

C – วิทยาการจัดการ

Oral Presentation

ปัจจัยในการเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

Factor in Selecting Accommodations by Foreign Senior Tourists in Amphoe Muang, Nongkhai Province

กฤตชญาดา ศุภโชคขันธเขต^{1*}

Gidchayada Suprachokkunkhet¹

¹ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธรรมาภิบาล

¹Degree of Master of Arts Program, Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University

*Corresponding author, E-mail: suthipac@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาด ในการเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติต่อการบริการภายในที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 3) เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยแห่งความพึงพอใจด้านการบริการของที่พักแรมที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ(ความภักดี) ประชากรที่ศึกษาคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติและได้เก็บรวบรวมจากข้อมูลตัวอย่าง จำนวน 400 คน วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test โดยการสร้างตาราง ANOVA ใช้วิธีเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Square Difference) และสถิติการวิเคราะห์ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวมาจากทวีปยุโรป และเป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 4,000 USD ขึ้นไป สำหรับระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี และเลือกพัก เกสท์เฮาส์ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านราคามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ปัจจัยที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาด พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกลุ่มอ้างอิง และด้านการคมนาคมขนส่ง ตามลำดับ ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการภายในที่พักแรมหลังการเข้าพัก พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการในห้องพักรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริการของพนักงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในที่พักแรม ตามลำดับ นักท่องเที่ยวต้องการให้มีเพิ่มเติมภายในที่พักแรม

พบว่า ความต้องการ แก้อื้อพันกึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ พรหมกันลื่นในห้องน้ำ ความคิดเห็นหลังการใช้บริการที่พักแรม พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังการใช้บริการที่พักแรม เห็นว่าจะแนะนำที่พักแห่งนี้ให้กับผู้อื่นหรือคนที่รู้จักอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อที่พัก และจะกลับมาใช้บริการที่พักแรมอีกครั้ง ตามลำดับ

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาด ความพึงพอใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ(ความภักดี)

ABSTRACT

Because of the natural beauty that has attracted millions of foreigners to Thailand, tourism industry has grown rapidly over the years. Many people have considered foreign senior travelers as a niche market. This research aims to explore factors that influence foreign travelers, particularly the elderly, in choosing accommodation in Amphoe Muang, Nongkhai Province. There are three objectives to this research: 1) to analyze marketing mix factors and non-marketing mix factors that influence on decision-making in accommodation selection; 2) to analyze customer satisfaction; and 3) to determine factors for repeated customers.

This research, surveyed 400 foreign senior tourists, to determine factors in accommodation selection and factors for loyal customers. Various methodologies are performed in this research including t-test, f-test, descriptive analysis, inferential statistics, and multiple regression.

The most important marketing factor that influences foreign senior tourists is price. The non-marketing factor that motivate tourists' preference on accommodation selection is the location. To cater the niche market of seniors, this research suggests that price should be clearly stated and the direction to accommodation should be easily understood.

Keywords: Foreign senior travelers marketing mix factors non-marketing mix factors customer satisfaction factors for repeated customers

บทนำ

การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด และมีความสำคัญโดยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยที่สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีมูลค่า GDP ในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงที่ได้แก่ สาขาที่พักอาศัย (Accommodation for Tourist) บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage servicing industry) และบริการที่เป็นเฉพาะกรณีของประเทศไทย (Country-specific tourism industries) เช่น สปา นวดแผนไทย เป็นต้น ซึ่งเป็นการสร้างรายได้หลักให้กับประเทศ และก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชนต่างๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ทำให้มีเงินทุนหมุนเวียน และช่วยสร้างอาชีพและรายได้ให้คนในพื้นที่ และทำให้เกิดการพัฒนาและยกระดับเศรษฐกิจของพื้นที่นั้น ๆ

จังหวัดหนองคายเป็นเมืองชายแดนริมฝั่งแม่น้ำโขง เป็นประตูสู่เมืองเวียงจันทน์เมืองหลวงของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) ซึ่งห่างจากเมืองหนองคายประมาณ 30 กิโลเมตรโดยมีสะพานมิตรภาพไทย-ลาวเชื่อมระหว่างสอง และจัดเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญสามารถเดินทางข้ามไปลาวได้โดยสะดวก และยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรมโบราณสถาน โบราณวัตถุ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สิ่งก่อสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้น ปรางค์กู่ทางธรรมชาติ ที่สำคัญจังหวัดหนองคายและยังเป็นจังหวัดที่ได้รับการจัดอันดับจากนิตยสารการท่องเที่ยวของต่างประเทศคือ (MODERN MATURITY, 2001) ให้เป็นเมืองน่าอยู่อันดับ 7 ของ 1 ใน 10 ของเมืองที่ดีที่สุดในโลก สำหรับที่ชาวอเมริกันผู้สูงอายุไป

ประชากรโลกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และโครงสร้างของประชากรโลกมีการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือประชากรวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นในอัตราที่เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10.1 ในปี 2543 เป็นร้อยละ 15.0 ในปี 2568 แสดงให้เห็นว่า โครงสร้างของประชากรกำลังเปลี่ยนจากโครงสร้างประชากรวัยเด็กในอดีตเป็นประชากรวัยสูงอายุ หรือสังคมสูงอายุในอนาคต ดังนั้นเราควรจะต้องให้ความสำคัญและพัฒนา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายและเพิ่มความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุได้รับความพึงพอใจสูงสุด เพราะกลุ่มผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่อยู่ในช่วงเกษียณอายุการทำงาน ทำให้มี เวลาว่างในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างอิสระเสรี รวมถึงมีเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น และกลุ่ม ผู้สูงอายุชาวต่างชาติ มีสวัสดิการหรือเงินบำนาญที่รัฐบาลจ่ายให้เป็นรายเดือนหรือรายอาทิตย์ ซึ่งเป็นรายได้ที่ มั่นคง อีกทั้งยังมีเงินเก็บสะสมส่วนตัว อันทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีกำลังในการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว ด้วย เหตุนี้ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจึงเป็นกลุ่มเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยอีกกลุ่ม

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ชาวต่างชาติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” เพื่อส่งเสริมธุรกิจที่พักแรมต่างๆในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และสามารถนำมาใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการเข้าพักแรม หรือทำให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกิด ความประทับใจและพึงพอใจ ทำให้เกิดการกลับมาซ้ำรวมถึงการใช้ระยะเวลาในการเข้าพักนานขึ้น หรือพัฒนา มาเป็นการพักระยะยาว ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญยิ่งต่อการศึกษา รวมถึงเป็นการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการบริการของที่พักแรมและสถานที่ พักแรม อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ผู้ที่ต้องการประกอบธุรกิจที่พักแรม ตลอดจนผู้ที่ เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น และเนื่องด้วยในปัจจุบันยังขาดแคลน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดหนองคายรวมถึงจังหวัดอื่นๆ จึงเป็นเหตุผลอีกประการ หนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากลยุทธ์ส่วนประสมทาง การตลาดและไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อปรับให้สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ รวมถึงความพึง พอใจต่อการใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการผู้สูงอายุ เพื่อปรับปรุงธุรกิจที่พักแรมให้เกิดความ สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและนำเข้าไปสู่การตัดสินใจเลือกที่พักแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

Kotler (1986) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดว่า หมายถึง ปัจจัยหรือชุดของ ตัวแปรที่สามารถควบคุมได้ทางการตลาด ซึ่งนำมาผสมกันเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย

ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งที่มีอิทธิพลในการสร้างความต้องการซื้อใน ผลิตภัณฑ์ แต่โดยทั่วไปนิยมแบ่งออกเป็น ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่จำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ส่วนประสมทั้ง 4 ประการอาจเรียกว่าส่วนประสมทางการตลาด 4'Ps (The four Ps of the Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้ (สุวีचना, น 130)

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่สามารถสนองความจำเป็นและความต้องการของ มนุษย์ได้ ผลิตภัณฑ์อาจจะมีคุณสมบัติเป็นสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ กล่าวคือ เป็นได้ทั้งสินค้าและบริการ ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย ตัวผลิตภัณฑ์ การบรรจุหีบห่อ ความภาคภูมิใจ และผู้ขาย
2. ราคา (Price) เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าในการแลกเปลี่ยน หรือบริการในรูปเงินตรา เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับวิธีการกำหนดเวลา นโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ ในการกำหนดราคา
3. การจัดจำหน่ายหรือสถานที่จำหน่าย (Place or Distribution) เป็นกิจกรรมการนำ

ผลิตภัณฑ์ที่จะขายออกสู่ตลาดเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ส่วนประสมนี้ไม่ได้หมายถึงการพิจารณาสถานที่จำหน่ายแต่อย่างใด แต่เป็นการพิจารณาว่าจะจำหน่ายผ่านตัวกลางหรือไม่อย่างไร และมีการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างไร ดังนั้นในการนำผลิตภัณฑ์ออกขาย (Placing The Product) จะประกอบด้วย 2 ส่วน ซึ่งเราเรียกว่า ส่วนประสมในการจัดจำหน่าย (Distribution Mix)

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จำหน่ายและตลาดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการแจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมที่ดีต่อการซื้อ การส่งเสริมการตลาดเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งในการขายสินค้าอาจทำได้ 4 วิธีการด้วยกัน ซึ่งเราเรียกว่า ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) หรือส่วนประสมในการติดต่อสื่อสาร (Communication Mix)

วุฒิ สุขเจริญ (2555) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงนั้น ความรุนแรงของอิทธิพลที่กลุ่มอ้างอิงมีต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของผู้บริโภคแต่ละคนและสินค้าที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงมีประเด็นที่น่าสนใจได้แก่ ข้อมูลและประสบการณ์สำหรับผู้บริโภคที่ใช้บริการมาแล้วมักไม่ขอคำปรึกษาจากใคร แต่คนที่ไม่ม่ประสบการณ์ หาข้อมูลได้ยากหรือไม่เชื่อถือโฆษณา ผู้บริโภคจะมีแนวโน้มที่จะขอคำแนะนำจากผู้อื่น (Majumdar,2010,P.143)

ต๋ย ชุมสาย,มล. และญิบพัน พรหมโยธี (2527) ได้นิยามอุปสงค์เชิงการท่องเที่ยว ว่า คือความปรารถนาจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อซื้อบริการท่องเที่ยว สำหรับท่องเที่ยวซึ่งอุปสงค์การท่องเที่ยวที่สำคัญมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว โดยจะมีการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวข้องกับการพักผ่อน ได้มีการพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านการต้อนรับของพนักงานหรือบริการ ปัจจัยด้านระบบรักษาความปลอดภัย ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก ปัจจัยด้านชื่อเสียงของที่พัก และปัจจัยด้านเครือข่ายสาขาของที่พัก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่พักรวมมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอพร้อม แสดงถึงโอกาสทางธุรกิจ เพราะก่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ลูกค้าหรือแขกที่มาพัก ในที่นี้หมายถึงที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานบันเทิง สระว่ายน้ำ บริการซักรีด บริการด้านสุขภาพ บริการอินเทอร์เน็ต ร้านค้า เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของลูกค้าหรือผู้บริโภคในการตัดสินใจมาใช้บริการของโรงแรมเพิ่มมากขึ้น

2. ปัจจัยด้านการต้อนรับของพนักงานและการบริการ เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานด้านการให้บริการ คือการให้บริการที่ดีทั้งทางการตอบรับ อธิบายไม่ตรีของพนักงาน ความดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน รวมถึงความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านอัตราค่าที่พัก ผู้บริโภคแต่ละคนมีระดับรายได้ที่แตกต่างกันทำให้โอกาสในการเลือกใช้บริการที่พักแตกต่างกัน รวมถึงความพอใจในการจ่ายเพื่อให้ได้ระดับการบริการตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ

4. ปัจจัยด้านระบบรักษาความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ผู้บริหารโรงแรมต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ และมีการเตรียมพร้อมอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความเชื่อถือในสถานที่และการบริการ

5. ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก หมายถึงในส่วนความสะอาดของห้องพัก ความปลอดภัย มีอากาศถ่ายเทสะดวก และบรรยากาศดี

6. ปัจจัยด้านชื่อเสียงโรงแรม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้มาพักแรม ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือก

ที่พักแรม ซึ่งที่พักแรมที่มีชื่อเสียงย่อมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียบพร้อม จึงทำให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการที่พักแรมนั้น

7. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ ไม่เกิดความวุ่นวายในส่วนของพนักงานทุกระดับ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

สำนักงานการท่องเที่ยว.(2551) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการเติบโตทางด้านตลาดการท่องเที่ยว แต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย เนื่องจากเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุพัฒนาการทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุจะเสื่อมถอยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความแข็งแรงและความว่องไวของร่างกายลดน้อยลง จึงทำให้การเคลื่อนไหวและการทรงตัวได้ลำบาก ข้อจำกัดดังกล่าวจึงเป็นอุปสรรคสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเมื่อมาใช้บริการภายในที่พัก ดังนั้น ผู้ให้บริการที่พักควรตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ เพื่อรองรับการเติบโตของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

เยาวภา จันทร์สอน (2550 : 8) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวก ที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งและแสดงออกมา ได้แก่ ความชอบและพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่ตนต้องการ ฉะนั้นความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

จากการทบทวนงานวรรณกรรมเบื้องต้น สามารถนำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ได้ เช่น นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เช่น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้ยังนำปัจจัยที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านกลุ่มอ้างอิง ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการคมนาคมขนส่ง รวมทั้งปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติภายหลังการใช้บริการ และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาด ในการเลือกที่พักรวมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติต่อการบริการภายในที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยแห่งความพึงพอใจด้านการบริการของที่พักแรมที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ(ความภักดี)

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างประชากร ของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) เพื่อสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะที่เป็นทั้งแบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยว ปัจจัยที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกที่พักแรม ความพึงพอใจในด้านการบริการภายในที่พักแรมของนักท่องเที่ยวภายหลังการใช้บริการ สิ่งนี้นักท่องเที่ยวต้องการเพิ่มเติมภายในที่พักแรม และความคิดเห็นหลังการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูล 30 ชุด Pre-test มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.90 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงและความเชื่อถือได้แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้เป็นระบบ นำไปตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องแล้วนำไปวิเคราะห์ประมวลทางสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test และสถิติการวิเคราะห์ที่ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบนำเข้าตัวแปร (Enter Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ส่วนบุคคล

พบว่าจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มีกลุ่มประเทศถิ่นพำนักอยู่ในทวีปยุโรป คิดเป็นร้อยละ 63.5 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 84.0 และมีอายุ อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.0 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 4,000 USD ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.3 สำหรับระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.3 และเลือกพัก เกสต์เฮาส์ คน คิดเป็นร้อยละ 49.8

ผลการวิเคราะห์ด้านส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกที่พักแรม

พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคายอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ด้านราคา ($\bar{x} = 3.62$) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.50$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่จัดจำหน่าย ($\bar{x} = 3.47$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.06$) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$)

ผลการวิเคราะห์ด้านที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกที่พักแรม

พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านทำเลที่ตั้ง ($\bar{x} = 3.48$) อยู่ในระดับความสำคัญระดับมาก รองลงมา คือ ด้านกลุ่มอ้างอิง ($\bar{x} = 3.22$) และด้านการคมนาคมขนส่ง ($\bar{x} = 3.12$) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อบริการภายในที่พักแรม

พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการภายในที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริการในห้องพัก ($\bar{x} = 4.21$) รองลงมา คือ ด้านการบริการของพนักงาน ($\bar{x} = 3.98$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในที่พักแรม ($\bar{x} = 3.38$) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นหลังการใช้บริการที่פקแรม

ตารางที่ 1 : การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำเข้าตัวแปร ปัจจัยแห่งความพึงพอใจด้านการบริการที่פקแรมที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยว

Dependent variable		การกลับมาใช้บริการซ้ำ		
Independent variables		ความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน(X_1) ความพึงพอใจด้านการบริการห้องพัก(X_2) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องพัก(X_3)		
Prediction: Goodness-of-Fit				
Multiple R	.909 ^a			
R Square	.867			
Adjusted R Square	.861			
Standard Error	.720			
Analysis of Variance	Degree of Freedom	Sum of Squares	Mean Square	
Regression	3	41.254	13.751	
Residual	393	205.542	0.519	
F = 26.493	Sig. F= .000			
Durbin-Watson	1.726			
Explanation : Variables in the Equation				
Independent Variable	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficient (Beta)	T-value	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.184	-	9.345	.000
ด้านการบริการของพนักงาน(X_1)	.218	.202	3.133	.002
ด้านการบริการห้องพัก(X_2)	.255	.232	3.731	.000
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องพัก(X_3)	.125	.027	2.528	.032
Collinearity Diagnostics	Tolerance	Variable Inflation Factor (VIF)	Condition Index	
ค่าคงที่ (Constant)	-	-	1.000	
ด้านการบริการของพนักงาน(X_1)	.508	1.970	10.176	
ด้านการบริการห้องพัก(X_2)	.543	1.843	15.112	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องพัก(X_3)	.819	1.220	20.209	

หมายเหตุ: ** ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า จากค่า $B_1 = 0.218$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้การกลับมาใช้บริการซ้ำ มากขึ้นตามไปด้วย

จากค่า $B_2 = 0.255$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านการบริการห้องพัก มีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการบริการห้องพักมากขึ้น ก็จะส่งผลให้การกลับมาใช้บริการซ้ำ มากขึ้นตามไปด้วย

จากค่า $B_3 = 0.125$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องพัก มีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องพักมากขึ้น ก็จะส่งผลให้การกลับมาใช้บริการซ้ำ มากขึ้นตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 3 พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการห้องพักรับมีความสำคัญมากที่สุด (Beta = .232) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน (Beta = .202) อันดับสาม คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในห้องพัก (Beta = .027)

อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยในการเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย สามารถอภิปรายผลตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกที่พักแรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านราคา มากที่สุด คือราคาห้องพักเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ คือสภาพแวดล้อมของที่พักแรม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การจองห้องพักได้สะดวกโดยตรงกับที่พักแรม และด้านการส่งเสริมการตลาด คือการมีส่วนลดสำหรับลูกค้าที่เข้าพักระยะยาวหรือพักแรมเป็นหมู่คณะ ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับ เพียงพิศ เรืองแปง (2551) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่พักแรมตามกรอบแนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4'Ps) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ กิตติศักดิ์ โมราศิลป์ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับที่พักมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรสูงที่สุด รองลงมาคือด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกที่พักแรม พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านทำเลที่ตั้ง มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกลุ่มอ้างอิง และน้อยที่สุด คือ ด้านการคมนาคมขนส่ง ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับ สุธาสิณี คำสำราญ (2551) ที่พบว่า มีปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในระดับมาก และสอดคล้องกับ Lee, Reynolds, Kenon (2003) พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาด 3 อันดับแรกที่นิยมนำมาใช้ในการจัดการบริหารธุรกิจด้านที่พักได้แก่ การบอกเล่าปากต่อปาก (98.9%) การรวมกลุ่มของหอการค้า (97.7%) เนื่องด้วยนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ และเป็นชาวต่างชาติ ไม่มีรถยนต์ส่วนตัวจึงต้องการที่พักแรมที่มีการเดินทางเข้าออกสะดวกและมีความปลอดภัย อยู่ใกล้ทำเลที่ดี สามารถเดินทางเข้าออก หรือไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวก

3. ปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบริการภายในที่พักแรมหลังการเข้าพักแรม พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านการบริการในห้องพักมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริการของพนักงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในที่พักแรม ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับ กฤษณพัชญ์ บุญช่วย (2555) ด้าน พบว่า 1. คุณภาพการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) 2. ด้านคุณภาพของห้องพัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) 4. ด้านการให้บริการทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) 5. ด้านความคุ้มค่าเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) 6. ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) 7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในโรงแรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และสอดคล้องกับ รักษาพล สนิทยา และคณะ (2553) พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการในที่พักในด้านการบริการของพนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง

สรุปผล

จากผลการวิจัยทำให้พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านราคา ดังนั้น สถานประกอบการควรให้ความสำคัญในการกำหนดราคาห้องพักให้เหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง และกำหนดราคาห้องพักไว้ชัดเจนในช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ในเว็บไซต์ เป็นต้น และสถานประกอบการควรให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ของที่พักรวม โดยเฉพาะเรื่อง สภาพแวดล้อมของที่พักรวม และความสวยงามของห้องพัก ไว้เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

จากผลการวิจัยทำให้พบว่า ปัจจัยที่ไม่ใช่ส่วนประสมทางการตลาดนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ดังนั้น ถ้าเป็นสถานประกอบการด้านที่พักควรบอกตำแหน่งที่พักรวม และสร้างทางเข้าออกให้มองเห็นชัดเจน สะดวกสะอาดและปลอดภัย แก่นักท่องเที่ยว และสำหรับผู้ประกอบการใหม่ควรสร้างในทำเลที่อยู่ในเมืองและใกล้แม่น้ำ

จากผลการวิจัยทำให้พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในที่พัก น้อยที่สุด ดังนั้นทางผู้ประกอบการควรให้ความเอาใจหรือดูแลเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พักเพิ่มเติมมากขึ้น

จากผลการวิจัยทำให้พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการห้องพักส่งผลต่อนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด ดังนั้น เราควรให้ความสำคัญในด้านการบริการในห้องพัก รักษาคุณภาพ และเพิ่มเติมสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ ดูแลความสะดวก และปลอดภัย ภายในห้องพัก เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของนักท่องเที่ยว

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เท่านั้น หากมีการทำวิจัยเพิ่มเติม ควรทำวิจัยในเขตจังหวัดหนองคายในภาพรวม เพราะจังหวัดหนองคายยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในอำเภออื่น ๆ และเพื่อเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมพื้นที่กว้างงานวิจัยนี้ และควรทำวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาร่องท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (Long stay) กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่เดินทางมาพักผ่อนในจังหวัดหนองคาย

เอกสารอ้างอิง

- กฤตชนพัชฌ์ บุญช่วย. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตุ้ย ชุมสาย,มล. และญิบพัน พรหมโยธี. (2527). *ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เยาวภา จันทร์สอน. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดหนองมนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รักษพล สนิตยา และคณะ. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก*. สนับสนุนโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุวัชนา วิวัฒน์ชาติ และคณะ. (2531). *หลักการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Lee soyen; Reynolds, Johnny sue; Kennoor,lisa R. (2003). *Bed and Breakfast industries: Successful Marketing strategies; Journal of travel and Tourism Marketing* 14, P37-51.

การศึกษาขีดความสามารถการรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนของบ้านแม่กำปอง จ.เชียงใหม่
THE STUDY OF COMMUNITY BASED TOURISM CARRYING CAPACITY;
MAE KAM PONG, CHIANG MAI

ฐิติ ฐิติจำเริญพร^{1*}
Tidti Tidtichumrearnporn¹

¹มหาวิทยาลัยพายัพ

¹Department of Hotel Management, Faculty of Business Administration, Payap University
*Tidti Tidtichumrearnporn, E-mail: tidti@payap.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อประเมินศักยภาพและผลกระทบการท่องเที่ยวด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านสุขภาพ/สุขภาวะที่มีต่อชุมชน 2) เพื่อค้นหารูปแบบการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวร่วมกับชุมชนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เน้นการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่

ขอบเขตการวิจัย ศึกษาเฉพาะพื้นที่ท่องเที่ยวชุมชน บ้านแม่กำปอง อ.แม่ออน จ.เชียงใหม่ วิธีการศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน เก็บข้อมูลความคิดเห็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยือนพื้นที่ชุมชน ในช่วงเวลาที่ดำเนินงานวิจัย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และเก็บข้อมูลความคิดเห็นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในและนอกพื้นที่ชุมชน โดยเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยือนในพื้นที่ชุมชนทั้งนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติ ด้านประสบการณ์และความรู้สึกต่อแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน และการประเมินความพึงพอใจด้านสุขภาพ/สุขภาวะของสมาชิกกลุ่มโฮมสเตย์ที่มีผลกระทบจากการท่องเที่ยว โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่ม เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการท่องเที่ยวตามขีดความสามารถการรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ผลการศึกษา พบว่า ชุมชนมีศักยภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยสามารถจัดการผลกระทบการท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชน ในด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านสุขภาพ/สุขภาวะ โดยกำหนดขีดความสามารถการรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนในด้านต่างๆ กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยกำหนดมาตรการ เพื่อจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตามแนวทางการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยประยุกต์แนวความคิดความสามารถการรองรับพื้นที่ด้านนันทนาการในเขตอุทยานแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการขีดความสามารถการรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ขีดความสามารถการรองรับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านแม่กำปอง

ABSTRACT

This research has the objectives of this research were to: (1) assess the potential of community and tourism impact within physical, environment, social and culture, and the health assessment, and (2) explore the tourism area based management within host community and stakeholders in relation to the Carrying Capacity for community based tourism management.

The scope of research study has limited to the community based tourism at Baan Mae Kampong, Mae-On District, Chiang Mai. The research study use the mixed method both quantitative and qualitative research method. The research tools used to collect data were questionnaire (opinion survey) through tourist's satisfaction toward the perception perceived from the community tourism, and tour operator's opinion survey within community and from outside community. And also collected the opinion survey of psychological and healthy assessment through the member of Home stay group by in depth Interview and focus group meeting. A sample of tourists was drawn using as accidental sampling from the sampling frame. Evaluation data were obtained from both Thai and International tourists of the chosen.

The results indicated that: the community has the potential tourism management and involving the tourism impact toward the community. In aspects of the physical, environmental, and social, cultural and health/wellness by scheduling capabilities, support for community-based tourism in various ways. Define tourism management regulation by measures to manage community-based tourism management by the application of the carrying capacity assessment concept from the recreational areas management in the National Park for using as guideline for community based tourism management involving Carrying Capacity sustainability management.

Keywords: Tourism Carrying Capacity, Community Based Tourism-CBT, Baan Mae Kampong

บทนำ

บ้านแม่กำปองเปิดเป็นหมู่บ้านเชิงอนุรักษ์และมีบริการพักแบบโฮมสเตย์ เริ่มทดลองรับนักท่องเที่ยวปี พ.ศ.2542 และเปิดเป็นทางการวันที่ 10 ธันวาคม พ. ศ. 2543 ระยะแรกของการดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชน เกิดปัญหาที่สำคัญ คือ ชุมชนไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการท่องเที่ยวหรือการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ ผลประโยชน์ที่เปิดหมู่บ้านเป็นแหล่งท่องเที่ยว ไม่เห็นความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติและวิถีชีวิตของตนเอง ไม่มีกฎระเบียบหรือมาตรการในการปฏิบัติที่ถูกต้อง ไม่เข้าใจการดูแลผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่ได้รับ ชุมชน จึงแก้ปัญหาในการปฏิบัติหรือการจัดการการท่องเที่ยวที่ถูกต้องด้วยกระบวนการวิจัย ที่เน้นการมีส่วนร่วมของ ชุมชนเพื่อร่วมกันกำหนดกติกาในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งมีฐานคิดจากการวิจัยท้องถิ่นที่ชุมชนได้ ดำเนินการมาตลอดระยะเวลากว่าสิบปี (พรหมินทร์และคณะ, 2552)

ชุมชนแม่กำปอง (พรหมินทร์และคณะ, มปป) พบว่า มีปัญหาและความต้องการหลายอย่างของชุมชน ที่เป็นผลกระทบเกิดจากการท่องเที่ยว ทำให้หมู่บ้านเริ่มพัฒนาถนนคอนกรีต จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามามากขึ้น และคนภายนอกเข้ามาซื้อที่ดินเป็นที่อยู่อาศัย นำไปสู่ปัญหาจากนายทุนภายนอกที่เข้ามาลงทุนประกอบกิจการท่องเที่ยวในชุมชน ไม่ยอมรับกติกาของชุมชนทำให้เกิดปัญหาในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน ขณะชาวบ้าน บางกลุ่มไม่เข้าใจเรื่องการท่องเที่ยว ที่จอตระกไม่สะดวก คนนำเที่ยวไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ชาวบุคคลที่มีส่วนร่วมบริหารจัดการในปริมาณที่เหมาะสม ป้ายบอกชี้ทางไม่เพียงพอ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ยังไม่ค่อยสะดวก และปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้น คือ การซื้อขายที่ดินของชาวบ้านให้กับคนภายนอกมากขึ้น อาจทำให้เกิดผลที่ตามมาในด้านการรุกกล้าพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ การใช้ทรัพยากรที่ไม่เหมาะสม ไม่สามารถบริหารจัดการโดยชุมชนได้เช่นเดิม สวนสมุนไพรมิได้รับการดูแล การจัดระบบและการกระจายรายได้ไม่ทั่วถึง การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ และทำ

หน้าที่มีคฤหบดีที่ท้องถิ่นยังไม่เพียงพอ ชุมชนมีคนภายนอกมาอยู่อาศัยในพื้นที่มากขึ้น ปัญหาด้านการจัดการขยะ มลภาวะทางเสียงจากรถจักรยานยนต์ และปัญหานายทุนเข้ามาซื้อที่ดิน อาจกระทบกับวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน ชุมชนจึงต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของตนเอง (พรหมินทร์ และคณะ, 2552)

จากปัญหาดังกล่าว ชุมชนบ้านแม่กำปองได้ตระหนักถึงปัญหาด้านความสามารถการรองรับของพื้นที่ การท่องเที่ยวในด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านสุขภาพของชุมชน ทั้งที่มีผลกระทบจากการท่องเที่ยวและผลกระทบจากการประกอบอาชีพดั้งเดิม (ฐิติและคณะ, 2557) ซึ่งพบว่าสภาพ ด้านกายภาพและด้านสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ตั้งแต่มีถนนคอนกรีตเข้าถึงหมู่บ้าน ให้ความสะดวกในการ เข้าถึงพื้นที่ รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไม่มากนัก จึงส่งผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มปริมาณมาก ขึ้นทั้งในฤดูกาลท่องเที่ยวและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว อีกทั้งการเข้ามาของคนนอกชุมชนในพื้นที่ เพื่อการเข้ามาซื้อ ที่ดินอยู่อาศัย หรือประกอบอาชีพค้าขายในชุมชนในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน สภาพของบ้านเรือนเริ่มเปลี่ยนแปลง ไปจากรูปแบบวิถีชีวิตของชาวบ้าน กลายเป็นบ้านพักแบบสมัยใหม่ ด้านสังคมและวัฒนธรรม การประกอบอาชีพ เกษตรกรรม/กสิกรรม การผลิตเพื่อการบริโภคทำได้น้อยลง หันไปสู่การซื้อเพื่อการบริโภค ทำให้บางครั้งมี ผลกระทบด้านสุขภาพของชุมชน เนื่องจากบริโภคผักที่ปนเปื้อนสารพิษ หรือด้านสุขภาพที่ชุมชนมีความกังวลใน การดำรงชีวิตประจำวัน เกิดภาวะความเครียด รวมไปถึงมลภาวะทางเสียง อากาศ ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพกาย และจิตใจ โดยเฉพาะในช่วงที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าพื้นที่ชุมชนค่อนข้างมาก ซึ่งกระทบไปถึงด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของชุมชน ที่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรมก็ต้องปรับตัวมาทำอาชีพด้านการท่องเที่ยว จึงทำให้กระทบต่อการดำรงชีวิตตามปกติ และมีผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเอกชนได้เข้ามาใช้พื้นที่ชุมชนเพื่อ การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวรูปแบบผจญภัย จึงมีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าออกชุมชนในปริมาณที่มากขึ้นและมีจำนวน รถยนต์ขนส่งบริการเข้าออกบริเวณหมู่บ้านวันละหลายเที่ยว รวมทั้งการเดินทางของนักท่องเที่ยวแบบไปกลับที่ไม่ ค้างคืนในหมู่บ้านในสัดส่วนที่มากขึ้น จึงอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อพื้นที่ชุมชนด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านสุขภาพ/สุขภาพที่มีผลต่อผู้คนในชุมชนบ้านแม่กำปอง โดยศึกษาจากแนวคิด การจัดการขีดความสามารถในการรองรับด้านนันทนาการที่ได้ดำเนินการในเขตอุทยานแห่งชาติ(อุทยานแห่งชาติ เอร่าวัน, 2550) ที่กำหนดแนวทางจัดการขีดความสามารถการรองรับในด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมหรือ นิเวศวิทยาและด้านสังคม เพื่อการประยุกต์ในการกำหนดปัจจัยขีดความสามารถการรองรับ

ความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้นำชุมชนด้านการท่องเที่ยวตระหนักถึงการแก้ไขปัญหาในระยะยาว ร่วมกับนักวิจัยหลัก นักวิจัยชุมชน เห็นควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาความสามารถในการรองรับของพื้นที่ท่องเที่ยวโดย ชุมชน และประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชุมชน โดยพัฒนากรอบแนวคิดการประเมินผลกระทบต่อชุมชนร่วมกับ กลุ่มนักวิจัยที่เป็นนักวิชาการจากภายนอกชุมชน รวมไปถึงตัวแทนผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่ หน่วยงาน ปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานสาธารณสุขของชุมชน รวมทั้งค้นหาแนวทางและรูปแบบการบริหารจัดการ พื้นที่เพื่อรองรับการท่องเที่ยวของชุมชนได้อย่างเป็นระบบตามแนวคิดขีดความสามารถในการรองรับ (Carrying Capacity) เพื่อจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ชุมชนสามารถดูแลจัดการพื้นที่ด้วยตนเอง

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินขีดความสามารถการรองรับเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Carrying Capacity) ได้ประยุกต์ หลักการระดับการเปลี่ยนแปลงที่ยอมรับได้ (Limits of Acceptable Change, LAC) และช่วงชั้นโอกาสทาง นันทนาการ (Recreation Opportunity Spectrum, ROS) ที่ได้มีผู้ศึกษาวิจัย (Stankey et al, 1985; Cole & Stankey, 1987; Howard & Potter, 2002; Macleod Institute, 2002) ไว้ว่าระดับการเปลี่ยนแปลงที่ยอมรับ ได้ เป็นกระบวนการของการนำแนวคิดขีดความสามารถการรองรับมาประยุกต์ เพื่อสร้างแผนงานในการจัดการ

อย่างเต็มรูปแบบ โดยประเมินปัจจัยตัวชี้วัดและกำหนดค่ามาตรฐานที่ยอมรับได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการกำหนดค่าสูงสุดของการเปลี่ยนแปลงสภาพกายภาพ สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม และสุขภาพ โดยผู้เกี่ยวข้องและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ของชุมชน เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงนั้นว่า มีขนาดของการเปลี่ยนแปลงอย่างไร รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนกับธรรมชาติในกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ยอมรับได้ และไม่เกินขีดความสามารถของพื้นที่นั้น การประเมินขีดความสามารถของการรองรับของพื้นที่ชุมชนเพื่อการจัดการท่องเที่ยวที่เกี่ยวเนื่อง ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ประเมินศักยภาพของพื้นที่ที่ยอมรับระดับการเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อการใช้ประโยชน์รองรับการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

ส่วนแนวคิดการประเมินขีดความสามารถในการรองรับด้านนันทนาการ (สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช, 2551) มีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณา คือ

1. ประเภทและระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมการใช้พื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวและนันทนาการ ซึ่งสัมพันธ์เชื่อมโยงกับปริมาณและลักษณะของการใช้ประโยชน์
2. สภาพการใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวหรือนันทนาการที่ต้องการให้เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวหรือเป้าหมายของการจัดการพื้นที่ เพื่อนำไปกำหนดปัจจัยและเกณฑ์ในการชี้วัดที่แสดงถึงเป้าหมายที่ต้องการทั้งด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม สังคมวัฒนธรรมและประสบการณ์นันทนาการ

การศึกษาขีดความสามารถการรองรับด้านนันทนาการของอุทยานแห่งชาติ (โครงการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่, 2548) ของคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อการจัดทำคู่มือประเมินติดตามขีดความสามารถในการรองรับด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ เพื่อให้มีความเข้าใจในการประเมินขีดความสามารถในการรองรับด้านนันทนาการของพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ตามแนวคิดการเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบที่ยอมรับได้ (Limits of Acceptable Change) ด้านนิเวศวิทยา ด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพและด้านสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวัดผลกระทบจากการท่องเที่ยว แล้วนำไปสัมพันธ์กับปริมาณการใช้ประโยชน์ของอุทยานแห่งชาติ เพื่อบ่งชี้ว่าการใช้ประโยชน์ดังกล่าวอยู่ในภาวะที่เกินขีดความสามารถในการรองรับด้านต่างๆ หรือไม่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปกำหนดปัจจัย/ตัวชี้วัดผลกระทบสำหรับใช้ในการประเมินขีดความสามารถการรองรับด้านต่างๆ ข้างต้น มีการกำหนดเกณฑ์ค่าผลกระทบในระดับที่จะกำหนดเป็นค่าสูงสุดที่ยอมรับได้เกิดขึ้น แนวคิดนี้เป็นการวิเคราะห์ศักยภาพของพื้นที่ชุมชนเพื่อการรองรับการท่องเที่ยว กำหนดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ภายใต้กฎลิบิกส์ (Libig's Law) ได้กำหนดเงื่อนไขว่า ค่าขีดความสามารถรองรับได้ที่มีระดับวิกฤตสูงสุด จะเป็นตัวบ่งชี้ระดับสูงสุดของขีดความสามารถในการรองรับด้านนันทนาการ เพื่อพิจารณาขีดความสามารถสูงสุดของการรองรับของพื้นที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมด้านต่างๆ

ความสามารถในการรองรับของพื้นที่ (Carrying Capacity) หมายถึง ความสามารถของพื้นที่ที่จะรองรับการใช้ประโยชน์ในช่วงเวลาหนึ่งๆ ได้ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรและประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับในการประกอบกิจกรรมนันทนาการ (Coccosis and Parpairis, 1992; อ้างใน Apostolopoulos and Gayle, 2002) รวมทั้งหมายถึง ระดับการใช้ประโยชน์สูงสุดด้านนันทนาการ ซึ่งพื้นที่สามารถรองรับได้โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรที่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ และจากคำนิยามขององค์การท่องเที่ยวโลก (WTO) ได้ให้ความหมายว่า จำนวนคนสูงสุดที่เข้าไปในพื้นที่ท่องเที่ยวในเวลาเดียวกัน โดยปราศจากการก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพพื้นที่ทางกายภาพ เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมสังคมวัฒนธรรม และไม่กระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (PAP/RAC, 1997) ทั้งนี้ได้กำหนดความหมายและประเภทขีดความสามารถการรองรับการท่องเที่ยวแต่ละด้าน รวมทั้งกำหนดระดับขีดความสามารถในการรองรับแต่ละด้าน และการกำหนดตัวแปรต่างๆ ในด้านต่างๆ เพื่อประเมินขีดความสามารถการรองรับเพื่อการท่องเที่ยว ดังนี้

ขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวด้านกายภาพ (Physical Carrying Capacity, PCC)

- 1) เป็นการศึกษาถึงระดับความสามารถสูงสุด ซึ่งระบบนิเวศหรือระบบสิ่งแวดล้อมจะสามารถรองรับได้ โดยไม่เกิดอันตรายหรือผลเสียหายถาวรต่อระบบนั้นๆ
- 2) ความสามารถของระบบนิเวศในการรองรับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพของสิ่งมีชีวิตต่างๆ ในระบบ ในขณะที่ยังสามารถคงไว้ซึ่งผลผลิตของระบบ ความสามารถในการปรับตัว และการทดแทนสิ่งที่สูญเสียไปของระบบได้
- 3) ระดับการใช้ประโยชน์ด้านท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับเนื้อที่ซึ่งใช้ในการรองรับกิจกรรมท่องเที่ยว หรือนันทนาการในช่วงเวลาหนึ่งๆ เป็นหลัก โดยพิจารณาจากจำนวนเนื้อที่ที่สามารถเปิดให้ใช้ประโยชน์เพื่อนันทนาการและค่ามาตรฐานด้านเนื้อที่ซึ่งกิจกรรมนันทนาการแต่ละประเภทที่ต้องการ เพื่อสามารถประกอบกิจกรรมนั้นได้อย่างมีคุณภาพ

ขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Carrying Capacity, SCC) หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดต่อช่วงเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวจนยอมรับไม่ได้

- 1) วิธีการวัดโดยการใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ชุมชนท้องถิ่น

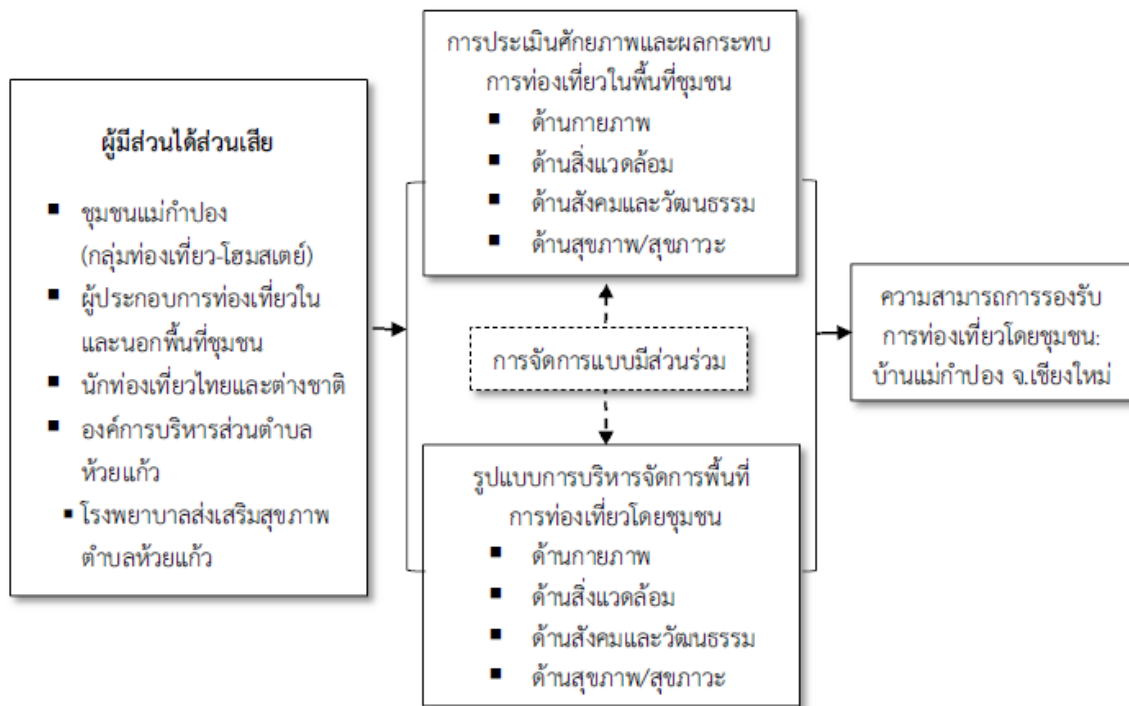
การประเมินขีดความสามารถในการรองรับได้ ด้านสังคมและวัฒนธรรม (SCC)

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการสอบถามประชาชนท้องถิ่นถึงระดับของผลกระทบสูงสุดจากการท่องเที่ยวที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ต่อสังคมและวัฒนธรรมของประชาชนที่อาศัยในแหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องโดยตรง แล้วนำมาสัมพันธ์กับปริมาณการใช้ประโยชน์ เพื่อกำหนดขีดความสามารถสูงสุดในการรองรับได้ด้านสังคมและวัฒนธรรม

ขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวด้านจิตวิทยา (Psychological Carrying Capacity, PsCC)

- 1) จำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดในแหล่งท่องเที่ยวในช่วงเวลาหนึ่ง ที่ยังคงให้ประสบการณ์ที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวได้
- 2) ปัจจัยที่ใช้วัดผลกระทบเพื่อประเมินค่า PsCC คือ ความรู้สึกแออัด ที่สัมพันธ์กับจำนวนนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว
- 3) ใช้แบบสอบถามถึงความรู้สึกแออัดของนักท่องเที่ยวและความคิดเห็นต่อผลกระทบด้านอื่นๆ และจำนวนนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมในทัศนะของนักท่องเที่ยวพร้อมเหตุผล

จากการทบทวนข้อมูลหลักการ ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องในประเด็นข้างต้น โดยนำแนวคิดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ (Carrying Capacity; CC) และแนวคิดการเปลี่ยนแปลง หรือผลกระทบที่ยอมรับได้ (Limits of Acceptable Change; LAC) ที่กำหนดตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวัดผลกระทบจากการท่องเที่ยว จากชุมชนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวผู้มาเยือนในพื้นที่ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียในการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้คู่มือประเมินติดตามขีดความสามารถในการรองรับด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการของโครงการการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับด้านนันทนาการของอุทยานแห่งชาติ ของคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และประยุกต์เกณฑ์การกำหนดระดับผลกระทบและขีดความสามารถในการรองรับได้ของโครงการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (2548) เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัยและกรอบแนวคิดวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินศักยภาพและผลกระทบท้องเที๋ยวด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านสุขภาพที่มีต่อชุมชน
2. เพื่อค้นหารูปแบบการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวร่วมกับชุมชนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เน้นการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ บ้านแม่กำปอง อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (1) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวน 100 คน ที่มาท่องเที่ยวกับบริษัทท่องเที่ยวและมาเยือนหมู่บ้านแม่กำปองในระยะเวลาของโครงการวิจัย (2) สมาชิกกลุ่มท่องเที่ยวบ้านพักโฮมสเตย์ 24 หลังคาเรือน จำนวน 22 คน (หมู่บ้านแม่กำปอง 135 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 322 คน) (3) ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วและผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยแก้ว จำนวน 3 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา เก็บข้อมูลความคิดเห็นนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติเฉพาะที่มาเยือนหมู่บ้านแม่กำปอง ในช่วงระยะเวลาดำเนินการวิจัยเท่านั้น เทคนิคการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

วิธีการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยที่เน้นการมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ของชุมชนบ้านแม่กำปอง กลุ่มนักวิจัยหลักเป็นนักวิชาการ กลุ่มนักวิจัยชุมชน

และกลุ่มนักวิจัยร่วมที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยแก้ว และผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชน เริ่มตั้งแต่การพัฒนาโจทย์วิจัยร่วมกัน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ พัฒนางค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ของชุมชนเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการศึกษาความสามารถการรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน และได้กำหนดวิธีการ ดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลความต้องการของชุมชนและวางแผนงานวิจัยร่วมกันระหว่างนักวิจัยหลักและนักวิจัยชุมชน 2) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จากการสัมภาษณ์ในประเด็นการศึกษาความสามารถการรองรับร่วมกับชุมชน นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยฝ่ายท้องถิ่น 3) ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดจากเอกสารวิชาการ งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 4) วางแผนกิจกรรมวิจัยร่วมกับชุมชนเพื่อการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย คือ (1) แบบสัมภาษณ์ความรู้ความเข้าใจของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยว รูปแบบโฮมสเตย์แบบ Checklist (2) แบบสำรวจและประเมินศักยภาพขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว (3) แบบสอบถามความรู้สึกและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว- ชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยือนหมู่บ้านแม่กำปองในระหว่างเวลาที่ดำเนินการวิจัย (4) แบบสัมภาษณ์ชุมชนเชิงลึก (In depth Interview) และการประชุมกลุ่ม(Focus Group) เพื่อการประเมินสุขภาพและสภาวะของสมาชิกโฮมสเตย์ต่อผลกระทบการท่องเที่ยวโดยชุมชน ส่วนการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่/นอกพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยแก้ว ใช้แบบสำรวจฯ (2) พร้อมสัมภาษณ์เชิงลึก โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Document Analysis) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัย ได้วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.891

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ดังนี้ (1) การประเมินสถานการณ์การท่องเที่ยว และผลกระทบการท่องเที่ยว (2) การประเมินศักยภาพการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว และปัจจัยชี้วัดความสามารถในการรองรับของการท่องเที่ยวของชุมชน (3) ผลการประเมินศักยภาพและขีดความสามารถในการรองรับได้ทางการท่องเที่ยว และตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 (4) มาตรการและกลไกการจัดการขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว สรุปดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์การท่องเที่ยว และผลกระทบการท่องเที่ยว

ชุมชนแม่กำปอง มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าไปอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มแบบไปเช้าเย็นกลับ เกิดผลกระทบด้านความรู้สึก ความแออัด รวมทั้งผลกระทบด้านนิเวศต่อการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน ชุมชนได้วิเคราะห์ร่วมกันพบว่า จุดวิกฤติที่สำคัญที่สุด คือ ด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม (นิเวศ) ด้านสังคม วัฒนธรรมและด้านสภาวะ(จิตวิทยา) ของชุมชนที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางลบ นับว่าเป็นจุดประาะบางอย่างมากต่อชุมชนและเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ชุมชนต้องจัดการก่อนภายใต้การสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้นทีมวิจัยแม่กำปองจึงเลือกประเด็นในการศึกษาเชิงลึกเพื่อเป็นการทดลองปฏิบัติการนำไปสู่การกำหนดแผนการจัดการที่เหมาะสม ดังนี้

- ด้านกายภาพ ไม่พบผลกระทบด้านลบ และอยู่ในระดับที่ชุมชนจัดการได้
- ด้านนิเวศ/สิ่งแวดล้อม ศึกษาเรื่องการจัดการขยะ และการจัดการคุณภาพน้ำที่เหมาะสม
- ด้านสังคม วัฒนธรรม ศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นการรื้อฟื้นและสร้างสำนักชุมชนผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

- ด้านเศรษฐกิจ ไม่พบผลกระทบด้านลบ และอยู่ในระดับที่ชุมชนจัดการได้
- ด้านสุขภาพ/จิตวิทยา การศึกษาความพึงพอใจและความแออัดของนักท่องเที่ยว และสุขภาพชุมชนที่มีการเปลี่ยนแปลงภายหลังการจัดการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลง

2. ประเมินศักยภาพการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว โดยกำหนดปัจจัยชี้วัดขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวของชุมชน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามควบคู่กับการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ และการประชุมร่วมกับชุมชนบ้านแม่กำปอง สามารถสรุปตัวชี้วัดแยกตามกลุ่มปัจจัย ดังนี้ 1) ด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก 14 ตัวชี้วัด 2) ด้านสังคมและวัฒนธรรม 5 ตัวชี้วัด 3) ด้านนิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อม 4 ตัวชี้วัด รวมทั้งสิ้น 23 ตัวชี้วัด ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1: สรุปตัวชี้วัดแยกตามกลุ่มปัจจัยชี้วัดผลกระทบ/ขีดความสามารถในการรองรับ

ปัจจัยชี้วัดผลกระทบ	หน่วยการวัด	มาตรฐานชี้วัด
บ้านพักโฮมสเตย์ที่พัก	จำนวนบ้านพัก	ไม่เกิน 22 หลัง
	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักบ้านโฮมสเตย์โดยรวม	ไม่เกิน 132 คน
	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักต่อบ้านพัก	ไม่เกิน 4 คน
ห้องน้ำสาธารณะ	จำนวนห้องน้ำสาธารณะของวัด	4 ห้อง
	จำนวนห้องน้ำ ณ ศูนย์เรียนรู้ของชุมชน	5 ห้อง
	จำนวนห้องน้ำบริการที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่เช่า	7 ห้อง
	ห้องน้ำศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว	2 ห้อง
ร้านค้า/ร้านอาหาร	จำนวนร้านค้า	5 ร้านค้า
ที่จอดรถ		
ลานดินหน้าวัด	จำนวนรถที่สามารถจอดได้ต่อมาตรฐาน	10 คัน
ลานซีเมนต์หน้าโรงเรียน	จำนวนรถที่สามารถจอดได้ต่อมาตรฐาน	20 คัน
บริเวณทางเข้าน้ำตก	จำนวนรถที่สามารถจอดได้ต่อมาตรฐาน	5 คัน
บริเวณป่าช้าหมู่บ้าน	จำนวนรถที่สามารถจอดได้ต่อมาตรฐาน	8 คัน
จำนวนรถในหมู่บ้าน	จำนวนรถที่จอดในที่ที่อาศัยต่อครัวเรือน	1-2 คัน
จำนวนรถผ่านเข้าออกหมู่บ้าน	จำนวนรถที่ผ่านเข้าออกหมู่บ้าน	30 คัน
สังคมและวัฒนธรรม		
กิจกรรมท่องเที่ยว	จำนวนมัคคุเทศก์ท้องถิ่นต่อจำนวนนักท่องเที่ยว	1:5 คน
	บุคลากรที่ให้บริการในพื้นที่ต่อจำนวนนักท่องเที่ยว	2:9 คน
จำนวนนักท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน	จำนวนนักท่องเที่ยวแบบไปเช้าเย็นกลับ	100 คน
	จำนวนนักท่องเที่ยวแบบค้างคืน	132 คน
จำนวนนักท่องเที่ยวไปกลับ	จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการกิจกรรมท่องเที่ยวของ	ไม่เกิน
	ผู้ประกอบการท่องเที่ยวต่อวัน	150 คน
ด้านนิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อม		
ขยะต่อครัวเรือน	จำนวนขยะต่อครัวเรือน	2 กก
	จำนวนขยะต่อนักท่องเที่ยว	2 กก
ถังขยะสาธารณะ	ลานจอดรถหน้าวัด	2 ถัง
	ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่	2 ถัง

ที่มา: การสำรวจภาคสนามของผู้วิจัย, 2556-2557

3. สรุปผลการประเมินศักยภาพและขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

จากผลการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนของบ้านแม่กำปอง ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปริมาณการใช้ประโยชน์ทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น ทั้งด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม (นิเวศวิทยา) ด้านสังคมวัฒนธรรม และด้านสุขภาพ/สุขภาวะ มากำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อตัดสินใจว่าผลกระทบหรือการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ โดยแบ่งช่วงชั้นของขีดความสามารถในการรองรับได้ออกเป็น 4 ระดับ โดยประยุกต์เกณฑ์การกำหนดระดับผลกระทบและขีดความสามารถในการรองรับได้ของโครงการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (2548) ดังอธิบายในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2: เกณฑ์กำหนดระดับผลกระทบช่วงชั้นขีดความสามารถในการรองรับได้

ระดับผลกระทบและขีดความสามารถในการรองรับได้ (Levels of Impact and Capacity Levels)	คำอธิบาย
- ระดับที่ไม่มีผลกระทบ/ผลกระทบต่ำ มีปริมาณการใช้ประโยชน์น้อยกว่า 50% (Below Carrying Capacity Level)	- ไม่มีหรือมีผลกระทบจากการท่องเที่ยวน้อย - ระดับการใช้ประโยชน์ในปัจจุบันมีค่าต่ำกว่าขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่
- ระดับผลกระทบปานกลาง มีปริมาณการใช้ประโยชน์ 50-80% (At and Approaching Carrying Capacity)	- ผลกระทบจากการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก - ระดับการใช้ประโยชน์ปัจจุบันมีค่าเข้าใกล้หรืออยู่ที่ขีดความสามารถของพื้นที่ในการรองรับได้
- ระดับผลกระทบสูง มีปริมาณการใช้ประโยชน์ 81 - 100% (Exceeding Carrying Capacity)	- ผลกระทบจากการท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง - ระดับการใช้ประโยชน์ปัจจุบันมีค่าเกินขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่
- ระดับผลกระทบรุนแรง มีปริมาณการใช้ประโยชน์มากกว่า 100% (Over Carrying Capacity)	- ผลกระทบจากการท่องเที่ยวอยู่ในระดับรุนแรง - ระดับการใช้ประโยชน์ปัจจุบันอยู่ในระดับวิกฤติเกินขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่

จากการแบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็นช่วงดังกล่าวข้างต้น จะทำให้สามารถเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และสามารถเสนอแนะแนวทางหรือมาตรการควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวให้อยู่ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อพื้นที่ และเกิดประโยชน์สูงสุดสอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมีรายละเอียดของแนวทางปฏิบัติในแต่ละระดับของผลกระทบ ดังนี้

1. ระดับที่ไม่มีผลกระทบ/ผลกระทบต่ำ ชุมชนต้องมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากกิจกรรมท่องเที่ยวได้อย่างต่อเนื่อง และมีแนวทางในการควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยชุมชนเอง
2. ระดับผลกระทบปานกลาง ชุมชนสามารถเฝ้าระวังผลกระทบเพื่อรักษาคุณภาพของทรัพยากรท่องเที่ยวเอาไว้ เพื่อเอื้อให้เกิดประสบการณ์ที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจในการมาเยือนแก่นักท่องเที่ยว
3. ระดับผลกระทบสูงและระดับรุนแรง ชุมชนมีการกำหนดมาตรการเฉพาะ และเพิ่มความเข้มข้นเพิ่มขึ้นมาใช้ในการป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที

สรุปภาพรวมผลการศึกษาวิจัยได้กำหนดการประเมินขีดความสามารถในการรองรับได้การท่องเที่ยว โดยชุมชนของบ้านแม่กำปอง ดังแสดงในตารางที่ 3 และมาตรการจัดการในด้านต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 3: การประเมินขีดความสามารถในการรองรับเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ปัจจัยชี้วัดขีดความสามารถในการรองรับ	ระดับขีดความสามารถในการรองรับได้
ด้านสิ่งแวดล้อม/นิเวศวิทยา	
- ชยะ	At & Approaching
- คุณภาพน้ำ	At & Approaching
ด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	
- พื้นที่บ้านพักโฮมสเตย์	At & Approaching
- พื้นที่ลานจอดรถ	At & Approaching
ด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	
- ชุดเครื่องนอน	Below CC
- ห้องน้ำสาธารณะ	At & Approaching
- น้ำเพื่อการอุปโภค	At & Approaching
ด้านสังคมวัฒนธรรม และสุขภาวะ(จิตวิทยา)	
- ความพึงพอใจรวมต่อแหล่งท่องเที่ยว	At & Approaching
- ความรู้สึกแออัดของนักท่องเที่ยว	At & Approaching
- ความรู้สึกปลอดภัย	Below CC
- จำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดต่อบ้านหนึ่งหลัง	At & Approaching
- การรับรู้ถึงความแออัดของชาวบ้าน	At & Approaching

1. ขีดความสามารถในการรองรับได้ด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม/ นิเวศ อัตราการเกิดขยะ

จากผลการศึกษาพบว่า จำนวนขยะต่อครัวเรือนเพิ่มขึ้น 1 กิโลกรัมต่อบ้านพักโฮมสเตย์ 1 หลัง ในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวค้างคืนบ้านพัก โดยปกติครัวเรือนจะมีขยะในภาวะปกติประมาณ 1 กิโลกรัม หากว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวค้างคืน จำนวน 132 คน (จำนวนสูงสุดที่รับได้) จะทำให้มีขยะเพิ่มขึ้น 44 กิโลกรัม โดยมีสัดส่วนขยะเปียกมากกว่าขยะแห้งในอัตราส่วน 80:20 ซึ่งการกำจัดขยะเปียกจะนำไปไว้ในบ่อพักหรือถังบำบัดที่จัดไว้ และขยะแห้งคัดแยก เพื่อการจำหน่ายเป็นรายได้เสริม

ด้านคุณภาพน้ำ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเครื่องมือวัดคุณภาพน้ำเบื้องต้นโดยชุมชน ได้แก่ ค่าแบคทีเรียโคลลิ-ฟอร์ม ในจุดสุดท้ายฝายน้ำล้นท้ายหมู่บ้านมีการปนเปื้อนเล็กน้อยเมื่อเทียบค่ามาตรฐาน แต่เมื่อเปรียบเทียบในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวค้างคืนในบ้านพักในปริมาณสูงสุด พบว่า ในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวค้างคืนในบ้านพัก หรือมีนักท่องเที่ยวแบบไปเช้าเย็นกลับ ระดับค่าแบคทีเรียโคลลิฟอร์มมีปริมาณสูงกว่าช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวในปริมาณที่น้อย (นักวิจัยหลักได้นำตัวอย่างน้ำไปทดสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ ในห้องปฏิบัติการกลาง ภายใต้การกำกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อเทียบค่ามาตรฐาน)

2. ชีตความสามารถในการรองรับได้ด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลด้านกายภาพที่นำมาใช้ในการประเมินขีดความสามารถในการรองรับ ได้แก่ พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่รองรับกิจกรรม ชุดเครื่องนอน ห้องน้ำ-ห้องสุขา และน้ำเพื่อการอุปโภค โดยกำหนดหน่วยในกำหนดหน่วยในการวัดเป็นจำนวนคนต่อการใช้ประโยชน์ในช่วงเวลาเดียวกัน (People At One Time: PAOT) สรุปได้ดังนี้

2.1 พื้นที่บ้านพักโฮมสเตย์ พบว่า สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้สูงสุดเท่ากับ 100 คนต่อครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการใช้ประโยชน์ปัจจุบัน ชุมชนบ้านแม่กำปอง มีค่าเข้าใกล้หรืออยู่ที่ขีดความสามารถของพื้นที่ในการรองรับได้ (At& Approaching)

2.2 น้ำเพื่อการอุปโภค พบว่าระดับการใช้ประโยชน์ในปัจจุบันมีค่าต่ำกว่า CC

2.3 พื้นที่ลานจอดรถ พบว่าสามารถรองรับนักท่องเที่ยวสูงสุดได้ 100 คนต่อวัน เมื่อประเมินระดับการใช้ประโยชน์สูงสุดเฉลี่ยในปัจจุบัน (PAOT) พบว่า มีขีดความสามารถในการรองรับในช่วงวันหยุด/เทศกาล อยู่ในระดับปานกลาง (At& Approaching) และระดับการใช้ประโยชน์ในวันปกติ/นอกเทศกาล มีค่าต่ำกว่า ชีตความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ (Below CC)

2.4 ชุดเครื่องนอนรองรับนักท่องเที่ยว จากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้สำหรับพักค้างในบ้านพักโฮมสเตย์เปรียบเทียบกับระดับการใช้ประโยชน์ของในปัจจุบันระดับการใช้ประโยชน์ในวันธรรมดา มีค่าต่ำกว่า ชีตความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ (Below CC)

2.5 จุดบริการห้องน้ำสาธารณะ พบว่าสามารถรองรับนักท่องเที่ยวสูงสุด 200 คนต่อวัน เมื่อประเมินระดับการใช้ประโยชน์สูงสุดเฉลี่ยในปัจจุบัน (PAOT) พบว่า มีขีดความสามารถในการรองรับในช่วงฤดูการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง (At& Approaching) และระดับการใช้ประโยชน์ในวันปกติ/นอก ฤดูกาลท่องเที่ยว มีค่าต่ำกว่าขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ (Below CC) ขณะที่ช่วงเทศกาลหยุดยาวหรือเป็นกลุ่มศึกษาดูงานขนาดใหญ่ประมาณ 100 คนขึ้นไป จะมีค่าเกินขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ (Exceeding CC)

3. ชีตความสามารถในการรองรับได้ด้านสังคมวัฒนธรรม และด้านสุขภาวะ (จิตวิทยา)

จากผลการเปรียบเทียบขีดความสามารถในการรองรับด้านสังคมวัฒนธรรม และด้านสุขภาวะ (จิตวิทยา) ของการวิจัยดังตารางที่ 3 พบว่า ชุมชนสามารถบริหารจัดการได้ นักวิจัยได้เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่ใช้แบบสอบถามและเก็บข้อมูลชุมชนผู้ประกอบการบ้านพักโฮมสเตย์โดยการสัมภาษณ์ความรู้สึกที่มีต่อความแออัดในพื้นที่ชุมชน โดยการเปรียบเทียบข้อมูลสุขภาพและสัมภาษณ์เชิงลึก

4. การกำหนด มาตรการ กลไกเฝ้าระวัง รูปแบบการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับขีดความสามารถการรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

จากการประเมินขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ และการวิเคราะห์ผลกระทบด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม/นิเวศวิทยา ด้านสังคมวัฒนธรรม และด้านสุขภาวะ (จิตวิทยา) ของชุมชนบ้านแม่กำปอง เพื่อนำมากำหนดมาตรการ กลไกเฝ้าระวัง และชุดความรู้ด้านการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งเน้นให้ชุมชนและนักท่องเที่ยวเกิดความตระหนัก และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนักท่องเที่ยวให้เหมาะสม รวมทั้งลดผลกระทบทางการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด โดยกำหนดมาตรการ ดังนี้

1) มาตรการจัดการขีดความสามารถในการรองรับได้ด้านขยะของบ้านแม่กำปอง

มาตรการที่ 1: คัดแยกขยะเปียก ขยะแห้ง ขยะประเภทขวด การกำจัดขยะโดยการเผา กำหนดเวลาเผาเป็นสองช่วงเวลาโดยเฉพาะขยะที่ต้องทำลายด้วยการเผาในพื้นที่

มาตรการที่ 2: จัดให้มีจุดทิ้งขยะสาธารณะในบางจุดที่มีนักท่องเที่ยวเดินผ่านเป็นจำนวนมาก และจัดถังขยะเพื่อแยกประเภทขยะ เพื่อการจัดการขยะ รวมทั้งจัดให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบในการกำจัดขยะโดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่กัน

มาตรการที่ 3: รณรงค์ให้ชาวบ้านในชุมชนเผาขยะในที่ของตนเอง และดูแลการเผาใหม่ โดยให้มีเตาเผาขยะของแต่ละครัวเรือน เพื่อไม่ให้ขยะกระจายในพื้นที่

มาตรการที่ 4: ส่งเสริมให้ชาวบ้านในชุมชนจัดทำบ่อพักขยะ ประเภทขยะเปียก ใบไม้ และใช้น้ำจุลินทรีย์ราดบนขยะเพื่อให้ย่อยสลาย และนำไปใช้ในการเกษตรได้

2) มาตรการการจัดการน้ำอุปโภคและบริโภคของบ้านแม่กำปอง

มาตรการที่ 1: การจัดทำเครื่องกรองน้ำอย่างง่ายสำหรับการใช้บริโภคในครัวเรือน

มาตรการที่ 2: การจัดระเบียบพื้นที่ใช้สอยโรงงานผลิตน้ำดื่มชุมชน และการกำหนดระบบบริหารจัดการของผู้รับผิดชอบของชุมชนให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อการขอรับรองคุณภาพการผลิตน้ำดื่มตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข

มาตรการที่ 3: การตรวจวัดคุณภาพน้ำเป็นระยะโดยชุมชน เพื่อเฝ้าระวังและติดตาม

มาตรการที่ 4: การจัดทำแนวทางการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมของบ้านพักโฮมสเตย์ และของสมาชิกชุมชน ให้มีบ่อเกรอะ บ่อดักไขมัน ไม่ปล่อยของเสียลงแหล่งน้ำธรรมชาติ และรณรงค์การเก็บขยะริมแหล่งน้ำ ทุกบริเวณ

3) มาตรการจัดการขีดความสามารถในการรองรับได้ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

3.1 ด้านพื้นที่/บ้านพักโฮมสเตย์

มาตรการที่ 1: ทบทวนมาตรการและกลไกในการจัดการพื้นที่ใช้สอยของเจ้าของบ้านพักโฮมสเตย์และจัดพื้นที่สำหรับนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม

มาตรการที่ 2: การกำหนดระบบจัดการที่พักรถโดยระบบหมุนเวียนตามลำดับ และการพัฒนาระบบการจองที่พักให้สามารถติดต่อประสานงานได้หลากหลายช่องทาง

มาตรการที่ 3: การกำหนดบริเวณที่จอดรถสำหรับนักท่องเที่ยวที่ค้างคืนบ้านพักโฮมสเตย์ ที่มีความปลอดภัย และมีการจัดบริเวณที่เหมาะสม ไม่กระทบต่อการใช้พื้นที่สาธารณะ

3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมการท่องเที่ยว

มาตรการที่ 1: ปรับปรุงเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ พร้อมจัดทำป้ายสื่อความหมายธรรมชาติ และกำหนดบริเวณจุดทิ้งขยะ

มาตรการที่ 2: เพิ่มจำนวนห้องน้ำสาธารณะในบริเวณศูนย์การเรียนรู้ชุมชนบ้านแม่กำปองและบริการข้อมูลท่องเที่ยว สำหรับการรองรับนักท่องเที่ยวแบบไปกลับ

มาตรการที่ 3: พัฒนามาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวทั้งที่เกี่ยวข้องกับที่พัก อาหาร สภาพภูมิทัศน์ การรักษาสีสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน

4) มาตรการจัดการด้านสังคมวัฒนธรรม และสุขภาวะของคนชุมชน

มาตรการที่ 1: กำหนดให้มีการสนทนากลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการดูแลตนเองด้านสุขภาพและสุขภาพจิต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และการปรับพฤติกรรมบริโภคอาหารเพื่อป้องกันภาวะเสี่ยงกับการเกิดโรคหรือความเจ็บป่วย

มาตรการที่ 2: จัดกิจกรรมการให้ความรู้เรื่อง “ธงโภชนาการ” (กลุ่มงานโภชนาการ โรงพยาบาลราชวิถี, 2556) แก่สมาชิกบ้านพักโฮมสเตย์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับพฤติกรรมบริโภคอาหาร และขยายผลไปยังสมาชิกชุมชนทั้งหมด

มาตรการที่ 3: จัดกิจกรรมการให้ความรู้เรื่อง “ความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียด” พร้อมทั้งการฝึกปฏิบัติ “หัวเราะบำบัด” (กรมสุขภาพจิต, 2553) เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งใน

การผ่อนคลายความเครียด โดยขยายผลจากสมาชิกกลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์ไปยังสมาชิกชุมชนทั้งหมด

มาตรการที่ 4: เผยแพร่ความรู้เรื่องธงโภชนาการ และ ความเครียด วิธีการจัดการกับความเครียดให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านแม่กำปอง ผ่านทางป้ายไว้นิสความรู้ ณ บริเวณต่างๆ ที่เป็นศูนย์กลางของชุมชน

อภิปรายผล

จากการประเมินสถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชน และผลกระทบการท่องเที่ยวต่อชุมชน ชุมชนได้ประเมินศักยภาพในการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวของชุมชน ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมโดยการประชุมและระดมความคิดเห็นร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยการกำหนดปัจจัยชี้วัดความสามารถในการรองรับของการท่องเที่ยวของชุมชนในด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านสุขภาพ/สุขภาวะ โดยพื้นที่ศึกษาวิจัย อยู่ในเขตป่าไม้ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับอุทยานแห่งชาติ ที่สอดคล้องกับการศึกษาขีดความสามารถการรองรับและการจัดการสิ่งแวดล้อมของ MacLeod Institute. (2002), PAP/RAC. (1997) และโครงการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี(2550) ซึ่งกำหนดขีดความสามารถในการรองรับได้ทางนันทนาการในเขตอุทยานแห่งชาติฯ ในด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมหรือนิเวศวิทยา และด้านสังคม จากการประเมินความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ เพื่อควบคุมการใช้ประโยชน์และกำหนดจำนวนการใช้พื้นที่เพื่อการนันทนาการของนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม และนำผลการประเมินศักยภาพและขีดความสามารถในการรองรับได้ทางการท่องเที่ยว นำไปกำหนดมาตรการและกลไกการเฝ้าระวัง เพื่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่การท่องเที่ยวของชุมชน

สรุป

ความสามารถในการรองรับ (Carrying Capacity) การท่องเที่ยวโดยชุมชนของบ้านแม่กำปอง โดยการประเมินศักยภาพและผลกระทบการท่องเที่ยว ด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านสุขภาพ/สุขภาวะที่มีต่อชุมชน ชุมชนสามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเอง จากกระบวนการเรียนรู้การจัดการพื้นที่ร่วมกับนักวิจัยหลัก และผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้สามารถประเมินขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว และมีรูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยว ที่กำหนดมาตรการบริหารจัดการการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ท่องเที่ยวโดยผลกระทบที่ยอมรับได้ ไม่เปลี่ยนแปลงชุมชนไปจากวิถีชีวิตเดิม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ควรมีบทบาทส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยวของชุมชน ที่คำนึงถึงการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ให้ชุมชนสามารถกำหนดปริมาณการเข้าออกของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชน ตามความสามารถการรองรับของพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวที่จะเข้าไปเยือนพื้นที่ท่องเที่ยวของชุมชน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่ชุมชนกำหนด เข้าออกพื้นที่ตามกำหนดเวลา การใช้พาหนะขนส่งของชุมชน การใช้บริการจุดจอดรถสาธารณะที่ชุมชนจัดไว้ และการส่งเสริมการใช้บริการกิจกรรมท่องเที่ยวของชุมชน เพื่อไม่ให้

นักท่องเที่ยวกระจุกตัวในพื้นที่กิจกรรมท่องเที่ยว ให้มีการกระจายตัวของนักท่องเที่ยว ลดความแออัดของจำนวนนักท่องเที่ยวในบางพื้นที่ และจำกัดจำนวนรถยนต์ผ่านเข้าออกในพื้นที่ชุมชน

2) กลุ่มท่องเที่ยวและบ้านพักโฮมสเตย์ ซึ่งเป็นกลุ่มหลักในการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านแม่กำปอง ได้กำหนดมาตรการเพื่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวตามขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ ควรประสานความร่วมมือและการสนับสนุนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่ ผู้ประกอบการร้านค้าชุมชน ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มในชุมชน ผู้ประกอบการที่พักรองรับนักท่องเที่ยว เพื่อมีความเข้าใจในการบริหารจัดการร่วม เพื่อกำหนดพื้นที่รองรับกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวประเภทไปเช้าเย็นกลับ และนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืนในหมู่บ้าน ให้มีปริมาณที่เหมาะสมกับพื้นที่กิจกรรมที่รองรับการท่องเที่ยว รวมทั้งขอความร่วมมือจากหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เพื่อแนะนำการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว และการจัดที่จอดรถสาธารณะอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ชุมชนควรให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการพื้นที่ ตามความสามารถการรองรับของพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพนักท่องเที่ยว รวมทั้งในและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

2) การจัดการที่พักรองรับนักท่องเที่ยว สมาชิกกลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์กำหนดสัดส่วนพื้นที่ใช้สอยในบ้านพักสำหรับการดำรงชีวิตปกติของเจ้าของบ้าน ตามมาตรฐานของบ้านพักอาศัยทั่วไป และรองรับนักท่องเที่ยวเข้าพักได้ไม่เกินขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวตามจำนวนที่กำหนด โดยไม่รู้สึกรแออัด มีสัดส่วนระหว่าง 6-8 ตารางเมตรต่อพื้นที่ในบ้านพัก แยกส่วนจากพื้นที่ใช้สอยของเจ้าของบ้าน

3) กระบวนการจัดการการท่องเที่ยว การรวมกลุ่ม การจัดกลุ่มแบ่งงาน การจัดประเภทนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโฮมสเตย์ และแบบไปเช้าเย็นกลับ การวางแผนและการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรมการตลาด ควรมีช่องทางการแจ้งข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ถึงนักท่องเที่ยวที่จะไปเยือนชุมชน มีระบบการแจ้งเตือนจากชุมชน รวมถึงการแจ้งล่วงหน้า เพื่อทราบสถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่ขณะนั้น เพื่อที่การบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่พักบ้านพักโฮมสเตย์ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว เข้าพักเต็มจำนวนที่รองรับได้ แม้ว่าจะสามารถดำเนินการได้ แต่สมาชิกชุมชนจะไม่สามารถบริหารจัดการให้ครอบคลุมความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากต้องเตรียมทรัพยากรเพื่อการบริหารอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งในบ้านพัก และพื้นที่บริการอาหารสำหรับกลุ่มศึกษาดูงานพร้อมกัน เพื่อการใช้พื้นที่หรือทำกิจกรรมท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณนักท่องเที่ยวแต่ละประเภท

4) ควรมีการติดตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว ด้วยระบบและกลไกทำงานอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้ที่มีส่วนได้เสียเป็นระยะ เพื่อการป้องกันปัญหาและแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาผลกระทบของจำนวนนักท่องเที่ยวในรูปแบบไปเช้าเย็นกลับ เพื่อการบริหารจัดการขีดความสามารถการรองรับพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว และกำหนดพื้นที่ใช้ประโยชน์สำหรับชุมชน ทั้งพื้นที่ส่วนตัว พื้นที่สำหรับกิจกรรมท่องเที่ยว และพื้นที่สาธารณะเพื่อรองรับการท่องเที่ยวของชุมชน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2553). *หัวเราะบำบัด*. www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1044. ค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2556.
- กลุ่มงานโภชนาการ โรงพยาบาลราชวิถี. (2556). *กินถูกหลัก กับ ธงโภชนาการ*
http://110.164.68.234/nutrition/index.php?option=com_content&view=article&id=5:2012-06-22-15-15-07&catid=10:-1 ค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2556.
- ฐิติ ฐิติจำเริญพร และคณะ. (2551). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ-รูปแบบโฮมสเตย์ในบริบทของชุมชนและนักท่องเที่ยว ระยะที่ 2. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น.*
- ฐิติ ฐิติจำเริญพรและคณะ. (2557). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยการศึกษาขีดความสามารถรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนของบ้านแม่กำปอง อ.แม่ออน จ.เชียงใหม่. ชุดโครงการวิจัยศึกษารูปแบบ (Model) การจัดการขีดความสามารถรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.*
- พรหมินทร์ พวงมาลา และคณะ.(มปป). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยรูปแบบการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แบบยั่งยืน บ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.*
- พรหมินทร์ พวงมาลา และคณะ. (2552). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยการค้นหาแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนผ่านการจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านแม่กำปอง อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.*
- ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ (2548). *รายงานฉบับสุดท้าย โครงการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.*
- สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช. (2551). *คู่มืออุทยานแห่งชาติ ลำดับที่ 10 การติดตามขีดความสามารถในการรองรับได้ด้านนันทนาการของอุทยานแห่งชาติ. ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ: กทม.*
- อุทยานแห่งชาติเอราวัณ. (2550). *รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช: กทม.*
- Cocosis, H.N., and A. Parpairis. (1992). cited in Apostolopoulos, Yiorgos and Gayle, Dennin (2001). *Island Tourism and Sustainable Development: Caribbean, Pacific, and Mediteranean Experiences*. Greenwood Publishing: USA.
- Cole, David N.; Petersen, Margaret E.; Lucas, Robert C. (1987). *Managing wilderness recreation use: common problems and potential solutions*. Gen. Tech. Rep. INT-GTR-230. Ogden, UT: U.S. Department of Agriculture, Forest Service, Intermountain Research Station. p.60
- Howard, Marion and Potter, Bruce. (2002). *Wise Coastal Practices for Sustainable Human Development Forum. "Small islands: limits of acceptable change."* In Response to: "Methodologies for carrying capacity in small island states, Indian Ocean." Posted on 10 May 2002. Accessed 10 June 2015. <http://www.csiwisepractices.org/?read=420>

- MacLeod Institute. (2002). *Carrying Capacity and Thresholds: Theory and Practice in Environment management*, Report to Canadian Arctic Resources committee (Calgary; MacLeod Institute).
- PAP/RAC. (1997). *Guidelines for Carrying Capacity Assessment for Tourism in Mediterranean Coastal Areas*. PAP-9/1997/G.1. Split, Priority Actions Programme Regional Activit Centre.
- Stankey, G.H., D.N. Cole, R.C., Lucas, M.E. Petersen, and S.S. Frissell. (1985). The limits of acceptable change (LAC) system for wilderness planning. General Technical Report INT-176. Ogden, UT. *USDA Forest Service Intermountain Forest and Range Experiment Station*. pp 37.

สมรรถนะการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล THE COMPETENCY OF THE BUSINESS OF SMALL HOTEL

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร^{1*}, กัญชพร สรมณี²
Thanasit Phoemphan¹, Kanchaporn Sonmanee²

^{1,2}สาขาวิชาการบริหารคนและกลยุทธ์องค์กร คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
¹Department of People Management and Organization Strategy, Faculty of Management Science,
Panyapiwat Institute of Management
*Corresponding author, E-mail: thanasitpho@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบัน 2) เพื่อสร้างรูปแบบสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กยุคเศรษฐกิจดิจิทัล วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งรูปแบบสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจำนวน 50 คน ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบรูปแบบสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (focus group interview) กับนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้รูปแบบสมรรถนะของการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กได้จริง จำนวน 8 ท่าน เพื่อสรุปข้อมูลและได้สมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะและรูปแบบสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) สมรรถนะด้านการจัดการเกี่ยวกับตนเอง (2) สมรรถนะด้านจัดการผู้อื่น (3) ด้านการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจ

คำสำคัญ: สมรรถนะ โรงแรมขนาดเล็ก ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ABSTRACT

The objective of The competency of the business of small hotel in digital economy age were; 1) To study entrepreneurs competency of small hotel at the present. 2) To create entrepreneurs competency of small hotel model. Research methodology divide 2 steps as the objectives. First step : Researcher used in-depth interview with 50 entrepreneurs of small hotel in Thailand and Second step : Researcher used focus group interview with academician and small hotel specialists. This research found entrepreneurs competency and model of competency of small hotel that consist of; (1) Knowing and Managing Yourself (2) Knowing and Managing Others and (3) Knowing and Managing Business

Keywords: competency, small hotel, digital economy age

บทนำ

สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจถือว่าเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้ที่จะประกอบอาชีพ ส่วนตัวสมรรถนะดังกล่าวเกิดจากการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนมาเป็นของตนเองมิใช่เกิดจากการมีพรสวรรค์แต่เพียงอย่างเดียวปกติผู้ประกอบการจะต้องฟันฝ่ากับอุปสรรคต่างๆ มากมายเพื่อนำพาองค์กรของตนให้อยู่รอดและเจริญเติบโตไปได้และเนื่องจากปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ไม่สามารถถูกคาดการณ์ได้ล่วงหน้าดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องสามารถต่อสู้หรือยืนหยัดได้กับทุกสถานการณ์ซึ่งสมรรถนะของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันก็สามารถทำให้ผู้ประกอบการคนหนึ่งประสบความสำเร็จในขณะที่อีกคนหนึ่งที่ไม่มีสมรรถนะนั้นก็จะต้องประสบความล้มเหลวหรือประสบความสำเร็จน้อยกว่า

ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเป็นอีกธุรกิจที่ได้รับการยอมรับจากนักลงทุนรายย่อยจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลมาจากภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้น กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) ได้รายงานสรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน 2558 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 14,861,443 คนขยายตัวร้อยละ 29.54 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ขณะที่รายได้จากการท่องเที่ยวมีมูลค่าเท่ากับ 697,478.64 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 29.69 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา จะเห็นว่าแนวโน้มภาคการท่องเที่ยวที่สูงขึ้นนี้ ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีโอกาสที่จะขยายตัวมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นผู้บริหารโรงแรมจำเป็นต้องเตรียมพร้อม ในการพัฒนาสมรรถนะความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถต่างๆ ในการบริหารโรงแรม

ดังนั้นการพยายามหาสมรรถนะสำหรับการเป็นผู้ประกอบการที่ดีจะช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กมีความพร้อมในการดำเนินอาชีพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จมากขึ้นและช่วยให้ผู้จะเริ่มทำหรือผู้ประกอบการรายใหม่ได้มีโอกาสตรวจสอบคุณสมบัติของตนเองและเป็นการป้องกันหรือลดปัญหาความล้มเหลวของธุรกิจได้อีกทางหนึ่งทำให้ทราบถึงสมรรถนะของผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะสำคัญที่จำเป็นให้ธุรกิจอยู่รอดและเติบโตได้ นอกจากนี้ทำให้ทราบจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถรวมทั้งคุณลักษณะที่สำคัญ ซึ่งผลวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสมรรถนะสำคัญสำหรับผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กให้ดียิ่งขึ้นไปในอนาคต

ทบทวนวรรณกรรม

1. โรงแรมขนาดเล็ก

Timothy and Teye (2009) ได้ให้ความหมายของโรงแรมที่พักขนาดเล็กไว้ว่า โรงแรมขนาดเล็กเป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 1-20 ห้อง ซึ่งอาจหมายรวมถึง ที่พักแบบ B&B (bed and breakfast) ซึ่งเป็นที่พักขนาดเล็กที่บริการห้องพักและอาหารเช้าไว้ในราคาของห้องพัก ที่พักแบบเพนชัน (pension) ซึ่งเป็นที่พักแบบผู้ใช้บริการอาศัยอยู่ในอาคารเดียวกับเจ้าของ โดยแบ่งห้องเป็นห้องๆ และที่พักประเภทสัมพัชร์ วัฒนธรรมชนบท หรือโฮมสเตย์ (Home stay) นอกจากนี้ สมาคมโรงแรมไทย (2553) ได้กล่าวถึงโรงแรมขนาดเล็กในเรื่องของระบบการบริหารงานว่า เป็นการบริหารงานระบบอิสระ คือเป็นโรงแรมที่เจ้าของเป็นผู้บริหารเอง ซึ่งบางแห่งเป็นการบริหารงานแบบครอบครัว โรงแรมที่บริหารงานในระบบอิสระส่วนมากสามารถพบได้ในเมืองเล็กๆและในชุมชน ซึ่ง กลุ่มลูกค้าก็จะแตกต่างจากโรงแรมที่มีการบริหารงานแบบอื่น ๆ นั่นคือผู้ใช้บริการมักนิยมบริการที่เป็นส่วนตัว นิยมโรงแรมที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ซึ่งเอกลักษณ์ดังกล่าวอาจเป็นเรื่องของสถานที่ตั้ง การบริการ และการออกแบบโรงแรม ซึ่งการบริหารงานโรงแรมในระบบนี้ ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในหลายด้าน ทั้งทักษะการบริหาร การปฏิบัติการ เนื่องจากขนาด

ของโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำกัด จึงไม่จำเป็นต้องอาศัยจำนวนพนักงานที่มากเกินไป และในอนาคตโรงแรมที่พักขนาดเล็กต้องมีการปรับตัวในเรื่องการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่น ค่าใช้จ่ายในด้านแรงงาน อาหาร เครื่องดื่ม และพลังงานที่เพิ่มขึ้นทำให้ต้องอาศัยเทคนิคและระบบการควบคุมที่ดีแต่อย่างไรก็ตาม โรงแรมขนาดเล็กก็มีความคล่องตัวมากกว่าในการปรับตัวรับกับภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับอมรรพณ สมสวัสดิ์ (2552) ที่กล่าวว่า โรงแรมขนาดเล็กเป็นโรงแรมที่ใช้เงินทุนไม่มาก แต่ลงทุนทางด้านความคิดสร้างสรรค์ในการดีไซน์ที่แตกต่าง และการใส่ใจในเรื่องบริการ จึงเป็นทางออกสำหรับการแข่งขันกับโรงแรมเครือข่าย (Chain Hotel) ที่มีอำนาจทุนและการตลาดมากกว่า และตอบสนองต่อวิถีการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ได้ดีกว่า โรงแรมขนาดเล็กจึงกลายเป็นโรงแรมทางเลือก สำหรับนักเดินทางยุคใหม่ที่แสวงหาประสบการณ์ที่แตกต่าง

2. แนวคิดสมรรถนะ

ตามแนวคิดของ Parry (1997, p. 128) ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ มีความสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผล เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถสร้างเสริมได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา โดยการที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของตำแหน่งงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ที่ต้องการของตำแหน่งงาน โดยเฉพาะคุณลักษณะของบุคคล (Characteristics of a person) สามารถเขียนออกมาได้ตั้งแต่ยี่สิบค่าขึ้นไป ซึ่งบ่งบอกถึงพฤติกรรม ทักษะ ซึ่งสามารถวัดได้ และใช้ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ (Green, 1999, p. 5) และเป็นคุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Sherman, 2004, p. 215)

2.1 ความสำคัญของสมรรถนะ

สมรรถนะ หรือ Competency เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งความสำคัญของแนวคิดนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยสำคัญหลายประการ ซึ่ง ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550, หน้า 260-261) ให้ความสำคัญของสมรรถนะหรือ Competency ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ได้แก่

1. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติทราบถึงระดับความสามารถของตนเอง
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในองค์กร
4. ป้องกันมิให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เพราะเมื่อมีการวัดผลงานด้วย Competency แล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จในงานทำงานของตนเองเพราะเหตุใด
5. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่ Organization competency ซึ่งบุคลากรทั้งองค์กรต่างปรับ Competency ของตนเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการตลอดเวลา ซึ่งในระยะยาว ก็จะส่งผลให้เกิดเป็น Competency เฉพาะองค์กรนั้นๆ ในอนาคต

กล่าวได้ว่า ความสำคัญของสมรรถนะ หรือ Competency สามารถนำไปใช้ในการบริหารคนและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถทำให้บุคลากรบรรลุงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพสูงได้ โดยการใช้เครื่องมือในการพัฒนามนุษย์ เช่น การสร้างแรงจูงใจโดยวิธีการให้รางวัลเพื่อกระตุ้นให้พนักงานดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

นักวิชาการได้จำแนกประเภทของสมรรถนะไว้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการนำไปใช้กับองค์กรต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดย สมาคมการจัดการของสหรัฐอเมริกา (AMA: The American Management Association Management, 2008, pp. 277-322) ได้อธิบายถึงโมเดลในการบริหารจัดการพัฒนาสมรรถนะของผู้ผู้นำ (Development Competency Leadership Model) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับตนเอง (Knowing and Managing Yourself) (2) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับผู้อื่น (Knowing and Managing Others) และ (3) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับธุรกิจ (Knowing and Managing Business)

2.3 สมรรถนะพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ และล้มเหลวของผู้ประกอบการ

สมรรถนะพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ และล้มเหลว ในอนาคตอยู่ 3 ประการ (เจนวิทย์ คูหากาญจน์, 2546) ได้แก่

1) การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนของตัวเอง ภายใต้ความสอดคล้องกับความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่แล้วเดินตามเป้าหมายที่วางไว้

2) ค้นหากลยุทธ์ที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

3) สามารถใช้กลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น ได้อย่างแท้จริง

อำนาจ ธีระวนิช (2549) ได้สรุปแนวคิด ของสติเวนสัน และกัมเพิร์ธ ที่ได้อธิบายถึงกิจการแบบ การประกอบการและชี้ให้เห็นถึงลักษณะของผู้ประกอบการ ที่ประสบความสำเร็จควรประกอบด้วยคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1) การมีจินตนาการ

2) มีความยืดหยุ่น

3) มีความตั้งใจยอมรับกับความเสี่ยงในทุกด้าน

นอกจากนี้ จากการศึกษาถึงการประกอบการนั้น รูปแบบเชิงทฤษฎีในการศึกษาที่ง่ายที่สุดคือ ผู้ประกอบการเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการประกอบการ หรือการประกอบการเป็นบทบาทหน้าที่ ของผู้ประกอบการ

2.4 วิธีการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้ประกอบการ

วิธีการพัฒนาสมรรถนะ สามารถใช้รูปแบบด้วยวิธีการฝึกอบรม ซึ่งมีหลายวิธีได้แก่ (โชติชวัล พุทธิกาญจน์, 2556, อ้างอิงจาก DeSimone & Harris, 1998; Joy-Matthews, Megginson & Surtees, 2004; Mankin, 2009)

1. การบรรยาย (Lecture) เป็นการอธิบายเนื้อหาสาระโดยผู้ เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง วิธีนี้เป็น การสื่อสารแบบทางเดียวจากวิทยากร สู่นักฟัง แต่อาจเปิดโอกาสให้ซักถามได้ตามความเหมาะสม เหมาะกับ หัวข้อ ที่ไม่เน้นการปฏิบัติ และสำหรับกลุ่มผู้เข้าอบรมจำนวนมาก และมีเวลาจำกัด

2. การสาธิต (Demonstration) เป็นการสร้างความเข้าใจด้วยการแสดงให้เห็นวิธีการ ปฏิบัติจริง วิธีนี้เหมาะสำหรับ การปฏิบัติงานที่ต้องการความปลอดภัยสูง และผิดพลาดน้อยที่สุด

3. การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop training) เป็นการอบรมที่ใช้การบรรยาย สาระ ความรู้ พร้อมกับให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ผลิตผลงานหลังจากการบรรยาย โดยอาจทำรายบุคคล หรือ เป็นกลุ่ม วิธีนี้มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานจริงรวมทั้งสร้างทักษะในการ ทำงานเป็นที่ร่วมกัน

4. การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างอิสระ และนำมาคัดเลือกโดยเสียงข้างมาก หรือโดยการตัดสินใจของผู้บริหาร วิธีนี้จะงดเว้นจากการวิพากษ์วิจารณ์จากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เหมาะสำหรับการฝึกใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์ (Creative thinking) เพื่อการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ปัญหาต่างๆ

5. การอภิปราย (Discussion) เป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ฝึกการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อดีข้อเสีย และหาสาเหตุของปัญหา เพื่อนำมาหาข้อสรุป หรือข้อเสนอแนะร่วมกัน ถือเป็นฝึกทักษะการคิดเชิงวิพากษ์วิจารณ์ (Critical thinking)

6. การใช้กรณีศึกษา (Case study) เป็นการยกประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นจริงมาเรียนรู้ร่วมกัน โดยการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อหาจุดแข็ง และจุดอ่อน รวมถึงโอกาสพัฒนาและอุปสรรคของกรณีศึกษานั้น และนำมาปรับใช้ในการป้องกันปัญหา และพัฒนาการงานของตนเอง และองค์กร วิธีนี้เหมาะสำหรับฝึกทักษะการคิดเชิงประยุกต์ (Applied thinking) และการคิดเชิงบูรณาการเพื่อการพัฒนาจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

7. การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) คือ การที่ผู้บังคับบัญชา อบรมผู้ใต้บังคับบัญชาพร้อมกับการปฏิบัติงานจริง วิธีนี้เน้นการเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

8. การศึกษาดูงาน (Field Trip) คือ การไปศึกษาดูงานจากสถานปฏิบัติงานจริง โดยมีผู้บรรยายประกอบ วิธีนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสบการณ์ให้กับผู้เข้ารับการอบรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบัน
2. เพื่อสร้างรูปแบบสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งรูปแบบสมรรถนะที่มีศักยภาพของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจำนวน 50 คน จากจังหวัดท่องเที่ยว 10 จังหวัดๆ ละ 5 โรงแรมๆ ละ 1 คน โดยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างที่สร้างจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจำนวน 50 คน จากจังหวัดท่องเที่ยว 10 จังหวัดๆ ละ 5 โรงแรมๆ ละ 1 คน โดยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis) จากกระทงความ และสรุปประเด็นเพื่อได้รูปแบบสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบรูปแบบสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (focus group) กับนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้รูปแบบสมรรถนะของการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กได้จริง จำนวน 8 ท่าน เพื่อสรุปข้อมูลและได้สมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบัน ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 สมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบัน จากการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจำนวน 50 คน จากจังหวัดท่องเที่ยว 10 จังหวัด โดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน คือ

(1) สมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบัน ด้านการจัดการเกี่ยวกับตนเอง ประกอบด้วย 1.1) การพัฒนาตนเองส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ 1.2) การยอมรับการเปลี่ยนแปลง 1.3) มีความกล้าที่จะเสี่ยง 1.4) ควบคุมอารมณ์ได้ดี 1.5) เรียนรู้ตลอดสิ่งใหม่ๆ อย่างเสมอและตลอดเวลา 1.6) บุคลิกภาพน่าเชื่อถือเหมาะสมกับการเป็นผู้ประกอบการ 1.7) มีใจรักการบริการ

(2) สมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบัน ด้านจัดการผู้อื่น ประกอบด้วย 2.1) ใช้เทคนิคและเทคโนโลยีในการสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี 2.2) เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 2.3) พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

(3) ด้านการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจ ประกอบด้วย 3.1) เน้นการดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า 3.2) ใช้เทคโนโลยี ดิจิตอลในการหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่า

ส่วนที่ 2 สมรรถนะของผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กที่ต้องพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับยุคเศรษฐกิจดิจิทัล มีดังนี้

1) ด้านจัดการเกี่ยวกับตนเอง ที่จำเป็นต้องพัฒนาตนเอง นอกเหนือจากวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น เรียนรู้จากประสบการณ์ การลองผิดลองถูก มาเป็นการพัฒนาและเรียนรู้จากการเข้าร่วมสัมมนาหรืออบรมความรู้ในการประกอบธุรกิจกับหน่วยงานหรือสมาคมด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม เพื่อให้การเรียนรู้และการพัฒนาตนเองสมบูรณ์มากขึ้น

2) การจัดการผู้อื่น ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ควรต้องมีความรู้ ทักษะ ในการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น เช่น การจัดโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน การจัดสวัสดิการที่ดีให้กับลูกจ้าง สนับสนุนให้ลูกจ้าง ได้รับการพัฒนาจากองค์กร หรือหน่วยงานภายนอกให้มากขึ้น มากกว่าการสอนงานเองหรือ On the job Training

3) ด้านการบริหารจัดการองค์การ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ ไม่มีการกำหนดกลยุทธ์ ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า โดยเฉพาะกลยุทธ์ทางการตลาด

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ผู้วิจัยทำการการตรวจสอบรูปแบบสมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (focus group interview) กับนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญ พบว่า รูปแบบสมรรถนะของการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กได้จริง สรุปได้ดังนี้

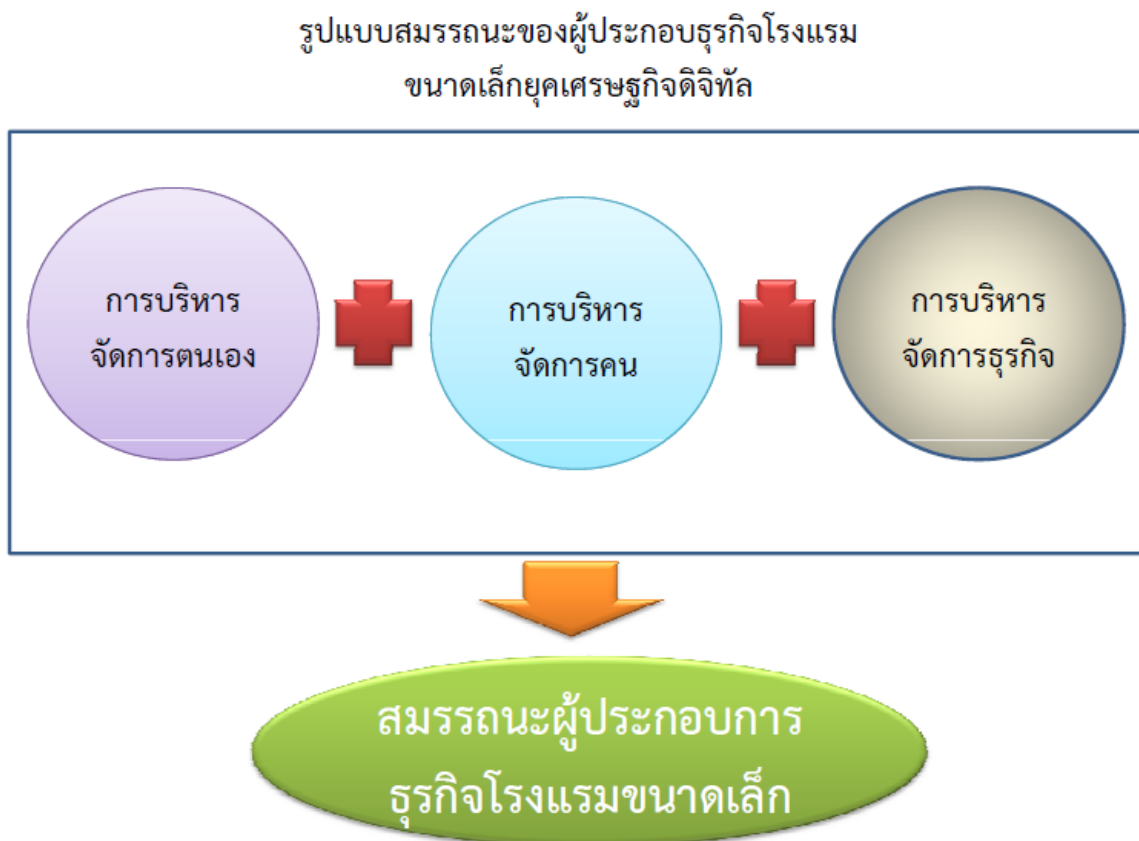
(1) สมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบัน ด้านการจัดการเกี่ยวกับตนเอง ประกอบด้วย 1) การตัดสินใจ 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การยอมรับการเปลี่ยนแปลง 4) จิตใจให้บริการ 5) พัฒนาการเรียนรู้ตนเองอย่างต่อเนื่อง 6) การตระหนักรู้ด้วยตนเอง 7) ความคิดเชิงบวก และมองโลกในแง่ดี 8) ภาวะผู้นำ

(2) สมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบันด้านการจัดการคน ประกอบด้วย 1) การสื่อสาร 2) การโค้ช และการสอนงาน 3) การเข้าใจในตัวผู้อื่น 4) การสร้างทีมงาน 5) การสร้างเครือข่าย 6) การบริหารความขัดแย้ง

(3) สมรรถนะของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบันด้านการจัดการธุรกิจ ประกอบด้วย
1) การการออกแบบและการจัดโครงสร้างองค์การ 2) การจัดการตลาดบริการ 3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์
4) ไหวพริบทางธุรกิจ และการเงิน 5) กฎหมายและมาตรฐานโรงแรมไทย 6) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 7)
นวัตกรรมเพื่อการแข่งขัน 8) การจัดการเทคโนโลยี 9) เน้นลูกค้า 10) ทักษะงานเชิงเทคนิค

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล สามารถสรุปผลการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1: รูปแบบสมรรถนะผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

รูปแบบสมรรถนะของการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้กับ
ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กได้นั้นควรประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. การบริหารจัดการตนเอง

จากการศึกษา พบว่า สมรรถนะเกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับตนเองของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม
ขนาดเล็กควรประกอบด้วย การตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจที่ต้องรวดเร็ว และถูกต้องสำหรับในยุคเศรษฐกิจที่
เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้ประกอบการยังต้องพัฒนาการเรียนรู้ตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์
และการบริการให้ทันสมัย รวมถึงผู้ประกอบการยุคใหม่ในปัจจุบันยังต้องมีความรู้และสามารถใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศเพื่อประโยชน์ทางการตลาด ในปัจจุบันสื่อดิจิทัลเข้ามามีบทบาทกับผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก
ทั้งช่วยประหยัดต้นทุนการตลาด เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วมากกว่าสื่ออื่นๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการยุคใหม่

จำเป็นต้องแสวงหาความรู้เพื่อมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ รวมถึงการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงสู่ยุค 4.0 ที่สื่อดิจิทัลจะเข้ามามีบทบาทอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น LINE, Facebook และ Instagram ให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจที่สุด เพื่อสร้างการรับรู้ไปยังวงกว้าง และทำให้แบรนด์เป็นที่รู้จักมากขึ้น ผู้ประกอบการควรมีการปรับตัว คือต้องสร้างภาพของความเอาใจใส่ และภาพของความจดจำที่น่าประทับใจ ต้องดึงอัตลักษณ์ความเป็นตัวตนที่โดดเด่นออกมาให้ได้ ผู้ประกอบการรายใหม่และเก่าจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อชิงส่วนแบ่งการตลาดและรักษาธุรกิจให้อยู่รอดปลอดภัย โดยเฉพาะโลกไร้พรมแดนที่เข้ามามีบทบาทสำคัญ จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้ประกอบการในไทยจำเป็นต้องมีการปรับตัวมากขึ้น (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2560)

นอกจากนี้ยังต้องมีการบริหารจัดการอารมณ์ (EQ) ที่ดี เนื่องจากในสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่มีผลมาจากการเมือง ภาวะทางเศรษฐกิจ และลักษณะธุรกิจเน้นการบริการอาจทำให้ผู้ประกอบการเกิดภาวะกดดันซึ่งมีผลกระทบต่ออารมณ์และจิตใจ รวมถึงการมี ภาวะผู้นำที่ดีที่จะทำให้การบริหารจัดการองค์กรให้มีความยั่งยืนในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผนทิพย์ ชูไรสวและคณะ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 องค์ประกอบ คือ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความใส่ใจในความสำเร็ ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความมุ่งมั่นอดทน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความมั่นใจในตนเอง ด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็ในการประกอบธุรกิจโรงแรม

2. การบริหารจัดการคน

เนื่องจากในอดีตจนถึงปัจจุบัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกๆของการบริหารจัดการองค์กร เนื่องจาก “คน” ในที่นี้คือพนักงานถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ จำนวนพนักงานที่ทำงานโรงแรมขนาดเล็กถึงแม้ว่าจะมีจำนวนไม่มาก ผู้ประกอบการจำเป็นต้องให้ความสำคัญเหมือนในองค์กรขนาดใหญ่ จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กควรมีสมรรถนะเกี่ยวกับความรู้และทักษะเกี่ยวกับการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรักษาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงเทคนิคการสื่อสาร การสร้างทีมงาน การบริหารความขัดแย้ง รวมถึงมีความเข้าใจในพนักงาน มีความคิดเชิงบวก และมองโลกในแง่ดี และในยุค 4.0 ที่ธุรกิจเน้นการบริการมากกว่าสินค้านั้น คาดการณ์ได้ว่าธุรกิจบริการกำลังมาแรง เป็นโอกาสที่ทางโรงแรมจะเร่งพัฒนาด้านนี้ให้มีความประทับใจ และแตกต่างสำหรับแขกที่มาพักทั้งใน และต่างประเทศ ดังนั้นโรงแรมจะต้องเตรียม “คุณภาพคน” ให้พร้อม หรือเรียกอีกอย่างว่าจะต้องพัฒนาทุนมนุษย์นั่นเอง โดยเฉพาะการเตรียมบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น (นาฏชนก, 2559)

นอกจากนี้จาร์จรัศมี ธนุสิงห์ และวาริษฐ์ มัธยมบุรุษ (2555) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการโรงแรมบูติกของโรงแรมระรินจินดาเวลเนสสปาร์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการโรงแรมบูติกควรมีสมรรถนะในมิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

3. การบริหารจัดการธุรกิจ

การบริหารจัดการโรงแรมขนาดเล็ก อาจมีอุปสรรคและข้อจำกัดที่เป็นปัญหามากกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืนในตลาดธุรกิจบริการ ดังนั้นจำเป็นต้องสามารถจัดการธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การเงิน การตลาดบริการ ทรัพยากรมนุษย์ ระบบการบริหารจัดการกฎหมายธุรกิจและมาตรฐานโรงแรมไทย นวัตกรรมเพื่อการแข่งขัน ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมักดึงความเป็น

เอกลักษณ์ของท้องถิ่นมาปรับเป็นจุดเด่นของโรงแรม นอกจากจะช่วยอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยแล้ว ยังสร้างความประทับใจให้กับแขกที่เดินทางมาเพื่อสัมผัสกับวัฒนธรรมไทยอีกด้วย (นาฏชนก, 2559) นอกจากนี้หากองค์การต้องการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมแล้วองค์การจำเป็นต้องพัฒนาทักษะเฉพาะทางด้านนวัตกรรมดิจิทัลให้กับพนักงานก่อนที่จะเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัลอย่างแท้จริง (สำนักส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2560) ส่วนงานวิจัยของจากรุศม์ ชาญสิงห์ และวาริษฐ์ มัธยมบุรุษ (2555) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการโรงแรมบูติกของโรงแรมระรินจินดาเวลเนสสปารีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการโรงแรมบูติกควรมีแนวทางในการบริหารจัดการ 4 มิติ ดังนี้ 1) มิติการจัดองค์กร 2) มิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3) มิติด้านการบริการ 4) มิติด้านตลาดบริการ

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์สำหรับผู้ประกอบกิจการโรงแรมขนาดเล็ก และผู้ที่กำลังเข้าสู่การเป็นผู้ประกอบกิจการโรงแรมขนาดเล็ก ในการเข้าใจถึงสมรรถนะที่จำเป็น เพื่อนำมาพัฒนาตนเองและพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ส่วนข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจทำการศึกษาในรายละเอียดของรูปแบบสมรรถนะของการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในแต่ละด้าน คือ 1) ด้านจัดการเกี่ยวกับตนเอง 2) การบริหารจัดการคน 3) การบริหารองค์กร ว่าด้านไหนส่งผลกระทบต่อประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมากกว่ากัน หรือ ศึกษาถึงแนวทางหรือรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบกิจการโรงแรมขนาดเล็ก

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวเดือนมิถุนายน 2558*. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2559, จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/details/11/222/24690>.
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2560). *งานเสวนาเรื่องเจ้าแก็กยุคดิจิทัลแชร์จริงไม่มีกั๊ก*. วันที่ 26 มกราคม 2560 ณ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์. กรุงเทพฯ
- จากรุศม์ ชาญสิงห์ และ วาริษฐ์ มัธยมบุรุษ. (2555). *แนวทางการบริหารจัดการโรงแรมบูติก กรณีศึกษาโรงแรมระรินจินดาเวลเนสสปารีสอร์ทจังหวัดเชียงใหม่*, รายงานสืบเนื่องจากการประชุมพะเยาวิจัย ครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยพะเยา 2555. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <http://tar.thailis.or.th/handle/123456789/563?mode=full>
- เจนวิทย์ คูหากาญจน์. (2546). *การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คส์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). *มารู้จัก Competency กันเถอะ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- นาฏชนก อยู่จำรัส. (2559). *ประเทศไทย 4.0 สู่ โรงแรม 4.0 สิ่งทีโรงแรมควรปรับตัวเพื่อก้าวให้ทันยุค 4.0*. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2560, จากเว็บไซต์: <https://smartfinder.asia/th>
- โชติชวัล พุกิกกาญจน์. (2556). *กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2556.
- พนทิพย์ ชารไสว และคณะ. (2555). *การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย*, วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่ 7 เล่มที่ 1 เดือนตุลาคม 2554 – เดือนมีนาคม 2555

- สมาคมโรงแรมไทย. (2553). *การจัดการตลาดธุรกิจโรงแรม*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมโรงแรมไทย
- สำนักส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2560). *ทักษะด้านนวัตกรรมดิจิทัล สิ่งสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2560, จากเว็บไซต์: <http://www.depa.or.th/th/article>
- อมรพรรณ สมสวัสดิ์. (2552). *บูติกโฮเทล*. กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พริ้นติ้ง
- อำนาจ ธีระวนิช. (2549). *ผู้ประกอบการ*. นนทบุรี: มาเธอร์ บอส แพคเกจจิ้ง.
- AMA, (2008). *A Division of the American Management Association*. Retrieved February 11, 2016, from Website: www.amanet.org.
- Timothy J. Dallen and Teye B. Victor. (2009). *Tourism and the lodging sector*. United State of America. Elsevier Inc.
- Green, C. P. (1999). *Building Robust Competencies: Linking Human Resource System To Organization Strategies*. San Francisco: Jossey Bass.
- Parry, S.M. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria: American Society of Training and Development.
- Sherman, D. (2004). *Competency Based HRM: A Strategies Resource for Competency Mapping*. Assessment and Development Centres. New Delhi: McGraw-Hill.

การศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ กรณีศึกษา เกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด

A STUDY OF THE LOW CARBON TOURISM MANAGEMENT OF IN KOH MAK, KOH KOOD CITY, TRAT PROVINCE

ณัฐนันท์ เกิดโพธิ์พวง^{1*}
Nhattanan Kerphopoung¹

¹สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

¹Department of Tourism Management, Faculty of Tourism and hospitality, Dhurakij Pundit University

*Corresponding author, E-mail: nhattananker@outlook.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของชุมชนเกาะหมาก 2. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของชุมชนเกาะหมาก 3. เพื่อศึกษากิจกรรมตามแนวทางการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของชุมชนเกาะหมาก 4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซของชุมชนเกาะหมาก กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ จำนวน 228 คน และกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพจำนวน 10 คน วิเคราะห์ผลข้อมูล โดยหาค่า ร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t – test และ f-test การทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพ Content Analysis

ผลวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ กรณีศึกษาเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดโดยรวม ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกิจกรรมตามแนวทางการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ พบว่าการมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ชุมชนที่ได้ดำเนินนำแนวทางกิจกรรมการเป็นพื้นที่ที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์โดยการนำไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวตามมาตรการ 4 ข้อได้แก่ 1. ใช้พลังงานให้คุ้มค่าที่สุดและมีการใช้พลังงานทดแทน 2. ใช้น้ำให้คุ้มค่าที่สุด 3. การคัดแยกขยะอย่างจริงจัง 4. คงซึ่งวิถีชุมชน ด้านปัญหาอุปสรรค พบว่า ชุมชนยังขาดความรู้และ ขาดเงินทุนในการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และข้อเสนอแนะ ชุมชนต้องการให้คงไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติและวิถีชีวิตดั้งเดิม ชุมชนต้องการให้รายได้ที่เกิดจากการจัดการท่องเที่ยวเข้าถึงคนในชุมชนอย่างทั่วถึง และต้องการให้ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเข้ามาให้ความรู้กับชุมชนเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการเป็นชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์มากขึ้นและเกิดความยั่งยืนในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการ การมีส่วนร่วมของชุมชน การท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

ABSTRACT

The objective of this research is to: 1) study the strategic planning and management of low-carbon tourism industry of Koh Mak's community; 2) study the Koh Mak community's participation in low carbon tourism management; 3) study activities of Koh Mak communities that prepare tourist sites to be carbon emission reduction zones; and 4) study problems and obstacles of participation in low carbon tourism management of Koh Mak's community. The sampling consists of 228 residents in Kho Mak of quantitative analysis while a sample of 10 residents was a population of qualitative analysis. Data were analyzed to offer percentage, distribution, frequency, average, and standard deviation. The following methodology and application were employed: t-test, f-test, statistical analysis, and content analysis.

The finding indicates that the level of Koh Mak community's participation in managing low-carbon tourism are at mid-range. The overall activities that advocate low-carbon tourism and energy-saving are at the highest level. However, there is a difference on a personal level to advocate low-carbon tourism. The overall picture of community participation in managing low-carbon tourism is scattered with statistical significant level of 0.05. The interview reveals that communities which participate in low-carbon tourism activities have applied four criteria toward their tourist business. The four criteria that tourist businesses have followed in reducing carbon emission are 1) efficient energy use and renewable energy 2) using water wisely 3) efficient waste sorting process 4) heritage preservation.

Moreover, this research discovered problems and obstacles in promoting low-carbon tourism. There is an insufficiency of knowledge and financial support for communities to continue promoting low-carbon tourism. This research suggests that communities on Koh Mak should conserve their nature and traditional life. The revenue from tourist industry must be equally distributed throughout communities.

In short, assistance from government and private sectors is necessary. With their tools and knowledge, they are able to raise the awareness and realization of low-carbon tourism. In order to sustain low-carbon tourism, local residents must realize and aware the importance of being carbon emission reduction communities.

Keywords: management, community participation, low-carbon tourism.

บทนำ

ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นหนึ่งในก๊าซเรือนกระจกที่ดูดซับคลื่นอินฟราเรด ซึ่งเป็นคลื่นความร้อนจากแสงอาทิตย์เก็บสะสมความร้อนไว้ในชั้นบรรยากาศ และเป็นเสมือนกำแพงกันรังสีความร้อนที่สะท้อนจากพื้นโลกมิให้แผ่ออกไปนอกชั้นบรรยากาศของโลก ซึ่งมีส่วนทำให้อุณหภูมิของโลกสูงขึ้น น้ำแข็งขั้วโลกละลายระดับน้ำทะเลสูงขึ้น ท่วมตามพื้นที่ชายฝั่ง สภาพภูมิอากาศแปรปรวน กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขึ้นไปในชั้นบรรยากาศ ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน ซึ่งประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบทั้งทางด้านกายภาพและชีวภาพต่างๆ หลายประการ

องค์กรอุตุนิยมวิทยาโลก (UNWTO-UNEP-WMO) พบว่าการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (เช่น การเดินทาง ที่พัก และกิจกรรมการท่องเที่ยว) อยู่ที่ประมาณ 5% ของปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ทั้งหมดของโลก (Global CO2 Emissions) เมื่อพิจารณาภายใต้ระดับของการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 5% จากการท่องเที่ยวนี้ พบว่ามีแหล่งที่มาจากการเดินทางมากถึง 75% โดยเฉพาะจากการเดินทางทางอากาศนั้นสูงถึง 54% ในขณะที่มาจากที่พักประมาณ 21% ดังนั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องปรับแนวทางการพัฒนา แนวทางการดำเนินธุรกิจเพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ เช่น การใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีในการพัฒนาการท่องเที่ยว การลดปริมาณการใช้พลังงาน โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทาง การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การเพิ่มการใช้พลังงานทดแทน การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การปรับแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับการลดภาวะโลกร้อน เป็นต้น

การท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ “Low Carbon Tourism” ถือเป็นการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นนวัตกรรมการท่องเที่ยวแนวใหม่ที่องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) ร่วมกับองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมนี (GIZ) ได้จัดประกายให้เกิดขึ้น มีเป้าหมายเพื่อมุ่งสร้างความตระหนักในการลดการใช้พลังงาน อันจะนำไปสู่การลดปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุหลักของภาวะโลกร้อน “Low Carbon Tourism” จึงเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนให้เกิดความยั่งยืนสำหรับการท่องเที่ยวแนวทาง Low Carbon ในประเทศไทย และจังหวัดตราดได้นำแนวทาง Low Carbon ในประเทศไทยมาดำเนินการจัดการท่องเที่ยว คือ นำนโยบายท่องเที่ยวโดยการลดการใช้พลังงาน โดยเน้นกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวได้เดิน วิ่ง ปั่นจักรยาน หรือพายเรือ ลดการใช้เชื้อเพลิงคาร์บอนเป็นพลังงานเพื่อสัมผัสวิถีชีวิตชุมชนที่ได้ไปเยี่ยมเยียน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ กรณีศึกษา เกาะหมาก อำเภอกោះกูด จังหวัดตราด เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ได้รับการคัดเลือกจากองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน(อพท.) ให้มีการดำเนินโครงการ การท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ “Low Carbon Tourism” เพื่อเป็นต้นแบบให้กับพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆในประเทศไทยต่อไป ดังนั้นเพื่อให้เกิดความยั่งยืน และเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวของชุมชน ผู้วิจัยจึงตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวของชุมชนต้นแบบที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ของชุมชนเกาะหมาก อำเภอกោះกูด จังหวัดตราด และเนื่องด้วยในปัจจุบันงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ในประเทศไทยมีจำนวนน้อยมากและยังไม่มีรูปแบบในการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ชัดเจน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาและวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหรือเป็นแนวทาง ในการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในพื้นที่ต่างๆ ของประเทศไทยในอนาคตต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานและกิจกรรมต่างๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร โดยแฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold Koontz) ได้ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การดำเนินการนั้น (Harold Koontz อ้างใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523) กล่าวโดยสรุปความหมายของ “การจัดการ” หมายถึง กระบวนการ กิจกรรมหรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติ

หน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ นั้นสามารถดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่อันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสถานะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยความพยายามร่วมกันของกลุ่มบุคคลที่ดำเนินการ

โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff, 1981) กล่าวถึง การมีส่วนร่วมโดยทั่วไปในขั้นตอนการตัดสินใจไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการตัดสินใจได้เพียงอย่างเดียว ยังใช้ตัดสินใจควบคู่ไปกับขั้นตอนการปฏิบัติการด้วยการตัดสินใจยังเกี่ยวข้องกับประชาชนในเรื่องผลประโยชน์ และการประเมินผลในกิจกรรมการพัฒนาด้วยจะเห็นว่าการตัดสินใจนั้นเกี่ยวข้องเกือบโดยตรงกับการปฏิบัติ แต่ก็เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ และการประเมินผลด้วย โดยที่ผลประโยชน์นั้นเป็นผลมาจากขั้นตอนการตัดสินใจแล้วทั้งสิ้น นอกจากนี้ก็ยังมีผลสะท้อนกลับจากการประเมินผล และการปฏิบัติการกลับไปสู่การตัดสินใจอีกด้วย โดยมีแนวความคิดว่าการมีส่วนร่วมมี 4 ขั้นตอน คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลทุกขั้นตอนมีความสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมที่ขั้นตอนการตัดสินใจเป็นประการสำคัญ ซึ่งในแนวทางการมีส่วนร่วมนั้นมุ่งให้ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหา เป็นผู้ที่มีบทบาทในทุกๆ เรื่อง ไม่ใช่ที่กำหนดให้ประชาชนปฏิบัติ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งทุกอย่างต้องเป็นเรื่องของประชาชนที่คิด

พิเชษฐ ไพบูลย์ศิริ (2544) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1.การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน เกาะเกร็ด ประกอบด้วยการมีส่วนร่วม 4 ด้าน คือ ร่วมศึกษาค้นหาปัญหา ร่วมในการวางแผน ร่วมในการดำเนินงาน และร่วมในการติดตามผล เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ อายุ อาชีพ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การคาดหวังในผลประโยชน์ที่จะได้รับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความเชื่อถือในตัวผู้นำชุมชน และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม และพบว่าอุปสรรคในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนเกาะเกร็ด ได้แก่ ขาดงบประมาณสนับสนุนแก่ชุมชน

กุลฉัตร ฉัตรกุล ณ อยุธยา (2556) กล่าวว่า “Low Carbon Tourism” เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นมาในเมืองไทยได้ระยะหนึ่งแล้ว เพื่อให้สอดคล้องกับเมือง คาร์บอนต่ำ (Low Carbon city) และเศรษฐกิจแบบคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) ซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนวิถีชีวิตแนวใหม่ในขณะที่โลกกำลังเผชิญวิกฤตการณ์โลกร้อน อุณหภูมิของโลกสูงขึ้นสาเหตุจากปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) หรือก๊าซเรือนกระจกในบรรยากาศที่มีปริมาณสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะกระบวนการเผาไหม้ต่างๆ จากการใช้ชีวิตของมวลมนุษยชาติในกระบวนการดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำจึงถูกเสนอเข้ามาเพื่อสร้างวิถีชีวิตใหม่เป็นเมืองคาร์บอนต่ำและล่าสุดวิถีเหล่านี้กำลังถูกเสนอขึ้นเป็น “การท่องเที่ยวแบบคาร์บอนต่ำ” ซึ่งต้องอาศัยกลไกการตลาดในการขับเคลื่อนเป็นการรณรงค์แคมเปญต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวสนใจและซื้อทัวร์มาเที่ยว

วิถีชีวิตคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Lifestyle) คือ วิถีชีวิตที่ลดปริมาณคาร์บอน (Carbon Minimization) งดการเผาไหม้ทั้งในที่โล่งแจ้งและในครัวเรือน ลดการใช้สารก่อก๊าซเรือนกระจก พวกสเปรย์ต่างๆ (CFC ; Chlorofluorocarbon) เป็นวิถีชีวิตที่เรียบง่ายมีรายได้จากการดำรงชีพที่ไม่อาศัยคาร์บอนในการให้พลังงาน (Simpler and Richer) เช่น ไม่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ สิ่งของเน้นการเดินทาง ใช้รถจักรยาน ใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ รถไฟฟ้าพลังงานลม ปั่นจักรยานสูบน้ำ การปรับตัวเข้ากับธรรมชาติได้ (Co-Existing with nature) การท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์ในการให้ผู้คนได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ไปพร้อมๆ กับการท่องเที่ยวเพราะการไปเที่ยวทุกครั้งจะต้องสตาร์ทรถยนต์แล้วขับไปจนถึงจุดหมายจะต้องมีการใช้บริการโรงแรม

รีสอร์ท ร้านอาหาร เช่าเรือยนต์ มีการใช้ไฟฟ้า ใช้น้ำมัน ใช้ก๊าซหุงต้ม ตลอดจนการทิ้งขยะตลอดเวลาอย่างไม่รู้ตัว กิจกรรมทั้งหมดนี้ล้วนแต่ทำให้ปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการท่องเที่ยวของเราเพิ่มสูงขึ้น

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน(อพท.) ให้มีการดำเนินโครงการ การท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ “Low Carbon Tourism” เพื่อเป็นต้นแบบให้กับพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ในประเทศไทยต่อไป และเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรการเพื่อการลดภาวะโลกร้อน ในภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทยซึ่งได้กำหนดไว้ 4 มาตรการ ได้แก่

1. การจัดการน้ำเสียและนำกลับมาใช้ใหม่
2. การจัดการขยะ
3. การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นทั้งหมดนั้น ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบแนวทางการดำเนินการวิจัยของตัวเองมากขึ้นว่าจะต้องศึกษาไปในทิศทางใดเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ตรงตามกรอบแนวคิดจนนำมาถึงแนวทางการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยต่อไป ซึ่งในปัจจุบันทิศทางของโลกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสีเขียวหรือการท่องเที่ยวเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมนั้น มีแนวโน้มได้รับความนิยมมากขึ้น สำหรับในประเทศไทยปัจจุบันพบว่ายังขาดงานวิจัยที่จะนำมาสนับสนุนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Low Carbon Tourism)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด
3. เพื่อศึกษากิจกรรมตามแนวทางการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงผสมผสานระหว่าง การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนั้นในการศึกษาการจัดรูปแบบการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์กรณีศึกษา ชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด จึงมีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเกาะหมากอำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด โดยการแทนค่าในสุตรขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane หาจำนวนจากข้อมูลเชิงสถิติจำนวนประชากรชุมชนเกาะหมากซึ่งได้ค่าจำนวน 228 คนและกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพจำนวน 10 คน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว 2) ผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะหมาก 3) ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนเกาะหมาก 4) ตัวแทนชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในชุมชนเกาะหมาก

2. เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด และในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ประเภทการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured interview) ในรูปแบบเชิงลึก (In- depth interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล มีการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า

3. การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลและให้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือและมีความถูกต้องได้มากที่สุดโดยทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสัมภาษณ์

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลลงพื้นที่จริง เพื่อทำการสำรวจข้อมูลทั่วไปของชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ติดต่อประสานงานและนัดหมายบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลและขออนุญาตในการใช้พื้นที่เก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ด้วยตัวผู้วิจัยเอง เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test แบบ Independent Sample ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดยใช้ F-test (One-Way Analysis of Variance) และกรณีพบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยแบบรายคู่ และการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษาการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ กรณีศึกษาชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด พบว่าผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และระยะเวลาพำนัก พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 124 คนคิดเป็นร้อยละ 54.39 อยู่ในช่วงอายุ 20 -35 ปี จำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 44.74 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 43.86ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 92 คนคิดเป็นร้อยละ 40.35 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000 -20,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 และมีระยะเวลาในการพำนักอาศัยในชุมชนมากกว่า 10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30

จากผลการศึกษาชุมชนมีการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์โดยการเริ่มต้นขึ้นเองจากผู้นำชุมชนเป็นผู้ริเริ่มดำเนินการ จากนั้นจึงได้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเข้ามาช่วยสนับสนุนและส่งเสริมเพื่อทำให้เกิดความยั่งยืนในการจัดการการท่องเที่ยว

จากผลศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมตามแนวทางการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลจากวิเคราะห์เปรียบเทียบประชากรที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการ การท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่แตกต่างกันในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่พบว่าในด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมตามแนวทางการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์พบว่าเพศแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ไม่แตกต่างกันแตกต่าง และประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพและระยะเวลาพำนักในชุมชนแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาชุมชนที่ได้นำแนวทางกิจกรรมการเป็นพื้นที่ที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยการนำไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวตามมาตรการ 4 ข้อได้แก่ 1. ใช้พลังงานให้คุ้มค่ามากที่สุดและมีการใช้พลังงานทดแทน 2. ใช้น้ำให้คุ้มค่าที่สุด 3. การคัดแยกขยะอย่างจริงจัง เป้าหมาย คือ Zero waste (ปริมาณขยะเท่ากับศูนย์) 4. คงซึ่งวิถีชุมชน และพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซ คือชุมชนยังขาดความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์มากพอ ข้อเสนอแนะชุมชนมีความเห็นว่าหากต้องการความยั่งยืนในการจัดการนั้นต้องประกอบด้วย 1. ชุมชนเป็นคนคิด 2. ชุมชนเป็นคนทำ 3. ชุมชนต้องมีส่วนรับผลประโยชน์ 4. ภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนและเข้ามาให้ความรู้กับชุมชน

จากการศึกษาพบว่า ชุมชนเกาะหมาก มีการดำเนินแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยการเริ่มต้นจากการดำเนินการขึ้นเองของคนในชุมชนก่อนซึ่งมีผู้นำชุมชนเป็นผู้เริ่ม และพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ กรณีศึกษาเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ ไพบูลย์ศิริ (2544) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนเกาะเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศลิษา หมดลั้ง (2548) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาชุมชนบ้านคลองสน อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าประชาชนชาวบ้านคลองสน มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในทุกด้านอยู่ในระดับมีส่วนร่วม น้อย

จากผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ กรณีศึกษาเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด จำแนกตามหลักประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และระยะเวลาพำนัก พบว่าประชากรที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แต่พบว่าประชากรที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ในด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามแนวทางการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ไม่แตกต่างกัน

จากผลวิเคราะห์พบว่า ประชากรที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการพำนักอยู่ในชุมชน แตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซ

คาร์บอนไดออกไซด์ กรณีศึกษาเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามแนวทางการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูวินัยธรสุธินันท์ กนตวีโร(2556) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการน้ำเสียของชุมชนคลอง5 อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่ผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีอายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการน้ำเสียของชุมชนคลอง 5 อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของชุมชน เกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด พบว่าชุมชนยังขาดความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อย ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์มากพอจึงอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาสนับสนุนส่งเสริมและในมุมมองของชุมชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความยั่งยืนในการจัดการนั้นต้องประกอบด้วย 1. ชุมชนเป็นคนคิด 2. ชุมชนเป็นคนทำ 3. ชุมชนต้องมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง 4. ภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนและเข้ามาให้ความรู้กับชาวบ้านและชุมชนมีความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติและวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนบนเกาะหมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชมรมบัณฑิตอาสาพัฒนาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล (2542) ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยองค์กรชุมชน กรณีศึกษาตำบลขุนไทร อ.บ้านแหลม จ.เพชรบุรี ที่กล่าวว่าควรเปิดโอกาสให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการจัดการ 2 ลักษณะ คือ การเข้าร่วมเป็นคณะดำเนินงานจัดการการท่องเที่ยวและการเข้าร่วมวางแผนการท่องเที่ยว

สรุป

การท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์(Low Carbon Tourism) นั้นเป็นการท่องเที่ยวที่มีการดำเนินการที่ช่วยลดผลกระทบทางลบด้านสิ่งแวดล้อมแต่เพิ่มทางรายได้ทางด้านเศรษฐกิจ คือสามารถช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวและกลุ่มคนที่มีความสนใจและมีความอยากรู้อยากเห็น มีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อศึกษาและทำกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยการลดภาระด้านสิ่งแวดล้อมทางลบ ไม่ก่อให้เกิด การทำลายสิ่งแวดล้อมและก่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกลุ่มคนกับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งหมดนี้ล้วนเป็นสิ่งที่จะนำมา ซึ่งความยั่งยืนทางด้านการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย

จากผลการวิจัยทำให้ทราบระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ กรณีศึกษา เกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ได้แก่ 1.การมีส่วนร่วมการตัดสินใจ 2.การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ 3.การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 4.การมีส่วนร่วมในการประเมินผล พบว่าโดยภาพรวมทุกด้านระดับปานกลาง ดังนั้นภาครัฐบาลและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรจัดกิจกรรมส่งเสริมอย่างต่อเนื่องในการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องทางด้านการท่องเที่ยว ควรจะกระตุ้นและสนับสนุนส่งเสริมให้ชุมชนสามารถปฏิบัติกิจกรรมตามแนวทางการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในระดับมากอยู่เสมอหรือสามารถให้อยู่ในระดับดีมากได้ โดยอาจจะจัดงบประมาณ ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่จะช่วยส่งเสริมและเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนในการปฏิบัติตามแนวทางได้สะดวกมากขึ้น ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนหรือทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่บอกถึงวิธีการปฏิบัติกิจกรรมตามแนวทางการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซ

คาร์บอนไดออกไซด์และให้ความรู้แก่ชุมชนได้รับทราบวิธีการปฏิบัติตนตามแนวทางในการนำพลังงานทางเลือกมาใช้ในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น พลังโซล่าเซลล์ เป็นต้น และการดำเนินการในส่วนทางด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะหมากควรเพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่จะสร้างรายได้ให้กับชุมชนมากขึ้นเช่น เพิ่มจำนวนร้านเช่าจักรยานปั่นให้นักท่องเที่ยวปั่นรอบเกาะ หรือเพิ่มกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้เห็นได้สัมผัสและได้เรียนรู้ในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ดั้งเดิมของคนในชุมชนมากขึ้น เป็นต้น และด้านปัญหาอุปสรรค ในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ทัศนศึกษาเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด พบว่า โดยรวมไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน ที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่แตกต่างกัน ต้องการให้ทางหน่วยงานรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดเข้ามาให้ความรู้ ดูแลและส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์มากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะพบว่าต้องการอนุรักษ์และรักษาความเป็นพื้นที่ทางธรรมชาติของชุมชนให้มากที่สุดและอยากให้เกิดความยั่งยืนในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

การศึกษาเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ทัศนศึกษาเกาะหมาก อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด นี้หน่วยงานต่างๆ สามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาหรือนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาชุมชนเพื่อก่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีประสิทธิภาพในการจัดรูปแบบการท่องเที่ยวที่ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Low Carbon Tourism) ในพื้นที่ต่างๆ ของประเทศไทยในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.(2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย 2558-2560*. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2559 จาก <http://www.mots.go.th>
- งานองค์ความรู้ สำนักบริหารยุทธศาสตร์.(2558). *ชุดความรู้การท่องเที่ยวแบบคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Tourism)*. กรุงเทพฯ: องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.(2556). รายงานผลการดำเนินงานตาม 4 มาตรการลดภาวะโลกร้อน.สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2559 จาก <http://www.dasta.or.th>.
- ชมรมบัณฑิตอาสาพัฒนาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย.(2542). *การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยองค์กรชุมชน ทัศนศึกษาตำบลขุนไทร อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี*. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิเชษฐ ไพบูลย์ศิริ. (2544).*การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศศึกษา เฉพาะกรณีชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศลิษา หมดลิ่ง. (2548). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นในการอนุรักษ์ทรัพยากรชายฝั่ง ทัศนศึกษา อำเภอละงู จังหวัดสตูล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.(2555). *แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวแบบคาร์บอนต่ำในประเทศไทย*.สืบค้น 15 สิงหาคม 2559 จาก <http://www.dasta.or.th/>
- องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก.(2558). *ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป*.สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2559, จาก <http://kohmak.localgov.in.th>
- อัศวิน แสงพิกุล.(2556). *ระเบียบวิธีวิจัยการท่องเที่ยวและการโรงแรม*. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Cohen, John M. and Norman T.Uphoff. (1977). *RuralDevelopment Participation* : Concepts and Measures for Project design, Implementation and Evaluation. Published by the rural development committee center for international studies : Cornell University.

Grossling, S. and Buckley, R.(2014). *Carbon labels in tourism: persuasive*

UNWTO and UNEP.(2008).*Climate Change and Tourism: Responding to Global challengers*. Frist printing.Madrid: Spain.

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC

Factors Affecting the Innovation Organization Level of ABC Company

ศจิปานันต์ สมบูรณ์^{1*}, รศ.ดร.ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล²

Sajiphanan Somboon^{1*}, Assoc. Prof. Dr. Tippaporn Mahasinpaisan²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

²คณะนิเทศศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

*Corresponding author, E-mail: sajiphanansom@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรของบริษัท ABC จำนวน 480 คน โดยแบ่งสำรวจตามสถานที่ตั้งสำนักงานของบริษัททั้งสิ้น 6 แห่ง ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดชลบุรี จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดสงขลา และจังหวัดลำปาง โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ T-test ,F-test (One way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ กลยุทธ์และวิสัยทัศน์ ระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท รูปแบบผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการในองค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่1 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัทABC แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่2 พบว่า องค์ประกอบองค์กรนวัตกรรม ได้แก่ กลยุทธ์และวิสัยทัศน์ รูปแบบผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC ได้ร้อยละ 56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ระดับองค์กรนวัตกรรม องค์ประกอบองค์กรนวัตกรรม

ABSTRACT

The objective of the research was to study the level of innovative organization and the factors that affected it of ABC company. It was a survey research which was collected data by questionnaires. A sample of 480 was selected from company personnel in 6 corporate offices in Bangkok, Chonburi, Nakhonsawan, Khon Kaen, Songkhla and Lampang. The reliability of the questionnaire was 0.97 and the statistics used for data analysis were

frequency, percentage, mean, T-test, F-test (One Way ANOVA) and Multiple Regression Analysis.

The research result found that the level of innovative organization of ABC company was at a high level in every aspect: company strategy and vision, the level of innovative organization, leadership, culture, process and physical environment of workplace.

The first hypothesis testing found that personal characteristics such as different age and period of work had a significant difference on the level of innovative organization at a statistical significance level of 0.05.

The second hypothesis testing found that the elements of innovative organization such as company strategy and vision, leadership, culture and physical environment of workplace could explain the variation of the level of innovative organization of ABC company approximately 56% at a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Level of Innovative Organization, Elements of Innovative Organization

บทนำ

นโยบายเศรษฐกิจภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรีพล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา เน้นในเรื่องการพัฒนาสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน โดยนำโมเดลประเทศไทย 4.0 มาใช้เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยเพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ Value-Based Economy หรือเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งผู้ที่มีส่วนร่วมหลักประกอบด้วยภาคเอกชน ภาคการเงิน การธนาคาร มหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยต่างๆ โดยเน้นตามความถนัดและจุดเด่นของแต่ละองค์กร ภายใต้การสนับสนุนของภาครัฐ (ไทยรัฐ, 2559: ออนไลน์)

จากความสำคัญของนวัตกรรมที่มีต่อองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับองค์กรนวัตกรรม และปัจจัยที่มีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรม เพราะงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้อ่านที่นำความรู้ที่ศึกษาไปประยุกต์ใช้กับองค์กรด้านนวัตกรรมและเป็นประโยชน์กับผู้วิจัยที่จะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานวิจัยนี้ต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

“นวัตกรรม” หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา ในรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์และคณะ, 2554) โดยนวัตกรรมในระดับขององค์กรหรือบริษัทนั้น คือการนำแนวคิดใหม่ๆเข้ามาสู่บริษัท ไม่ว่าจะผ่านทางด้านตัวผลิตภัณฑ์กระบวนการผลิต รูปแบบบริการ รวมถึงรูปแบบการบริหารจัดการ การดำเนินงานและกิจกรรมทางการตลาดของบริษัท (Glbbons, 1997)

“องค์กรนวัตกรรม” หมายถึง องค์กรที่มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทางด้านกระบวนการทางความคิด เพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่แตกต่างและเป็นประโยชน์กับองค์กร (McKeown, 2008)

การวัดระดับนวัตกรรมจะมีความแตกต่างกันตามขนาดขององค์กร กล่าวคือ การวัดระดับองค์กรที่มีขนาดใหญ่อาจทำการวัดในหลายด้านพร้อมกัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมของ ขณะที่การวัดนวัตกรรมที่อยู่ในระดับองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมมักมุ่งประเด็นการศึกษาไปที่องค์ประกอบพื้นฐานคือ องค์ประกอบนวัตกรรม

ผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่และกระบวนการใหม่ (Liu & De-jun, 2009)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรของบริษัท ABC ทั้งประเทศ จำนวน 130,000 คน (ประชากรธุรกิจ, 2557) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมาจากการใช้โปรแกรม G*Power3 (Faul, Erdfelder, Lang & Buchner, 2007) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้เท่ากับ 373 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota Sampling) จากสถานที่ตั้งสำนักงานของบริษัททั้ง 6 แห่ง คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดชลบุรี จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดสงขลา และจังหวัดลำปาง จำนวนจังหวัดละ 80 ชุด ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 480 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถาม มีข้อคำถามจำนวน 62 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์แบบสอบถามจากมาตรวัดทัศนคติของลิเกิร์ต (Likert scale) และนำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.97 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-test, F-test (One way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.8) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 52.1) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 62.7) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.5) มีรายได้ 15,001-30,000 บาท (ร้อยละ 68.8) มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงาน/เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 50.2) และมีอายุการทำงาน 1-10 ปี (ร้อยละ 56.8)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยด้านกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนสามารถพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรนวัตกรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$)

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปแบบผู้นำองค์กรในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยด้านสนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อเป้าหมายนวัตกรรมองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$)

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการในองค์กรในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีกระบวนการสร้างพันธมิตรและเครือข่ายด้านนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.91$)

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยด้านสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนนวัตกรรมองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$)

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยสนับสนุนการทำงานนวัตกรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 3.88$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC

ตารางที่ 1: แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากแบบสอบถามวัดปัจจัยด้านกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ ด้านรูปแบบผู้นำองค์กร ด้านกระบวนการในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน และระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท (N=480)

ปัจจัยด้านต่างๆ	Mean	SD	แปล ความหมาย
กลยุทธ์และวิสัยทัศน์	4.14	.53	มาก
รูปแบบผู้นำองค์กร	3.95	.60	มาก
กระบวนการจัดการองค์กร	3.74	.64	มาก
วัฒนธรรมองค์กร	3.93	.63	มาก
สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	3.71	.70	มาก
ระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท	4.02	.69	มาก

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัทในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านกลยุทธ์และวิสัยทัศน์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ ระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ($\bar{X} = 4.02$) ด้านรูปแบบผู้นำองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านกระบวนการในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.95 3.93 3.74 และ 3.71 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐาน

4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุที่มีความแตกต่างกัน คือ กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีระดับการยอมรับแตกต่างจากกลุ่ม 31-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มอายุการทำงานที่มีความแตกต่างกัน คือ กลุ่มอายุ 1-10 ปี มีระดับการยอมรับแตกต่างจากกลุ่ม 11-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของนาฎวดี จำปาดี (2554) ที่ศึกษาพบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันจะทำให้ระดับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน เนื่องจากช่วงอายุน้อย ประสบการณ์ในการทำงานยังน้อย เป็นช่วงเริ่มงานต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ ทำให้เวลาในการสร้างสรรค์ผลงานน้อย แต่เมื่ออายุที่มากขึ้นเกิน 45 ปี ความรับผิดชอบในงานจะเพิ่มขึ้น ลักษณะงานจะเปลี่ยนรูปแบบไปในเชิงการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้การสร้างสรรค์ลดบทบาทลง

4.2 องค์ประกอบองค์กรนวัตกรรม ได้แก่ ด้านกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร ด้านรูปแบบผู้นำองค์กร ด้านกระบวนการในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานมีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบองค์กรนวัตกรรม ได้แก่ กลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร รูปแบบผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สามารถอธิบายความ

แปรปรวนระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC ได้ร้อยละ 56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกระบวนการจัดการองค์กรไม่มีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1 ด้านกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 ของภาครัฐที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศด้วยนวัตกรรม จำเป็นต้องมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงที่เน้นการสร้างสรรคกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่มุ่งเน้นนวัตกรรมการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดธุรกิจหรือสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่แตกต่างจากคู่แข่งชั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี เจริญเศรษฐมหา(2551) ศึกษาพบว่าองค์กรที่จะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมกรรมได้นั้น ต้องมีทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

4.2.2 ด้านผู้นำองค์กรต้องมีความคิดสร้างสรรค์ มีการพัฒนาแนวความคิดที่ทันสมัย กล้าตัดสินใจปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสม เปิดกว้างทางความคิดส่งเสริมให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ มีการบริหารงานที่มีความยืดหยุ่น ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับงานวิจัยของสิรินันท์ วิชิฎาณ (2552) ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านนวัตกรรมของ SGI คือ ผู้บริหารมีเป้าหมายและทิศทางในการดำเนินการที่ชัดเจน และ Ailin and Lindgren (2008) ศึกษาพบว่า ผู้นำนวัตกรรมต้องส่งเสริมและเชื่อว่านวัตกรรมเป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และผู้นำต้องมีบทบาททั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการด้านนวัตกรรม

4.2.3 ด้านกระบวนการจัดการองค์กรไม่มีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC เนื่องจากบริษัท ABC มีการทำนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การสรรหาและจ้างงานบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์และมีประสบการณ์ด้านการทำนวัตกรรม มีการวางแผนและจัดตั้งงบประมาณเพื่อส่งเสริมการทำนวัตกรรม มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง มีการให้รางวัลแก่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำนวัตกรรมทั้งรูปแบบตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยมีการจัดเวทีและส่งเสริมให้พนักงานส่งผลงานนวัตกรรมต่างๆ เข้าประกวดทั้งภายในและภายนอกองค์กร จนทำให้กระบวนการด้านนวัตกรรมกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร เกิดการรับรู้ร่วมกันของคนในองค์กร ซึ่งยึดถือต่อเนื่องกันมาเป็นเวลานาน (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550, หน้า 52) ทำให้พนักงานไม่รู้สึกถึงความแตกต่าง

4.2.4 ด้านวัฒนธรรมองค์กร การส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรนั้นเริ่มต้นจากทำให้เกิดความเชื่อและพฤติกรรมที่กระทำอย่างต่อเนื่องของสมาชิกในองค์กรสืบทอดกันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งทำให้วัฒนธรรมองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ยากต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นองค์กรจะต้องพยายามค้นหาค่านิยมที่ช่วยในการสร้างนวัตกรรม โดยวัฒนธรรมองค์กรที่กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม จะต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม บุคลากรในองค์กรมีเป้าหมายเดียวกัน และบุคลากรเปิดใจรับฟังและมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรเกิดความคิดใหม่และนำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรมองค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุศล ทองวัน (2553) ศึกษาพบว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม

4.2.5 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของพนักงาน ส่งเสริมให้เกิดการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และส่งเสริมการเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ดังนั้น องค์กรจะต้องให้ความสนใจ ควบคุมดูแลและปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการทำงาน โดยเฉพาะเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และล้ำสมัยได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุศล ทองวัน (2553) ศึกษาพบว่า การสร้างและถ่ายโอนความรู้ เทคโนโลยีการเรียนรู้ และบรรยากาศที่สนับสนุนมีความสัมพันธ์กับระดับ

การเป็นองค์กรนวัตกรรม และสุภาวดี เจริญเศรษฐฐา (2551) ศึกษาพบว่า องค์กรที่จะต้องเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมกรรมได้นั้นจะต้องมีทรัพยากรต่างๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ เอกสารข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องทันสมัย และเพียงพอ

ตารางที่ 2: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
ระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC อยู่ในระดับมาก	ยอมรับสมมติฐาน
กลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กรมีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC	ยอมรับสมมติฐาน
รูปแบบผู้นำองค์กรมีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC	ยอมรับสมมติฐาน
กระบวนการในองค์กรมีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC	ปฏิเสธสมมติฐาน
วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC	ยอมรับสมมติฐาน
สภาพแวดล้อมกายภาพในการทำงานมีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัท ABC	ยอมรับสมมติฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากข้อค้นพบ

จากข้อมูลการวิเคราะห์ผลการศึกษาที่ได้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อที่จะสามารถใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการวางแผน และปรับปรุงนวัตกรรมของบริษัท ABC ได้ดังนี้

1.1 องค์กรควรกำหนดกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กรที่แสดงถึงความปรารถนาในการสร้างนวัตกรรม กำหนดให้นวัตกรรมเป็นขีดความสามารถหลักขององค์กร ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบ และมีการสื่อสารข้อความไปสู่พนักงานในทุกระดับขององค์กร

1.2 รูปแบบผู้นำในองค์กรควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานนวัตกรรม ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ สนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติกับการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน สามารถโน้มน้าวใจให้เกิดความมุ่งมั่นต่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และยอมรับความผิดพลาดหรือล้มเหลวที่เกิดจากการสร้างนวัตกรรมได้

1.3 องค์กรควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานมีค่านิยมร่วมในการกล้าคิด กล้าเสี่ยง เปิดกว้างสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง ส่งเสริมให้พนักงานรับรู้และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในเป้าหมายด้านนวัตกรรม และมีความยืดหยุ่นยอมรับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ต่างๆ ได้

1.4 องค์กรควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยส่งเสริมการทำงานนวัตกรรม มีพื้นที่หรือห้องประชุมให้พนักงาน และมีช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านนวัตกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยในอนาคต

2.1 นำผลจากวิจัยฉบับนี้ไปศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากผลการศึกษาในครั้งนี้ เช่น อายุการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล หรือรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมองค์กร เป็นต้น

2.2 นำผลจากการวิจัยฉบับนี้ไปประยุกต์ใช้กับการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับองค์กรนวัตกรรมของบริษัทในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมประเภทอื่นๆที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กุศล ทองวัน. (2553). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อระดับการเรียนรู้และระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: รุ่งรัตน์พรินติ้ง.
- ไชรหัส "ประเทศไทย 4.0" สร้างเศรษฐกิจใหม่ ก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง. (2559). *ไทยรัฐ*. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.thairath.co.th/content/613903>.
- ไชย ณ พล อัครศุภเศรษฐ์.(2550). *Creativity & Innovation การสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อศักยภาพการแข่งขันสู่อนาคต*. กรุงเทพมหานคร:Plusree.
- นาฎวดี จำปาดี. (2554). *การรับรู้ความสามารถของตนเอง รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม: กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการค่าปรึกษาและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาวิชาการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Open Innovation "หัวใจ" สู่องค์กรนวัตกรรมแบบซีพี ออลล์. (2557). *ประชาชาติธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2558, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1414234674.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2550). *การบริหารนวัตกรรม*. กรุงเทพมหานคร: หจก.สามลดา.
- สิรินันท์ วิชิฎาณ. (2552). *กระบวนการนวัตกรรมของเครือข่ายซีเมนต์ไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ กรณีศึกษา: บริษัท เดอะ สยาม เซรามิค กรุ๊ป อินดัสทรีส์ จำกัด (SGI)*. วิทยานิพนธ์ สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี เจริญเศรษฐมहा. (2551). *แนวทางการสร้างนวัตกรรมในองค์กร*. *วารสารรามคำแหง*. 25(4),130-140.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ. (2554). *ความสามารถในการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการที่มีนวัตกรรมในประเทศไทย*. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*. 1(50), 90-113.
- Ailin, M. and Lindgren, P. (2008). *Innovation Leadership in Danish SMEs*. In *Management of Innovation and Technology, 2008. ICMIT 2008*. 4th IEEE International Conference on 21-24 September 2008. (Pp. 98-103). IEEE Xplore.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.- G.& Buchner, A. (2007). *G*Power.3: A flexible statistical power analysis programe for the social, behavioral, and biomedical science*. *Behavior Research Methods*, 39, 175-191.
- Gibbons,A. (1997). *Innovation and the Developing System of Knowledge Production*. University of Sussex.
- Higgins, James M. (1995). *Innovation or Evaporate: Test & Improve Your Organization's IQ – Its Innovation Quotient*. New York: New Management Publishing Company.
- Liu,Y.& De-jun,S.(2009). *Conceptualizing service innovation and service innovation model constructing*. *International Conference On Service Systems And Service Management*, 381-386.

- McKeown, M. (2008). *The Truth About Innovation*. London: Prentice Hall.
- Quinn, James B. (1991). *Managing Innovation: Controlled Chaos*. *Harvard Business Review*. 63(3), 17-28. Retrieved 12 March 2009, from http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1504499.
- Von Stamm, Bettina. (2008). *Managing Innovation, Design and Creativity*. Chichester: John Wiley & Sons.

การศึกษาหาแนวทางการพัฒนาให้เอื้อต่อการเกิดกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็งในจังหวัดสมุทรปราการ

THE STUDY TO FIND A WAY TO DEVELOP THE LEARNING PROCESS OF COMMUNITY THAT STRENGTHENS IN SAMUTPRAKAN COMMUNITY

สุชีลา ศักดิ์เทวิน^{1*}, ธวัชพล คงน้อย²

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

²สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

*Corresponding author, E-mail: pikul-su@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาให้เอื้อต่อการเกิดกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็งในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีทั้งหมด 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น 2) ผู้นำกลุ่ม องค์กร ชุมชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และ 3) นักวิชาการผู้นำชุมชน ประชาชนในชุมชนที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจ สัมภาษณ์ และประชุมสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า ลำดับขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็งประกอบด้วย 1) การรวมคน รวมกลุ่ม ต้องมีผู้นำหรือแกนนำ และมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการระดมเงินลงทุนให้กำลังใจแก่กัน และมีการแบ่งงานกันตามหน้าที่ 2) ร่วมคิด การรับฟังความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ร่วมตัดสินใจ สร้างความเข้าใจร่วมกัน ร่วมวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญของปัญหา กำหนดแนวทางวิธีการ แผนงานในการแก้ปัญหาและประชุมวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน 3) ร่วมดำเนินการ สมาชิกในกลุ่มได้รับมอบหมายตามหน้าที่ของตนเอง ก็จะดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำหน้าที่ของตนเองให้คนอื่นได้รับทราบด้วย มีประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน 4) ร่วมสรุปบทเรียน เพื่อสร้าง พลังปัญญา ทำให้เกิดการเชื่อมต่อและนำไปสู่การพัฒนา ซึ่งบทเรียนรวมทั้งบทเรียนภายในชุมชนและนอกชุมชน 5) ร่วมรับผลประโยชน์ แบ่งได้ 2 รูปแบบ คือผลประโยชน์ที่เป็นค่าตอบแทน และผลประโยชน์ที่ไม่ใช่ค่าตอบแทน

แนวทางในการพัฒนาให้เอื้อต่อการเกิดกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็ง มีการรวมกลุ่ม ร่วมกันคิด แบ่งงานกันตามหน้าที่ ระดมพลังความคิด ร่วมดำเนินการ ตามบทบาทและหน้าที่ของตนเอง การร่วมสรุปบทเรียน เพื่อสร้าง พลังปัญญา ทำให้เกิดการเชื่อมต่อและนำไปสู่การพัฒนา รวมถึงการหาแนวทางการพัฒนาด้านการตลาด ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ พัฒนาการผลิต และลดต้นทุนการผลิตโดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

คำสำคัญ : กระบวนการเรียนรู้ การพัฒนา ชุมชนเข้มแข็ง

ABSTRACT

The study objective to find a way to develop the learning process of community that strengthens community in Samutprakan community. Population were 3 groups of : 1) Personnel of community organization. 2) Leader and people in municipal area. 3) Community scholar who had good practice in SamutPrakan Province. The instruments of data collecting were survey and interview. Data collected from survey and focus group. Data analyst were content analysis and synthesis.

Sequence of learning process for the stronger of community include 1) people grouping had to leader and common purpose, raising capital, giving consolation and work of member were assigned 2) brainstorming were hearing comments, suggestion, decision, common understanding, Share a problem analysis Prioritize, set guidelines methods, problem plan and solving and meeting plan 3) participation of member were assigned work that managed assignment to goal of group and knowledge changed their assignment for other member and meeting followed overall operation 4) lesson conclusion were build power of mild and connected to lesson development while internal and external community 5) beneficiary classified 2 type were income and no income.

Guidelines of development on affecting of learning process for the stronger of community had people grouping, brainstorming, divided duties, participation followed their part and duties, and lesson conclusion were built power of mind and connected to development. Furthermore finding found development of marketing, design product, production and decrease production costs these they used to technology to help.

Keywords: learning process, Development , strengthens

บทนำ

พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 หมวด ๔ การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน มาตรา ๒๖ ให้คณะกรรมการจัดให้มีมาตรการในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนากิจการวิสาหกิจชุมชนระดับปฐมภูมิ ในการประกอบกิจการอย่างครบวงจร รวมถึงการให้ความรู้และการสนับสนุนในการจัดตั้งการร่วมมือซึ่งกันและกัน การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำวัตถุดิบ ทรัพยากร หรือภูมิปัญญาของชุมชนมาใช้ให้เหมาะสมกับกิจการวิสาหกิจชุมชนและสภาพท้องถิ่นนั้นๆ หรือการให้ความรู้เกี่ยวกับขบวนการผลิตและการบริหารจัดการธุรกิจ ทุกด้านไม่ว่าการบริหารงานบุคคลการบัญชี การจัดหาทุน หรือการตลาด ทั้งนี้ เพื่อให้กิจการวิสาหกิจชุมชนในระดับปฐมภูมิ มีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548) การที่ชุมชนสามารถที่จะพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนในระดับที่พวกเขาเห็นสมควรและพอใจ สมศักดิ์ศรีในสังคมสามารถรู้เท่าทันปรับตัวได้ทัน ต่อสู้ ต่อรองหรือขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆเพื่อการดำรงอยู่ของชุมชน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับพวกเขาได้ ชุมชนที่มีความเข้มแข็ง คือ ชุมชนที่มีลักษณะโดยสรุปได้ ดังนี้ 1) ชุมชนที่คนในชุมชนสามารถดำรงอยู่อย่างมีศักดิ์ศรี ไม่รอคอยความช่วยเหลือจากภายนอก มีความสามารถในการพึ่งตนเอง 2) คนในชุมชนมีความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิต 3) มีวิสัยทัศน์สามารถคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และมองเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น 4) คนในชุมชนมีความรักและหวงแหนชุมชน

ดังนั้นสมาชิกในชุมชนจะเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าจะผลิตอะไรได้บ้างตามศักยภาพและทุนประเภทต่างๆ ที่ชุมชนนั้นๆ มีอยู่พวกเขาจะผลิตกันอย่างไร แล้วพวกเขาจะแบ่งปันผลประโยชน์จากการผลิตร่วมกันอย่างไร นั่นคือชุมชนจะต้องคิดเองทำเองและได้ประโยชน์เองที่นี้ก็มาถึงประเด็นที่ว่าแล้ววิถีทางการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้อย่างไร เราจะต้องเข้าใจตรงกันว่าการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนไม่ใช่การมุ่งเน้นที่พัฒนาเพื่อเอาแต่ความร่ำรวยอย่างเดียวหากแต่การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนนั้นกระทำไปเพราะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ร่วมกันหลายประการเช่น

1) การพัฒนาขีดความสามารถของคนในครอบครัวและชุมชนจากการสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ 2) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในชุมชนให้มีความเข้มแข็งตามศักยภาพของตนเองให้ประชาชนในชุมชนมีความอยู่ดีกินดีอย่างถ้วนหน้า 3) การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้ยั่งยืนรวมถึงการอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้สามารถดำรงสืบไปจนถึงรุ่นลูกรุ่นหลานของตนเอง จนประสบความสำเร็จแล้วสามารถใช้เป็นตัวอย่างในการเรียนรู้เพื่อแพร่กระจายแนวคิดวิธีการ ซึ่งสามารถก่อให้เกิดการพัฒนาในลักษณะเดียวกันออกไปในวงกว้างได้หากชุมชนมีความพร้อมในปัจจุบันที่สำคัญเหล่านี้แล้วโอกาสที่ชุมชนเหล่านี้จะสามารถร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนของตนเองให้สามารถพัฒนาต่อไปได้อย่างยั่งยืนนั้นมีค่อนข้างสูง

เพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของคนในครอบครัวและชุมชนจากการสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ สามารถพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในชุมชนให้มีความเข้มแข็งตามศักยภาพของตนเองให้ประชาชนในชุมชนมีความอยู่ดีกินดีอย่างถ้วนหน้ารวมถึงการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้ยั่งยืนผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากระบวนการเรียนรู้เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาให้ชุมชนเข้มแข็ง

ทบทวนวรรณกรรม

คณะอนุกรรมการเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตภาคใต้ (2546) ได้ให้ความหมายของชุมชนเข้มแข็งมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ 1) สมาชิกของชุมชนมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนและชุมชนที่จะแก้ไขปัญหาและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง 2) สมาชิกของชุมชน พร้อมทั้งจะร่วมกันจัดการกับปัญหาของตนและชุมชน 3) มีกระบวนการของชุมชนที่มีการเคลื่อนไหว 4) มีกระบวนการของชุมชนที่มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องจนเป็นวิถีของชุมชน ภายใต้การสนับสนุนของผู้นำองค์กรชุมชน ในลักษณะเปิดโอกาสให้กับสมาชิกทั้งหมดเข้ามามีส่วนร่วมโปร่งใส และ พร้อมทั้งจะให้ตรวจสอบ 5) สมาชิกชุมชนเกิดการเรียนรู้ผ่านการเข้าร่วมในกระบวนการของชุมชน 6) มีแผนของชุมชนที่ประกอบด้วยการพัฒนาทุกๆ ด้านของชุมชนที่มุ่งการพึ่งตนเองเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกชุมชนทุกคน และมุ่งหวังการพัฒนาการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน และ 7) การพึ่งความช่วยเหลือจากภายนอกเป็นการพึ่งเพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ในที่สุดไม่ใช่การพึ่งพาตลอดไป

กล่าวโดยสรุปลักษณะของชุมชนเข้มแข็ง มี 4 ประการ คือ 1) เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) คือ การที่ชุมชน มีการเรียนรู้ และรู้เท่าทันข่าวทั้งเศรษฐกิจสังคม การเมือง รวมทั้งการที่ชุมชนมีการเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ 2) เป็นชุมชนที่มีการจัดการตนเอง (Community Management) ด้วยระบบการบริหารจัดการในกิจกรรมที่สำคัญ 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดการกระบวนการขององค์กรภายในชุมชน การลงมือปฏิบัติตามแผนงาน และมีการประเมินผล 3) เป็นชุมชนที่มีจิตวิญญาณ (Spirituality) คือ ชุมชนมีจิตสำนึกมีจิตวิญญาณ ซึ่งอาจหมายถึงความภักดี ความรัก ความห่วงหา ความรู้สึกเป็นเจ้าของในชุมชนโดยมีสิ่งยึดเหนี่ยวร่วมกันในชุมชน และ 4) เป็นชุมชนที่มีสันติภาพ (Peaceful) คือ เป็นชุมชนที่มีความสงบสุขและ คนในชุมชนมีจิตใจที่เยือกเย็น มีคุณภาพ และมีคุณธรรม

จากแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็ง มารดสรุปได้ว่า ชุมชนเข้มแข็งเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากการแสวงหาทางแก้ไขปัญหาของสังคมที่กำลังเกิดขึ้นโดยการเสนอตัวแบบ (Model) ของสังคมที่จะเห็นว่าจะสามารถแก้ปัญหาได้ แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็งของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2544) ได้ให้ความหมายของชุมชนเข้มแข็ง หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนมีการรวมตัวกันเป็นองค์กรชุมชน โดยมีการเรียนรู้ การจัดการและการแก้ไขปัญหาของชุมชนซึ่งทำให้ชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนตลอดจนมีผลกระทบต่อภายนอกชุมชน

ประเวศ วะสี (2546) ให้ความหมายว่า ชุมชนเข้มแข็ง หมายถึง การที่ประชาชนในชุมชนรวมตัวกัน มีการเรียนรู้ร่วมกันในการกระทำมีการติดต่อสื่อสารการจัดการและการแก้ไขปัญหาพร้อมกันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาภายในชุมชนตลอดจนมีผลกระทบต่อภายนอกชุมชนที่ดีขึ้น ตามลำดับการร่วมมือช่วยเหลือกันเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันลักษณะของชุมชนเข้มแข็ง ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีเศรษฐกิจชุมชนที่พึ่งตนเอง (สังคีต, 2542 อ้างใน สมชัย คำคณา 2547) มีแนวคิดของระบบเศรษฐกิจตลาด หรือเศรษฐกิจทุนนิยม (Market Economy) ที่ผู้ผลิตได้ฝากความหวังไว้กับกลไกราคาว่าอุปสงค์และอุปทานในตลาดจะทำให้หน้าที่ของมันอย่างตรงไปตรงมา เศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง ชุมชนเป็นที่พึ่งแห่งตนเป็นแนวปฏิบัติตามแนวคิดนี้เห็นว่า คนจำเป็นต้องบริโภค เพราะฉะนั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของคน คือ การผลิต (Production) การผลิตจึงเป็นสิ่งจำเป็นสูงสุดของมนุษย์ ส่วนการค้า การแลกเปลี่ยน หรือการตลาดมีความสำคัญรองลงมา ดังนั้นแนวคิดนี้จึงเห็นว่าเกษตรกรผู้ผลิตต้องพึ่งพาตนเองให้ได้ และท้ายที่สุดสังคมประเทศจึงจะสามารถพึ่งพาตนเองได้ ไม่ได้ปฏิเสธเรื่องการค้าหรือการแลกเปลี่ยนในตลาด แนวคิดนี้เห็นว่าหากการเกษตรเน้นการเพราะปลูกเชิงเดี่ยว เพราะมีจุดมุ่งหมายจะทำไปขายเพื่อเอาเงินไปซื้อสินค้าเพื่อนำเงินไปซื้อสินค้ามาบริโภค ในไม่ช้าเกษตรกรจะเป็นหนี้สินจนหมดตัว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาให้เอื้อต่อการเกิดกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็ง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ มีทั้งหมด 3 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ 2) ผู้นำกลุ่ม องค์กร ชุมชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสมุทรปราการ และ 3) ผู้แทนหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง นักวิชาการผู้นำชุมชน ประชาชนในชุมชนที่มีแนวปฏิบัติที่ดี

กลุ่มตัวอย่าง 1) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการที่เลือกมาแบบเจาะจง คือ เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 46 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลตำบล 14 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 32 แห่ง เป็นอำเภอเมืองสมุทรปราการ 10 แห่ง อำเภอพระประแดง 7 แห่ง อำเภอบางพลี 8 แห่ง อำเภอ พระสมุทรเจดีย์ 6 แห่ง อำเภอบางบ่อ 10 แห่งและอำเภอบางเสาธง 5 แห่ง รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่: 1 จำนวนองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ

อำเภอ	จำนวนเทศบาล (แห่ง)	จำนวน อบต. (แห่ง)	รวม
เมืองสมุทรปราการ	5	5	10
พระประแดง	1	6	7
บางพลี	1	7	8
พระสมุทรเจดีย์	2	4	6
บางบ่อ	3	7	10
บางเสาธง	2	3	5
รวม	14	32	46

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ <http://www.dla.go.th>

2) กลุ่มที่ใช้ในการศึกษากระบวนการเรียนรู้และการนำไปใช้ประโยชน์ของประชาชน ในชุมชน ได้แก่ ผู้นำกลุ่ม องค์กร ชุมชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 17 แห่ง

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและสัมภาษณ์เบื้องต้นเพื่อสร้างเครื่องมือ
2. นำเครื่องมือไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์กลุ่ม/ชุมชน/องค์กร ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง/สถานภาพ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล ส่วนที่ 2 กลุ่ม/ชุมชน/องค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดีหรือประสบความสำเร็จได้แก่ 1) การรวมกลุ่มของกลุ่ม/ชุมชน/องค์กร 2) แนวปฏิบัติที่ดีหรือการประสบความสำเร็จของกลุ่ม 3) กระบวนการเรียนรู้ของกลุ่ม ประกอบด้วย ลำดับขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้ องค์ประกอบของกระบวนการเรียนรู้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ และการนำไปใช้ประโยชน์ในชุมชน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาลำดับขั้นตอนองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของกระบวนการเรียนรู้ของกลุ่มด้านเศรษฐกิจชุมชน มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) ติดต่อประสานงานกับผู้นำกลุ่มที่มีแนวปฏิบัติที่ดีจากฐานข้อมูลที่ได้ดำเนินงานในข้อ 1 เพื่อนัดหมายขอสัมภาษณ์ 2) สัมภาษณ์ผู้นำกลุ่ม และสมาชิกกลุ่มที่มีแนวปฏิบัติที่ดีโดยใช้แบบสอบถาม 3) นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis and Synthesis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

แนวทางในการพัฒนาให้เอื้อต่อการเกิดกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็งผู้วิจัยได้นำผลดังกล่าวมาวิเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนาที่เอื้อต่อการเกิดกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็ง ดังนี้

1. กระบวนการเรียนรู้การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการนำไปใช้ประโยชน์ของประชาชนในชุมชนจังหวัดสมุทรปราการ

1.1 กระบวนการเรียนรู้ มีรายละเอียดดังนี้

1) ลำดับขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้ (1) การรวมคน ต้องมีผู้นำหรือแกนนำที่สามารถเชื่อมต่อกับคนในชุมชน และสร้างความศรัทธาในการรวมกลุ่ม ผู้นำจะต้องสร้างความตระหนัก และมีความชัดเจนมาก โดย ผู้นำ/แกนนำอาจมาจากการยอมรับของคนในชุมชน หรือได้รับมอบหมายตามนโยบายของภาครัฐเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐให้เกิดเป็นรูปธรรมในการรวมกลุ่มกัน เพื่อกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งก็ได้ (2) การร่วมคิด ระดมความคิดจากสมาชิกในกลุ่ม เพื่อกำหนดแนวทางหรือทิศทาง ของกลุ่ม และสอบถามความต้องการของสมาชิกในกลุ่มเพื่อทำผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและเสนอแนวทาง หรือวิธีการในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกันวางแผนในการดำเนินงานของกลุ่ม แบ่งหน้าที่ ตามความถนัดของสมาชิกแต่ละคน ร่วมกันกำหนดมาตรฐาน และคุณภาพของผลิตภัณฑ์กลุ่ม(3) ร่วมดำเนินการ การดำเนินงานของสมาชิกตามที่ได้รับมอบหมาย ติดตามผลการดำเนินงานของสมาชิกในกลุ่ม สรุปผลสำเร็จหรือปัญหาที่เกิดขึ้น (4) ร่วมสรุปบทเรียน บทเรียนภายใน การสรุปความรู้จากการผลิตของกลุ่ม สรุปความรู้ที่ได้ไปใช้ในการถ่ายทอดให้กับกลุ่มอื่นหรือผู้ที่สนใจ รวบรวมปัญหา อุปสรรค การทบทวนการทำงานร่วมกัน และแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มหรือเกิดขึ้นจากการผลิตของกลุ่ม ส่วนบทเรียนภายนอกเกิดจากการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมหน่วยงานหรือกลุ่มต่างๆ ที่จัดขึ้นมาสรุปและถ่ายทอดให้สมาชิกในกลุ่มทราบ และนำความรู้มาปรับใช้กับการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม(5) ร่วมรับผล แบ่งออกได้ 2 รูปแบบ คือผลประโยชน์ที่เป็นเงินและที่ไม่ใช่เงิน โดยการรับผลที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่เข้ารับการอบรมมาและนำความรู้ที่ได้ถ่ายทอดให้สมาชิกในกลุ่มได้รับทราบ ผลประโยชน์ที่เป็นเงินอยู่ในรูปแบบเงินปันผลที่สมาชิกได้รับจากการลงทุนหรือหุ้นร่วมกัน หรือเป็นค่าจ้างหรือค่าแรง และจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่กลุ่มผลิตขึ้นเพื่อจำหน่าย โดยแบ่งผลประโยชน์กันตามสัดส่วนที่สมาชิกควรได้รับ

1.2 องค์ประกอบของกระบวนการเรียนรู้ มีรายละเอียดดังนี้

1) วิธีการเรียนรู้ (1) วิธีการเรียนรู้ภายในชุมชนเกิดจากการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นสมาชิกในกลุ่ม มีช่องทางการแสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ที่ได้รับจากการถ่ายทอดมา มีแหล่งจุดเรียนรู้ภายในชุมชน มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้สม่ำเสมอ(2) วิธีการเรียนรู้ภายนอกชุมชน การส่งสมาชิกกลุ่มเข้าร่วมอบรมหรือศึกษาดูงาน หรือศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์

2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ (1) ปัจจัยภายใน สมาชิกภายในกลุ่มมีความสนใจอยากเรียนรู้ ภายในกลุ่มมีสมาชิกหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ ความพร้อมทั้งด้านความรู้และอุปกรณ์ที่สามารถถ่ายทอดให้กับสมาชิกในกลุ่มได้ทราบและสามารถปฏิบัติได้(2) ปัจจัยภายนอก การส่งเสริมจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน หรือการสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่ม(3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม กลุ่มหรือชุมชนมีทรัพยากรหรือวัตถุดิบที่สามารถนำมาใช้ผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ และสมาชิกเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการนำทรัพยากรหรือวัตถุดิบต่าง ๆ ในท้องถิ่นมาใช้ผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ของกลุ่มหรือชุมชนให้เกิดประโยชน์และสร้างรายได้ให้กับกลุ่ม

2. การจัดการความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1) มีผู้นำที่ดีที่มีความคิดริเริ่มกล้าเปลี่ยนแปลงนี้ มีความชวนชวนหาแนวร่วมในการดำเนินกิจกรรมอยู่ตลอดเวลา และกระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการพัฒนาและชุมชน ของตนเอง มีความรู้

ความสามารถ สามารถรวบรวมคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบมีการวางแผน มอบหมายงานตามความถนัดของแต่ละบุคคลรวม มีกระบวนการบริหารจัดการกลุ่ม อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สมาชิกสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับจากภายในและภายนอกรวมทั้งส่งเสริมการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นมาสร้างเป็นมูลค่าให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2) กรรมการชุมชนที่มีจริยธรรมและมีการบริหารจัดการชุมชนที่ดี: ต้องมีกรรมการชุมชนที่เข้มแข็ง มีความมุ่งมั่น มีคุณธรรมจริยธรรม บริหารงานโปร่งใสเมื่อสมาชิกได้รับความยุติธรรม มีการบริหารงานแบบโปร่งใส มีการบริหารงานที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีการบริหารจัดการที่ดี สมาชิกมีความสุข ได้รับความเป็นธรรม เป็นสาเหตุให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง และสมาชิกได้รับผลประโยชน์เป็นที่พอใจ จึงอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

3) มีความร่วมมือจากสมาชิกในชุมชน มีสมาชิกชุมชนที่มีคุณภาพและมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม เข้ามาร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผิดชอบในทุกกระบวนการ มีการร่วมดำเนินการ มีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ ร่วมสรุปบทเรียนร่วมประเมินผลการดำเนินการ ร่วมปรับปรุงดำเนินการหากไม่สำเร็จ เมื่อมีปัญหาสมาชิกช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4) มีกระบวนการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่องต้องมีการเรียนรู้ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งต้องมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

5) มีศักยภาพความพร้อมในเรื่องพื้นฐานอาชีพ ต้องมีความเข้มแข็งในการพึ่งพาตนเองและมีความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ จึงต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะและทักษะความพร้อมในการประกอบอาชีพ โดยใช้ความรู้ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้เกิดกรรมวิธี/สิ่งใหม่ หรือพัฒนาให้ดีกว่าเดิม

6) มีการสร้างระบบการจัดเก็บและการนำมาใช้ขององค์ความรู้ที่ดีต้องมีระบบการเก็บความรู้ทั้งความรู้ที่มีอยู่ภายในและภายนอกชุมชน รวมทั้งต้องรู้จักสร้างและนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ในการพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบโดยเข้าใจได้ง่าย

7) มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและนอกชุมชน: ต้องมีความร่วมมือในด้านทุนกิจกรรมวิชาการองค์ความรู้ การตลาด ฯลฯ มีการจัดการกลุ่มและเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพให้เกิดการพัฒนาอย่างเชื่อมโยง ประสานเกี่ยวเนื่อง ครอบคลุมการพัฒนาในทุกบริบท

3. การบริหารจัดการชุมชนที่ดี ดังนี้

1) การวางแผนการดำเนินงาน ลักษณะของการบริหารจัดการแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการตามรายละเอียดดังนี้(1) กลุ่มที่มีการบริหารจัดการกิจกรรมโดยภาครัฐ มีระบบการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน มีการกำหนดวาระการประชุม มีการประชุมวางแผนดำเนินงาน มีการจัดตั้งงบประมาณมีการติดตามผล การทบทวนปัญหาและการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นไปตามรูปแบบของการปฏิบัติราชการ ดังนั้น การบริหารจัดการโดยกลุ่มที่เป็นภาครัฐจึงมีแนวทางที่ชัดเจนในทุกระดับ(2) กลุ่มที่บริหารจัดการโดยผู้นำทางจิตวิญญาณและผู้นำแบบปราชญ์ ภูมิปัญญาชาวบ้าน มักมีความยืดหยุ่นสูงในการการบริหารจัดการ โดยอาจไม่จำเป็นต้องทำตามขั้นตอนของหลักการบริหารเสมอไป และมักใช้แนวทางในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นหลัก ทั้งนี้อาจมองว่ากลุ่มที่กล่าวมานี้เป็นนายของตนเองจึงไม่จำเป็นต้องกังวลในขั้นตอนการบริหารจัดการมากนัก เพียงแต่อาศัยประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นความชำนาญ ทำให้รู้ถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขเป็นอย่างดี อีกทั้งกิจกรรมในระดับชุมชนซึ่งมีแต่คนรู้จักกันจึงไม่รู้สึกรังเกียจหากเกิดข้อผิดพลาดเล็กน้อยในการบริหารจัดการ

2) การจัดการโครงสร้าง การจัดการโครงสร้างของกลุ่มหรือชุมชนมีความแตกต่างกันไป ตามบริบทของแต่ละและมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นผู้นำสามารถพูดคุยกับสมาชิกและช่วยกันหาแนวทางแก้ไขได้

3) การรับสมาชิก การรับสมาชิกของกลุ่มที่สำรวจพบมีทั้งรับโดยหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ภาครัฐได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินงานตามนโยบาย และการรับสมาชิกมีเข้ามาด้วยความสมัครใจ เช่น เกิดความศรัทธา เกิดความสนใจ ใฝ่เรียนรู้ หรือรักความสนุกสนาน

4) การแบ่งหน้าที่ ความแตกต่างกันในบางประการ โดยทั่วไปแล้วผู้นำจะเป็นคนทำหน้าที่แบ่งงานหรือกิจกรรมต่างๆ ส่วนมากหัวหน้ากลุ่มจะเป็นสมาชิกในกลุ่มเป็นคนคัดเลือกขึ้นมาโดยพิจารณาจากความสามารถและความตั้งใจจริงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน หากแต่บริบทของกลุ่มขนาดเล็กอาจไม่จำเป็นต้องมีหน้าที่ตายตัว การเกื้อหนุน การช่วยเหลือ และผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ จึงจะเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มขนาดเล็ก

5) การควบคุมผลการดำเนินงาน กลุ่มที่บริหารจัดการโดยองค์กรภาครัฐมีส่วนร่วมเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะมาในรูปแบบของการช่วยเหลือ ด้านต่างๆ เป็นการควบคุม ไปในตัว มีการตั้งคณะกรรมการในการบริหารงาน มีโครงสร้างที่ชัดเจน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และผู้นำเป็นผู้ที่เสียสละ มีการทำงานอย่างโปร่งใส

4. การพัฒนาการตลาด บรรจุกฎเกณฑ์ เทคโนโลยี การเงิน ดังนี้

1) การพัฒนาตลาดโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบตลาด และเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รวมทั้งการให้บริการ เนื่องจากบางกลุ่มมีผลิตภัณฑ์ออกมาแล้วไม่มีตลาดในการรองรับสินค้า ซึ่งกลุ่มควรมีการสำรวจตลาดก่อนว่าผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าหรือการบริการแบบใด เพื่อทำการผลิตสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการและสร้างกลยุทธ์การตลาด ไม่ว่าจะเป็นการสร้างนวัตกรรมสินค้าใหม่ ๆ การหาตลาดใหม่ การหาช่องทางการจัดจำหน่ายที่ครอบคลุมซึ่งมีหลากหลายวิธี รวมถึงสร้างช่องทางการจัดจำหน่ายโดยจัดให้มีการจัดตั้งศูนย์กลางการผลิตและจำหน่ายในตลาดชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ตลาดภายในประเทศ หรือหากชุมชนมีศักยภาพสูงก็สามารถพัฒนาไปถึงตลาดในต่างประเทศด้วยก็ได้

2) ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐาน เช่น มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) มาตรฐานองค์การอาหารและยา (อย.) โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ หรือ One Tambon One Product (OTOP) การรับรอง Good Manufacturing Practice (GMP)

3) ควรมีการออกแบบบรรจุภัณฑ์และการบรรจุหีบห่อให้มีความเป็นเอกลักษณ์ มีความโดดเด่น มีความทนทานและสามารถจดจำได้ง่าย การส่งเสริมจูงใจในตัว ทนต่อการขนย้าย ขนส่ง และ ไซซ์ตัวเองได้อย่างสะดวก สามารถระบุแจ้งเงื่อนไข แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อจูงใจผู้บริโภค การออกแบบเอื้ออำนวยความสะดวกในการหิ้วหรือถือกลับบ้าน หากบรรจุภัณฑ์ของสินค้าได้รับการออกแบบเป็นอย่างดี จะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคและก่อให้เกิดการซื้อในที่สุด รวมทั้งการลดต้นทุนการผลิต

4) ควรมีการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการผลิตสินค้าทำให้สามารถผลิตได้ในจำนวนที่มากขึ้นและลดระยะเวลาการผลิต ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการผลิต และช่วยให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ทันตามความต้องการของตลาด โดยเฉพาะกลุ่มผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่มีใช้อาหาร ผู้ประกอบการ ต้องยกระดับความรู้ ความสามารถของแรงงานในการใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้น อีกทั้งในอนาคตแรงงานทักษะอาจมีไม่เพียงพอ จึงมีแนวโน้มที่ต้องใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาทดแทนแรงงานคนบางส่วนด้วย

5) ด้านการเงิน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับระบบการเงินและบัญชีมีการจัดทำงบประมาณการเงินที่ถูกต้องในทุกปี เพื่อให้สามารถวางแผนและควบคุมการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการทำระบบบัญชีที่ดีมาใช้ในกลุ่ม อีกทั้งต้องมีความรู้ในเรื่องต้นทุนและจุดคุ้มทุนเพื่อง่ายต่อการตัดสินใจในการทำธุรกิจ

อภิปรายผล

การที่ทำให้การพัฒนาในชุมชนและทำให้มีความเข้มแข็งได้จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในชุมชน แต่ในการที่จะรวบรวมความร่วมมือจากทุกคนได้จะต้องมีผู้นำที่ดี คอยรวบรวมสมาชิก สามารถเชื่อมต่อกันในชุมชน และสร้างความศรัทธาในการรวมกลุ่มมีความคิดริเริ่มกล้าเปลี่ยนแปลง กรรมการชุมชนมีคุณธรรม จริยธรรม มีการรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง มีการบริหารจัดการชุมชนที่ดี มีความมุ่งมั่น บริหารงานโปร่งใส มีความร่วมมือจากสมาชิกในชุมชน มีสมาชิกชุมชนที่มีคุณภาพและมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม เข้ามาร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผิดชอบในทุกกระบวนการ มีการร่วมดำเนินการมีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ ร่วมสรุปบทเรียนร่วมประเมินผลการดำเนินการ ร่วมปรับปรุงดำเนินการ มีกระบวนการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีศักยภาพความพร้อมในเรื่องพื้นฐานอาชีพ: จะต้องมีความเข้มแข็งในการพึ่งพาตนเองและมีความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ สร้างระบบการจัดเก็บและการนำมาใช้ขององค์ความรู้ที่ดี มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและนอกชุมชน มีการบริหารจัดการชุมชนที่ดี ซึ่งการศึกษาของ ธนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ (2556) พบว่าแนวทางปฏิบัติสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนไว้ในประเด็น ต่อไปนี้ 1) การสร้างเวทีการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นก่อนอาจจะเป็นลักษณะของประชาคมหมู่บ้าน 2) การวิเคราะห์ศักยภาพ และขีดความสามารถของท้องถิ่น 3) มีการส่งเสริมการรวมกลุ่มในลักษณะต่างๆ เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต และมีการสร้างเครือข่ายองค์กรชุมชน 4) การสร้างศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจชุมชนแบบเบ็ดเสร็จในระดับอำเภอ/จังหวัด โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น

กระบวนการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง : จะต้องมีการเรียนรู้เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา มีศักยภาพความพร้อมในเรื่องพื้นฐานอาชีพ : จะต้องมีความเข้มแข็งในการพึ่งพาตนเองและมีความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ มีการสร้างระบบการจัดเก็บและการนำมาใช้ขององค์ความรู้ที่ดี มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและนอกชุมชน : ต้องมีความร่วมมือในด้านทุนกิจกรรม วิชาการองค์ความรู้ การตลาด ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิทยา จันทะวงศ์ศรี (2547) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีปัจจัยที่ต้องพิจารณาและให้ความสำคัญ สำหรับการนำแนวทางเลือกวิสาหกิจชุมชนนำไปปรับใช้กับกลุ่ม เพื่อผลต่อความสำเร็จ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านการผลิต 2) ปัจจัยด้านการตลาด 3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ 4) ปัจจัยด้านการเงิน 5) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในกลุ่ม 6) ปัจจัยเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ 7) ปัจจัยด้านแรงงาน 8) ปัจจัย ที่เกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอก 9) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมาชิก และ 10) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสาร

สรุป

ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้วิจัยได้เชิญหน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน และผู้เชี่ยวชาญด้านการ จัดการวิสาหกิจ รวมทั้งหมด 6 ท่าน มาร่วมอภิปราย และสนทนากลุ่ม โดยสามารถสรุปแนวทาง พัฒนาการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการดังนี้

1. มีผู้นำที่ดีที่มีความคิดริเริ่มกล้าเปลี่ยนแปลงนี้ เช่น กลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านคลองยายหลี่ เนื่องจากผู้นำกลุ่มมีความชวนชวนหาแนวร่วมในการดำเนินกิจกรรมอยู่ตลอดเวลา และกระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการพัฒนาและชุมชนของตนเอง ทำการผลิตภัณฑ์แปรรูปสินค้า โดยการใช้วัตถุดิบจากท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์

2. กรรมการชุมชนที่มีจริยธรรมและมีการบริหารจัดการชุมชนที่ดี: ต้องมีกรรมการชุมชน ที่เข้มแข็ง มีความมุ่งมั่น มีคุณธรรมจริยธรรม บริหารงานโปร่งใส

3. มีความร่วมมือจากสมาชิกในชุมชน มีสมาชิกชุมชนที่มีคุณภาพและมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม เข้ามาร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผิดชอบในทุกกระบวนการ มีการร่วมดำเนินการ มีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ ร่วมสรุปทบทวนประเมินผลการดำเนินการ ร่วมปรับปรุงดำเนินการหากไม่สำเร็จ เมื่อมีปัญหา สมาชิกช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. มีกระบวนการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง: จะต้องมี การเรียนรู้เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งต้องมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

5. มีศักยภาพความพร้อมในเรื่องพื้นฐานอาชีพ: จะต้องมีความเข้มแข็งในการพึ่งพาตนเองและมีความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ จึงต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะและทักษะความพร้อมในการประกอบอาชีพ โดยใช้ความรู้ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้เกิดกรรมวิธี/สิ่งใหม่ หรือพัฒนาให้ดีกว่าเดิม

6. มีการสร้างระบบการจัดเก็บและการนำมาใช้ขององค์ความรู้ที่ดี: ต้องมีระบบการเก็บความรู้ทั้งความรู้ที่มีอยู่ภายในชุมชนและความรู้ภายนอกชุมชน รวมทั้งต้องรู้จักสร้างและนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ โดยเข้าใจได้ง่าย

7. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและนอกชุมชน: ต้องมีความร่วมมือด้านทุน กิจกรรม วิชาการองค์ความรู้ การตลาด ฯลฯ มีการจัดการกลุ่มและเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพให้เกิดการพัฒนาอย่างเชื่อมโยง ประสานเกี่ยวเนื่อง ครอบคลุมการพัฒนาในทุกบริบท

8. มีการบริหารจัดการชุมชนที่ดี ดังนี้

8.1 การวางแผนการดำเนินงาน ลักษณะของการบริหารจัดการแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ 1) กลุ่มที่มีการบริหารจัดการกิจกรรมโดยภาครัฐ มีระบบการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน มีการกำหนดวาระการประชุม มีการประชุมวางแผนดำเนินงาน มีการจัดตั้งงบประมาณ มีการติดตามผล การทบทวนปัญหาและการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นไปตามรูปแบบของการปฏิบัติราชการ ดังนั้น การบริหารจัดการโดยกลุ่มที่เป็นภาครัฐจึงมีแนวทางที่ชัดเจนในทุกระดับ 2) กลุ่มที่บริหารจัดการโดยผู้นำทางจิตวิญญาณหรือวัดและผู้นำแบบปราชญ์ ภูมิปัญญา มักมีความยืดหยุ่นสูงในการการบริหารจัดการ โดยอาจไม่จำเป็นต้องทำตามขั้นตอนของหลักการบริหารเสมอไป และมักใช้แนวทางในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นหลัก

8.2 การจัดการโครงสร้าง การจัดการโครงสร้างของกลุ่มหรือชุมชนมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละและมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และเมื่อมีปัญหา ผู้นำสามารถพูดคุย กับสมาชิก และช่วยกันหาแนวทางแก้ไขได้

8.3 การรับสมาชิก การรับสมาชิกของกลุ่มที่สำรวจพบมีทั้งรับโดยหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ภาครัฐได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินงานตามนโยบาย และการรับสมาชิกมีเข้ามาด้วยความสมัครใจ เช่น เกิดความศรัทธา เกิดความสนใจ ใฝ่เรียนรู้ หรือรักความสนุกสนาน

8.4 การแบ่งหน้าที่ ความแตกต่างกันในบางประการ โดยทั่วไปแล้วผู้นำจะเป็นคนทำหน้าที่แบ่งงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่ง ส่วนมากหัวหน้ากลุ่มจะเป็นสมาชิกในกลุ่มเป็นคนคัดเลือกขึ้นมาอาจจะเห็นจากความสามารถและความตั้งใจจริง เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน หากแต่บริบทของกลุ่มขนาดเล็กอาจไม่จำเป็นต้องมีหน้าที่ตายตัว การเกื้อหนุน การช่วยเหลือและผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่จึงจะเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มขนาดเล็ก

9. การควบคุมผลการดำเนินงาน กลุ่มที่บริหารจัดการโดยองค์กรภาครัฐมีส่วนร่วม เช่น วิชากิจชุมชนบางน้ำผึ้งโฮมสเตย์ ที่มี องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เข้ามา มีส่วนในการ

ดำเนินงาน ไม่ว่าจะมาในรูปแบบของการช่วยเหลือ ด้านต่างๆ แต่ก็เป็น การควบคุม ไปในตัว ในอำเภอพระ ประแดง หน่วยงานภาครัฐเข้ามามีส่วนในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเป็นอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่า อำเภอพระ ประแดง เจริญและเข้มแข็งได้ก็เพราะ มีหน่วยงานภาครัฐเข้ามาดูแล และ ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนเป็น อย่างต่อเนื่อง และกลุ่มอื่นๆ มีสมาชิกในกลุ่มสามารถดูแลกันเอง ได้แก่ กลุ่มของวิสาหกิจชุมชนข้าวสุวรรณภูมิ โดยมีการตั้งคณะกรรมการในการบริหารงาน ซึ่งมีโครงสร้างที่ชัดเจน และควบคุมการทำงานของ กลุ่มได้เป็น อย่างดี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และผู้นำเป็นผู้ที่เสียสละ ทำงานอย่างโปร่งใส

10. มีความร่วมมือจากสมาชิกในชุมชน สมาชิกในชุมชนควรมีส่วนร่วม ดังนี้

1) ร่วมคิดการร่วมคิดในแต่ละกลุ่มมักเป็นไปรูปแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย โดยหัวหน้ากลุ่มเป็นผู้ริเริ่ม ก่อน และฟังความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่ม แต่หากเป็นการดำเนินงานที่มีภาคส่วนราชการมาเกี่ยวข้องก็จะมี รูปแบบที่เป็นทางการมากขึ้น 2) ร่วมดำเนินการ ผลสำรวจพบว่า การร่วมดำเนินการมีความหลากหลาย ทั้งใน รูปแบบการขอแรงเป็นครั้งคราว และได้ค่าตอบแทน และได้ในรูปของกำไรต่อหุ้น โดยสมาชิกในกลุ่ม สามารถ ผลิต และควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้ด้วยตนเอง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นสมาชิกร่วมกันแก้ไขปัญหาได้ 3) ร่วมสรุปบทเรียน การร่วมสรุปบทเรียนที่พบจากการสำรวจสมาชิกในกลุ่มมีการเรียนรู้ ทบทวน และวิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของกลุ่ม รวมทั้ง มีการประเมินตนเองในการทำกิจกรรมของกลุ่มว่ามีการประสบความสำเร็จ มากหรือน้อยเพียงใด 4) ร่วมรับผลประโยชน์ การร่วมรับผลประโยชน์ของกลุ่มที่สำรวจพบ มีทั้งในรูปแบบ ใน ครั้งนี้มีข้อแตกต่างกันอยู่ 3 รูปแบบ คือ ผลประโยชน์ที่เป็นทรัพย์สินผลประโยชน์ที่ไม่เป็นทรัพย์สิน และ ลักษณะผสมผสานกันทั้งสองรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็ผลประโยชน์ที่เป็นเงินทอง หรือได้ผลประโยชน์รูปของอาชีพ

11. การพัฒนาตลาดโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบตลาด และเพิ่มช่องทางในการจัด จำหน่ายผลิตภัณฑ์รวมทั้งการให้บริการ เนื่องจากบางกลุ่มมีผลิตภัณฑ์ออกมาแล้ว ไม่มีตลาดในการรองรับ สินค้า กลุ่มควรมีการสำรวจตลาดก่อนว่าผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าหรือการบริการแบบใด เพื่อทำการผลิต สินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการและสร้างกลยุทธ์การตลาด

12. ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐาน เช่น มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) มาตรฐาน องค์การอาหารและยา (อย.) โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ หรือ One Tambon One Product (OTOP) การรับรอง Good Manufacturing Practice (GMP)

13. ควรมีการออกแบบบรรจุภัณฑ์และการบรรจุหีบห่อให้มีความเป็นเอกลักษณ์ มีความโดดเด่น มี ความทนทานและสามารถจดจำได้ง่าย การส่งเสริมใจในตัว ทนต่อการขนย้าย ขนส่ง และ โชว์ตัวเองได้อย่าง สะดุดตา สามารถระบุแจ้งเงื่อนไข แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อจูงใจผู้บริโภค การออกแบบ เอื้ออำนวยความ สะดวกในการหิ้ว – ถือกกลับบ้าน หากบรรจุภัณฑ์ของสินค้าใดได้รับการออกแบบเป็นอย่างดี จะสามารถดึงดูด ตา ดึงดูดใจผู้บริโภคและก่อให้เกิดการซื้อในที่สุด รวมทั้งการลดต้นทุนการผลิต

14. ควรมีการนำเทคโนโลยี เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อให้ เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการผลิตสินค้าทำให้สามารถผลิตได้ในจำนวนที่มากขึ้นและลดระยะเวลาการ ผลิต ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการผลิต และช่วยให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ทันตามความต้องการของตลาด โดยเฉพาะกลุ่มผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่มีใช้อาหาร ผู้ประกอบการต้องยกระดับความรู้ ความสามารถของแรงงาน ในการใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้น อีกทั้งในอนาคตแรงงานทักษะอาจมีไม่เพียงพอ จึงมีแนวโน้มที่ต้องใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาทดแทนแรงงานคนบางส่วนด้วย

15. ด้านการเงิน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับระบบการเงินและบัญชี มีการจัดทำงบการเงินที่ ถูกต้องในทุกปี เพื่อให้สามารถวางแผนและควบคุมการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการทำ

ระบบบัญชีที่ตีมาใช้ในกลุ่ม อีกทั้งต้องมีความรู้ในเรื่องต้นทุนและจุดคุ้มทุน เพื่อต่อการตัดสินใจในการทำธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2549). *แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 : สังคมที่มีความสุขอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- คณะกรรมการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตภาคใต้. (2546). *นโยบายสังคมแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์. (2556). *การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน*. คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2540). *สังคมเข้มแข็ง*. กรุงเทพฯ : มิ่งมิตร.
- ประเวศ วะสี. (2546). “การศึกษาชาติกับภูมิปัญญาท้องถิ่น” ใน *เอกสารประกอบการสัมมนาภูมิปัญญากับการดำเนินงานด้านวัฒนธรรมและการพัฒนาชนบท*. หน้า 82 สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม.
- “พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548” (2548, 18 มกราคม) *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 122 ตอนที่ 6 ก หน้า 1 - 13*
- วิทยา จันทะวงศ์ศรี. (2547). “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” รายงานการศึกษาอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วรุดมิ โรมรัตน์พันธ์. (2548). *ทุนทางสังคม*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สมชัย คำคณา. (2547). *เศรษฐกิจชุมชน ตำบลศิลาเพชร อำเภอปัว จังหวัดน่าน : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 - 2549*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2548). *พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548*. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (อัสส่าเนา).
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ <http://www.dla.go.th>
- เสน่ห์ จามริก. (2541ก). *เศรษฐกิจพอเพียงในกระแสโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
- อดุลย์ วังศรีคุณ. (2543). *การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็ง : การวิจัยเชิงปริมาณ*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร JOB SATISFACTION OF EXPATRIATE EMPLOYEES IN BANGKOK

สุธิรา อัสวสายวิรุณ^{1*}, ดร.ชุติมาวดี ทองจิ้น²
Sutira Asawasaiwirun¹, Dr. Chutimavadee Thongjeen²

¹นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

¹Student, MBA Program, Bangkok University

²หัวหน้าภาควิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²Chairperson, Department of Management, School of Business Administration, Bangkok University

*Corresponding author, E-mail: sutira1987@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และใช้สอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมไทย ทัศนคติ ความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานชาวต่างชาติ

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors affecting job satisfaction of expatriate employees in Bangkok. The samples consisted of 400 people of expatriate employees in Bangkok. The research instrument was a questionnaire and the data were analyzed using by frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the study were that Work motivation and attitudes have a positive effect on job satisfaction of expatriate employees in Bangkok at the statistically significant level of .05.

Keywords: Work Motivation, Thai Culture, Attitudes, Job Satisfaction, Expatriate Employees

บทนำ

ในยุคที่โลกพัฒนาไปไกล แต่ละประเทศมีการเปิดเสรีให้ชาวต่างชาติ ได้เข้ามาทำงานในประเทศของตนเองมากขึ้น เช่นเดียวกับประเทศไทยที่ให้ชาวต่างชาติสามารถเข้ามาลงทุนหรือทำงานในประเทศได้ ทำให้องค์กรในปัจจุบันตั้งอยู่บนความหลากหลายของพนักงาน ซึ่งความหลากหลายนี้เองที่เป็นประเด็นสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาภายในองค์กรที่สำคัญหลายประการ เช่น การสื่อสาร ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรมในการดำเนิน

ชีวิต ทักษะคิดและวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน เป็นต้น ดังนั้นการบริหารบุคคลภายในองค์กรโดยการทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรจึงได้เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญยิ่งขึ้นเป็นลำดับ (สุภัทมา ตันตยาภินันท์, 2554)

ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็้องค์กรในภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานราชการ เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จ อย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่คุณภาพของคนในองค์กรนั้นๆ ดังนั้นองค์กรจึงต้องพบกับความท้าทายใหม่ๆ ในการดึงดูดและรักษา “คน” ที่มีค่าให้อยู่กับองค์กร (รุ่งโรจน์ อรรถานิธิ์, 2554) การรักษาผู้มีศักยภาพสูงขององค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะในขณะตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงซึ่งส่งผลให้อัตราการย้ายงานสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงไว้จึงเป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรไว้ได้ ดังผลการวิจัยของ ศรีนัย พิมพิทอง (2556) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจึงเป็นประเด็นที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพราะ ความพึงพอใจของพนักงานที่เพิ่มขึ้นย่อมหมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน ความตั้งใจและความเอาใจใส่ในงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งยังมีแนวโน้มในการลาออกของพนักงานลดลง เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การลาออกหรือการหยุดงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น (Gaziloglu and Tansel, 2006) ซึ่งเหตุผลดังกล่าวถือเป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร เช่นเดียวกับพนักงานชาวต่างชาติที่องค์กรมีความจำเป็นต้องมีนโยบายที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานและเสริมสร้างความพึงพอใจของพนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในองค์กร เนื่องจากการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติจะส่งผลต่อรายได้ขององค์กรและยังช่วยในการถ่ายทอดความรู้ซึ่งมีผลทำให้การเรียนรู้และประสิทธิผลขององค์กรดีขึ้น (Sujoya and Sitanath, 2012)

ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน และผลงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความก้าวหน้าขององค์กร และเป็นองค์ประกอบหลักสำหรับความสำเร็จขององค์กรหนึ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีจังหวัดที่มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่มากที่สุด (อารี จำปากลายและคณะ, 2558) เพื่อองค์กรที่มีพนักงานชาวต่างชาติสามารถนำผลการศึกษานี้ไปปรับใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลสำหรับสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น และทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานและองค์กรต่อไปในอนาคต

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร โดยมีแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมไทย ทักษะคิด และความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน Herzberg (1959) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) ความสำเร็จของงาน 3) การได้รับการยอมรับนับถือ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า 6) โอกาสในการเจริญเติบโต และปัจจัยค้ำจุนบำรุงรักษาจิตใจ เป็นปัจจัยที่

มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ซึ่งประกอบด้วย 1) นโยบายและบริหารของหน่วยงาน 2) ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน 3) ความมั่นคงในงาน 4) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 5) สภาพการ 6) วิธีการบังคับบัญชา 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย สุมาลี เจริญชัย (2554) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมไทยว่า หมายถึง วิถีชีวิตของคนไทยในสังคมไทย ซึ่งเป็นแบบแผนของการประพฤติปฏิบัติที่ทำงานและการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดในสถานการณ์ต่างๆ ที่สมาชิกในสังคมไทยสามารถรู้ เข้าใจ ชาบซึ้ง ยอมรับ และใช้ปฏิบัติร่วมกันในสังคมไทย ได้แก่

1. ภาษาและวัฒนธรรม หมายถึง ภาษาไทยที่ใช้ในการพูดและการเขียนรวมทั้งงานประพันธ์ที่สร้างสรรค์ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มารยาท หมายถึง การประพฤติ ปฏิบัติระหว่างบุคคลต่อบุคคลที่สังคมยอมรับ ได้แก่ มารยาททางกาย และมารยาททางวาจา
3. การแต่งกาย หมายถึง เครื่องนุ่งห่มที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชาติไทย
4. ประเพณีและพิธีทางศาสนา หมายถึง กิจกรรมที่ปฏิบัติในวันสำคัญต่างๆ
5. ศิลปกรรม หมายถึง งานศิลปหัตถกรรม จิตรกรรม สถาปัตยกรรม และประติมากรรม
6. การแสดงและการละเล่น หมายถึง การละเล่นและของเล่นของไทย ดนตรีไทย เพลงไทยประเภทต่างๆ และศิลปะการแสดงของไทย

โดยเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมไทย ประกอบด้วย 1) ความรักอิสรภาพหรือความเป็นไทย 2) การย้าความเป็นตัวของตัวเองหรือปัจเจกบุคคลนิยม 3) ความรู้สึกมักน้อย สันโดษ และพอใจในสิ่งที่มีอยู่ 4) การทำบุญและการประกอบกุศล 5) การย้าการหาความสุขจากชีวิต 6) การย้าการเคารพเชื่อฟังอำนาจ 7) การย้าความสุภาพอ่อนโยนและความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 8) ความโอ้อ่า

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม ซึ่ง Gibson (2000: 103) ได้กำหนดองค์ประกอบของทัศนคติดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก ของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากพ่อ แม่ ครูหรือกลุ่มของเพื่อนๆ
2. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็นและความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และตรรกะองค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
3. พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตรให้ความอบอุ่น ก้าวร้าวเป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัดหรือประเมินออกมาได้จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน บัญโชค สุดคิด (2542: 18) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุ และจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลสามารถทำงานนั้นด้วย

ความเต็มใจเกิดประสิทธิภาพ งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่ง Maslow (1970) ได้กำหนดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยมองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด แต่ระดับมีรายละเอียดดังนี้

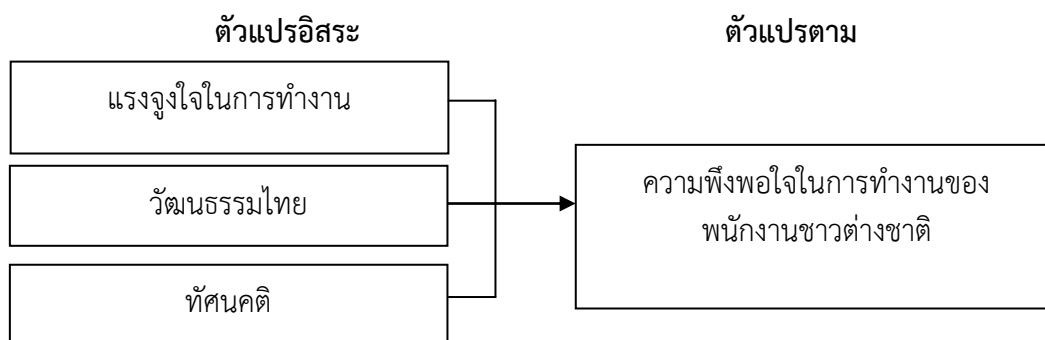
1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง เมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว บุคคลก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน
3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ (Crowley-Henry, 2007) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงานต่างประเทศของพนักงานชาวต่างชาติ ว่า แรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติจะแตกต่างกันอย่างมากระหว่างบุคคลและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ส่วนบุคคล โดยการได้รับทักษะการพัฒนาส่วนบุคคลความก้าวหน้าในอาชีพในระยะยาวและความมั่นคงทางการเงินปัจจัยต่างๆ ที่รวมถึงคุณภาพชีวิตความสมดุลในชีวิตการทำงานและความมั่นคงของครอบครัวมีส่วนช่วยในการตัดสินใจในการทำงานระหว่างประเทศทิศทางการทำงานในอนาคตและการตัดสินใจว่าจะคงอยู่ในประเทศเจ้าบ้านหรือไม่ นอกจากนี้ (Black et al., 1991) ได้กล่าวถึงแง่มุมการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในการทำงานของพวกเขาไม่ได้มีเพียงสภาพแวดล้อมการทำงานโดยตรงเท่านั้นที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ซึ่งเมื่อย้ายไปต่างประเทศไม่เพียง แต่เผชิญกับความท้าทายใหม่ๆ ในที่ทำงานเท่านั้น แต่ยังคงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ได้ทำงาน เช่นวัฒนธรรม ประเพณีและบรรทัดฐานของสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านวัฒนธรรม และด้านทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในประเทศไทย

กรอบแนวความคิด



รูปที่ 1: กรอบแนวความคิด

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร
2. วัฒนธรรมไทยมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร
3. ทัศนคติมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ชาวต่างชาติที่เป็นพนักงานประจำซึ่งปฏิบัติงานในองค์กรของภาครัฐหรือเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ W.G. Cochran (1953) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง และเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 15 ตัวอย่าง ดังนั้น จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมไทย ทัศนคติ และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.8 ดังนั้น แสดงว่า ค่าถามในแบบสอบถามสามารถวัดค่าตัวแปรหลักในการวิจัยอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่สูง สามารถนำแบบสอบถามดังกล่าวนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไปได้

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.3 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีสัญชาติอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 21.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีรายได้ต่อเดือน 100,001-150,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.8

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งคือ คิดว่าวิถีชีวิตของคนไทยมีความเรียบง่าย รองลงมาคือ คิดว่าคนไทยให้ความสำคัญกับเกียรติยศหรือจำเป็นเท่านั้น และคิดว่าคนไทยมีความสุภาพอ่อนโยนและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ทักษะคติของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า ทักษะคติของพนักงานชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งคือ จะหยุดงานเฉพาะกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเท่านั้น รองลงมาคือ มีความสุขที่ทำงานในประเทศไทย และเชื่อมั่นว่าการทำงานในองค์กรนี้จะทำให้มีความสุขและพร้อมที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งคือ พึงพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ รองลงมาคือ พึงพอใจต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และพึงพอใจเมื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	VIF
	B	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่(Constant)	0.030	0.097		0.305	0.761	
แรงจูงใจในการทำงาน	0.491	0.035	0.471	13.866	0.000	2.662
วัฒนธรรมไทย	-0.036	0.027	-0.036	-1.322	0.187	1.706
ทัศนคติ	0.546	0.037	0.518	14.692	0.000	2.870
R Square= 0.829 F= 637.814 Sig. = 0.000*						

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่า R Square แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตามซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมไทย และทัศนคติ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร 82.9% ส่วนอีก 17.1% จะเป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในแบบสอบถาม หรืออาจกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครได้ 82.9%

ผลการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติ มีค่า Sig= 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน และสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีค่า B = 0.491 และทัศนคติ มีค่า B = 0.546 ดังนั้นแสดงว่า แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ หมายความว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและมีทัศนคติที่ดีจะมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 7 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะชาวต่างชาติมีความมั่นใจในตนเอง ชอบงานที่ทำหาย ได้ใช้ความสามารถและชอบการพัฒนาไม่ย่ออยู่กับที่ โดยส่วนใหญ่จะชอบการทำงานเป็นทีมจึงให้ความสำคัญกับการได้รับจากยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเมื่อได้ทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการจึงเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ขยันและทุ่มเทในงานที่ทำจนสามารถให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายสูงสุดของตนเองและองค์กรเป็นผลทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน และนอกจากนี้พนักงานชาวต่างชาติยังได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดี ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 100,001-150,000 บาท มีสัมพันธภาพที่ดีกับ

เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และงานที่ทำมีความมัน จึงทำให้พนักงานยังคงความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจ สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ที่มี 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจเป็น ตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีสภาพเป็น ตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจจึงต้องมีปัจจัยค้ำ จุนเป็นปัจจัยที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่ง จรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศุภกิตต์ กิจประพสิทธิ์กุล (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้าน ความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน 2) ปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

2. วัฒนธรรมไทยไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีจึงให้ความสำคัญกับผลของงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าการทำงานในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่าน มากทำให้พนักงานชาวต่างชาติสามารถปรับตัวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ง่ายและรวดเร็ว จึงทำให้วัฒนธรรม ไทยไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ ดังที่ สุมาลี เจริญชัย (2554) กล่าวว่า วัฒนธรรมเป็นผลจากการที่มนุษย์ได้เข้าควบคุมธรรมชาติและพฤติกรรมของมนุษย์ให้เกิดการจัดระเบียบทางสังคม ระบบความเชื่อ ศิลปกรรมต่างๆ ค่านิยม ตลอดจนวิทยาการใหม่ๆ ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงแนวคิด และพฤติกรรมของมนุษย์ให้ตอบสนองรองรับกับสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมเพื่อเป็นการปรับตัวให้ ทันกับสภาพสิ่งแวดล้อมต่างๆ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริโรจน์ สุกุลณะมรรคา (2557) ที่พบว่า พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณ 3 เดือนในการปรับตัวเพื่อให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมการทำงานของคนไทย โดยกลยุทธ์ที่พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ปรับตัวในการทำงานร่วมกับคนไทย คือ การพยายามทำตัวเองให้เป็น ส่วนหนึ่งของทีม โดยผ่านการสังเกต การพูดคุย การเป็นผู้ฟังที่ดีและฟังอย่างตั้งใจ เพื่อพยายามทำความเข้าใจใน การทำงานแบบคนไทย

3. ทศนคติมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้หากพนักงานชาวต่างชาติมีทัศนคติที่ต่อการทำงานในประเทศไทยจะส่งผลทำให้พนักงานชาวต่างชาติมี ความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสุขที่ทำงานในประเทศไทย ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่ทำงานในประเทศไทยมานานหลายปี จึงมีความรู้ความเข้าใจต่อความรู้สึกที่ดีประเทศไทย จาก ประสบการณ์ที่ได้รับทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อประเทศไทย คนไทย วิธีการดำเนินชีวิตของคนไทย และใน ที่สุดทำให้พึงพอใจที่จะทำงานในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับ สักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 138) ให้ ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และ แนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะ ความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร และ Schermerhorn (2000: 76) กล่าวว่าทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับความพอใจ และยังสอดคล้องกับ Cheeweenun Jaisa-ard (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาของชาวต่างชาติในการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมต่าง วัฒนธรรมและทัศนคติที่มีต่อคนไทย ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของชาวต่างชาติที่มีต่อคนไทยไปในทางบวก

มากกว่าทางลบซึ่งแสดงให้เห็นว่าชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อคนไทย นอกจากนี้จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ทัศนคติมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติ ดังนั้นแสดงว่าทัศนคติของพนักงานชาวต่างชาติสามารถทำนายพฤติกรรมการตัดสินใจของพนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทยได้

สรุป

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานครคือ แรงจูงใจในการทำงานและทัศนคติในการทำงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ในขณะที่ปัจจัยด้านวัฒนธรรมไทยไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานชาวต่างชาติพบว่าให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก และมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานที่ดี ดังนั้นเพื่อให้พนักงานชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรควรจัดองค์ประกอบในการทำงานที่มีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน รวมไปถึงการสร้างทัศนคติในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงานโดยการสร้างบรรยากาศในที่ทำงานที่เป็นมิตรกับพนักงานชาวต่างชาติ เพื่อให้พนักงานชาวต่างชาติสามารถปรับตัวทำงานในประเทศไทยได้ง่าย และรู้สึกมีความสุขที่ทำงานในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดอื่นที่มีความหนาแน่นของพนักงานชาวต่างชาติ เช่น จังหวัดภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและการศึกษาครอบคลุมทุกพื้นที่
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านสัญชาติ เป็นต้น
3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการดำเนินงานของพนักงานชาวต่างชาติ เพื่อหาปัจจัยที่ทำให้การทำงานของพนักงานชาวต่างชาติมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- บุญโชค สมคิด. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนกันตาร สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช. งานนิพนธ์ กศ.ม.สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- พรทิพย์ สุตติยะ. (2550). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งโรจน์ อรรถานันท์. (2554). การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่ 37 ฉบับที่ 142 เมษายน-มิถุนายน
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร.(2545). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- ศุภกิตต์ กิจประพทธีกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแบงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิโรจน์ สกฤษณะมรรคา (2557). ปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทย, บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น . กรุงเทพฯ.
- สุภัทมา ตันตยาภินันท์ 2554. ความแตกต่างภายในองค์กรกับยุทธวิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. วารสารนักบริหาร. ปีที่ 31 ฉบับที่ 4 หน้า 59-64. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สุมาลี เจริญชัย. (2554). ความหายของวัฒนธรรม. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2559 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/377088>
- อารี จำปากลายเป็นและคณะ (2558). ประชากรและสังคม 2558: ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ณ ปี 2558. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Black, J.S., Mendenhall, M. and Oddou, G. (1991), Toward a comprehensive model of international adjustment: an integration of multiple theoretical perspectives. *Academy of Management Review*, Vol. 16 No. 2, pp. 291-317.
- Cheeweenun Jaisa-ard. (2558). การศึกษาปัญหาของชาวต่างชาติในการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมต่างวัฒนธรรม และทัศนคติที่มีต่อคนไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 มกราคม 2560 จาก <https://prezi.com/b1seykrqza4e/presentation/>
- Crowley Henry. M., (2007) The Protean Career: Exemplified by First World foreign residents in Western Europe? *International Studies of Management and Organisation* 37 (3), pp 44-64.
- Gazizoglu and Tansel Aysit. (2006). "Job satisfaction in Britain: individual and job related factors". *Applied Economics*, 38, pp.1163-1171.
- Gibson. (2000). *A Functional Food Science and Gastrointestinal Physiology and Function*. British. J. Nutri. 80.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Sujoya Ray Moulik and Sitanath Mazumdar. (2012). Expatriate Satisfaction in International Assignments: Perspectives from Indian IT Professionals Working in the US. *International Journal of Human Resource Studies*, Vol. 2, No. 3, p59-79.
- W.G. Cochran. (1953). *Sampling*. Retrieved January 10, 2016, from Website: <http://plan.eng.cmu.ac.th/website/wp-content/uploads/2015/07/sampling.pdf>

**ปัญหาการทำงานของพนักงานทำห้องพัก กลุ่ม Generation Y ในโรงแรมห้าดาว
เขตกรุงเทพมหานคร**

**PROBLEMS FACED BY GENERATION Y EMPLOYEES WORKING IN HOUSEKEEPING
DEPARTMENT OF FIVE STAR HOTELS IN BANGKOK**

อดิศร โยธินกำจรชัย¹, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑกานติ ชุบชวงค์²

^{1,2}หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว
คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัญหาการทำงานของพนักงานทำห้องพัก กลุ่ม Generation Y ในโรงแรมห้าดาว เขต กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากตัวแทนของพนักงานทำห้องพักแขก กลุ่ม Generation Y จำนวน 35 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานทำห้องพักกลุ่ม Generation Y เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 -30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ถึงปริญญาตรี และมีสถานภาพโสด ส่วนประสบการณ์การทำงาน อยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมาก การวิจัยพบปัญหาใหม่ที่แตกต่างจากงานวิจัยในอดีตคือ ปัญหาสัญญาณไม่เสถียร ระบบรองรับสัญญาณไม่ดีพอ ยิ่งชั้นทำงานสูงๆมีปัญหาสัญญาณขาดหายเป็นบางครั้ง ทำให้การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนในด้านปัจจัยสนับสนุนต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คือการฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษ การได้รับความรู้และเทคนิคต่างๆจากผู้เชี่ยวชาญ การได้รับการสนับสนุนในด้านอุปกรณ์ของใช้ต่างๆในการบริการแขก การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อประสิทธิภาพการทำงาน และ การมีหัวหน้าที่ดี และเข้าใจปัญหาในการทำงานช่วยแนะนำและตักเตือนในเรื่องต่างๆได้โดยไม่คิดถึงผลประโยชน์ของตนเองมากเกินไป

คำสำคัญ : กลุ่มเจนวาย แพนกแม่บ้าน พนักงานทำห้องพัก

ABSTRACT

This paper analyzes the problems faced by Generation Y employees working in the housekeeping department of five star hotels in Bangkok. A qualitative method was used by in-depth interviewing 35 respondents. The demographic profile of the respondents show that they were mostly female, aged between 26-30, single, with education level ranging between high school and bachelor degree. The majority of respondents have 1 to 3 years of working experience, and are highly satisfied with their jobs. It was proven that technical difficulty in mobile communication system has become a new differentiate obstacle comparing to the past researches while it effects communication line where the network is not stabilized especially in top part of the building. Other problems faced were lack of English language training courses, lack of knowledge and skill transfers from experienced

staff, and insufficient equipment. Helpful colleagues and supportive supervisors are positive factors which contribute to their success.

Keywords: Generation Y; Housekeeping Department; Room Attendant; Hotel;

บทนำ

ในช่วง 1 ทศวรรษ ที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด ในปี 2548 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยือนประเทศไทย 4,705,680 คน 10 ปีต่อมา ในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวไทยมากถึง 29.8 ล้านคน สร้างรายได้ 1.44 ล้านล้านบาท ถือว่ามีการเติบโตสูงสุดของการท่องเที่ยวของประเทศไทย ส่วนการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ พบว่าคนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ 138.8 ล้านคน สร้างรายได้ 7.9 แสนล้านบาท ส่งผลให้ปี 2558 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวอยู่ที่ 2.23 ล้านล้านบาท นักท่องเที่ยวต่างชาติ 5 อันดับแรกที่มีการเดินทางเที่ยวประเทศไทยสูงสุด ได้แก่ จีน รองลงมาคือ มาเลเซีย ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ และลาว ตามลำดับ ส่วนประเทศที่สร้างรายได้มากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จีน ประมาณ 3.7 แสนล้านบาท รองลงมา ได้แก่ มาเลเซีย รัสเซีย อังกฤษ และออสเตรเลีย (กรมการท่องเที่ยว 2558)

ในภาคอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวของประเทศไทย ปัจจุบันมีการจ้างงานเพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในอนาคต เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจาก นโยบายรัฐบาลและทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมบริการ ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่สูงในยุคโลกาภิวัตน์ นอกจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีแล้ว การพัฒนาบุคลากรให้สามารถปรับให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข และมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

แผนกแม่บ้านถือว่าเป็นแผนกที่สำคัญของโรงแรมอย่างมากอีกแผนกหนึ่ง เพราะรับผิดชอบในการกำกับดูแลงานอีกหลายส่วน เช่น ส่วนซักรีด ส่วนจัดดอกไม้ ส่วนทำความสะอาด ส่วนดูแลเครื่องแบบพนักงาน และส่วนพนักงานต้นห้อง ดังนั้น จำนวนบุคลากรในแผนกจึงมากเป็นอันดับต้นๆของโรงแรม ถึงแม้ว่าแผนกแม่บ้านจะไม่เป็นแผนกหลักในการทำรายได้ แต่ก็ยังเป็นแผนกที่มีส่วนสนับสนุนแผนกต่างๆของโรงแรม เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกช่าง และแผนกจัดเตรียมอาหาร เป็นต้น

ดังนั้น บุคลากรแผนกแม่บ้าน จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะสนับสนุนแผนกต่างๆ ข้างต้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ งานในแผนกแม่บ้านจึงเป็นงานละเอียดและต้องใช้ความอดทนสูง และเป็นงานบริการที่สำคัญ เพราะแขกที่มาเข้าพักต้องการความสะดวก สะดวกสบาย บริการอย่างเป็นมิตร และเหนือสิ่งอื่นใดยังต้องมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญตามสายงานต่างๆ บุคลากรแผนกแม่บ้านจึงต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารของโรงแรม เพื่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากทุกๆสามเดือนทางสมาคมแม่บ้านของโรงแรมจะมีการนัดประชุมและแบ่งปันประสบการณ์การทำงานของแผนกแม่บ้าน และกล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในแผนก โดยเฉพาะโรงแรมที่เปิดใหม่จะมีปัญหาในการทำงานของพนักงาน ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานในกลุ่ม Generation Y จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัญหาที่แท้จริงของกลุ่มนี้

ทบทวนวรรณกรรม

Malik (2010) ได้ศึกษาวิจัย ความสำคัญของแผนกแม่บ้านโรงแรมโนโวเทลโซโล (Novotel Solo Hotel) และนำเสนอปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาของแผนกแม่บ้านโดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดและสัมภาษณ์โดยตรงกับพนักงานและรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์ทั้งหมด กิจกรรมระหว่างการศึกษา ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตัวเหมือนพนักงาน ใส่ยูนิฟอร์มพนักงาน มีการประชุมตอนเช้าก่อนเริ่มทำงาน มีการเตรียมอุปกรณ์ของใช้ในการบริการแขก มีช่วงพักเบรก เหมือนพนักงาน มีการจัดเก็บอุปกรณ์อุปกรณ์เครื่องใช้หลังบริการแขก และเตรียมตัวกลับบ้าน

แผนกแม่บ้านเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ เรื่องรักษา สถานที่ โรงแรมให้ดูดีอยู่ตลอดรวมไปถึงความสะอาดทุกส่วนในโรงแรม ในระหว่างการศึกษาผู้วิจัยได้พบปัญหาต่างที่เกิดขึ้นกับแผนกแม่บ้าน เช่น

- ปัญหาพนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับแขกชาวต่างชาติได้
- ปัญหาการจำกัดเวลาในการทำงาน
- ปัญหาจำนวนพนักงานแม่บ้านไม่เพียงพอในการบริการแขก
- ปัญหาของใช้บริการแขกไม่เพียงพอ
- ปัญหาขาดขั้นตอนในการทำงานบริการลูกค้า

ผู้วิจัยได้ทำวิจัยและนำข้อมูลให้ทางฝ่ายบริหาร ปรับปรุงเรื่องการฝึกฝนภาษาอังกฤษ ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น มีการเพิ่มจำนวนพนักงานในการทำงาน และมีการควบคุม ของใช้ในการบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

Hsiang –Mei Chien (1997) ได้ศึกษา สาเหตุของพนักงานแผนกแม่บ้านมีอัตราการลาออกค่อนข้างสูงมากที่Rochester Hotel จากการทำวิจัยสำรวจพนักงานที่ลาออกจากโรงแรม Rochester และโรงแรมในสมาคมในบริเวณนั้นอีก 17 โรงแรมโดยใช้เวลาในการศึกษาปัญหาทั้งหมดได้สรุปสาเหตุปัญหาของพนักงานในแผนกแม่บ้านดังนี้

- ปัญหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการลูกค้าไม่เพียงพอต่อการบริการ
- ปัญหาค่าแรงงานต่ำ รวมทั้งการจ่ายค่าจ้าง และสิทธิประโยชน์ของพนักงานไม่มีระบบแบบแผนที่ดี
- ปัญหาพนักงานไม่พอใจเกี่ยวกับเงื่อนไขของการทำงาน
- ปัญหาความกดดันในการทำงาน
- ปัญหาระบบการติดต่อสื่อสารยังไม่ดีพอระหว่าง หัวหน้างานประจำชั้นกับพนักงานปฏิบัติการ
- ปัญหาการทำงานที่ไม่มีความมั่นคง
- ปัญหาการขาดการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- ปัญหาการล่องละเมิดทางเพศ
- ปัญหาการฝึกอบรมพนักงาน
- ปัญหาไม่มีการเลื่อนขั้นตำแหน่งพนักงานที่ทำงานมานาน
- ปัญหาการขาดการปฐมนิเทศเบื้องต้นให้กับพนักงานเข้าใหม่
- ปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมานี้ได้นำให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบข้อมูลพร้อมทั้งทำการปรับปรุงและพัฒนาควบคุม การลาออกของพนักงาน

กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556) ได้กล่าวถึง เจนเนอเรชันวาย (Generation Y) กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เกิดอยู่ในเจนเนอเรชันวาย คือ กลุ่มประชากรที่เกิดตั้งแต่ ค.ศ. 1977-1992 (พ.ศ. 2520-2535) ปัจจุบันอายุประมาณ 21-36 ปี ประชากรกลุ่มนี้กำลังจะเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญขององค์กรต่างๆ ในยุคปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ เนื่องจากประชากรในกลุ่มนี้เติบโต เรียนรู้และใช้ชีวิตอยู่ในยุคที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง และมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารโทรคมนาคมที่คล่องตัว การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ตลอดเวลา การเดินทางที่รวดเร็วด้วยพาหนะที่ทันสมัย ความสะดวกในชีวิตประจำวัน จากเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ กล้องดิจิทัล PDA อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ทุกอย่างดูเหมือนจะสามารถดำเนิน

การได้เพียงปลายนิ้วสัมผัสได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย แต่ ในขณะเดียวกัน เจนเนอเรชันวายยังได้เผชิญกับเหตุการณ์ที่แสดงถึงความวิกฤติการณ์ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและความรุนแรงของสังคมในปัจจุบันมากอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนด้วย เช่น ภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจต่างๆ ในหลายประเทศ เหตุการณ์ก่อการร้าย ตลอดจนภาวะที่โลกเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นคุณลักษณะ ทักษะ และพฤติกรรมของประชากรกลุ่มเจนเนอเรชันวายจึงมีแนวโน้มที่คล้ายคลึงกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีซึ่งมีวงจรมหวนเวียนที่สั้นและรวดเร็ว ตลอดจนผลของวิกฤติความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบัน ซึ่งนำไปสู่วิถีการดำเนินชีวิตที่รวดเร็ว เป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการการยอมรับและความเข้าใจ ชอบอะไรที่ทำหาย มีความอยากรู้อยากเห็นแต่แอบแฝงไว้ด้วยความอ่อนไหวต่อสถานการณ์ และความไม่แน่นอนของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ด้วยเหตุนี้ กลุ่มเจนเนอเรชันวายมักเป็นคนช่างซักช่างถาม และมักที่จะมีเงื่อนไขในการทำงาน มีคุณลักษณะการใช้ชีวิตและการทำงานเพื่อวันนี้ กล่าวคือ มักไม่ค่อยวางแผนในระยะยาวหรือไม่ได้คำนึงถึงอนาคตมากนัก จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการบริโภคอย่างปัจจุบันทันด่วน ตามความต้องการและความพึงพอใจของตนในช่วงขณะนั้นๆ ว่าประชากรกลุ่มนี้มีความเป็นตัวของตัวเอง และเชื่อมั่นในตนเองสูง แต่มีอ่อนไหวต่อ สิ่งเร้าได้ง่าย ไม่ชอบอยู่ในกรอบ ไม่ชอบกฎ กติกา ไม่ชอบกระบวนการที่ค่อยเป็นค่อยไป ชอบความท้าทาย ต้องการให้คนอื่นเห็นว่าตนเองเป็นคนสำคัญ ต้องการให้คนอื่นเข้าใจทั้งความคิดและความรู้สึก มักอยากได้ผลตอบแทนสูงๆ แต่ไม่ต้องการไต่เต้าเส้นทางอาชีพการทำงานโดยเริ่มจากระดับปฏิบัติการ ประชากรกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิด มากกว่าการท่องจำหรือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดตามคำสั่ง จึงมักไม่ต้องการคำแนะนำควรหรือไม่ควรทำอะไร แต่ให้ความสนใจกับผลสำเร็จของงานหรือความท้าทายของเนื้อหาของงานมากกว่าวิธีการทำงาน ที่สำคัญมักที่จะเปิดใจยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่าง และความหลากหลายในแง่มุมต่างๆ เช่น ความเป็นสากลได้ดี มีความสนใจใฝ่รู้ด้านเทคโนโลยีอย่างมาก ทำให้เจนเนอเรชันวายมีความเฉลียวฉลาดและมีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ เนื่องจาก ประชากรกลุ่มนี้ทราบว่าจะค้นหาข้อมูลได้จากที่ใดเวลาใด และทำได้อย่างรวดเร็ว นอกจากความสามารถในการสืบค้นข้อมูลและใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แล้ว เจนเนอเรชันวาย ยังมีความสามารถในการทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ได้ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ศึกษา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานจำนวน 218 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 3 คน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง (=3.96) ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1. ควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิเคราะห์ สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ

2. ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสม

3. ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถทดแทนกันได้ ในการปฏิบัติของพนักงานโรงแรมพบปัญหาอุปสรรค

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของพนักงานทำห้องพักแขก (Room attendant) กลุ่ม Generation Y ในกลุ่มอายุ 22-30 ปี ของโรงแรมห้าดาวที่เปิดมาไม่เกิน 10 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทำห้องพักแขก (Room attendant) ในกลุ่ม Generation Y โรงแรมห้าดาวที่เปิดมาไม่เกิน 10 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการแบ่งออกเป็นสองส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง การศึกษา รายได้ อายุงาน สถานภาพ ของพนักงานทำห้องพักแขก (Room attendant) แม่บ้านโรงแรมห้าดาวที่เปิดมาอายุไม่เกิน 10 ปีในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้ลักษณะการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ พนักงานทำห้องพักแขก (Room attendant) ในกลุ่ม Generation Y ที่มีอายุระหว่าง 22 - 30 ปีโรงแรมห้าดาวที่เปิดมาอายุไม่เกิน 10ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 6 โรงแรม แคมปินสกี โรงแรมโอกระเพจทีส กรุงเทพ โรงแรมฮิลตัน สุขุมวิท โรงแรมดับเบิลยู สาทร โรงแรมโซฟิเทล โซ สาทร และ โรงแรมโซฟิเทล โซ สุขุมวิท รวมทั้งสิ้น 35 คน

โดยใช้ ลักษณะการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 ข้อ

1. ในการทำงานในตำแหน่ง พนักงานทำความสะอาดห้องพักแขก (Room Attendant) คุณพบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการทำงานอะไรบ้าง
2. คุณคิดว่าปัญหาใดสำคัญที่สุด และรองลงมา
3. ปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้หรือไม่ อย่างไร
4. ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงานของคุณ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัญหาการทำงานของพนักงานทำห้องพักแขก กลุ่ม Generation Y ในโรงแรมห้าดาวเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเชิงคุณภาพและปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยจำแนกรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากแบบสอบถามทั่วไป การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามหลังจากที่ได้ตรวจสอบความครบสมบูรณ์ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ตำแหน่ง การศึกษา รายได้ อายุงาน สถานภาพ ของพนักงานทำห้องพักแขก นั้นโดยการใช้สถิติพรรณนา การคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ทั้ง 35 คน ในแต่ละส่วน

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้ลักษณะการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ พนักงานทำห้องพักแขก (Room attendant)

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปและการบันทึกภาคสนามมาอ่าน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. ตีความ พร้อมทำการตั้งข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาพนักงานทำห้องพักแขก เจเนอเรชั่น วาย (Generation Y) ตำแหน่งพนักงานทำห้องพักแขกแผนกแม่บ้านโรงแรมห้าดาวในเขต กรุงเทพมหานคร
3. นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกันโดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค แล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-themes) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวคือการสร้างหัวข้อสรุปและกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิด ซึ่งเก็บรวบรวมได้จากแหล่งต่าง ในภาคสนาม เสร็จแล้วจึงแบ่งแยกข้อมูลดังกล่าวออกเป็นส่วนย่อย (Breaking Down) ตามหน่วยความหมาย (Meaning Unit) หรือหน่วยวิเคราะห์ (Analysis Unit) ในระดับเบื้องต้น จากนั้นทำการกำหนดข้อความสั้นๆ เพื่อใช้เป็นโน้ตส์ หรือ หัวข้อสรุปแนวคิดที่สะท้อนความหมายสำคัญทั้งที่ปรากฏชัดแจ้งและแฝงอยู่ในข้อมูลส่วนย่อยนั้นแล้วจึงนำหัวข้อสรุปแนวคิดที่มีความหมายคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันมาจัดเป็นกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิด (Conceptual Categories) ต่าง ๆ กลายเป็นหน่วยความหมายของข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และมีระดับความเป็นนามธรรมมากขึ้น
4. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีการนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้เพื่อแสดงความชัดเจนของการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานทำห้องพักแขกกลุ่ม Generation Y ในโรงแรมห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชายเกือบ 2 เท่า คิดเป็นค่าเฉลี่ย เพศหญิง ร้อยละ 63 ค่าเฉลี่ยเพศชายร้อยละ 37 ส่วนใหญ่อายุ อยู่ระหว่าง 26 -30 ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80 มาก เป็น 4 เท่า ของกลุ่มอายุ ระหว่าง 18 – 25 ปี ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 20 ส่วนใหญ่มี วุฒิการศึกษาระดับมัธยมปลายมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 46 รองลงมาอันดับ 2 เป็นมัธยมต้น ร้อยละ 26 และอันดับ 3 เป็นวุฒิปริญญาตรี ร้อยละ 17 พนักงานมีสถานภาพโสดมากกว่าแต่งงาน ที่ร้อยละ 54 และร้อยละ 46 ตามลำดับ ในด้านประสบการณ์ ส่วนใหญ่พนักงานมีอายุงาน อยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 มากเป็นสองเท่า ของพนักงาน ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 23 รองลงมาอันดับ 3 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ระหว่าง 4-7 ปี ร้อยละ 17 พนักงานมีความพึงพอใจมาก มาเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 29 ส่วนอันดับ 3 พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 14

ผลการสัมภาษณ์เรื่อง ปัญหาการทำงานของพนักงานทำห้องพักแขก กลุ่ม Generation Y ของกลุ่มตัวอย่างในโรงแรมห้าดาว เขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

พนักงานทำห้องพักแขก กล่าวถึงปัญหาในการทำงาน 6 ประเด็น โดยเรียงลำดับของสำคัญดังนี้ ปัญหาของใช้ในงานไม่เพียงพอ ในการทำงานของพนักงานจะสังเกตได้ว่าจะเน้นเรื่องอุปกรณ์ของใช้ต่างๆที่เตรียมบริการไม่ทันกับความต้องการเมื่อแขกต้องการเช่น ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว ชนิดต่างๆ ของใช้ในห้องน้ำ พนักงานส่วนใหญ่ได้แจ้งว่า ผ้าชนิดต่างๆจะมาส่งช้าเพราะโรงแรม ในปัจจุบันนี้ไม่นิยมมีโรงซักเป็นของตัวเองใช้ในโรงแรม เนื่องจากการลงทุนที่ใช้เงินสูงในการติดตั้งอุปกรณ์ จึงนิยมส่งไปยัง

บริษัทที่รับบริการซักผ้าข้างนอก จึงเกิดการส่งล่าช้า ทำให้พนักงานต้องรอผ้ามาส่งถึงจะได้นำไปบริการ และ ส่วนของใช้ต่างๆในการบริการในห้องพักต้องมีการเบิกของเพิ่มมากขึ้นให้พอกับการบริการแขก

“ผ้าที่จัดเตรียมใส่ในห้อง เช่น ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน duvet covers (ปลอกใส่ผ้าห่มขนเป็ด) ผ้าที่ใส่ในห้องน้ำ ถ้าขาดไปก็ทำให้ห้องไม่สมบูรณ์ ไม่พร้อมที่จะขายอีกทั้งไม่ได้ มาตรฐานอีกด้วย”

“Amenities ของใช้ในห้องพักแขกทุกอย่างที่แขกใช้เป็นประจำ ถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นปัญหา”

ปัญหาในการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษ การวิจัยพบว่าพนักงานทำห้องพักแขกในกลุ่ม Generation Y ในแผนกแม่บ้านมีความรู้ทักษะในด้านภาษาน้อยมาก จากสถิติข้อมูลทั่วไปในการสัมภาษณ์พนักงานและ ประเมินผลออกมาส่วนใหญ่ พบว่ามีความรู้ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย รองลงมาการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

“เรื่องภาษา แขก จีน ญี่ปุ่น บางคนไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษ บางครั้งทำให้การสื่อสารไม่ค่อย เข้าใจ”

“ความสำคัญต่อพนักงานในโรงแรม คือต้องสื่อสารกับแขกต่างชาติได้ ปัญหาที่สำคัญ คือ พนักงาน สื่อสารภาษาไม่ค่อยได้ กลัวที่จะสื่อสารกับแขก แต่ดีมากที่สุดทางโรงแรมมีการจัดหาอาจารย์สอนภาษาอังกฤษมา สอน”

ปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ จากการสัมภาษณ์พนักงานทำห้องพักแขกในกลุ่ม Generation Y นั้นให้ข้อมูลเป็นแบบเดียวกันคือ พนักงานแผนกแม่บ้านมีการลาออกเป็นจำนวนมากในกลุ่ม Generation Y ซึ่งในแต่ละโรงแรมจะประสบปัญหาเดียวกันคือขาดแคลนพนักงาน ทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลก็พยายามหา บุคคลากรใหม่มาแทนที่ แต่ไม่ทันกับจำนวนแขกที่เข้ามาพักทำให้งานเพิ่มขึ้น กับพนักงานทำงานอยู่ในปัจจุบัน

“จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อจำนวนห้อง ห้องมากทำให้ทำห้องไม่ทันโดน ร้องเรียนว่าทำห้องช้า แขกไม่พอใจ”

ปัญหาสัญญาณไม่เสถียร จากการสัมภาษณ์พนักงานทำห้องพักแขกในกลุ่ม Generation Y นั้นแต่ละ ที่มีปัญหาลักษณะเกี่ยวกับอุปกรณ์สัญญาณที่ใช้ติดต่อสื่อสารในแผนกแม่บ้านยังไม่เสถียรเพราะโรงแรมตัว อาคารสูงยังมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารในการสั่งงานมากขึ้น

“เครื่องมือติดต่อสื่อสารในการทำงาน ติดต่อกับทาง HK office นอกเหนือจากระบบโทรศัพท์ อาจ เป็นที่สัญญาณบนชั้นทำงานไม่แรงพอ”

“ระบบเครื่องมือสื่อสารไม่ดีพอในการสื่อสารทำให้ทำงานลำบากขึ้น”

ปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน พบว่าเพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือและไม่ช่วยเหลือกันในขณะที่ ทำงานบางคนก็มีทัศนคติไม่ดีต่อการทำงาน และเพื่อนร่วมงานต่างแผนกก็ไม่มีความรู้ในการทำงานเพราะ พนักงานยังใหม่และไม่มีประสบการณ์

“เพื่อนร่วมงานที่ดี การทำงานที่คอยช่วยเหลือกันเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ตามที่แขก มาพักและคาดหวังไว้”

“แผนก F/O กับ H/K มีความเกี่ยวข้องกันโดยตรง ฉะนั้นควรจะติดต่อสื่อสารกันให้เข้าใจ ตรงไปตรงมา เพื่อให้งานดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน และควรที่จะปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เป็นอุปสรรค”

ปัญหาการทำห้องพักมีเวลาจำกัดในการทำงาน เนื่องจากจำนวนแขกที่จะมาพักโรงแรม และแขกที่กำลังจะไปจากโรงแรม (Check in / Check out) พนักงานทำห้องพักต้องรีบทำห้องพักให้ทันกับแขกใหม่ที่ จะมาในช่วงบ่ายซึ่งในบางครั้งแขกใหม่มาถึงโรงแรมแล้ว แต่แขกเก่ายังไม่ไป พนักงานต้องคอยจนแขกเก่าไป แล้ว พนักงานต้องรีบทำห้องในเวลาจำกัด เพื่อให้แขกมาใหม่ได้เข้าพักให้เร็วที่สุด โดยทางแผนกแม่บ้านจะ ประสานกับพนักงานบริการส่วนหน้าตลอดเวลา

“Time หากมีเวลาในการทำแต่ละห้องอย่างเพียงพอ และเหมาะสม การทำงานก็จะออกมาในแนวทางที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น”

พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

1. การได้รับการฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษ และเทคนิคต่างๆในการทำความสะดวกจากผู้เชี่ยวชาญ
2. น้้ายาในการทำความสะดวกต้องครบ และต้องใช้ให้ถูกประเภทของการใช้งาน
3. ควรมีการจัดสรรงานให้เหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง ในแต่ละหน้าที่
4. สิ่งของควรมีเพียงพอในการบริการแขกห้องก็จะทำได้เร็วขึ้น
5. ควรมีหัวหน้าที่เข้าใจปัญหาในการทำงาน ช่วยแนะนำและตักเตือนในเรื่องต่างๆได้โดยไม่คิดผลประโยชน์ของตนเองมากไป
6. การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การทำงานที่คอยช่วยเหลือกันให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ตามที่แขกมาพักและคาดหวังไว้
7. การมีสัญญาณการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างบนห้องพักแขก กับแผนกแม่บ้าน

สรุป

ผลการวิจัยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน Generation Y ในโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่ทำการให้สัมภาษณ์ เป็นพนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 25 ปี ขึ้นไปมีการศึกษาระดับมัธยมปลาย ถึงปริญญาตรี และมีสถานภาพโสดมากกว่าแต่งงาน ส่วนประสบการณ์การทำงาน อยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี และพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มากถึงมากที่สุด กับโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ผลสรุปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการทำงานของพนักงานทำห้องพัก (Room attendant) กลุ่ม Generation Y ในกลุ่มอายุ 22—30 ปีของโรงแรมห้าดาวที่เปิดมาไม่เกิน 10 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา ได้พบปัญหาที่สำคัญหลักๆด้วยกัน 6 ปัญหาหลักด้วยกัน คือ

1. ปัญหาของใช้ในงานไม่เพียงพอในการทำงาน
2. ปัญหาในการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษ
3. ปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ
4. ปัญหาสัญญาณติดต่อสื่อสารไม่เสถียร
5. ปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
6. ปัญหาการทำห้องพักมีเวลาจำกัดในการทำงาน

ปัญหาที่ได้จากงานวิจัย ทั้ง 6 ข้อ เป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานของพนักงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยอำนวยความสะดวกเร็วในการบริการแขก

2. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทำห้องพักแขก (Room attendant) ในกลุ่ม Generation Y โรงแรมห้าดาวที่เปิดมาไม่เกิน 10 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาในเรื่องปัจจัยสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้น ในสิ่งที่พนักงานต้องการคือ พนักงานได้รับการฝึกอบรม ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้และเทคนิคต่างๆในการทำความสะดวกจากผู้เชี่ยวชาญ การสนับสนุนในด้านอุปกรณ์ ของใช้ต่างๆในการบริการแขก การมีสัญญาณสื่อสารที่ดีบนห้องพัก

แขก กับสำนักงานแม่บ้านติดต่อกันได้มากขึ้น และที่สำคัญที่สุด คือ การมีหัวหน้าที่ดี เข้าใจปัญหาในการทำงาน ควรช่วยแนะนำและตักเตือนในเรื่องต่างๆโดยไม่คิดผลประโยชน์ของตนเองมากเกินไป

อภิปรายผลการวิจัย

ศึกษาปัญหาของพนักงานทำห้องพัก (Room attendant) กลุ่ม Generation Y ในกลุ่มอายุ 22—30 ปีของโรงแรมห้าดาวที่เปิดมาไม่เกิน 10 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ด้านปัญหาของใช้ในงานไม่เพียงพอในการทำงาน เป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ Malik (2010) กล่าวไว้ปัญหาของใช้บริการแขกไม่เพียงพอ และสอดคล้องกับ Hsiang-Mei Chien (1997) กล่าวไว้เรื่องปัญหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการลูกค้าไม่เพียงพอต่อการบริการ ผู้บริหารควรศึกษาปัญหาของใช้การบริการแขกในช่วงอัตราการเข้าพักของลูกค้าในแต่ละช่วงของเทศกาล

ปัญหาในการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษ การวิจัยพบว่าพนักงานทำห้องพักมีความรู้ในด้านภาษาอังกฤษน้อยมาก พบว่าพนักงานมีความรู้ระดับมัธยมตอนปลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Malik (2010) กล่าวไว้ว่า ปัญหาพนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับแขกชาวต่างชาติได้ ดังนั้นผู้บริหารทางโรงแรม ควรส่งเสริมและให้ความรู้เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

ปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ เป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการทำงานในการบริการแขก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้อง กับ Malik (2010) ได้กล่าวไว้ ปัญหาจำนวนพนักงานแม่บ้านไม่เพียงพอในการบริการแขก ทางฝ่ายผู้บริหารต้องรีบแก้ไขปัญหานักงานไม่เพียงพอโดยประกาศรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาแทนที่ให้ได้เร็วที่สุด

ปัญหาสัญญาณติดต่อสื่อสารไม่เสถียร ถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการทำงานบริการแขก บนห้องพักแขกตามชั้นต่างๆ ซึ่งปัญหาในข้อนี้เป็นปัญหาที่ค้นพบใหม่ที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับสัญญาณการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะบนชั้นทำงานตึกสูงๆจะมีปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ขาดช่วงในการติดต่อ ผู้บริหารควรลงทุนติดตั้งสัญญาณเพิ่มมากขึ้นบนชั้นทำงานต่างเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่สะดวกรวดเร็วในการบริการแขก

ปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัญหาสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Hsiang-Mei Chien (1997) กล่าวไว้ ในเรื่อง ปัญหาระบบการติดต่อสื่อสารยังไม่ดีพอระหว่างหัวหน้างานประจำชั้นกับพนักงานปฏิบัติการ ทางหัวหน้าแผนกควรกำกับดูแลในเรื่องการสั่งงาน ข้อมูลต่างๆ ในการประชุมตอนเช้า สื่อสารกันให้มากขึ้น และติดตามผลงานให้มากขึ้น เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้นในแผนก

ปัญหาการทำห้องพักมีเวลาจำกัด ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญอีกปัญหาหนึ่งต่อการบริการแขกที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Malik (2010) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับ ปัญหาการจำกัดเวลาการทำงาน และสอดคล้องกับ Hsiang-Mei Chien (1997) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับปัญหา ความกดดันในการทำงาน เนื่องจาก แขกที่จะเข้าพักใหม่กำลังจะมาแต่แขกเก่ายังอยู่ในห้องหลังจากแขกเก่าไปแล้ว พนักงานต้องรีบเร่งทำห้องพักเพื่อต้อนรับกับแขกใหม่ที่เข้าพัก ทางหัวหน้าแผนกควรมีการตรวจสอบสม่ำเสมอในเรื่องอัตราการเข้าพักของแขกใหม่ และอัตราการออกของลูกค้า เพื่อจะได้เตรียมกำลังเสริมในด้านบุคคลากรมาช่วยกัน และควรมีการประสานงานกับฝ่ายต้อนรับส่วนหน้ากันมากขึ้น

เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทำห้องพักแขก (Room attendant) ในกลุ่ม Generation Y โรงแรมห้าดาวที่เปิดมาไม่เกิน 10 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาในเรื่องปัจจัยสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้น ในสิ่งที่พนักงานต้องการคือ พนักงานได้รับการฝึกอบรม ด้านภาษาอังกฤษ ด้านความรู้และเทคนิคต่างๆในการทำความสะดวกจากผู้เชี่ยวชาญ ด้านการสนับสนุนในด้านอุปกรณ์ ของใช้ต่างๆในการบริการแขก ด้านการมีสัญญาณสื่อสารที่ติดบนห้องพักแขก กับสำนักงานแม่บ้านติดต่อกันได้มากขึ้น และที่สำคัญที่สุด คือ การมีหัวหน้าที่ดี เข้าใจปัญหาในการทำงาน ควรช่วยแนะนำและตักเตือนในเรื่องต่างๆโดยไม่คิดผลประโยชน์ของตนเองมากเกินไป หากสิ่งที่พนักงานต้องการได้รับการส่งเสริมจากฝ่ายบริหารในเรื่องต่างๆที่ได้กล่าวมาจะเป็นการส่งเสริมการทำให้ของพนักงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการบริการแขกผู้มาเยือน และเป็นผลดีต่อองค์กรในเรื่องการทำงานของพนักงานปราศจากการลาออก เพราะสิ่งที่พวกเขาต้องการเพื่อการทำงานได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น

ข้อค้นพบ พนักงาน Generation Y ที่มีความสอดคล้องกับ กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556) ได้กล่าวถึง เจนเนอร์ชั่นวาย (Generation Y) กลุ่มนี้มีความเป็นตัวของตัวเอง และเชื่อมั่นในตนเองสูง แต่มักอ่อนไหวต่อ สิ่งเร้าได้ง่าย ไม่ชอบอยู่ในกรอบ ไม่ชอบกฎ กติกาไม่ชอบกระบวนการที่ค่อยเป็นค่อยไป ชอบความท้าทาย ต้องการให้คนอื่นเข้าใจทั้งความคิดและความรู้สึก มักอยากได้ผลตอบแทนสูงๆ แต่ไม่ต้องการไต่เต้าเส้นทางอาชีพการทำงานโดยเริ่มจากระดับปฏิบัติการ ประชากรกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดมากกว่าการท่องจำหรือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดตามคำสั่ง จึงมักไม่ต้องการคำแนะนำหรือไม่ควรทำอะไร แต่ให้ความสนใจกับผลสำเร็จของงานหรือความท้าทายของเนื้อหาของงานมากกว่าวิธีการทำงานที่สำคัญมักจะเปิดใจยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ จะมีความคล่องตัว ในการติดต่อสื่อสาร มีการใช้ระบบ ไลน์กลุ่ม มากกว่า พนักงาน Generation X ทำให้ปัญหาในการติดต่อสื่อสารในแผนกลดน้อยลงไปมากจากการสังเกตพนักงาน Generation Y จะมีความสุข กับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในที่ทำงาน มีความพึงพอใจ ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นพร้อมและยินดีที่จะทำงานหนักและมากขึ้น เพื่อความสำเร็จของตนเอง และขององค์กร ส่วนพนักงาน Generation X ก็พร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น แต่ยังต้องใช้เวลาเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ และปัญหาใหม่ที่พบและแตกต่างไปจากงานวิจัยในอดีตคือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกันในเรื่องสัญญาณมือถือระบบ Wi-Fi ที่เชื่อมต่อในระบบสื่อสารติดต่อในการทำงานยังไม่เสถียร

ในด้านข้อจำกัด จากการลงพื้นที่ เพื่อที่จะไปสัมภาษณ์พนักงานทำความสะอาดห้องพักแขก ในกลุ่ม Generation Y ในโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่เปิดไม่ถึง 10 ปี ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นค่อนข้างจะมีอุปสรรคในการติดต่อ กับทางหัวหน้าแผนกแม่บ้านแต่ละที่ เนื่องจากต้องเช็คเรื่องอัตราการเข้าพัก เป็นอันดับแรก เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบในการบริการ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่อง การขอพนักงาน สถานที่สัมภาษณ์ รวมไปถึงเวลาในการสัมภาษณ์พนักงาน ซึ่งสังเกตจากสีหน้าแล้วพบว่า พนักงานกังวลและต้องการที่จะให้สัมภาษณ์ให้เสร็จเพื่อจะได้ไปทำงานต่อ ซึ่งเวลาในการสัมภาษณ์ได้ไม่เกินครึ่งชั่วโมง และไม่สามารถเก็บรายละเอียดเชิงลึกได้มากพอ

จากผลการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ทางโรงแรมควรมีการลงทุนและพัฒนาระบบสัญญาณสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หัวหน้างานควรใส่ใจในการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ศึกษาอุปนิสัยของพนักงาน และมอบหมายงานที่พวกเขาถนัดและสามารถทำได้ดี และถ้ามีปัญหาเรื่องอุปกรณ์ของใช้ขาดแคลน หรือมีอุปสรรคในการทำงาน ทางหัวหน้าแผนกควรมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พวกเขาได้ทราบข้อมูล และรายละเอียดที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้พวกเขาได้รับทราบข้อมูล และเข้าใจว่าหัวหน้างานกำลังดูแลและติดตามปัญหานั้น ไม่ได้เพิกเฉย และในการทำวิจัยในครั้งนี้ได้ค้นพบปัญหาปัจจัยสนับสนุนต่อประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถนำผลการวิจัยนี้วางแผนรักษาบุคลากร ให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อป้องกันมิให้

เกิดภาวะ การขาดแคลนบุคลากรแม่บ้านในอนาคต และยังสามารถใช้ข้อมูลวางแผนในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังเป็นประโยชน์แก่นักวิชาการ และนักวิจัยและผู้สนใจทั่วไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

เนื่องจากผู้ศึกษามีเวลาจำกัด จึงไม่สามารถศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆที่อาจมีผลกระทบต่อปัญหาการทำงาน ของพนักงานทำห้องพักแขกในกลุ่ม Generation Y เช่น ช่วงเวลาในการบริการ ความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และ ชนิดของกลุ่มลูกค้า เช่นมาทำธุรกิจ หรือ ลูกค้ากลุ่มที่มาท่องเที่ยว เป็นต้น

ในการศึกษาค้างต่อไป ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแม่บ้าน เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานให้ดีขึ้นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2558). <http://tourism2.tourism.go.th/home/details/11/221/25516>
- กานต์พิชชา เก่งการช่าง. (2556). *Generation Y and a New Challenge in a Human Resources Administration* เจเนอเรชั่นวายกับความท้าทายใหม่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล www.re.kps.ku.ac.th/e-journal/index.php/component/k2/item
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์: วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขา การจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย กรุงเทพ*
- พนักงานทำห้องพักแขก กลุ่ม Generation Y จากโรงแรม โอคุระ เพรสทีจ (Okura Prestige Hotel) กรุงเทพมหานคร
- พนักงานทำห้องพักแขก กลุ่ม Generation Y จากโรงแรม แคมปินสกี (Kempinsky Hotel) กรุงเทพมหานคร
- พนักงานทำห้องพักแขก กลุ่ม Generation Y จากโรงแรม เลอเมอริเดียน สุรวงศ์ (Le Meridien Hotel ,Surawong) กรุงเทพมหานคร
- พนักงานทำห้องพักแขก กลุ่ม Generation Y จากโรงแรมฮิลตัน สุขุมวิท (Hilton Hotel, Sukhumvit) กรุงเทพมหานคร
- พนักงานทำห้องพักแขก กลุ่ม Generation Y จากโรงแรมมารีออท สุขุมวิท (Marriott Hotel, Sukhumvit) กรุงเทพมหานคร
- พนักงานทำห้องพักแขก กลุ่ม Generation Y จากโรงแรม โซฟิเทล โซ สาทร์ (Sofitel So Hotel) กรุงเทพมหานคร
- Hsiang – Mei Chien. (1997). *Employee turnover: Housekeeping department of Rochester Hotel: 1991 VS 1996 case study* .สืบค้นเมื่อ 10 April, 2559 from <http://scholarworks.rit.edu/theses>
- Malik. (2010). *The problem faced by The Housekeeping Department of Novotel SoloHotel*.สืบค้น February, 559 from <http://core.ac.uk/download/files/478/12350560.pdf>



C – วิทยาการจัดการ

Poster Presentation



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

FACTORS AFFECTING THE EFFICENCY OF ADMINISTRATION IN ACCORDANCE
WITH GOOD GOVERNANCE : A CASE STUDY OF THE OFFICE OF THE
PERMANENT SECRETARY FOR FINANCE

จัญญา อินทะนิน¹, อรุมา รัตนศรีปัญญา²
Janunya Intanin¹, On-Uma Rattanasripanya²

¹คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

¹Faculty of Master of Public Administration, Stamford University

²คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

²Faculty of Master of Public Administration, Stamford University

*Corresponding author, E-mail: jkitja@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และปัญหา อุปสรรค ของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากสำนักงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จำนวน 215 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, F-test (ANOVA) และค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 67.40 อายุ 31 - 35 ปี ร้อยละ 27.91 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 67.44 ตำแหน่งงาน คือ ข้าราชการ ร้อยละ 41.40 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน คือ น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 40.93 2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$) โดยในรายด้านพบว่า หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ส่วนหลักนิติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เมื่อจำแนกตามเพศและระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตาม อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยในการดำเนินงาน ทั้ง 6 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพในการบริหารงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ABSTRACT

These objectives of this research were: 1) to study the levels of Administration in Accordance with Good Governance. 2) To study factors that affecting the Efficiency of Administration in Accordance with Good Governance of The Office of the Permanent Secretary. 3) To study problems, obstacles and suggestion from factors that affecting the Efficiency of Administration in Accordance with Good Governance of The Office of the Permanent Secretary. Research Methodology by interview Directors of The Office of the Permanent Secretary and collecting data from the Personal The Office of the Permanent Secretary by Using a sample of 215 people analyze data using statistical computer program to determine the percentage, frequency, Mean, standard deviation and Pearson's Product correlation. This study to determine the level of statistical significance at the 0.05 level to describe the individual factors of the sample and the variables studied.

Results of the research were: 1) The mostly population sample group is male accounted for 67.40 percent, Age 31-35 years accounted for 27.91 percent, degree of Education is Bachelor's degree or equivalent accounted for 67.44 percent, Job Position is government officer accounted for 41.40 percent and duration of working is lower 5 years accounted for 40.93 percent. 2) The opinion of the population sample group which Administration in Accordance with Good Governance of The Office of the Permanent Secretary in 6 aspects, overall was at the high level ($\bar{x} = 3.46$) when considering each aspect The Accountability, Value for money, Ethics, Participation and Transparency was at the high level. Rule of Law was at medium level. 3) The result of tests hypothesis that compare opinion for Administration in Accordance with Good Governance of The Office of the Permanent Secretary when classify by Sex and Degree of education found that not different, when classify by Age, Job Position and Duration of working found that different statistical significance at the 0.05 level and Administer factor was working environment, Policy Management, Participation, Organization Culture and Skill, Knowledge, Ability which these factors have a positive relationships with Administration in Accordance with Good Governance of The Office of the Permanent Secretary have statistical significance at the 0.01

Keywords : Administration in Accordance with Good Governance, The Efficiency of Administration, The Office of The Permanent Secretary.

บทนำ

ตามมาตรา 74 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ว่าข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล (รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550: 2) ซึ่งปัจจุบันหลักการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ได้รับการยอมรับนำมาปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อเป็นเครื่องมือที่แสดงถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม สุจริต รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช

2550 กำหนดให้ใช้หลักธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงานแสดงให้เห็นว่า รัฐต้องมีการจัดระบบราชการและงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพตลอดจนให้ความสนอกสนใจกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงเพราะธรรมาภิบาลคือ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการบริหารราชการ และการบริหารในภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ อีกทั้งเพื่อเป็นเครื่องหมายรับประกันถึงความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ การมีส่วนร่วมร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเหตุนี้ รัฐบาลไทยจึงได้ให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบราชการ และการให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์การ โดยเน้นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากที่สุด นำไปสู่การบรรลุพันธกิจขององค์กรที่ตั้งไว้ (ณัฐปัทม์ ญาณมโนวิศิษฐ์, 2558 : 37)

กระทรวงการคลัง เป็นองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเงิน และการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เป็นส่วนราชการหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง โดยมีวิสัยทัศน์ คือ มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริหารงานของกระทรวงการคลังตามหลักธรรมาภิบาลและมีภารกิจเกี่ยวกับราชการทั่วไปของกระทรวง และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงหนึ่งกระทรวงใดในสังกัด โดยเฉพาะรวมทั้งการกำหนดนโยบายส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศโดยตรง จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงโดยกำหนดแนวทางให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลังกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ว่าปัจจัยใดที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริหารดังกล่าวประสบความสำเร็จ รวมทั้งเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง คือมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริหารงานของกระทรวงการคลังตามหลักธรรมาภิบาล

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีความหมายว่า การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ทั้งระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง การวิจัยนี้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สมยศ แยมเผื่อน (2551 : 11) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของข้าราชการที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลา

ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554 : 8) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน

จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) มีความหมายเหมือนกัน ใช้แทนกันได้ และมักจะใช้รวมกันคือ “การบริหารจัดการ” แต่อาจมีการนำไปใช้ในลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กร ได้แก่ การบริหาร (Administration) มักจะเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบาย นิยมนำไปใช้ในการบริหารองค์กรของทางราชการหรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร ส่วนการจัดการ (Management) เป็นเรื่องของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ นิยมใช้ในการบริหารองค์กรทางธุรกิจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งแสวงหากำไร หรือกำไรสูงสุด (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545)

กระบวนการบริหาร เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสคอร์ด (POSDCORB) เกิดจากแนวคิดของ กุลิกและเออร์วิค (Gulick & Urwick อ้างถึงใน พระศรีพรหม โชติปัญญา (สุวรรณแสง), 2557) ซึ่งแต่ละแนวคิดประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol อ้างถึงใน พระมหาทิตติศักดิ์ ชามารัตน์, 2555) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พออคค์ (POCCC)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระบุว่าธรรมาภิบาลมีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่เลือกปฏิบัติ และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรือตามอำนาจของตัวบุคคล

2. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน โดยมีการให้และการรับข้อมูลที่สะดวกเป็นจริง ทันการณ์ ตรงไปตรงมา มีที่มาที่ไปที่ชัดเจนและเท่าเทียม มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

3. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมคิด และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ นอกจากนี้ยังรวมถึงการร่วมตรวจสอบ และร่วมรับผิดชอบต่อผลของการกระทำนั้น

4. หลักความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้เป็นการสร้างกลไกให้มีผู้รับผิดชอบ ตระหนักในหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

5. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

6. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม สำนึกในหน้าที่ของตนเอง มีความซื่อสัตย์ สุจริต จริตใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย และเคารพในสิทธิของผู้อื่น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกัน จะต้องมีการจัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมารวมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมด ที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้น กระทำผ่านองค์การ (Organization) ดังนั้นองค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ (ยุพาพร รูปงาม, 2545:5)

ขั้นตอนการมีส่วนร่วมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมที่แท้จริงของประชาชนในการพัฒนา มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ (โกวิท พวงงาม, 2545 : 8)

1. ขั้นตอนการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา กล่าวคือ ถ้าหากประชาชนยังไม่สามารถทราบถึงปัญหาและเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหา ในท้องถิ่นของตนเป็นอย่างดีแล้ว การดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาของท้องถิ่นย่อมไร้ประโยชน์ เพราะประชาชนจะไม่เข้าใจและไม่เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานเหล่านั้น
2. ขั้นตอนการวางแผนดำเนินกิจกรรม เพราะการวางแผนดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่จะช่วยให้ประชาชนรู้จักวิธีการคิด การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล รู้จักการนำเอาปัจจัยข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผน
3. ขั้นตอนการลงทุนและการปฏิบัติงาน แม้ประชาชนส่วนใหญ่จะมี ฐานะยากจน แต่ก็มีแรงงานของตนที่สามารถใช้เข้าร่วมได้ การร่วมลงทุนและปฏิบัติงานจะทำให้ชาวบ้านสามารถคิดต้นทุนดำเนินงานได้ด้วยตนเอง ทำให้ได้เรียนรู้การดำเนินกิจกรรมอย่างใกล้ชิด
4. ขั้นตอนการติดตามและประเมินผลงาน ถ้าหากการติดตามงานและ ประเมินผลงานขาดการมีส่วนร่วมแล้วประชาชนย่อมจะไม่ทราบด้วยตนเองว่างานที่ทำ ไปนั้นได้รับผลดี ได้รับประโยชน์หรือไม่อย่างไร การดำเนินกิจกรรมอย่างเดียวกันใน โอกาสต่อไป จึงอาจจะประสบความยากลำบาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
4. เพื่อศึกษาลักษณะปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหารของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จำนวน 5 คน และตัวแทนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจากสำนักงานต่างๆภายในสำนักปลัดกระทรวงการคลัง 11 สำนัก จำนวน 464 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ จำนวน 215 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์แนวคิดของผู้บริหารภายในหน่วยงาน เพื่อให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

3.1 การทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC (Item object congruence)

3.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient)

3.3 การหาค่าระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและปัจจัยที่มีผลต่อที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4 การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการทดสอบค่าความแปรปรวนของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ค่า t (t - test) การทดสอบค่าความแปรปรวนของตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA)วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีผลต่าง LSD (Least Significant Difference)กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

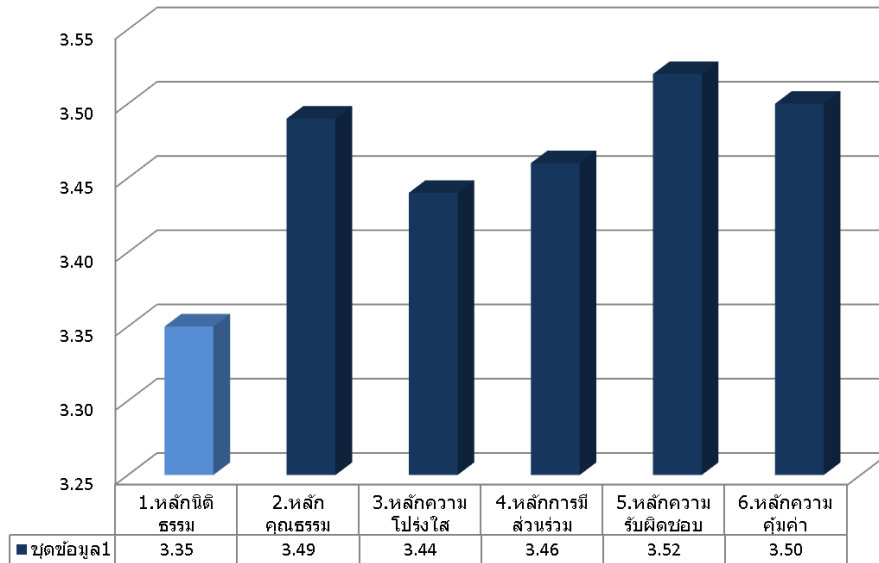
3.5 การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังโดยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

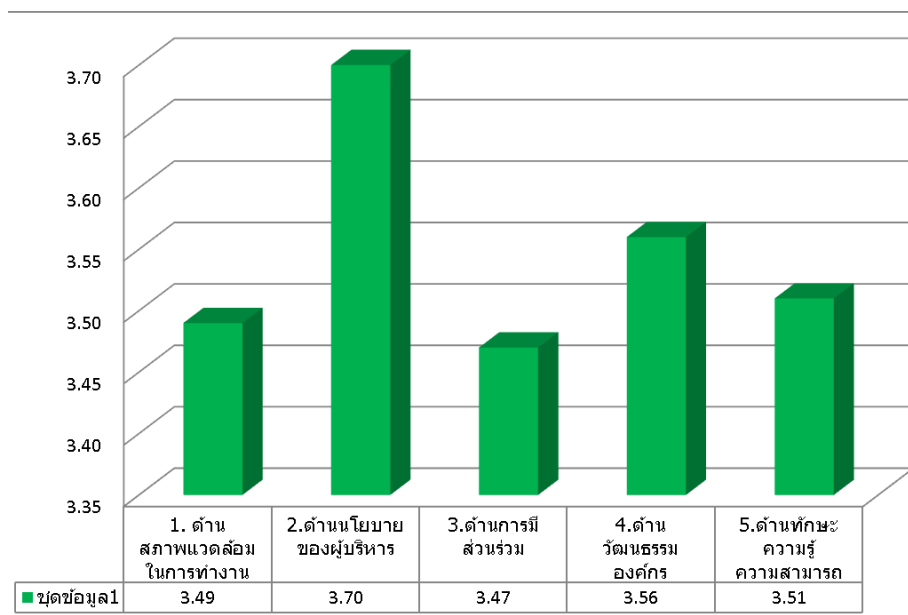
1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 67.40 อายุ 31 - 35 ปีร้อยละ 27.91 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 67.44 ตำแหน่งงานคือ ข้าราชการร้อยละ 41.40 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน คือ น้อยกว่า 5 ปีร้อยละ 40.93

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ หลักความรับผิดชอบ รองลงมา คือ หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก ส่วนหลักนิติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 5 ด้านในภาพรวม อยู่ในระดับมาก)โดยในรายด้านเมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย อันดับแรก คือด้านนโยบายของผู้บริหาร รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทักษะความรู้ความสามารถ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2: ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

4. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	ตำแหน่ง งาน	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน
1. หลักนิติธรรม	.707	.024*	.186	.185	.001*
2. หลักคุณธรรม	.476	.115	.036*	.210	.001*
3. หลักความโปร่งใส	.817	.045*	.166	.129	.000*
4. หลักการมีส่วนร่วม	.797	.000*	.041*	.016*	.000*
5. หลักความรับผิดชอบต่อ	.259	.002*	.539	.000*	.000*
6. หลักความคุ้มค่า	.276	.095	.476	.068	.002*
รวม	.755	.004*	.149	.030*	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยในการดำเนินงานกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังพบว่า ปัจจัยในการดำเนินงานคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายของผู้บริหาร การมีส่วนร่วม วัฒนธรรมองค์กร และทักษะ ความรู้ ความสามารถเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม($r = .825$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ($r = .818$) ปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ($r = .796$) และปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร($r = .705$) ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน($r = .681$) มีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	\bar{X}	S.D.	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.49	0.75	.681**	ปานกลาง
2. นโยบายของผู้บริหาร	3.70	0.62	.705**	สูง
3. การมีส่วนร่วม	3.47	0.74	.825**	สูง
4. วัฒนธรรมองค์กร	3.56	0.70	.818**	สูง
5. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ	3.51	0.69	.796**	สูง

หมายเหตุ ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพถึงปัญหา อุปสรรคในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจและไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จึงทำให้การบริหารจัดการไม่เกิดความคุ้มค่าและขาดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารได้ให้ข้อเสนอแนะ ถึงแนวทางบริหารงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง คือ ผู้บริหารควรปฏิบัติตนเป็นผู้นำ โดยให้ความสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกหน่วยงาน และกำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่สามารถปฏิบัติได้จริง เปิดโอกาสให้ทุกส่วนงานมีส่วนร่วมในการทำงาน มีการจัดทำแผนส่งเสริมธรรมาภิบาลอย่างเหมาะสมให้แต่ละหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง มีระเบียบการปฏิบัติงานที่ยึดหลักหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพระศรีพรณ โชติปัญญา (สุวรรณแสง) (2557) เรื่องการบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอมะนัง จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากและผลการศึกษา พิศสมัย หมกทอง (2555) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ สำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลต่อการรับรู้ถึงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิศสมัย หมกทอง (2555) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขต บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม ด้านเพศไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง รายได้ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ของปัจจัยในการดำเนินงานกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังพบว่า ปัจจัยในการดำเนินงานคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายของผู้บริหาร การมีส่วนร่วม วัฒนธรรมองค์กร และทักษะ ความรู้ ความสามารถเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการดำเนินงาน คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความร่วมมือภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

4. จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจและไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จึงทำให้การบริหารจัดการไม่เกิดความคุ้มค่าและขาดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารควรปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกหน่วยงาน และกำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่สามารถปฏิบัติได้จริง เปิดโอกาสให้ทุกส่วนงานมีส่วนร่วมในการทำงาน มีการจัดทำแผนส่งเสริมธรรมาภิบาลอย่างเหมาะสมให้แก่แต่ละหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพระศรีพรพรรณ โชติปัญญา (สุวรรณแสง) (2557:บทคัดย่อ) เรื่องการบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ควรมีแนวทางการบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล โรงเรียน มัธยมศึกษาผู้บริหารควรส่งเสริมบุคลากรในการพัฒนาด้วยความยุติธรรมต่อเนื่อง ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นในการแสดงความต้องการพัฒนาของแต่ละบุคลากร ผู้บริหารควรส่งเสริมบุคลากรให้เจริญก้าวหน้าตำแหน่งตามความรู้ความสามารถแต่ละบุคคล

สรุป

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมากเป็นอันดับแรกดังนั้นสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และมีส่วนร่วมในการช่วยผลักดันการทำงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นลำดับรองลงมาซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบแผนความคิด ความรู้สึก ที่สมาชิกได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะทำให้บุคคลเกิดความร่วมมือกันในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความเสียสละเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมเพิ่มมากขึ้น

3. ปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังควรได้มีการพัฒนาความรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ในงานปรับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานรวมถึงให้ความสำคัญต่อปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่ และส่งเสริมความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน เอาใจใส่ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะแก้ไข และแสดงความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม

4. ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ควรมีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานที่ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการส่งเสริมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้น ทั้งในส่วนของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ทุกคนได้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง ย่อมส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการลงมือปฏิบัติได้ในที่สุด ทำให้มีแนวทางการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการลดปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้

5. จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังจำแนกตาม อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นในการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ควรคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มเป้าหมายที่จะจัดกิจกรรมส่งเสริมดังกล่าว โดยแยกตามกลุ่มตำแหน่งงานหรือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้กิจกรรมส่งเสริมนั้นประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2545). *การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐปัทม์ ญาณมโนวิศิษฐ์. (2558). *การนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดฉะเชิงเทรา*. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 21, ฉบับ 1 พฤษภาคม 2558.
- พระศรีพรรณ โชติปัญญา (สุวรรณแสง). (2557). *การบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต). (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหากิตติศักดิ์ ชามารัตน์. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาสำนักงานเขตภาษีเจริญ*. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิศสมัย หมกทอง. (2555). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2545). *การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย*. กรุงเทพฯ : โฟร์เพช.
- ยุพาพร รูปงาม. (2545). *การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงบประมาณในการปฏิรูประบบราชการ*. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ แยมเฝื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่พยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร

Organizational Culture and Job Satisfaction Predicting the Loyalty of Employees in the Food Processing Plants

ธนวัฒน์ มั่นเหมือนป้อม¹, สุนทรี ศักดิ์ศรี²
Thanawat Munmuenpom¹, Soontaree Saksri²

¹มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹King Mongkut's University of Technology North Bangkok

²มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

²King Mongkut's University of Technology North Bangkok

*Corresponding author, E-mail: thanawat.m23@gmail.com¹, soontaree.s@arts.kmutnb.ac.th²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร กับความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร 4) เพื่อพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ด้วยวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 2 แห่ง จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีของพนักงาน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the view of operation officer's towards organization culture, the level of job satisfaction and the organizational loyalty of employees 2) to study the relationship between organization culture and the organizational loyalty of employees 3) to study the relationship between job satisfaction and the organizational loyalty of employees 4) to predict loyalty of employees with organization culture and job satisfaction. The research sample comprised of 325 employees in 2 factories which Food Processing Plants. Questionnaires were used for data collection. The statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson Product-Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

Keywords: Organization culture job satisfaction loyalty of employees

บทนำ

ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในปัจจุบันเป็นธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตสูง อุตสาหกรรมอาหารของประเทศไทยมีการขยายตัวเพื่อผลิตอาหารตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การที่ประเทศไทยมีทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ ทั้งยังเป็นประเทศทางด้านเกษตรกรรมจึงทำให้มีวัตถุดิบ และผลผลิตทางอุตสาหกรรมอาหารเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทั้งทางด้านกำลังการผลิต และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยธุรกิจที่เป็นชั้นนำของโลกนั้น การตระหนักถึงการสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรได้รับความสำคัญเป็นอันดับแรกอยู่เสมอ ดังนั้น องค์การจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยพยายามส่งเสริมพัฒนาศักยภาพและความสามารถของทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม (อภิชาติ และคณะ, 2554) พนักงานหรือบุคลากรภายในองค์การนับเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การในปัจจุบันมีการแข่งขัน และขยายตัวของธุรกิจมากมาย ซึ่งปัจจัยที่ทำให้องค์การเดินหน้าได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพคือ บุคลากรภายในองค์การ ทั้งนี้ต้องมีการบริหารจัดการบุคลากรให้มีประสิทธิภาพพร้อมที่จะต่อสู้ฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆในการทำงาน โดยจะต้องมีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งตัวแปรที่สำคัญที่จะมองข้ามไม่ได้ คือ ความจงรักภักดีของพนักงานโดยลักษณะของความจงรักภักดีของพนักงาน การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร หรือเจตคติต่อองค์กรที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่า บุคคลมีความเชื่อมั่นศรัทธา รัก และหวงแหนต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ (เปชานนท์ ชนะราวี, 2556) บุคลากรเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้องค์การมีการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและพร้อมที่จะทุ่มเทให้การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่แต่สิ่งที่จะทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรจนนำไปสู่ความทุ่มเทและให้ความเต็มที่ในการปฏิบัติงานนั้นสิ่งที่สำคัญคือ ภายในองค์การจะต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี สมจินตนา คุ่มภัย (2553) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ ปทัสถาน ความคาดหวังที่องค์กรกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแบบแผนสำหรับปฏิบัติร่วมกันในองค์การ จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมสำหรับตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมขององค์การที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อให้้องค์การสามารถอยู่รอดหรือประสบผลสำเร็จ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะเป็นรูปธรรมสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและนามธรรมที่ฝังลึกแล้วแสดงเป็นพฤติกรรมโดยไม่รู้ตัว วัฒนธรรมองค์กรสามารถถ่ายทอดไปยังบุคคลรุ่นต่อไป ไปในองค์การได้ มีความมั่นคงยาวนานแต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ธร สุนทรายุทธ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมๆ ของบุคคลต่อการทำงานในทางด้านดีที่เกิดจากการทำงาน ทำให้ได้รับผลตอบแทนเกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพแลประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ความเต็มใจ ความรู้สึกรักใคร่ ความผูกพัน ความรู้สึกไม่อยากไปจากองค์กร เป็นสถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงานพอใจในผลงาน วัฒนธรรม และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ความสามารถเพื่อสร้างสรรค์องค์กรให้เข้มแข็งและก้าวหน้า

องค์ประกอบของความจงรักภักดี จากแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Hoy and Ress (1974) ที่กล่าวว่าความจงรักภักดี หมายถึง สิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น องค์ประกอบของความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) หมายถึง การกระทำหรือสิ่งที่พนักงานปฏิบัติ เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความรัก ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ที่มีต่อองค์กร
2. ความรู้สึก (Affective aspect) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กรความพึงพอใจในองค์กร
3. การรับรู้ (Cognitive aspect) หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคล หรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การหมายถึง แบบแผนพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม ปทัสถาน ที่ทุกคนภายในองค์กรต้องรับรู้ร่วมกัน รวมถึงต้องปฏิบัติร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นบรรทัดฐาน พร้อมทั้งต้องปรับตัวร่วมกัน โดยวัฒนธรรมองค์การสามารถถ่ายทอดไปยังรุ่นต่อไปได้ แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การผู้วิจัยได้ใช้หลักแนวคิดวัฒนธรรมองค์การ ของ Cook and Lafferty (1991) หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม และแนวทางการประพฤติปฏิบัติ ตามบรรทัดฐานขององค์กรนั้น พฤติกรรมที่สมาชิกแสดงออกในแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน ทำให้เป็นเอกลักษณ์ที่ถ่ายทอดให้สมาชิกองค์กรรุ่นต่อไป ซึ่งแนวปฏิบัติหมายถึงวัฒนธรรมองค์การ คูกและลาฟเฟอร์ (Cook and Lafferty) ได้นำแนวคิดทั้งหมดมาเป็นกรอบแนวคิด ในการสร้างแบบวัดการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นบรรทัดฐาน และองค์กรคาดหวังจากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น เรียกว่า การสำรวจวัฒนธรรมองค์การ (The Organizational Culture Inventory : OCI) โดยแบ่งวัฒนธรรมองค์การออกได้ 3 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะสร้างสรรค์ (constructive styles) หมายถึง องค์กรที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร คือ ต้องการความสำเร็จต้องการมิตรสัมพันธ์ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรประสบความสำเร็จ ได้แก่ การมีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงานมีการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถแสดงออกได้อย่างอิสระ มีกิจกรรมส่วนรวมที่ต้องทำเป็นทีม

2. ลักษณะป้องกัน-เชิงรับ (passive defensive styles) หมายถึง องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งเน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผนพึ่งพาผู้บริหารและพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธ์ภาพกับบุคคลในลักษณะปกป้องตนเอง และตั้งรับเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคงและปลอดภัยและก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงานเป็นไปอย่างผิวเผินบุคคลถูกจำกัดความคิด บริหารงานด้วยการยึดหลักอาวุโสทำงานแบบต่างคนต่างทำและทำเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น

3. ลักษณะป้องกัน-เชิงรุก (aggressive defensive styles) หมายถึง องค์กรที่มีค่านิยมแบบพฤติกรรมการแสดงออก ลักษณะมุ่งเน้นงานและเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของพนักงาน ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจ เห็นตรงกันข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่นเห็นการแพ้ชนะเป็นเรื่องธรรมดา ต่อต้านซึ่งกันและกัน ไม่มีการวางแผนในการทำงานล่วงหน้า จึงมักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่องานวิกฤติ ทำให้เกิดความขัดแย้งกันบ่อย เมื่อเกิดความขัดแย้งกันก็มักจะใช้วิธีการต่อรอง บุคคลต้องการการยอมรับและมักจะยึดติดอยู่กับตำแหน่ง และในการปฏิบัติงานจะปฏิบัติด้วยความระมัดระวังตามแบบแผนที่เคยยึดถือ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติในการทำงาน ความยินดี เต็มใจที่จะทำงานของพนักงาน สามารถแสดงผลออกมาได้ทั้งทางบวก และทางลบกับงานที่ทำอยู่ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน อันมีผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลที่พึงประสงค์

องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานผู้วิจัยได้ใช้หลักแนวคิดความพึงพอใจในการทำงานของ Luthans (1995) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การตอบสนองด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์งาน และตัดสินว่าพึงพอใจในงานหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้กับความคาดหวัง หากพนักงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม จะทำให้เกิดทัศนคติทางบวกต่องานและมีความพึงพอใจในงาน ได้แยกองค์ประกอบด้านลักษณะงาน และสภาพงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ตัวงาน (The Work Itself) ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงานการใช้ความรู้ความสามารถ ความน่าสนใจ มีคุณค่า ความท้าทาย ความภาคภูมิใจในงาน เปิดโอกาสในการเรียนรู้และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

2. ค่าตอบแทน (Pay) ได้แก่ ผลตอบแทนในรูปของตัวเงินหรือสวัสดิการอื่นๆ โดยเปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน หรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นเห็นว่ามีเหมาะสมและยุติธรรม

3. โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) บุคคลมีโอกาสนำหน้าในงานตามลำดับขั้นพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

4. หัวหน้างาน (Supervision) ความสามารถของหัวหน้างาน คอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนลูกน้อง บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) บรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความชำนาญในงานและให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ คำปรึกษา

วัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งทำให้พนักงานสามารถแสดงพฤติกรรมออกถึงการความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรซึ่งสอดคล้องต่อแนวคิดของ Richard L. Daft (1992) ได้ให้ความหมายไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึงวัฒนธรรมเป็นชุดของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจและวิถีคิด (way of thinking) ร่วมกันของคนในองค์การและถ่ายทอดให้แก่สมาชิกใหม่ วัฒนธรรมจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เกิดความผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมและความเชื่อขององค์การ

ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศผู้วิจัยสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความพึงพอใจทั้งทางด้านตัวงาน ค่าตอบแทน สภาพบรรยากาศ รวมถึง เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ก็จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกติตา สันท์ภักดี (2550) ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตด้านความสม่ำเสมอในการทำงานและด้านความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ กับความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร
4. เพื่อพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ด้วยวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เรื่อง วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่พยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานโรงงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 2 โรงงาน จำนวน 1,343 คน โดยผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครจซ์และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือยอมรับให้มีความคลาดเคลื่อนได้ที่ .05 ที่จำนวนประชากร 1,343 คน โดยวิธีเทียบบัญญัติไตรยางค์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 299 คน จากนั้นผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แบ่งตามองค์การที่สังกัด เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับที่คำนวณไว้ และการเลือกตัวอย่างบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน ด้วยวิธีการเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับ จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 10 % รวมทั้งหมดมีการเก็บข้อมูลจริงจำนวน 329 คน

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research) เพื่อศึกษาในเรื่อง “วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่พยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร” ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และทำการส่งแบบสอบถามไปจำนวน 329 ฉบับ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 325 ฉบับ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 60.31 และเป็นเพศชาย 129 คน คิดเป็นร้อยละ 60.31

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 35 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 รองลงมาคือช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.77 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 ช่วงอายุ 46-50ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.92 และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.46 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส โสด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 53.84 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 39.08 และหม้าย/หย่าร้าง แยกกันอยู่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 71.39 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.61 และต่ำกว่าปริญญาตรี 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

ตารางที่ 1: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม

ความจงรักภักดีของพนักงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.85	.85	มาก
2. ด้านความรู้สึก	3.82	.85	มาก
3. ด้านการรับรู้	3.67	.91	มาก
รวม	3.78	.87	มาก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม พบว่าความจงรักภักดีของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = .87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นคือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = .85$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $SD = .85$) ด้านการรับรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, $SD = .91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมองค์การแต่ละลักษณะโดยรวม

วัฒนธรรมองค์การ	\bar{X}	SD	ระดับ
1.ด้านลักษณะสร้างสรรค์	3.68	.83	มาก
2.ด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ	3.62	.82	มาก
3.ด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุก	3.08	.98	ปานกลาง
รวม	3.46	.88	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมองค์การแต่ละลักษณะโดยรวม พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, $SD = .88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นคือ ด้านลักษณะสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = .83$) รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, $SD = .82$) และด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, $SD = .98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านตัวงาน	3.67	.90	มาก
2. ด้านค่าตอบแทน	3.07	.94	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า	3	.02	ปานกลาง
4. ด้านหัวหน้างาน	3.57	.92	มาก
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.72	.84	มาก
รวม	3.41	.92	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, $SD = .92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นคือ ด้านเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, $SD = .84$) รองลงมา ได้แก่ ด้านตัวงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, $SD = .90$)

ตารางที่ 4: ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความจงรักภักดีของพนักงาน

ตัวแปร วัฒนธรรมองค์การ	ความจงรักภักดีของพนักงาน		
	r	$r^2 \times 100$	P
วัฒนธรรมองค์การ	.470**	22.09	.000
วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะสร้างสรรค์	.591**	34.92	.000
วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ	.429**	18.40	.000
วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุก	.004	0.16	.939

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและความจงรักภักดีของพนักงาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .470$) คิดเป็นร้อยละ 22.09 ($r^2 = .2209$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะสร้างสรรค์และด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดี ($r = .591$) คิดเป็นร้อยละ 34.92 และ ($r = .429$) คิดเป็นร้อยละ 18.40 ตามลำดับ ส่วนวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุก ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ตารางที่ 5: ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงาน

ตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน	ความจงรักภักดีของพนักงาน		
	r	r ² x 100	P
ความพึงพอใจในการทำงาน	.523**	27.35	.000
ความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงาน	.613**	37.58	.000
ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน	.280**	7.84	.000
ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า	.309**	9.55	.000
ความพึงพอใจในการทำงานด้านหัวหน้างาน	.348**	12.11	.000
ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.437**	19.1	.000

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .523$) คิดเป็นร้อยละ 27.35 ($r^2 = .2735$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดได้แก่ ด้านตัวงาน ($r = .613$) คิดเป็นร้อยละ 37.58 รองลงมาได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ($r = .437$) คิดเป็นร้อยละ 19.1

ตารางที่ 6: การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อคัดเลือกวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	AdjR ²	SE _{est}	F	P
1.ความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงาน	.613	.376	.374	.378	194.92	.000
2.วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะสร้างสรรค์	.658	.433	.429	.361	122.71	.000
3.วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ	.680	.462	.457	.352	91.787	.000
4.วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุก	.686	.471	.464	.350	71.111	.000

ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจด้านตัวงาน และวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะสร้างสรรค์ ด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ ด้านลักษณะป้องกันเชิงรุก สามารถร่วมกันพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานได้ร้อยละ 47.1

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ข้อมูลวัฒนธรรมองค์การ ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานของพนักงานที่ได้จากแบบสอบถามสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร พนักงาน

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 60.31 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 มีสถานภาพสมรสเป็นโสด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 53.84 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 71.39 ช่วงระยะเวลา การปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.92 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานพบว่า พนักงานมีระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.87$) และอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นคือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก รองลงมาคือ ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์การพบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.88$) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะสร้างสรรค์ และด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น คือ ด้านลักษณะสร้างสรรค์ รองลงมาคือ ด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ และด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานพบว่า พนักงานมีระดับความความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.92$) และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสก้าวหน้า โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ด้านตัวงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .470$) คิดเป็นร้อยละ 22.09 ($r^2 = .2209$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 วัฒนธรรมองค์การ ด้านลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .591$) คิดเป็นร้อยละ 34.92 ($r^2 = .3492$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 วัฒนธรรมองค์การ ด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .429$) คิดเป็นร้อยละ 18.40 ($r^2 = .184$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 วัฒนธรรมองค์การ ด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุกมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุกไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน ($r = .004$, $p = .939$)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .523$) คิดเป็นร้อยละ 27.35 ($r^2 = .2735$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านตัวงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .613$) คิดเป็นร้อยละ 37.58 ($r^2 = .3758$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .280$) คิดเป็นร้อยละ 7.84 ($r^2 = .0784$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .309$) คิดเป็นร้อยละ 9.55 ($r^2 = .0955$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .348$) คิดเป็นร้อยละ 12.11 ($r^2 = .1211$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .437$) คิดเป็นร้อยละ 19.1 ($r^2 = .191$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการวิเคราะห์แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้วยความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงาน ได้ร้อยละ 37.6

ขั้นที่ 2 วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะสร้างสรรค์สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ได้ร้อยละ 43.3

ขั้นที่ 3 วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับสามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ได้ร้อยละ 46.2

ขั้นที่ 4 วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุกสามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน
ได้ร้อยละ 47.1

สามารถสร้างสมการพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ได้ดังนี้

ความจงรักภักดีของพนักงาน = $1.529 + 3.40$ (ความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงาน) + $.275$
(วัฒนธรรมองค์การองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ) - $.150$ (วัฒนธรรมองค์การองค์การด้านลักษณะ
ป้องกัน-เชิงรุก) + $.127$ (วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะสร้างสรรค์)

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) แล้ว ได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนน
มาตรฐาน ดังนี้

ความจงรักภักดีของพนักงาน = $.437$ (ความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงาน) + $.257$ (วัฒนธรรม
องค์การองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ) - $.171$ (วัฒนธรรมองค์การองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ)
+ $.158$ (วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะสร้างสรรค์)

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับ
ปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่เป็นเช่นนี้เพราะ วัฒนธรรมองค์การ
เกี่ยวข้องกับความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม ปทัสถาน ที่ทุกคนภายในองค์กรต้องรับรู้ร่วมกัน รวมถึงต้องปฏิบัติ
ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นบรรทัดฐาน พร้อมทั้งต้องมีการปรับตัวร่วมกัน ทั้งนี้หากองค์กรมีลักษณะ
วัฒนธรรมองค์การที่เป็นในทางเดียวกัน พนักงานทุกคนรับรู้และสามารถปฏิบัติตามรูปแบบของวัฒนธรรม
องค์การ ก็จะส่งผลต่อการทำให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร สร้างความจงรักภักดีให้แก่องค์กร ซึ่ง
สอดคล้องกับแนวคิดของ ร็อบบิ้นส์ (Robbins, 2001) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะคำนึงถึงการ
พัฒนาบุคลากรให้ทำงานเต็มศักยภาพตรงกับที่มาสโลว์กล่าวไว้ เป็นความภาคภูมิใจขั้นสูงสุด (Self -
Actualization) แต่ความจงรักภักดีเกิดจากปัญหาของความสับสนในชีวิตและลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่
เป็นสาเหตุให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ใน
ระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่เป็นเช่นนี้เพราะ เมื่อพนักงาน
เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานเต็มใจ ยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรักความผูกพันพร้อมที่จะ
อยู่กับองค์กรต่อไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี ตรีสุทธีวงษา (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
ความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถ
ร่วมกันพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการวิจัยพบวัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกัน
พยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดโดย
ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงาน
วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ วัฒนธรรมองค์การด้าน

ลักษณะป้องกัน-เชิงรุก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การที่พนักงานจะเกิดความจงรักภักดีขึ้น พนักงานต้องเกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตัวงานเป็นปัจจัยสำคัญ เมื่อพนักงานรู้สึกว่างานมีความท้าทาย องค์การเปิดโอกาสในการเรียนรู้ และสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับลักษณะการทำงานพนักงานจะรู้สึกรักและพร้อมจะทุ่มเทให้แก่องค์การ พร้อมจะอยู่กับองค์การต่อไปส่งผลต่อความจงรักภักดีในตัวของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลงานวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านตัวงานกับความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .493 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ หากพนักงานมีแรงจูงใจ ด้านตัวงานมากขึ้น จะส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะสร้างสรรค์ สามารถร่วมพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน เนื่องจากองค์การลักษณะนี้สมาชิกจะถูกสนับสนุนให้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และมีการทำงานในลักษณะที่ช่วยเหลือกัน มุ่งความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร มีผลทำให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กร คือ ลักษณะของงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงานวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรับ สามารถร่วมพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานได้ อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะองค์การที่มีวัฒนธรรมป้องกัน-เชิงรับ จะเป็นองค์การที่ยึดถือกฎระเบียบ คล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดมั่น เชื่อใจในตัวผู้บริหารเป็นสำคัญ ซึ่งหากผู้บริหารภายในองค์กรสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการเชื่อมั่น และยอมรับ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เชื่อมั่นว่าผู้บริหารจะพาความมั่นคง ความก้าวหน้าในอาชีพได้ มีผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี ตรีสุทธีวิชา (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กร และด้านการช่วยประชาสัมพันธ์องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะป้องกัน-เชิงรุก สามารถร่วมพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานได้ อาจเป็นเพราะว่า องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบป้องกัน-เชิงรุก เป็นองค์การที่มีการแข่งขันภายในองค์กรสูง เน้นความต้องการด้านความมั่นคง ซึ่งองค์การหากสร้างความมั่นคงในหน้าที่การของพนักงานก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรักและภักดีต่อองค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ชื่นแฉ่ง (2553) พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน พนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานตำแหน่งหัวหน้างาน เนื่องจากพนักงานปฏิบัติการต้องการที่จะเรียนรู้งานในองค์กร มีการยอมรับผลการประเมินการปฏิบัติงานของตนและมีความผูกพันกับองค์การมากกว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความรู้สูงมีโอกาสแสวงหาตำแหน่งงานและองค์การอื่นที่มีความมั่นคงของงานตรงกับความต้องการของตนเอง เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความมั่นคง จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความจงรักภักดีต่อองค์การมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่พยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ เมื่อพิจารณาทุกรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการรับรู้ ดังนั้น องค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่พนักงาน เช่น ผลกระทบการในแต่ละไตรมาส เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงาน แสดงถึงความจริงใจ ความมั่นคงขององค์กร ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ องค์กรควรมีแนวทางในการบอกถึงโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ เช่น มีตารางบอกถึงระยะทางการเติบโตในสายอาชีพ หากทำงานครบ 2 ปี หรือ 3 ปี พนักงานจะมีสิทธิเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น พร้อมทั้งได้รับค่าตอบแทน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นตามตำแหน่ง มีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ตามผลประเมินการปฏิบัติงาน (KPI) ไม่ควรมีเรื่องความสนิทสนมส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยที่ทำในครั้งนี้นำกับกลุ่มโรงงานธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร เป็นกลุ่มพนักงานในภาคเอกชน งานวิจัยในครั้งต่อไปควรทำกับกลุ่มธุรกิจอื่น หรือทำในส่วนของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น
2. ควรศึกษาตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ได้ทราบถึงช่วงอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ สถานภาพ ของพนักงานว่าส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานหรือไม่
3. วิธีที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ควรมีการสัมภาษณ์ควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหา และสาเหตุโดยตรงของความจงรักภักดีในตัวพนักงาน
4. เนื่องจากปัญหาในปัจจุบัน กลุ่ม generation Y มีปัญหาการเปลี่ยนงานบ่อย ขาดความจงรักภักดีในการทำงาน (เสาวคนธ์, 2550) เพราะฉะนั้นควรหาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกลุ่ม generation Y กับความจงรักภักดี เพื่อให้ตรงต่อปัญหาในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- Cook, R. A. & Lafferty, L. J. (1991). *Organization culture inventory*. Michigan : Human Syner-Gistics.
- Hoy. Wayne K., Rees, Richard. (1974). *Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration*. Sociology of Education.
- Krejcie, R. V., Morgan, D. W. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 2nd ed. New York : Harper & Row Publisher.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. 7th ed. Singapore : McGraw-Hill.
- Richard L. Daft. (1992). *Organization Theory and Design*. 4th ed. St. Paul : West, 1992
- Steers, R. M. (1997). *Organization Effectiveness : A Behavioral View*. California : Goodyear Publishing Company, Inc.,.
- เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2550). *Gen Y : จับให้มันคั่นให้เวิร์ค*. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพบุ๊คส์.
- ชะดิณยา หล้าสูงงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวัลย์ เอื้อวิศาลารวงศ์. (2547). *ความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานทั่วไป บริษัทเบทาโกร อโกรกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธรร สุนทรายุทธ. (2553). *การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเนติกุลการพิมพ์จำกัด.
- ปชานนท์ ชนะราวี. (2556). *ความจงรักภักดีพลังแห่งการพัฒนาและอยู่รอด*. สืบค้นวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2560. จาก <http://pachanon.blogspot.com/2013/06/loyalty-power-of-development-and-outlast.html>.
- ปทิตตา สันหมักดี. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชนี ตรีสุทธิวงษา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริพร ชื่นแฉ่ง. (2553). *การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์การ : กรณีศึกษา รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรินญาดุสิตบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อภิชาติ พงษ์ศรีหตุลชัย และคณะ. (2557). *ความมั่นคงทางอาหารและพลังงานของไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2560. จาก <http://www.itd.or.th/research-report/238-2012-02-09-16-48-03>.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการปราบปราม การกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ.)

FACTORS AFFECTING THE HAPPINESS AT WORK OF THE POLICE OFFICERS AT THE ECONOMIC CRIME SUPPRESSION DIVISION POLICE (ECD POLICE)

ภาวิช จารุนภทร์¹ , อรุมา รัตนศรีปัญญา²
Pawat Jarunaphat¹ , On-Uma Rattanasripanya²

¹คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

¹Faculty of Master of Public Administration, Stamford University

²คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

²Faculty of Master of Public Administration, Stamford University

*Corresponding author, E-mail: jkitja@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ปริมาณ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัด กองบังคับการ บก.ปอศ. จำนวน 196 คน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test , F-test, (ANOVA) วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีผลต่าง LSD ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ(บก.ปอศ.) ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย อันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านอารมณ์ต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน และอันดับสุดท้าย ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา โดยปัจจัยทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงาน ได้ร้อยละ 40.50 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน ตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ.)

ABSTRACT

The purpose of this research were to study the relationship among factors, which affect the happiness at work of police officers at the Economic Crime Suppression Division Police (ECD Police). Research Methodology by quantitative and qualitative. The respondents were 196 police officers of the Economic Crime Suppression Division Police (ECD Police). The qualitative method was used content analysis to analyze the information of respondents, which were gathered through an interview. Furthermore, the quantitative method was used questionnaire to collect data of respondents, which were analyzed by the descriptive statistics; frequency, percentage, mean, and the standard deviation. The hypothesis testing was analyzed by t-test, F test (One-Way Analysis of Variance: ANOVA), Least Significant Difference (LSD), Pearson's Correlation Coefficient, and Stepwise Multiple Regression Analysis, at the .05 of significance level.

The results revealed that all factors were affected the happiness at work at high levels. The highest score was the relationship with peer, following by the emotion at work, working environment, the relationship with the supervisor, job satisfaction, and lastly was the relationship within family. In addition, the hypothesis testing revealed age affected the level of happiness at work among the police officers at the .05 of significance level; the level of happiness at work of the respondents aged below 30 was different from the other age. All of six factors had the moderate levels in positive relationship with the level of happiness at work of police officers at the Economic Crime Suppression Division Police (ECD Police) at the .01 of significance level. Working environment together with the relationship with the supervisor shall be predicted the happiness at work for 40.50% ($R^2=.405$) at the .001 of significance level.

Key word: happiness at work, police officer, the Economic Crime Suppression Division Police (ECD Police)

บทนำ

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน มีการมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดยเน้นเรื่องการทำงานอย่างมีความสุขเนื่องจากเมื่อบุคคลมีความสุขในการทำงานก็จะทำให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 10 ที่กล่าวถึงการดูแลสุขภาพของบุคคลให้มีสุขภาวะที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสุขในการทำงานนั้น องค์กรมีหน้าที่โดยตรงในการส่งเสริมทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยของอารมณ์ทางบวก มีความคิดในทางสร้างสรรค์ อยากร่างงานด้วยความสนุกสนานด้วยความรู้สึกมีความสุข แม้วางานจะหนักและเหนื่อย แต่ถ้ามีความช่วยเหลือกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้เกิดความช่วยเหลือกัน เต็มใจทำงานมีความรักในงานและเกิดความผูกพันต่องานปฏิบัติงานด้วยความสุขมีผลต่อการพัฒนาในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพของงานบริการได้ จากงานวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546:5) พบว่า ความสุขในการทำงาน เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลตามแรงปรารถนาในสิ่งนั้น ๆ มีความพึงพอใจในการกิจหลัก ซึ่งคืองานที่กระทำ ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตให้ความรู้สึกของอารมณ์ด้านบวกสูง และความรู้สึก

ของอารมณ์ด้านลบในระดับต่ำ และสอดคล้องกับแนวคิดของเกษม ตันติผลาชีวะ (2544 : 5) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานอยู่ที่ใจ หากรักและพอใจ ไม่ว่าจะงานลักษณะอย่างไรก็พอใจที่จะทำ หากเริ่มต้นด้วยความสุขกับการทำงาน ด้วยความพึงพอใจในหน้าที่การงานของตน บุคคลก็จะสุขที่ได้ทำงาน

ความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร การที่องค์กรมีบุคลากรที่ทำงานอย่างมีความสุข ไม่เกิดความเครียดในการทำงาน หรืออยู่ในภาวะที่เกิดความกดดันตลอดเวลา จะทำให้บุคลากรทำงานด้วยความสนุก มีความสุขกับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ความสุขในการทำงานเป็นอารมณ์ทางบวก ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การบูรณาการ การตัดสินใจ การใช้กลยุทธ์ในการต่อรอง และทำงานอย่างมีสติ นอกจากนี้ ช่วงชีวิตแห่งการทำงาน ไม่ว่าจะทำงานอะไร อย่างไร สิ่งสำคัญในชีวิตการทำงาน คือทุกคนต้องมีความสุขในชีวิตการทำงาน บางคนเต็มใจลาออกจากงานและเปลี่ยนงานบ่อยครั้งเมื่อพบว่างานที่ทำอยู่นั้นทำให้เขาไม่มีความสุข เช่น เครียด อึดอัดใจ ไม่มีโอกาสแสดงความสามารถจึงต้องเปลี่ยนงานใหม่ เพื่อแสวงหาความสุขในชีวิตทำงานให้ได้ (วุฒิพงศ์ ภายะ พิงค์, 2551 : 14)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยหลักของรัฐบาล ซึ่งมีภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย การอำนวยความยุติธรรมแก่สังคม รวมทั้งให้บริการ ประชาชนในด้านต่างๆ อีกหลายประการ ก็อยู่ในสถานะเดียวกัน โดยอาชีพตำรวจนั้นมีความสำคัญต่อสังคมและกระบวนการยุติธรรม คือ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ ประชาชนในสังคม และมีหน้าที่ควบคุม สังคมในฐานะผู้รักษากฎหมาย ซึ่ง หมายถึง การบังคับใช้กฎหมาย เพื่อคุ้มครองสังคมด้วยวิธีต่างๆ ในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อาชีพตำรวจจึงมีขอบเขตกว้างขวางเกี่ยวข้องกับประชาชนตลอดเวลา ลักษณะงานเป็นงานบริการประชาชน และเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รูปแบบการทำงานต้องปรากฏการร่วมใจกันของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรตำรวจ โดยเฉพาะตำรวจผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของตน รวมถึงเข้าใจสภาพการเปลี่ยนแปลงและปัญหาที่องค์กรต้องเผชิญ เพื่อตระหนักในภารกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการทำงาน รวมทั้งการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้ภารกิจ ขององค์กรประสบความสำเร็จ สำหรับกิจการของตำรวจไทยในปัจจุบันได้มีการกำหนดรูปแบบของภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และบทบาทของตำรวจไว้หลายประการ เช่น ตาม ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ตำรวจไทยมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ คือ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน และภายนอกประเทศเพื่อประโยชน์สูงสุด ของประชาชน 2) รักษาการตามกฎหมาย ที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาญา 3) บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และ 4) ดูแลรักษาผลประโยชน์แก่ประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559)

การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นอกจากต้องอยู่ภายในระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ รวมทั้งปัจจัยใน การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องของกำลังพล วัสดุอุปกรณ์ จำนวนงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดแล้ว ยังต้องอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม ค่านิยม ซึ่งนับวันมีแนวโน้มที่จะมีความสลับซับซ้อน และมีความขัดแย้งกันมากยิ่งขึ้น รวมถึงความก้าวหน้าทันสมัยในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี อีกทั้งยังต้องปฏิบัติงาน ภายใต้การตรวจสอบจากทั้งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรอิสระ รวมทั้งสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น อยู่ภายใต้แรงกดดันและสภาวะการณ์ที่มีความยากลำบากและความบีบคั้นค่อนข้างสูง นอกจากนี้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กรได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรที่สำคัญ 2 ฝ่าย อันได้แก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะมีหน้าที่รับผิดชอบดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานและบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งตามระดับชั้น ลดหลั่นกัน

ไปตามสายงานภายในหน่วยงาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559)

จากการปฏิบัติงานของตำรวจภายใต้วัฒนธรรมการทำงานที่ผ่านมา พบว่า การปกครองบังคับบัญชาของตำรวจเป็นแบบสั่งการตามสายงาน ตำรวจจึงต้องรอรับคำสั่งตามสายงานจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ของตนได้ อย่างชัดเจน และขาดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งไม่มีการกระจาย อำนาจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้อย่างเต็มที่ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานนั้น ไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที ต้องรอรายงานให้ผู้บังคับบัญชา จึงมีคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้ยังขาดการสื่อสารที่ตีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่การปฏิบัติงานของตำรวจได้ อีกทั้งอาจก่อให้เกิดปัญหาที่มีผลต่อสุขภาพจิตขาดความสนใจในการทำงาน ดังจะเห็นได้ว่า ภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบ บทบาทของตำรวจมีความสำคัญต่อประเทศชาติและประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรมีการเสริมสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ.) เพื่อให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงาน อันจะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ให้มีความรัก ความตั้งใจในการที่มีประสิทธิภาพและมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และนำพาทิศการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างยั่งยืนอันจะบังเกิดผลแก่ประเทศชาติและประชาชน โดยส่วนรวมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

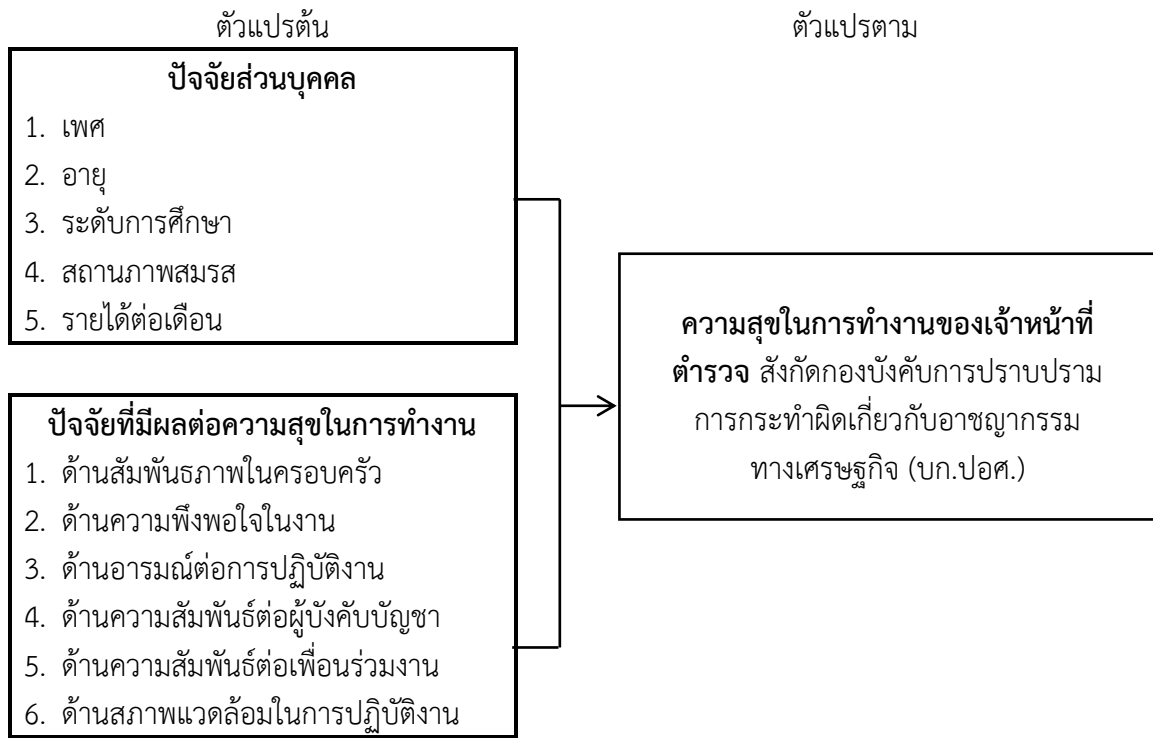
ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลที่ได้กระทำใน สิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประสบการณ์ที่ได้รับเกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก ซึ่งการทำงานอย่างมีความสุขตามแนวคิดของ รอมศิริ เมนะโพรี (2550) ได้ให้ความหมายว่า เป็นภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและ ผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ และตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร

จากการศึกษาของแมนเนียน (Manion อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551) พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน จะประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ชนิดของงาน ความแตกต่างของงาน ความอิสระในงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จ และความสมบูรณ์ของงาน 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การได้รับการยอมรับ และการเป็นที่รู้จัก การได้รับความชื่นชมจากผู้ร่วมงาน 3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ได้แก่ ทักษะการมีความสามารถ การเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะคิดและความเชื่อถือเกี่ยวกับงาน และ 4) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรและการรับรู้ของสังคมเกี่ยวกับงาน

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนด ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ.) คือ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในครอบครัว ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการปราบปราม การกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ.)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความสุข ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ.) กับความสุขในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
เจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัด กองบังคับการ บก.ปอศ. ซึ่งขณะนี้ปฏิบัติงานในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณของยามาเน่ Yamane, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยให้ครอบคลุมขอบข่ายนิยามที่กำหนดไว้ ในประเด็นที่น่าสนใจที่มีค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน คือ โครงสร้างองค์การและด้านสัมพันธภาพในครอบครัว ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของ

แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม มีค่า 0.67-1.00 และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.976

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้สถิติดังนี้

3.1 การทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC (Item object congruence)

3.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient)

3.3 การหาค่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4 การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการทดสอบค่าความแปรปรวนของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ค่า t (t - test) การทดสอบค่าความแปรปรวนของตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA)วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีผลต่าง LSD (Least Significant Difference)กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน กับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) โดยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และสรุปแยกออกเป็นประเด็นตามปัจจัยที่ได้จากการประมวลเอกสารและประเด็นข้อค้นพบเพิ่มเติม

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 78.57 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 42.35 ระดับการศึกษาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 53.57 สถานภาพ คือ สมรส ร้อยละ 54.59 รายได้ต่อเดือน คือ ต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 42.35

2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย อันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านอารมณ์ต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน และอันดับสุดท้าย ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว	3.42	0.65	มาก
2. ด้านความพึงพอใจในงาน	3.45	0.67	มาก
3. ด้านอารมณ์ต่อการปฏิบัติงาน	3.56	0.61	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา	3.49	0.67	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน	3.62	0.61	มาก
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.54	0.66	มาก

3. ระดับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในรายข้อพบว่ามีความพอใจกับชีวิตในปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด รู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานในแต่ละวัน พอใจกับผลการประเมินการทำงาน ไม่เคยรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบหนักเกินความสามารถ รู้สึกว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิต เป็นสิ่งที่ดี ภูมิใจในตัวเอง กับชีวิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ ประสบความสำเร็จในชีวิต ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ อยู่ในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สรุปว่าการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนเมื่อจำแนกตามอายุพบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุ น้อยกว่า 30 ปี มีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น

5. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว	3.42	0.65	.533**	ปานกลาง
2. ด้านความพึงพอใจในงาน	3.45	0.67	.535**	ปานกลาง
3. ด้านอารมณ์ต่อการปฏิบัติงาน	3.56	0.61	.583**	ปานกลาง
4. ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา	3.49	0.67	.600**	ปานกลาง
5. ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน	3.62	0.61	.506**	ปานกลาง
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.54	0.66	.612**	ปานกลาง

หมายเหตุ ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

6. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ(บก.ปอศ.) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ(บก.ปอศ.)

ลำดับตัวแปรที่เข้าสมการ	R	R ²	Adj. R ²	B	Beta	t
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (X ₆)	.612	.375	.371	.192	.365	3.803**
2. ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา (X ₄)	.637	.405	.399	.158	.303	3.152**

A (Constant) = 2.766, S.E. = .109, F = 65.723, Sig F = .000

หมายเหตุ ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา โดยปัจจัยทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงาน (R²=.405) ได้ร้อยละ 40.50 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสร้างสมการการถดถอยได้ดังนี้

สมการรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.766 (\text{Constant}) + 0.192 (X_6) + 0.158 (X_4)$$

สมการรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.365 (X_6) + 0.303 (X_4)$$

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ พบว่า โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) มีความสุขกับการทำงานในปัจจุบัน ยังคงมีความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานในแต่ละวัน สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ โดยปัจจัยภายใน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) มีความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ รักและผูกพันกับงานที่ทำ เห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย ได้ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถของตนเอง และในส่วนของครอบครัวให้ความเข้าใจในงานของอาชีพตำรวจ ให้การช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ และสามารถแบ่งเวลาสำหรับครอบครัวได้ และปัจจัยภายนอก พบว่า ผู้บังคับบัญชาจะมีผลต่อความสุขและความกระตือรือร้นในการทำงาน หากผู้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานหรือสั่งการอย่างชัดเจนจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความชัดเจนและตรงตามเป้าหมายมากขึ้น ลดระยะเวลาในการทำงาน ในส่วนของความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นไปได้ด้วยดี เนื่องจากลักษณะงานเป็นงานที่ต้องทำเป็นทีม สามารถพูดคุยปรึกษากันได้ทุกเรื่อง มีบรรยากาศการทำงานอย่างเป็นมิตร เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือกันในการทำงาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องปกติของหน่วยงานราชการหรืองานตำรวจ อาจจะมีมลภาวะที่เกิดจากขั้นตอนการทำงานบ้าง แต่ไม่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน หากมีการปรับปรุงในส่วนนี้ให้มีการเบิกจ่ายวัสดุเครื่องมือให้รวดเร็วขึ้นอาจจะมีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) มีความสุขในการทำงานอันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพในครอบครัว อารมณ์ต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิลลาภรณ์ มูลละ (2555) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการ กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ กองทัพอากาศ ผลการวิจัยพบว่าระดับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากอันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านอารมณ์ต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงานเป็นผลของการที่บุคคลรับรู้พฤติกรรมการทำงานสัมพันธภาพของตนเองและผู้ร่วมงานทำให้แสดงอารมณ์ที่มีต่องานในทางบวก รับรู้ได้ถึงการให้ความร่วมมือและให้การช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างผู้ร่วมงานทำให้เกิดมิตรภาพและความปรารถนาดีต่อกัน มีความรักชอบผูกพันในงานที่ตนทำกระตือรือร้นและยินดีที่ได้กระทำในงานที่ตนเองรัก ยินดีกับความสำเร็จที่ได้มาจากการที่ท้าทาย มีคุณค่า และนำภาคภูมิใจที่จะพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ ได้รับการยอมรับนับถือ และความคาดหวังที่ดีจากผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความพยายามและความรับผิดชอบในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.พบว่ามีความพอใจกับชีวิตในปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด รู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานในแต่ละวัน พอใจกับผลการประเมินการทำงานไม่เคยรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบหนักเกินความสามารถ รู้สึกว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิต เป็นสิ่งที่ดี ภูมิใจในตัวเองกับชีวิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ ประสบความสำเร็จในชีวิต ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของดีเนอร์ (Diener, 2000) พบว่า ความสุขเป็นความคิดของบุคคลและเป็นการประเมินความรู้สึกในชีวิตของบุคคลกร คือ มีความพึงพอใจในชีวิตของตน มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีความสำคัญตน เช่น ความพึงพอใจในงาน และการมีอารมณ์ในด้านบวก เช่น ความรู้สึก พอใจ สบายใจ สนุกสนาน

4. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของนฤมล แสงผล (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่าง

5. จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในครอบครัว ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) และแนวคิดของ Manion (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551) ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข ได้แก่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) ความรัก (Job inspiration) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และ สภาพการทำงาน (Work environment) และ สอดคล้องกับงานวิจัยของสพลกิตต์ สังข์ทิพย์ (2554) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความสุขในการทำงานของครู ได้แก่ ความสัมพันธ์ในครอบครัว รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับนักเรียน

6. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ได้ร้อยละ 40.50 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Manion (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551) ที่พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับคนและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประพนธ์ ผาสุกยัต (2549) เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันด้วยเช่นกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กาได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ขวัญและกำลังใจในการทำงานจากผู้บริหาร เป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน เพื่อวิถีชีวิตในเชิงบวก เนื่องจากการบำรุงขวัญเป็นกำลังใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ได้ทำงานตามหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ และรับรู้ว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคม และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน จะช่วยส่งเสริมความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ.) ผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานและการปฏิบัติงานให้เกิด ความสุขในการทำงาน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์มากเป็นอันดับแรก และเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญต่อสถานที่ทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน ทั้งการปรับเปลี่ยนพื้นที่การทำงานให้มีความสวยงามและทันสมัย และ มีการดูแลรักษา ทำความสะอาดอยู่เสมอ มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ใช้อย่างเพียงพอเหมาะสม จัดให้มีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท มีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการทำงาน รวมถึงการจัดให้มีการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอยู่เสมอ

2. ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์มากเป็นอันดับสอง และเป็นปัจจัยร่วมที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (บก.ปอศ.) ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างยิ่งและเป็นความสัมพันธ์พื้นฐานของความร่วมมือ ลักษณะท่าทางหรือบทบาทของหัวหน้างาน มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานให้เกิดขึ้นและส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็นนั้น หากผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รับฟังความคิดเห็น ช่วยเหลือเกื้อกูลและได้รับความร่วมมือเต็มใจในการปฏิบัติงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกสนุกและมีภาคภูมิใจในความสำเร็จของการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- เกษม ตันติผลาชีวะ. (2544). *การบริหารความเครียดและสุขภาพจิต*. นนทบุรี : สนุกอ่าน.
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล.(2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กาได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร : บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นฤมล แสงผล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ต (2549) Happy Workplace – สวรรค์ในที่ทำงาน (ออนไลน์) สืบค้นจาก <http://gotoknow.org/blog/beyondkm/58183>, 20 เมษายน 2552.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับความรู้ในการทำงานของพยาบาลผ่าตัด กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). *เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัลภาภรณ์ มูลละ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการ กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ กองทัพอากาศ*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. 1,(1). 88-99.
- วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. (2551). *อุปนิสัยที่ดี 7 ประการสู่การทำงานที่ประสบความสำเร็จ*. สืบค้น กุมภาพันธ์ 15, 2559, จาก http://202.129.34.16/km_sp/research_detail.php?id=23
- สพลกิตต์ สังข์ทิพย์. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง*. วารสารอิเล็กทรอนิกส์. 6,1, pp. 2563-2577.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). *บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ*. สืบค้น กุมภาพันธ์ 15, 2559, จาก <https://www.royalthaipolice.go.th/index.php>
- Diener, E. (2000). *Subjective Well-Being: The science of happiness and proposal for a national index*. *The American Psychologist Association*. 1(2) : 34-43.