าจะการท่องเที่ยวทั่วโลกจะสูญเสียรายได้จากการท่องเที่ยว คิดเป็นมูลค่าประมาณไม่ต่ำกว่า 910 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ถึง 1.2 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งเหตุการณ์นี้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องในภาคการท่องเที่ยวอย่างหนัก จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกลดลงร้อยละ 84 (Ministry of Tourism and Sports, 2021) จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในตะวันออกกลางและทวีปแอฟริกาลดลงร้อยละ 75 ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในยุโรปลดลงร้อยละ 70 และในทวีปอเมริกาลดลงร้อยละ 69 (Economic Tourism and Sports Division, 2021) จากรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ ระบุว่า การเดินทางของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงราว 1 พันล้านครั้งทั่วโลกในปี 2563 เมื่อเทียบกับปี 2562 อันเป็นผลมาจากข้อจำกัดการเดินทางที่บังคับใช้ในเกือบทุกประเทศทั่วโลก เพื่อควบคุมการระบาดใหญ่ขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ คาดการณ์ว่าการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวจะนำไปสู่การสูญเสียรายได้ราว 38 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็น 11 เท่าของความสูญเสียที่เกิดจากวิกฤตเศรษฐกิจปี 2552 ซึ่งถูกกำหนดว่าเป็นปีที่เลวร้ายที่สุดในประวัติศาสตร์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Infoquest, 2564)



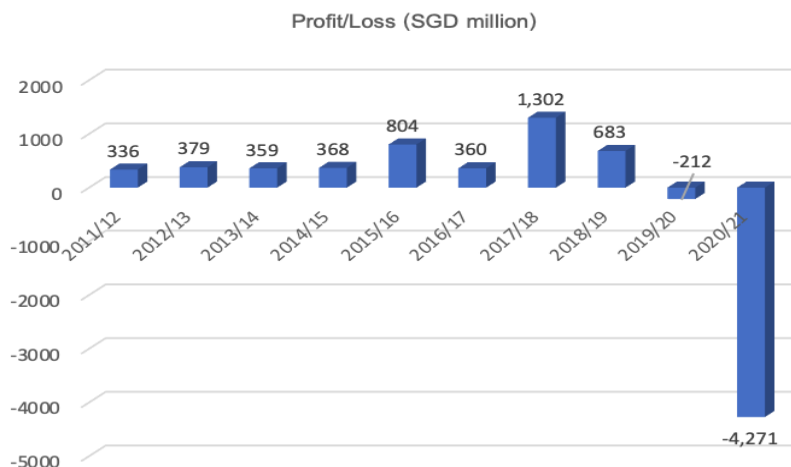
ภาพที่ 1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงในรอบ 15 ปีเนื่องจากเหตุ COVID-19

ที่มา: กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา (2563)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือโควิด-19 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกในวงกว้างทั้งในภาคการบริการและภาคอุตสาหกรรม โดยหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างสูง คือ ธุรกิจสายการบิน ซึ่งเป็น 1 ใน 4 กลุ่มที่สำคัญของอุตสาหกรรมการบิน

(Airline Industry) ซึ่งประกอบไปด้วย 1. ธุรกิจการบิน (Airline Business) 2. ธุรกิจอากาศยาน (Aircraft Business) 3. ธุรกิจการทำอากาศยาน (Airport Business) และ 4. ธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ (Air Navigation Aids Business) โดยธุรกิจการบิน (Airline Business) เป็นธุรกิจที่ดำเนินการผลิตบริการขนส่งผู้โดยสาร (Passenger) และขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air cargo) เป็นกลุ่มธุรกิจที่สำคัญที่เชื่อมโยงและครอบคลุมทุกประเทศในโลกไว้ด้วยกันเพื่อเดินทางท่องเที่ยว ติดต่อทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระหว่างประเทศ (Rimduisit, 2020) ซึ่งธุรกิจสายการบินเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ต้องมีการปรับตัวครั้งใหญ่จากสถานการณ์โควิด-19 เพื่อความอยู่รอด โดยก่อนที่จะเกิดวิกฤตสถานการณ์โควิด-19 ดังกล่าว ธุรกิจการบินก็มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงอยู่แต่เดิม ดังนั้นเมื่อมีสถานการณ์โควิด-19 สายการบินต่าง ๆ จึงพยายามหาวิธีเพื่อกลับไปทำการบินให้ได้เร็วที่สุด แต่สถานการณ์ก็ยังไม่เป็นไปตามคาดหวังจนกว่าจะมีการฉีดวัคซีนเพื่อให้ภูมิคุ้มกันหมู่ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาหลายปีทั่วโลก ดังนั้นธุรกิจสายการบินที่ไม่อาจประคับประคองกิจการต่อไปได้ จึงอาจจะต้องประกาศเลิกกิจการหรือเข้าสู่กระบวนการล้มละลายในวิกฤตโควิด-19 ครั้งนี้ โดยจากข้อมูลของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) พบว่าอุตสาหกรรมการบินทั่วโลก สูญเสียรายได้คิดเป็นมูลค่าสูงถึงประมาณ 118 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ขณะที่ความต้องการเดินทางหดตัวกว่าร้อยละ 65.9 จากปี 2562 (Ministry of Tourism and Sports, 2021) ทั้งนี้ในปี 2563 สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ยังได้มีการประเมินว่า อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกจะขาดทุนถึง 2.6 ล้านล้านบาทและในปี 2564 ก็ยังขาดทุนต่อเนื่องถึง 0.5 ล้านล้านบาท (Manprasert, 2020)

ในขณะเดียวกัน สายการบินอันดับหนึ่งของอาเซียน สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติของสิงคโปร์ และเป็นสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Carrier) ที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นสายการบินที่ดีที่สุดในโลก ในปี 2018 จาก Skytrax และเป็นสายการบินที่ติดอันดับ 1 ใน 3 ของการจัดอันดับสายการบินที่ดีที่สุดในโลกตลอดระยะเวลา 10 ปี จนถึงปัจจุบัน และในปี 2021 สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ยังได้รับรางวัล World's Best Cabin Crew (Skytrax, 2021) เป็นหนึ่งในสายการบินที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตสถานการณ์โควิด-19 หนักที่สุดสายการบินหนึ่งของโลก โดยจากผลประกอบการย้อนหลัง 10 ปี ในช่วงก่อนสถานการณ์โควิด-19 สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์สามารถทำกำไรได้อย่างต่อเนื่อง สายการบินเริ่มประสบกับภาวะขาดทุนในปี 2019 ซึ่งเป็นปีที่โรคระบาดโควิด-19 อุบัติขึ้น และดำเนินต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีผลขาดทุนมากถึง -4,271 SGD million ในปี 2020 ทำให้สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ได้มีการมาตรการต่าง ๆ ที่นำมาใช้รับผลกระทบจากวิกฤตในครั้งนี้เช่นเดียวกับสายการบินอื่น ๆ โดยเบื้องต้นได้มีคำสั่งยกเลิกซื้อเครื่องบินจำนวน 10 ลำ และสิงคโปร์ แอร์ไลน์ กรุ๊ป ได้ประกาศอย่างเป็นทางการเรื่องความจำเป็นการปรับลดพนักงานจำนวน 4,300 ตำแหน่ง ในวันที่ 10 กันยายน 2563



แผนภาพที่ 2 แสดงผลกำไรขาดทุนของสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ช่วงระหว่างปี 2011-2020
ที่มา: ข้อมูลจากรายงานประจำปีของสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ช่วงระหว่างปี 2011-2020, 2021

การศึกษาในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของวิกฤตไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service) โดยศึกษาจากสายการบินรูปแบบเดียวกัน 3 สายการบิน เพื่อวิเคราะห์การปรับตัวของสายการบินในด้านแหล่งรายได้ของสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบในช่วงเหตุการณ์โรคระบาดโควิด-19

วัตถุประสงค์

1. การวิเคราะห์ผลกระทบของวิกฤตไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Carrier)
2. ศึกษาการปรับโครงสร้างของแหล่งรายได้ของสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบในช่วงเหตุการณ์โรคระบาดโควิด-19

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

สายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service)

ธุรกิจสายการบินเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวซึ่งเป็นรายได้หลักของหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งเราสามารถแบ่งประเภทของสายการบินได้ 3 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ “Charter” หรือสายการบินแบบเช่าเหมาลำ, “Low-Cost Carrier” (LCC) หรือสายการบินต้นทุนต่ำ และ “Full-Service Carrier” (FSC) หรือสายการบินที่เปิดให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Lordan, Sallan & Simo, 2014)

สำหรับสายการบินเต็มรูปแบบ (Full Service Carrier) หมายถึง สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบตามมาตรฐานสากลทั่วโลก ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ครบครัน มีการบริการอาหารและ

เครื่องบิน รวมทั้งหมอนและผ้าห่มอย่างครบถ้วนบนเที่ยวบิน ไปจนถึงบริการเสริมอื่น อาทิเช่น การให้โควตาน้ำหนักกระเป๋าหรือสัมภาระใต้เครื่องบินสำหรับผู้โดยสาร ห้องพักรับรองก่อนขึ้นเครื่องหรือระหว่างรอต่อเครื่องโดยไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่มเติม ซึ่งอาจมีทั้งการบริการในรูปแบบชั้นหนึ่ง (First class) ชั้นธุรกิจ (Business class) และชั้นประหยัด (Economy) บนเครื่องบิน โดยทั่วไปมักจะเป็นสายการบินประจำชาติต่าง ๆ (Chotpanich, 2018) รัฐบาลของในหลายประเทศให้ความสำคัญของการมีไว้ซึ่งสายการบินประจำชาติเพื่อเป็นหน้าเป็นตาให้แก่ประเทศนั้น ๆ และเพื่อเป็นการสร้างความทัดเทียมในระบบการคมนาคมทางอากาศ ซึ่งสายการบินประจำชาติโดยทั่วไปมักจะเป็นสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full-Service Carriers) กล่าวคือจะมีการให้บริการทั้งในชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด เพื่อตอบโจทย์แก่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย และตอบสนองแก่เส้นทางการบินที่ครอบคลุมทั้งเที่ยวบินในระยะสั้น (Short Haul) และเที่ยวบินระยะยาว (Long Haul) (Finance-Rumour, 2020) ซึ่งสายการบินแบบเต็มรูปแบบที่ได้รับรางวัลสายการบินยอดเยี่ยม ในปี 2564 ที่ผ่านมามีสามอันดับแรกได้แก่ กาตาร์แอร์เวย์ส สิงคโปร์แอร์ไลน์ และออลนิปปอน แอร์เวย์ส

ผลการจัดอันดับสายการบินที่ดีที่สุดในโลกของ SKYTRAX ประจำปี 2021 เป็นการการจัดอันดับสายการบินที่ดีที่สุดในสภาวะความกดดันจากเหตุการณ์ไวรัสโควิด-19 ซึ่งได้เพิ่มคะแนนในเรื่องของความปลอดภัยของผู้โดยสารนอกเหนือไปจากการบริการที่ดี โดยอันดับ 1 คือ สายการบิน Qatar Airways ซึ่งได้รับรางวัลสายการบินที่ดีที่สุดจาก Skytrax ถึง 6 ครั้ง อันดับ 2 คือ Singapore Airlines และอันดับ 3 คือ All Nippon Airways (ANA) (Skytrax, 2021)

โครงสร้างรายได้ของสายการบิน

สายการบินเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจบริการประเภทขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศโดยรายได้ของสายการบินแบ่งได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงโครงสร้างรายได้และค่าใช้จ่ายของสายการบิน

รายได้	ค่าใช้จ่าย
1. ค่าโดยสาร	1. ค่าน้ำมันเครื่องบิน
2. ค่าขนส่ง-ไปรษณีย์ภัณฑ์	2. ค่าตอบแทนพนักงาน ผู้บริหาร กรรมการ
3. การบริการด้านอื่น ๆ	3. ค่าบริการการบิน
	4. ค่าซ่อมแซมอากาศยาน
	5. ค่าเช่าเครื่องบิน
	6. ค่าขาย ค่าโฆษณา
	7. ค่าสินค้า พัสดุ
	8. ค่าพนักงาน
	9. ต้นทุนทางการเงิน

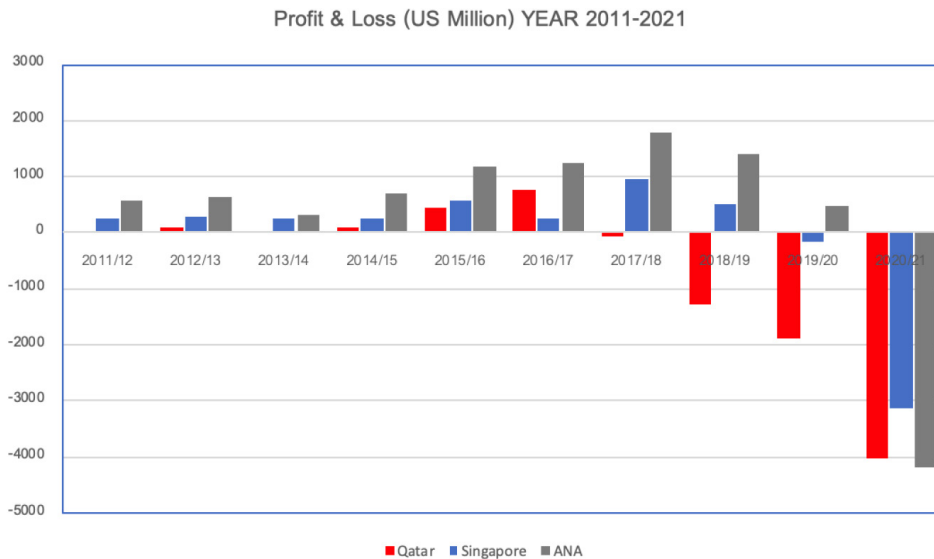
ที่มา: Billion Way (2020)

รายได้หลักของสายการบินพาณิชย์ส่วนใหญ่คือ ค่าโดยสารโดยคิดเป็นร้อยละ 80 ของรายได้ทั้งหมด รองลงมาคือค่าขนส่งและไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ และรายได้จากการบริการเสริมอื่น ๆ ยกตัวอย่าง สัมภาระเช็คอิน บริการอาหาร เลือกที่นั่ง ระบบสาร์เบ้นท์และห้องรับรอง นอกจากนี้ยังรวมถึงบริการเสริมอื่นที่นอกเหนือจากการขนส่งคนหรือสินค้าจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง (Ancillary Service) ในความหมายทางธุรกิจสายการบิน คือ รายได้ที่มาจากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเพิ่มเติมจากค่าบัตรโดยสาร เช่น บริการเลือกที่นั่งล่วงหน้า บริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ในปี 2009 หลังจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก ทำให้ Revenue Passenger-Kilometre (RPK) ของสายการบินทั่วโลกลดลงอย่างมาก สายการบินต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวและหากลยุทธ์ เพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร ซึ่งการหารายได้จาก Ancillary Service ถือว่าเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้ สายการบินสามารถฟื้นตัวจากวิกฤตครั้งนั้นได้ (CAAT, 2018)

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบผลกำไรและผลขาดทุนของ Qatar Airways, Singapore Airline และ All Nippon Airways ในช่วงปี 2011-2021

PROFIT / LOSS (US Million)			
Years	Qatar Airways	Singapore Airline	All Nippon Airways
2011/12	0.81	245.28	572
2012/13	96.93	276.67	639
2013/14	26.73	262.07	328
2014/15	100.71	268.64	703
2015/16	437.67	586.92	1,182
2016/17	754.38	262.8	1,257
2017/18	-68.04	950.46	1,773
2018/19	-1283.04	498.59	1,389
2019/20	-1892.43	-154.76	464
2020/21	-4010.31	-3117.83	-4,191

ที่มา: รายงานประจำปีของ Qatar Airways, Singapore Airline และ All Nippon Airways (2021)



ภาพที่ 3 แสดงแผนภาพผลกำไรและขาดทุนของ Qatar Airways, Singapore Airline และ All Nippon Airways ระหว่างปี 2011-2021

จากแผนภาพการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานย้อนหลัง 10 ปี ของสายการบินกาตาร์แอร์ สายการบินสิงคโปร์ และสายการบิน ANA ในช่วงระหว่างปี 2011-2021 จะเห็นได้ว่าสายการบินทั้ง 3 สายการบินมีผลกำไรอย่างต่อเนื่อง ในช่วงระยะก่อนเกิดวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 และแสดงผลการขาดทุนอย่างชัดเจนนับตั้งแต่มีวิกฤตโรคระบาดโควิด-19

การขนส่งทางอากาศ

การขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Transportation) เป็นการขนส่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ธุรกิจสายการบินของประเทศต่าง ๆ ได้พัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัยเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ บริษัทสร้างเครื่องบินทั้ง Airbus และ Boeing ได้มีการสร้างเครื่องบินที่มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อสามารถบรรจุสินค้าและบรรทุกผู้โดยสารได้มากขึ้นและรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังมีการขยายและปรับปรุงบริเวณคลังสินค้าที่ท่าอากาศยานให้กว้างขวางทันสมัยเพื่อให้การขนส่งสินค้าดำเนินไปอย่างสะดวกและรวดเร็วจากเมืองต้นทางไปยังเมืองปลายทาง (Krinate & Jittangwattana, 2008) กล่าวถึงทั้งข้อดีและข้อเสียของการขนส่งทางอากาศว่า การขนส่งทางอากาศมีข้อดีและข้อเสียหลายประการ ซึ่งข้อดีที่ทำให้ผู้สนใจใช้บริการมากกว่าการขนส่งประเภทอื่น คือ

1. ความรวดเร็ว (Speed) ซึ่งใช้เวลาในการขนส่งน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งประเภทอื่น ๆ
2. การขนส่งระยะไกล (Long-distance Movement) ทำให้การเดินทางระหว่างประเทศหรือทวีปใช้เวลาในการเดินทางลดลง และมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น
3. การขนส่งสิ่งของฉุกเฉิน (Emergency Shipment) เนื่องจากระยะเวลาในการเดินทางที่รวดเร็วของเครื่องบินการขนส่งทางอากาศจึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการอย่างเร่งด่วนได้เป็นอย่างดี
4. การขนส่งของที่มีมูลค่าสูง (High Value Shipment) สินค้าที่มีมูลค่าสูงนั้นจะมีความเสี่ยงจาก

การที่สินค้าจะเกิดการเสียหาย หรือเกิดการสูญหาย ดังนั้นการขนส่งทางอากาศที่ใช้ระยะเวลาสั้น จึงเหมาะสมที่จะใช้ขนส่งสินค้าประเภทนี้

5. ความถี่ในการขนส่งสินค้า (High Frequency of Service) เนื่องจากในแต่ละวันจะมีเที่ยวบิน ทั้งระหว่างประเทศและภายในประเทศมากมาย ทำให้การขนส่งทางอากาศสามารถตอบสนองต่อทั้ง ความต้องการในการขนส่งสินค้าได้เป็นอย่างดี

6. ความเชื่อถือได้ (Reliable) พาหนะที่ใช้ในการขนส่งทางอากาศคือเครื่องบินซึ่งมีความปลอดภัยสูง และมีการตรวจสอบ สภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา สามารถนำพาสินค้าและผู้โดยสารไปสู่ จุดหมายได้อย่างปลอดภัย

7. สินค้าเสียหายน้อย (Low Damage) เนื่องจากใช้ระยะเวลาในการขนส่งที่น้อย ทำให้ลดความเสียหาย ที่อาจเกิดขึ้นได้มากกว่าการขนส่งสินค้าประเภทอื่น

8. ต้นทุนสินค้าคงคลังต่ำ (Low Inventory Cost) ช่วยให้สามารถลดจำนวนสินค้าคงคลังและลดต้นทุน ในการจัดเก็บคลังได้

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการขนส่งทางอากาศจะมีข้อได้เปรียบการขนส่งประเภทอื่น ๆ แต่ในขณะเดียวกัน ก็มีข้อเสียเช่นกัน ได้แก่

1. ต้นทุนการขนส่งสูง (High Cost) ซึ่งมาจากค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ราคาของเครื่องบิน และอัตราค่าเช่า ของเครื่องบินที่มีต้นทุนสูงกว่าการขนส่งประเภทอื่น

2. การเข้าถึงผู้ใช้บริการจำกัด (Poor Accessibility) เนื่องจากการขนส่งทางอากาศต้องการสนามบิน เพื่อให้บริการเท่านั้น

3. ความอ่อนไหวทางด้านสภาพอากาศ (Weather Sensitive) ซึ่งเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่ไม่สามารถ ควบคุม

แม้ว่าธุรกิจการบินจะมีการหยุดชะงักของการเดินทางขนส่งผู้โดยสาร แต่ธุรกิจการบินได้มีแนวทางการปรับตัวโดยการนำอากาศยานมาใช้เพื่อกิจการอื่นทดแทน สายการบินต่าง ๆ ได้มีการปรับอากาศยาน เพื่อนำมาใช้ในการขนส่งสินค้าและการส่งความช่วยเหลือทางการแพทย์แก่ประเทศต่าง ๆ (Worakamnueng, 2020) มีวิธีปรับเปลี่ยนฝูงบินโดยสารให้เป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า 3 รูปแบบเพื่อรองรับการใช้งาน ประกอบด้วย (1) ใช้เครื่องบินโดยสารขนส่งสินค้าโดยวางสินค้าบนที่นั่งโดยสารและใช้ตาข่ายยึดคลุมสินค้าให้อยู่กับที่ (2) ถอดที่นั่งโดยสารออกเพื่อเพิ่มพื้นที่ระวางสินค้าและ (3) ดัดแปลงเครื่องบินโดยสารเป็นเครื่องบินขนส่ง สินค้าอย่างถาวร ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มการขนส่งสินค้าแทนผู้โดยสารได้

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) เพื่อทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยมุ่งเน้นการศึกษาลักษณะของวิกฤต ไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบวิจารณ์ญาณหรือ แบบเจาะจง (Judgment or purposive sampling) จำนวน 3 สายการบิน ซึ่งได้รับการจัดอันดับให้เป็น 3 สายการบินที่ดีที่สุดในโลก (World Best Airline) ประจำปี 2021 จาก Skytrax คือ กาตาร์แอร์เวย์ส (Qatar

Airways) สิงคโปร์แอร์ไลน์ (Singapore Airline) และออลนิปปอน แอร์เวย์ส (All Nippon Airways) เพื่อศึกษาข้อมูลทฤษฎีจากรายงานประจำปีของสายการบิน ได้แก่ ข้อมูลกำไรขาดทุนสุทธิ และข้อมูลรายรับด้านต่าง ๆ ของสายการบิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอัตราส่วน (Ratio Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุด โดยให้ตัวหนึ่งเป็นตัวตั้งอีกตัวหนึ่งเป็นตัวหาร เรียกว่าอัตราส่วน โดยมีสูตรคำนวณคือ

$$\text{อัตราส่วนรายได้จากผู้โดยสารต่อรายได้ทั้งหมด} = \frac{\text{รายได้จากผู้โดยสาร}}{\text{รายได้ทั้งหมด}}$$

$$\text{อัตราส่วนรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศต่อรายได้ทั้งหมด} = \frac{\text{รายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศ}}{\text{รายได้ทั้งหมด}}$$

นอกจากนี้ยังใช้การวิเคราะห์ตามแนวนอน (Horizontal Analysis) (Srisaeng & Ularangkul, 2019) เพื่อทำการเปรียบเทียบตัวเลขรายได้จากผู้โดยสารและรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศของสายการบินว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจากปี 2019 เป็นปี 2020 โดยได้ทำการวิเคราะห์อัตราร้อยละของการเปลี่ยนแปลง (Percentage Change Analysis) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในแต่ละปี โดยให้อยู่ในรูปอัตราร้อยละของการเปลี่ยนแปลง (Battal & Bakir, 2017) โดยมีสูตรการคำนวณคือ

$$\text{Percentage change} = \frac{(\text{รายได้จากผู้โดยสารในปีปัจจุบัน} - \text{รายได้จากผู้โดยสารใน 1 ปีก่อนหน้า}) \times 100}{\text{รายได้จากผู้โดยสารในปีก่อนหน้า}}$$

$$\text{Percentage change} = \frac{(\text{รายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศในปีปัจจุบัน} - \text{รายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศใน 1 ปีก่อนหน้า}) \times 100}{\text{รายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศในปีก่อนหน้า}}$$

ผลการศึกษา

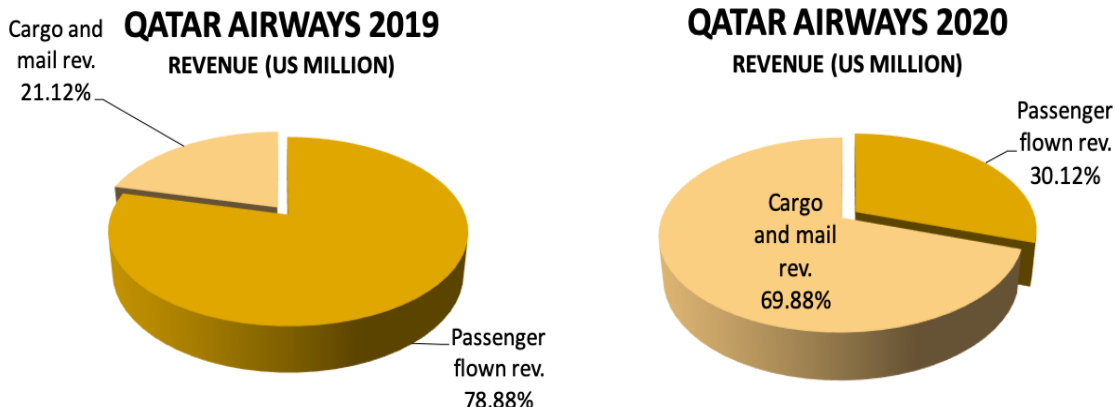
จากการศึกษาข้อมูลกำไรขาดทุนสุทธิ และข้อมูลรายรับด้านต่าง ๆ ของสายการบินช่วงก่อนสถานการณ์โควิด-19 และช่วงระหว่างสถานการณ์โควิด-19 จากรายงานประจำปี 2019 ถึงปี 2021 ของสายการบินที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นสายการบินที่ดีที่สุดในโลก ประจำปี 2021 3 อันดับแรก ได้แก่ Qatar Airways, Singapore Airline และ All Nippon Airways (ANA) พบว่าสถานการณ์โควิด-19 มีผลกระทบทางด้านการเปลี่ยนแปลงแหล่งรายได้ของสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางแสดงข้อมูลรายรับจากผู้โดยสารและรายรับจากการขนส่งสินค้าทางอากาศของสายการบิน กатарแอร์เวย์ส สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ และสายการบินออลนิปปอนแอร์เวย์ส

Qatar Airways					
YEAR	REVENUE (US MILLION)				
	Passenger flown rev.	Cargo and mail rev.	Total Operating rev.	PAX	CARGO
2019/20	10,008.90	2,680.56	12689.46	78.88%	21.12%
2020/21	2,152.17	4,992.57	7144.74	30.12%	69.88%
Singapore Airline					
YEAR	REVENUE (US MILLION)				
	Passenger flown rev.	Cargo and mail rev.	Total Operating rev.	PAX	CARGO
2019/20	7,586.38	1,424.52	9,010.90	84.19%	15.81%
2020/21	393.32	1,977.57	2,370.89	16.59%	83.41%
All Nippon Airways					
YEAR	REVENUE (US MILLION)				
	Passenger flown rev.	Cargo and mail rev.	Total Operating rev.	PAX	CARGO
2019/20	11665.61	1156.31	12821.91583	90.98%	9.02%
2020/21	1831.74	1635.37	3467.104448	52.83%	47.17%

จากการเปรียบเทียบรายรับด้านผู้โดยสารและรายรับด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศของสายการบินพบว่า ผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 ที่มีผลต่อการเดินทางของผู้โดยสาร ทำให้สายการบินมีการปรับตัวหันมาขนส่งสินค้าทางอากาศเพิ่มมากขึ้น โดยทั้งสามสายการบินมีสัดส่วนรายได้จากผู้โดยสารและรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศ ดังนี้

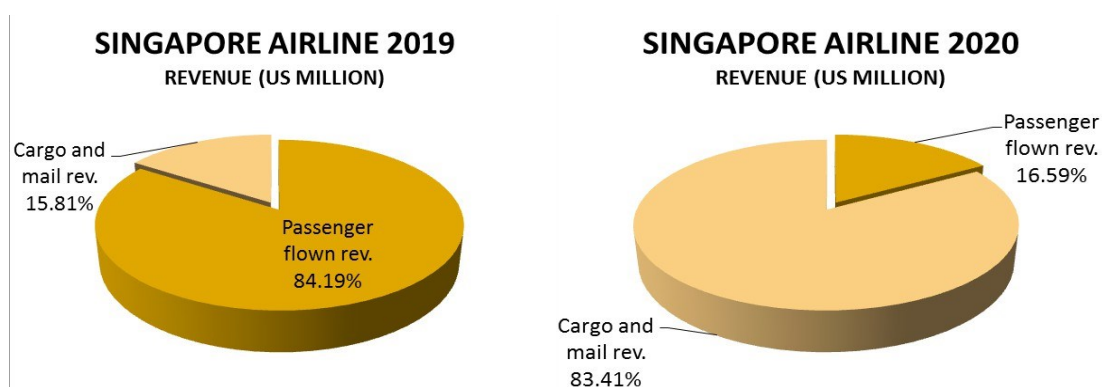
สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส



ภาพที่ 4 แผนภูมิวงกลมแสดงสัดส่วนของรายได้จากผู้โดยสารและรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ระหว่างปี 2019-2020

ในปี 2019 สายการบินกาตาร์แอร์เวย์สมีสัดส่วนรายได้ของผู้โดยสารร้อยละ 78.88 และมีสัดส่วนรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศเพียงร้อยละ 21.12 ในขณะที่ปี 2020 ท่ามกลางสถานการณ์โควิด-19 สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส มีสัดส่วนของรายได้ที่เปลี่ยนไปอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือมีสัดส่วนของรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศเพิ่มขึ้น โดยคิดเป็นร้อยละ 69.88 ในขณะที่รายได้จากการขนส่งผู้โดยสารมีเพียงร้อยละ 30.12

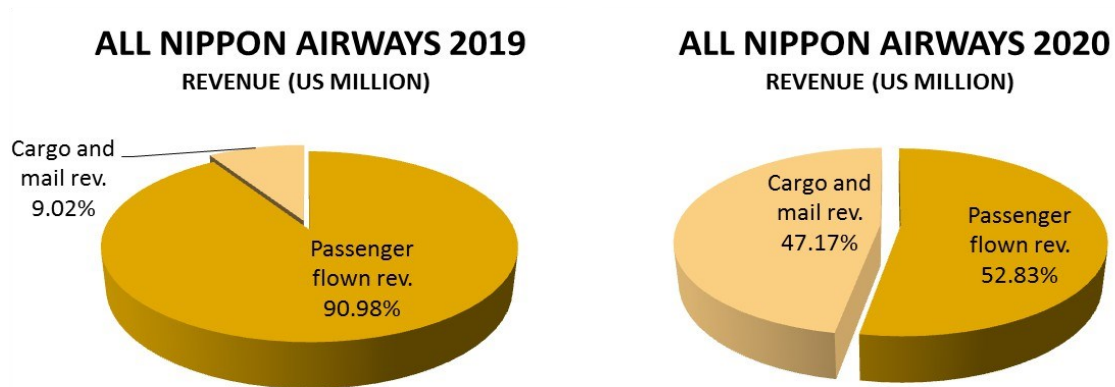
สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์



ภาพที่ 5 แผนภูมิวงกลมแสดงสัดส่วนของรายได้จากผู้โดยสารและรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศของสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ ระหว่างปี 2019-2020

ในปี 2019 ก่อนสถานการณ์โควิด-19 สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์มีสัดส่วนรายได้จากผู้โดยสารมากกว่ารายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยมีสัดส่วนรายได้จากผู้โดยสารมากถึงร้อยละ 84.19 และรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศเพียงร้อยละ 15.81 และในปี 2020 สายการบินสิงคโปร์มีสัดส่วนรายได้จากผู้โดยสารลดลงเหลือเพียงร้อยละ 16.59 ในขณะที่รายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศมีมากขึ้นถึงร้อยละ 83.41

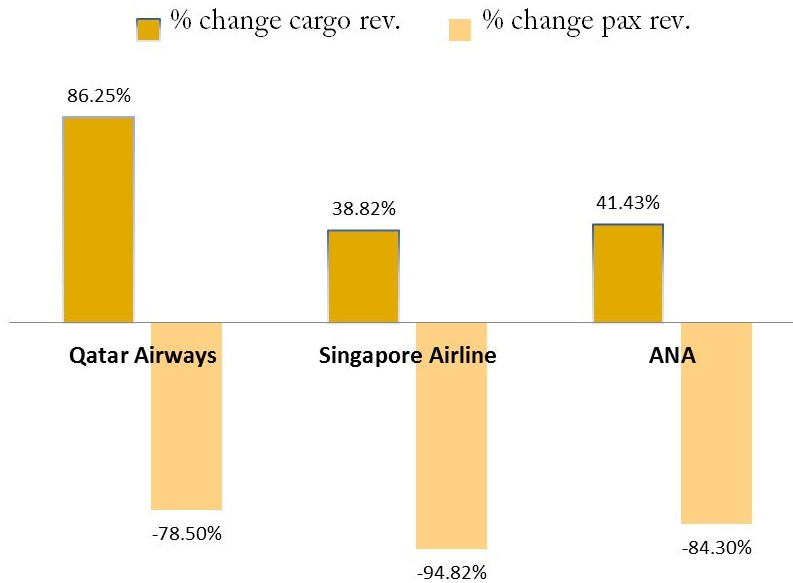
สายการบินออลนิปปอน แอร์เวย์ส์



ภาพที่ 6 แผนภูมิวงกลมแสดงสัดส่วนของรายได้จากผู้โดยสารและรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศของสายการบินออลนิปปอน แอร์เวย์ส์ ระหว่างปี 2019-2020

ในปี 2019 ก่อนสถานการณ์โควิด-19 สายการบินออลนิปปอน แอร์เวย์ส์ มีสัดส่วนรายได้จากผู้โดยสารมากกว่ารายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยมีสัดส่วนรายได้จากผู้โดยสารมากถึงร้อยละ 90.98 และรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศเพียงร้อยละ 9.02 ซึ่งถือว่ามีส่วนที่น้อยที่สุดในบรรดา 3 สายการบิน ในขณะที่ปี 2020 สายการบิน ออลนิปปอน แอร์เวย์ส์ มีสัดส่วนของรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศที่เพิ่มมากขึ้น โดยคิดเป็นร้อยละ 47.17 และรายได้ผู้โดยสารลดลงเหลือเพียงร้อยละ 52.83

% CHANGE OF REVENUE 2019-2020



ภาพที่ 7 แผนภาพแสดงอัตราร้อยละการเปลี่ยนแปลงของรายได้จากผู้โดยสารและรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส สิงคโปร์แอร์ไลน์ และออลนิปปอน แอร์เวย์ส ในปี 2020

จากผลการศึกษารายได้จากผู้โดยสารและรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศของทั้ง 3 สายการบิน นักวิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าอัตราร้อยละความเปลี่ยนแปลงจากปี 2019 ช่วงก่อนสถานการณ์โควิด-19 ถึงปี 2020 ซึ่งอยู่ในระหว่างสถานการณ์โควิด พบว่า ทั้ง 3 สายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) มีค่าความเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ มีรายได้จากผู้โดยสารที่ลดลงอย่างมาก โดยสายการบินสิงคโปร์ แอร์ไลน์ มีค่าความเปลี่ยนแปลงมากที่สุดถึงร้อยละ -94.82 สายการบินออลนิปปอน แอร์เวย์ส ร้อยละ -84.3 และสายการบินกาตาร์ แอร์เวย์สร้อยละ -78.50 ในขณะที่ทั้งสามสายการบินมีอัตราร้อยละค่าความเปลี่ยนแปลงของรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศที่เพิ่มขึ้น โดยสายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส มีมากที่สุดถึงร้อยละ 86.25 ตามด้วยสายการบินออลนิปปอน แอร์เวย์สร้อยละ 41.43 และสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ร้อยละ 38.82

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าผลกระทบของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือโควิด-19 ที่มีต่อสายการบินเป็นผลมาจากข้อจำกัดในการเดินทางของผู้โดยสาร ทำให้รายได้จากผู้โดยสารมีสัดส่วนที่ลดลงมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของสายการบินด้านอื่น ผลกระทบจากโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือโควิด-19 ส่งผลให้สายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบได้รับผลกระทบทางการเงินอย่างเห็นได้ชัด สายการบินชั้นนำของโลกประสบกับปัญหาการขาดทุนจากการดำเนินงานมากที่สุดในรอบ 10 ปี ดังเห็นได้จากแผนภาพที่ 3 โดยรายได้จากผู้โดยสารเป็นสัดส่วนที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดเนื่องจากข้อจำกัดในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Xiaoqian Sun (2021) ที่ทำการศึกษาโรคระบาดโควิด-19 และการเดินทางทางอากาศ ระบุว่าโรคโควิด-19 มีผลกระทบต่อความอยู่รอดของอุตสาหกรรมการบินในตลาดระหว่างประเทศ โดยเฉพาะทางด้านการใช้ประโยชน์จากเครื่องบินซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องการเดินทางของผู้โดยสาร

อย่างไรก็ตาม ในแง่ของการขนส่งสินค้าทางอากาศพบว่ามีส่วนรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้สายการบินต่างเริ่มมีการปรับตัวและปรับช่องทางการหารายได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิเคราะห์การตลาดของการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Cargo) จาก IATA ระบุว่าแนวโน้มการขนส่งสินค้าทางอากาศมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับช่วงก่อนโควิด โดยข้อมูลล่าสุดจาก IATA ในเดือนกรกฎาคม ปี 2021 ระบุว่าจำนวนปริมาณการขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.6 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกรกฎาคม ปี 2019 (IATA, 2021) นอกจากนี้ บทความของ Airfreight Logistics ยังได้ระบุว่าในสถานการณ์โควิด-19 ที่ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางทางอากาศได้ ทำให้สายการบินจำนวนมากทำการดัดแปลงเครื่องบินโดยสารเพื่อใช้ในการขนส่งสินค้าทางอากาศเพื่อรองรับความต้องการบริการขนส่งที่มากขึ้น และเพื่อพยุงกิจการสายการบินให้อยู่รอดต่อไป (Worakamnueng, 2020) เช่น ประเทศเยอรมนี ผ่านสายการบิน Lufthansa และสหราชอาณาจักร ผ่านสายการบิน British Airways เป็นที่น่าสังเกตว่าการขนส่งสินค้าทางอากาศไม่ได้รับผลกระทบมาก และจากการศึกษาสายการบิน FedEx UPS และ DHL พบว่าสถานการณ์โควิด-19 ทำให้การดำเนินงานในช่วงแรกมีความแปรปรวนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (Sun, et al., 2021)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. แม้ว่าธุรกิจการบินทั่วโลกจะมีการหยุดชะงักของการเดินทางขนส่งผู้โดยสาร สายการบิน Qatar Airways, Singapore Airline และ All Nippon Airways ควรศึกษากลยุทธ์การปรับตัวด้านอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ เช่น การปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัลของแอร์เอเชีย ซึ่งส่งผลให้ฐานลูกค้าและรายได้ของแอร์เอเชียเพิ่มขึ้น จากกิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่ไม่ใช่รายได้จากการขายที่นั่งบนเครื่องบิน (non-airline business) ในไตรมาส 3 ของปีที่แล้ว non-airline business เติบโตขึ้น 182 เปอร์เซ็นต์ และเกือบทุกธุรกิจสามารถทำกำไร โดยบริษัท คาดหวังว่าธุรกิจ non-airline business จะสร้างรายได้โดยรวมมากถึง 50 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ทั้งหมดภายใน 3-5 ปี และในระยะยาวจะแซงหน้ารายได้จากการบิน (SME Thailand Club, 2021)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้านปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นการปรับตัวของสายการบินต่าง ๆ นอกเหนือจากการเพิ่มรายได้โดยการขนส่งสินค้าทางอากาศ เช่น กลยุทธ์การลดต้นทุนทางด้านบุคลากร จากงานวิจัยของ Sobieralski, J. B. (2020) ระบุว่าสายการบินขนาดใหญ่จะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 มากถึงร้อยละ 60-80 โดยเมื่อเปรียบเทียบกับเหตุการณ์ร้ายแรงอื่น เช่น เหตุการณ์ 9/11 หรือ SARS พบว่าแนวโน้มที่เหมือนกันคือการปรับลดพนักงานสายการบิน โดยมีสัดส่วนการลดลงมากกว่าร้อยละ 13 และเป็นการลดลงอย่างถาวรมากถึงร้อยละ 7 (Kim, 2021) ซึ่งพบว่าเป็นแนวทางที่สายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบมีการนำมาปรับใช้เพื่อลดต้นทุนการปฏิบัติงาน โดยสายการบินกาตาร์ ทำการปรับลดเงินเดือนพนักงานและเลิกจ้างนักบินบางส่วน (Reuters, 2020) สายการบินสิงคโปร์ แอร์ไลน์ มีการปรับลดเช่นกัน โดยได้เริ่มปรับลดพนักงาน

ของบริษัทสายการบินในเครือในไตรมาสแรกโดยนับจากเดือน มีนาคม 2563 จนถึงเดือนมีนาคม 2564 (Thairat Online, 2020) สำหรับสายการบินออลนิปปอน แอร์เวย์ส ได้มีการปรับลดเงินเดือนพนักงานและเสนอให้พนักงานลาออกโดยสมัครใจเพื่อลดต้นทุนให้ได้มากถึงร้อยละ 30 (Isawa and Sugiura, 2021)

2. ควบคู่กับสายการบินอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แค่สายการบินแบบ Full service เนื่องจากสายการบินแบบ Low cost ในปัจจุบันนี้มีอยู่หลากหลายสายการบินและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเช่นเดียวกับสายการบินแบบ Full Service ที่สำคัญได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือโควิด-19 (COVID-19) เช่นกัน เช่น สายการบิน Airasia หรือสายการบิน Jetstar

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). [Online]. Available: <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/>. [2564, กันยายน 18].
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). COVID-19 และผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย. [Online]. Available: <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf>. [2564, สิงหาคม 30].
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). สถิตินักท่องเที่ยว. [Online]. Available: https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411. [2564, สิงหาคม 20].
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยว. [Online]. Available: <https://secretary.mots.go.th/policy/>. [2564, สิงหาคม 20].
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). สายการบินเจ็ทสตาร์ 'ลิงคโพรแอร์ไลน์' ลดพนักงานพร้อมลดปริมาณเที่ยวบิน. [Online]. Available: <https://www.thairath.co.th/business/market/1928100>. [2564, กันยายน 16].
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). ลิงคโพรแอร์ไลน์ส ปรับตัว เปิดโปรแกรมสอนบุคลากรภาพหลังจำนวนผู้โดยสารลด. [Online]. Available: <https://www.thairath.co.th/business/market/1968441>. [2564, กันยายน 16].
- บางกอก อินไซด์. (2564). พิชโควิด ลิงคโพรแอร์ไลน์ขาดทุนแสนล้าน เล็งออกหุ้นกู้แปลงสภาพ. [Online]. Available: <https://www.thebangkokinsight.com/news/world-news/covid-19-world-news/626585/>. [2564, กันยายน 15].
- บิลเลียนเวย์. (2563). เปิดตัว “การบินไทย” ในปี 2019 รายได้-ค่าใช้จ่าย อะไรเท่าไรบ้าง. [Online]. Available: <https://www.billionway.co/thai-airways-revenue-expense-profit-2019/>. [2564, กันยายน 28].
- ประชด ไกรเนตร และบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2521). การขนส่งเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: บำรุงนุกุลกิจ.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2563). ลิงคโพรแอร์ไลน์ เปิดโมเดลธุรกิจร้านอาหารบนเครื่องบิน. [Online]. Available: <https://www.prachachat.net/world-news/news-536563>. [2564, กันยายน 18].

- พนารัตน์ ศรีแสง และภวัญญู อุฬารางกูร. (2562). การวิเคราะห์รายได้เชิงพาณิชย์ของสนามบินไทย. **วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน**. 1 (2), 24-34.
- มนสินี เลิศคชสีห์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งพิสิฐ วรคำนิง. (2563). สายการบินทั่วโลกปรับตัวฝ่าวิกฤต COVID-19 ด้วยกลยุทธ์ขนส่งสินค้าผ่านอากาศยานโดยสาร. [Online]. Available: <https://www.airfreight-logistics.com/th/airlines-across-the-globe-carry-cargo-via-passenger-planes-as-they-navigate-through-the-covid-19-crisis/>. [2564, กันยายน 29].
- วสุตม์ โชติพานิช. (2561). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ **Impact of Service Quality, Perceived Value and Brand Image on Re-service Intention in Context of Full-service Airlines**. [Online]. Available: http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3449/1/wasut_chot.pdf. [2564, กันยายน 30].
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ. (2563). **ตีโจทย์เศรษฐกิจ วิกฤตโควิดระลอกสาม**. [Online]. Available: <https://www.the101.world/sompawin-manprasert-interview/>. [2564, สิงหาคม 15].
- สำนักงานการบินพลเรือน. (2561). **บริการเสริมของสายการบิน (Ancillary Service)**. [Online]. Available: <https://www.caat.or.th/th/archives/38887>. [2564, สิงหาคม 25].
- สุจิตรา ริมดุสิต. (2563). **ประวัติความเป็นมาอุตสาหกรรมการบิน**. [Online]. Available: http://elfhs.sru.ac.th/sujitar_su/pluginfile.php/355/mod_resource/content/0/doc_tim1407. [2564, สิงหาคม 15].
- อินโฟเควส. (2564). **UNWTO เผยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 63 เลวร้ายที่สุดเป็นประวัติการณ์**. [Online]. Available: <https://www.infoquest.co.th/2021/62739>. [2564, สิงหาคม 15].

References

- Battal, U., & Bakir, M. (2017). The Current Situation and Change in Airport Revenues: Research on The Europe's Five Busiest Airports. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. 7 (7), 287-300.
- Finance-Rumour. (2563). **ประเภทสายการบินโดยสาร (Passenger Airlines) และระดับชั้นตัวเครื่องบิน (Class)**. [Online]. Available: <https://www.finance-rumour.com/lifestyle/travel/passenger-airlines-class/>. [2021, September 29].
- Isawa, M. and Sugiura, E. (2020). **Japan's ANA Seeks Voluntary Layoffs and 30% Pay Cut**. [Online]. Available: <https://asia.nikkei.com/Business/Transportation/Japan-s-ANA-seeks-voluntary-layoffs-and-30-pay-cut>. [2021, September 30].

- Kim, K. (2021). Impacts of COVID-19 on Transportation: Summary and Synthesis of Interdisciplinary Research. **Transportation Research Interdisciplinary Perspectives**. 9 (100305), 1-4.
- Lordan, O., Sallan, J. M., & Simo, P. (2014). Study of the Topology and Robustness of Airline Route Networks from the Complex Network Approach: a Survey and Research Agenda. **Journal of Transport Geography**. 3 (C), 112–120.
- Reuters. (2020). **Qatar Airways to Lay off Some Pilots, Cut Wages**. [Online]. Available: <https://www.reuters.com/article/health-coronavirus-qatar-airways/qatar-airways-to-lay-off-some-pilots-cut-wages-idUSL8N2DS3ST>. [2021, September 30].
- Singaporeair. (2021). **Annual Report and Sustainability Report**. [Online]. Available: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/about-us/information-for-investors/annual-report/. [2021, September 25].
- Skytrax, (2021). **World Airline Award 2021**. [Online]. Available: <https://www.worldairlineawards.com/>. [2021, September 15].
- SME Thailand Club. (2021). **Take a look at "Tony Fernandes", the veteran CEO of AirAsia. Turn your business into more than just an airline**. [Online]. Available: <https://www.smethailandclub.com/aec-6669-id.html>. [2021, September 15].
- Sobieralski, J.B. (2020). COVID-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. **Transportation Research Interdisciplinary Perspectives**. 5 (100123), 1-9.
- Sun, X., Wandelt, S., Zhang, A., and Zheng, C. (2021). COVID-19 Pandemic and Air Transportation: Successfully Navigating the Paper Hurricane. **Journal of Air Transport Management**. 94 (102062), 1-13.
- World Health Organization (WHO). (2021). **WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard**. [Online]. Available: <https://covid19.who.int/>. [2021, September 15].

Translated Thai References

- Bangkok Insight. (2021). **COVID-19: Singapore Airlines loses one hundred billion Aims to issue convertible bonds**. [Online]. Available: <https://www.thebangkokinsight.com/news/world-news/covid-19-world-news/626585/>. [2021, September 15]. (in Thai)
- Billion Way. (2020). **Declare revenue-expenses of “Thai Airways” in 2019**. [Online]. Available: <https://www.billionway.co/thai-airways-revenue-expense-profit-2019/>. [2021, September 28]. (in Thai)

- Chotpanich, W. (2018). **Impact of Service Quality, Perceived Value and Brand Image on Re-service Intention in Context of Full-service Airlines**. [Online]. Available: http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3449/1/wasut_chot.pdf. [2021, September 30]. (in Thai)
- Department of Disease Control. (2021). **Corona Virus Infection 2019 (COVID-19)**. [Online]. Available: <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/>. [2021, September 18]. (in Thai)
- Economic Tourism and Sports Division. (2564). **Tourism Situation**. [Online]. Available: <https://secretary.mots.go.th/policy/>. [2021, August 20]. (in Thai)
- Infoquest. (2021). **UNWTO mentioned ‘The tourism industry in 2020 was the worst on record’**. [Online]. Available: <https://www.infoquest.co.th/2021/62739>. [2021, August 15]. (in Thai)
- Krainate, P. and Jittangwattana, B. (2008). **Preliminary transportation**. Bangkok: Bamrungnukoolkij. (in Thai)
- Lertkojchasie, M. (2015). **Factors Affecting Consumer Choice of Thai Airways Domestic Flights**. An independent study submitted in partial fulfillment of. The requirements for the degree of master of business administration. Faculty of commerce and accountancy. Thammasat university. (in Thai)
- Manprasert, S. (2020). **economic problems the third wave of the COVID crisis**. [Online]. Available: <https://www.the101.world/somprawin-manprasert-interview/>. [2021, August 15]. (in Thai)
- Ministry of Tourism and Sports. (2020). **COVID-19 and its impact on tourism in Thailand**. [Online]. Available: <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomic Vol4.pdf>. [2021, August 30]. (in Thai)
- Ministry of Tourism and Sports. (2021). **Tourist statistic**. [Online]. Available: https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411. [2021, August 20]. (in Thai)
- Prachachatbusiness. (2020). **Singapore Airlines Operate an in-flight restaurant business model**. [Online]. Available: <https://www.prachachat.net/world-news/news-536563>. [2021, September 18]. (in Thai)
- Rimdusit, S. (2020). **Aviation Business History**. [Online]. Available: http://elfhs.ssrui.ac.th/sujitar_su/pluginfile.php/355/mod_resource/content/0/doc_tim1407. [2021, August 15]. (in Thai)

- Srisaeng, P. & Ularangkul, P. (2019). An Analysis of the Non-Aeronautical Revenue of Thai Airports. *Journal of Sustainable Tourism Development*. 1 (2), 24-34. (in Thai)
- Thairat Online. (2020). **Airline Suffer, Singapore Airlines cuts staff and flight volume**. [Online]. Available: <https://www.thairath.co.th/business/market/1928100>. [2021, September 16]. (in Thai)
- Thairat Online. (2020). **Singapore Airlines has launched a personality training program after the number of passengers dropped**. [Online]. Available: <https://www.thairath.co.th/business/market/1968441>. [2021, September 16]. (in Thai)
- The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT). (2018). **Ancillary Service**. [Online]. Available: <https://www.caat.or.th/th/archives/38887>. [2021, August 25]. (in Thai)
- Worakamnueng, R. (2020). **Airlines are adapting to the COVID-19 crisis with a strategy to transport cargo through passenger aircraft**. [Online]. Available: <https://www.airfreight-logistics.com/th/airlines-across-the-globe-carry-cargo-via-passenger-planes-as-they-navigate-through-the-covid-19-crisis/>. [2021, September 29]. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายฐาปนะ แต่งจ้อย

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-Mail: thapana_tan@dusit.ac.th

นางสาวปาไลดา สำเภาทอง

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-Mail: parleda_sam@dusit.ac.th

นางสาวนียกานต์ ลิ้มอรุณ

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-Mail: neeyakarn_lim@dusit.ac.th

นโยบายรัฐเกี่ยวกับระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทย:
แนวทางการปฏิบัติเพื่อคลี่คลายความรุนแรงอาชญากรรม
The Royal Thai Police's Use of Force Policy:
A Guideline for Reducing Criminal Violence

สิทธิพัฒน์ เฉลิมยศ*

กลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Sitthipat Chalermmyot*

Police Education Bureau, Royal Thai Police Headquarters

Received: February 4, 2021

Revised: March 25, 2021

Accepted: March 29, 2021

บทคัดย่อ

ระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสิ่งที่รัฐต้องพึงจัดให้มีขึ้นอันเป็นผลจากการอนุนัติแนวนโยบายแห่งรัฐให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน อีกทั้งการจะใช้กำลังหรืออาวุธปืนของผู้บังคับใช้กฎหมายกับประชาชนของแต่ละรัฐ ยังถูกกำกับไว้ภายใต้หลักพื้นฐานที่มีการลงนามร่วมกันของสหประชาชาติ ซึ่งประเทศไทยเป็นสมาชิกและได้มีการลงนามเพื่อยอมรับนำไปปฏิบัติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ทำการศึกษาเทียบเคียงแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากลก่อนพัฒนาขึ้นเป็นแนวนโยบายที่สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน รวมถึงข้อกำหนดของไทย โดยได้มีการประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2559 มีการเร่งรัดเพื่อทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานก่อนจะเริ่มมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงแนววิธีการปฏิบัติ ประเด็นของระดับการใช้กำลังนี้มีที่มาเชิงเหตุผลในการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจที่ต้องมาจากการฝึกทักษะทางสมองเพื่อสร้างระบบการจดจำกล้ามเนื้อที่สมบูรณ์และเป็นไปตามอัตโนมัติในสภาวะคับขัน การใช้แนวนโยบายระดับการใช้กำลังต้องมีการอธิบายแบบสหสาขาวิชาชีพ มีความเป็นวิทยาศาสตร์ที่สามารถตอบทุกคำถามในเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับข้อพึงกระทำและข้อไม่พึงกระทำ บทความนี้จะเชื่อมโยงให้เห็นถึงประเด็นที่เกิดขึ้นแล้วในต่างประเทศ และประเด็นที่กำลังจะเกิดขึ้นใหม่ หรือมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นใหม่ในประเทศไทย โดยจะอธิบายถึงเนื้อหาที่มาของหลักการใช้กำลังของตำรวจไทยอย่างคร่าว ๆ ก่อนทำการวิพากษ์เชื่อมโยงถึงสิ่งที่ต่างประเทศกำลังก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว ถึงแม้ว่าประเทศไทยเพิ่งจะเริ่มนำนโยบายนี้มาปรับใช้ไม่นานเพราะติดข้อจำกัดความแตกต่างเชิงวัฒนธรรมและข้อกำหนด

คำสำคัญ: ระดับการใช้กำลัง นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Abstract

The use of force by police officers had to be enforced according to the Universal Declaration of Human Rights. It is permitted under the use of force policy of United Nations and Thailand is also a member of United Nations. The Royal Thai Police studied and regulated it to be in agreement with the principles of human rights and Thai laws and announced new policy on use of force in 2016. The Royal Thai Police provided better understanding on this matter to police officers before publicizing guidance to communities. The main point of this was to allow police officers to quickly tailor a response and apply force, if necessary. Situational awareness was essential, and officers were trained to judge when a crisis required the use of force to regain control of a situation. The use of force by police officers was considered interdisciplinary and behavior science approach which can answer all operational questions related with Dos' and Don'ts. This article focused on issues in other countries and issues that were going to take place in Thailand by presenting background and contents on the use of force policy in Thailand before reviewing the use of force policy in other countries that was progressing rapidly. Although Thailand had just begun to adopt this policy because of cultural differences and legal restrictions.

Keywords: Use of Force, Royal Thai Police's Policy

บทนำ

ประเทศไทยเริ่มนำแนวนโยบายหลักการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจออกใช้ในปี พ.ศ. 2559 โดยเริ่มจากการทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วประเทศ เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนทำการฝึกทักษะทางยุทธวิธีเฉพาะทางแบบแยกส่วน เช่น การฝึกอาวุธปืน การฝึกกระบอง การฝึกเอาตัวรอด ก่อนจะนำยุทธวิธีทั้งหมดมารวมกันเพื่อฝึกปฏิบัติในภาพรวม ภายหลังการใช้งานได้เกิดปรากฏการณ์อาชญากรรมหลายเหตุการณ์ที่สอดคล้อง และไม่สอดคล้องกับแนวนโยบายที่กำหนดให้นำไปปฏิบัติ โดยหนึ่งในปัญหาหลัก คือ การไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ และการเกรงกลัวผลของกฎหมายที่จะตามมาในช่วงท้ายหลังปฏิบัติการ ความไม่มั่นใจในทักษะความไม่เชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ และผลที่ได้รับจากความผิดพลาดนั้นมักนำมาซึ่งความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์

อันที่จริงแล้วแนวนโยบายหลักการใช้กำลังมีความเป็นสากล มีแนวทางในการปฏิบัติที่ค่อนข้างชัดเจน เพียงแต่มีประเด็นเรื่องข้อจำกัดของกฎหมายแต่ละประเทศ หรือประเด็นที่แปลกแตกต่างทางเชื้อชาติวัฒนธรรม แม้ว่าในบางประเทศจะมีข้อกฎหมายที่ต่างกันไปในแต่ละรัฐ แต่ท้ายที่สุดแล้วหลักการพื้นฐานที่นำมาใช้หลักคือ “การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์”

ปรากฏการณ์ทางสังคมที่นำไปสู่ความเชื่อในภาพรวม สะท้อนให้ภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่กำลังเผชิญหน้ากับความท้าทายอย่างรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นมิติมาตรวัดคุณธรรมทางสังคม มิติวัฒนธรรมใหม่ทางเทคโนโลยีที่ไร้ขอบเขตความพหุ มิติการพิพากษาคัดสินจากฐานความคิดที่บิดเบี้ยวโดยใช้ภาพฉายจากภาพยนตร์ตะวันตก สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหา และอุปสรรคสำคัญในการจะต้องเร่งอธิบายทุกภาคส่วนของสังคมให้ได้รับทราบข้อมูลตามความจริง

บทความนี้เขียนขึ้นในลักษณะของการอธิบายปรากฏการณ์ของสังคมโลกโล่เรียงมาจนกระทั่งสังคมไทยภายใต้บริบทของการวิพากษ์แนวโน้มนั้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการกับผู้อ่านที่จะสามารถกระตุกต่อมความคิดให้รู้จักการแสวงหาข้อมูลความจริงเพิ่มเติมเพื่อนำไปสู่การวิจัยเกี่ยวกับระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยในอนาคต

เนื้อหา

“...ขอให้สำนึกถึงความรับผิดชอบของตำรวจ ผู้ได้ชื่อว่าเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ตำรวจย่อมมีหน้าที่เป็นผู้บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของอาณาประชาราษฎรอย่างใกล้ชิด ในการปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย และรักษาสันติสุขนั้น นอกจากความรู้ความสามารถในหน้าที่แล้วย่อมต้องวางตนให้เป็นแบบอย่างอันดี เพราะความนิยมเคารพเลื่อมใส ยังความอบอุ่นร่มเย็นแก่บรรดาประชาราษฎร มีความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรม และความกรุณาปราณีประกอบไปด้วย คราวใดที่ควรให้ความช่วยเหลือ หรือคำแนะนำอันจะเป็นประโยชน์ได้แล้ว ก็ต้องพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือคำตักเตือน เช่นว่านั้น ด้วยความเมตตาปราณี รวมความว่าควรจะต้องวางตนเหมือนหนึ่งเป็นพี่เลี้ยงและผู้รับใช้ประชาชนด้วยในคราวเดียวกัน ถ้าท่านได้ยึดมั่นอยู่ในข้อเหล่านี้ และพยายามบำเพ็ญตน และอบรมผู้ที่จะอยู่ในบังคับบัญชาของท่านต่อไปตามนัยที่ว่านี้แล้ว ประโยชน์และความสุขจะบังเกิดแก่ชาติบ้านเมืองเป็นแท้”

พระบรมราโชวาทตอนหนึ่งของ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ครั้งเสด็จพระราชดำเนินไปพระราชทานกระบี่แก่นักเรียนนายร้อยตำรวจ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2493 (Matichononline, 2017)

จากตอนหนึ่งของพระบรมราโชวาท ที่ได้พระราชทานให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายได้นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในชีวิตราชการตำรวจนั้น การปฏิบัติราชการในทุกวันต้องน้อมนำมาเป็นหนทางในการรักษาความดีงามในหน้าที่ โดยจะเห็นได้ว่าทรงเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหรือตักเตือนประชาชนด้วยความเมตตาปราณี

แนวพระบรมราโชวาทที่ทรงแนะนำนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้นำมาใช้เป็นแนวนโยบายปฏิบัติที่จะให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายได้มีจิตสำนึกอันจะเป็นที่รักของประชาชน การปรับประยุกต์ขั้นตอนมาตรฐานสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงเน้นให้มีการออกคำสั่งด้วยวาจา (Verbalization) การกล่าวตักเตือน หรือการแสดงออกด้วยท่าทาง (Body Language) เพื่อขอความร่วมมือให้ปฏิบัติตาม โดยการจัดการกับสถานการณ์สำคัญด้วยกระบวนการที่สอดคล้องกับหลักมนุษยธรรม (Humanity) และหลักสิทธิมนุษยชนสากล (Human Right)

ภาพยนตร์กับความเชื่อและอคติของสังคม

จากปรากฏการณ์ภาพข่าว และเหตุการณ์จำนวนมากเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจถูกยิงเสียชีวิตขณะปฏิบัติหน้าที่ หรือได้รับบาดเจ็บจากการเข้าระงับเหตุร้ายในที่ชุมนุมชน สิ่งเหล่านี้ไม่เพียงนำมาซึ่งความสูญเสียต่อครอบครัวตำรวจแต่ละท่านให้เห็นผลกระทบที่มีต่อความเชื่อมั่นศรัทธาขององค์กรตำรวจในภาพรวม หลายกรณีศึกษาเป็นบทเรียนราคาแพงที่ต้องแลกมาด้วยชีวิต และน้ำตา หลายกรณีศึกษาแลกมาด้วยการถูกพิพากษาจากสังคมถึงความไม่เหมาะสม หรือการถูกกล่าวหาว่ากระทำเกินกว่าเหตุ และหลายกรณีศึกษาเป็นคำพิพากษาศาลฎีกาให้ผู้อื่นไว้อาลัย

ขวัญกำลังใจที่ถูกบั่นทอนทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปได้ยากมากยิ่งขึ้น ประกอบกับฐานคติทางสังคมที่มีต่อยุทธวิธีตำรวจมีมุมมองที่ไม่กระจ่างชัด ความเข้าใจของประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่จึงเห็นภาพฉาย การปฏิบัติงานทางยุทธวิธีของเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านภาพยนตร์ เช่น การไล่ล่ากันอย่างเมามันของรถเจ้าหน้าที่ตำรวจกับรถผู้กระทำความผิดบนท้องถนนสาธารณะที่มีประชาชนผู้บริสุทธิ์ใช้เส้นทางรวมอยู่ด้วยความสามารถพิเศษของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะสามารถเลือกจุดเล็งยิงอาวุธปืนได้แม่นยำตกอยู่ในสภาวะคับขัน การเล็งอาวุธปืนเพื่อไล่ยิงยางรถยนต์ที่ผู้กระทำความผิดใช้หลบหนี เพื่อหวังจะให้รถยนต์คันนั้นหยุด การเคลื่อนที่ การวิ่งลุยติดตามผู้กระทำความผิดฝ่าเข้าไปท่ามกลางตลาดที่มีผู้คนมากมายแต่ยังมีการใช้อาวุธปืนอย่างต่อเนื่อง การล้อมจับที่มีการใช้อาวุธสงครามหนักยิ่งกล่มเข้าไปในอาคาร การบุกเดี่ยวของเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมอาวุธปืนจำนวนมากเพื่อเข้าระงับเหตุ หรือการถืออาวุธปืนแกว่งไกวขณะวิ่งไล่ผู้กระทำความผิดในที่ชุมนุม เป็นต้น ภาพทั้งหมดที่จดจำนั้นล้วนปรากฏอยู่ในภาพยนตร์หากแต่ความเป็นจริงหาได้เป็นเช่นนั้นไม่

ผลจากการบริโภคสื่อภาพยนตร์ที่มีภาพเกินจริงก่อให้เกิดความเชื่อบนโลกเสมือน และสร้างความเข้าใจให้กับผู้เสพสื่อว่ายุทธวิธีตำรวจที่ได้เห็นจากภาพยนตร์ คือ “ความถูกต้อง” การเห็นภาพซ้ำ ๆ ยิ่งก่อพฤติกรรมฝังหัวว่าสิ่งที่ได้เห็นในภาพยนตร์ปฏิบัติได้จริง โดยไม่เคยได้รับรู้รับทราบหลักปฏิบัติ และขั้นตอนมากมายก่อนการตัดสินใจใช้กำลัง เพื่อระงับเหตุที่แท้จริงไม่มีโอกาสทราบแนวทางการปฏิบัติที่มีข้อกำหนดกฎหมายอย่างเคร่งครัด และไม่มีพื้นฐานความเข้าใจถึงระดับการเลือกใช้อาวุธที่สอดคล้องได้สัดส่วนกับพฤติการณ์ของผู้กระทำความผิด

กระแสสังคมที่ยึดยึดยึดโยงแบบแผนที่ได้จากภาพยนตร์ตะวันตกอย่างไร้ขีดจำกัด ผลผลิตที่ตอบสนองความบันเทิงจึงเป็นมายาคติติดตามมากกว่าภาพจากการปฏิบัติงานจริง และผู้คนส่วนใหญ่ในสังคมต่างเชื่อเช่นนั้น ข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประชาชนทั่วไปได้รับผ่านวาทกรรมบนสื่อออนไลน์ สามารถกระจายการรับรู้ที่ต่อยอดความคิดไปได้หลากหลาย โดยเนื้อหาบางส่วนปราศจากการกลั่นกรองข้อเท็จจริงและขาดการวินิจฉัยจากผู้ที่มีองค์ความรู้เฉพาะทาง อิทธิพลของสื่อสมัยใหม่จึงสูงเพียงพอที่จะชักจูงให้ประชาชนทั่วไปเชื่อได้ โดยปราศจากข้อสงสัยกลายเป็นยุทธวิธีตำรวจในอุดมคติที่ไม่ได้มีอยู่จริง

ทุกวันนี้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีความยุ่งยากซับซ้อนเป็นทวีคูณ เพราะนอกจากต้องปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้องทุกประการแล้ว การพิจารณาใช้ดุลยพินิจที่กว้างขวางยังต้องมีศักยภาพเพียงพอที่จะตอบคำถามสังคมได้แทบในทุกอริยาบถของการเคลื่อนไหว ซึ่งนั่นแทบเป็นไปได้เลยในโลกของความเป็นจริงที่ไม่ใช่สมการทางคณิตศาสตร์ เพราะภายใต้สถานการณ์คับขัน สภาวะกดดันแทรกซ้อน ประกอบกับเหตุปัจจัยมากมายด้านกายภาพอย่างสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการเร่งให้เกิดการตัดสินใจตั้งแต่ความร้อนของอากาศ แสงสว่าง ไปจนกระทั่งทิศทางของลม และปัจจัยด้านชีวภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เช่น ความอ่อนล้า

สะสม อัตราการเต้นของหัวใจที่สูงเกินไปในภาวะฉุกเฉิน ปฏิกริยากล้ามเนื้ออัตโนมัติที่นอกเหนือจากการควบคุมของระบบประสาทจากสมอง ยังมีปัจจัยจากภายนอกซึ่งจะต้องพิจารณาระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย และนโยบายายกกับอย่างรัดกุม เพื่อป้องกันผลจากการพลาดพลั้ง หรือสำคัญผิดทั้งหมดที่กล่าวถึงข้างต้นเกิดขึ้นในช่วงเสี้ยววินาที แต่ต้องมีคุณสมบัติที่พอดีในการตอบสนองต่อผู้กระทำผิดที่อยู่ตรงหน้าได้อย่างสมเหตุสมผล

กระบวนการทางสังคมที่แตกต่างทำให้ตำรวจไทยถูกหล่อหลอมให้รู้จักการวินิจฉัยเพิ่มเติมด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยเฉพาะความเป็นสังคมพุทธที่เน้นให้ต้องมีเมตตาต่อกันอย่างถึงที่สุด การปฏิบัติที่ถูกต้องจึงอาจไม่ถูกใจหรืออาจไม่ตอบสนองต่อวิถีชีวิตแบบไทยที่ไม่ค่อยเคร่งครัดในกฎระเบียบ สิ่งนี้แตกต่างจากตำรวจในสหรัฐอเมริกาที่ถูกสอนว่าพวกเขาสามารถใช้กำลังร้ายแรงได้หากพวกเขาเชื่อว่าบุคคลหนึ่งเป็นบุคคลที่ก่อเหตุร้ายแรงต่อตัวเอง หรือก่อเหตุร้ายแรงกับผู้อื่น โดยใช้ “ความสมเหตุสมผล (Reasonableness)”

อคติที่สังคมมีต่ออาชีพตำรวจ นอกจากจะสร้างมุมมองที่ขัดแย้งในตัวตนเมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่แล้ว สิ่งหนึ่งที่หลีกเลี่ยงได้ลำบาก คือ อารมณ์ และอคติส่วนบุคคลจากประสบการณ์ดั้งเดิม ในสหรัฐอเมริกามีหลายกรณีที่น่าเชื่อว่าคนอเมริกันผิวสีเฝ้ามองว่าคนผิวดำมีความก้าวร้าว และเป็นอันตรายมากกว่าคนผิวขาว แนวโน้มในการที่คนผิวดำจะถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กำลังจึงมีสูงกว่า และอคติเหล่านั้นมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อกระบวนการคิดตัดสินใจสุดท้าย การตอบสนองต่อสถานการณ์เดียวกันจึงอาจดูเหมือนไม่เกิดผล หากเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กำลังกับคนผิวขาว แต่อาจดูเหมือน “สมเหตุสมผล” อย่างสมบูรณ์ เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้วิธีการนั้นกับคนผิวดำ

ข้อแตกต่างเรื่องอคติในการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงยังเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยาก และมักแสดงอาการต่อเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมตอบโต้ แม้ว่าปัจจุบันจะยังไม่มีกรณียานในประเทศไทยถึงการเลือกปฏิบัติในการใช้กำลังอย่างมีอคติส่วนบุคคล หรือขาดการยับยั้งชั่งใจทางอารมณ์ แต่ในอนาคตแนวโน้มอคติด้านการเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับเพศสภาพ หรือการแตกต่างของความคิดทางการเมือง อาจจะเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญกับสังคมไทย

ความสำคัญของหลักการใช้กำลังของไทย

องค์การสหประชาชาติได้กำหนด Code of Conduct for Law Enforcement Officials (United Nations Publications: Rights and Permissions, 1979) ซึ่งถูกรับรองโดยมติที่ประชุมใหญ่สหประชาชาติที่ 34/169 เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2522 มาตรา 3 ได้กำหนดกรอบการใช้กำลัง (Use of Force) ของเจ้าหน้าที่ของรัฐว่าให้กระทำได้เฉพาะกรณีที่จำเป็นอย่างยิ่ง และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น การใช้กำลังของเจ้าหน้าที่รัฐจึงต้องมีดุลพินิจในการนำไปใช้ที่ไม่เกินกว่าเหตุ หรือได้สัดส่วนกับพฤติการณ์ต่อมา UN Congress ในการประชุมเรื่อง Prevention of Crime and the Treatment of Offenders ครั้งที่ 8 ที่กรุงฮาวานา ประเทศคิวบา ระหว่างวันที่ 27 สิงหาคม ถึงวันที่ 7 กันยายน 2533 ได้มีการรับรอง Basic Principles of the Use of Force and Firearms by Law Enforcement Officials (The Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, 1990) ที่มีรายละเอียดมากขึ้น แนวทางดังกล่าวประเทศสมาชิกต่าง ๆ ที่ให้การรับรองต้องหาช่องทางในการนำไปปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกฎหมายของแต่ละประเทศเอง ปัจจุบันหลายประเทศจึงยกประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนขึ้นมากอธิบายในฐานะของกฎหมาย (Human Rights Law) และปรับใช้ในกระบวนการยุติธรรม เพื่อจะบ่งบอกความเป็นสากล หลักสิทธิมนุษยชน

จึงถูกใช้เพื่ออธิบายข้อบ่งชี้ทางจริยธรรม และคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจถูกต้องตามกฎหมายแต่หากละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนสิ่งเหล่านั้นมักไม่เป็นที่ยอมรับ โดยเฉพาะเรื่องของสิทธิในการจะมีชีวิตอยู่ (Right to Life) ที่ระบุในมาตรา 3 ถือเป็นจุดสูงสุดของปณิญา

หลักการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจของไทย (Royal Thai Police 2016) ที่เน้นย้ำหลักสิทธิมนุษยชนจึงแบ่งออกเป็น 4 ส่วนสำคัญ โดยใช้แถบสีเป็นเครื่องมือแสดงระดับความรุนแรง ซึ่งได้แก่

ส่วนที่ 1 การกระทำของผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องสงสัย แบ่งออกเป็น 3 ระดับใหญ่ ๆ คือ บุคคลที่ปฏิบัติตามบุคคลที่ขัดขืน บุคคลที่ตอบโต้เน้นให้ผู้กระทำความผิดมีการลงมือกระทำก่อน เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงจะสามารถสนองตอบต่อสถานการณ์นั้น ๆ ได้โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม

ส่วนที่ 2 การกระทำที่อาจจะเกินความจำเป็น เน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำการเลือกใช้เครื่องมือตอบโต้ทางยุทธวิธีที่พอเหมาะสมได้สัดส่วนกับสถานการณ์

ส่วนที่ 3 การกระทำที่อาจจะไม่ปลอดภัย เน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเลือกใช้เครื่องมือตอบโต้ทางยุทธวิธีที่สอดคล้องกับการกระทำของผู้กระทำความผิด หรือผู้ต้องสงสัย เพราะหากเลือกเครื่องมือในระดับที่ต่ำเกินไปไม่สัมพันธ์กับภัยคุกคาม อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเอง หรือประชาชนผู้บริสุทธิ์

ส่วนที่ 4 เครื่องมือตอบโต้ทางยุทธวิธีที่เหมาะสม เน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำการเจรจา ออกคำสั่ง สื่อสารบรรเทาผลร้ายก่อนเบื้องต้นในทุกสถานการณ์ ก่อนจะนำไปสู่การใช้กำลังที่อาจมีความรุนแรงจนได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต โดยในส่วนนี้ได้มีการกำหนดอาวุธเพื่อตอบโต้ออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ คือ การตอบโต้โดยปราศจากอาวุธ และการตอบโต้โดยใช้อาวุธ อันได้แก่ กระบองทางยุทธวิธี สเปรย์พริกไทย กระสุนยาง และปืนไฟฟ้า แต่อย่างไรก็ตาม ภาพรวมของการใช้กำลังทั้งหมดเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้อยู่ในสถานการณ์ต้องทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาชีวิตของผู้กระทำความผิดซึ่งเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน และหลักสิทธิของเหยื่อ

กับวิธีการ หรือรูปแบบในการตอบโต้ใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว แม้ว่ารายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติอาจแตกต่างกัน ออกไปบ้าง แต่โครงสร้างหลักของวิธีการสื่อสาร และกระบวนการสร้างนโยบายจะมีความใกล้เคียงกัน เช่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย และการค้นคว้าเพื่อศึกษาเปรียบเทียบก่อนจะออกเป็นนโยบายจริง

ความแตกต่างที่ต้องเป็นหนึ่งเดียว ต้นแบบของหลักการใช้กำลังไม่เด่นชัดว่าประเทศใดเป็นกรณีเริ่ม แต่แนวนโยบายแกนบังคับจะมีหลักการคิดที่เหมือนกัน คือ ความปลอดภัยของประชาชนต้องมาก่อนเสมอ ความแตกต่างนี้ถือเป็นสาระสำคัญของการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ตัวอย่างต้นแบบที่เห็นเด่นชัดถึงประเด็น ขอกฎหมายกับหลักการใช้กำลังที่มีความหลากหลาย คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งถือได้ว่าเป็นประเทศที่มีการนำร่องในการใช้ระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ที่มีความจำเพาะเจาะจง และยุ่งยาก เพราะขอกฎหมาย กับระดับการใช้กำลังของแต่ละรัฐแตกต่างกัน ข้อขัดแย้งส่วนใหญ่ที่คลุมเครือจึงมักจบลงที่ศาลสูงของประเทศ (Supreme Court) เนื้อหาของโครงสร้างแนวนโยบายการใช้กำลังจึงใช้วิธีกำหนดพฤติกรรมเริ่มต้นของผู้กระทำ ความผิดเป็นโจทย์ และใช้การตอบโต้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นคำแก้ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่จะกระทำได้ ต่อเมื่อ เพื่อป้องกันตนเองหรือผู้อื่น หรือเพื่อมีผลในการคุมขัง จับกุม และเพื่อดำเนินการตรวจค้น ตัวอย่าง เช่น นโยบายระดับการใช้กำลังของตำรวจลาสเวกัส ที่เน้นระดับความรุนแรงในการใช้กระบอกทางยุทธวิธีโดย อนุญาตให้ทำการตีบริเวณจุดสำคัญอันอาจทำให้ถึงแก่ชีวิตได้ เช่น ศีรษะ คอ กระดูกสันหลัง หรือไต รวมถึง กำหนดรูปแบบการออกคำสั่งเพื่อให้ผู้ต้องสงสัยต้องปฏิบัติตาม อย่างไม่มีเงื่อนไขเป็นสาระสำคัญ เช่น ต้องมีการออกคำสั่งก่อนการใช้อาวุธปืนว่า “นี่เจ้าหน้าที่ตำรวจ หยุดหรือจะยิง” หรือต้องมีการออกคำสั่งก่อน การใช้สเปรย์พริกไทยว่า “ทำในสิ่งที่ฉันบอกให้คุณทำ หรือจะให้อึดพ่นด้วยพริกไทย” แต่รูปแบบของประโยค สื่อสารเช่นนี้ไม่ได้มีกำหนดไว้ในแนวนโยบายการใช้กำลังของไทย หรือนโยบายการใช้กำลังของตำรวจซีกาโก ที่มีการนำเสนอเป็นแผนภาพอธิบายแนวปฏิบัติ โดยมีแนวทางระดับการใช้กำลังในส่วนของการกระบอกทาง ยุทธวิธีที่ต่ำกว่าลาสเวกัส ไม่เน้นการตี หรือพาดในจุดที่สำคัญ และเปลี่ยนวิธีการเพื่อลดระดับความรุนแรงจาก การพาดเป็นการกดให้เจ็บแทน ซึ่งรูปแบบของการใช้กระบอกนี้แตกต่างจากของไทยที่ยังอนุญาตให้ทำการพาดได้ ในจุดที่สำคัญ โดยยังไม่กล่าวถึงการใช้กระบอกเพื่อการกดให้เจ็บ หรือนโยบายการใช้กำลังของตำรวจเยอรมัน ที่เน้นการจำแนกกลยุทธ์ในการป้องกันตนเอง (Self-Defense) ก่อนจะตอบสนองกับการกระทำของผู้กระทำ ผิดโดยจะไม่ลงรายละเอียดเครื่องมือตอบโต้มากนัก แต่จะเน้นไปที่การให้ความสำคัญกับวิธีสื่อสารกับผู้กระทำ ผิดเพื่อหลีกเลี่ยงการปะทะมากกว่า

จะเห็นได้ว่าจากตัวอย่างข้างต้นมีความหลากหลายมากมายของแต่ละรัฐในการจะกำหนดแนวนโยบาย ด้านการใช้กำลังแต่ความแตกต่างที่เกิดจากความไม่เข้าใจของประชาชนระหว่างรัฐต่อรัฐอาจส่งผลต่อ ความรุนแรงในการตอบโต้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แตกต่างกันได้ในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะในประเทศที่ไม่ได้ ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นภาษาราชการ ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดเป็นแบบการสื่อสารทั้งภาษาถิ่น และภาษาอังกฤษเพื่อให้การออกคำสั่งเบื้องต้นก่อนการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นตามลำดับขั้นตอนที่ จะสามารถยกมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นไปอีกขั้นหนึ่ง การสร้างรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจนจึงทำให้ การประชาสัมพันธ์เงื่อนไขที่ประชาชนต้องปฏิบัติตามทำได้ง่ายขึ้น

แม้ว่าระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทย อาจไม่ได้มีปัญหาความแตกต่างในด้านกฎหมาย แต่ข้อจำกัดวัฒนธรรมท้องถิ่น ความไม่เชี่ยวชาญด้านภาษาถิ่นและภาษาต่างประเทศ อาจกลายเป็นประเด็น ที่คาดไม่ถึงและอาจนำมาซึ่งความผิดพลาดได้

ในช่วงแรกที่มีการนำหลักการใช้กำลังออกใช้ หลายประเทศจึงมีข้อถกเถียงมากมายเรื่องความปลอดภัยของประชาชน รวมถึงประเด็นด้านข้อกฎหมายที่ยังไม่มีแนวคำพิพากษารองรับว่าการกระทำแค่ไหนถึงจะเพียงพอสอดคล้องกับพฤติกรรม อีกทั้งหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้อธิบายยังมีที่ไปที่ไปไม่ชัดเจน ในขณะที่หลายเครื่องมือตอบโต้ที่ใช้เพื่อยับยั้งยังไม่มีผลจากการศึกษาที่มากเพียงพอจะยืนยันได้ว่ามีความปลอดภัยจริง จนกระทั่งมีการใช้นโยบายการใช้กำลังอย่างแพร่หลายในรัฐต่าง ๆ ของสหรัฐอเมริกา งานวิจัยเชิงประจักษ์จึงเริ่มออกมาให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม โดยจากบทความเรื่อง Police Use of Force: The Impact of Less-Lethal Weapons and Tactics (Philip Bulman, 2010) ได้กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า จากผลการศึกษาอาวุธที่ทำให้ไม่ถึงตายลดการบาดเจ็บของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้กระทำความผิดลงได้มาก เพราะในการจับกุมแต่ละครั้ง รวบรวมร้อยละ 15 ถึง 20 ของการจับกุมจำเป็นต้องมีการใช้กำลัง และจากการศึกษาการบาดเจ็บของเจ้าหน้าที่และพลเรือนระหว่างการใช้อำนาจนั้น อัตราการบาดเจ็บของพลเรือนอยู่ระหว่างร้อยละ 17 ถึง 64 ซึ่งขึ้นอยู่กับภาระงานของหน่วยงาน ขณะที่อัตราการบาดเจ็บของเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ระหว่างร้อยละ 10 ถึง 20 เท่านั้น การบาดเจ็บส่วนใหญ่ในการใช้อำนาจจึงมีตั้งแต่รอยขีดข่วนเล็กน้อย การถูกสุนัขกัด แผลเจาะ รอยถลอก หรือกระดูกหัก บาดเจ็บภายใน ไปจนกระทั่งบาดเจ็บสาหัสถึงขั้นเสียชีวิต โดยจากตัวเลขนี้ดูจะไม่เป็นสถิติที่ตึงเครียดในการที่จะอธิบายว่านโยบายการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจนี้จะทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยเพิ่มขึ้น

ประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านยุทธวิธีตำรวจจึงมีการนำปืนไฟฟ้ามาใช้คู่กับอาวุธปืน เพื่อลดอัตราการปะทะที่อาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บ หรือถึงขั้นเสียชีวิตเมื่อต้องยับยั้งผู้กระทำความผิดในระยะประชิด โดยข้อมูลตัวเลขที่น่าสนใจเกี่ยวกับการนำเครื่องมือที่ใช้ควบคุมด้วยพลังงานไฟฟ้า (Conducted Energy Devices (CEDs)) หรือที่คนทั่วไปรู้จักชื่อของผลิตภัณฑ์ปืนไฟฟ้ายี่ห้อ Taser ปรากฏในรายงานการวิจัย เรื่อง A Multi-Method Evaluation of Police Use of Force Outcomes: Final Report to the National Institute of Justice (Michael R. Smith, J.D., Ph.D., 2010) ประกอบกับรายงานจากองค์กรนิรโทษกรรมสากล (Amnesty International, 2015) ว่าอัตราการบาดเจ็บของผู้กระทำความผิดที่ถูกยับยั้งด้วยปืนไฟฟ้ากว่า 75,000 ราย จะมีราว 500 ราย เท่านั้น ที่มีโอกาสถึงขั้นเสียชีวิต โดยอาจไม่ได้เป็นผลโดยตรงมาจากการใช้ปืนไฟฟ้าแต่เกิดจากผลทางอ้อมที่ตามมาในภายหลังแทน เช่น บุคคลเหล่านั้นอาจสวมใส่เครื่องกระตุ้นหัวใจ หรือการถูกช็อตต่อเนื่องจากปืนไฟฟ้าคนละกระบอกในระยะเวลาที่ต่อเนื่องนานเกินไป เป็นต้น ซึ่งมีรายงานทางการแพทย์ที่น่าสนใจในหนังสือ 2011 Electronic Control Weapon Guidelines (Police Executive Research Forum, 2011) ว่าการถูกช็อตเกินกว่า 15 วินาที อาจมีผลเสียต่อร่างกายถึงขั้นบาดเจ็บสาหัสหรือร้ายแรง แต่อย่างไรก็ตาม ปืนไฟฟ้าก็มีข้อจำกัดที่ละเอียดอ่อนและอาจเกิดอันตรายร้ายแรงได้หากใช้ผิดวิธี ข้อจำกัดนี้ปรากฏใน NIJ Research in Brief Police Use of Force (National Institute of Justice, 2011) ซึ่งรายงานถึงข้อต้องห้ามเกี่ยวกับการใช้ปืนไฟฟ้าในกลุ่มประชากร หรือสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ห้ามใช้ในพื้นที่ที่มีวัตถุไวไฟ ห้ามใช้ในหญิงที่เห็นได้ชัดว่าตั้งครรภ์ ห้ามใช้ในคนที่กำลังขับชยานพาหนะ ห้ามใช้ในคนที่ถูกใส่กุญแจมือ ห้ามใช้ในคนที่อยู่บนที่สูงเสี่ยงต่อการพลัดตก และห้ามใช้ในผู้สูงอายุ โดยข้อต้องห้ามปลีกย่อยเหล่านี้ ถือเป็นคำเตือนสำคัญที่ทำให้หลายประเทศต้องหันมาสนใจทำการฝึกเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีศักยภาพในการจำแนกสิ่งแวดลอมที่ไม่เหมาะสมก่อนการตัดสินใจใช้กำลังด้วยปืนไฟฟ้า จนเป็นเหตุให้ในบางรัฐต้องออกกฎหมายการใช้ปืนไฟฟ้าแยกออกมาต่างหากจากนโยบายการใช้กำลังปกติ

ในทางตรงกันข้ามประเทศไทยจะยังมีข้อถกเถียงทางวิชาการมากมายเกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพที่เกิดจากการได้กระแสไฟฟ้าระดับสูงตรงเข้าสู่ร่างกาย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับอันตรายจากการเสียชีวิตจากเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพการทำลายสูงกว่าอย่างอาวุธปืนแล้ว ถือว่าปืนไฟฟ้าเป็นทางเลือกที่เหมาะสมในการคุ้มครองชีวิตของผู้กระทำผิด และมีความปลอดภัยมากกว่าหากมีการเลี้ยงยิงที่ผิดพลาดไม่โดนเป้าหมาย ทั้งยังจำกัดวงของความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดได้ในช่วงที่แคบกว่ามาก หากพิจารณาถึงกระสุนปืนหนึ่งลูกที่ออกจากปากกระบอกปืน กระสุนนี้สามารถเดินทางได้ไกลถึง 100-200 หลา ในรูปแบบของการเคลื่อนที่แบบโปรเจกไทล์ (Motion of a Projectile) การเดินทางในระยะไกลนี้อาจเสี่ยงสูงต่อการโดนประชาชนผู้ไม่เกี่ยวข้อง แต่หากเปรียบเทียบกับเพิ่มชนวนที่ปล่อยจากกระสุนของปืนไฟฟ้า ระยะทางจากปากกระบอกปืนที่สายไฟจะเดินทางไกลสุดได้เพียง 30 ฟุตเท่านั้น ซึ่งระยะทางนี้ออกแบบมาให้เพียงพอต่อการตัดสินใจตามหลักระยะ 21 ฟุต ที่มักเป็นที่กล่าวถึงอย่างบ่อยครั้งในวงวิชาการด้านยุทธวิธีตำรวจ

หลักการทางวิทยาศาสตร์กับระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่จึงไม่ใช่ตีความตัวบทกฎหมายไปสู่การปฏิบัติ แต่ยังคงแปลความเป็นวิทยาศาสตร์ประยุกต์อีกด้วย เพราะการนำไปใช้ต้องมีความเข้าใจรายละเอียดทางเทคนิคก่อนจะนำไปสู่คำอธิบายข้อกฎหมายที่ต้องมีความเข้าใจไปถึงเศษเสี้ยวของเวลาในระดับวินาที

จากบทความเรื่อง Revisiting the “21-Foot Rule” (Ron Martinelli, 2014) ได้กล่าวถึงที่มาของหลักระยะ 21 ฟุต ซึ่งนำเสนอโดย Lt. John Tueller ครูผู้สอนอาวุธปืนให้กับกรมตำรวจเมืองซอลท์เลคซิตี ตั้งแต่ปี 1983 ที่จำลองสถานการณ์ให้ผู้ต้องสงสัยพร้อมอาวุธมีดพุ่งเข้าหาเจ้าหน้าที่เพื่อโจมตี เริ่มต้นจากการทดลองที่ระยะ 20 ฟุต หรือมากกว่านั้นก่อนจะค่อย ๆ ขยับเข้าใกล้ เพื่อหาวิธีการกำหนดระยะทางที่แท้จริงว่า “เจ้าหน้าที่สามารถเล็ง และยิงผู้ร้ายได้อย่างถูกต้องก่อนที่จะต้องสงสัยจะแทงเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างไร” หลังจากทดลองทำซ้ำจนแน่ใจ จึงผลิตออกมาเป็นบทความเผยแพร่ ซึ่งได้ถูกส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายอย่างกว้างขวางด้วยคำอธิบายที่มีเหตุผลถึง “ช่องว่างระหว่างการตอบโต้ (Reactionary Gap)” ที่กล่าวถึง การกระทำกับปฏิกิริยาตอบสนองของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะสามารถมีปฏิกิริยาทางกายได้อย่างทัน่วงทีกับผู้ต้องสงสัยที่มีอาวุธมีดในมือและมีเจตนาจะพุ่งเข้าทำร้ายเจ้าหน้าที่ที่ประจักษ์เหตุ

แม้ว่ากฎดังกล่าวจะมีข้อโต้แย้งถึงระเบียบวิธีการวิจัยด้านจิตวิทยา หรือแม้กระทั่งหลักการทางฟิสิกส์ แต่กฎนี้ก็ได้รับการยอมรับจนกลายเป็นหลักนิยมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Doctrine) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วสหรัฐอเมริกา อย่างน้อยเกือบ 30 ปี จนกระทั่งได้มีคำอธิบายด้านจิตสรีรวิทยา (Psychophysiology) ออกมาเพิ่มเติม โดยคำอธิบายด้านจิตสรีรวิทยานำเสนอการอธิบายปฏิกิริยาของสมองที่มีต่อการตอบสนองทางร่างกาย ได้แก่ สมองส่วนหน้าที่ใช้ในการประมวลผล และตัดสินใจ สมองส่วนกลางที่ใช้ในการตระหนักรู้สถานการณ์ การตื่นตัว และความทรงจำที่ได้รับจากการฝึกฝน โดยเมื่อเผชิญภัยคุกคามสมองจะใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 0.58 วินาที ในการประเมินและพิจารณาว่าเป็นจริงหรือไม่ จากนั้นจะใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 0.56 ถึง 1.0 วินาที ก่อนจะทำการตัดสินใจเลือกหนทางที่ดีที่สุดแล้วสั่งการให้ดำเนินการตอบสนอง ซึ่งจากการศึกษาจะพบว่ามนุษย์มี 5 หนทางเลือกที่มีความเป็นไปได้ในการจัดการกับภัยคุกคาม คือ การปกป้อง เตรียมตัวพร้อมสำหรับการต่อสู้ การปล่อยผ่านเลยไปไม่อย่างเข้าร่วม มีแนวโน้มในการยินยอมล่าถอย ยอมแพ้, การมีท่าทางตอบโต้ไม่ยินยอม เช่น ตะโกน ชี้นิ้ว หรือมีท่าทีก้าวร้าวใส่, การเข้าสู่สถานะตื่นตัว มีความตื่นตระหนก ความสับสน หยุดนิ่ง มีการใช้พลังกำลังที่มากเกินไปจนเกินไป และการยอมรับโดยยินยอมมอบตัว

นอกจากนี้ธรรมชาติของสมองมนุษย์ยังออกแบบให้จัดการกับภัยคุกคามในรูปแบบอัตโนมัติ ด้วยการกระตุ้นผ่านสมอง (Stimulant) ให้ร่างกายหลั่งสารอะดรีนาลิน (Adrenalin) อันจะทำให้เกิดการตื่นตัว กระตุ้นระบบกล้ามเนื้อ ระบบการหายใจ เร่งหัวใจให้ทำงานอย่างหนักและรวดเร็ว เพื่อเตรียมพร้อมต่อการสู้หรือถอยหนี รวมถึงหลั่งสารเอ็นโดรฟิน (Endorphins) เพื่อบรรเทาอาการเจ็บปวด (Pain Blockers) และสารโดพามีน (Dopamine) เพื่อเร่งอัตราการเต้นของหัวใจ และเพิ่มแรงดันโลหิต ระวังความรู้สึกการเจ็บปวด (Euphoric Pain Blocker) ซึ่งผลจากปฏิกิริยาของสารเหล่านี้ร่างกายอาจใช้ เพื่อช่วยให้รอดพ้นจากการเผชิญหน้าโดยการทำให้เรามีความอดทนที่มากขึ้น มีความแข็งแรงเพิ่มขึ้น และทนต่อความเจ็บปวดได้มากขึ้น แต่มันส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการรับรู้เมื่อต้องเข้าสู่โหมดการต่อสู้ในสถานการณ์วิกฤติ เช่น ลดความรู้สึกเจ็บปวดจากการถูกกระทำเหมือนที่เราเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือผู้กระทำผิดที่ถูกยิงแต่ยังคงยืนอยู่ได้โดยไม่รู้สึกเจ็บปวด, สภาวะการมองเห็นในลักษณะอุโมงค์ (Tunnel Vision) ที่ทำให้สูญเสียทัศนวิสัยจากทางด้านข้างเกือบทั้งหมด โดยจากเดิมที่สายตาสถาจะสามารถเก็บภาพในมุมกว้างได้ แต่ในสภาวะฉุกเฉิน ร่างกายจะปรับอัตโนมัติให้เห็นภาพตรงหน้าได้น้อยลงไม่ต่างจากการมองเข้าไปในอุโมงค์, การสูญเสียการมองเห็นในระยะใกล้ และการได้ยินที่น้อยลงเกิดอาการหูบอดในบางจังหวะ อาการทางร่างกายทั้งหมดที่กล่าวถึงนี้เกิดขึ้นในช่วงเสียวิวัฒนาการของความเป็นความตายแต่จะมีผลยาวต่อเนื่องออกไปจนกระทั่งภัยคุกคามนั้นสิ้นสุดลง นอกจากนี้ยังมีปฏิกิริยาของร่างกายอื่น ๆ ที่พอควบคุมได้จากการฝึกทักษะที่เพียงพออีก เช่น มือสั่น ขาสั่น หรือกลิ่นปัสสาวะไม่อยู่ เป็นต้น

สิ่งเหล่านี้คือการตอบสนองทางร่างกายที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนในขณะที่ต้องมีการตัดสินใจใช้กำลัง เพื่อระงับเหตุ ความสามารถบางอย่างที่เคยถูกฝึกฝนทักษะจนชำนาญจึงอยู่ใต้การควบคุมของระบบประสาทสั่งการอัตโนมัติแต่ไม่ว่าจะทำการฝึกมากมายเพียงใดก็ตาม สัญชาตญาณของมนุษย์ย่อมอยู่เหนือกว่าอำนาจทางจิตใจ และนั่นจึงเป็นสาเหตุว่าทำไมผู้มองเหตุการณ์ในภายหลังกับผู้เผชิญเหตุการณ์ที่อยู่จริงตรงหน้า จึงมีมุมมองของการเห็น และกระบวนการคิดตัดสินใจที่แตกต่างกันมาก

ปัญหาของการนำหลักระยะ 21 พุทมาเป็นเครื่องมืออธิบายถึงระยะทางที่เหมาะสมในการตัดสินใจใช้กำลังนั้น ยังมีความท้าทายเรื่องของโอกาสในการที่จะยิงถูก หรือไม่อีกด้วย เพราะสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจทำการยิงในสถานการณ์จริงไม่ใช่วัตถุหยุดนิ่งในลักษณะของเป้าทำการฝึกแต่ คือ ผู้ต้องกระทำผิดที่พร้อมจะเคลื่อนที่ตลอดเวลาด้วยความเร็วที่ไม่สามารถกำหนดทิศทางที่แน่นอน การชักอาวุธปืนในลักษณะท่าทางที่ไม่พร้อมยิงแต่ต้องลั่นไกจึงมีความเสี่ยงสูงที่อาจจะพลาดเป้า การดึงอาวุธปืนออกจากซองปืนที่มีหลายระบบการปลดล็อกแล้ววาดออกไปยังเป้า ใช้ระยะเวลาเสียวินาทีที่ไม่เท่ากัน หรือการไม่ได้เล็งศูนย์ปืนอย่างถูกต้องตามหลักทฤษฎีมีโอกาสเกิดขึ้นได้สูงมากในสภาวะการณ์ที่ทุกอย่างเร่งรัดจำกัดด้วยเวลา การจัดการภัยคุกคามด้วยอาวุธปืนจึงถือเป็นสิ่งสุดท้าย (Last Resort) ที่แทบทุกประเทศจะแนะนำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ เพราะผลที่ตามมา มักไม่คุ้มค่านักในเชิงของการป้องกัน ในทางตรงกันข้ามความจำเป็นที่จะต้องใช้อาวุธปืนกลับมีมุมมองความเสี่ยงที่กว้างขวางกว่ามากตามหลักเหตุผล และทางเลือกสุดท้าย และเป็นการยากที่จะบอกว่าการลั่นไกยิงจำนวนกี่นัดจึงจะเพียงพอกับการป้องกันยับยั้งภัยคุกคามในระยะทางอันจำกัด ดังนั้นหลัก 21 พุต จึงไม่ใช่คำตอบที่ตายตัวเสมอไปในทุกสถานการณ์

การหาคำอธิบายที่จำลองให้เห็นถึงข้อจำกัดในการตัดสินใจเป็นเครื่องมือสำคัญที่ต้องใช้ในชั้นศาล ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในสถานการณ์วิกฤติ ที่ไม่ได้อธิบายในเชิงการแพทย์จึงอาจง่ายกว่าหากนำ

มาสอนตำรวจ รูปแบบนี้จึงปรากฏอยู่ในหนังสือ 30 Guiding Principles On Use of Force (Police Executive Research Forum, 2016) โดยนำเสนอกรอบกระบวนการทัศนคติที่รอบการตัดสินใจในสภาวะวิกฤติ 5 กระบวนการ คือ การรวบรวมข้อมูล การเข้าสู่สถานการณ์ประเมินภัยคุกคาม และความเสี่ยง การตัดสินใจใช้กำลังตามนโยบายที่กำหนดการเลือกหนทางที่ดีที่สุด และลงมือกระทำ การตอบสนองเหตุการณ์ การทบทวน และทำการประเมินซ้ำถึงสิ่งที่ได้กระทำไป โดยแนวทางนี้จะใช้เพื่อเตือนให้ตำรวจรู้จักการประเมินสถานการณ์ด้วยการตั้งคำถามตนเอง

แต่ไม่ว่าจะมีกระบวนการตัดสินใจในช่วงเสี้ยววินาทีที่เพียงใด โอกาสของความผิดพลาดที่กลายเป็นประเด็นการประท้วงเกี่ยวกับนโยบายหลักการใช้กำลังในต่างประเทศเกิดขึ้นอยู่เสมอ ที่ผ่านมามหาหลายรัฐของสหรัฐอเมริกาเคยเกิดการประท้วงลุกลามกลายเป็นจลาจล ผลของการปลุกระดมส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจหลายรายเป็นเหยื่อของความเกลียดชัง (Hate Crime) และตกเป็นเป้าหมายในการโจมตีที่ไร้เหตุผล

บทวิเคราะห์ วิจัย และข้อเสนอแนะ

ความกังวลใจของสังคมกับระดับการใช้กำลัง ประเด็นด้านความกังวลใจที่ประชาชนมีต่อการใช้นโยบายระดับการใช้กำลัง นอกจากการกระทำที่อาจเกินขอบเขตของกฎหมายแล้ว ยังมีเรื่องเกี่ยวกับผู้ป่วยจิตเวชที่ก่อเหตุอาชญากรรมอีกด้วย ซึ่งหนังสือ An Integrated Approach to De-Escalation and Minimizing Use of Force (Police Executive Research Forum, 2012) ได้แนะนำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกไปเผชิญเหตุต้องได้รับข้อมูลที่เพียงพอหากต้องเผชิญหน้ากับผู้ป่วยจิตเวชที่ก่ออาชญากรรม โดยรัฐควรมีทีมที่คอยให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการจัดการผู้ป่วยกลุ่มดังกล่าว (Crisis Intervention Team -CIT) กรณีนี้หมายความว่าความรวมถึงกลุ่มที่มีความอยากฆ่าตัวตายโดยใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นเครื่องมือ (Suicide by Cop) ด้วย หรือแม้แต่การใช้กำลังกับผู้หญิง เด็กหรือเยาวชนที่กระทำผิด ผู้พิการหรือผู้ป่วย ต้องเป็นเรื่องที่จะต้องมีการทบทวนระดับการใช้กำลังให้มีความเหมาะสม ประเด็นนี้อาจไม่เป็นที่กล่าวถึงมากนัก แต่คงไม่ใช่เรื่องดีหากการใช้กำลังที่เกินความพอดีเกิดขึ้นกับคนกลุ่มเหล่านั้น

แนวทางการพิจารณาระดับการใช้กำลังจึงมีกรณีศึกษาสำคัญที่ตำรวจหลายประเทศจะนำไปใช้ในการเรียนการสอน โดยแนวทางการใช้กำลังที่ต้องมีเหตุผลอย่างหนึ่งที่จะสามารถรับฟังได้ (Objective Reasonableness) บทความเรื่อง National Consensus Policy On Use Of Force (Federal Law Enforcement Officers Association, 2017) ได้ยกตัวอย่างกรณี Tennessee V. Garner ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจยิงวัยรุ่นที่เข้าไปโมยของในบ้านแล้วกำลังหลบหนี โดยไม่ฟังเสียงสั่งการที่บังคับให้หยุด เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงยิงวัยรุ่นคนดังกล่าวเสียชีวิต และเมื่อทำการค้นตัว ปรากฏว่าไม่มีอาวุธใด ๆ ติดตัว หรือกรณี Graham V. Connor ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กำลังจับกุมด้วยวิธีการที่รุนแรง เหตุเพราะชายที่เข้าไปซื้อน้ำส้มเพราะระดับอินซูลินในเลือดตก รอคิวจ่ายเงินไม่ไหว เขาจึงออกมาข้างนอกร้านค้าโดยไม่ได้จ่ายเงินแล้วขับรถออกไป เจ้าหน้าที่ตำรวจได้บังคับให้หยุดรถ และใช้กำลังในการจับกุมใส่กุญแจมือจนได้รับบาดเจ็บ ทั้ง 2 กรณีศึกษานี้ถูกศาลสูงสุดของสหรัฐอเมริกาตัดสินว่าเป็นการใช้กำลังที่เกินกว่าขอบเขตของกฎหมาย เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีช่องทางในการเลือกหนทางอื่นที่ดีกว่าได้เพื่อหยุดยั้งการหลบหนี กรอบแนวคิดในการเลือกหนทางอื่นก่อนจะพิจารณาใช้กำลัง และเครื่องมือควบคุมนี้ถูกมองว่าเป็นหลักสากล การใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน

การระงับเหตุจึงต้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยไม่มีทางเลือกอื่นใดที่เหมาะสมแล้วเท่านั้นจึงจะสามารถใช้กำลังเท่าที่พอจะควบคุมสถานการณ์ได้ ซึ่งแนวทางนี้น่าจะเพียงพอที่จะลบล้างความเชื่อของคนทั่วไปได้ว่าการไม่ฟังคำสั่งเจ้าหน้าที่ตำรวจ และมีพฤติกรรมจะหลบหนีแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถใช้อาวุธปืนยิงได้นั้น ไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด

สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับหลักการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปรากฏในเอกสารขององค์กรนิรโทษกรรมสากล เรื่อง Use of Force Guidelines for Implementation of the UN Basic Principles on the Use of Force and Firearms by Law Enforcement Officials (Amnesty International, 2015) ที่อธิบายกระบวนการภาครัฐที่จะต้องนำหลักการความถูกต้องตามกฎหมาย (Legality) ความจำเป็น (Necessity) การได้สัดส่วนกับพฤติกรรม (Proportionality) ความรับผิดชอบอันเกิดจากจิตสำนึกในผลที่เกิดขึ้นกับองค์กร และจากการกระทำของตนเอง (Accountability) มาปรับใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติกับประชาชนของรัฐโดยไม่ละเลยสิทธิของเหยื่อ (Victim Right) เอกสารชิ้นนี้แม้จะออกมาทีหลังแนวนโยบายระดับการใช้กำลังของหลายประเทศ แต่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงแนวนโยบายระดับการใช้กำลังที่จะต้องทำการทบทวนเพื่อปรับลดความรุนแรง หรือต้องแสวงหาวิธีการอื่นใดที่จะสามารถลดอัตราการบาดเจ็บของประชาชนลงได้

โดยสิ่งที่ตามมา คือ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติของประเทศไทย ได้นำมากำหนดเป็นแนวทางในการใช้อาวุธปืนไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามหลักสิทธิมนุษยชน (National Human Rights Commission of Thailand, 2013) ซึ่งอธิบายแนวทางทุกขั้นตอนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างละเอียด รวมถึงกำหนดแนวทางการใช้กำลังที่ให้ใช้ได้ต่อเมื่อมีความจำเป็นอย่างยิ่ง มีจุดมุ่งหมายในการบังคับใช้ที่ชอบด้วยกฎหมายซึ่งจะต้องเหมาะสม และได้สัดส่วนกับวัตถุประสงค์ ส่วนการใช้อาวุธปืนจะทำได้ต่อเมื่อตกอยู่ในสถานการณ์คับขันสุดขีดเท่านั้น และต้องใช้เพื่อป้องกันตนเองหรือผู้อื่นจากการเสียชีวิต (Protection of Third Persons) หรือได้รับบาดเจ็บจากภัยคุกคามที่กำลังจะมาถึง เพื่อการจับกุมหรือป้องกันการหลบหนีของบุคคลที่ก่ออาชญากรรมร้ายแรงเป็นพิเศษที่อาจนำไปสู่ภัยคุกคามร้ายแรงต่อชีวิตได้ โดยต้องแสดงตัวให้ทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วให้คำสั่งเตือนที่ชัดเจนในเวลาที่ยังพอ ยกเว้นการออกคำสั่งให้ปฏิบัติตามนั้น อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่หรือบุคคลอื่นได้รับอันตรายถึงแก่ชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บสาหัส ก็ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้อาวุธปืนได้ ภายหลังการใช้อาวุธปืนแล้วต้องรีบให้การช่วยเหลือทางการแพทย์กับผู้ได้รับบาดเจ็บทุกคนแล้วแจ้งให้ญาติหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุดังกล่าวทราบ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาสอดคล้องกับสิ่งที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ออกแนวนโยบายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจนำไปปฏิบัติ

การฝึกฝนที่ท้าทายกับฐานคติของสังคม

แนวนโยบายที่มีอยู่ไม่ว่าจะมีทิศทางที่ดีเพียงใด แต่สุดท้ายของกระบวนการอันเป็นจุดเริ่มต้นของการใช้งานคือการฝึกเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง แม้ว่าการฝึกหลักสูตรทักษะด้านยุทธวิธีให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับปฏิบัติการจะจัดหมุนเวียนทุกสัปดาห์ แต่ด้วยปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่สัมพันธ์กับปริมาณรองรับของสถาบันการฝึกอบรมตำรวจ และการนั่งฟังคำบรรยายเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง เพราะในห้วงวินาทีสุดท้ายที่ต้องตัดสินใจใช้กำลัง จำเป็นต้องใช้การประมวลผลทางสมองกับปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า และระบบการจดจำกล้ามเนื้อพร้อมกัน การฝึกเพื่อสนองตอบสิ่งเหล่านี้จึงต้องใช้เครื่องมือช่วยฝึกที่จะสามารถทำซ้ำ ๆ ได้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกัน ข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถฝึกอบรม

ได้จำนวนมากได้ในคราวเดียวกันทั้งระบบการฝึกต้องมีการตรวจสอบจนแน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผ่านการฝึกจะสามารถเลือกใช้วิธีการที่ถูกต้องแท้จริงได้ หากเกิดสถานการณ์เช่นนั้น

การให้ความสำคัญกับการฝึกด้านการใช้กำลัง ปรากฏในหนังสือ Re-Engineering Training On Police Use of Force (Police Executive Research Forum, 2015) จึงเน้นไปที่ชั่วโมงทำการฝึกที่เกี่ยวกับอาวุธปืนเป็นลำดับแรก ตามมาด้วยยุทธวิธีในการต่อสู้ ประเด็นข้อกฎหมาย การจำลองสถานการณ์เสมือนจริง การปฐมพยาบาล ทักษะในการสื่อสาร นโยบาย การลดระดับความขัดแย้ง การช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤติ การฝึกกระบองทางยุทธวิธี การใช้อุปกรณ์ควบคุมแบบไฟฟ้า (Electronic Control Weapons (ECWs) or Taser) และการใช้สเปร์ยพริกไทย แนวคิดนี้ได้นำมาปรับใช้กับหลักสูตรของตำรวจไทยโดยปรับเปลี่ยนให้มีความสำคัญกับวิชาการด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้อาวุธปืนให้มากขึ้น และฝึกการใช้เครื่องมือทางเลือกอื่นที่สามารถลดอัตราการบาดเจ็บที่รุนแรง

ความพยายามของสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับการต่อสู้ฐานคติของสังคมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเป็นความท้าทายใหม่ที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ข้อเสนอแนะหลักที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรต้องเร่งกระทำนอกเหนือจากการฝึกทักษะ และทำความเข้าใจนโยบายกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องประชาสัมพันธ์แนวทางการปรับเปลี่ยนทัศนคติของสังคมเพื่อลบล้างความเชื่อจากสิ่งที่เห็นในภาพยนตร์ และอดีตต่ออาชีพตำรวจ รวมถึงสร้างบรรทัดฐานใหม่อันเป็นที่ยอมรับในการทำงานที่ต้องให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส ซึ่งการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไปโดยเน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าใจอย่างถ่องแท้ ไปพร้อม ๆ กับการรณรงค์ทำความเข้าใจในทุกภาคส่วนทางสังคมอาจเป็นหนทางที่มีความปลอดภัยมากกว่าการเร่งรัดให้เกิดการปฏิบัติโดยปราศจากการบริหารจัดการมาตรฐานที่ชัดเจน

จากประสบการณ์ของผู้เขียน การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังเป็นเรื่องขั้วเกี่ยวกับระดับการใช้กำลังที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ จากการสำรวจความคิดเห็นที่ปรากฏตามภาพข่าวในสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ จะเห็นได้ว่ากระแสสังคมมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ส่วนใหญ่ตัดสินความถูกผิดจากภาพจำที่เคยเห็นในภาพยนตร์ โดยไม่ทราบมุมมองของยุทธวิธีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ในการฝึกปฏิบัติกันโดยทั่วไปในโรงเรียนตำรวจ การผลิตวาทกรรมที่สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านยุทธวิธีตำรวจจึงมีความสำคัญกับการทำความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับสังคม ข้อจำกัดที่มีอยู่มากคือ นักวิชาการด้านยุทธวิธีตำรวจไม่ใช่นักเขียน แต่เป็นนักปฏิบัติที่ไม่ได้เน้นการผลิตเอกสารวิชาการ และหลายเรื่องเป็นข้อมูลเชิงเทคนิคที่มีไว้สอนกันเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยตนเอง การจะลบภาพจำที่เกิดขึ้นจากภาพยนตร์จึงมีโอกาasเป็นไปได้ยากในทางปฏิบัติ

บทสรุป

ระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้ออกเป็นนโยบายให้นำไปปฏิบัติยังคงอยู่ในท่ามกลางความคลางแคลงใจในเรื่องของข้อกฎหมายที่มีความย้อนแย้งกันไปมาจนเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการขาดความมั่นใจ แต่การฝึกทักษะและให้ความรู้ต่าง ๆ งามมีความพร้อมยังคงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้นโยบายนี้หยั่งยึดยั่งยืนอยู่ได้บนหลักการของความถูกต้องเป็นธรรม และทำให้เห็นความสำคัญของคุณค่าความเป็นมนุษย์

ความท้าทายเชิงทฤษฎี และความเชื่อที่ถูกสั่งสมมายาวนานเป็นอุปสรรคของการนำแนวนโยบาย การใช้กำลังไปสู่การทำงานที่เป็นรูปธรรม การใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งจึงไม่ใช่ เรื่องง่ายที่จะอธิบายสังคมได้ครบถ้วนในทุกแง่มุม หลายเรื่องเป็นการชี้ช่องทางเพื่อหลีกเลี่ยงหากอธิบายอย่าง แจ่มชัด หลายเรื่องหากอธิบายไม่กระจ่างชัดประชาชนก็หาได้ใส่ใจในการกระทำของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แม้ว่า การใช้คำอธิบายเชิงวิทยาศาสตร์จะยังไม่สามารถตอบได้ถึงความเหมาะสม และยังคงต้องมีการทดลองการวิจัย ด้านยุทธวิธีอีกจำนวนมากที่จะต้องพิสูจน์

แนวนโยบายการใช้กำลังของไทยที่มีใช้ในทุกวันนี้จึงใช้ตรรกะเหตุผลจากกรณีศึกษาเทียบเคียงของ ต่างประเทศภายใต้หลักที่กำหนดไว้ว่ามีความเป็นสากล ซึ่งท้ายที่สุดยังคงต้องผ่านด้านความเข้าใจที่ประชาชน ส่วนใหญ่พึงใจเชื่อว่าหลักปฏิบัติตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยแตกต่าง ไปจากหลักกฎหมายในต่างประเทศ

เส้นทางในการนำแนวนโยบายการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จึงต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจกับสังคมเสียเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งยังจำเป็นต้องผลิตวาทกรรมที่เกี่ยวข้องใน เชิงวิชาการออกมาให้มีจำนวนมากพอจะใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารถึงแนวทางปฏิบัติของรัฐที่ถูกกำหนดไว้ อย่างชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2556). **คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามหลัก สิทธิมนุษยชน**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: Design & Print Co.,Ltd.
- มติชนออนไลน์. (2560). **พระบรมราโชวาทในหลวงรัชกาลที่ 9 คำสอน ‘พ่อ’ ต่อดำรวจไทย**. [Online]. Available: <https://www.matichon.co.th/news/707694>. [2561, มกราคม 20].
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). **คู่มือมาตรฐานสายตรวจผู้ประสบเหตุร้ายแรง**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ตำรวจ.

References

- Amnesty International. (2015). **Use of Force Guidelines for Implementation of the UN Basic Principles on the Use of Force and Firearms by Law Enforcement Officials**. Amsterdam: Author.
- Federal Law Enforcement Officers Association. (2017). **National Consensus Policy on Use of Force**. [Online]. Available: <https://www.fleoa.org/Downloads/National-Consensus-Policy-On-Use-Of-Force.pdf>. [2561, มกราคม 31].
- Michael R. Smith, J.D., Ph.D. (2010). **A Multi-Method Evaluation of Police Use of Force Outcomes: Final Report to the National Institute of Justice (NCJ 231176)**. Department of Criminology and Criminal Justice, University of South Carolina, USA.

- National Institute of Justice. (2011). **Research in Brief Police Use of Force, Tasers and Other Less-Lethal Weapons**. USA.: Washington D.C.
- Philip Bulman. (2010). Police Use of Force: The Impact of Less-Lethal Weapons and Tactics. **The National Institute of Justice (NIJ) Journal No. 267**, (NCJ 233281).
- Police Executive Research Forum. (2011). **2011 Electronic Control Weapon Guidelines**. Washington D.C.: Author.
- Police Executive Research Forum. (2012). **An Integrated Approach to De-Escalation and Minimizing Use of Force**. Washington D.C.: Author.
- Police Executive Research Forum. (2015). **Re-Engineering Training on Police Use of Force**. Washington D.C.: Author.
- Police Executive Research Forum. (2016). **30 Guiding Principles On Use of Force**. Washington D.C.: Author.
- Ron Martinelli. (2014). **Revisiting the “21-Foot Rule”**. [Online]. Available: <http://www.policemag.com/channel/weapons/articles/2014/09/revisiting-the-21-foot-rule.aspx> [2018, January 31].
- The Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. (1990). **Basic Principles on the Use of Force and Firearms by Law Enforcement Officials**. [Online]. Available: <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/UseOfForceAndFirearms.aspx> [2018, January 20].
- United Nations Publications: Rights and Permissions. (1979). **Code of Conduct for Law Enforcement Officials**. [Online]. Available: <http://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/codeofconduct.pdf> [2018, January 20].

Translated Thai References

- Matichononline. (2017). **The Royal Guidance of his Majesty the King Bhumibol Adulyadej on Father to Thai Police**. [Online]. Available: <https://www.matichon.co.th/news/707694>. [2018, January 20]. (in Thai).
- National Human Rights Commission of Thailand. (2013). **Human Rights Standards and Practice for the Police**. (First Edition). Bangkok: P2 Design & Print Co.,Ltd. (in Thai).
- Royal Thai Police. (2016). **First Responder’s Standard and Practice Manual**. (First Edition). Bangkok: Police Printing Bureau. (in Thai).

ผู้เขียน

พันตำรวจโท ดร.สิทธิพัฒน์ เฉลิมยศ

อาจารย์ (สบ 3) ทนท.อาจารย์กลุ่มวิชาความมั่นคงและกิจการพิเศษ
กลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
เลขที่ 100 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
e-mail: steaveapple@gmail.com

บทวิจารณ์หนังสือ “ANTI AGING by Dr. MART รู้ทันโรคร้าย ชะลอวัยความชรา”

พัทธนันท์ ศรีม่วง*

โรงเรียนการเรือน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Patthanant Srimuang*

School of Culinary Art, Suan Dusit University



ชื่อเรื่อง	ANTI AGING by Dr. MART รู้ทันโรคร้าย ชะลอวัยความชรา
ผู้แต่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพ. มาศ ไม้ประเสริฐ
จำนวนหน้า	281 หน้า
ผู้พิมพ์	บริษัท โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์ (1987) จำกัด, กรุงเทพมหานคร, 2562
ภาษา	ไทย

“ANTI AGING by Dr. MART รู้ทันโรคร้าย ชะลอวัยความชรา” ผู้เขียนได้เริ่มต้นของการนำเสนอเนื้อหาให้ผู้อ่านได้เข้าใจคำว่า “ภาวะสุขภาพสมบูรณ์สูงสุด” โดยการใช้ตัวเลข 20,000-200,000 มาสื่อความหมาย โดยผู้เขียนเรียกภาวะที่ร่างกายเข้าใกล้ 200,000 ว่า ภาวะสุขภาพสมบูรณ์สูงสุด (Optimal Health) แต่ภาวะที่ต่ำกว่า 200,000 แต่ยังไม่ต่ำกว่า 20,000 และทำให้เกิดอาการต่างๆ เช่น เหนื่อยง่าย อ้วนง่าย ง่วงนอนบ่อย ตื่นสายหรือตื่นยาก นอนไม่หลับ ติดกาแฟ อาการท้องผูกท้องเสียบ่อยๆ ซึมเศร้า อารมณ์แปรปรวน อาการเหล่านี้มักก่อให้เกิดความรำคาญหรือเกิดปัญหาการใช้ชีวิตประจำวัน รวมไปถึงเกิดการเสื่อมหรือถดถอยของร่างกายและจิตใจ ผู้เขียนเรียกภาวะนี้ว่า ภาวะต่ำกว่าสุขภาพสมบูรณ์สูงสุด (Sub-optimal Health) โดยภาวะนี้ไม่จัดว่าเป็นโรค และภาวะที่ต่ำกว่า 20,000 คือ ภาวะการเกิดโรค (Disease)

เวชศาสตร์ชะลอวัย เป็นศาสตร์ที่เกี่ยวกับการแก้ไขภาวะที่ต่ำกว่าสุขภาพสมบูรณ์สูงสุดให้กลับคืนสู่ภาวะสุขภาพสมบูรณ์สูงสุดในทุกๆ ด้าน เนื้อหาของหนังสือเล่มนี้แบ่งออกเป็น 15 ตอน โดยมีรายละเอียดที่น่าสนใจดังนี้ 1. เวชศาสตร์ชะลอวัยคืออะไร ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อภาวะสุขภาพสมบูรณ์สูงสุด 2. ภาวะโภชนาการ อาหารและโภชนาการเป็นพื้นฐานสำคัญของสุขภาพ เราควรกินและไม่กินอะไร กินอย่างไร และ

กินเวลาใดจึงจะเกิดประโยชน์ 3. การนอน การนอนที่มีคุณภาพเป็นอย่างไร และฮอร์โมนที่สำคัญเกี่ยวกับการนอนมีอะไรบ้าง 4. ความเครียด ความเครียดทางจิตใจและทางร่างกายส่งผลให้เกิดการหลั่งของฮอร์โมนคอร์ติซอลทำให้เกิดการทำงานที่ผิดปกติของต่อมหมวกไตเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเสื่อมและความชรา 5. การออกกำลังกาย คนแต่ละคนไม่สามารถออกกำลังกายได้เหมือนกัน การออกกำลังกายแบบไหนที่จะเหมาะกับตนเอง 6. อนุมูลอิสระและสารต้านอนุมูลอิสระ อนุมูลอิสระก่อให้เกิดความเสื่อมและความชราของเซลล์เป็นเหตุของการกลายพันธุ์เป็นเซลล์มะเร็ง สารต้านอนุมูลอิสระสามารถป้องกันการเสื่อมของเซลล์ 7. ไกลเคชัน คือภาวะที่โมเลกุลของน้ำตาลไปเกาะส่วนของโปรตีนหรือไขมันในร่างกายภาวะนี้นำไปสู่ความเสื่อม อาหารที่มีองค์ประกอบของโปรตีนและน้ำตาลที่ผ่านความร้อนสูงทำให้อาหารเปลี่ยนเป็นน้ำตาล ภาวะนี้ทำให้เกิด AGEs (Advanced Glycation End Product) และสารอนุมูลอิสระ ส่งผลให้เซลล์เสื่อม 8. การอักเสบ เป็นกระบวนการที่สำคัญต่อการเกิดความเสื่อมของอวัยวะต่างๆ กระบวนการอักเสบมี 3 ขั้นตอนที่สำคัญ แม้ว่าการอักเสบจะเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยแต่อาจส่งผลให้เกิดภาวะเสื่อมของอวัยวะต่างๆ ได้ 9. สารโลหะหนัก และคีเลชัน การปนเปื้อนของสารเคมี-โลหะหนักที่มาจากของใช้เพื่อการอุปโภคและบริโภค ปัญหามลพิษทางอากาศ ฝุ่น PM 2.5 ล้วนส่งผลกระทบต่อสุขภาพ การทำคีเลชัน (Chelation) สามารถกำจัดสารพิษออกได้ 10. ภาวะฮอร์โมนแปรปรวน ฮอร์โมนมีความสัมพันธ์กับการทำงานของเซลล์ สมรรถภาพของร่างกาย ความเสื่อม และความชรา การเรียนรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของฮอร์โมนและการรู้จักใช้ฮอร์โมนทดแทนเสริมชนิดธรรมชาติเป็นหลักการของเวชศาสตร์ชะลอวัย 11. ภาวะอ้วนลงพุง หรือ Metabolic X Syndrome เกิดจากภาวะดื้ออินซูลิน นำไปสู่การเกิดโรคอ้วน โรคความดันโลหิตสูง ไขมันในเลือดผิดปกติ โรคเบาหวาน เสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด 12. สารมลพิษมลภาวะซ่อนเร้นอื่นๆ ได้แก่ การบริโภคสารทดแทนความหวานแทนน้ำตาล และน้ำตาลแฝง มลพิษภายในบ้านที่มาจากสารเคมีต่างๆ ที่นำมาใช้ หรือแม้แต่ความเป็นกรด-ด่างของอาหารมีผลกระทบต่อเซลล์ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย 13. เวชศาสตร์ความงาม สารโบทูลินัมท็อกซิน ฟิเลอร์ ไฮยาลูโรนิกแอซิด และเลเซอร์ที่มีบทบาทในการแก้ไข ปัญหาความชราของรูปลักษณ์ภายนอกที่ต้องควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพภายในจึงจะเป็นความงามที่แท้จริง 14. การตรวจสุขภาพประจำปีแบบเวชศาสตร์ชะลอวัย มีการตรวจเพิ่มเติมจากการตรวจสุขภาพปกติ เช่น การตรวจวัดระดับฮอร์โมน การตรวจภาวะน้ำตาลเกาะโปรตีน การตรวจประเมินอนุมูลอิสระและสารต้านอนุมูลอิสระ การตรวจประเมินสารโลหะหนักสะสมในร่างกาย เป็นต้น 15. วิถีชีวิตชะลอวัย เป็นการนำเสนอเคล็ดลับของศาสตร์การชะลอวัยสู่การมีสุขภาพที่ดีและอ่อนเยาว์

โดยสรุป หนังสือเล่มนี้แม้ว่าจะมีเนื้อหาความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ แต่ผู้เขียนได้ดัดแปลงภาษาหรือเปรียบเทียบอ้างอิงจากสถานการณ์ใกล้ตัวนำมาเขียนและถ่ายทอดเรื่องราวจากเรื่องที่ยาก ๆ ให้เป็นเรื่องที่ง่าย ผู้อ่านที่ไม่มีพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมาก่อนก็พอที่จะเข้าใจได้และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตัวในการดูแลสุขภาพตามแนวทางของเวชศาสตร์ชะลอวัยเพื่อจะป้องกันการเกิดโรคและเสริมสร้างสุขภาพพื้นฐานที่ดีให้กับตนเองและครอบครัว ด้วยผู้เขียนเป็นทั้งแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเวชศาสตร์การชะลอวัย และการฟื้นฟูสุขภาพ อีกทั้งเป็นอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิทยาการชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ หนังสือเล่มนี้สามารถนำไปใช้เป็นเอกสารประกอบการเรียนในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพที่เกี่ยวข้องได้

ผู้เขียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัทธนันท์ ศรีม่วง

โรงเรียนการเรือน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เลขที่ 204/3 ถนนสิรินธร แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

e-mail: pattha8899@gmail.com

นโยบายและการดำเนินงานจัดพิมพ์วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

นโยบายวารสาร

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ในประเภทบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความปริทัศน์ และบทความวิจารณ์หนังสือ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ครุศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ อาชีวศึกษา บริหารธุรกิจ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง)

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นวารสารปรากฏอยู่ในฐาน TCI (Thai Journal Citation Index Centre) หรือศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย โดยปฏิบัติตามพัฒนาคุณภาพวารสารตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาการตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) กำหนด กองบรรณาธิการของวารสารประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก มีผลงานวิจัยต่อเนื่อง ซึ่งเป็นบุคลากรจากสถาบันภายนอกและภายใน และมีผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) อ่านพิจารณาบทความ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีผลงานทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานจัดพิมพ์วารสาร

1. รับต้นฉบับบทความจากผู้เขียน
2. กองบรรณาธิการวารสารตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของต้นฉบับบทความ ตามข้อกำหนดการส่งบทความเพื่อรับพิจารณาการตีพิมพ์ และตรวจสอบการละเมิดลิขสิทธิ์ (Turnitin)
3. กองบรรณาธิการวารสารจัดส่งต้นฉบับให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) อ่านพิจารณาบทความ
4. ส่งบทความให้ผู้เขียนแก้ไขตามผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review)
5. กองบรรณาธิการวารสารตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของบทความและพิจารณาต้นฉบับวารสารฉบับที่จะจัดพิมพ์
6. คณะทำงานดำเนินการจัดทำรูปเล่มการจัดพิมพ์
7. บรรณาธิการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และคุณภาพของต้นฉบับวารสารฉบับจัดพิมพ์
8. คณะทำงานจัดพิมพ์และเผยแพร่วารสาร

กำหนดการจัดพิมพ์วารสาร

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นวารสารราย 4 เดือน โดยจัดพิมพ์เผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน-ธันวาคม

ติดต่อเรา

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
เลขที่ 145/9 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ
ถนนสุขโขทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์: 02-241-7191-5 ต่อ 4135
website: <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal>
E-mail: gradjournal@dusit.ac.th
ผู้ประสานงาน : คุณจารุภา ยิ้มละมัย
คุณณัฏชา ถาวรบุตร

ข้อแนะนำการส่งบทความ

หลักเกณฑ์การลงตีพิมพ์บทความในวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

1. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อการพิจารณาต้องไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดวารสารหนึ่งมาก่อน
2. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อการพิจารณาต้องไม่เคยอยู่ระหว่างการขอตีพิมพ์ในวารสารอื่น
3. เนื้อหาในบทความควรเกิดจากการสังเคราะห์ความคิดโดยผู้เขียนเอง ไม่ได้ลอกเลียนหรือดัดทอนมาจากผลงานทางวิชาการของผู้อื่น หรือจากบทความอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือปราศจากการอ้างอิงที่เหมาะสม
4. ผู้เขียนต้องเขียนบทความตามข้อกำหนดการเขียนต้นฉบับบทความส่งวารสาร
5. ผู้เขียนจะได้รับใบตอบรับการตีพิมพ์บทความในวารสาร เมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) และกองบรรณาธิการ
6. ผู้เขียนต้องแก้ไขความถูกต้องของบทความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) และกองบรรณาธิการ
7. หลังจากผู้เขียนแก้ไขความถูกต้องของบทความแล้ว กองบรรณาธิการทำการตรวจสอบความถูกต้องคุณภาพ และความสมบูรณ์ของบทความอีกครั้ง ก่อนส่งต้นฉบับทำการจัดพิมพ์

ข้อกำหนดการส่งบทความเพื่อพิจารณาการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

กองบรรณาธิการกำหนดระเบียบการส่งต้นฉบับบทความเพื่อให้ผู้เขียนยึดเป็นแนวทางในการส่งต้นฉบับสำหรับพิจารณาการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และกองบรรณาธิการสามารถตรวจสอบต้นฉบับก่อนการตีพิมพ์ เพื่อให้วารสารมีคุณภาพ สามารถนำไปใช้อ้างอิงประโยชน์ทางวิชาการได้

1. การเตรียมต้นฉบับ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ขนาดของต้นฉบับ

พิมพ์หน้าเดียวบนกระดาษขนาด A4 โดยเว้นระยะห่างระหว่างกระดาษด้านบนและด้านซ้ายมือ 1.5 นิ้ว ด้านล่างและขวามือ 1 นิ้ว

1.2 รูปแบบอักษรและการจัดวางตำแหน่ง

ใช้รูปแบบอักษร TH SarabunPSK พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด โดยใช้ขนาด ชนิดของตัวอักษร รวมทั้งการจัดวางตำแหน่ง ดังนี้

1.2.1 ท้ายกระดาษ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อเรื่องต้นฉบับของผู้เขียน ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย
- 2) เลขหน้า ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านขวา

1.2.2 ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ขนาด 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.2.3 ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) ขนาด 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.2.4 ชื่อผู้เขียน ขนาด 14 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ (ในกรณีที่มิอาจารย์ที่ปรึกษาให้ลงชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาด้วย โดยลงอาจารย์ที่ปรึกษาหลักเป็นรายชื่อสุดท้าย)

1.2.5 ที่อยู่หรือหน่วยงานสังกัดของผู้เขียนและอีเมลล์ ขนาด 14 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.2.6 หัวข้อของบทคัดย่อภาษาไทยและอังกฤษ ขนาด 14 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.2.7 เนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทยและอังกฤษ ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 1 Tab จากขอบกระดาษด้านซ้าย และพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน

1.2.8 หัวข้อเรื่อง ขนาด 14 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.2.9 หัวข้อย่อย ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา ระบุหมายเลขหน้าหัวข้อย่อย โดยเรียงตามลำดับหมายเลขตำแหน่งเว้น 1 Tab จากขอบกระดาษด้านซ้าย และพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน

1.2.10 เนื้อหา ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 1 Tab จากขอบกระดาษด้านซ้าย และพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน

1.3 จำนวนหน้าต้นฉบับ

ความยาวทั้งหมด ไม่ควรเกิน 15 หน้ากระดาษ (นับตั้งแต่ชื่อเรื่อง-เอกสารอ้างอิง)

2. การเรียงลำดับเนื้อหาต้นฉบับบทความ

เนื้อหาภาษาไทยที่มีคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ควรแปลเป็นภาษาไทยให้มากที่สุด (ในกรณีที่คำศัพท์ภาษาอังกฤษเป็นคำเฉพาะที่แปลไม่ได้ หรือแปลแล้วไม่ได้ความหมายชัดเจน ให้เขียนทับศัพท์ได้) และควรใช้ภาษาที่ผู้อ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน หากใช้คำย่อต้องเขียนคำเต็มไว้ครั้งแรกก่อน

2.1 การเรียงลำดับเนื้อหาต้นฉบับบทความวิจัย

- ชื่อเรื่องภาษาไทย
- ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ
- ชื่อผู้เขียน คณะ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานสังกัด ภาษาไทย
- ชื่อผู้เขียน คณะ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานสังกัด ภาษาอังกฤษ
- อีเมลล์ของผู้เขียน
- บทคัดย่อภาษาไทยและคำสำคัญ

- บทคัดย่อภาษาอังกฤษและคำสำคัญ
- บทนำ
- วัตถุประสงค์
- แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด
- ระเบียบวิธีวิจัย
- ผลการศึกษา
- อภิปรายผล
- ข้อเสนอแนะ
- เอกสารอ้างอิง

2.2 การเรียงลำดับเนื้อหาต้นฉบับบทความวิชาการและปริทัศน์

- ชื่อเรื่องภาษาไทย
- ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ
- ชื่อผู้เขียน คณะ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานสังกัด ภาษาไทย
- ชื่อผู้เขียน คณะ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานสังกัด ภาษาอังกฤษ
- อีเมลล์ของผู้เขียน
- บทคัดย่อภาษาไทยและคำสำคัญ
- บทคัดย่อภาษาอังกฤษและคำสำคัญ
- บทนำ
- เนื้อหา
- บทวิเคราะห์ วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ
- บทสรุป
- เอกสารอ้างอิง

3. การอ้างอิง

การอ้างอิงเอกสารให้ใช้ระบบ APA Style (American Psychological Association Style) การอ้างอิงแทรกในเนื้อหาใช้ระบบนามปี ระบุ (ชื่อผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์: หน้า) การอ้างอิงท้ายเรื่องให้เริ่มต้นด้วยเอกสารภาษาไทยก่อนแล้วตามด้วยภาษาอังกฤษ และต้องมีรายการอ้างอิงอย่างน้อย 5 รายการ ต่อ 1 บทความ

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

บทความในหนังสือ

ชื่อผู้แต่งบทความ. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ใน ชื่อผู้แต่งหนังสือ (บรรณาธิการ), ชื่อหนังสือ. (เลขหน้าที่ปรากฏบทความจากหนังสือ หน้าใดถึงหน้าใด). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่ (ฉบับที่), เลขหน้าของบทความจากหน้าแรก-หน้าสุดท้ายที่ปรากฏตีพิมพ์.

รายงานการประชุม

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเอกสารรายงานการประชุม. วันเดือนปีที่จัด. สถานที่จัด. เลขหน้า.

วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตร, ชื่อมหาวิทยาลัย.

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หลักสูตร, ชื่อมหาวิทยาลัย.

หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือนที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, ปีที่ (ฉบับที่), เลขหน้าที่ปรากฏของบทความ.

สื่ออินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. (ออนไลน์) แหล่งที่มา URL: <http://>. (วันเดือนปีที่สืบค้น).

การอ้างอิงภาษาอังกฤษใช้เช่นเดียวกับภาษาไทย

หมายเหตุ

1. ผู้แต่งชาวไทยให้ใส่ชื่อและนามสกุล โดยไม่ต้องใส่คำหน้าชื่อ ยกเว้นราชทินนาม ฐานันดรศักดิ์ ให้นำไปใส่ท้ายชื่อ โดยใช้เครื่องหมายจุลภาคคั่นระหว่างราชทินนามและฐานันดรศักดิ์ ส่วนสมณศักดิ์ให้คงรูปตามเดิม

2. กรณีผู้แต่ง 2 คน กรณีภาษาไทย ให้ใส่ชื่อสองคนตามลำดับที่ปรากฏ เชื่อมด้วยคำว่า “และ” สำหรับภาษาต่างประเทศ ใช้เครื่องหมาย & คั่นระหว่างคนที่ 1 และ คนที่ 2

3. ผู้เขียนต้นฉบับบทความสามารถดูรายละเอียดการเขียนอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ APA Style 6th edition

4. การใช้ภาษาอังกฤษในบทความ

4.1 ชื่อเฉพาะ ให้ขึ้นต้นด้วยอักษรตัวใหญ่ทุกคำ เช่น International Association for Impact Assessment

4.2 ภาษาอังกฤษทั้งในวงเล็บและนอกวงเล็บ ให้ใช้ตัวเล็ก เช่น local knowledge, advanced model เป็นต้น

4.3 ตัวย่อให้ใช้อักษรตัวใหญ่ทั้งหมด และควรมีคำเต็มบอกไว้ในการใช้ครั้งแรก เช่น IAIA (International Association for Impact Assessment)

4.4 หัวข้อเรื่อง ให้ขึ้นต้นด้วยอักษรตัวใหญ่

4.5 คำสำคัญ อักษรตัวแรกให้ใช้ตัวใหญ่

5. การส่งต้นฉบับบทความ

ผู้เขียนส่งต้นฉบับบทความตามข้อกำหนดของวารสาร จำนวน 3 ชุด พร้อมแผ่นซีดี 1 แผ่น เป็น File Microsoft Word พร้อมหลักฐานการชำระเงินค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ ส่งด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
เลขที่ 145/9 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ ถนนสุขุมวิท เขตดุสิต กรุงเทพฯ
10300

6. การพิจารณาบทความ

ต้นฉบับบทความจะได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ภายนอก ในสาขาวิชานั้น ๆ จำนวนไม่น้อยกว่า 2 ท่าน โดยเป็นการประเมินแบบอำพรางสองฝ่าย (Double Blind) และส่งผลการพิจารณาแก่ผู้เขียน เพื่อปรับปรุง แก้ไข บทความ หรือพิมพ์ต้นฉบับใหม่ แล้วแต่กรณี เมื่อบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการแล้วผู้เขียนจึงจะได้รับใบตอบรับการตีพิมพ์บทความในวารสาร

ต้นฉบับบทความจะได้รับการตรวจสอบการละเมิดลิขสิทธิ์ออนไลน์ ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ TurnItIn

7. ลิขสิทธิ์

ต้นฉบับบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ถือเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

8. ความรับผิดชอบ

เนื้อหาต้นฉบับที่ปรากฏในวารสารเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน ทั้งนี้ ไม่รวมความผิดพลาดอันเกิดจากเทคนิคการพิมพ์

ค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์

บทความละ 3,500 บาท ทั้งนี้ วารสารจะไม่คืนเงินดังกล่าวแก่ผู้เขียน หากไม่ได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review)

การโอนเงินดังกล่าวมาที่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

บัญชีออมทรัพย์ เลขที่บัญชี 420-1-75977-0

ชื่อบัญชี: นางสาวองค์กร สงวนญาติ และนางนวลปราง รักษาภักดี และนางสาวณัฏชา ถาวรบุตร

คำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคล

ทางวารสารให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ระบบวารสารออนไลน์นี้ ดังนั้น ชื่อนามสกุล และอีเมลล์ของผู้เข้ามาใช้ระบบวารสารออนไลน์ของเรา จะไม่ถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์อื่น นอกจากการติดต่อสื่อสารจากทางวารสารเท่านั้น และจะไม่ถูกนำไปส่งต่อหรือเผยแพร่แก่บุคคลอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับทางวารสาร

วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อมูลส่วนตัว

สมัครในนามหน่วยงาน.....

สมัครในนามบุคคล ชื่อ-สกุล.....

อายุ.....ปี อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

การศึกษา.....โทรศัพท์.....อีเมล.....

สถานที่จัดส่งวารสารบัณฑิตวิทยาลัยฯ

☐ ที่ทำงานปัจจุบัน.....

เลขที่.....

☐ ที่อยู่ปัจจุบัน.....

เลขที่.....

การสมัครสมาชิก ☐ 1 ปี 2 ฉบับ 500 บาท ☐ 2 ปี 4 ฉบับ 900 บาท

การชำระค่าสมาชิก ☐ เงินสด

☐ โอนเงินผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ในนาม: นางสาวองค์อร สงวนญาติ และนางนวลปราง รักษาภักดิ์

และนางสาวณัฏชา ถาวรบุตร

บัญชีออมทรัพย์ เลขที่บัญชี 420-1-75977-0

กรุณาแนบสำเนาการโอนเงินพร้อมใบสมัคร หรือส่งแฟกซ์ 02-243-3408

หรือทาง E-mail: gradjournal@dusit.ac.th

สอบถามรายละเอียดได้ที่ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

145/9 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ ถนนสุขุทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์: 02-241-7191-5 ต่อ 4135 โทรสาร 02-243-3408

website : <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal>

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม บริบท การประปานครหลวง <i>พิชชาภา ตันเทียม และอรพรรณ คงมาลัย</i>	141
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีตราสินค้าเก่าก๊วยผึ่งน้อยของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง <i>ปริญญา เงินมูล</i>	159
องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไบบังคับความเครียดทางเทคโนโลยีต่อ การปฏิบัติงานที่บ้าน: บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร <i>ณัฏพล ตันท์เอกคุณ และอรพรรณ คงมาลัย</i>	179
ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา <i>ธนกร ณรงค์วานิช</i>	195
วิเคราะห์ผลกระทบของวิกฤตไวรัสโควิด-19 และการปรับตัวทางโครงสร้างรายได้ของสายการบิน แบบให้บริการเต็มรูปแบบ: การวิเคราะห์อัตราร้อยละการเปลี่ยนแปลงของแหล่งรายได้สายการบิน <i>ฐาปนะ แต่งจ้อย ปาลิตา ลำเกาทอง และนียกานต์ ลิ้มอรุณ</i>	211
บทความวิชาการ นโยบายรัฐเกี่ยวกับระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทย: แนวทางการปฏิบัติเพื่อคลี่คลาย ความรุนแรงอาชญากรรม <i>สิทธิพัฒน์ เฉลิเมยศ</i>	231
บทความวิจารณ์หนังสือ ANTI AGING by Dr. MART รู้ทันโรคร้าย ชะลอวัยความชรา <i>พัทธนันท์ ศรีม่วง</i>	249
นโยบายและการดำเนินงานจัดพิมพ์วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต	252

วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

บทความวิจัย

- การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความจงรักภักดีที่มีต่อโรงเรียนของครู โรงเรียนในคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 1
ธนัฐพร ธรรมโฆษก และชนะศึก นิษานนท์
- การพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอกระสัง จังหวัดปัตตานี 19
ไรวินท์ พลเพชร
- รูปแบบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 37
วลัยพร ศรีรัตน์ สุขุม เฉลยทรัพย์ และชนะศึก นิษานนท์
- การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ 55
ภิญโญ คุ้มพัฒนาเสนีย์
- แนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่เกิดเหตุคดีจลาจลระหว่างพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่กู้ภัยในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร 71
รภิญญา ดิษฐธอม
- การตรวจสอบสารเคมีกำจัดแมลงกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตและคาร์บาเมตที่ตกค้างในผักที่ใช้ประกอบอาหารของฝ่ายโภชนาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ 87
อารยา ฤทธิรงค์ และพัชรา สีนลอยมา
- ความรู้ความเข้าใจในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร และโรงพยาบาลทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร 105
จรรยา อรัญญะ และปริญญญา สีลานันท์
- การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร: กรณีศึกษา บริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด 125
ภาวิดา ลีอ่อน และชิตพงษ์ อัยสานนท์
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม บริบท การประปานครหลวง 141
พิชชาภา ต้นเทียว และอรพรรณ คงมาลัย
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีตราสินค้าแวกกีวี่ของผู้นิยมบริโภคในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 159
ปริญญญา เงินมูล
- องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกที่ยังความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน: บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร 179
ณัฏฐพล ตันท์เอกคุณ และอรพรรณ คงมาลัย
- ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 195
ธนกร ณรงค์วานิช
- วิเคราะห์ผลกระทบของวิกฤตไวรัสโควิด-19 และการปรับตัวทางโครงสร้างรายได้ของสายการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ: การวิเคราะห์อัตราร้อยละการเปลี่ยนแปลงของแหล่งรายได้สายการบิน 211
ฐานะ แดงจ้อย ปาลิดา สำเภาทอง และนียกานต์ ล้อมอรุณ

บทความวิชาการ

- นโยบายรัฐเกี่ยวกับระดับการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไทย: แนวทางการปฏิบัติเพื่อคลี่คลายความรุนแรงอาชญากรรม 231
สิทธิพัฒน์ เฉลิมยศ

บทความวิจารณ์หนังสือ

- ANTI AGING by Dr. MART รู้ทันโรคภัย ชะลอวัยความชรา 249
พิชชนันท์ ศรีม่วง
- นโยบายและการดำเนินงานจัดพิมพ์วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต 252

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

145/9 ถนนสุขุทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 02-241-7191-5 ต่อ 4135 โทรสาร 02-243-3408

145/9 Sukhothai Rd., Dusit, Bangkok 10300 Tel. 02-241-7191-5 Ext 4135

Fax. 02-243-3408 <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal>

วารสารฉบับนี้ได้รับการบันทึกฐานข้อมูลจาก
ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)
(<http://tci.trf.or.th>)