



วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ACADEMIC JOURNAL
BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 พฤษภาคม - ตุลาคม 2555 วารสารราย 6 เดือน

Vol.1 No.1 May - October 2012

ISSN 2286-6590

สร้างปัญญา พัฒนาคณ ฝึกฝนคุณธรรม BUILD INTELLECT, MAN, MORALS





วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ACADEMIC JOURNAL BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY

ISSN. 2286-6590 ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนพฤษภาคม - ตุลาคม 2555

เจ้าของ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
เลขที่ 16/10 หมู่ 2 ถนนเลียบคลองทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา
เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170
โทรศัพท์ (02)-8006800-5 โทรสาร (02)-8006806

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการแก่บุคคลทั่วไป ทั้งแวดวงวิชาการและสังคมทั่วไป
2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัย และการพัฒนาองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ
3. เพื่อเป็นเวทีเผยแพร่ผลงานวิจัย และผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ ตลอดจนนักวิชาการอิสระ เพื่อเชื่อมโยงด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งเผยแพร่องค์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

คณะที่ปรึกษา

• พลเอก เชษฐา ฐานะจาโร	• ดร. บัณฑิต เบญจาทิกุล
• พลโท เจริญ เบญจาทิกุล	• อาจารย์จันทนา อินทนิม
• ศ.(พิเศษ) ดร. สายหยุด จำปาทอง	• อาจารย์วิทยา เบญจาทิกุล
• ศ.ไชยยศ เหมะรัชตะ	• ศ.ร.ท.ดร. ทวีป ศิริวิทย์
• รศ.ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล	• ศ.ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์
• รศ.เกศินี วิฑูรชาติ	• รศ.ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี
• ผศ.ดร. ชัยนรินทร์ วีระสถาวณชัย	• รศ.ดร. ประไพศรี ให้อยอง
• ผศ.พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์	• รศ.ดร. พีระพงศ์ ทิพนาค
• อาจารย์อรุณี ม่วงน้อยเจริญ	• รศ.ดร. อินทร์ ศรีคุณ
• นายคณิต ลิ้มนคร	• ดร. บุญเลิศ ไพรินทร์

ประธานฝ่ายจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

- รศ.ดร. สถิตย์ นิยมญาติ

บรรณาธิการ

- ดร. กมลพร กัลยาณมิตร

กองบรรณาธิการ

- ศ.ดร. ไพฑูลย์ ช่างเรียน
- รศ.ดร. ศิริชัย ชินะตังกูร
- ดร. จักรพรรดิ วัฒนา
- ดร. นภัทร จันทราภรณ์
- อาจารย์เพ็ญศรี พงษ์ประภาพันท์
- อาจารย์ดวงฤทธิ์ เบ็ญจาธิกุล ชัยรุ่งเรือง
- รศ.ดร. วิชัย แหวนเพชร
- รศ.ดร. ปัญญา รุ่งเรือง
- ดร. ประพัฒน์พงศ์ เสนาฤทธิ์
- รศ.ระวีวรรณ แสงฉาย
- ดร. กฤษณ์ รักษาติเจริญ
- ดร. ณัฐรัฐ ธนิตติกร

ฝ่ายกฎหมาย

- อาจารย์เสงี่ยม บุษบาบาน
- อาจารย์วาทีน หนูเกื้อ

ฝ่ายพิสูจน์อักษร

- ผศ.ดร. พนม วรรณศิริ
- อาจารย์สุจิตรา แรมมี
- อาจารย์พลจิตต์ เสวันนา
- นางสาวลัดดาวัลย์ กมลสินธ์
- อาจารย์วรเชษฐ สัตยพันธ์
- อาจารย์กฤตยา สุขประเสริฐ
- อาจารย์สุธีรา ชาติรินรานนท์

ฝ่ายจัดการ สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ฝ่ายออกแบบปก

- อาจารย์ศิริชญาณ์ การะเวก
- อาจารย์ประจักษ์ มหาสวัสดิ์
- อาจารย์วีรศักดิ์ จงเลขา
- ว่าที่ร้อยตรีอนันต์ โพธิกุล
- อาจารย์พลจิตต์ เสวันนา
- อาจารย์นันทชัย ลาวงค์

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

เลขที่ 16/10 ถนนเลียบคลองทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา

เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170

โทรศัพท์ (02) 800600-5 โทรสาร (02) 8006806

พิมพ์เมื่อ พฤษภาคม 2555

จำนวน 1,000 เล่ม

- บทความทุกเรื่องในวารสารฉบับนี้ได้รับการตรวจทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- บทความและแนวคิดใดๆ ที่พิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน
- กองบรรณาธิการวารสารไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอก เพื่อการพัฒนาเชิงวิชาการ แต่ต้องได้รับการอ้างอิงอย่างถูกต้อง

ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความฉบับนี้

- | | |
|---|--|
| 1. Professor Dr. William R. Ball | Northern Michigan University, USA. |
| 2. Professor Dr. Naik Nandkumar | Dr. Babasaheb Ambedkar
Marathwada University, India |
| 3. ศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ สุขสำราญ ราชบัณฑิต | ราชบัณฑิต |
| 4. ศาสตราจารย์ ดร. ดิน ปรัชญพฤทธิ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 5. ศาสตราจารย์ ดร. ไพบุลย์ ช่างเรียน | มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น |
| 6. ศาสตราจารย์ ดร. บุญทัน ดอกไธสง | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| 7. ศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ สินลารัตน์ | มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร. พยอม วงศ์สารศรี | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต |
| 9. รองศาสตราจารย์ ดร. กิตติพงษ์ หังสพฤกษ์ | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช |
| 10. รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย แหวนเพชร | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |
| 11. รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม | มหาวิทยาลัยเกริก |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดร. กล้า ทองขาว | มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต |
| 13. รองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ ทรดาล | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |
| 14. รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช |
| 15. รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช |
| 16. รองศาสตราจารย์ ดร. กัลยานี ภาคออต | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช |
| 17. รองศาสตราจารย์ ดร. เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต | มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ |
| 18. รองศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ มีกุล | มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ |
| 19. รองศาสตราจารย์กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ | มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา |
| 20. รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิ์วุฒิไกร | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช |
| 21. รองศาสตราจารย์ผดุงศักดิ์ นรนิติผดุงการ | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 22. ดร. จรรยา อินทร์อ่อง | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| 23. ดร. นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา |
| 24. ดร. อรุณ ไชยนิติย์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ฉบับนี้เป็นฉบับปฐมฤกษ์ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนและเผยแพร่บทความวิจัย บทความทางวิชาการของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ตามนโยบายการพัฒนาการส่งเสริมทางวิชาการ และปรัชญาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

วารสารฉบับนี้มีเนื้อหาสาระของบทความที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีความน่าสนใจ หลากหลายสาขาขององค์ความรู้ เพื่อให้ผู้อ่านได้รับประโยชน์และอรรถรสทางวิชาการอย่างเต็มที่ เช่น บทความวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ เรื่อง “ภาวะผู้นำและผู้นำสำคัญอย่างไร?” หรือบทความวิชาการทางด้านกฎหมาย เรื่อง “ปัญหาการให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการ” และบทความวิจัย เรื่อง “พฤติกรรมของผู้ฟังสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี” เป็นต้น ซึ่งผู้เขียนแต่ละท่านได้นำเสนอมุมมองตามทัศนะที่แตกต่างกันไป

ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความทุกท่าน ที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขบทความให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ และขอขอบคุณท่านอธิการบดี ที่มีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อการจัดทำวารสารวิชาการและให้การสนับสนุนทุกๆ ด้านจนทำให้วารสารวิชาการเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์เป็นเล่มแรกในฉบับนี้ และตั้งใจที่จะทำให้วารสารฉบับต่อไป พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นเวทีและสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้จากบทความต่างๆ ที่มีประโยชน์ให้แก่ผู้สนใจทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยตลอดจนสาธารณชนทั่วไปใช้เป็นแหล่งค้นคว้าและอ้างอิงทางวิชาการ

ดร. กมลพร กัลยาณมิตร

บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

บทบรรณาธิการ

บทความพิเศษ

- การเขียนงานวิชาการ 1
ศาสตราจารย์ ดร. สายหยุด จำปาทอง

บทความวิชาการ

- A STUDY OF CONSUMER PERCEPTION TOWARDS SMALL CARS IN INDIA 6
Associate Professor Dr. Abhijeet Shelke & Associate Professor Dr. Rajesh Shinde
- PUBLIC ADMINISTRATION IN THE 21st CENTURY 25
Associate Professor Dr. Rangson Prasertsri
- ภาวะผู้นำและผู้นำสำคัญอย่างไร? 43
ชาญชัย ชัยรุ่งเรือง
- รูปแบบกลยุทธ์การตลาดผลผลิตทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรม
ที่เกิดจากโครงการเศรษฐกิจแบบพอเพียงในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 56
รองศาสตราจารย์ ดร. เขียว ไรจนแสง
- การประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์ 69
รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์
- ปรัชญาสังคมศาสตร์และกระบวนการทัศน์ในการแสวงหาความรู้ 78
รองศาสตราจารย์ ดร. พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต
- ปัญหาการให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการ 89
วิทยา เบญจาทิกุล
- สร้างวินัยในองค์การแห่งการเรียนรู้ 96
ดร. กมลพร กัลยาณมิตร

บทความวิจัย

- การวิจัยเชิงคุณภาพกับการประเมินนโยบายป้องกันอุบัติเหตุจราจร 108
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาคภูมิ ฤกษ์เมธ
- การรับรู้เรื่องเพศศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 123
รองศาสตราจารย์ ระวีวรรณ แสงฉาย, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุไรวรรณ มุติตากุล, อาจารย์ไพบุลย์ วงษ์ใหญ่
- พฤติกรรมของผู้ฟังสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 132
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนม วรรณศิริ
- การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทาน
ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี 143
ไพลิน นุชถาวร

บทวิจารณ์หนังสือ

- TRADITION AND PUBLIC ADMINISTRATION 155
ดร. อิศเรศ คันทน์ยวิทยากุล
- แนวทางการเตรียมต้นฉบับและการส่งต้นฉบับวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 160

การเขียนงานวิชาการ

ศ.ดร. สายหยุด จำปาทอง*

งานวิชาการมีจุดมุ่งหมายที่จะสื่อความรู้ ข้อค้นพบของผู้เสนอให้ผู้อ่าน ผู้ฟัง ได้รู้เข้าใจว่า สิ่งที่น่าเสนอนั้นเป็นอย่างไร ดังนั้นผู้เสนอจำเป็นต้องตั้งคำถามแก่ตนเองก่อนที่จะนำเสนอว่าผู้เสนอต้องการนำเสนออะไร และผู้อ่านเป็นบุคคลกลุ่มใด (นักวิชาการ ครู ผู้บริหาร ผู้ปกครอง หรือประชาชนทั่วไป) เช่น เมื่องานวิชาการเป็นวิทยานิพนธ์ ผู้อ่าน คือ กรรมการที่ปรึกษา กรรมการสอบ เมื่องานวิชาการเป็นบทความ ผู้อ่าน เป็นนักวิชาการ หรือ ครู หรือ ประชาชนทั่วไป ผู้อ่านจะมีความคาดหวังว่างานวิชาการนี้จะเป็นอย่างไ : กว้าง/ลึก ความรู้/แนวคิดใหม่ ดังนั้นการวิเคราะห์/การสังเคราะห์ และการนำเสนอ งานวิชาการอาจจะมีลักษณะแตกต่างกัน การเรียบเรียงจึงแตกต่างกัน ภาษาที่ใช้ย่อมต่างกัน อย่างไรก็ตาม การเขียนงานวิชาการไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใด: วิทยานิพนธ์ บทความ เอกสารเสนอที่ประชุม เอกสารประกอบการประชุม จะมีลักษณะรูปแบบคล้ายคลึงกัน

กำหนดความสนใจและจุดประสงค์

โดยปกติแล้วผู้เสนองานวิชาการจะมีความสนใจในเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องพร้อมๆกัน ผู้เสนอจำเป็นต้องกำหนดความสนใจให้ชัดเจนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วจึงถามตนเองว่าทำไมจึงสนใจเรื่องนี้ และเมื่อกำหนดสิ่งที่สนใจชัดเจนจนแล้วจึงนำไปสู่คำถามที่ว่า “ทำไม” ซึ่งเป็นสิ่งที่นำไปสู่จุดประสงค์ของเรื่องที่จะทำนั่นเอง เช่น ผู้เสนอกำหนดความสนใจที่จะทราบแรงจูงใจของครูในการสร้างแรงจูงใจของครูในการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ผู้เสนออาจจะกำหนดจุดประสงค์ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะเป็นแรงจูงใจที่จำเป็น/สำคัญ ในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของครู การกำหนดความสนใจและจุดหมายย่อมนำไปสู่แนวคิดในการหาเนื้อหา (ข้อมูล) และหรือเนื้อหา (ข้อมูล) ที่แตกต่างกัน

* คณะกรรมการสภานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และกรรมการสภา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

สร้างกรอบความคิด

เมื่อผู้เสนอกำหนดความสนใจประเด็นที่จะค้นคว้า และกำหนดวัตถุประสงค์แล้ว สิ่งต่อไปที่จะพิจารณาคือประเด็นที่จะค้นคว่านั้นมีขอบเขตกว้างขวางแค่ไหน หรือมีกรอบความคิดที่ชัดเจนอะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าผู้เสนอจำเป็นต้องพิจารณาเพื่อกำหนดประเด็นว่ากว้างขวางมากน้อยเพียงไรในกรอบของการค้นคว้า/วิจัย ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้เสนอมองเห็นภาพว่างานค้นคว้านี้จะต้องใช้ระเบียบวิธีศึกษาค้นคว้าวิธีใดจึงจะได้เนื้อหาตามเป้าหมาย ถ้าเป็นงานวิจัยสิ่งนี้คือเครื่องมือที่จะใช้ในงานวิจัยนั่นเอง ในการกำหนดกรอบความคิดในการค้นคว้าประเด็นใดนั้น สิ่งที่จะช่วยได้อีกทางหนึ่ง คือ การศึกษาค้นคว้างานเขียน/งานวิจัยที่ผู้เสนออื่นๆ ได้เขียน/ค้นคว้า/วิจัย ไว้ในประเด็นเดียวกัน หรือประเด็นที่ใกล้เคียงกัน อาทิ การศึกษางานเขียน/งานวิจัยเชิงทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือแนวปฏิบัติ เมื่อได้กรอบความคิดชัดเจนแล้วผู้เสนอย่อมจะได้หาวิธีการแสวงหาเนื้อหา/วิธีการค้นคว้า/วิธีการวิจัยที่จะได้เนื้อหา/ข้อมูลอย่างมีความเชื่อมั่น (reliability) มีความถูกต้อง (validity) และมีการทดสอบความถูกต้อง (triangulation) และถ้าเป็นงานวิจัยจะต้องคำนึงถึงจริยธรรมทางวิจัย (ethical issues) ด้วย ได้มีข้อเสนอแนะว่างานค้นคว้า/งานวิจัยที่ดีนั้นจะ

1. ตั้งคำถามซึ่งสามารถตอบได้
2. สามารถอธิบายวิธีการค้นคว้า/งานวิจัยโดยเกี่ยวข้องกับทฤษฎี/หลักการที่มีอยู่ และทดสอบทฤษฎี/หลักการนั้นได้
2. ใช้ระเบียบค้นคว้า/วิธีวิจัย เพื่อหาข้อมูลที่ตอบคำถามหรือทดสอบข้อสมมติฐานได้
3. ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนและก่อให้เกิดความรู้ใหม่
5. เปิดเผยให้วิพากษ์/วิจารณ์ได้ (Gorard,S and C Taylor 2004)

สร้างแนวทางไปสู่การเขียนผลงาน

เมื่อได้กรอบความคิดแล้ว ลำดับต่อไปคือวิธีการดำเนินการ/สร้างแนวทางที่จะได้มาซึ่งข้อมูล/เนื้อหา เพื่อจะได้ตอบประเด็น/คำถามของสิ่งที่ผู้ค้นคว้า หรืออีกนัยหนึ่ง จะใช้วิธีค้นคว้า/วิธีหาข้อมูล/วิธีวิจัยประเภทใด: วิธีสำรวจ วิธีสัมภาษณ์ วิธีสังเกต วิธีศึกษาในพื้นที่ วิธีประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กรณีศึกษา ศึกษาโดยใช้เอกสาร/วรรณกรรม/ประวัติศาสตร์

วิธีค้นคว้า/วิธีหาข้อมูล/วิธีวิจัย นั้นมีมากวิธี ผู้เสนอจำเป็นต้องเลือกวิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ที่สำคัญมากคือ วิธีใดที่จะใช้นั้นจะต้องได้ข้อมูล (เนื้อหา) ที่มีความเชื่อมั่น (Reliability) ความถูกต้อง (validity) และมีการทดสอบความถูกต้อง (triangulation)

ผู้เสนอจะได้วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล/เนื้อหา หรือวิธีการวิจัยใดนั้น สิ่งที่สำคัญ คือ ผู้เสนอจะต้องเข้าใจว่าวิธีการนั้นมีความเหมาะสมที่สุดสำหรับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ และตอบคำถามที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ และสิ่งสำคัญพอๆ กัน คือ ผู้เสนอมีความรู้/ความเข้าใจในการใช้วิธีการวิจัยนั้น และสามารถวิเคราะห์และแปลความหมายได้อย่างถูกต้องการเลือกและการสร้างรูปแบบของเครื่องมือวิจัยมีความสัมพันธ์กับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล/เนื้อหาอย่างมาก

วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อวิเคราะห์

โดยทั่วไป วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล/วิธีการวิจัยจะมีอยู่ 2 แบบ คือ วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ปัจจุบันจะสังเกตเห็นได้งานวิจัยที่พบเห็นทั่วไปไม่ว่าจะเป็นสาขาวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และการศึกษาจะใช้วิธีเชิงปริมาณ ดังนั้นผู้เสนอจำต้องเข้าใจว่าวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์บุคคล การสัมภาษณ์กลุ่มบุคคล การสังเกตพฤติกรรม หรือการศึกษาภาคสนาม แต่ละวิธีการจะมีเทคนิคในการเก็บข้อมูล ซึ่งแตกต่างกัน การเรียนรู้เทคนิคจากเอกสารผลงานวิจัย และการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง ผู้เสนอจะได้เดินถูกทางในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์/คำถามที่ใช้ในการศึกษา บางครั้งงานวิจัยอาจจะไม่ได้คำตอบทั้งหมดที่ตั้งไว้เพราะอาจจะพบตัวแปรอื่นในการศึกษา/วิจัย ทำให้ไม่ได้คำตอบของคำถามที่ตั้งไว้ ผู้เสนอสามารถเข้าใจว่างานค้นคว้า/วิจัยเป็นกระบวนการค้นคว้า/สืบค้น เพื่อหาคำตอบของคำถาม ถ้าหากว่าผู้เสนอสามารถคาดคะเนคำตอบได้ทุกครั้งแล้ว ก็ไม่จำเป็นที่จะต้องทำการค้นคว้า/วิจัย เพราะสามารถคาดคะเนคำตอบที่ถูกต้องได้

เป้าหมายของงานเขียนวิชาการ คือ การสื่อสารผลงานวิชาการที่ผู้เขียนต้องการให้ผู้อื่นทราบและเข้าใจ ดังนั้น ผู้อ่านเสนอควรตั้งคำถามสำหรับตนเองในการเรียนคำถามที่ผู้เขียนตั้งเป็นคำถามเบื้องต้น คือ ผู้เสนอผลงานนั้นสำหรับกลุ่มใด เช่น

1. เอกสารวิชาการเฉพาะวิชา/สาขาวิชาที่มีคณะผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์ตรวจสอบ
2. เอกสารวิชาการทั่วไป
3. เอกสารนำเสนอที่ประชุมวิชาการ
4. เอกสารวิชาการประกอบการประชุม

แต่ละรายการ ผู้เขียนควรต้องพิจารณาว่าผลงานที่จะนำเสนอมีความยากง่าย/หนักเบาเพียงใด สำหรับผู้อ่าน/ผู้ฟังแต่ละกลุ่ม สิ่งที่สำคัญคือ ความชัดเจนของกรอบความคิด การนำเสนอข้อมูล/ข้อวิเคราะห์และการสรุปผล ผู้อ่าน/ผู้ฟังต้องการความเชื่อมั่นจากผู้เขียน/ผู้เสนอว่าเป็นผลงานที่มีความเชื่อมั่นในความถูกต้องสูง

โครงสร้างของงานวิชาการ

งานวิชาการจะมีประโยชน์มากน้อย/ยากง่ายเพียงไรมีส่วนเกี่ยวข้องกับความชัดเจนของโครงสร้างในการเรียบเรียงอย่างมาก ตราบใดที่ขาดความชัดเจนของโครงสร้างของการเรียบเรียงของแต่ละย่อหน้า แต่ละบท และความต่อเนื่องของแต่ละบทแล้ว ผู้อ่าน/ผู้ฟังจะขาดความเข้าใจของเนื้อหาของงานวิชาการนั้น เอกสารวิชาการของสมาคม/สำนักพิมพ์มักจะกำหนดโครงสร้าง และรูปแบบของการเขียนไว้ชัดเจน และจะแตกต่างกัน ผู้เขียน/ผู้เสนออาจจะใช้โครงสร้างทั่วไป เช่น

1. จุดมุ่งหมายและกรอบความคิด
2. ที่มาของงานวิชาการ
3. คำถามที่งานวิชาการนี้จะแสวงหาคำตอบ

4. การวิเคราะห์โดยมีข้อมูล/เหตุผล/ตรรกะ

5. บทสรุป

ภาษา

ภาษาที่ใช้ในการเขียน/เรียบเรียงเพื่อสื่อความหมาย ความรู้ ความเข้าใจต่อผู้อ่าน/ผู้ฟังมีความสำคัญอย่างมาก ประการแรก ภาษาพูดและภาษาเขียนจะมีความแตกต่างกันในการสื่อความคิด/ความหมาย / ความรู้/ความเข้าใจ ต่อกลุ่มผู้อ่าน/ผู้ฟัง ดังนั้นผู้เขียน/ผู้พูด มีความจำเป็นต้องรู้ว่าผู้อ่าน/ผู้ฟัง เป็นบุคคลกลุ่มใด: นักวิจัย นักบริหาร หรือครู เพื่อจะได้ใช้ภาษาไทยในการสื่อความหมายได้อย่างเหมาะสม ประการที่สอง รูปแบบของงานค้นคว้า/งานวิจัยและบทความทางวิชาการย่อมมีรูปแบบของการเรียบเรียงแตกต่างกัน งานค้นคว้า งานวิจัยที่เน้นถึงความเป็นปรนัย กล่าวคือ ความเป็นกลางได้มาก นอกจากมีการใช้สรรพนามบุรุษที่สาม และหรือการใช้ประโยคที่ไม่มีประธาน จะช่วยความเป็นปรนัย/ความเป็นกลางของเนื้อหาได้อย่างมาก

ความคิด/ความเห็นเฉพาะตัวของผู้เขียน

หากงานค้นคว้า/งานวิจัยที่ผู้เขียนนำเสนอจากข้อมูล/ข้อวิเคราะห์ที่ได้จากงานค้นคว้า/งานวิจัยเฉพาะเรื่องแล้ว การสรุปความคิด/ความเห็น จำต้องมาจากข้อมูล/ข้อวิเคราะห์ ที่ได้ผนวกกับข้อค้นพบที่ผู้เขียนนำเสนอจากวรรณกรรม/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความคิด/ความเห็นเฉพาะตัวของผู้เขียนโดยมิได้มาจากข้อมูล/ข้อวิเคราะห์ย่อมขาดความเชื่อมั่น หรือความเที่ยงตรง เพราะความคิด/ความเห็นนั้นอาจมาจากความสนใจ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ และแม้กระทั่งข้อสมมติฐานของผู้เขียนเอง

แนวทางการนำเสนองานวิชาการ

โดยทั่วไปจุดหมายหลักของการนำเสนองานวิชาการ คือ การเผยแพร่ข้อมูล ซึ่งอาจจะเป็นแนวคิด หลักการ แนวทาง และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อ่าน/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ข้อคิด/ข้อปฏิบัติไปใช้ภายในองค์การที่ผู้เขียนปฏิบัติงานอยู่ หรือภายนอกองค์การนั้น งานวิชาการไม่ว่าเป็นงานค้นคว้าหรืองานวิจัยที่เก็บรักษาไว้ในห้องสมุดย่อมไม่มีประโยชน์มากนัก การเผยแพร่งานวิชาการภายในองค์การ และนอกองค์การจึงมีความสำคัญและความจำเป็น

แนวทางของการเผยแพร่งานวิชาการมีหลากหลายแนวทาง เช่น

1. บทสรุปอย่างสั้นของสิ่งที่ค้นพบได้โดยมีคำอธิบายประกอบโดยการนำเสนอเป็นสิ่งพิมพ์ หรือผ่าน Internet
2. รายงานสิ่งที่ค้นพบในการสัมมนา/ประชุม โดยมีเพื่อนร่วมงาน/ผู้ที่อยู่ในวงการวิชาการเดียวกันภายในองค์การและนอกองค์การ

3. บทความโดยนำเสนอในเอกสารวิชาการสาขาวิชาเฉพาะ

4. เอกสารนำเสนอในที่ประชุมวิชาการ

การนำเสนองานวิชาการมีแนวทางมากกว่านี้ ไม่ว่าจะเป็นแนวทางใดผู้นำเสนอต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองเป็นอันดับแรก และมีความกล้าหาญที่จะนำเสนอด้วยความมั่นใจ

บรรณานุกรม

Briggs, Ann RJ and Marianne Coleman eds. (2557). **Research Methods in Educational Leadership Management**. London: Sage Publications.

Gorard, S and C Taylor. (2004). **Combining Methods in Educational and Social Research Maidenhead**. Middlesex: Open University Press.

Huberman, A.M.B. Miler. (2002). **The Qualitative Researcher's Companion Thousand Oaks**. CA: Sage.

James, N. and H, Busher. (2006). **Credibility, Authenticity and Voice: Dilemmas in online Interviewing**. Qualitative Research, 3 (3): 403-420.

McEwen, A and others. (2000). **Management and Values: the changing Role of the Secondary Head teacher**. Teacher Development No 2: 222-240, Leicester: University of Leicester.

Walford, G. (2006). **Research Ethical Guidelines and Anonymity**. International Journal of Research and Method in Education, 28 (1): 83-93

A Study of Consumer Perception towards Small Cars in India

Dr. Abhijeet Shelke*

Dr. Rajesh Shinde**

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ในประเทศอินเดียเป็นหนึ่งในสิบที่ใหญ่ที่สุดในโลกที่มีการผลิตปีละประมาณ 2 ล้านหน่วยและคาดว่าจะกลายเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่สำคัญของโลกในปีที่ผ่านมา คาดการณ์ว่าตลาดอินเดียจะยืนที่ตำแหน่งสูงสุดของบริษัท ในปี 2020 การวิจัยปัจจุบันได้รับการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลกระทบต่อปัจจัยการตัดสินใจและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณลักษณะขั้นสูงและมาตรการด้านความปลอดภัย เพื่อให้ได้ข้อมูลปฐมภูมิตัวอย่างที่ถูกเลือกจากรัฐมหาราษฏร์ พบว่าส่วนใหญ่ของลูกค้าเป็นเพศชายภายในกลุ่มอายุของ 20-50 ปี สำหรับรถยนต์เบนซินและดีเซล การประหยัดน้ำมันเป็นตัวแปรที่สำคัญ มันถูกเปิดเผยจากการสำรวจว่าส่วนใหญ่ของลูกค้าไม่พึงพอใจกับการบริการหลังการขาย ดังนั้นบริษัทควรคำนึงถึงผลการวิจัยข้างต้น

คำสำคัญ: อุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ ความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้ของลูกค้า

* Associate Professor & Director, Department of Management Science, Dr. Babasaheb Ambedkar Marathwada University, Aurangabad, Maharashtra state, India

** Associate Professor School of Management, S.R.T. Marathwada University, Sub campus, Latur, Maharashtra State, India

Abstract

The automobile industry in India is the tenth largest in the world with an annual production of approximately 2 million units and is expected to become one of the major global automobile industries in the coming years. It is also projected that Indian market will stand at the third highest position by 2020. The present study has been carried out to evaluate the customer satisfaction, factors affecting decision making and the perception of customers towards advanced features and safety measures. To get the primary data, the samples were selected from the progressive state of Maharashtra. It was observed that majority of the customers were males within the age group of 20-50, with a strong preference for petrol and diesel cars and fuel efficiency as the important parameter. It is revealed from the survey that majority of customers are unhappy with the aftersales service. Hence companies should take into consideration the above findings while designing their offering

Keywords: automobile industry, customer satisfaction, perception of customers

Introduction

The automobile industry in India is the tenth largest in the world with an annual production of approximately 2 million units and is expected to become one of the major global automobile industries in the coming years. It is also projected that Indian market will stand at the third highest position by 2020. It is also surprising to know that by 2014 the Indian passenger car market will leave behind the pioneer auto country like Japan. A number of domestic companies produce automobiles in India and the growing presence of multinational investment too, has led to an increase in overall growth. Following the economic reforms of 1991 the Indian automotive industry has demonstrated sustained growth as a result of increased competitiveness and relaxed restriction.

Market analysis:

The Indian car manufacturing industry has experienced strong double digit growth in recent years. The Indian car manufacturing industry had total revenue of \$22.5 billion in 2010, representing a compound annual growth rate (CAGR) of 22.8% for the period spanning 2006-2010. In comparison, the Chinese industry increased with a CAGR of 24.4%, and the Japanese industry declined with a compound annual rate of change (CARC) of -2.2%, over the same period, to reach respective values of \$79.6 billion and \$170 billion in 2010.

Industry production volumes increased with a CAGR of 18.2% during 2006-2010, to reach a total of 2,871,240 units in 2010. The industry's volume is expected to rise to 3,348,500 units by the end of 2015, representing a CAGR of 3.1% for the 2010-2015 periods. The table given below shows the scenario of automobile industry from 2003-2004 to 2009-2010

Table No. 1

Category	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
Passenger Vehicles	902,096	1,061,572	1,143,076	1,379,979	1,549,882	1,552,703	1,949,776
Commercial Vehicles	260,114	318,430	351,041	467,765	490,494	384,194	531,395
Three Wheelers	284,078	307,862	359,920	403,910	364,781	349,727	440,368
Two Wheelers	5,364,249	6,209,765	7,052,391	7,872,334	7,249,278	7,437,619	9,371,231
Grand Total	6,810,537	7,897,629	8,906,428	10,123,988	9,654,435	9,724,243	12,292,770

Automobile Domestic Sales Trends

(Source: SIAM - Report of SIAM - 2010)

The table no. 1 clearly depicts the annual increase of the domestic sale in automobile industry. Considering the base year 2003-04, there was an increase in sales by 15 percent in 2004-05. The next year of 2005-06, it has been increased by 30 percent i.e., increased of 15 percent compared to the previous year's sale. Similarly in the year 2006-07 it went up to 48 percent by an annual increase of 18

percent compared to the last year. The sales figures of the year 2007-08 shows 41 percent increase in comparison with the base year sale. But compared to the sale of 2006-07, there was decrease in sales by 7 percent. Again in the year 2008-09, it simply increase by 1 percent and went up to 42 percent. Above all the sales figures of 2009-10 shows a huge increase in sales and it is 80 percent compared to the base year and 32 percent increase compared to the previous year. All these figures indicate the continuous increasing sales trend in Indian Automobile market. The increase in sales trend had been boomed up in the year 2009-10 may be because of the entry of multinational automobile manufacturers in Indian market. Similarly, the Indian manufacturers have also introduced the multiple brands with wide variety of features. The another reason behind increasing sales trend since last 4 to 5 years is also sought on account of the liberal economic policies of the Government which allowed the entry of private financial institutions in the Indian capital and money market. To face the competition with private financial institutions, the Government and Semi Government financial organizations have simplified their money lending procedures and diluted the terms and conditions. These all reflected in increasing sales trend in the Automobile Industry.

Objective of the study:

The objectives of the research are -

- 1) To evaluate the customer satisfaction and its dependent variables.
- 2) To understand the factors affecting and persons involved in decision making process.
- 3) To access which version of cars is preferred by the customers in the study area.
- 4) To study the perception of customers towards advance features and safety measures in car.

Data Collection:

Primary data collection:

The Questionnaire method and interviews of the stakeholders have been undertaken for the collection of primary data. To get feedback of the customers the sample size decided was 575 and 425 from Pune and Aurangabad of Maharashtra state respectively. Out of the selected samples 550 respondents and 370 respondents from the study responded to the questionnaire. This sample size is taken in to consideration the total number of registered owners of the vehicles from Pune and Aurangabad cities after 2005.

Data Analysis

Table No. 2

Age group of the Respondents.

	Aurangabad		Pune	
Age Group	Frequency	Percent	Frequency	Percent
18-35 years	184	49.72	249	45.27
36-50 years	137	37.04	204	37.09
51 years And above	49	13.24	97	17.64
Total	370	100	550	100

The table no. 2 given above indicates that the majority of the customers in Aurangabad are in the age group of 18 to 35 and 36 to 50 years. This class consists of 86.76 per cent of customers. In Pune this age group consists of 82.36 percent. This shows that the major customers in the study area are under the age group of 50 years and below.

Gender of the Respondents:

The gender wise buying preferences of the respondents have been incorporated in the present research under following ratio:

Table No. 3

Gender of the Respondents

	Aurangabad		Pune	
Sex	Frequency	Percent	Frequency	Percent
Male	299	80.82	417	75.81
Female	71	19.18	133	24.19
Total	370	100	550	100

The gender bias has been observed in the responsiveness of the subjects. Male are more in numbers showing ownership of cars than the women. The table no. 3 validates this point. It is observed that the ownership of cars in the name of women is 19.18 percent in Aurangabad and 24.19 percent in Pune but maximum use of these cars is done by their husbands. It is merely because of distribution of assets.

Table No. 4

Educational Qualifications

	Aurangabad		Pune	
Education	Frequency	Percent	Frequency	Percent
Illiterate	21	5.67	038	6.90
Primary	34	9.18	24	4.36
Secondary	29	7.83	42	7.63
Degree	153	41.38	207	37.63
PG	128	34.59	161	30.00
Technical	05	1.35	78	14.18
Total	370	100	550	100

The table no. 4 indicates that only 5.67 percent and 6.90 percent of the respondents are illiterates in Aurangabad and Pune respectively. 17.01 percent and 11.99 percent of the respondents have been educated up to primary and higher secondary level. 75.97 And 67.63 percent of the respondents have completed their degree and post-graduation. Respondents who have taken technical education are more in number @ 14.18 percent in Pune city. The data makes it clear that most of the respondents owning cars are highly educated and in turn placed at a good position on salable pay packages. It is surprising to know that illiterate and primary level educated respondents have also shown their share in ownership of cars the very reason is that though they are illiterate or having education up to primary schooling are doing well in business. Some customers having technical (ITI's) background have contributed their share in owning the cars in both the study areas.

Table No. 5

Income group

	Aurangabad		Pune	
Income Group (P.M. in Rs.)	Frequency	Percent	Frequency	Percent
20000 to 50000	59	15.94	095	17.27
50000 to 80000	97	26.21	63	11.45
80000 to 100000	161	43.53	219	39.81
100000 above	47	12.70	154	28.00
Not Reported	06	1.62	19	3.45
Total	370	100	550	100

Income plays a vital role in purchasing of luxury goods. And when it comes to purchasing a car it has a direct bearing on buying behavior of an individual. From the above table it is clear that 43.53 percent respondents of Aurangabad and 39.81 percent respondents of Pune fall in the income group of Rs 80000 to 100000 per month. There are respondents whose income is Rs 100000 and above contribute to 12.70 percent in Aurangabad and 28.00 percent in Pune. Out of the total respondents 25 respondents have not responded to this question; the reason may be that they don't want to expose their income. As far as the Pune city is concerned; respondents having income above Rs 80000 are more than that of in Aurangabad; it may be because of more exposure of industries in Pune city. There are many I. T. companies who are giving very high pay packages to their employees. This is evident from table no.5 given below: .

Table No. 6

Occupational pattern

Occupation Pattern	Aurangabad		Pune	
	Frequency	Percent	Frequency	Percent
Farmers	14	3.78	30	5.45
Businessmen& Professionals	147	39.72	195	35.47
Govt. servants	81	21.89	144	26.18
Corporate employees	104	28.13	171	31.09
Others	24	6.48	10	1.81
Total	370	100	550	100

The table no. 6 illustrates occupational pattern where agricultural related respondents are 3.78 percent and 5.45 percent only. The biggest class of respondents is from business and professions and i.e., 39.72 percent and 35.47 percent respectively. The respondents working in corporate sector contribute their share 28.13 percent and 31.09 percent in the study area. From the facts and figures; it can be analyzed that the ownership of cars is dominated by persons engaged in business and professions followed by the persons engaged in corporate sector. The respondents holding positions in Govt. sectors have shown their interests in owning the cars. Their contribution in possessing the cars is considerable.

Table No. 7

Version of Vehicle

Sr. No.	Version	Aurangabad		Pune	
		Freq.	Percent	Freq.	Percent
1	Petrol	141	38.10	317	57.63
2	Diesel	191	51.62	172	31.28
3	CNG/ LPG	38	10.27	61	11.09
	Total	370	100	550	100

Use of fuel is one the most important criteria in decision making of buying a car. In the study area only petrol, diesel and LPG fuel is available. As far as the use of petrol is concern the respondents of Pune prefer petrol version cars 57.63 percent. On the contrary, respondents of Aurangabad prefer diesel cars 51.62 percent. No doubt there is considerable difference in the price of petrol and diesel but still some people prefer petrol cars. The respondents of Aurangabad seem to be price minded and hence go for diesel cars. The use of LPG is 10.27 percent in Aurangabad and 11.09 percent in Pune. The very reason for this is that the car owners find it difficult to fill their vehicles with LPG when they are in the city. It is to be mentioned that there are only 2 LPG stations in Aurangabad and 11 in Pune. And most of these stations are functioning out of Municipal Corporation limits of both the cities. It is to be noted that; gone are the days when diesel vehicles were causing more pollution and vibrations. Now with the progressive development in science and technology it has reduced to a large extent where diesel vehicles are made available in Common Rail Direct Injection (CRDI) category hence preferred.

Table No. 8

Satisfaction Level in Fuel Efficiency

Sr. No.		Aurangabad		Pune	
		Frequency	Percent	Frequency	Percent
1	Fully satisfied	179	48.63	287	52.18
2	Partly Satisfied	75	20.27	104	18.92
3	Partly Dis-satisfied	62	16.78	73	13.27
4	Fully Dis-satisfied	31	8.37	47	8.54
5	Cannot satisfied	23	6.21	39	7.09
	Total	370	100	550	100

Consumption of fuel is a sensible factor on which the buying decision rests. It is a recurring expense to be borne by the car owners. And therefore this factor is to be considered very seriously. It is very serious that frequent increase in the fuel prices is disturbing/collapsing the monthly financial budget of the car owner. It is observed that nearly every car owner is conscious of fuel efficiency of his car. At the time of purchase decision he is very much interested to compare all the vehicles which he intends to buy. After purchasing the vehicle he should check whether the mileage claimed by the car manufacturing company come true or not. The table No. 8 depicts the reality as far as the customer satisfaction towards fuel efficiency is concerned. It is to be noted that 48.37 percent respondents of Aurangabad and 52.18 percent respondents of Pune are fully satisfied with the fuel efficiency of their cars. But 20.27 percent respondents of Aurangabad and 18.92 percent respondents of Pune are partly satisfied. It means that they are not happy with the mileage as claimed by the car company. It is surprising to know that 8.37 percent respondents of Aurangabad city and 8.54 percent respondents of Pune city are fully dissatisfied with the fuel performance

of the car they are driving. It indicates bad sign on the part of the company and its marketing efforts. These unsatisfied customers may spread their negative feelings to prospective customers against the car and the company and it may affect the market in future.

Table No. 9

Safety Measures and Advance Features

In an answer to the question on safety measures and advance features like airbags, proximity sensors, power windows, power steering, ABS system, seat belt and door alarm, the opinions of the respondents are mentioned in the following table:

Sr. No.	Opinion	Aurangabad		Pune	
		Freq.	Percent	Freq.	Percent
1	Extremely Imp.	64	17.29	219	39.81
2	Very Imp.	93	25.13	102	18.54
3	Somewhat Imp.	109	29.45	84	15.27
4	Not very Imp.	45	12.19	108	19.65
5	Not at all Imp.	59	15.94	37	6.72
	Total	370	100	550	100

The Table No. 9 indicates that 40 percent respondents of Pune city are putting emphasis on airbags, sensors, power windows, power steering, and ABS system. There are on the contrary that around only 17 percent respondents of Aurangabad city are in favor of all these modern features and advance safety measures. 25 percent respondents and 19 percent respondents of Aurangabad and Pune cities respectively rated this question as very important. 16 percent respondents of Aurangabad and 7 percent of Pune consider that these features are not at all required. The mentality behind this opinion is to avail these facilities they have to pay more. Considering this situation it is observed that the

respondents of Pune city possess a modern approach towards safety and driving pleasure and hence they are ready to pay more amount of premium. While discussion with the respondents of Aurangabad city nearly 28 percent respondents stated that it is waste of money, and such type of advance vehicles need heavy maintenance costs. They further gave the example that the power windows get disturbed frequently and hence need heavy maintenance cost for its alignment. A question was administered on the respondents in which an attempt was made to check how customers rate the after sales service facility given by the company/ dealer. For this; use of rating scale was done. It was based on the service they get, which is depicted in the table below:

Table No. 10

After Sales Service

Sr. No.		Aurangabad		Pune	
		Freq.	Percent	Freq.	Percent
1	Excellent	34	9.18	87	15.81
2	Very good	129	34.86	182	33.09
3	Good	47	12.70	120	21.81
4	Fair	107	28.91	91	16.57
5	Poor	53	14.35	70	12.72
	Total	370	100	550	100

From the above table No. 10 only 9.18 percent respondents of Aurangabad and 15.81 percent respondents of Pune are happy with the after sales service provided by the company/ dealer. They remark that is excellent. 35 percent and 33 percent respondents of Aurangabad and Pune respectively claim the service to be very good. The respondents who are of the opinion that the service is fair are 29 percent and 17 percent respectively. 14 percent and 13 percent respondents of Aurangabad and Pune reported that the after sales service provided by the

dealer is poor and not up to the mark. It means that once the customer purchases the car, proper care is not taken by the local dealers. Some of the customers suggested that the company/dealer should give high attention to provide excellent after sales service. It will result in increase in the goodwill of the company/dealer. And hence the company/dealer may avail the substantial benefits of the market by increasing the sales volume. Company/ dealer should give priority to satisfy the customer as the market is customer centric.

Table No. 11

Market share of small car companies in the study area

Sr. No.	Name of the company	Aurangabad	Pune
1	Maruti Suzuki	49.18	47.45
2	Tata	22.97	12.57
3	Hyundai	07.56	17.63
4	Chevrolet	04.86	5.63
5	Other	15.43	16.72
	Total	100	100

From the above Table No. 11 it seems that the car company Maruti Suzuki is the market leader and contributing its share in the study area around 49 percent and 47 percent respectively. The company's marketing strategies and its policies to give priority to care for the customer have achieved the success not only in study area but at national level. It has been observed that the company has appointed dealers in all the districts of the country. Even they have put emphasis on after sales service. The company has opened service stations at remote places and they are really serving their customers valuably. The company is still successful in creating its brand image in such a way that if any customer intends to buy a car he shows his first inclination towards Maruti Suzuki.

The Indian car company Tata stands second in respect of market share. Tata is successful in acquiring 23 per cent of share in Aurangabad and only 13 per cent in

Pune city. While having discussion with Tata owners of Aurangabad city it has been observed that they are giving preference to diesel version. According to their opinions Tata Indica is an ideal model. They said that price wise it is reasonable, mileage performance is better. They again claim that its interior is spacious and it is comfortable even on country side roads. It was very strange to know that most of the customers buy Tata vehicles to put these vehicles in taxi business and their customers are multinational business houses and IT companies. The brand Nano has not shown paradigm shift in car ownership as it was expected and forecasted.

Hyundai; a foreign car manufacturing company has contributed its share in Aurangabad market and that is 18 percent and it is 14 percent in Pune city. The rational thinking of customers has pulled down the market share of Hyundai. The reason which is found while discussing with the car aspirants is that the shape of the Santro is not that way appealing. The new generation of car buyers dream to have sleek and cute shape. Taking feedback from the customers; Hyundai innovated its new i-10 and i-20 models in the shape which has appeal to the customers, but unfortunately due to high price these two models are not marketable to large extent.

Chevrolet being new in small car market will have to fight for its position because there are already well established models in the study area like Maruti and Tata. No doubt the General Motor Company is the oldest and having high regards over the world, but it seems difficult to get established in the Indian environment.

Decision Making Process

Decision making can be regarded as the mental processes resulting in the selection of a course of action among several alternative scenarios. Every decision making process produces a final choice. The output can be an action or an opinion of choice. Decision making is a complex process for every article but it becomes more complex and complicated when it comes to high investment luxury goods. While making decision to buy car information about various models are to be collected and compared, and then only the final decision is possible. And of course; it is not an individual decision. Buying a car is a major decision not only in individual's life but in family. The person who is aspiring to buy a car can't avoid the participation of his family members in the decision making. Every member of a family; even a child who just began to put his step on the floor is anxious to take a long drive in the car of his

Dad. In general how the members of a family actively get involve in decision making to buy their dream car is shown in the following table

Table No. 10
After Sales Service

Sr. No.	Decision makers	Aurangabad		Pune	
		Freq.	Percent	Freq.	Percent
1	Husband& spouse	92	24.86	146	26.54
2	Husband, spouse & children	134	36.23	168	30.54
3	All family member & friends	122	32.97	223	40.54
4	Individual	22	05.94	13	02.38
	Total	370	100	550	100

From the above table it makes very clear that buying a car is the unanimous decision of a family. In this process husband, spouse, kids and many a times family friend are involved. This family friend may be an opinion leader. The opinion leader is a person who is either a technical person or he may be a car owner. He plays an active role and may have direct involvement in decision making. From this information an inference can be drawn that the decision making is mix in nature.

Recommendations:

1. It is observed that the maximum respondents are in the age groups between 18 to 35 and 36 to 50. The car manufacturing company should concentrate on these age groups and more focus should be given to fulfill the requirements of these age groups. Hence more and more customers could be accommodated in the car owner's society.

2. In the survey, it is observed that there is male domination in car ownership. In this modern society both husband and wife are employed and they are supporting their family to get financially well established. To have equilibrium in ownership the automobile companies should give special incentives for the women who intend to be car owners.

3. Most preferred version of vehicle is petrol followed by diesel. Petrol and diesel vehicles have more emission and cause air and noise pollution. By making LPG/ CNG available on the highways of the country the vehicles of petrol and diesel version could be reduced. It is therefore recommended that the car manufacturers should concentrate on Green marketing and aware the customers to go for Green products.

4. As far as the fuel efficiency is concerned, it depends upon the car brand. Some cars are more fuel efficient and some are less. While survey it was noted that maximum of the customers are looking for a more fuel efficient car. The company should use advance technology and increase the efficiency of a car. As the prices of fuel are increasing day by day the customers will prefer only those cars which will give more mileage.

5. Near about all the car manufacturers have added safety measures in their cars but at a premium prices. The customer' perception towards safety measures is not so positive and say by adding these; it is an additional burden and hence do not go for it. Company should reduce the additional cost so as to have a break-even in safety parts. On the other hand it is also recommended that Government should provide some sort of subsidy for safety measure parts which will reduce accidents and save human being from severe accidents.

6. The after sales service provided by the dealers on behalf of the company is not so satisfactory. There are several complaints against the dealers. The company should have direct linkage with the customers through E-mail and try to know from the customers as how, when and for what purpose they did not get the after sales service satisfactorily. If it happens the dealers will be compel to give the best possible after sales service.

7. It is evident from the facts and figures that decision making of a car is not an individual's decision. The company should concentrate on the spouse, children and make display as how this will be their own dream-car.

8. The car manufacturing company should fairly advertise their car. There should not be any misleading contents. The information provided to the customers should be very clear and without any work (condition applied). The mileage shown in the advertisement should match the reality, where some variation can be accepted.

9. The main concern of the customers is fuel efficiency. Company should advertise in a true way, showing the actual millage considering the road conditions and driving style.

10. Every car manufacturing company should continuously work on research and development and to manufacture a green car should be their agenda.

References:

Mr Abhimanyu Ghose, *Market leaders, Business and Marketing*, Vol VI, Issue 11- 17 June-30 June, 11.)

A.S.Gill and Sudhir K. Jain, Consumer purchase process for passenger cars in India, *"Journal of Marketing & Communication"* Sept-Dec, 2005, Vol. 1, Issue 2.

Future scenario of automobile sector, report of Society of Indian Automobile Manufacturers, (2010).

"Car India", Vol 5, Issue 009, April 2010.

India Automotive 2020: The next Giant from Asia, J.D. Power and Associates
<http://www.jdpower.com>)

Mr. Shailendra Desai, and Mr. Raman Kumar Sharma, Car Supermarket in India - One Stop Shop for All Brands, *"Marketing Mastermind"*, Nov 2010, Vol 1, Issue 2.

Tata's plan to increase the production of Nano, *"Daily Lokmat"* dated 11/04/2011.

PTI news, published in *"The Financial Express"* dated 10/12/2010.

Wilfried Aulbur, M.D. & C.E.O, Mercedes Benz India, *"The Financial Express"* - 10/12/2010

J.D. Power, IB Power Asia Pacific India Sales Satisfaction Index (SSI)

Saikat Banarjee, Passenger car market of China: A study on current scenario and future trends, *"Global Vista, World trade trends and development"*, Vol 5(1), April-June, 2006.

Auto Industry: The Small Car Sega Maharashtra Economic Develop Council, Jan 2007, Economic digest, VOL XXXVI, No 3.

Praneti Shah and Charmi Shah, Consumer perception towards Tata Nano car as a private and public utility vehicle, *"SIAM journal of management and research"*, Vol 3, No.1, May- October 2010.

Mr.Anurag Singh and Mr. Rajit Singh, Green Marketing - Developments in the Indian Automobile Sector, *"Marketing Mastermind"*, November 2010, Vol 1, Issue 2.

PUBLIC ADMINISTRATION IN THE 21st CENTURY

Rangson Prasertsri, Ph.D.*

บทคัดย่อ

ปัจจุบันโลกเต็มไปด้วยปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นจากความต้องการที่มีความหลากหลายอันเนื่องมาจากประชากรมีการรับรู้มากขึ้น การศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ก็เช่นเดียวกัน กล่าวคือกำลังตกอยู่ในความเสี่ยงอันเนื่องมาจากความไม่สัมพันธ์กันในการพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ บทความนี้เป็นความพยายามที่จะเสนอแนะถึงความจำเป็นต่อการพัฒนาสังคมในอนาคต โดยผู้รู้ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ในขณะเดียวกัน ก็มีสิ่งที่น่าสนใจอยู่หลายอย่างที่เกิดขึ้นในประเทศไทยที่เป็นประเด็นที่จะต้องมีการอ้างอิง

คำสำคัญ: การรับรู้ของประชากร การพัฒนาสังคม ประเด็นการอ้างอิง

Abstract

With much of the world concerned about the problems of responding to the increasing demands of an ever more-informed citizenry, the field of Public Administration runs the risk of becoming, if not completely irrelevant, at least non-responsive to the needs of developing societies. This article is an attempt to suggest areas that need to be considered by scholars of Public Administration in the years ahead, while paying particular attention to Thailand as a point of reference.

Keywords: informed citizenry, developing societies, point of reference

* Associate Professor and Ex-Dean, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

INTRODUCTION

The history of Public Administration has been, for the most part, different scholars advocating different paradigms believed to be appropriate for public administration in a Western culture. Until recently, most books on Public Administration have been written by Americans, and many of the examples have been American, too. But, Americans are less than 5% of the world's population, and what was appropriate for America 5-10 years ago will not be appropriate for developing economies in the 21st Century. Globalization has forced businesses to change to meet the demands of competition from other countries. Globalization will also force the field of Public Administration to change in order to address new issues and new interests that come to the field from many different countries. Instead of scholars in developing countries simply learning-and then teaching-about what Americans write, Americans must learn about what problems/issues administrators face in a variety of countries, and how those officials have solved those problems. Failure to do so will result in American scholars (and their "scholarly output") becoming irrelevant to most of the world.

So, one change we will see is diversity in outlook. This will be strength, but it also has the potential to be a major weakness, too. The recognition that most of the world is not "Western", will force P.A. scholars to learn about administration (and the administrative problems) in Asia, Latin America, and Africa. But, in order to understand how administration works in different cultures, will require that scholars first learn about those cultures. This has been, sadly, lacking in the past. In the future, the expansion of the field-the opening of minds-holds great promise to offer meaningful insights into areas of administration that have, until now, received insufficient attention.

However, there is a risk, or downside, that diversification of the field may create. One only has to look at the field of comparative government (comparative politics) to understand why this might occur. CG scholars wanted to understand more about the rest of the world, so they went to other countries and wrote about those nations. Many came to Southeast Asia and then presented their findings in such forums as the Comparative Administration Group (CAG). But one problem

became evident. Even though the CAG concentrated mainly on a specific geographic area (Southeast Asia), the case studies that were produced were representative of only specific, individual cultures, or, often, of only small sub-cultures in a particular country (e.g., a study of a hill tribe in N. Thailand). Thus, after 30-40 years, there was still little coherence to the field. There was very little theory building, no agreement on an appropriate paradigm (theoretical framework), and no common set of concepts that were appropriate for cross-cultural research.

Today, the field of P.A. must face the possibility that, in its attempt to stay relevant to non-Western cultures, it runs the risk of falling into the same trap that plagued the field of comparative government half a century ago. If P.A. scholars can avoid making that same mistake, the study of P.A. can advance and grow stronger and remain a viable field of study to non-Western cultures in tomorrow's world.

One thing about the future that almost everyone can agree on is that the rate of change is increasing at an astonishing rate and the world as we know it will be substantially different from what it is today. "Many organizations face a volatile environment in which change is nearly constant."¹ It has been asserted that: "The dramatic growth of the Internet in recent years probably represents the single most important environmental trend affecting organizations and their human resource practices."² It is important that universities that offer programs in human resource development, when teaching about human resource management activities, "prepare managers for the future, not managers who would have succeeded in a past that no longer exists."³ This, along with research aimed at understanding how to best employ the advantages of governance to achieve sustainable development, are the major challenges facing the field of Public Administration today.

¹ Luis R. Gomez-Mejia, David B. Balkin, and Robert L. Cardy, *Managing Human Resources*, (Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice-Hall, 2007), p. 4.i

² Ibid, p. 5.

³ Randy L. DeSimone, Jon M. Warner, and David M. Harris, *Human Resource Management* (Fort Worth, TX and others: Harcourt, Inc., 2002), p. 527.

At the beginning it should be noted that the most important resources of any organization are not its' size (number of employees) or the number of people who are severed by the particular Department or Ministry, nor are those resources modern machinery. In fact, most modern organizations do not even use machines in the traditional sense. As societies move from production of things to production of information in the digital age, computers replace tool and die shops, garment makers, and other manufacturing facilities. In the United States, manufacturing jobs "...represent only 12%-15% of all U.S. jobs"⁴ and the U.S. Bureau of Labor Statistics predicted that the information and services industry will account for more than 90 percent of the workforce growth in the next 10 years.⁵ That same transformation is also taking place in Thailand, Singapore, Taiwan, Hong Kong and South Korea.⁶ In all cases, the most important resources needed to compete in the modern digital world are a combination of knowledge and bright, talented people with creative minds who understand that public organizations need to change to be competitive in the future. Developing human capital, much more than machines, is the road to the future.⁷ It is important that public organizations hire-and be able to retain-these kinds of people.

The second ingredient is knowledge. But, knowledge of what? And for what purpose? In the private sphere, if one were to ask 100 different people in a large organization those questions, he might well receive 100 different answers. It is important to remember that each of those answers, at least to some extent, may be correct. The knowledge needed by top level managers is far different than the knowledge needed by office or line supervisors. And both of those cases may differ markedly from the knowledge needed by those members of the

⁴ Robert L. Mathis and John H. Jackson, Human Resource Management (Australia and others:: Thompson, South-Western Press, 2004), p. 35.

⁵ Dave Patel, "Managing Talent", HRMagazine 47 (March 2002), p. 112.

⁶ In 2006, the percentage of Thailand's GDP attributable to services passed that of industry for the first time. Services constituted about 45.2 percent of GDP, followed closely by industry with a 44.9 percent share. See: <http://lcweb2.loc.gov/frd/cs/profiles/Thailand.pdf>

⁷ See: for example: Tony Waltham, "Human capital the real IT revolution: Power lies in people, not technology", Bangkok Post, 20 August 2008, D3.

organization that interact with "customers" on a daily basis. ("Customers" refers not only to buyers of retail or wholesale products in the private sector, but to all consumers of whatever the organization produces. In the public sector, the government provides a vast range of programs, from medical services and education to police and fire protection.) This latter type of information (feedback) is crucial for, as Promoth Sudjitporn, CEO of Asia soft stresses, it is important to "understand the product from the customer's perspective."⁸ Successful managers of the future will need to make use of the knowledge that exists at all levels of the organization (and, also, outside of it) to create a smoothly functioning organization capable of meeting the needs of tomorrow.

In the public sphere, the need is even more pressing as government decisions and policies affect the well-being and future development of whole societies. "Knowledge must be treated as a public asset and made accessible to all because it is a powerful tool for eradicating poverty, misunderstanding, and suspicion."⁹ Here, the "...role of universities is crucial as they are at the very heart of the knowledge society. The push towards continuous innovation requires that education and research be closely connected with the knowledge transfer process."¹⁰ The Dean of the Carnegie Mellon University Heinz School has stressed the real IT revolution is: "...about people acquiring skills and knowledge turning those skills and knowledge into innovation and that innovation into economic growth and opportunity...not just for themselves, but a large segment of the societies that they came from."¹¹ This means that the field of Public Administration must put aside the practitioner-theorist debates and focus on looking for solutions to real-world problems.

⁸ Shareinvestor, "How Asia soft stays on top of its game", Bangkok Post, 25 July 2008, p. B4.

⁹ Ioan Voicu, "Towards Innovative Societies: Advancing the objective of innovation is expected to help bridge the digital, scientific, and development divide between rich and poor countries", Bangkok Post, August 12, 2007, Sec. 1, p. 10.

¹⁰ Ibid.

¹¹ Tony Waltham, "Human capital the real IT revolution: Power lies in people, not technology", Bangkok Post, 20 August 2008, D3.

ORGANIZATIONS

It is important to note that the environments within which organizations will find themselves will be constantly changing. "Change" is going to happen, with or without guidance. With globalization and the ever-increasing spread of information (and information technology) in the digital age, the demands placed on public organizations will be in a constant state of flux. Because of this, flexibility will be a necessary prerequisite for organizational success in tomorrow's digital world. An organization must be able to adapt rapidly to the changing needs of a changing clientele.¹² Failure to do so, in the private sphere, will result in increasing customer dissatisfaction and, consequently, loss of market share.

In the public sector, failure to adequately address the demands and expectations of an ever-more-informed public will lead to discontent with particular administrations and, if unresolved, may lead to a loss of legitimacy for the governing system as a whole. Some allege that this has already happened in Thailand with "political consciousness raised by the events of the May 1992 bloodshed to the drafting of the 1997 constitution...The rhetoric of the red shirt leaders gives voice to democratic sentiments in calling out against injustice and double standards. It has gained momentum and support, evolving into a political movement in its own right."¹³ The overwhelming victory of the Puea Thai Party, which won the 3 July 2011 general election in a landslide, suggest that many Thais are dissatisfied with the old elite that has governed Thailand since the 19 September 2006 coup.¹⁴

¹² Private companies follow this advice, e.g., in response to consumer demands for healthier products, Kraft Foods, Inc. "...will more than double the amount of whole grain in many of its Nabisco crackers...". See: Sara Skidmore, "Kraft to raise whole grains in crackers", Bangkok Post, 28 July 2010, p. B9.

¹³ Suranand Vejjajiva, "Undesirable scenarios which threaten Thai democracy", Bangkok Post, 1 July 2011, p. 13.

¹⁴ See, for example: http://www.channelnewsasia.com/stories/afp_asiapacific/view/1138713/1/.html

ORGANIZATIONAL STRUCTURE

The traditional hierarchical model-and especially the organizational model of many different layers of management all in a tall hierarchy of command and control-is outdated for organizations in the 21st century. This is true not only for the private sector. Christensen and Laegreid note: "The traditional bureaucratic model with little freedom or accountability for results but much responsibility for following rules, has been an extraordinarily successful and durable model of public administration."¹⁵ There needs to be a speedier flow of information between the top and bottom of the organization. Advances in information technology have helped address this problem somewhat, but a flatter organizational structure with fewer managerial levels is needed to help reduce the "static" that distorts information flows within the organization

This need to reduce the number of hierarchical layers in an organization is probably more immediate for private companies, who will find they now have dozens if not hundreds of competitive companies offering similar products or services in the global market, than it is for public institutions. This is probably a fortunate circumstance, because public bureaucracies are historically slower to initiate system-wide changes than are private businesses facing the prospect of losing market share and profitability. However, over a decade ago, Drucker noted that globalization is not a term of which only businesses have to be mindful, it also affects other institutions such as those involved with education as well.¹⁶ Only a decade ago, most university students in Thailand went to public universities. Today, however, public schools are faced with increasing competition from both open universities and an ever-growing number of private universities.¹⁷

¹⁵ Todd Christensen and Per Laegreid, "New Public Management-Undermining Political Control?", in Todd Christensen and Per Laegreid, *New Public Management: The Transformation of Ideas and Practice* (Hampshire, G.B.: Ashgate Publishing, Ltd., 2002), p. 111.

¹⁶ Peter F. Drucker, "Introduction: Toward the New Organization:", in Frances Hesselbein, Marshall Goldsmith, and Richard Beckhard, *The Organization of the Future* (San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997), p. 3.

¹⁷ As of July, 2008, there were 164 higher education institutions under the supervision of the Commission on Higher Education, Ministry of Higher Education. Of these 164 institutions, 78 were public, 67 were private and 19 were community colleges. See: http://www.business-in-asia.com/thailand/education_in_thailand.html

Finally, the physical structure of the workplace will change as well. Many companies are doing away with fixed workstations. For example, in IBM today, "...four out of 10 staff now work outside a traditional office."¹⁸ As the advances in mobile computing and telecommunications become more widespread, this trend will increase in the future. This means that "workgroups" will no longer be defined by the proximity of desks; a workgroup of the future may include people in Chiangmai, Nakhorn Sawan, and Yala, all working together on a single project. "Most of the programmers on Linux, Apache and Firefox ..have never met each other or the coordinators."¹⁹ In the public sphere, professors from many different universities now "team teach" classes over the internet. A teacher at Chulalongkorn can earn extra pay for helping to teach a course at Suan Dusit (or even in Prathum Thani or Haatyai). His office (workstation) may be at Chulalongkorn, but his workgroup may be in several different changwats²⁰ at the same time.

SUMMARY

Organizations of the future will bear little resemblance to those of today, and many of the terms of reference with which we are most familiar (e.g., hierarchy, span of control, etc.) may have little if any meaning in the world of tomorrow. Organizations, both public and private, that understand the inevitability of change and prepare for it-or, better yet, prepare to lead it-will grow and prosper. Those that do not will exist only as examples in the literature of why organizations fail. Universities, therefore, can play a central role in training public administrators to meet these critical needs.

But, up to here, this paper has mainly just dealt with structures of organizations. While important, they are not the most important aspect. It is the people of the organization that hold the potential for organizational success or failure. It is management's role to harness that potential in positive directions. The next section addresses that role.

¹⁸ Theeranuch Pusaksrikit, "IT mobility changes face of the workplace", The Nation, 31 August 2005, p. 1A..

¹⁹ James Hein, "A guide for employers", Bangkok Post (August 22, 2007), p.D7.

²⁰ Provinces

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

At the beginning, it was stressed that the most important resources that an organization has to enable it to compete in tomorrow's world are its people and knowledge. But, until recently, the human resource potential was hardly ever tapped. Indeed, many university programs in administration were mired in the past.

For example, Gregory notes that prior to New Zealand's passage of the State Sector Act (1988): "the state sector, particularly the Public Service, was seen to be inefficient, inflexible, cumbersome, and far too bureaucratic in its preoccupation with process rather than results. Control systems administered by central agencies inhibited effective management, generally destroying incentives to perform. Ambition, the desire to shine or to be different or to innovate, was narrowly confined by the rules governing advancement."²¹

Fifty years ago, Douglas McGregor rejected the Classical approach to administration. He believed that people enjoy intellectual challenges. They seek opportunities for self-initiative and for responsibility. Most workers have the capacity to exercise a relatively high degree of imagination, ingenuity, and creativity in the solution of organizational problems, but the intellectual potential of the average worker in modern industrial life is only partially utilized.²² For nearly half a century, the wisdom of people like McGregor was ignored. However, in the past 15-20 years that has changed dramatically.

²¹ Robert Gregory, "Transforming Governmental Culture: A Skeptical View of New Public Management", in Todd Christensen and Per Laegreid, *New Public Management: The Transformation of Ideas and Practice* (Hampshire, G.B.: Ashgate Publishing, Ltd., 2002), pp. 231-232.

²² Douglas McGregor, *The Human Side of Enterprise* (New York: McGraw-Hill, 1960), pp. 33-48.

KNOWLEDGE AND INFORMATION TECHNOLOGY

Much of what one learned as an undergraduate, or even in a Ph.D. program for Administration, only 20-25 years ago is irrelevant today. It is estimated that the "...global knowledge base has multiplied such that ninety seven percent of the collective body of knowledge in the world today, are things we did not know fifty years ago."²³ Today, some businesses are using Knowledge Management (KM) to "...turn best practice into normal practice."²⁴ Thinking about management in the old ways may have been sufficient when most people worked in factories, but with an ever-increasing number of people entering the digital age, following old practices is a formula for disaster.

Globalization is bringing about many changes, one of the most important is the new knowledge/technology. "The 'company man' of the 1950's has become the 'digital person' of the new millennium."²⁵ A survey by the Society for Human Resource Management found that the top resource trend identified was technology.²⁶ This trend is increasing at an ever faster rate. "It has been estimated that there will be more technological change in the next 50 years than in the last 1,000 years."²⁷ If a government agency is going to be responsive to the needs of the public, it must embrace the advantages that this new technology offers. New technology will bring rapid change-is bringing it now-to many of the cultures in Asia. It will help in intra-organization and inter-organization communication. Wees stresses that employees need to be encouraged to think outside the box, to

²³ Eugene Aucoin, "Public Sector Reform and the Changing Nature of Public Employment: Motivation and Leadership", paper presented to the panel on Public Administration Between Globalisation and Decentralisation: Implications for Education and Training at the Conference of the International Association of Schools and Institutes of Administration, Istanbul, Turkey, 17-20 June 2002, p. 4.

²⁴ PriceWaterhouseCoopers, "Turning best practice into normal practice", Bangkok Post, 5 August 2008, p. B3.

²⁵ Shawn Smith and Rebecca Mazin, *The H R Answer Book* (N.Y. and others: American Management Association, 2004), p. ix.

²⁶ "What's Ahead for HR? SHRM Research Identifies Top Trends\," *H R Focus*, Vol 79 (September 2002), p. 8, as cited in R. Wayne Mondy and Robert M. Noe, *Human Resource Management* (Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall, 2005), p. 10.

²⁷ Richard L. Knowdell, "The 10 New Rules for Strategizing Your Career.", *The Futurist*, Vol. 32 (June 1998), p. 1, as cited in: R. Wayne Mondy and Robert M. Noe, *Human Resource Management* (Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall, 2005), p. 9.

find shorter or better ways to solve familiar problems. They need to "...think critically about the information" they receive and to talk "...to other people to see how they solve these kinds of problems."²⁸ New technology facilitates this process. It will be the job of P.A. scholars to transfer the knowledge gained from that new technology to their students who will be the administrators of tomorrow.

In Bangkok, Imtiaz reports that "Advances in information and communications technologies (ICTs)...are set to play an increasing role in both reducing and managing the growth (in travel) still to come" and "ICTs...can help create a 'family of tools that promise to facilitate communication collaboration, and coordination-without the requirement of physical travel.'"²⁹ It will provide an administrator in Bangkok with up-to-date data on provinces throughout the country. Much of this new technology is based on computers and new machines that produce better information collection in less time. But, it also involves new ways of thinking and new ideas.

CORPORATE CULTURES

One problem with the new technology is that much of it is not compatible with the corporate cultures of most Asian companies (nor with the organizational cultures found in most government Departments and Ministries).³⁰ It has been reported that: "Civil servants and state employees enjoy the best mental health compared to people in other industries..."³¹ Chadamas reports: "Thai people value compromise and they don't want to seriously compete with others. So executives should build a success story to create a new culture in the office."³² Too many times, one hears students or managers say: "Oh, but that is not the Japanese (or

²⁸ David Wees, "Thinking Outside the Box", Bangkok Post, 8 July 2008, p. E3.

²⁹ Imtiaz Muqbil, "Technology changing travel for the better", Bangkok Post, 11 August 2008, p. B10.

³⁰ Kluckholm described "culture" as "patterned ways of thinking, feeling, and reacting...the essential core of culture consists of traditional ideas and especially their attached values." See: C. Kluckholm, "The Study of Culture", in D. Lerner, and H.D. Lasswell (eds.), *The Policy Sciences* (Stanford, California: Stanford University Press, 1951), p. 86.

³¹ The Nation, "Job Stability Makes Civil Servants the Happiest", The Nation, 8 July 2011, p. 15A.

Thai or Malaysian) way.” or “That may be how they do it in Europe or America, but it would never work in Jakarta (or Bangkok, or Kuala Lumpur).” But, **good organization practices are not country-specific**. The “Japanese way” and the “Thai way” are history, and those organizations (both private and public) that do not realize it soon will be “history”, too.

Recently, a Visiting Professor at Assumption University of Thailand in Bangkok noted that, in an attempt to become competitive, European countries realize the need to throw out their “old way” of doing things.

“Sensitive to the US’s accelerated technical progress and Asia’s high dynamism, the European Union (EU) with its 27 members has proclaimed innovation as a policy priority. Under the project titled ‘Creating an Innovative Europe,’ simultaneous actions are recommended (including)...providing sufficient resources for research, development and innovation, and building positive attitudes and a culture favourable towards entrepreneurship and risk taking.”³³

It is important to stress that these changes are not restricted to “Western” countries. Tawatchai Cheovanon, IBM Thailand’s country manager for financial services sector, notes that in Thailand the organizational culture is changing in order to “adapt, become more resilient to take on new competitive challenges in the market-place.”³⁴

There is an on-going debate in the literature over the extent to which so-called “Western” theories in management can be adopted to “fit” Asian corporate and bureaucratic cultures. Hojman noted that “...it is possible to eat MacDonald burgers, and to wear jeans, without losing any of the most cherished aspects of the national culture.”³⁵ While that may be true for superficial things, when

³² Chadamas Chinmaneevong, “Employers urged to do more to help talented staff add value”, Bangkok Post, 5 August 2008, p. B10.

³³ Ioan Voicu, “Towards Innovative Societies: Advancing the objective of innovation is expected to help bridge the digital, scientific, and development divide between rich and poor countries”, Bangkok Post, August 12, 2007, Sec. 1, p. 10.

³⁴ Theeranuch Pusaksrikit, “IT mobility changes face of the workplace”, The Nation, 31 August 2005, p. 9A.

³⁵ D. E. Hojman, “Economic Policy and Latin American Culture: Is a Virtuous Circle Possible?”, Journal of Latin American Studies, vol. 31, no. 1, pp. 167-190.

attempting to change human behavior, practitioners should always be aware of the fact that knowledge transfer needs to be "...sensitive to cultural differences, indigenous motivating factors, and different value systems."³⁶

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

As important as advances in information technology are, they will prove to be of little value if an organization fails to adequately develop the potential of its human resources. This is the most important resource of all. "According to the Council on Competitiveness human resources are the key to global competitiveness."³⁷ Or, put another way, "HR technology has the potential to either increase or decrease an organization's worth."³⁸

PEOPLE IN THE ORGANIZATION

A major change that will be seen in the future is the type of people that are in demand. For one thing, historically men filled most of the upper management positions in Thai organizations. But, according to the Grant Thornton International Business Report survey, today "...the percentage of Thai women in senior management is the highest in the world at 45%, more than twice the global average."³⁹ Also, in the past, a company or government Department hired a person because he/she had a specific skill. That was OK for then. If your company made a pen or a typewriter, it used the same technology (with slight modifications) for fifty years. But, not many people use typewriters anymore. In the future, Organizations will have to "...look for people who have the right attitude, as

³⁶ Alexander Franco and Preecha Methavasarakphak, "Culture, Knowledge Transfer, and the Teaching of Public Administration", Academic Journal, vol. 10, no. 1 (November 2003), p. 56.

³⁷ R. Wayne Mondy, Robert M. Noe, Shane Premeaux, Human Resource Management (London: Prentice-Hall, 1999), p. 240.

³⁸ Julie Britt, "Focused HR Technology Can Add Value", in HRMagazine Vol. 47 (March 2002), p. 24, as cited in R. Wayne Mondy and Robert M. Noe, Human Resource Management (Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall, 2005), p. 10.

³⁹ Sanitsuda Ekachai, "Questions for the PM-elect", Bangkok Post, 7 July 2011, p. 11.

technical skills can be learned through on-the-job training.”⁴⁰ Kriengsak notes, when climbing up the corporate ladder: “The higher you climb, the less technical skill is required. But you will need to sharpen your people skills in order to influence others.”⁴¹

To be relevant in the future, government Departments must make sure that: 1) they hire people who want to learn new skills; possessing a particular skill is no longer enough (the skill may be obsolete in a year or two), 2) the organization must provide those people with sufficient free time to learn, and 3) people must be provided the opportunity (training) to learn. People in charge of human resource development in government agencies will need to hire people who can teach themselves new skills, or, at the very least, people who can learn if they are provided the new training. They also will have to be more selective in the types of people they hire or promote to managerial positions. Just having an MBA or an MPA is no longer a sufficient qualification.

EMPLOYEE RETENTION

Hiring qualified, creative people is only the first step. Smith and Mazin note: “After you hire good people-you need to keep them working for your company and not the competition, and keep them content, motivated, and focused on the business.”⁴²

One other change Asian businesses and government Departments and Ministries will see in their business and political cultures as more and more people learn to compete in the global market is that individuals will no longer be tied to a particular job. Until now, if one went to work for a particular Department/Ministry of the government, he/she would start at a certain level and spend his/her whole life working up different levels in that same company or Ministry.

⁴⁰ Umesh Pandey, “Companies must ‘have a dream’”, Bangkok Post, July 10, 2007, p. B3.

⁴¹ Kriengsak Niratpattanasai, “Coaching Myths for the Busy Leader”, Bangkok Post, 11 July 2011, p. B3.

⁴² See: Gregory G. Dess and Joseph C. Picken, “Changing Roles: Leadership in the 21st Century”, *Organizational Dynamics* (Winter 2000), p. 75.

Today, an average American can expect to change employers eight times during his/her working life. This has a lot to do with the changing nature of work. Before, it was manufacturing, but nine years ago, the Economist, citing a recent OECD study, reported that "...more than half of the total GDP the rich economies is now knowledge-based (and) knowledge workers from brain surgeons to journalistsW[now] account for eight out of ten new jobs."⁴³

Today, smart, ambitious people (who have the creative minds that will be required in tomorrow's digital world) are beginning to change jobs. In some cases it may be for more money, but money and/or job security may not be enough. Instead, Maslov's higher-level needs have moved to the fore. People leave stressful situations for a more relaxed atmosphere. Others change jobs to have more free time (to be with their families, or simply to play golf). They understand that THEY are in demand. New companies with new ways of thinking are offering new opportunities. Smart people will no longer be attached to the same company or government office for life; they will go where there is more opportunity, or a better work environment, or both.

In order to retain good workers, governments will have to create better work environments (better safety, more healthcare for employees, etc.) in the future. Smith and Mazin note that:

"Today's workers bring a lot more to their employers, but they also demand more in return. One of the expectations is to be given more flexibility to be able to achieve their own personal goals, whatever they may be. The pivotal elements in the 'offer package' of today focus on tailoring the job to the individual needs of the employees in the work force. It is the satisfaction of these lifestyle needs that make the difference today in successful hiring and management processesWThe dissatisfied employee is highly mobile and can easily search elsewhere."⁴⁴

⁴³ See: Gregory G. Dess and Joseph C. Picken, "Changing Roles: Leadership in the 21st Century", *Organizational Dynamics* (Winter 2000), p. 18.

⁴⁴ Shawn Smith and Rebecca Mazin, *The H R Answer Book* (N.Y. and others: American Management Association, 2004), p. x.

This need is already recognized in the Thai private sector. Bubphawadee Owararinth, senior executive vice president and head of human resources of Standard Chartered Bank, notes that organizations should "...consider offering flexible employee-benefits programmes that allow their staff to choose benefit packages that are suitable to their needs and lifestyles."⁴⁵ This is consistent with satisfying Maslow's higher-level needs. Globalization will lead first to changes in the private sector. "Increasingly, employers are finding that helping workers to create and maintain a balance between their home and work lives is the key to retaining the best employees."⁴⁶ These changes in ways of thinking then will spread out into society as a whole; and finally they will be adopted by the public sector.

Preecha Watcharapai, Secretary-General of the Civil Service Commission noted: "If we want talented workers, we have to compete with the private sector and not wait idly by for them to come to us."⁴⁷ People with creative minds can negotiate their salaries, for example, one million baht per year for three years. Preecha stated that "The pay is determined by supply and demand."⁴⁸ This is an acknowledgment that the environment has changed and that the Thai bureaucracy must change in order to be competitive.

According to Teerana Konglaze, the project manager of the Hewitt Best Employers in Thailand 2009 Study, "...executives should listen to employees and get along with staff at all levels, including labourers, to create a team spirit, and learn about real problems facing staff aside from reading only reports that may

⁴⁵Pichaya Changsorn, "Business Leaders Reflect upon Salaries, Benefits", Bangkok Post, 8 July 2011, p. 6A.

⁴⁶Shawn Smith and Rebecca Mazin, *The H R Answer Book* (N.Y. and others: American Management Association, 2004,) p. 87.

⁴⁷Achara Deboonme and Chulart Saengpassa: "Civil service changes tack, head-hunts for graduates" *The Nation*, 23 July 2007, p. 1B.

⁴⁸*Ibid.*

be misleading.”⁴⁹ Mary Parker Follett knew this years ago;⁵⁰ one does not need to reinvent the wheel; what is needed is more research based on the profound insights that have existed for a long time, but were too often ignored in the past.

CONCLUSION

People are comfortable with that to which they have become accustomed and, thus, tend to resist changes in either an organizational structure or the development of human resource practices (which define not only their formal roles, but to large extent, even their informal roles in society). But the external environment has changed, and, to remain competitive, governmental organizations need to address the challenges of that new environment. “HR professionals who realize and embrace the new technology are the ones who will succeed.”⁵¹ According to Wolfgang Lux: “Most Asian companies (have) not adopted the type of global thinking needed for a fast changing business world.”⁵² This is even more true for the public sector. Scholars of P.A. can help to facilitate the evolution of management theory so that new public servants will be in a position to assist in the modernization of their Ministry or Department.⁵³ As the waves of globalization continue to engulf Southeast Asia, some countries will ride the crest of those waves into the world of tomorrow, while others will find themselves drowning as they hold onto the anchor of how things used to be done in the past. If schools of administration are going to continue to be a leading force in helping countries achieve sustainable development, they need to teach the future administrators to throw off those anchors so they can successfully help guide their home countries into the world of tomorrow. To remain relevant to scholars in most of the world, the field of Public Administration must help them address this need.

⁴⁹ Chadamas Chinmaneevong, “Employers urged to do more to help talented staff add value”, Bangkok Post, 5 August 2008, p. B10.

⁵⁰ “Follett is increasingly recognized today as the originator, at least in the 20th century, of ideas that are today commonly accepted as ‘cutting edge’ in organizational theory and public administration.” See: <http://www.follettfoundation.org/mpf.htm>

⁵¹ Bill Leonard, “Straight Talk”, HRMagazine, Vol. 47 (Jan. 2002), pp. 46-51.

⁵² Sriwipa Siripunyawit, “MBA no substitute for people skills”, Bangkok Post, July 16, 2005, p. B2.

⁵³ Promising steps are already being made in this direction. See, for example: Jiracha Vicheanpanya Onjaree Natakuaatong, Ph.D. and Vicharn Panich, M.D., M.S., “Development of Efficient Knowledge Management Composite Indicators” in: <http://www.waseda.jp/assoc-cioacademy/pdf/vicheanpanya.pdf>

Bibliographies

- Christensen, Todd and Per Laegreid. **New Public Management: The Transformation of Ideas and Practice.** Hampshire, G.B.: Ashgate Publishing, Ltd., 2002.
- DeSimone, Randy L., Jon M. Warner and David M. Harris. **Human Resource Management.** Forth Worth, TX.: Harcourt Inc., 2002.
- Gomez-Mejia, Luis R., David B. Balkin and Robert L. Cardy. **Managing Human Resources.** Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 2007.
- Hesselbein, Frances, Marshall Goldsmith and Richard Bechhard. **The Organization of the Future.** San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997.
- Lerner, D. and Harold D. Lasswell. **The Policy Sciences.** Stanford, California: Stanford University Press, 1951.
- McGregor, Douglas. **The Human Side of Enterprise.** New York: McGraw-Hill, 1960.
- Mathis, Robert L. and John H. Jackson. **Human Resource Management.** Australia: Thompson South-Western Press, 2004.
- Mondy, R. Wayne and Robert M. Noe. **Human Resource Management.** Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 2005.
- Smith, Shawn and Rebecca Mazin. **The HR Answer Book.** New York: American Management Association, 2004.

ภาวะผู้นำและผู้นำสำคัญอย่างไร?

Are Leadership and Leader Important?

ชาญชัย ชัยรุ่งเรือง*

บทคัดย่อ

ภาวะผู้นำและผู้นำมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดด้านหนึ่งของทรัพยากรการบริหารที่ประกอบด้วย 3M คือ คน (man) เงิน (money) และความรู้ทางการบริหาร (management) หากองค์การใดปราศจากผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่ดีแล้ว ก็คงไม่สามารถนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายได้ ลักษณะของผู้นำมีอยู่หลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบจะมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันไปและส่งผลต่อความล้มเหลวหรือความสำเร็จของการทำงานได้ แต่ประการสำคัญ คือ ลักษณะของผู้นำจะมีผลทำให้บุคคลการทำงานด้วยความสุข ความเครียด หรือความกดดันภายใต้บรรยากาศสภาพแวดล้อมที่กระทบต่อผลลัพธ์ของงานที่แตกต่างกันไป ดังนั้น ภาวะผู้นำที่ดีจึงอยู่ในตัวของผู้นำที่มีคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสมและเอื้อต่อการนำองค์การได้ดี

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ผู้นำ

Abstract

Leadership and leader are critical success for organization as it is one of the most important influential factors on the role of management which consists of 3 M: man, money and management. In addition, leaders' leadership in organization

* นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

can lead the successful organizational goals. There are various categorization of leadership which depends upon the differentiation on each leader performance that could effect to organizational operations on their failure or success. Leaders' characteristic may effect to colleagues' happiness, stressful or pressure under the influential circumstance of various kind of works. Thus, good relationship remains upon leaders' suitable personality as well as organizational contribution.

Keywords: leadership, leader

บทนำ

ภาวะผู้นำ(leadership)เป็นลักษณะของผู้นำ (leader) ซึ่งการจะเป็นผู้นำที่ดีได้จำเป็นต้องมีความรู้บางอย่างในทุกอย่าง หรือรู้ทุกอย่างในบางอย่าง "Know something in everything" หรือ "Know everything in something" ซึ่งหมายถึงการเป็นพหุสูต คือ เป็นผู้รอบรู้ในเรื่องต่างๆ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ในทุกด้าน แต่คำว่า ภาวะผู้นำ นั้น คือ การเป็นผู้นำ ซึ่งหมายถึง เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลหนึ่งสามารถชักนำให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชาประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่เขาประสงค์¹ หรือหมายถึงกระบวนการที่บุคคลมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยให้กลุ่มได้ก้าวหน้าไปสู่จุดประสงค์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน ช่วยทำให้กลุ่มคงอยู่ได้ และช่วยให้สมาชิกของกลุ่ม²สมปรารถนาในสิ่งที่ต้องการโดยสิ่งที่ต้องการนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้เขามาร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มอาจกล่าวได้ว่า ผู้นำ (leader) เน้นที่ความสามารถ (leader competencies) และความสามารถนั้นต้องพัฒนาโดยเน้นการพัฒนาที่สำคัญ 2 ประการ คือ การพัฒนาตน (Self-Development) และการพัฒนาบุคคลอื่น หรือบุคลากรในองค์กรของตน (others development) นั้นเอง

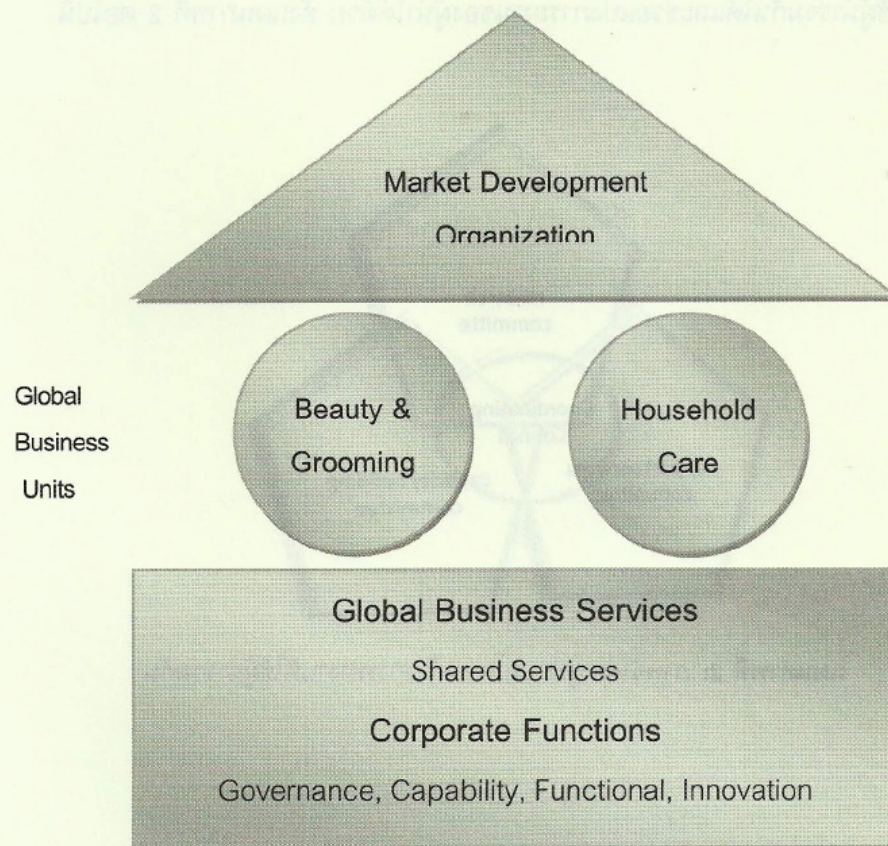
ความสำคัญและที่มา

การที่ผู้นำมีภาวะผู้นำที่ดีย่อมทำให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้ประชาชนได้รับการดูแลเอาใจใส่ที่ดีจากเจ้าหน้าที่และบุคลากรของรัฐ ผู้นำจึงมีบทบาทสำคัญในการที่จะนำพากลุ่มผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นและลงมือกระทำต่องานในหน้าที่ หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นภาวะความเป็นผู้นำจึงเป็นข้อกำหนดการกระทำ อันจะช่วยเหลือบรรลุ

¹ Bennis, W. G. (1959). Leadership theory and administrative behavior. Administrative Science Quarterly, 4, 259-301.

² Boles, H. W., & Davenport, J. A. (1975). Introduction to education leadership. New York: Harper and Row.

เป้าหมายที่กำหนดไว้ ความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร จะขึ้นอยู่กับความสามารถ และความคิดปะในการใช้คนของผู้บริหารหรือผู้นำ ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นเรื่องที่ศึกษาจากตำราเพียงอย่างเดียวไม่ได้ ควรจะศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวเพื่อนำมาพิจารณาถึงสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลว และนำผลของความสำเร็จมาพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้น ส่วนผลของความล้มเหลวนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ผู้นำ (Leader) จึงต้องมีความสามารถด้านการมองโลกแบบโลกาภิวัตน์ (globalization) ศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวไปด้วย เนื่องจากการบริหารองค์กรที่มีการหยุดนิ่งหรือกำลังเดินไปด้วยดีนั้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง (change) และเพื่อที่จะต้องทำความเข้าใจกับกรณีศึกษา (case study) ซึ่งสามารถนำมาเป็นเงื่อนไขของการปรับองค์กรให้แข่งขันต่อไปได้ โดยผู้นำจะต้องปรับองค์กรเป็นองค์กรแบบโลกาภิวัตน์ (global organization) ดังกรณีตัวอย่างของ Procter and Gamble Company (P&G)³ ที่แสดงไว้ในแผนภาพที่ 1 ต่อไปนี้

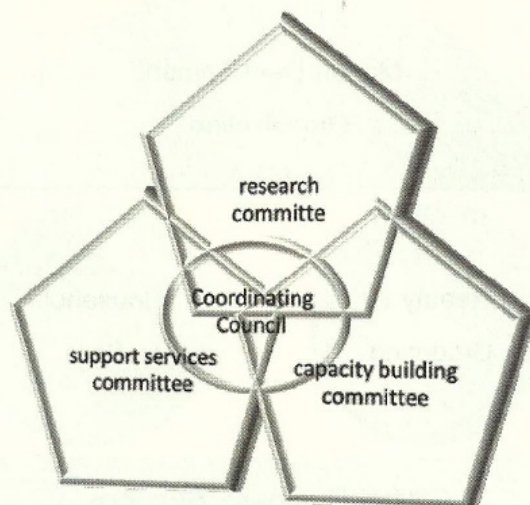


แผนภาพที่ 1: Procter and Gamble Company (P&G), "Global Organization"

³ Procter and Gamble Company (P&G), Global Organization

ภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่ไม่มีใครสอนใครได้ แต่สามารถช่วยให้เขาเรียนรู้ได้ (No one can teach /anybody in Leadership but we can help them to learn) ภาวะผู้นำอาจจะดีเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ไม่ได้หมายความว่าต้องทำได้หมดทุกเรื่อง ซึ่งการเป็นผู้นำที่มีภาวะนั้นจะต้องมีพื้นฐานที่ดี ตัวอย่างเช่น กีฬาฟุตบอล จะต้องมีความรู้พื้นฐานของทฤษฎีของการเล่น ไม่ว่าจะเป็นการจับลูกฟุตบอล หรือการวิ่งรับส่งลูก จำเป็นต้องเรียนรู้ให้มีพื้นฐานที่ดี (basic) ดังนั้น ภาวะผู้นำในองค์กรภาครัฐจึงต้องพึงองค์การที่ใช้ความรู้เป็นพื้นฐาน (knowledge-based organization) จะเกิดการใช้ผู้นำร่วมกัน (shared Leadership) เช่นตัวอย่างที่แสดงไว้ใน

แผนภาพที่ 2⁴ แสดงรูปแบบจำลองโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานกลางโดยตั้งเป็นคณะกรรมการขึ้นมารับผิดชอบงานที่สำคัญ 3 ด้าน คือ 1) คณะกรรมการด้านการค้นคว้าวิจัย 2) คณะกรรมการด้านการสนับสนุนการให้บริการ 3) คณะกรรมการด้านการสร้างขีดความสามารถ โดยมีผู้นำประสานงานร่วมกันในบทบาทที่เรียกว่า “สามประสาน” ดังนั้น การจัดโครงสร้างการบริหารงานรูปแบบนี้จะใช้ผู้นำร่วมกันได้และช่วยแบ่งภาระงานของผู้นำได้ด้วย ดังแผนภาพที่ 2 ต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2: ภาพจำลองรูปแบบโครงสร้างการทำงานที่ใช้ผู้นำร่วมกัน

⁴ รูปแบบจำลองโครงสร้างการทำงานที่ใช้ผู้นำร่วมกัน

ความหมายของภาวะผู้นำ

Bennis (1959) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า “เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลหนึ่งสามารถชักนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่เขาประสงค์”

Draft (2007) ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มีความตั้งใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและการเปลี่ยนแปลงนั้นสะท้อนจุดหมายที่มีร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตาม

Boles and Davenport (1975) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยให้กลุ่มได้ก้าวหน้าไปสู่จุดประสงค์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน ช่วยทำให้กลุ่มคงอยู่ได้ และช่วยให้สมาชิกของกลุ่มสมปรารถนาในสิ่งที่ต้องการโดยสิ่งที่ต้องการนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้เข้ามารวมเป็นสมาชิกของกลุ่ม

Hollander (1978) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการใช้อิทธิพลของบุคคลที่เป็นผู้นำมิได้หมายถึง ตัวบุคคลที่เป็นผู้นำ ถึงแม้ว่าภาวะผู้นำจะขึ้นอยู่กับอำนาจตามกฎหมายที่ผู้นำมีก็ตาม จริงอยู่ที่กระบวนการภาวะผู้นำนั้นมีตัวผู้นำเป็นส่วนสำคัญและเป็นศูนย์กลางของกระบวนการ แต่ในสถานการณ์โดยรวมแล้วผู้ตามนั้นมีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะหากปราศจากการตอบสนองจากผู้ตามแล้วก็ไม่มีการภาวะผู้นำเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพราะภาวะผู้นำเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้อิทธิพลและผู้รับแรงของอิทธิพล แต่มิได้หมายความว่าอิทธิพลจะถูกใช้โดยผู้นำฝ่ายเดียว ในทางกลับกันผู้ตามก็ใช้อิทธิพลต่อผู้นำได้

Bovee (1993) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการที่จะกระตุ้นและใช้อิทธิพลต่อผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ กระบวนการภาวะผู้นำ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นใช้อำนาจหน้าที่เพื่อให้กลุ่มทำงานหรือมีการปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การกระตุ้นสมาชิกขององค์การให้ทำงานจนบรรลุเป้าหมาย และขั้นส่งอิทธิพลต่อพลวัตหรือความเปลี่ยนแปลงของกลุ่มและวัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของผู้นำ

Fiedler (1968) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลในกลุ่มที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ควบคุมหรือประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของกลุ่ม

Dejnoska (1983) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้นำกลุ่มและมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มเพื่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และเพื่อทำหน้าที่เป็นหัวหน้าของกลุ่ม Bennis and Nanus (1985) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์เป็นสัญลักษณ์ของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคม ผู้นำเป็นผู้ที่จะนำกลุ่มให้พ้นจากความทุกข์ยาก ขจัดปัญหา ขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกลุ่ม และฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ จนสามารถบรรลุตามเป้าหมายของสังคมที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จากทัศนะของผู้นำข้างต้น พอจะสรุปความหมายของผู้นำเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายๆ ตามที่นายอานันท์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรี ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ผู้นำคือ คนที่คิด คนที่พูด คนที่ทำอะไรแล้ว

คนอื่นเชื่อถือ อยากทำตาม อยากช่วยเหลือ อยากสนับสนุน” ซึ่งสอดคล้องกับสามทักษะของ Robert L.Katz จะขอยกตัวอย่างภาวะผู้นำของประธานาธิบดี บารัค โอบามาที่แสดงออกด้านผู้นำ คนที่คิดดี คนที่พูด คนที่ทำอะไรแล้วคนอื่นเชื่อถือ อยากทำตาม อยากช่วยเหลือ อยากสนับสนุน จนได้รางวัลโนเบล (เพราะโอบามาเข้าใจสภาพแวดล้อมขององค์กร เพราะองค์กรที่จะได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน จะต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (external environment) หรือ สภาพแวดล้อมทั่วไป (general environment) ประกอบด้วย

1. แรงผลักดันจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (economic factor) ผู้บริหารในองค์กรภาครัฐปัจจุบันจะต้องตื่นตัวและรู้เท่าทันความเป็นไปของเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและระดับโลก เพราะต้องอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน ขณะที่ทรัพยากรต่างๆ ก็มีอยู่อย่างจำกัด

2. แรงผลักดันจากปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม (social & culture factor) เป็นสิ่งที่สามารถกำหนดได้จากทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวัง การศึกษา ความคิด ความเชื่อ ค่านิยมของผู้คนในสังคมนั้นๆ

3. แรงผลักดันจากปัจจัยทางด้านกฎหมายและการเมือง (legal & political factor) หมายถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ออกโดยรัฐบาล เพื่อกำหนดและควบคุมการประกอบกิจการต่างๆ ส่วนปัจจัยด้านการเมือง คือ ทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ ตลอดจนวิสัยทัศน์ของผู้นำที่มีต่อการบริหารงาน

4. แรงผลักดันจากสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี (technological factor) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อการบริหารได้รวดเร็วมาก องค์กรใดต้องการอยู่รอดและเพิ่มความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน จะต้องพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงาน

5. สภาพแวดล้อมอันเกิดจากปัจจัยทางธรรมชาติ (natural factor) เนื่องจากการทำลายทรัพยากรและสภาวะแวดล้อมทุกด้าน ทำให้ทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ธรรมชาติมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องปรับตัว เพราะหากดำเนินการต่างๆ โดยขาดวิจาร์ณญาณแล้ว อาจส่งผลเสียหายต่อองค์กรทั้งทางกายภาพและด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

ในต่างประเทศ บรรดาตระกูลเศรษฐีต่างๆ ทั้งหลาย ล้วนมีการปลูกฝังและฝึกสร้างภาวะผู้นำให้กับคนในตระกูลเพื่อสร้างความก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือเป็นผู้นำประเทศด้วยกันทั้งสิ้น หนึ่งคือต้องให้สัมผัสกับคนจน สองสัมผัสกับหัวหน้ากรรมกรที่มีคนรักนับถือมาก และสามสัมผัสกับการเมือง นี่คือการสร้างประสบการณ์จริงของการที่จะสร้างให้เกิดความเป็นผู้นำในสถานการณ์ต่างๆ เพราะบรรดามหาเศรษฐีทั้งหลายมองภาพของการที่จะสร้างภาวะผู้นำให้เกิดกับลูกของตนเองเพื่อที่จะสามารถนำกลยุทธ์ของผู้นำ(Strategic Leadership)⁵ ตามแผนภาพที่ 3 แสดงให้เห็นขั้นตอนของกลยุทธ์ต่างๆ

⁵ Mike Freedman.The Art and Discipline of **Strategic Leadership** (McGraw-Hill, 2003).

คือ 1) การวิเคราะห์ กลยุทธ์ (strategic analysis) 2) กลยุทธ์การตัดสินใจ (strategic decision) 3) กลยุทธ์การนำไปปฏิบัติ (strategic implementation) และ 4) การทบทวนกลยุทธ์ (strategic review) ผู้นำต้องนำขั้นตอนของกลยุทธ์เหล่านี้ไปใช้กับบุคคลเหล่านั้นเพื่อให้เขารู้สึกเหมือนได้สัมผัสกับ CEO (Chief Executive Officer) หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดขององค์การที่จะต้องมีความรู้ในการบริหาร องค์การไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ (vision) และเป้าหมายรวมตามที่กำหนดไว้ โดยให้คนในองค์การมีส่วนร่วมในการบริหารงานในแต่ละระดับให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่รับผิดชอบ



แผนภาพที่ 3: Strategic Leadership

ภาวะผู้นำที่ดีต้องมีคุณลักษณะของผู้นำที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการที่ 1. To lead is to service ถือได้ว่าเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ โดยการศึกษาที่มหาวิทยาลัยมิชิแกน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้นำที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ ควบคุมโดย Rensis Likert⁶ ได้ให้ความหมายของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คือผู้นำที่มุ่งความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่สร้างกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติที่สูงขึ้น การนึกถึงจิตใจผู้อื่น (consideration) คือ พฤติกรรมที่อธิบายขอบเขตที่ว่าผู้นำไต่ถามผู้ใต้บังคับบัญชา และเคารพในความคิดและความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย (mutual trust) ประการที่ 2. To lead is to follow ความเป็นผู้นำต้องเป็นคนเสียสละและไม่คิดถึงรางวัลในการทำงานใด

⁶ Rensis Likert. Leadership for effective Leagues. University of Michigan, Survey Research Center, 1958

นอกจากนี้ผู้นำยังต้องมีคุณสมบัติที่ดี (Good leader qualification)

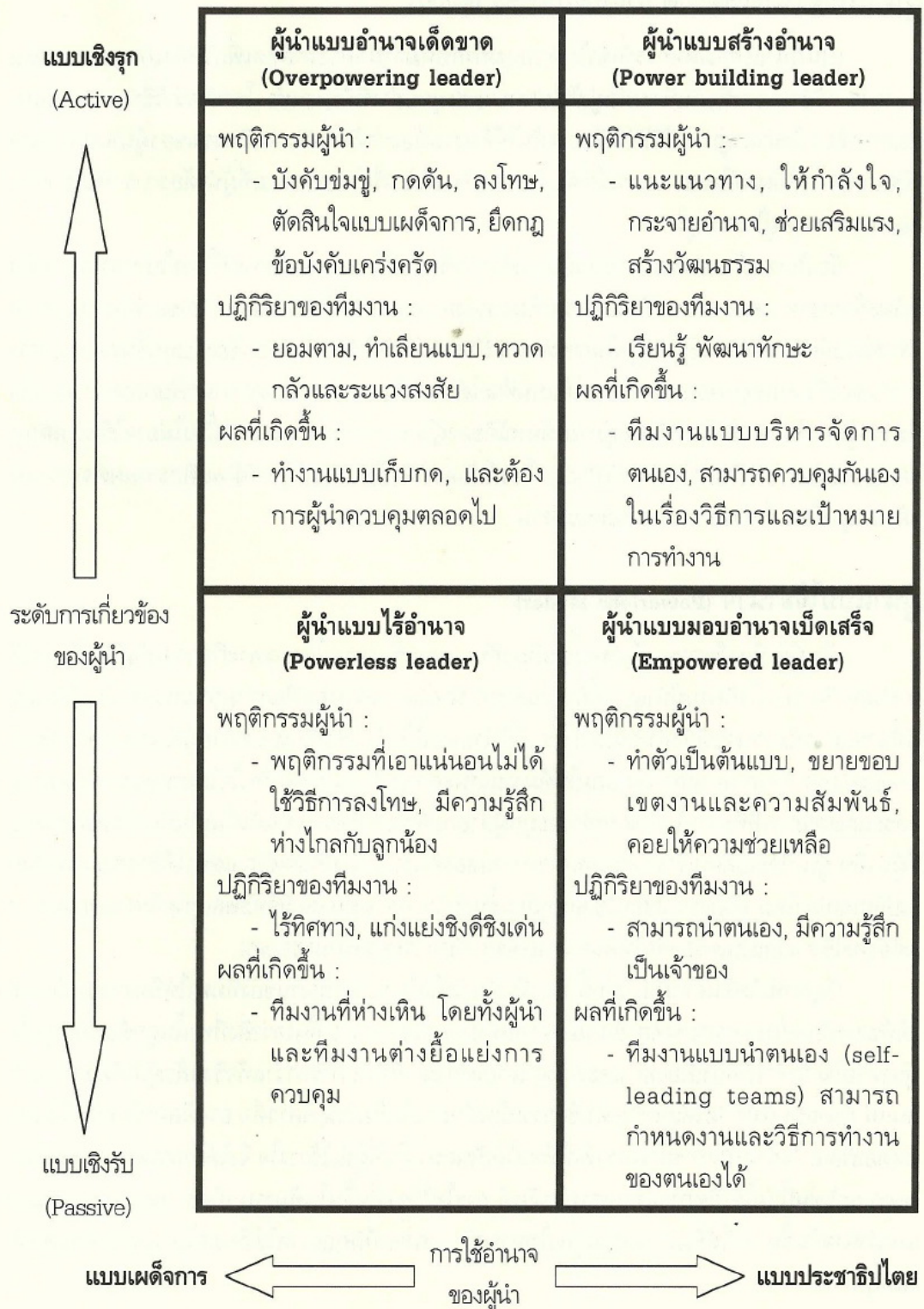
ประกอบด้วย

1. มีความรู้ ความสามารถ การใช้สติปัญญา นั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ เมื่อมีสติ ปัญญาดีก็เกิด
2. เป็นผู้ที่มีสังคมดี คำว่าสังคมดีคือจะต้องมีลักษณะของการเป็นผู้นำที่มีอารมณ์มั่นคงมีวุฒิภาวะ มีความเชื่อมั่นในตนเองมีความสนใจและใช้กิจกรรมต่าง ๆ อย่างกว้างขวางเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
3. เป็นผู้มีมีแรงกระตุ้นภายใน คือมีจิตสำนึกเกิดขึ้นในตัวของผู้นำ เป็นแรงกระตุ้นที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจที่จะโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนาที่จะทำงานนั้นให้เกิดความสำเร็จ
4. เป็นผู้มีทัศนคติที่ดีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีผู้นำจะต้องตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีของตัวเอง ของลูกน้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน มองโลกในแง่ดีในการที่จะทำให้กิจการต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ภาวะผู้นำมีผลต่อทีมงานอย่างไร

ในที่นี้ขอกล่าวถึงแนวคิดภาวะผู้นำ ซึ่งแบ่งเป็น 2 มิติ คือ **มิติแรก** มองผู้นำในแง่การใช้อำนาจ (Power orientation) เช่น ผู้นำแบบบุรุษเหล็ก เป็นเผด็จการสูงและมีแนวโน้มใช้อำนาจด้วยคำสั่งและการบังคับให้ผู้ตามต้องปฏิบัติตามที่ตนต้องการ ในขณะที่ผู้นำบางคนที่เป็นประชาธิปไตยก็จะยินยอมให้ผู้ตามสามารถเลือกแนวทางในการทำงานด้วยตนเอง (เช่น ผู้นำแบบชั้นยอด) **มิติที่สอง** มองจากระดับของการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องของผู้นำ (leader involvement) ว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้าเข้าไปข้องเกี่ยวกับกิจกรรมประจำวันต่างๆ ที่ผู้ตามปฏิบัติอย่างใกล้ชิด ซึ่งเรียกว่า “เกี่ยวข้องเชิงรุก” (active involvement) ลดลงถึงระดับที่ผู้นำยอมปล่อยมืออนุญาตให้ผู้ตามได้ทำงานกันเองอย่างมีอิสระสูง ซึ่งเรียกว่า “เกี่ยวข้องเชิงรับ (passive involvement) นำทั้งสองมิติดังกล่าวมาผสมผสานกันดังแผนภาพที่ 4 จะเกิดรูปแบบของผู้นำซึ่งมีผลต่อการทำงานมากน้อยต่างกันขึ้น 4 แบบ⁷ ดังนี้

⁷ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2545. ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊คลิงค์



แผนภาพที่ 4: แบบของผู้นำที่มีผลต่อการทำงาน

ผู้นำแบบอำนาจเด็ดขาด (Overpowering leader)

เป็นผู้นำแบบเผด็จการที่เข้าไปควบคุมกำกับทีมงานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้บังเกิดผลตามที่ตนต้องการ ใช้อำนาจเหลือล้นที่ตนมีอยู่เข้าไปแทรกแซงทุกอย่างที่ทีมงานทำ โดยคิดว่าวิธีการของตนเท่านั้นที่ถูกต้อง จึงนำมาสู่การใช้วิธีบังคับ กดดันให้ทีมงานต้องทำตามใจตน พฤติกรรมของผู้นำแบบอำนาจเด็ดขาดมักใช้ได้ผลดีในสถานการณ์ที่ต้องรีบเร่งทำงานให้เสร็จโดยเร็วตามที่ผู้นำต้องการ หรือภารกิจของทหารขณะอยู่ในสมรภูมิ

ข้อเสียร้ายแรงของการเป็นผู้นำเผด็จการที่ขยันก็คืออำนาจเด็ดขาดที่ใช้จะไปทำลายความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้นของทีมงานลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะสมาชิกของทีมงานมีโอกาสเพียงน้อยนิดที่จะคิดหาวิธีที่ดีที่สุดในการทำงาน ถ้าตอบโต้ที่ผู้นำเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการทำงานของทีมงานอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้แทนที่จะได้งานสร้างสรรค์จากการทำงานกลับกลายเป็นสมาชิกทีมงานรู้สึกเก็บกด อึดอัดที่ต้องอยู่ภายใต้อาณัติของผู้นำตลอดเวลา คนเหล่านี้จึงไม่อาจใช้พลังสมองของตนไปเพื่อการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ การมีผู้นำที่มีพฤติกรรมเผด็จการและขยันทำทุกเรื่อง จึงอันตรายมากกับหน่วยงาน

ผู้นำแบบไร้อำนาจ (Powerless leader)

เป็นผู้นำที่เผด็จการแต่ไม่ชอบยุ่งเกี่ยวกับงานของทีมงาน โดยเฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวกับงานที่ทำประจำวัน อย่างไรก็ตามผู้นำแบบนี้ยังคงแสดงอำนาจในการควบคุมทีมงานอย่างเด่นชัด โดยต้องเป็นผู้พิจารณาว่าทีมงานจะต้องทำงานอย่างไร มีผู้นำแบบนี้ไม่น้อยที่เป็นแบบคล้ายผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactor) ดังกล่าวมาแล้ว โดยยอมให้ทีมงานเสนอความเห็นในการตัดสินใจได้มากพอควร แต่ความอิสระและเสรีภาพที่ทีมงานได้รับดังกล่าวจะถูกผู้นำยกเลิกทันทีที่ความเห็นนั้นไม่เป็นที่พอใจหรือตรงกับที่ผู้นำคิด ผู้นำก็จะเปลี่ยนเข้ามาควบคุมการทำงานของทีมงานอย่างใกล้ชิดอีก แต่ทำได้ชั่วระยะเวลานั้นๆ ก็เปลี่ยนแปลงใหม่ ผู้นำแบบนี้ชอบใช้เล่ห์เหลี่ยมชั้นเชิงในการกดดันและมีอิทธิพลเหนือทีมงานอยู่เงียบๆ แต่ยังคงใช้รางวัลเป็นเครื่องล่อให้คนทำงานได้ตรงกับความปรารถนาของตน

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้นำแบบนี้ คือ เมื่อผู้นำไม่ใส่ใจต่อการทำงานของทีมงานทำให้ทีมงานขาดโอกาสได้พัฒนาทักษะในการทำงานที่สูงขึ้น นอกจากนี้ทีมงานยังขาดความมั่นใจว่าสิ่งที่ทำนั้นถูกต้องและถูกใจผู้นำหรือไม่ จึงทำให้ต้องเสียเวลาและพลังงานค่อนข้างมากไปกับการหาว่าแท้จริงแล้วผู้นำต้องการอะไรกันแน่ ผู้นำแบบนี้มักก่อให้เกิดปัญหาเชิงการเมืองขึ้นภายในทีมงาน กล่าวคือ อาจมีสมาชิกคนหนึ่งแอบติดต่อเพื่อเอาใจผู้นำเป็นการส่วนตัว เพื่อให้ตนได้เป็นคนวงในที่ผู้นำไว้วางใจ จึงได้อำนาจมากกว่าคนอื่นๆ เหตุการณ์เช่นนี้ก่อให้เกิดการแตกความสามัคคี การไม่ไว้วางใจกันในทีมงาน เกิดการหวาดระแวง แก่งแย่งอำนาจกันขึ้น ทำให้ทีมงานอ่อนแอลงไม่อาจสร้างผลงานที่มีคุณภาพได้อีกต่อไป และอาจล่มสลายในที่สุด

ผู้นำแบบสร้างอำนาจ (Power-building leader)

เป็นลักษณะของผู้นำที่เป็นประชาธิปไตยและมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของทีม จึงเป็นแบบของผู้นำที่ครอบคลุมผู้นำแบบนักวิสัยทัศน์(visionary hero)และผู้นำแบบชั้นยอด(super leader) ไว้ด้วยกัน แต่มีความเป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactor) อยู่บ้างเล็กน้อย โดยผู้นำแบบนี้จะให้คำแนะนำ และสอนทักษะสำคัญแก่ทีมงาน แล้วค่อยปล่อยให้ทีมงานมีอิสระมากขึ้นในการตัดสินใจต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน ผู้นำจะกระจายอำนาจ กระตุ้นให้กำลังใจคอยเสริมแรงและให้ความร่วมมือต่าง ๆ แก่ทีมงาน ให้ความช่วยเหลือในการสร้างวิสัยทัศน์ของทีมที่ประสบความสำเร็จจากการนำตนเอง ผู้นำให้ความสำคัญช่วยเหลือในการพัฒนาทีมงานให้มีพลังอำนาจที่จะนำตนเอง ด้วยการสอนทักษะด้านเทคนิค ทักษะการเป็นผู้นำตนเอง เช่น ทักษะการกำหนดเป้าหมาย เทคนิคการลดความขัดแย้ง เป็นต้น เป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยและเอาใจใส่ผู้อื่น ดังนั้นผู้นำแบบสร้างอำนาจนี้ได้รับการกล่าวขานว่า เป็นครูที่ยิ่งใหญ่เพราะเป็นผู้ที่ช่วยคนอื่นให้เรียนรู้ถึงวิธีที่จะนำตนเอง เป็นผู้นำที่ปล่อยให้ทีมงานสามารถผิดพลาดได้ การเรียนรู้เช่นนี้ ทำให้สมาชิกทีมได้พัฒนาตนเอง ทำให้เพิ่มความมั่นใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสร้างอำนาจให้แก่ทีมงาน จนมั่นใจที่จะนำตนเองได้ในที่สุด

อย่างไรก็ดี การที่ผู้นำแบบนี้เข้าไปมีส่วนร่วมเชิงรุกกับทีมงาน ย่อมส่งอิทธิพลเหนือทีมงานบ้างไม่มากนักก็จริง แม้ว่าผู้นำจะมีพฤติกรรมเป็นประชาธิปไตยก็ตาม เช่น การกำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์มักถูกกำหนดโดยผู้นำ แต่ก็ถือเป็นข้อดีในระบอบที่ทีมงานยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญที่จะนำตนเอง

ผู้นำแบบมอบอำนาจเบ็ดเสร็จ (Empowered leader)

เป็นผู้นำที่เป็นประชาธิปไตยแต่ไม่เข้าไปก้าวก่ายการทำงานของทีมงานหรือมีพฤติกรรมแบบเชิงรับ (passive) โดยผู้นำปล่อยให้ทีมงานมีอิสระอย่างเต็มที่ในการกำหนดกระบวนการทำงานและกลยุทธ์ในการทำงานให้สำเร็จได้ด้วยทีมงานเอง ผู้นำแบบมอบอำนาจเบ็ดเสร็จจึงตรงกับผู้นำแบบชั้นยอด (Super Leader) ที่กล่าวมาแล้ว กล่าวคือ ผู้นำจะมอบหมายบทบาทต่าง ๆ ของการเป็นผู้นำตามแนวคิดทางบริหารให้แก่ทีมงานทั้งหมด อย่างไรก็ตามการทำเช่นนี้มิได้หมายความว่า ไม่จำเป็นต้องมีผู้นำ แต่ผู้นำจะเปลี่ยนมาบทบาทใหม่คือ เป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) เป็นผู้ฝึกสอนหรือโค้ช (coach) แทนซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญกว่าบทบาทเดิม โดยผู้นำจะต้องเป็นต้นแบบของการประพฤติปฏิบัติที่ดีแก่ผู้ตาม ด้วยความเชื่อที่ว่า การทำตนเป็นต้นแบบที่ดีโดยไม่ก้าวก่าย กัดดันผู้ตามน่าจะมีอิทธิพลต่อผู้ตามมากกว่าพฤติกรรมแบบอื่นของผู้นำ ผู้นำจึงกลายเป็นแหล่งของภูมิปัญญาของทีมที่สามารถนำมาใช้ได้เมื่อทีมต้องการ ผู้นำคอยช่วยเหลือในการประสานงานภายในทีม ระหว่างทีมและกับบุคคลทั่วไปเพื่อให้การทำงานของทีมดีขึ้น แต่เชื่อกันว่าผู้นำแบบนี้เกิดขึ้นได้ยาก และควรผ่านขั้นตอนของการเป็นผู้นำแบบสร้างอำนาจ (powering-building leadership) มาก่อน

บทสรุป

ภาวะผู้นำจึงมีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำที่ดี ที่จะช่วยให้บรรยากาศการทำงานภายในองค์กร เป็นอย่างมีความสุข ส่งผลให้เกิดผลผลิตในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น การมีภาวะผู้นำต้องรับรู้ความสำคัญ ของการบริหารยุคใหม่ภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ ซึ่งเป็นการบริหารองค์การภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพ แวดล้อมใหม่ จะต้องรู้จักออกแบบองค์การ เพื่อการรองรับผลกระทบจากภายนอก (designing organizations for the international environment) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ คือ อินเทอร์เน็ต (internet) โลกาภิวัตน์ (globalization), การบริหารความรู้ (Knowledge Management) และ ความร่วมมือกันข้ามพรมแดนภายในและระหว่างองค์กร(collaboration across"boundaries") ดังที่ ศาสตราจารย์ Thomas S.Batemanและศาสตราจารย์ Scott A. Snell ได้เขียนหนังสือเรื่อง Management :The New Competitive Landscape (การจัดการในภูมิทัศน์การแข่งขันใหม่) กล่าวว่า "ภาวะผู้นำขององค์กร เป็นบทบาทที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องทำหน้าที่ให้ครบถ้วนอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำต้องปรับตัว และจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ให้สมาชิกในองค์กรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสนองตอบต่อนโยบายกลยุทธ์ขององค์กรตลอดจนต้องทำความเข้าใจและเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของสภาพแวดล้อมที่มากกระทบต่อองค์การ"⁸

⁸ Thomas S. Bateman, Scott A. Snell. **The Management the new landscape.** McGraw-Hill/Irwin, 2004

บรรณานุกรม

- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี.(2549).ภาวะผู้นำองค์กรยุคใหม่.ธรรมกมลการพิมพ์.กรุงเทพ ฯ.หน้า 6.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บู๊ตลิ่งค์
- Boles, H. W., & Davenport, J. A. (1975). **Introduction to education leadership**. New York:Harper and Row.
- Bovee, L. C. (1993). **Management**. New York: McGraw-Hill.
- Bennis, W., & Nanus, B. (1985). **Leaders: The strategies for taking change**. New York: Harper and Row.
- Bennis, W. G. (1959). **Leadership theory and administrative behavior**. Administrative Science Quarterly, 4, 259-301.
- Hollander, E. P. (1978). **Leadership in dynamics: A practical guide to effective relationships**. New York: The Free Press.
- Mike Freemand. **The Art and Discipline of Strategic Leadership** (McGraw-Hill, 2003).
- Procter and Gamble Company (P&G), "Global Organization"
- Rensis Likert. **Leadership for effective Leagues**. University of Michigan, Survey Research Center, 1958
- Richard L.Daft.2007.**Understanding the Theory and Design of Organizations**. Publisher:
- Thomas S. Bateman, Scott A. Snell. **The Management the new landscape**. McGraw-Hill/Irwin, 2004

**รูปแบบกลยุทธ์การตลาดผลิตผลทางการเกษตร
สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมที่เกิดจาก
โครงการเศรษฐกิจแบบพอเพียง
ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย**

**Marketing Strategy Model of Agricultural Products,
Agro-Industry Products and Handicraft Products, Under Sufficiency
Economy Project in the Northeast Region of Thailand**

ดร. เซวี่ โรจนแสง*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา 1) สภาพการผลิต ปริมาณผลผลิต และการตลาด ผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูปและสินค้าหัตถกรรมเหลือกินเหลือใช้ในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดของจังหวัดสุรินทร์ 2) ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัดสุรินทร์ และ 3) รูปแบบกลยุทธ์การตลาด ผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมที่เป็นอยู่ในจังหวัดสุรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบมีส่วนร่วม โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริโภค กลุ่มผู้ผลิต/ผู้จำหน่าย และกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวม 879 คน เครื่องมือใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วม เพื่อทดสอบรูปแบบกลยุทธ์การตลาด

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี อาชีพรับราชการ ซื้อสินค้าจากตลาด ปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเกษตร (ข้าวสาร) เกษตรกรรมแปรรูป (หัวผักกาดหวาน) และสินค้าหัตถกรรม (ผ้าไหม) ในระดับมาก กลุ่มผู้ผลิต/ผู้ประกอบการ ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 45-54 ปี แหล่งจำหน่ายหลักของสินค้าคือตลาดภายในจังหวัด มีการนำวัตถุดิบภายในประเทศมาใช้ในการผลิตสินค้า

* รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สินค้าที่ผลิต/จำหน่ายเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นดั้งเดิม มีการกำหนดราคาอย่างชัดเจน ราคายุติธรรมไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค ช่องทางการจัดจำหน่ายมีความปลอดภัยในการเดินทาง ส่งเสริมการขายการโดยให้บริการของพนักงานขายที่เหมาะสม กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นเพศหญิง หน่วยงานมีการสนับสนุนด้านการผลิตสินค้า การกำหนดราคาสินค้า ช่องทางการจัดจำหน่าย และสนับสนุนการส่งเสริมการตลาด การวิเคราะห์ถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณการซื้อสินค้า พบว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์กับปริมาณการซื้อสินค้าในระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005

คำสำคัญ: ผลผลิตทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป สินค้าหัตถกรรม เศรษฐกิจแบบพอเพียง

Abstract

The objectives of the study are (1) to study the production situation, product quantity, and marketing of surplus agricultural product, transform agricultural product and handicraft product in village, district, subdivision of province and provincial level (2) to study marketing factors affecting of agricultural product, transform agricultural product and handicraft product in village, district, subdivision of province level and Surin province (3) to study marketing strategic model of agricultural product, transform agricultural product and handicraft product implementing in Surin province.

The method of study was participation survey which included quantitative data collection. The researchers had divided the samples in three groups included consumers, producers and distributors of rice and transform agricultural product of sweet beet root, and handicraft product of silk, and related officer 879 samples. Research tool are composed of three set of questionnaires and conducted participation seminar for testing marketing strategic model.

The findings revealed that most of consumers were female age 21 to 30 years old, government officers, and bought product from the market. Factors effecting consumer product buying decision found that product factors effected consumer buying decision at high level. The major channel of product distribution was in their own province and used most materials in their province for producing the product. Most products produced and distributed from the local knowledge. Pricing was clear, most of them were faired do not take advantage out of the consumer. Channel of distribution were saved for the customer and marketing communication, the services of employee are the most suitable. For related government officers 53.09percents were females, most of them are 31 to 40 years old. Most of related government officers saw that government office had gave big

support in the area of production, give knowledge in pricing, knowledge in channel of distribution and give support to the customer in marketing promotion.

Keywords: agricultural products, agro-industry products, handicraft products, sufficiency economy

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงในปี พ.ศ. 2540 ของวิกฤตการณ์ “ต้มยำกุ้ง” ซึ่งเป็นผลจากภาวะฟองสบู่แตกจากการเก็งกำไรในภาคอสังหาริมทรัพย์และตลาดหุ้นไทยที่แตกตัว (<http://www.powernetworknews.com/index.php>) นับได้ว่าเป็นช่วงที่มีความรุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์เศรษฐกิจไทย การกู้ยืมเงินจากต่างประเทศของภาคเอกชนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในระยะสองสามปีก่อนที่จะเกิดปัญหา รัฐบาลได้แทรกแซงค่าเงินบาท และนำเงินกองทุนฟื้นฟูออกมาใช้เพื่อช่วยเหลือสถาบันการเงินแต่ไม่ประสบผลสำเร็จ เป็นเพียงการซื้อเวลาในระยะหนึ่งเท่านั้น และการซื้อเวลาดังกล่าวมีต้นทุนสูงมาก ทำให้เกิดผลกระทบที่เป็นภาระหนักของประชาชนทั่วประเทศที่ยาวนาน (คณะกรรมการและเสนอแนะมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการเงินของประเทศ 2541, 3)

จากปัญหาภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างเรื้อรังต่อเนื่องมาจนถึงวิกฤตการณ์ “แฮมเบอร์เกอร์” ซึ่งมีจุดเริ่มต้นจากปัญหาการเก็งกำไรอสังหาริมทรัพย์ที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ (ซับไพร์ม) ที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาและแผ่ขยายวงกว้างไปยังธุรกิจประเภทอื่นๆ ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของประเทศไทย จึงทำให้ประชาชนชาวไทยทุกคนตระหนักถึงการดำรงชีวิตอย่างพอเพียงที่จะทำให้ผ่านพ้นสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจไปได้ และเมื่อศึกษาพระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 18 กรกฎาคม 2517 ตอนหนึ่งความว่า “การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องทำตามลำดับ ต้องสร้างพื้นฐาน คือ ความพอมีพอกิน พอใช้ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นเบื้องต้นก่อน โดยใช้วิธีการและอุปกรณ์ที่ประหยัดแต่ถูกต้องตามหลักวิชา” (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, มปป.) จะเห็นได้ว่าจากพระบรมราโชวาทดังกล่าว แม้ล่วงเลยมากกว่า 30 ปี แล้วได้แสดงให้เห็นว่าแนวพระราชดำริเรื่องปรัชญาแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ได้พระราชทานให้เป็นแนวทางในการดำรงชีวิตแก่ปวงชนชาวไทยนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตอย่างพอประมาณ มีเหตุผลและมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีจะนำพาประเทศผ่านพ้นวิกฤตทางเศรษฐกิจไปได้

จากโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงเฉลิมพระเกียรติ โครงการกองทุนหมู่บ้าน และโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน ตลอดจนการส่งเสริมของรัฐบาลในการพัฒนาอาชีพจะเป็นผลให้เกิดผลิตผลทางการเกษตร ผลผลิตผลการเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรม ที่เหลือกินเหลือใช้ในระดับชุมชน ตำบล อำเภอ จังหวัด ภาค และรวมกันทั้งประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เหลือกินเหลือใช้ดังกล่าว จะนำรายได้มาสู่ประชาชน ทำให้ประชาชนมีกำลังการซื้อ มี

ฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และมีความมั่งคั่งร่ำรวยโดยทั่วหน้า การจัดจำหน่ายผลิตผลและสินค้าดังกล่าวให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมาย จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและทำรายได้ในระดับที่มีกำไรมาสู่ชุมชน ต้องอาศัยข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อกำหนดรูปแบบกลยุทธ์ในการดำเนินการทางการตลาดอย่างเป็นระบบ สำหรับท้องถิ่นเพื่อให้ได้รูปแบบกลยุทธ์การตลาดที่เป็นต้นแบบในการกำหนดและดำเนินกลยุทธ์สำหรับท้องถิ่นได้นำไปประยุกต์ใช้ ผู้วิจัยจึงมีเจตนาที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่องรูปแบบกลยุทธ์การตลาดผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมที่เกิดจากโครงการเศรษฐกิจแบบพอเพียง โดยศึกษาเฉพาะจังหวัดสุรินทร์เป็นจังหวัดตัวอย่างในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากจังหวัดสุรินทร์เป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาและขยายตัวอย่างรวดเร็ว อาชีพหลักของราษฎรส่วนใหญ่ได้แก่การเกษตรกรรม เมื่อมีเวลาว่างจากการทำไร่ ทำนา ชาวบ้านจะรวมตัวกันสร้างสรรค์งานหัตถกรรมในรูปแบบต่างๆ ดังเช่น ผ้าไหมยกทอง ศิลปะขึ้นเอกบนผืนผ้าของบ้านท่าสว่าง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ที่ใช้เป็นของกำนัลแก่พระราชอาคันตุกะและคู่สมรสในการประชุมเอเปคที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพในปี พ.ศ.2546 รวมถึงได้รับการคัดเลือกให้เป็นผ้าที่ระลึกในงานพระราชพิธีฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว นอกจากนี้ผ้าไหมแล้วจังหวัดสุรินทร์ยังมีสินค้าเกษตรกรรมที่มีชื่อเสียงอย่างมากคือข้าวหอมมะลิ ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจของเกษตรกรชาวสุรินทร์ในสัญลักษณ์ของ “หอม ยาว ขาว นุ่ม” และเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2552 โรงสีโครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดาได้ลงนามซื้อ-ขาย ข้าวเปลือกหอมมะลิจังหวัดสุรินทร์เพื่อใช้ในกิจการของโครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา (http://www.tnewsnetwork.com/Browse/Complain.php?cat_id=15&) รวมทั้งสินค้าด้านเกษตรกรรมแปรรูป เช่น หัวผักกาดหวานที่มีรสชาติดีเหมาะสำหรับเป็นของฝากจากจังหวัดสุรินทร์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษารูปแบบกลยุทธ์การตลาดผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมที่เกิดจากโครงการเศรษฐกิจแบบพอเพียงของจังหวัดสุรินทร์เพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอรูปแบบกลยุทธ์และการดำเนินการทางการตลาดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับท้องถิ่นอื่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและในภาคอื่นๆ ของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการผลิต ปริมาณผลผลิต และการตลาดผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูปและสินค้าหัตถกรรมเหลือกินเหลือใช้ในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดของจังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการตลาดผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมทั้งในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัดสุรินทร์
3. เพื่อศึกษารูปแบบกลยุทธ์การตลาด ผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมที่เป็นอยู่ในจังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตของโครงการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยให้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบมีส่วนร่วม (Participation Survey Research) ที่มีความครอบคลุมถึงประเภท ลักษณะการผลิต ปริมาณการผลิต การดำเนินการทางการตลาด กลยุทธ์การตลาด ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ปัญหาอุปสรรค แนวทางการพัฒนาตลาด ตลอดจนกำหนดรูปแบบกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมตามสภาพการณ์ของตลาดผลิตผลทางการเกษตรตลาดสินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และตลาดสินค้าหัตถกรรมในจังหวัดสุรินทร์

การทำการศึกษานี้ในประเด็นดังกล่าว มีขอบเขตครอบคลุมเฉพาะในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ที่เลือกเป็นเป้าหมายต้นแบบของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เพราะโดยรวมเป็นจังหวัดที่ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์ทางศิลปหัตถกรรมมีหลากหลายคล้ายคลึงกับจังหวัดอื่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำนิยามศัพท์

การตลาด หมายถึง กระบวนการค้นหาความต้องการของตลาด แล้วเสนอสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการนั้นด้วยการกระทำกิจกรรมทางธุรกิจที่ทำให้สินค้าและบริการเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค

กลยุทธ์การตลาด หมายถึง การกำหนดวิธีการในการดำเนินการว่าจะทำอะไร อย่างไร ในแต่ละองค์ประกอบในส่วนประสมการตลาด

รูปแบบกลยุทธ์การตลาด หมายถึง รูปแบบกลยุทธ์การตลาดในการจัดจำหน่ายผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมที่เกิดจากโครงการเศรษฐกิจแบบพอเพียงที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคและประชาชนในระดับท้องถิ่น อำเภอและจังหวัด เป็นรูปแบบกลยุทธ์การตลาดที่ศึกษาจากจังหวัดสุรินทร์เพื่อเป็นรูปแบบ กลยุทธ์การตลาดที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับทุกจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ในการสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ตัวคือ

- ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าเกษตรกรรม สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป สินค้าหัตถกรรมและบริการเลือกกินเหลือใช้ที่จะนำออกมาจำหน่ายในตลาดให้ตรงกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับตลาดอย่างแท้จริง ซึ่งจากการสำรวจพื้นที่ของจังหวัดสุรินทร์พบว่าสินค้าหลักของจังหวัดสุรินทร์ในเรื่องของผลผลิตทางการเกษตรคือ ข้าวหอมมะลิ สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป คือ ข้าวผักกาดหวาน และ สินค้าหัตถกรรม คือ ผ้าไหม

- ราคา (Price) หมายถึง ราคาผลผลิตทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมที่เสนอต่อผู้บริโภค

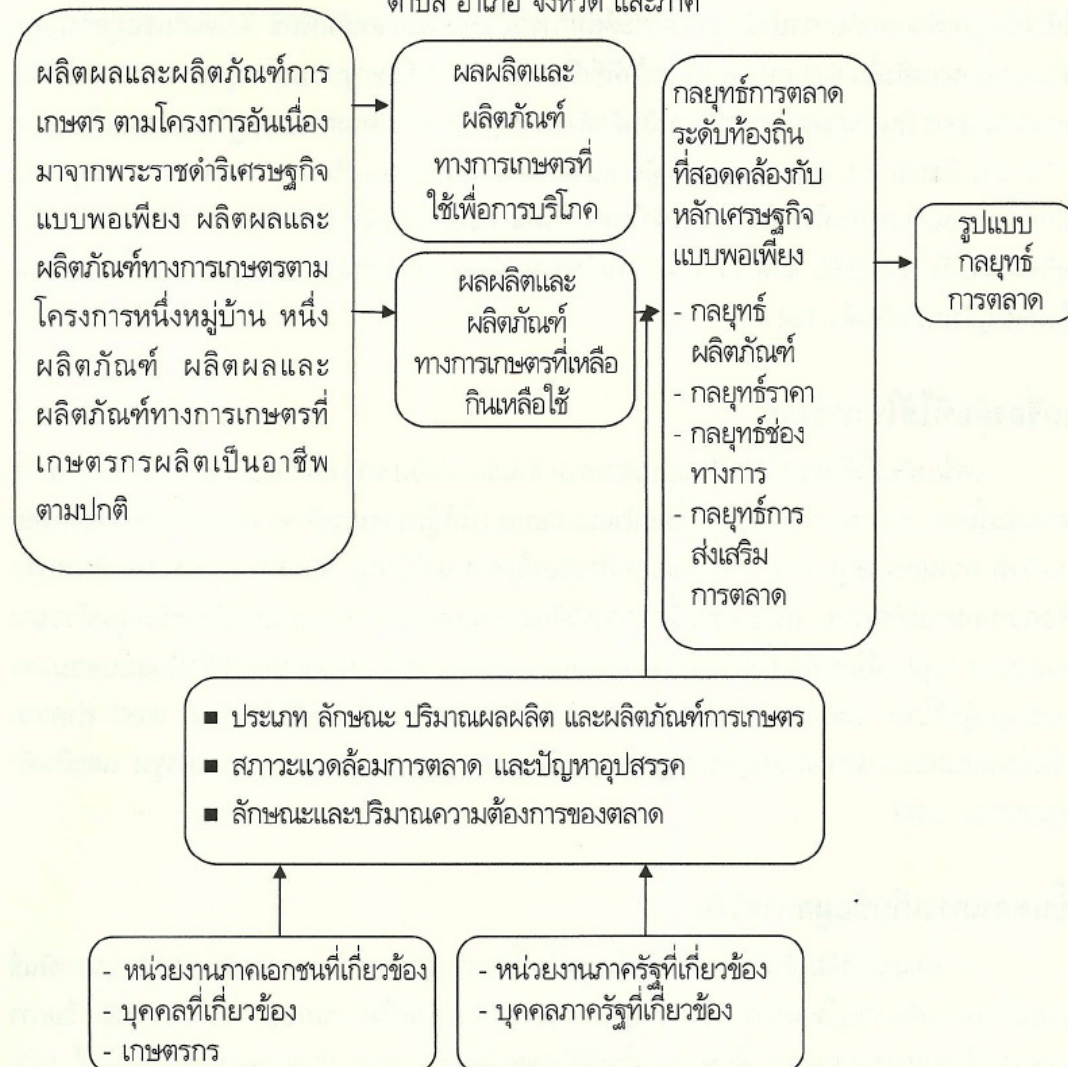
- ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง ระบบการจัดจำหน่ายผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมเลือกกินเหลือใช้

- การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การโฆษณา (Advertising) การขายโดยพนักงานขาย (Personal Selling) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) และการแพร่ข่าวสาร (Publicity) เพื่อดึงดูดผู้บริโภคทั้งในระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และระดับภาค ทั้งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สินค้าเหลือกินเหลือใช้ หมายถึง สินค้าเกษตรกรรม สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป สินค้าหัตถกรรม ที่ผลิตโดยประชาชนในชุมชน และในตำบลเพื่อใช้ในการดำรงชีวิต แล้วเหลือที่จะออกจำหน่ายในชุมชน ในตำบล ในอำเภอ ในจังหวัด และในภาคทั้งภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อทำรายได้ให้กับประชาชนในชุมชน

กรอบความคิดในการศึกษา

ผลผลิตและผลิตภัณฑ์ระดับชุมชน
ตำบล อำเภอ จังหวัด และภาค



วิธีวิจัย

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 1,375,560 คน (เพศชาย 688,142 คน และเพศหญิง 687,418 คน) โดยแบ่งตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มผู้บริโภค กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จาก 17 อำเภอ กลุ่มผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม (ข้าวสาร) เกษตรกรรมแปรรูป (หัวผักกาดหวาน) และสินค้าหัตถกรรม (ผ้าไหม) ที่ได้ลงทะเบียนผู้ผลิต/ผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ปี พ.ศ. 2552 จังหวัดสุรินทร์โดยเป็นอาหาร 20 ราย และผ้าและเครื่องแต่งกาย 186 ราย รวมเป็น 206 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มผู้บริโภคที่ศึกษามีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเพียงพอกับการนำข้อมูลวิเคราะห์สมการถดถอยและสหสัมพันธ์ จึงได้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 502 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารูปแบบกลยุทธ์การตลาดผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมที่เกิดจากโครงการเศรษฐกิจแบบพอเพียง จาก 17 อำเภอ จำนวน 225 คน กลุ่มผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม (ข้าวสาร) เกษตรกรรมแปรรูป (หัวผักกาดหวาน) และสินค้าหัตถกรรม (ผ้าไหม) ที่ได้ลงทะเบียนผู้ผลิต/ผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ปี พ.ศ.2552 จังหวัดสุรินทร์ เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์จึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มของผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้า 152 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ฉบับ ตรวจสอบแบบสอบถามในเรื่องความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบในเรื่องของกรอบแนวคิด ความเหมาะสม ภาษา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับกรอบแนวคิด สำนวนภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาการวิจัยและทดสอบแบบสอบถามการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามของกลุ่มผู้บริโภค .9867 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามของกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง .8937 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามของกลุ่มผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม เกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรม .9877

ขั้นตอนการเก็บข้อมูลการวิจัย

1. คณะนักวิจัยได้เดินทางสำรวจข้อมูลพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ระหว่างวันที่ 24-26 กุมภาพันธ์ 2552 โดยการสัมภาษณ์พัฒนาการจังหวัดสุรินทร์ นักวิชาการส่งเสริมการเกษตร นักวิชาการส่งเสริมการเกษตร เจ้าพนักงานปกครอง ศึกษาฐานโรงสีข้าวจุฑาจันทร์ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาโพธิ์ กลุ่ม

หัตถกรรมเครื่องเงินบ้านโซค หมู่บ้านหัตถกรรมผ้าไหม บ้านท่าสว่าง ง ศูนย์ปฏิบัติการเกษตรอินทรีย์ สหกรณ์เกษตรอินทรีย์กองทุนข้าวสุรินทร์ ศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้า OTOP องค์การบริหารส่วน จังหวัดสุรินทร์ ศูนย์ผลิตหัวผักกาดหวาน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรละทุ่งพัฒนา

2. เก็บข้อมูลเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างประกอบ 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้บริโภค จำนวน 500 คน 2) กลุ่มผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม (ข้าวสาร) เกษตรกรรมแปรรูป (หัวผักกาดหวาน) และ สินค้าหัตถกรรม (ผ้าไหม) จำนวน 152 คน กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มของผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้าบางราย อาศัยอยู่ในเขตชนบท มีภาษาพูดพื้นเมืองที่แตกต่างกันเป็น 3 กลุ่ม คือ เขมร ส่วย และภาษาพื้นเมือง อีสาน (ลาว) จึงจำเป็นต้องให้ผู้ช่วยนักวิจัยที่สามารถพูดภาษาพื้นเมืองได้เก็บข้อมูลการวิจัยโดยการ สัมภาษณ์ และ 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 225 คน

3. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการจัดสัมมนาแบบมีส่วนร่วมเพื่อทดสอบรูปแบบกลยุทธ์การตลาด ผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมด้วยวิธีการสัมมนากลุ่มย่อย ผู้เข้าร่วมสัมมนาประกอบด้วยผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้า จำนวน 11 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 29 คน วันที่ 18 มิถุนายน 2553

แสดงกรอบแนวทางการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	ตัวแปร/ประเด็นที่มุ่งศึกษา	แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือ/วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล
1. เพื่อศึกษาสภาพการผลิต ปริมาณผลผลิต และการตลาด ผลิตผลทางการเกษตร สินค้า เกษตรกรรมแปรรูปและสินค้าหัตถกรรมเหลือกินเหลือใช้ใน ระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดของ จังหวัดสุรินทร์	- สภาพการผลิต - ปริมาณผลผลิต/การผลิต - การตลาด - ผลิตผลทางการเกษตร - การตลาดสินค้า เกษตรกรรมแปรรูป - การตลาดสินค้าหัตถกรรม	- ผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้า เกษตร สินค้า เกษตรกรรมแปรรูป และ สินค้าหัตถกรรม - เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง	- แบบสอบถาม ผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้า - แบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง - การสัมมนาแบบมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้า และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	- แจงบรรยาย กิจกรรมตามข้อมูล - ความถี่ และร้อยละ - วิเคราะห์เชิงพรรณนา

วัตถุประสงค์ ของการวิจัย	ตัวแปร/ประเด็น ที่มุ่งศึกษา	แหล่งข้อมูล/ ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือ/วิธีการ เก็บรวบรวมข้อมูล	แนวทางการวิเคราะห์ ข้อมูล
2. เพื่อศึกษาปัจจัย การตลาดผลิตผล ทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรม แปรรูป และสินค้า หัตถกรรมทั้งใน ระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัดสุรินทร์	- ปัจจัยการตลาด ผลิตผลทางการ เกษตร สินค้า เกษตรกรรม แปรรูป และ สินค้าหัตถกรรม - ประเด็นที่ศึกษา ในเรื่องปัจจัย ของส่วน ประสมการ ตลาด 4P	- ผู้บริโภคสินค้า เกษตร สินค้า เกษตรกรรม แปรรูป และ สินค้า หัตถกรรม - ผู้ผลิต/ผู้ จำหน่ายสินค้า เกษตร สินค้า เกษตรกรรม แปรรูปและ สินค้า	- แบบสอบถาม ผู้บริโภค - แบบสอบถาม ผู้ผลิต/ ผู้จำหน่าย สินค้า - แบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง - การสัมภาษณ์ แบบมีส่วนร่วม กับกลุ่ม	- วิเคราะห์เชิง พรรณนา - วิเคราะห์เชิง พรรณนา - การวิเคราะห์ สมการถดถอย และสหสัมพันธ์
	(ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่ง เสริมการตลาด และการจัด จำหน่าย)		ผู้ผลิต/ ผู้จำหน่าย สินค้า และเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง	
3. เพื่อศึกษา รูปแบบกลยุทธ์ การตลาด ผลิตผล ทางการเกษตร สินค้า เกษตรกรรม แปรรูป	- รูปแบบการ ตลาดผลิตผล ทางการเกษตร - สินค้า เกษตรกรรม แปรรูปและ สินค้าหัตถกรรม	- ผู้บริโภคสินค้า เกษตรสินค้า - เกษตรกรรม แปรรูปและ สินค้า หัตถกรรม	- แบบสอบถาม ผู้บริโภค - แบบสอบถาม ผู้ผลิต/ ผู้จำหน่าย สินค้า	- การวิเคราะห์ เชิงบรรยาย คำร้อยละ - ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาสภาพการผลิต ปริมาณผลผลิต และการตลาดผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูปและสินค้าหัตถกรรมเหลือกินเหลือใช้ในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดของจังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริโภค จำนวน 502 คน 2) เจ้าหน้าทีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 225 คนและ 3) ผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้า จำนวน 152 คน การศึกษาสภาพการผลิต ปริมาณผลผลิต และการตลาดผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูปและสินค้าหัตถกรรมเหลือกินเหลือใช้ในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดของจังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภค ส่วนมากเป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีอาชีพรับราชการ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีภูมิลำเนาจังหวัดสุรินทร์ มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท สถานที่ที่ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้ามากที่สุด คือตลาด ร้านค้าสะดวกซื้อ และ ศูนย์แสดงสินค้า ผู้ผลิต/ผู้จำหน่ายสินค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45-54 ปี ส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสินค้า ลักษณะของสินค้าที่ผลิต/จำหน่ายได้แก่สินค้าเกษตรกรรม (ข้าวสาร) สินค้าหัตถกรรม (ผ้าไหม) และสินค้าเกษตรกรรมแปรรูป (หัวผักกาดหวาน)

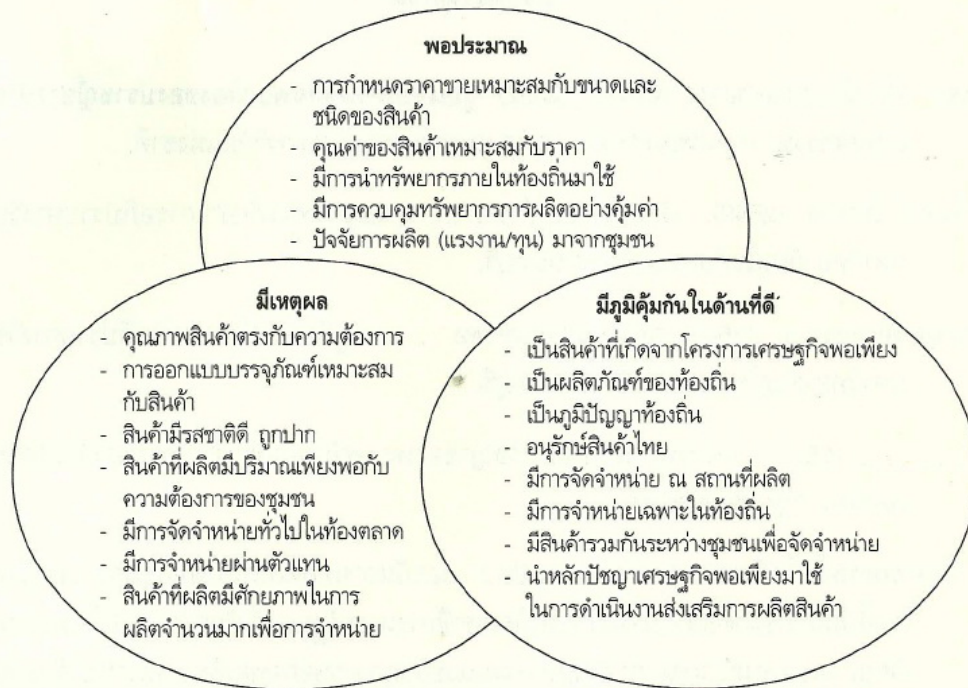
เมื่อพิจารณาภาพรวมแล้วพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคปัจจัยด้านราคามากที่สุด ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับปริมาณการซื้อสินค้าค่อนข้างน้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .200 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ร้อยละ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .99 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ($p\text{-value} = .005$) เพียงด้านเดียวที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณการซื้อสินค้าเกษตรกรรม (ข้าว) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005

การวิจัย เรื่อง “รูปแบบกลยุทธ์การตลาดผลิตผลทางการเกษตร สินค้าเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าเกษตรกรรมที่เกิดจากโครงการเศรษฐกิจแบบพอเพียงในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” การศึกษาใช้พื้นที่จังหวัดสุรินทร์ เป็นพื้นที่เป้าหมายต้นแบบของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสินค้า รองลงมาคือจำหน่ายสินค้า และผู้ผลิตตามลำดับ ลักษณะของสินค้าที่ผลิต/จำหน่ายได้แก่สินค้าเกษตรกรรม (ข้าวสาร) สินค้าหัตถกรรม (ผ้าไหม) และสินค้าเกษตรกรรมแปรรูป (หัวผักกาดหวาน) รายได้หลักคือข้าวสาร รองลงมาคือเกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมตามลำดับ แหล่งจำหน่ายหลักของสินค้าคือตลาดภายในจังหวัด

การตลาดผลิตผลทางการเกษตร เกษตรกรรมแปรรูป และสินค้าหัตถกรรมพบว่ามีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า เป็นผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น การบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมสวยงามมีตราสัญลักษณ์ เป็นที่ยอมรับ เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นการอนุรักษ์สินค้าไทย ราคาเหมาะสมกับขนาดและชนิดของสินค้า แสดงราคาขายชัดเจน มีส่วนลด คุณค่าสินค้าเหมาะสมกับราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จัดจำหน่าย ณ สถานที่ผลิตและมีการจัดจำหน่ายในท้องตลาด มีการจำหน่ายเฉพาะในท้องถิ่น ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดใช้สื่อวิทยุเป็นหลัก

เมื่อพิจารณาตามส่วนประสมการตลาด (marketing mix) โดยยึดหลักแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงนั้น เมื่อดำเนินการปฏิบัติบนทางสายกลางแล้ว ประการที่ควรคำนึงถึงในเรื่องความพอประมาณ คือการกำหนดราคาขายเหมาะสมกับขนาดและชนิดของสินค้า คุณค่าของสินค้าเหมาะสมกับราคา มีการนำทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ มีการควบคุมทรัพยากรการผลิตอย่างคุ้มค่า ปัจจัยการผลิต (แรงงาน/ทุน) มาจากชุมชน ความมีเหตุผลคือ คุณภาพสินค้าตรงกับความต้องการ การออกแบบบรรจุภัณฑ์เหมาะสมกับสินค้า สินค้ามีรสชาติดี ถูกปาก สินค้าที่ผลิตมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของชุมชน มีการจัดจำหน่ายทั่วไปในท้องตลาด มีการจำหน่ายผ่านตัวแทน สินค้าที่ผลิตมีศักยภาพในการผลิตจำนวนมากเพื่อการจำหน่าย มีภูมิคุ้มกันที่ดีในด้านเป็นสินค้าที่เกิดจากโครงการเศรษฐกิจแบบพอเพียง เป็นผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่น เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น อนุรักษ์สินค้าไทย มีการจัดจำหน่าย ณ สถานที่ผลิต มีการจำหน่ายเฉพาะในท้องถิ่น มีสินค้าร่วมกันระหว่างชุมชนเพื่อจัดจำหน่าย นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินงานส่งเสริมการผลิตสินค้า มีความรอบรู้ในเรื่องของบรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม ตรวจสอบสัญลักษณ์ของสินค้าเป็นที่ยอมรับ สินค้ามีความประณีต มีความทันสมัย สถานที่วางขายสินค้ามีบรรยากาศที่จูงใจ มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดจำหน่าย (ผ่านเว็บไซต์)

สถานที่จำหน่ายมีความสะดวกสบายต่อการเลือกซื้อ สินค้าที่ผลิตสามารถนำออกจำหน่ายภายนอกชุมชน มีการถ่ายทอดความรู้เรื่องปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีการพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่บ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของสินค้า บรรจุภัณฑ์ของสินค้าตรงตามมาตรฐานสากลเชิงการค้า มีความรู้ตามรูปแบบการผลิตสินค้า มีการให้ความรู้ด้านการบรรจุภัณฑ์ (Packaging) มีคุณธรรมในเรื่องการแสดงราคาชัดเจน ราคาต่อรองได้ สามารถลดราคาได้ มีสินค้าให้ทดลอง (ชิม/ดม/สวมใส่) มีการฟื้นฟูสภาพธรรมชาติควบคู่กับการดำเนินการส่งเสริมการผลิตสินค้า สินค้าที่ผลิตไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดมาตรฐานการผลิตสินค้าและมีการควบคุมการผลิตสินค้า ดังแผนภาพต่อไปนี้



ความรู้ (รอบรู้ รอบคอบ ระมัดระวัง)
- บรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม - ตราสัญลักษณ์ของสินค้าเป็นที่ยอมรับ - สินค้ามีความประณีต - สินค้ามีความทันสมัย - สถานที่วางขายสินค้ามีบรรยากาศที่ดูใจ - มีการใช้เทคโนโลยีจัดจำหน่าย (ผ่านเว็บไซต์) - สถานที่จำหน่ายมีความสะดวกสบายต่อการเลือกซื้อ - สินค้าที่ผลิตสามารถนำออกจำหน่ายภายนอกชุมชน - มีการถ่ายทอดความรู้เรื่องปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง - มีการพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์ - บรรจุภัณฑ์ของสินค้าบ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของสินค้า - บรรจุภัณฑ์ของสินค้าตรงตามมาตรฐานสากลเชิงการค้า - มีการสนับสนุนการผลิตสินค้า - มีความรู้ตามรูปแบบการผลิตสินค้า - มีการให้ความรู้ด้านการบรรจุภัณฑ์ (Packaging)

คุณธรรม (ซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน สามัคคี แบ่งปัน)
- แสดงราคาชัดเจน - ราคาต่อรองได้ - สามารถลดราคาได้ - มีสินค้าให้ทดลอง (ชิม/ดม/สัมผัส) - มีการฟื้นฟูสภาพธรรมชาติควบคู่กับการดำเนินการส่งเสริมการผลิตสินค้า - สินค้าที่ผลิตไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม - มีการกำหนดมาตรฐานการผลิตสินค้า - มีการควบคุมคุณภาพการผลิตสินค้า

นำไปสู่

เศรษฐกิจ / สังคมสิ่งแวดล้อม / วัฒนธรรม / ศาสนา
สมดุล / ยั่งยืน / พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

บรรณานุกรม

ธวัชชัย เฟ็งพินิจและแสงอรุณ สุนทรีย์. (2552). **รูปแบบเศรษฐกิจพอเพียงของปราชญ์ชาวบ้านด้านเกษตรกรรม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.

ปราโมทย์ ไม่กล้าด. (2549). “เดินตามรอยเท้าพ่อ เศรษฐกิจพอเพียง” การอภิปรายทางวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.

ปรียานุช พินุลสรารุช. (2549). “เดินตามรอยเท้าพ่อ เศรษฐกิจพอเพียง” การอภิปรายทางวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.

_____. (2551). “คลังหลวงกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โครงการวิจัยเศรษฐกิจพอเพียง กรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. (มปป.). สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาร่วมกับสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ต้นกล้า SML โครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ลำปาง.

ศิริวรรณ เจริญรัตน์และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด: การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา** กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P.& Armstrong, G. (1991). **Principle of Marketing**. New Jersey:Prentice-Hall.

Lamb, C.W., Hair, J.F., McDaniel, C. (2000). **Marketing**. Ohio:South-Western College.

Wills, R., B. Mc Glasson, D. Graham and D. Joyce. (1998) **An Introduction to Physiology and Handling of Fruit, Vegetable and Ornamentals**. Hyder Park Press, Adelaide, South Australia.

<http://www.powernetworknews.com/index.php>

http://www.tnewsnetwork.com/Browse_complain.php?cat_id=15&

การประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์

Tour Entrepreneurship in Small Business

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ *

บทคัดย่อ

การประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์เป็นอาชีพที่ท้าทายความสามารถของผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพสูงมากในการท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากประเทศไทยมีทรัพยากรในการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน เช่น สภาพแวดล้อมทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมด้านทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ ของประเทศไทยที่ไม่แน่นอน ทำให้เกิดอุปสรรคนานัปการ ดังนั้นการใช้หลักการประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์ที่เหมาะสมจะสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ตลอดจนต้องหาวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้กิจการดำรงอยู่ต่อไปได้ โดยต้องศึกษาปัญหาในธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์ การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการทัวร์ การพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการธุรกิจ ทัวร์ขนาดย่อม ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์ พัฒนาคุณสมบัติเฉพาะของผู้ประกอบการทัวร์ ตลอดจนพัฒนาความรู้ในการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวคู่ขนานกับคุณสมบัติส่วนตัวในด้านความฉลาดทางอารมณ์ และการปรับปรุงการบริหารจัดการทัวร์ในภาวะวิกฤต อีกทั้งต้องหาทางปรับเปลี่ยนวิกฤตการณ์ที่เป็นอุปสรรคให้เป็นโอกาสให้ได้

คำสำคัญ: ธุรกิจขนาดย่อม ทักษะของผู้ประกอบการ ความสามารถในการบริหารจัดการ ความฉลาดทางอารมณ์

* รองศาสตราจารย์ อดีตรองผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

Abstract

The performance of small business in the tourist business which is a challenging career to the entrepreneur or administrator's ability since Thailand has very high competency in tourism because it has a lot of resources which can be very responsible to the need of tourists.

However, Thailand's environment of natural resources which it not sure like political, economical and natural resources in environment causes a lot of obstacle. So properly using the principle of small business performance in a tourist business can solve the various problems and must search the good way to cause this business for survival in learning the problems small business from tourist business, developing tour managerial competencies and entrepreneurial skills

The small business will study the factor which gives rise to an entrepreneurial success. It must develop the particular qualification of tourist entrepreneur and entrepreneurial knowledge of tourism together with the personnel qualification related to an emotional Quotient and an adjustment of tourist management in the state of crisis and searching the way to change from crisis to chance.

Keywords: small business, entrepreneurial skills, managerial competencies, emotional quotient

บทนำ

การประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่เจ้าของธุรกิจยังบริหารงานด้วยตัวเอง ในธุรกิจทัวร์ช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเรา ในธุรกิจทัวร์จะเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารการผลิต การตลาด โดยเฉพาะที่สำคัญที่สุดคือผลกำไรซึ่งต่ำมากบางธุรกิจอาจขาดทุนซึ่งเนื่องมาจากยอดขายต่ำไม่เพียงพอต่อการสร้างกำไรจึงส่งผลต่อการขาดความยั่งยืนและต้องเลิกกิจการไป

ลักษณะปัญหาในธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์

โครงสร้างของธุรกิจขนาดย่อมมักเป็นระบบครอบครัวคือผู้บริหารสูงสุดและมีญาติพี่น้องกับบริวารใกล้ชิดเป็นหลักซึ่งประเด็นนี้เป็นประเด็นสำคัญ เนื่องจากธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์มีรายได้ต่ำดังนั้นผู้ประกอบการและสมาชิกในครอบครัวผู้ใกล้ชิดจึงต้องช่วยกันทำงานโดยเฉพาะในขั้นเริ่มต้นทำธุรกิจเพราะเป็นการลดค่าใช้จ่ายต่างๆอันจะเกิดขึ้นอีกทั้งยังมียุทธศาสตร์เรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายบุคคลภายนอก ต่อเมื่อธุรกิจได้มีการขยายตัวโดยมีรายได้มากขึ้นและมีปริมาณงานมากขึ้นจึงจะสามารถใช้บุคคล

ภายนอกโดยใช้หลักการบริหารเข้ามาช่วยโดยทั่วไป การประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทั่วๆ ไปได้ใช้หลักการบริหารที่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัวแต่ใช้ประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ ความพอใจและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนตัว ผู้ประกอบการจะมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ยึดหลักความคิดเห็นของตนเอง ตัดสินใจด้วยตัวเอง การบริหารแบบผูกขาดและคิดว่าตัวเองถูกต้องที่สุด ในประเด็นนี้ผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทั่วๆ ไปได้สามารถแก้ไขปรับปรุงได้โดยขอความคิดเห็นจากสมาชิกครอบครัวและพนักงานในธุรกิจนั้นโดยใช้หลักการกระจายอำนาจทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเข้ามาประกอบกล่าว คือ งานบางชนิดสามารถให้ลูกน้องทำได้โดยมีความเหมาะสมและคล่องตัวรวดเร็วมากกว่าก็ควรมอบอำนาจไป เป็นต้น

ขีดความสามารถในการบริหารจัดการทั่วๆ

ขีดความสามารถประกอบด้วย องค์ประกอบของความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แหล่งท่องเที่ยว โปรแกรมทัวร์ใหม่/บริการใหม่/ กิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ ทักษะ พฤติกรรม และทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ การประกอบการทั่วๆ ดังนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์และยุทธวิธี (Planning competencies toward strategies and tactics) ผู้ประกอบการทั่วๆ จะต้องเข้าใจว่าผลการทำงานที่ดีของธุรกิจทั่วๆ เป็นอย่างไร ต้องมีขีดความสามารถปรับธุรกิจ สามารถวางแผนทั่วๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกและเหมาะสมกับขีดความสามารถของพนักงานในองค์กรด้วย

2. ทักษะในการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) ผู้ประกอบการทั่วๆ ต้องสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต้องเข้าใจธุรกิจอุตสาหกรรมทั่วๆ ทั้งด้านลูกค้าและคู่แข่ง เข้าใจองค์กร เข้าใจขีดความสามารถธุรกิจตน โดยมีขีดความสามารถ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation analysis) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุด คือ ลูกค้า และคู่แข่ง และต้องสามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็งเพื่อนำไปใช้กำหนดกลยุทธ์ และสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อนเพื่อหาทางแก้ปัญหาให้หมดไป

2.2 การวางแผนกลยุทธ์ ยุทธวิธี (Planning strategies and tactics) ที่สามารถเอาชนะคู่แข่งและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

2.3 สามารถปฏิบัติการและการควบคุม (Implementation and control) โดยปฏิบัติการตามกลยุทธ์ และยุทธวิธีที่ได้วางแผนไว้ โดยยึดหลักว่าต้องให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. ขีดความสามารถในการบริหารตนเอง (Self - management competency) ผู้ประกอบการทั่วๆ ต้องรู้จักตนเองและสามารถพัฒนาตนเองได้ ต้องจัดเวลาให้เกิดสมดุลระหว่างงานและความต้องการในชีวิต ตลอดจนต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีด้วย

4. **ขีดความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Teamwork competency)** ผู้ประกอบการทัวร์ต้องสามารถออกแบบทีมงานและการบริหารทีมงานได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของทีมงาน

5. **ขีดความสามารถในการสื่อสาร (Communication competency)** ผู้ประกอบการทัวร์ต้องสามารถทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ อีกทั้งสามารถเจรจาต่อรองกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

6. **ขีดความสามารถด้านความเป็นสากลระดับโลก (Global awareness competency)** ผู้ประกอบการทัวร์ต้องมีความรอบรู้ในแหล่งท่องเที่ยวโปรแกรมทัวร์ใหม่/บริการใหม่/ กิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ต่างๆ ทั่วโลก ตลอดจนลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภค ลักษณะด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีความท้าทายระดับโลก

ทักษะของผู้ประกอบการธุรกิจทัวร์ขนาดเล็ก

ทักษะที่จำเป็นของผู้ประกอบการธุรกิจทัวร์ขนาดเล็ก มีดังนี้

1. **ทักษะส่วนตัวของผู้ประกอบการทัวร์ (Personal entrepreneurial skills)** ประกอบด้วย (1) ขีดความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงต้องมีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์/ความเป็นผู้นำทางด้านวิสัยทัศน์ที่สามารถสร้างสรรค์โปรแกรมทัวร์ใหม่/บริการใหม่/แหล่งท่องเที่ยวใหม่/กิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ ตลอดจนมีทักษะด้านนวัตกรรมมีความคิดริเริ่มที่จะนำธุรกิจใหม่เข้าสู่ตลาด (2) ทักษะซึ่งมุ่งต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา (3) ทักษะด้านความอดทน ความพยายามที่จะคิดริเริ่มปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลาตลอดจนความไม่เสียกำลังใจเมื่อประสบความล้มเหลวหรือผิดหวังในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (4) ทักษะในด้านการเผชิญความเสี่ยงเนื่องจากธุรกิจใหม่ที่เกิดขึ้นนั้นมีโอกาสที่จะล้มเหลวพอๆ กับที่จะประสบความสำเร็จ (5) ทักษะในการมีวินัยและการควบคุมตนเองได้แม้ว่าจะเกิดความล้มเหลวหรือผิดหวังในธุรกิจใหม่ผู้ประกอบการก็ต้องอยู่ในสภาพกายและใจที่จะต้องแก้ไขประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงธุรกิจใหม่

2. **ทักษะในการบริหารธุรกิจขนาดเล็กทัวร์ (Business management skills)** โดยผู้ประกอบการทัวร์ต้องมี (1) ทักษะในการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) กล่าวคือ สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation analysis) (2) สามารถการวางแผนกลยุทธ์และยุทธวิธี (Planning strategies and tactics) (3) สามารถปฏิบัติการและการควบคุม (Implementation and control) ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังที่อธิบายไว้แล้วในตอนต้น

3. **ทักษะด้านเทคนิค (Technical skills)** ประกอบด้วย (1) **ทักษะด้านการสื่อสารด้วยคำพูด (Oral communication)** และ**ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal)** ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) **ทักษะด้านการตรวจสอบสภาพแวดล้อม (Monitoring)** ผู้ประกอบการทัวร์จะต้องสามารถตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาสโดยปรับกลยุทธ์ที่เป็นจุดแข็งให้เหมาะสมกับโอกาสที่เกิดขึ้น และอีกทั้งต้องสามารถเปลี่ยนวิกฤติให้เป็น

โอกาสได้ (3) ทักษะด้านการบริหารธุรกิจในด้านเทคนิค (Technical business management) ทักษะด้านเทคโนโลยี (Technology) และทักษะด้านการสร้างเครือข่าย (Network building) เทคนิคที่สำคัญมาก คือ เทคนิคการใช้ข้อมูล คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า (B2C) อีกทั้งต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดการสื่อสารระหว่างลูกค้ากับลูกค้า (C2C) ผ่านเฟสบุ๊ค (4) ทักษะด้านการสื่อสารต่างๆ เช่นทักษะการรับฟัง (Listening) ทักษะการเขียน (Writing) (5) ทักษะด้านรูปแบบการบริหาร (Management style) ทักษะด้านการจัดระเบียบ (Ability to organize) ทักษะด้านบทบาทในการเป็นทีมงาน (Being a team player) และ ทักษะด้านการสอนงาน (Coaching)

4. ทักษะในหน้าที่ธุรกิจ (Business function skill) หน้าที่ธุรกิจทั่วๆไปที่สำคัญ มีดังนี้

4.1 ทักษะด้านการตลาด (Marketing skill) โดยสามารถวิเคราะห์ว่าควรนำเสนอโปรแกรมทัวร์ใหม่/บริการใหม่/แหล่งท่องเที่ยวใหม่/กิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่งและมีขีดความสามารถที่จะใช้การขายและการสื่อสารการตลาดได้ดี อีกทั้งต้องมีความสามารถในการตั้งราคาโปรแกรมทัวร์ใหม่/บริการใหม่/แหล่งท่องเที่ยวใหม่/กิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ที่สามารถทำได้

4.2 ทักษะด้านการเงิน (Finance skill) ต้องสามารถพยากรณ์ทางการเงินซึ่งประกอบด้วยพยากรณ์รายได้จากการขาย ต้นทุนที่เกิดขึ้นและค่าใช้จ่ายต่างๆ อีกทั้งสามารถพยากรณ์กำไรหรือขาดทุนได้

4.3 ทักษะด้านการบัญชี (Accounting skill) มีความสามารถที่จะบันทึกการรับเงิน การจ่ายเงิน การทำบัญชีแยกประเภท การทำงบกำไรขาดทุนและงบดุลได้

4.4 ทักษะด้านการบริหาร (Management skill) ในการบริหารใดๆ ก็ตามต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์ การวางแผน การปฏิบัติตามแผนและการควบคุมให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

4.5 ทักษะด้านการควบคุม (Control skill) เป็นการติดตามผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น

4.6 ทักษะด้านเจรจาซื้อขาย (Negotiation skill) โดยเฉพาะการนำเสนอขายให้กับลูกค้า เฉพาะรายหรือกลุ่มทัวร์ โดยสามารถดึงข้อดีของธุรกิจขึ้นมาและเจรจาเพื่อให้ใช้ประโยชน์จากโอกาสที่จะเกิดขึ้น

4.7 ทักษะด้านการนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด (Venture launch skill) จะเกี่ยวข้องกับการเปิดตัวธุรกิจใหม่โปรแกรมทัวร์ใหม่/บริการใหม่/แหล่งท่องเที่ยวใหม่/กิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจว่าจะทำอะไร ทำที่ไหน ทำเมื่อใด ทำอย่างไร ซึ่งทั้งหมดนี้จะเกี่ยวข้องกับการกลยุทธ์การตลาดและกลยุทธ์การบริหารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างองค์กรของการประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์

ผู้ประกอบการในธุรกิจทัวร์ควรมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานให้เกิดความชัดเจน เช่น นาย ก. ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการทำหน้าที่ดูแลกิจการ/การบริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่การตลาดโดย การออกแบบโปรแกรมทัวร์ว่าจะจัดทัวร์ไปประเทศไหนช่วงเวลาใดและจะจัดอย่างไรจึงจะเป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวและทำการตลาดเพื่อจัดหาลูกค้าในแต่ละโปรแกรมตลอดจนและทำหน้าที่เก็บเงินซึ่งจะต้องมีการออกหลักฐานการรับเงิน นางสาว ข. พนักงานจัดทำรายละเอียดการจัดโปรแกรมทัวร์ร่วมกับนาย ก. ตลอดจนจัดพิมพ์แผ่นพับและติดต่อสื่อสารผ่าน Email/ การใช้จดหมายตรงไปยังลูกค้าเก่า/ผู้ที่คาดว่าจะ是客户ตลอดจนทำหน้าที่บันทึกบัญชี และงานบริการทั่วไปในสำนักงาน เช่น รับโทรศัพท์ การขาย นาย ค. ทำหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ เช่น รวบรวมหลักฐานลูกค้าเพื่อนำไปทำพาสปอร์ต การนัดหมายกับลูกค้า ทำหน้าที่ไกด์หรือประสานงานกับไกด์อิสระในกรณีที่บางฤดูกาลที่มีโปรแกรมทัวร์จำนวนมาก เช่น ช่วงสงกรานต์ ปีใหม่หรือวันหยุดติดต่อกันหลายวัน

ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารทัวร์ต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรในกรณีงานประจำและงานฉุกเฉินที่สามารถเปลี่ยนแปลง/ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมตามความต้องการของตลาดและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เช่น เมื่อเกิดสึนามิที่ญี่ปุ่นในเดือนมีนาคม 2554 ลูกค้าที่จองทัวร์ไปญี่ปุ่นทั้งหมดยกเลิกการไปทัวร์ญี่ปุ่นในกรณีนี้ต้องบริหารจัดการในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น ดังนี้ สื่อสารกับลูกค้าเพื่อหาทางปรับเปลี่ยนจากการท่องเที่ยวญี่ปุ่นไปประเทศอื่นแทนยกเลิกสายการบิน โรงแรม โปรแกรมทัวร์ โปรแกรมรถในญี่ปุ่นทั้งหมดพร้อมทั้งทำเรื่องคืนเงินให้กับลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าไม่ไปเที่ยวทัวร์อื่นแทน เป็นต้น

การมอบอำนาจหน้าที่ และการตัดสินใจของผู้บริหารให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

ในการตัดสินใจบางประเด็นให้ลูกน้องทำแทนได้ เช่น ไกด์ที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้นจะต้องให้อำนาจในการตัดสินใจในบางประการที่อาจไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น การเปลี่ยนแปลงแหล่งท่องเที่ยวเมื่อแหล่งท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ปิดปรับปรุงหรือมีปัญหาที่ไม่สามารถให้เข้าชมได้ การเปลี่ยนแปลงร้านอาหาร/ที่พักในกรณีที่ไปไหนเวลาในร้าน/โรงแรมที่กำหนดไว้ เนื่องจากเหตุการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤตซึ่งในประเด็นต่างๆนี้ไกด์ไม่จำเป็นต้องโทรศัพท์มาถามผู้บริหาร/ผู้ประกอบการเพราะได้รับมอบอำนาจให้ตัดสินใจได้ทันที

ความรอบรู้คู่ขนานกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ประกอบการทัวร์

ผู้ประกอบการทัวร์ต้องมีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว มีขีดความสามารถในการปรับกลยุทธ์ให้สามารถแสวงหาลูกค้าได้ และคู่ขนานกับความฉลาดทางอารมณ์ หรือ EQ คือ ความสามารถในการรับรู้ตนเอง ในการระบุประเมินและการควบคุมอารมณ์ของตนเอง, ของผู้อื่น หรือของกลุ่ม ความสามารถด้านการควบคุมอารมณ์ที่ช่วยให้ดำรงชีวิตให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์อย่างมีความสุข EQ ปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารประสบความสำเร็จ มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์

นอกจากต้องมีความรู้ในการบริหารธุรกิจดังกล่าวข้างต้น ยังต้องมียอดประกอบต่างๆ ดังนี้

1. มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจ (Management competency)
2. คุณสมบัติของผู้ประกอบการ (Entrepreneur characteristics) มีดังนี้

1.1 การประกอบการเป็นขั้นตอนที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creation process) ผู้ประกอบการจะต้องสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์/โปรแกรมท่องเที่ยวใหม่ที่มีคุณค่าในจิตใจลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยเฉพาะการสร้างสรรค์/ออกแบบโปรแกรมทัวร์ ซึ่งอาจจะมีทั้งความเหมือนและความต่างกับโปรแกรมเดิม การจัดโปรแกรมทัวร์นั้นจะต้องอาศัยการประยุกต์ใช้ความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว ความรู้ในการบริหารทรัพยากรธุรกิจ/ทรัพยากรบุคคล การตลาด การศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินว่าเป็นโปรแกรมที่สามารถทำเงินโดยมีกำไร

1.2 ผู้ประกอบการทัวร์จะต้องเสียสละทั้งเวลาและความพยายาม (Time and effort) เพื่อสร้างสรรค์โปรแกรมทัวร์ใหม่อีกทั้งต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง การวางแผนกลยุทธ์ที่ใช้ในธุรกิจขนาดย่อมตลอดจนต้องใช้เวลาและความพยายามปฏิบัติตามแผนและควบคุมติดตามผลการทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.3 ผู้ประกอบการทัวร์จะต้องสามารถกล้าเผชิญความเสี่ยงหลายรูปแบบ (Risk taker) โดยเฉพาะเป็นความเสี่ยงทางการเงิน กล่าวคือ จะต้องได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามตลอดจนอาจจะเกิดความเครียด การสูญเสียสุขภาพกาย/สุขภาพจิตซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงด้านจิตวิทยา การสูญเสียเวลาที่จะต้องให้กับครอบครัวและเพื่อนฝูงประเด็นนี้ถือว่าเป็นความเสี่ยงด้านสังคม

1.4 รางวัลของผู้ประกอบการทัวร์ (Entrepreneur's rewards) ซึ่งเป็นความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจทัวร์ซึ่งก็คือกำไรที่จะส่งผลต่อความพอใจและถือว่าเป็นความสำเร็จของการประกอบธุรกิจ

คุณสมบัติเฉพาะของผู้ประกอบการทัวร์มีดังนี้

- (1) สามารถควบคุมตัวเองได้ (Internal locus of control)
- (2) มีระดับของพลังการทำงานที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จ (High energy level)
- (3) มีความเชื่อมั่นในตัวเอง (Self-confidence)
- (4) มีความอดทนต่อภาวะที่ไม่คลุมเครือ (Tolerance for ambiguity)
- (5) ต้องการความเป็นอิสระโดยพึ่งพาตนเอง (Self-reliance)
- (6) ต้องการความสำเร็จสูง (High need for achievement)
- (7) ความยืดหยุ่นได้ (Flexibility)
- (8) มีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญกับการปฏิบัติ (Passion and action)

การปรับปรุงการบริหารจัดการทัวร์ในภาวะวิกฤต

ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารในธุรกิจทัวร์ต้องสามารถปรับปรุง/พัฒนา/แก้ปัญหาการบริหารธุรกิจแม้ในกรณีภาวะวิกฤตก็สามารถปรับเปลี่ยนทัวร์ให้เปลี่ยนจากภาวะวิกฤตเป็นโอกาสได้ เช่น กรณีน้ำท่วมกรุงเทพฯ เมื่อเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2554 ในประเด็นนี้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่เป้าหมายเดิมคือ ท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ จำเป็นอย่างยิ่งต้องปรับเปลี่ยนโปรแกรมทัวร์จากสนามบินสุวรรณภูมิไปยังพัทยา ระยอง จันทบุรี ตรวต/เกาะช้าง เป็นต้น นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ท่องเที่ยวจากเลียมเรียบผ่านด่านอรัญประเทศ/ปอยเปตเพื่อเข้ามาท่องเที่ยวกรุงเทพฯ จะสามารถปรับโปรแกรมทัวร์ไปท่องเที่ยวภาคตะวันออกหรือท่องเที่ยวอีสาน เช่น อช.เขาใหญ่ วังน้ำเขียว อช.ทับลาน อช.ปางสีดา อช.ตาพะยา นครราชสีมา ฯลฯ เป็นต้น นอกจากนี้นักท่องเที่ยวเวียดนาม/ลาว ที่ผ่านด่านมุกดาหารสามารถปรับโปรแกรมทัวร์ให้ท่องเที่ยวอีสาน เช่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม อุดรธานี หนองคาย เลย เป็นต้น นักท่องเที่ยวที่ผ่านด่านช่องเม็กก็สามารถปรับเปลี่ยนให้ท่องเที่ยวอีสาน เช่น อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ เป็นต้น

การแก้ปัญหาในภาวะวิกฤตด้วยความรอบคอบโดยอาศัยประสบการณ์โดยการปรึกษากับทีมงานและมีการตัดสินใจร่วมกัน เช่น เหตุการณ์พายุพัดในงานเฉลิมฉลองตรุษจีนที่สุพรรณบุรี ในวันที่ 24 มกราคม 2555 เหตุการณ์ก่อการจลาจลในเดือนพฤษภาคม 2553 โดยกลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยต่อต้านเผด็จการแห่งชาติ เหตุการณ์การบุกโรงแรมรอยัล คลิฟ บีช รีสอร์ท เมืองพัทยา วันที่ 10 เมษายน 2552 ภาวะวิกฤตในการเปิดสนามบินโดยกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยระหว่างวันที่ 24 พฤศจิกายน ถึงวันที่ 3 ธันวาคม 2551 ในประเด็นต่างๆ เหล่านี้ถือว่าเป็นภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการ/ผู้บริหารทัวร์ต้องใช้หลักเหตุผลในการแก้ปัญหาควบคุมอารมณ์ให้ได้ และใช้หลักการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวอยู่ในความสงบเพื่อแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวในแต่ละรายแต่ละกรณีให้ได้

สรุป

การประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่เจ้าของธุรกิจเป็นผู้บริหารธุรกิจเอง ในธุรกิจทัวร์นั้นถือว่าเป็นการช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก โดยจะเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาในด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารการผลิต การตลาด เฉพาะที่สำคัญที่สุดคือ เป็นผลกำไรซึ่งต่ำมาก ในบางธุรกิจอาจขาดทุน ซึ่งประเด็นนี้ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ ในธุรกิจทัวร์จะต้องสามารถแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาให้ได้โดยขอความคิดเห็นจากสมาชิกครอบครัวและพนักงานในธุรกิจนั้นเข้าไปเพื่อนำมาประกอบกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการทัวร์ในการบริหารจัดการโดยแบ่งออกเป็น 6 ประการคือ 1.การวางแผนกลยุทธ์และยุทธวิธี 2.ทักษะในการบริหารเชิงกลยุทธ์ 3.ขีดความสามารถในการบริหารตนเอง 4.ขีดความสามารถในการทำงานเป็นทีม 5.ขีดความสามารถในการสื่อสาร และ 6.ขีดความสามารถด้านความเป็นสากลระดับโลก ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น การประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของทักษะ

ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในด้านต่าง ๆ เช่นกัน โดยในการบริหารธุรกิจขนาดย่อมนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีโครงสร้างขององค์การเพื่อประกอบธุรกิจ การมอบหมายอำนาจและหน้าที่ต่างๆ ในการตัดสินใจของผู้บริหารเองและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนพัฒนาความรู้ในการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวควบคู่กันกับคุณสมบัติส่วนตัวในด้านความฉลาดทางอารมณ์ในการปรับปรุงการบริหารจัดการธุรกิจทัวร์ในภาวะวิกฤต รวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจทัวร์จะต้องหาทางปรับเปลี่ยนวิกฤตการณ์ที่เป็นอุปสรรคเปลี่ยนเป็นโอกาสให้ได้ พร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อโครงสร้างองค์การของการประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจทัวร์ ตลอดจนทำความเข้าใจและเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจทัวร์ในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : บริษัทธนัชการพิมพ์ จำกัด, 2550.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2549.
- _____. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2548.
- _____. **ภาวะผู้นำ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2551.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย ทิรัญกิตติและธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด, 2550.
- Daft, Richard L. **New Era of Management**. 9th ed. Canada : South-Western Cengage Learning, 2010.
- Hegar, Kethryn W. **Modern Human Relations at Work**. 11th ed. USA: South-Western Cengage Learning, 2012.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. **Management**. 11th ed. London: Pearson Education Limited, 2012.
- Wheelen, Thomas L. and J. David Hunger. **Strategic Management and Business Policy**. 13th ed. New Jersey : Pearson Education, 2012.

ปรัชญาสังคมศาสตร์และกระบวนการค้น ในการแสวงหาความรู้

ดร. พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต*

บทคัดย่อ

เป้าหมายของบทความนี้คือ การอธิบายปรัชญาสังคมศาสตร์ในประเด็นที่เป็นรากฐานทางด้านทฤษฎี ญาณวิทยา และวิธีวิทยา รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่นักวิชาการใช้ในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมซึ่งมี 3 กระบวนการหลักที่ใช้ในการแสวงหาความรู้ ประกอบด้วย ธรรมชาตินิยม การตีความ และทฤษฎีวิพากษ์

คำสำคัญ: ปรัชญาสังคมศาสตร์, กระบวนการค้น, การแสวงหาความรู้

Abstract

The goal of this article was to explain philosophy of social science in terms of ontology, epistemology, and methodology foundations as well as paradigms which academics employed for studying social phenomena. There were three paradigms of social inquiry including naturalism, interpretivism and critical theory.

Keywords: philosophy of social science, paradigms, social inquiry

บทนำ

การศึกษาทางสังคมศาสตร์มีความสำคัญและจำเป็นที่ต้องทำความเข้าใจกับปรัชญาพื้นฐานของศาสตร์เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา อันนำไปสู่การนำเสนอผลงานวิจัยที่กระจ่างชัดเจนมีความเชื่อมโยงกลมกลืนสอดคล้องประสานกัน และสามารถนำไปอภิปราย อรรถาธิบาย

* รองศาสตราจารย์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กับงานวิจัยอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม ปรัชญาของสังคมศาสตร์จะเผยเปิดให้ทราบถึงฐานคติหรือความเชื่อ แกนกลางอันเป็นรากฐานของงานวิจัย ทำให้ทราบถึงเหตุผลในการเลือกโจทย์หรือคำถามการวิจัย การใช้ระเบียบวิธีในการวิจัย การเลือกหน่วยในการวิเคราะห์และแหล่งข้อมูล การเลือกวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

พื้นฐานปรัชญาของสังคมศาสตร์มีเรื่องสำคัญสามเรื่องที่จะต้องทำความเข้าใจคือ ภาววิทยา (Ontology) ญาณวิทยา (epistemology) และวิธีวิทยา (methodology)

ภาววิทยาเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความมีอยู่จริง หรือสภาวะการดำรงอยู่จริงของสรรพสิ่ง และธรรมชาติของสิ่งที่เป็นจริง คำถามทางภาววิทยาที่สำคัญคือ ธรรมชาติของความจริงหรือสิ่งที่มีอยู่คืออะไร เงื่อนไขของการเกิดขึ้นและดำรงอยู่ของสิ่งนั้นคืออะไร และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งนั้นเป็นอย่างไร กล่าวอย่างสั้นๆ ภาววิทยาของปรากฏการณ์ทางสังคมคือ ความเป็นจริงทางสังคมที่เราศึกษาอยู่นั้นเอง ตัวอย่างเช่น หากเราศึกษาโครงสร้างสังคม คำถามคือ โครงสร้างสังคมดำรงอยู่จริงหรือไม่ หากดำรงอยู่จริงมีองค์ประกอบอะไรบ้าง โครงสร้างสังคมมีกี่ประเภทแต่ละประเภทมีคุณสมบัติอะไรบ้าง เงื่อนไขการเกิดโครงสร้างสังคมในภาพรวมและในแต่ละประเภทคืออะไร องค์ประกอบที่อยู่ในโครงสร้างสังคมมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร หรือ หากเราศึกษาพฤติกรรมการณ์มีเพศสัมพันธ์ของกลุ่มวัยรุ่น คำถามคือ วัยรุ่นมีเพศสัมพันธ์กันจริงหรือไม่ หากมีจริงแบบแผนของการมีเพศสัมพันธ์คืออะไรบ้าง มีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้วัยรุ่นมีเพศสัมพันธ์ การมีเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่นมีนัยทางสังคมอย่างไรและนำไปสู่อะไร

ญาณวิทยาเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปรากฏการณ์ที่ศึกษากับตัวผู้ศึกษา และยังเป็นการศึกษาความรู้ (knowledge) และ “ความเชื่อที่ได้รับการพิสูจน์ว่าถูกต้อง” (justified belief) ในการศึกษาความรู้ คำถามทางญาณวิทยาที่สำคัญได้แก่ อะไรคือเงื่อนไขที่จำเป็นและเพียงพอของความรู้ อะไรคือแหล่งของความรู้ อะไรคือโครงสร้างและข้อจำกัดของความรู้ ในการศึกษา “ความเชื่อที่ได้รับการพิสูจน์ว่าถูกต้อง” คำถามที่สำคัญคือ มนุษย์เข้าใจโน้ตส์ของการใช้เหตุผลเพื่อสร้างฐานความชอบธรรม (justification) อย่างไร อะไรคือสิ่งที่พิสูจน์ว่าความเชื่อมีความถูกต้องชอบธรรม การใช้เหตุผลเพื่อสร้างฐานความชอบธรรมเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตหรืออยู่นอกจิตของมนุษย์ กล่าวอย่างกว้างๆ ญาณวิทยาเป็นเรื่องเกี่ยวกับประเด็นการสร้างและการกระจายของความรู้ในสาขาวิชาที่ศึกษา Steup (2010) เสนอหลักการทางญาณวิทยาสี่เรื่องหลักดังนี้

1) การใช้เหตุผลเพื่อสร้างฐานความชอบธรรม (justification) ซึ่งมีสองประเด็นที่มีการถกเถียงกันในทางวิชาการคือ ประเด็นแรกคือ การถกเถียงระหว่าง การตัดสินความชอบธรรมของความเชื่อจากกรณีธรรม หรือหน้าที่ที่พึงทำ (deontological justification) เช่น เมื่อสุนทรภู่ถามสุนทรีด้วยคำถามหนึ่ง (เช่นถามอายุ) และสุนทรีโกหก สุนทรีมีความชอบธรรมในการโกหกหรือไม่ ดรฤณีคิดว่าสุนทรีมีความชอบธรรม เพราะคำถามของสุนทรไม่เหมาะสม คำตอบไม่เกี่ยวข้องอันใดกับสุนทรเลย ทั้งนี้ดรฤณีคิดว่า สุนทรีไม่มีหน้าที่ใดที่ต้องละเว้นจากการโกหกนั่นเอง กับความเป็นไปได้ที่

เหมาะสม (proper probabilification) ซึ่งหมายความว่าสิ่งใดที่มีความชอบธรรมต้องมีความเป็นไปได้ที่เหมาะสมทั้งในทางหลักฐานและความเที่ยง (reliability) ที่ใช้ในการตัดสินความชอบธรรม

ประเด็นที่สองเป็นการถกเถียงเกี่ยวกับการตัดสินความชอบธรรมของความเชื่อมาจากภายในจิตของมนุษย์ หรือภายนอกจิตใจมนุษย์ ฝ่ายที่ระบุว่าสิ่งที่สร้างความชอบธรรมมาจากภายในเป็นเพราะเชื่อสภาวะทางจิตเป็นสิ่งที่กำหนดว่าเรื่องใดชอบธรรมหรือไม่ ส่วนกลุ่มที่ระบุว่าความชอบธรรมมาจากภายนอกจิตใจเพราะเห็นว่าสิ่งใดที่จะมีความชอบธรรมต้องมีกระบวนการที่น่าเชื่อถือและมีลักษณะของความเป็นไปได้เชิงวัตถุวิสัย (Objective probability)

2) โครงสร้างของความรู้และการตัดสินความชอบธรรมมีสองประเด็นหลักคือ โครงสร้างแบบพื้นฐานนิยม (foundationalism) และ แบบความสอดคล้องกลมกลืนนิยม (coherencies) โครงสร้างแบบพื้นฐานนิยม มองว่าความเชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นจริงด้วยตัวของมันเองโดยไม่ต้องอ้างอิงถึงสิ่งอื่น (doxastic basicity) คล้ายกับรากฐานของตัวตึกที่มีโครงสร้างรากฐานรองรับโครงสร้างส่วนบน โครงสร้างแบบพื้นฐานนิยมมีสองประเภทคือ พื้นฐานนิยมเชิงเอกสิทธิ์ (privilege foundationalism) และ พื้นฐานนิยมเชิงประสบการณ์ (experiential foundationalism) ความมีพื้นฐานนิยมเชิงเอกสิทธิ์คือความเชื่อที่ยอมรับว่ามีความถูกต้องชอบธรรมจากตัวของสิ่งนั้นเอง โดยที่ไม่มีสิ่งอื่นสามารถทำให้ความเชื่อนั้นผิดพลาด ถูกตั้งข้อสงสัย หรือแก้ไขได้ ส่วนพื้นฐานนิยมเชิงประสบการณ์ เป็นความเชื่อที่ยอมรับว่ามีความถูกต้องชอบธรรมจากสภาวะทางจิตของผู้รับรู้อันมาจากประสบการณ์และการรับรู้ที่สังเกตเห็น

ส่วนความสอดคล้องกลมกลืนนิยม (coherentism) มองว่าความรู้และการตัดสินความชอบธรรมมีลักษณะคล้ายเครือข่ายซึ่งความเข้มแข็งของอาณาบริเวณหนึ่งขึ้นอยู่กับความแข็งแกร่งของบริบทที่โอบรอบมันเอาไว้ ความสอดคล้องกลมกลืนนิยม มีสองลักษณะคือ ความสอดคล้องกลมกลืนเชิงการอธิบาย (explanatory coherence) ซึ่งตัดสินความชอบธรรมโดยอนุมานถึงการอธิบายที่ดีที่สุดต่อสิ่งนั้น และความสอดคล้องกลมกลืนเชิงความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือ (reliability coherence) ซึ่งตัดสินความเชื่อใดมีความชอบธรรมเพราะความเชื่อนั้นมีความน่าเชื่อถือ

3) แหล่งของความรู้และการตัดสินความชอบธรรมมีห้าแหล่งคือ การรับรู้ (perception) ซึ่งประกอบด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า การทบทวนความคิดหรือความรู้สึกลึกตนเอง (introspection) เป็นความสามารถในการตรวจสอบจิตของตนเองโดยละเอียด รู้สภาวะอารมณ์ต่างๆ ของตนเอง ความจำ (memory) เป็นความสามารถในการดึงหรือเรียกความรู้หรือประสบการณ์ในอดีตมาใช้ เหตุผล (reason) เป็นความสามารถในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสรรพสิ่ง และการพิสูจน์หลักฐาน (testimony) เป็นความสามารถในการนำเสนอหลักฐานเพื่อใช้ในการตัดสินความชอบธรรม

4) ข้อจำกัดของความรู้และการตัดสินความชอบธรรม กรณีนี้ นักกังขาคติ (skeptics) เชื่อว่าความจำกัดของสิ่งที่มนุษย์รู้มีมากกว่าสิ่งที่มนุษย์คิดว่าตนเองรู้ หลายครั้งมนุษย์คิดว่ารู้ แต่แท้ที่จริงแล้วหาได้รู้อย่างที่คิดไม่ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่มนุษย์จำเป็นต้องความแสวงหาความรู้ด้วยความสงสัยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

โดยพื้นฐานแล้วภววิทยาจะต้องมาก่อนญาณวิทยา ความคิดของนักปรัชญาตั้งแต่เมื่อนั้นภววิทยากับญาณวิทยาเป็นสิ่งที่แยกจากกันแต่มีความเชื่อมโยงกัน อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีนักปรัชญาของสังคมศาสตร์บางสำนักได้บูรณาการภววิทยากับญาณวิทยาเข้าด้วยกัน กล่าวโดยทั่วไปในการวิจัยหรือการแสวงหาความรู้ทางสังคม ผู้ศึกษาควรจุดยืนทาง “ภววิทยา” กับ “ญาณวิทยา” ที่ความสอดคล้องกันเพื่อสร้างความกลมกลืนและความคงเส้นคงวาในการวิเคราะห์ การอธิบายและตีความ การศึกษาหรือวิจัยใดๆ ทางสังคมศาสตร์ไม่ว่าจะรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม ผู้ศึกษาแสวงหาความรู้ภายใต้จุดยืนทางภววิทยาอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ หากผู้ศึกษาไม่มีความตระหนักและไม่สำนึกว่าตนเองศึกษาภายใต้จุดยืนภววิทยาแบบใด อาจนำไปสู่การสร้าง ความสับสนในการเลือกญาณวิทยาและวิธีวิทยาในการศึกษา และเกิดสภาวะของการเข้ากันไม่ได้ในเชิงตรรกะหรือความไม่สมเหตุสมผลของการศึกษา (Grix, 2004:60-61)

วิธีวิทยา เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตรรกะของการแสวงหาความรู้ในศาสตร์ โดยเฉพาะการตรวจสอบศักยภาพและข้อจำกัดของเทคนิคหรือกระบวนการการศึกษา (Grix, 2004:32) หรือ ระเบียบวิธีที่นักวิชาการในแต่ละสาขาใช้แสวงหาความรู้ (Guba & Lincoln, 1994:108-109) เช่น วิธีการตั้งคำถามการวิจัย วิธีการหาหลักฐานข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล วิธีวิทยาในศาสตร์มี 4 ประเภทหลักคือ การทดลองแบบควบคุม(experiment and manipulation) การทดลองแบบควบคุมที่ได้รับการดัดแปลง (modified experiment and manipulation) วิชาวิธีและการสนทนา(dialectic and dialogue) และอรรถปริวรรตและวิชาวิธี(hermeneutic and dialectic)

จุดยืนทางภววิทยา (Ontology)

Guba & Lincoln (1994:108-117) จำแนกจุดยืนทางภววิทยาออกเป็น 4 ประเภทคือ 1) สัจนิยม(realism) หรือโดยทั่วไปเรียกว่า สัจนิยมบริสุทธิ์ (naïve realism) 2) สัจนิยมเชิงวิพากษ์ (critical realism) 3) สัจนิยมเชิงประวัติศาสตร์ (historical realism) และ 4) สัมพัทธนิยม (relativism)

1) สัจนิยมบริสุทธิ์เชื่อว่าความเป็นจริงดำรงอยู่และสามารถเข้าใจได้ เพราะความเป็นจริงถูกขับเคลื่อนจากกฎและกลไกธรรมชาติที่ไม่เคยเปลี่ยนแปลง ความรู้ที่สรรพสิ่งเป็นอะไรได้รับการสรุปให้อยู่ในรูปของกฎทั่วไปหรือ “สามัญการ” (generalizations) ที่ไม่ขึ้นกับกาล (time) สถานที่ (space) และบริบท (context) ใดทั้งสิ้น ความรู้บางอย่างอยู่ในรูปของ “กฎของเหตุ-ผล” (cause - effect laws) ลักษณะพื้นฐานของความเป็นจริงสามารถลดรูป (reductionism) หรือนิรนัยจากหลักการแนวคิดนามธรรมลงไปสู่รูปธรรมที่สามารถวัดได้ และเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดมาแล้ว(determinism) ความเป็นจริงทางสังคมจึงเป็นความเป็นจริงเชิงภววิสัย (objective reality) ที่อยู่นอกเหนือหรือแยกจากตัวมนุษย์และไม่ขึ้นอยู่กับริบทของสังคม

2) สัจนิยมเชิงวิพากษ์เชื่อว่า ความเป็นจริงดำรงอยู่ แต่เราเข้าใจได้ไม่สมบูรณ์เพราะว่ามนุษย์มีกลไกปัญญาทางปัญญาที่มีข้อบกพร่อง และลักษณะพื้นฐานของปรากฏการณ์สังคมก็มีธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง และมนุษย์ไม่อาจควบคุมได้ การศึกษาความเป็นจริงจะต้องมีการตรวจสอบอย่างกว้างขวางที่สุดเพื่อช่วยให้เข้าใจและเข้าถึงความเป็นจริงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

3) สัจนิยมเชิงประวัติศาสตร์ เชื่อว่าความเป็นจริงเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ซึ่งมนุษย์ได้สร้างขึ้นมา เมื่อเวลาผ่านไปความเป็นจริงดังกล่าวก็ถูกปรับเปลี่ยน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยด้านสังคม การเมือง วัฒนธรรม เศรษฐกิจ เชื้อชาติ และเพศสภาพ และในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆทางประวัติศาสตร์ ความเป็นจริงทางสังคมชุดหนึ่งๆได้ตกผลึกกลายเป็นองค์ประกอบของโครงสร้างสังคม ซึ่งดำรงอยู่จริง ดังกับว่าเป็นธรรมชาติและมีการเปลี่ยนแปลงน้อยจนแทบไม่อาจสังเกตพบได้ในช่วงอายุของมนุษย์ เช่น ในสังคมยุคศักดินา โครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะเจ้าที่ดินกับไพร่ตกลึกและดำรงอยู่ในเวลายาวนานหลายร้อยปี จนในช่วงชีวิตของมนุษย์อาจไม่สามารถเห็นความเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างสังคมดังกล่าว และอาจไม่สามารถจินตนาการได้ถึงโครงสร้างสังคมในรูปแบบอื่น (เช่น โครงสร้างสังคมแบบทุนนิยมในปัจจุบัน) ดังนั้นโครงสร้างสังคมจึงเป็นสิ่งที่เป็ "ความจริง" และดำรงอยู่จริง ในช่วงระยะเวลาที่ยาวนานในประวัติศาสตร์ของมนุษย์

4) สัมพัทธนิยม เชื่อว่า ความเป็นจริงมีความหลากหลาย มนุษย์สามารถเข้าใจความเป็นจริงในรูปแบบของความหลากหลายได้ ความเป็นจริงเกิดจากการสร้างของจิตที่ไม่อาจจับต้องได้ อันมีพื้นฐานจากประสบการณ์ของมนุษย์และสังคม ความเป็นจริงมีความเป็นท้องถิ่นและลักษณะเฉพาะตัว ไม่มีลักษณะของความเป็นสามัญการ (แม้ว่าอาจมีองค์ประกอบร่วมของปัจเจกบุคคลและวัฒนธรรมได้) และรูปแบบและเนื้อหาของความเป็นจริงชุดใดชุดหนึ่ง ขึ้นอยู่กับการสรรสร้างของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มที่ประดิษฐ์มันขึ้นมา บริบททางสังคมจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเป็นจริง กล่าวโดยสรุปความเป็นจริงทางสังคมเป็นสิ่งที่จิตและปัญญาของมนุษย์สร้างขึ้น และอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อผู้สร้างมีข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ และมีระบบความคิดที่ซับซ้อนเพิ่มขึ้น

จุดยืนทางญาณวิทยา (Epistemology)

จุดยืนทางญาณวิทยาในการเข้าถึงความเป็นจริงทางสังคมมีสามแนวทางหลักคือ 1) ญาณวิทยาแบบปฏิฐานนิยม (positivism) ซึ่งมีฐานคิดในการเข้าถึงความจริงในลักษณะทวิลักษณ์ (dualism) และเป็นภาววิสัย (objectivity) 2) ญาณวิทยาแบบทัศนพิสัยนิยม (perspectivism) ซึ่งมีฐานคิดว่าความเป็นจริงหรือความรู้เกิดภายใต้ฐานคติและกรอบความคิดที่กำหนดมาล่วงหน้าของผู้ศึกษา (Fay, 1996:72) และ 3) ญาณวิทยาแบบสัมพัทธนิยม (relativism) มีฐานคิดว่าผู้ศึกษาและสิ่งที่ถูกศึกษามีการแลกเปลี่ยน (transaction) ซึ่งกันและกัน และอัตวิสัย (subjectivist) ของผู้ศึกษาเข้ามาเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ศึกษาอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Guba & Lincoln, 1994:109)

ญาณวิทยาแบบปฏิฐานนิยม มีฐานคติเกี่ยวกับทวิลักษณ์ (dualism) และ ภาววิสัย (objectivity) ระหว่างผู้ศึกษาและสิ่งที่ศึกษา โดยยืนยันว่าผู้ศึกษาและวัตถุหรือสิ่งที่ถูกศึกษาต้องเป็นอิสระจากกัน ผู้ศึกษาจะต้องมีความสามารถในการศึกษาโดยไม่เข้าไปแทรกแซงปรากฏการณ์สิ่งที่ตนเองศึกษา และจะต้องไม่ให้สิ่งที่ตนเองศึกษามีอิทธิพลต่อตนเอง โดยนัยนี้ผู้ศึกษาจึงต้องไม่นำค่านิยมของตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ศึกษาหรือจะต้องปลอดจากค่านิยม (value free) เช่นการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน ผู้ศึกษาสังเกตการทำงานของหน่วยที่ศึกษาและบันทึกตามที่สังเกตเห็นได้ โดยไม่นำค่านิยมของตนเองเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบของพฤติกรรมนั้น หรือความชอบหรือไม่ชอบต่อกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาเข้าไปเกี่ยวข้องกับการศึกษา

เมื่อไรก็ตามที่ผู้ศึกษาตระหนักว่าอาจมีค่านิยมของตนเองหรืออิทธิพลของสิ่งที่ศึกษาเข้ามาเกี่ยวข้องหรือคุกคามความมีเหตุผล ศึกษาจะต้องใช้ยุทธศาสตร์และวิธีการที่หลากหลายเพื่อลดหรือขจัดสิ่งคุกคามต่างๆ ออกไป การศึกษาเกิดขึ้นในลักษณะทางเดียว ค่านิยมและอคติถูกป้องกันไม่ให้มีอิทธิพลต่อผลของการศึกษา トラบเท่าที่กระบวนการศึกษาเป็นไปในลักษณะที่กล่าวมา ญาณวิทยาแบบนี้เชื่อว่าข้อค้นพบจากการศึกษาไม่ว่าจะกี่ครั้งก็ตาม เป็น “ความจริง” เสมอ หรือ มีความจริงที่เป็นสามัญการ (generalization) นั้นเอง (Guba & Lincoln, 1994:108-117)

ต่อมาญาณวิทยาแบบปฏิฐานนิยมได้รับการวิพากษ์วิจารณ์มากจึงได้มีการปรับปรุงและเรียกว่า **หลังปฏิฐานนิยม (postpositivism)** โดยการยกเลิกหลักความเชื่อด้านทวิลักษณ์ระหว่างผู้ศึกษาและสิ่งที่ศึกษา เพราะในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมมีความเป็นไปไม่ได้ที่จะแยกระหว่างผู้ศึกษากับสิ่งที่ถูกศึกษาได้ แต่หลักการทางด้านภาววิสัยยังคงดำรงรักษาเอาไว้ด้วยวิธีการแบบ “ประเพณีวิพากษ์” (critical traditions) ซึ่งพิจารณาว่า ข้อค้นพบสอดคล้องกับความรู้ที่มีอยู่ก่อนหรือไม่ หรือ ข้อค้นพบสอดคล้องกับทฤษฎีหรือไม่ และ การใช้ชุมชนวิพากษ์ (critical community) เช่น ระบบบรรณาธิการกรรมกร หรือ เพื่อนร่วมวิชาชีพ ญาณวิทยาที่ปรับปรุงมีความถ่อมตัวลงโดยเชื่อว่าข้อค้นพบจากการศึกษา “อาจเป็นความจริง” แต่ก็มีแนวโน้มเพียงที่จะได้รับการพิสูจน์ผิดเสมอ (falsification)

ญาณวิทยาแบบทัศน์พลียนิยม เชื่อว่าความรู้เป็นทัศนะอย่างหนึ่ง กล่าวคือความรู้และการประเมินความรู้เกิดขึ้นภายใต้กรอบคิด (framework) ซึ่งจะกำหนดแหล่งทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับมโนทัศน์ต่างๆ ในการพรรณาและอธิบายโลกและสังคม ในมุมมองของทัศน์พลียนิยม ผู้ศึกษาหรือนักวิจัยไม่เคยประสบความเป็นจริงโดยตรง แต่เขาได้ความเป็นจริงมาจากความเชื่อและฐานคติที่เขาถืออยู่แล้ว ไม่ปรากฏการณ์ใดที่เป็นข้อเท็จจริงในตัวของมันเอง แต่เป็นปรากฏการณ์ภายใต้การพรรณาของผู้ศึกษา ข้อเท็จจริงเป็นหน่วยความหมายในเชิงภาษาที่ได้รับการเลือกสรรมาจากเหตุการณ์จำนวนมหาศาล ดังนั้นข้อเท็จจริงจึงหยั่งรากอยู่ในแบบแผนของมโนทัศน์ของผู้ศึกษา เช่น เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุ “รถสีน้ำเงินมีล้อหน้าหลุดออกมา” “รถสีแดงหักหลบไปด้านขวา” “กั้นชนด้านหน้าของรถสีแดงบุบ” แต่ละข้อเท็จจริงเหล่านี้ประกอบด้วยเหตุการณ์ที่ถูกหยิบยกขึ้นมาและจัดกลุ่มภายใต้การพรรณาอย่างหนึ่ง แต่หากไม่มีภาษาหรือคำที่ใช้อธิบายสถานการณ์เหล่านี้ ข้อเท็จจริงก็จะไม่ดำรงอยู่ ภาษาและแบบแผนการพรรณา หรือ การอธิบายมาจากไหน จากไม่ใช่แบบแผนมโนทัศน์ของมนุษย์ (Fay, 1996: 72-73)

ญาณวิทยาแบบสัมพัทธนิยม มีฐานคิดว่าทั้งประสบการณ์และความเป็นจริงเป็นการปฏิบัติการเชิงหน้าที่ของแบบแผนทางความคิดเช่นเดียวกับทัศนพินัยนิยม แต่สัมพัทธนิยมเน้นเพิ่มเติมว่าไม่มีแบบแผนความคิดใดสามารถอ้างว่าแบบแผนความคิดสากลหรือมีความเป็นสามัญการ ดังนั้นเนื้อหา ความหมาย สังคม ความถูกต้อง ความสมเหตุสมผลของพุทธิปัญญา จริยธรรม ข้อยืนยัน และการกระทำสามารถกำหนดได้จากภายในแบบแผนทางความคิดอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ละกลุ่มแต่ละสาขาวิชาหรือแม้แต่สาขาวิชาเดียวกันก็อาจมีแบบแผนความคิดต่างกัน และทำให้การค้นพบความจริงแตกต่างกัน การตัดสินว่าวิธีการใดเข้าถึงความเป็นจริงมากกว่ากันหรือข้อสรุปใดเป็นจริงมากกว่ากันไม่สามารถทำข้ามกรอบแบบแผนความคิดได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งการนำกรอบความคิดหนึ่งไปตัดสินอีกกรอบความคิดหนึ่งเป็นสิ่งที่ทำไม่ได้ (Fay, 1996: 78-79)

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ศึกษา กับสิ่งที่ถูกศึกษามีความเกี่ยวพันกันจนไม่อาจแยกออกจากกันได้ มีการแลกเปลี่ยน (transaction) เชื่อมโยงและปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อัตวิสัยและค่านิยมของผู้ศึกษามีอิทธิพลต่อสิ่งที่ถูกศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นข้อค้นพบจึงมีค่านิยมเข้ามาเกี่ยวข้อง จุดยืนเช่นนี้เป็นการท้าทายประเพณีทางวิชาการเดิมที่มีการแยกระหว่างภววิทยากับญาณวิทยา ภายใต้จุดยืนนี้จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้ศึกษาและสิ่งที่ถูกศึกษาเกี่ยวพันกันอย่างแยกไม่ออก ก็ย่อมหมายความว่าเราไม่อาจแยกความจริงและวิธีการเข้าถึงความจริงออกจากกันได้ (Guba & Lincoln, 1994:110-111)

วิธีวิทยา (Methodology)

วิธีวิทยาเป็นแนวทางหรือระเบียบวิธีที่ผู้ศึกษาใช้ในการแสวงหาความรู้ ซึ่งมีความเชื่อมโยงมาจากภววิทยาและญาณวิทยา การเลือกใช้วิธีวิทยาทำให้ผู้ศึกษาจะสามารถเลือกอย่างอิสระหรือไร้หลักเกณฑ์ตรงกันข้ามวิธีวิทยาที่เลือกใช้ในการศึกษาต้องสอดคล้องกับภววิทยาและญาณวิทยาของผู้ศึกษา Guba & Lincoln (1994:109) ได้จำแนกวิธีวิทยาออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) การทดลองแบบควบคุม (experiment and manipulation) คำถามของการวิจัยและ/หรือสมมติฐาน ถูกกำหนดไว้ในรูปของประพจน์เพื่อใช้ในการทดสอบในเชิงประจักษ์เพื่อยืนยัน (verify) ว่าเป็นจริงหรือไม่ เงื่อนไขที่อาจทำให้เกิดความสับสนจะถูกรวบรวมอย่างระมัดระวังและเข้มงวดเพื่อป้องกันไม่ให้กระทบต่อผลของการศึกษา

2) การทดลองแบบควบคุมที่ได้รับการดัดแปลง (modified experiment and manipulation) วิธีวิทยานี้เป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การพิสูจน์ผิด (falsification) แทนการยืนยัน วิธีวิทยาแบบนี้มีความประสงค์ในการแก้ปัญหาที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าในการศึกษาทางสังคมศาสตร์เป็นการยากที่จะทำการทดลองโดยการควบคุมที่เข้มงวด ดังนั้นการแสวงหาความรู้จึงกระทำในสภาพสังคมที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์มากขึ้น และมีการนำทัศนะของคนใน (emic) มาช่วยในการกำหนดความหมายและให้เหตุผลกับการกระทำ อันนำไปสู่การสร้างเป็นทฤษฎีระดับฐานราก (grounded theory)

3) วิชาวิธีและการสนทนา (dialectic and dialogue) เป็นวิธีวิทยาที่ใช้การสนทนาแบบ วิชาวิธีระหว่างผู้ศึกษาและผู้ถูกศึกษา เพื่อเปลี่ยนแปลงความไม่รู้และความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน (การ ยอมรับว่าโครงสร้างสังคมที่เป็นอยู่เป็นความจริงที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้) ให้ไปสู่จิตสำนึกที่มีข้อมูลข่าวสาร มากขึ้น โดยมองเห็นและตระหนักว่าโครงสร้างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และมีความเข้าใจว่าต้องกระทำ อย่างไรจึงจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง วิธีวิทยาแบบนี้เป็นแนวทฤษฎีวิพากษ์(critical theory) ใช้ในการศึกษาสังคม

4) อรรถปริวรรตและวิชาวิธี (hermeneutic and dialectic) จากพื้นฐานทางความคิดที่ว่า ความเป็นจริงทางสังคมเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ดังนั้นการสร้างความจริงของปัจเจกบุคคลและสังคม สามารถกลั่นและดึงออกมาโดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ศึกษาและผู้ที่ถูกศึกษา การสร้างความจริงถูก ตีความโดยใช้เทคนิคของศาสตร์แห่งการตีความ และถูกเปรียบเทียบความเหมือนและความต่าง และการ เปลี่ยนแปลงโดยการแลกเปลี่ยนแบบวิชาวิธี เป้าประสงค์สูงสุดของวิธีวิทยาแบบนี้เพื่อกลั่นความเป็น จริงที่เป็นเอกฉันท์ ซึ่งเปี่ยมไปด้วยรายละเอียดของข้อมูลข่าวสาร ความซับซ้อนขององค์ประกอบ และ นัยแห่งความหมาย

กระบวนทัศน์ในการแสวงหาความรู้

จากพื้นฐานทางภววิทยา ญาณวิทยา และวิธีวิทยาสามารถจำแนกกระบวนทัศน์ในการอธิบาย สังคมออกเป็น 3 กระบวนทัศน์หลัก ดังนี้

1) กระบวนทัศน์ธรรมชาตินิยม (naturalism paradigm) ซึ่งจุดยืนทางภววิทยาแบบสังคมนิยม บริสุทธิ์ มีจุดยืนทางญาณวิทยาแบบปฏิฐานนิยม การแสวงหาความรู้ของกระบวนทัศน์นี้มีเป้าหมายเพื่อ อธิบาย(explanation) และทำนาย (prediction) ปรากฏการณ์ทางสังคม โดยมุ่งใช้ความรู้เพื่อควบคุม ปรากฏการณ์สังคมและธรรมชาติที่ได้รับการศึกษาให้เป็นไปตามที่มนุษย์ต้องการ ตัวอย่างเช่น ศึกษา ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ เมื่อทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างแล้ว ก็ดำเนินการควบคุมเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุหรือบรรเทาความรุนแรงต่อการเกิดอุบัติเหตุ กระบวนทัศน์นี้ใช้แนวทางในการอธิบาย สังคม 3 แนวทาง แนวทางแรกคือการอธิบายเชิงสาเหตุ (causal explanation)ซึ่งแยกสิ่งที่เป็นปัจจัย เหตุกับปัจจัยผลออกจากกัน และเหตุจะต้องเกิดก่อนผล เช่น วิธีการอบรมของพ่อแม่มีผลต่อพฤติกรรม จริยธรรมของบุตร แนวทางที่สองคือการอธิบายเชิงเหตุผล (reason explanation) ซึ่งอธิบายว่าการ กระทำของมนุษย์เกิดจากการตัดสินใจที่มีเหตุผล เช่น ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าอย่างมีเหตุผล โดยวิเคราะห์ทางเลือก และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดซึ่งจะทำให้ตนเองได้รับประโยชน์สูงสุด และแนวทางที่สามคือการอธิบายเชิงหน้าที่และโครงสร้างนิยมเชิงสาเหตุ (functional and structural explanation as causal explanation) การอธิบายเชิงหน้าที่ชี้ว่าสิ่งใดก็ตามที่ดำรงอยู่ก็เพราะมีหน้าที่ ทำให้เกิดผลบางประการ เช่น ระเบียบประชาธิปไตยดำรงอยู่เพราะมีหน้าที่ทำให้การถ่ายทอดอำนาจใน สังคมเป็นไปอย่างสันติ สำหรับการอธิบายเชิงโครงสร้างชี้ว่าโครงสร้างสังคมเป็นสาเหตุของที่สนับสนุน หรือเป็นอุปสรรคต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เช่น สังคมไทยในอดีตมีโครงสร้างครอบครัวแบบ

ขยายทำให้คนไทยมีพฤติกรรมสัมมาคารวะต่อผู้อาวุโสสูงกว่า หรือ สังคมไทยมีโครงสร้างอำนาจแบบอุปถัมภ์ทำให้ผู้น้อยไม่กล้าแสดงความคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์ผู้ใหญ่ เป็นต้น

การวิจัยที่ใช้กระบวนการค้นแบบปฏิฐานนิยมเป็นรากฐานหลักคือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงทดลองและกึ่งทดลอง

2) กระบวนทัศน์การตีความ (interpretivism paradigm) มีภววิทยาแบบสัมพัทธนิยม และมีญาณวิทยาแบบทัศน์พิสัยนิยมกับสัมพัทธนิยม และมีวิธีวิทยาเป็นแบบอรรถปริวรรต(hermeneutics) และวิชาวิธี การแสวงหาความรู้ของกระบวนทัศน์นี้มีเป้าหมายเพื่อทำความเข้าใจ (understanding) ปรากฏการณ์ทางสังคม เพราะหากมนุษย์สามารถเข้าใจซึ่งกันและกันได้ก็就会有ความอดกลั้นซึ่งกันและกันมากขึ้น และทำให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ แนวทางในการทำความเข้าใจสังคม คือ อรรถปริวรรต" โดยทำความเข้าใจองค์ประกอบย่อยของสิ่งที่ศึกษาในแง่องค์รวม และการทำความเข้าใจองค์รวมในแง่องค์ประกอบย่อย การตีความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบย่อยกับองค์รวมจะมีลักษณะเป็นพลวัตและมีการปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ อรรถปริวรรตมองปรากฏการณ์ทางสังคมในฐานะที่เป็นบริบทเพื่อถอดรหัสผ่านทางการสร้างใหม่เชิงจินตนาการของความหมายขององค์ประกอบที่หลากหลายของปรากฏการณ์ทางสังคม กล่าวอย่างง่าย ๆ คือเป็นการนำองค์ประกอบของปรากฏการณ์ทางสังคมมาสร้างขึ้นใหม่โดยใช้จินตนาการของผู้ศึกษาซึ่งทำให้เกิดความหมายใหม่ขึ้นมา เปรียบเช่นการการรื้อบ้านเก่าแล้วนำองค์ประกอบของบ้านเก่ามาประกอบขึ้นใหม่เราก็จะได้บ้านใหม่ขึ้นมา (Von Wright 1971:5-6) นอกจากแนวทางอรรถปริวรรตแล้ว กระบวนทัศน์การตีความยังใช้แนวคิดโครงสร้างนิยมเชิงภาษาในการทำความเข้าใจองค์ประกอบและโครงสร้างของสังคม โดยมีฐานคติว่า โครงสร้างสังคมมีแบบแผนที่คล้ายคลึงกับระบบไวยากรณ์ของภาษาต่าง หากเราเข้าใจระบบไวยากรณ์ของโครงสร้างสังคมใด เราก็จะเข้าใจสังคมนั้นได้อย่างลึกซึ้ง

การวิจัยที่ใช้กระบวนทัศน์การตีความ คือการวิจัยเชิงคุณภาพในแนวชีวประวัติ (biography) แนวปรากฏการวิทยา(phenomenological study) แนวทฤษฎีจากฐานราก (grounded theory) แนวชาติพันธุ์วรรณา (ethnography) และแนวกรณีศึกษา (case study)

3) กระบวนทัศน์วิพากษ์ (critical paradigm) เป็นกระบวนทัศน์ที่มีความหลากหลายในภววิทยาและญาณวิทยา กระบวนทัศน์วิพากษ์มีภววิทยาแบบสังคมนิยมเชิงวิพากษ์ สังคมนิยมเชิงประวัติศาสตร์ และสัมพัทธนิยม ส่วนญาณวิทยาเป็นแบบทัศน์พิสัยนิยมผสมผสานกับสัมพัทธนิยม มีวิธีวิทยาที่เน้นวิชาวิธีและการสนทนา แม้การแสวงหาความรู้ภายใต้กระบวนทัศน์วิพากษ์จะมีความหลากหลายทางภววิทยาแต่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันคือ การวิพากษ์สภาพที่ดำรงอยู่เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งกระบวนทัศน์วิพากษ์วิจารณ์เป้าหมายของการศึกษาแนวธรรมชาตินิยมและแนวตีความได้อย่างแหลมคม คือแนวธรรมชาตินิยมมีเป้าหมายของการแสวงหาความรู้เพื่อการควบคุมมนุษย์และสังคม อันจะทำให้มนุษย์ส่วนใหญ่ต้องตกอยู่ภายใต้โครงสร้างอำนาจที่ดำรงอยู่ ถูกครอบงำและขาดความเป็นอิสระ ขณะที่แนววิพากษ์มุ่งเน้นการแสวงหาความรู้เพื่อการปลดปล่อย (emancipation) มนุษย์ให้เป็นอิสระจากการถูกครอบงำและมุ่งเน้นการขยายพื้นที่แห่งการยอมรับทางสังคมของกลุ่มผู้เสียเปรียบ

แนววิพากษ์วิจารณ์แนวตีความว่าการทำความเข้าใจสังคมอย่างเดียวไม่เพียงพอ แต่จะต้องมุ่งการถอดรื้อ (deconstruction) และการสร้างขึ้นใหม่เพื่อให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ ซึ่งจะทำให้เกิดมุมมองใหม่ในการแก้ปัญหาที่เรื้อรัง

แนวทางในการแสวงหาความรู้ของกระบวนทัศน์วิพากษ์คือมีสามแนวทางหลักคือ แนวทางแรก การใช้ทฤษฎีวิพากษ์ (critical theory) ในการวิเคราะห์สังคมและระบบทุนนิยม การใช้เหตุผลเชิงการสื่อสารและประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือเพื่อเสนอทางออกให้กับสังคมในยุคใหม่ ตัวอย่างนักวิชาการที่ใช้แนวทางนี้คือนักวิชาการในสำนักแฟรงก์เฟิร์ต เช่น เยอร์เก้น ฮาเบอร์มาส (Jurgen Habermas) เป็นต้น แนวทางที่สอง การใช้แนวคิดหลังโครงสร้างนิยม (post-structuralism) ในการวิเคราะห์ถอดรื้อโครงสร้างหรือความเป็นจริงของสิ่งที่ดำรงอยู่ โดยใช้การวิจัยในแนวทางที่เรียกว่าวาทวิทยา (archaeology) ที่สืบสาวเรื่องราวลงไปสู่รายละเอียด ถอดรื้อจัดประเภท ตีความ อธิบาย และสร้างความรู้ใหม่จากรายละเอียดเหล่านั้น นักวิชาการในกลุ่มนี้ เช่น มิเชล ฟูโก (Michel Foucault) และ ฌาคส์ แดร์ริดา (Jacques Derrida) เป็นต้น และแนวคิดหลังนวมัย (postmodernism) ซึ่งเน้นการวิพากษ์ความรู้ที่ถูกสร้างจากระบบเหตุผล เพราะระบบเหตุผลทำให้เกิดสภาวะกดทับ กีดกัน และปิดกั้นสิ่งอื่นที่อยู่นอกเหนือระบบเหตุผล นักวิชาการกลุ่มนี้ เช่น ฌ็อง-ฟร็องซัว ลีโยตาร์ด (Jean-Francois Lyotard) และ ฌาคส์ ลากอง (Jacques Lacan) เป็นต้น

สรุป

การแสวงหาความรู้ในสังคมศาสตร์จำเป็นต้องมีความเข้าใจพื้นฐานทางปรัชญาของศาสตร์เพื่อให้ผู้ศึกษาได้เกิดความตระหนักรู้ในตนเองว่า สิ่งที่ตนเองกำลังศึกษานั้นกำลังได้รับการศึกษาภายใต้กระบวนทัศน์ และหลักคิดทางปรัชญาของสังคมศาสตร์แบบใดเพื่อที่จะทำให้เกิดความสับสนและสามารถศึกษาได้อย่างมีความสอดคล้องระหว่างกระบวนทัศน์ที่ใช้ในการศึกษา รากฐานทางภววิทยา ญาณวิทยา และวิธีวิทยา อันจะทำให้งานวิจัยที่ผลิตออกมาเป็นงานวิจัยที่มีรากฐานที่หนักแน่น และมีความตรง (Validity) ทางปรัชญาและทฤษฎี ซึ่งจะทำให้เป็นงานวิจัยที่มีคุณค่าและสามารถนำไปใช้ในการสร้างคุณประโยชน์แก่สังคมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง

บรรณานุกรม

- Fay, B. (1996). *Contemporary Philosophy of Social Science: A Multicultural Approach*. Massachusetts: Blackwell.
- Flyvbjerg, B. (2001). *Making Social Science Matter*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Guba, E. G. (1990). **The Paradigm Dialog**. (E. G. Guba, Ed.) Newbury Park, California: SAGE.
- Huemer, M. (Ed.). (2002). *Epistemology: Contemporary Reading*. London: Routledge.
- Martin, M., & McIntyre, L. C. (Eds.). (1994). **Readings in the Philosophy of Social Science**. Massachusetts: MIT Press.
- Okasha, S. (2002). **Philosophy of Science: A Very Short Introduction**. (จ. จันทน์ธำรง, Trans.) Bangkok: Princess Maha Chakri Sirindhorn Anthropology Centre.
- Rosenberg, A. (1995). **Philosophy of Social Science**. Colorado: Westview.
- Steup, M. (Spring 2010). **Epistemology**. (E. N. Zalta, Ed.) Retrieved October 4, 2011, from Stanford Encyclopedia of Philosophy: <http://plato.stanford.edu/archives/spr2010/entries/epistemology>
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2554). หลังโครงสร้างนิยมกับรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. ใน อัมพร ชำรงลักษณ์, และ อัมพร ชำรงลักษณ์ (บ.ก.), *รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แนวหลังสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).

ปัญหาการให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการ

Government Witness Protection Problems

อาจารย์วิทยา เบ็ญจาทิกุล*

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546 ทั้งในส่วนตัวบทและการบังคับใช้กฎหมาย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคุ้มครองพยานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีเป้าหมายเพื่อแสวงหามาตรการและแนวทางในการพัฒนากฎหมายคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการในประเทศไทยเนื่องจากพยานดังกล่าวเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งในชั้นสอบสวนและในชั้นพิจารณาคดี เพราะเป็นบุคคลที่สามารถยืนยันข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความผิดของผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือคอร์รัปชันได้มากที่สุดเฉพาะอย่างยิ่งเป็นประจักษ์พยานหรือเป็นพยานหลักฐานที่ดีที่สุดที่ศาลต้องรับฟัง รัฐจึงต้องรักษาคุ้มครองพยานดังกล่าว การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองพยานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546 มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นสำคัญคือเรื่องการศึกษาให้ความคุ้มครองพยานที่มีลักษณะพิเศษ ซึ่งเป็นข้าราชการรวมถึงปัญหาด้านองค์กรและบุคลากรและงบประมาณของสำนักงานคุ้มครองพยานซึ่งเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ แนวทางศึกษาพัฒนากฎหมายคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการในประเทศไทยเพื่อแก้ปัญหาและวางแนวทางในส่วนที่ยังขาดความชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ โดยมุ่งหวังให้การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการได้รับความปลอดภัยรวมไปถึงบุคคลในครอบครัวด้วย การให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นและเหมาะสมโดยให้พยานมีสิทธิได้รับค่าตอบแทน ค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอันเป็นสิทธิที่ได้รับการรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นการมุ่งหวังให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการอย่างแท้จริงเพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดความยุติธรรมในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและยังเป็นการแก้ปัญหามหาการทุจริตในหน่วยราชการในปัจจุบันอีกด้วย

คำสำคัญ: ปัญหาการให้ความคุ้มครอง พยานที่เป็นข้าราชการ สำนักงานคุ้มครองพยาน

* รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Abstract

This article aims to study on the government witnesses' protection concept as well as problem and obstacles according to the Witness Protection Act 2546 of law in book and law in act upon the officers' performance and operational on the functions of Witness Protection Office and other relevant authorities. The goal of this study is to search for the measurement development guidance and witnesses' protection laws for ones who serve the post as government officers. The witness is a person who participates in criminal justice vital role of both in the investigation and trial stages. Moreover, witness is a single person who can confirm the fact of the offender's guilty of fraud or corruption against their official responsibility. In particular, the witness or printed matters witness are the best evidence to submit to court; therefore, state witness should be protected. The problem and obstacle upon Witness Protection Act 2546 obligation indicated on the special witness protection consideration as being government officer, the government, as well as, organizational, personnel require for budget support on being as witness protection responsible agency. The development approach on the government witness protection law indicated on problem solving and improving methodology which lack of clarification on various issues with witness protection law enforcement security on officials including family members. The witness providence provided is necessary and right to receive compensation which was recognized in the constitution law and it is intended to protect a government witness as truly effective in court. Therefore, justice effectiveness in criminal justice system should perform to solve the corruption problem nowadays.

Keywords: witness protection agency, protection problems, governments witness

บทนำ

การคุ้มครองพยานบุคคลเกิดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่มุ่งถึงการมีอยู่ของพยานบุคคลและการทำให้คำพยานนั้นมีคุณค่าต่อการพิสูจน์ความจริงในอรรถคดี เนื่องจากพยานบุคคลนั้นมีความใกล้ชิดกับเหตุการณ์ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงในการกระทำความผิดมากที่สุด เพราะฉะนั้นคำให้การของพยานบุคคลในชั้นศาลจึงมีความน่าเชื่อถือค่อนข้างสูง อีกทั้งน้ำหนักของพยานประเภทอื่น เช่น พยานวัตถุหรือพยานเอกสาร อาจมีการถูกทำลายหรือทำให้พยานหลักฐานดังกล่าวถูกบิดเบือนได้ง่าย ดังนั้น หากพยานไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควรจะเป็นเหตุให้เกิดผลเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม โดยสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐาน รวมถึงการแสดงบทบาทในฐานะพยาน คือ ความหวาดกลัวภัยอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สินของตนเองและบุคคลใกล้ชิด ซึ่งเกิดจากการกระทำ

ของบุคคลอื่น เช่น การถูกข่มขู่คุกคามจนพยานเกิดความเกรงกลัว จนพยานไม่กล้าไปเป็นพยานในศาล หรือทำให้พยานให้การในลักษณะที่บิดเบือนจากความเป็นจริง ดังนั้น การคุ้มครองพยาน จึงเป็นเรื่องที่รัฐต้องให้ความคุ้มครอง เพื่ออำนวยความสะดวกในคดีและเป็นการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลที่จะได้รับความปลอดภัย

สำหรับประเทศไทยมีพระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ.2546 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อรองรับสิทธิของบุคคลซึ่งเป็นพยานในคดีอาญาให้ได้รับความคุ้มครอง การปฏิบัติที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่จำเป็นและสมควรจากรัฐ อันเป็นสิทธิที่ได้รับการรับรองโดยรัฐธรรมนูญโดยกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดมาตรการที่มีความชัดเจน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ความปลอดภัยแก่พยาน ให้ค่าตอบแทนการเป็นพยาน และให้ค่าใช้จ่ายในระหว่างที่เป็นพยาน โดยจะเน้นหนักที่เรื่องความปลอดภัยของพยานเป็นหลักสำคัญและรวมไปถึงสามี ภรรยา บุพการี ผู้สืบสันดาน ญาติสนิทหรือคนสนิทของพยานด้วย

แต่อย่างไรก็ดี การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองพยานในประเทศไทยนับตั้งแต่มีพระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบันมีปัญหาและอุปสรรคเรื่อยมา โดยปัญหาในบางเรื่องภาครัฐได้ดำเนินการแก้ไขไปบ้างแล้ว จะเห็นได้จากการออกระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองพยานหลายฉบับด้วยกัน ทั้งระเบียบของกระทรวงยุติธรรมและระเบียบของหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ดี ยังมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการคุ้มครองพยานในประเด็นสำคัญและยังไม่มีมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการแก้ไข โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การความคุ้มครองพยานที่มีลักษณะพิเศษ ซึ่งได้แก่พยานที่เป็นข้าราชการ เนื่องจากปัจจุบันการกระทำความผิดเกี่ยวกับการทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือคอร์รัปชัน เป็นความผิดที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศโดยตรง เป็นความผิดรูปแบบหนึ่งที่ป้องกันและปราบปรามได้ยาก เนื่องจากผู้กระทำความผิดมักปกปิดการกระทำผิด ไม่เหลือพยานหลักฐานไว้เป็นร่องรอย ทำให้การดำเนินคดีทำได้ยาก ทำให้มีการกระทำผิดซ้ำ หรือมีการนำผลตอบแทนที่ได้ไปกระทำผิดต่อเนื่องอย่างอื่นต่อไป เช่น นำไปสร้างอิทธิพลบารมีทั้งในวงการราชการหรือวงการเมือง และก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ฉะนั้น รัฐจึงจำเป็นต้องหาวิธีที่ต้องทราบข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนและสาวไปถึงตัวผู้กระทำความผิด โดยผู้ที่สามารถเป็นพยานในความผิดประเภทนี้ได้ดีที่สุด เนื่องจากเป็นผู้ใกล้ชิดกับการกระทำความผิด ก็คือ ข้าราชการ นั่นเอง

จากการศึกษาพบว่า แม้ว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ.2546 จะกำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานในคดีอาญา รวมถึงญาติและบุคคลอื่นที่ใกล้ชิดกับพยาน โดยมีทั้งมาตรการคุ้มครองทั่วไปและมาตรการพิเศษ แต่ความคุ้มครองต่างๆ เหล่านั้น ต่างก็เป็นความคุ้มครองพยานในฐานะบุคคลธรรมดาทั่วไป ไม่มีการบัญญัติถึงข้าราชการเป็นการเฉพาะ

อีกทั้งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ที่ได้บัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการไว้ในมาตรา 94 ความว่า

“ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานต่อผู้มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการอันเป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการ ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษได้

ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดอยู่ในฐานะที่อาจจะถูกกล่าวหาว่าร่วมกระทำผิดวินัยกับข้าราชการอื่น ให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา หรือให้ถ้อยคำต่อบุคคลหรือคณะบุคคลตามความในวรรคหนึ่งเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยที่ได้กระทำมา จนเป็นเหตุให้มีการสอบสวนพิจารณาทางวินัยแก่ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการกระทำผิด ผู้บังคับบัญชาอาจใช้ดุลยพินิจกับผู้นั้นไว้เป็นพยานหรือพิจารณาลดโทษทางวินัยตามควรแก่กรณีได้

ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง อันเป็นเท็จให้ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย

หลักเกณฑ์และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยานให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.

กฎ ก.พ. ว่าด้วยการคุ้มครองพยานตามวรรคสี่ จะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงาน ก.พ. หรือผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา 57 จะดำเนินการย้าย โอน หรือดำเนินการอื่นใด โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมหรือเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้นั้น และไม่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนหรือกระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ได้

ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีการออกกฎ ก.พ. เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษและการให้ความคุ้มครองพยานออกมาใช้บังคับกับข้าราชการแต่อย่างใด มีเพียงมติคณะรัฐมนตรีเรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อราชการไว้เพียง

1. ให้ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

2. ผู้บังคับบัญชาต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

3. ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการ ผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานงานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก่ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

4. ผู้บังคับบัญชาอาจให้บำเหน็จความชอบในกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ ผู้ให้ข้อมูล หรือถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และผลดียิ่งแก่ทางราชการ

5. คณะกรรมการสอบสวนหรือผู้บังคับบัญชา สามารถใช้ดุลยพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกันกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนโทษได้ตามเหตุและผล

6. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ. ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

7. ให้ข้าราชการแต่ละประเภทถือปฏิบัติตามมาตรการนี้ และองค์กรกลางบริหารงานบุคคล สำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการ

การให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเกิดความเป็นธรรมและความเหมาะสมควรแก่กรณี

จะเห็นได้ว่า มติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวเป็นเพียงการวางแนวทางการใช้มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการไว้เท่านั้น ซึ่งไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการคุ้มครองพยาน อีกทั้งมติคณะรัฐมนตรีมิได้มีสถานะเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับได้เป็นการทั่วไป และมีปัญหาต่อมาว่า หากนำพระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546 มาบังคับใช้กับการคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการแล้ว มาตรการคุ้มครองบางอย่างไม่สามารถนำมาใช้บังคับกับข้าราชการได้อย่างสะดวก เช่น การเปลี่ยนชื่อตัว นามสกุล เปลี่ยนอาชีพ หรือหลักฐานทางทะเบียน ซึ่งอาจจะเป็นการยุ่งยากต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานและสถานะของข้าราชการผู้นั้น เนื่องจากบุคคลที่เป็นข้าราชการจะมีตำแหน่งหน้าที่ราชการที่แน่นอน เมื่อเข้าสู่การคุ้มครองพยานตามมาตรการพิเศษแล้ว จึงเป็นการยากที่จะใช้วิธีการเปลี่ยนภูมิลำเนา เปลี่ยนชื่อ หรือเปลี่ยนอาชีพ หรือในกรณีที่ได้ดำเนินการต่างๆ ดังกล่าวไปแล้วก็อาจมีปัญหาต่อเนื่องว่า เมื่อสิ้นสุดการคุ้มครอง บุคคลดังกล่าวจะกลับคืนสู่ฐานะข้าราชการในตำแหน่งเดิมหรือไม่ ซึ่งในประเด็นนี้ไม่มีกฎหมายใดให้หลักประกันที่ชัดเจนแก่พยานที่เป็นข้าราชการว่า ตนจะได้รับความคุ้มครองและจะมีความปลอดภัยในหน้าที่การงานหรือชีวิตและทรัพย์สินของตนเพียงใด ทำให้ข้าราชการที่ต้องการให้การเป็นพยานเกิดความกลัวและไม่กล้ามาเป็นพยาน เพราะความหวาดกลัวในชีวิต ทรัพย์สินและในเรื่องความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความเกรงกลัวต่ออำนาจของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากอาจจะมีผลต่อการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในอนาคต และกลัวการถูกกลั่นแกล้งจากผู้บังคับบัญชา เช่น ไม่แต่งตั้งโยกย้ายโดยไม่มีเหตุผล หรือถูกผู้บังคับบัญชาให้ความผิดเรื่องวินัยเป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้ง นอกจากนี้ ยังอาจถูกกลั่นแกล้งจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในคดีอีกด้วย การขาดมาตรการคุ้มครองที่ชัดเจนดังกล่าว ทำให้พยานที่เป็นข้าราชการไม่กล้ามาเป็นพยาน ส่งผลให้รัฐเกิดความเสียหายอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการเป็นพยานในความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือทุจริต หรือการคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นความผิดที่กระทำโดยผู้มีตำแหน่งหน้าที่ราชการอาศัยโอกาสที่ตนมีหน้าที่กระทำการใดๆ โดยทุจริตเพื่อให้ตนได้ผลประโยชน์ตอบแทนซึ่งมีจำนวนมาก โดยมีรูปแบบและวิธีการของการกระทำความผิด อาทิเช่น การอนุญาตให้ละเว้นจากการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบของรัฐเพื่อลดต้นทุนการทำธุรกิจ, การจัดสรรผลประโยชน์หรือทรัพยากรที่มีจำกัดในรูปสิ่งของ สินค้าบริการ หรือสิทธิให้แก่เอกชน เช่น การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจ การรับซื้อสินค้าในราคาที่รัฐประกันการให้สัมปทาน และการจัดซื้อจัดจ้าง, การที่เจ้าหน้าที่รัฐรับสินบนจากผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ายาเสพติด โสเภณี การพนัน และสินค้าเถื่อน เป็นต้น ประกอบกับผู้กระทำความผิดประเภทนี้สามารถปกปิดการกระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วและแนบเนียน ส่งผลให้การดำเนินคดีทำได้ยากและมีการกระทำความผิดซ้ำหรือมีการนำผลตอบแทนที่ได้ไปกระทำความผิดต่อเนื่องอย่างอื่นต่อไป เช่น นำไปสร้างอิทธิพลบารมีทั้งในวงการราชการหรือวงการเมืองและก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ฉะนั้น หากรัฐได้ปราบปรามการกระทำความผิดดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมเกิดประโยชน์อย่างมากต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น พยานที่เป็นข้าราชการในหน่วยงานที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด จึงมีความสำคัญยิ่งกับคดีประเภทนี้ เพราะ

จะเป็นผู้ที่รับทราบข้อมูล หรือข้อเท็จจริงใดๆ เกี่ยวกับความผิดในหน่วยงานตน ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อรูปคดีและการพิสูจน์ความผิดได้ ดังนั้น หากมีบทบัญญัติที่เป็นการให้คุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการที่ชัดเจนและเป็นการเฉพาะ จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการในการมาเป็นพยาน ส่งผลให้รัฐสามารถปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคอร์รัปชันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เขียนจึงใคร่ขอเสนอแนวทางที่เหมาะสมต่อการคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการในประเทศไทย เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นหลักประกันความปลอดภัยให้กับพยานที่เป็นข้าราชการทุกคนและมุ่งหมายให้การคุ้มครองพยานบรรลุผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ส่งผลให้เกิดความยุติธรรมสูงสุดในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยการกำหนดมาตรการต่างๆ ดังนี้

การปิดบังชื่อและฐานะของพยาน

การปิดบังชื่อและฐานะของพยาน ถือเป็นกระบวนการสำคัญในการคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการ เพราะหากมีการเปิดเผยชื่อและฐานะแล้ว พยานย่อมได้รับผลกระทบจากการเปิดเผยชื่อและข้อมูล ผลกระทบดังกล่าวอาจมาในรูปแบบของการดำเนินการทางวินัยแก่พยานผู้นั้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่พยานเป็นอย่างมาก ดังนั้น กระบวนการในการปิดบังชื่อและฐานะของพยานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องกระทำโดยรัดกุมและมีการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของพยานไม่ให้รั่วไหลออกไปสู่ภายนอก

1. การกันผู้บังคับบัญชาออกจากการพิจารณา

การกันผู้บังคับบัญชาออกไปจากการพิจารณาคดีเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะหากนำผู้บังคับบัญชาเข้ามาร่วมในคดีแล้ว สวัสดิภาพของพยานย่อมไม่ปลอดภัย เพราะหากผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมหรือมีส่วนรู้เห็นในการกระทำความผิดในคดีแล้ว อาจเข้าอำนาจในทางไม่ชอบกีดกันพยาน หรือกระทำการใดๆ เพื่อให้พยานหวาดกลัว ส่งผลให้คำให้การของพยานบิดเบือนไป ดังนั้น จึงควรกำหนดมาตรการกันผู้บังคับบัญชาออกไปจากพยาน ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ถูกกล่าวหาว่าได้กระทำความผิดในคดีที่ข้าราชการในสังกัดต้องไปให้การเป็นพยาน

2. การระงับคำสั่งชั่วคราว

ในกรณีที่พยานถูกกลั่นแกล้งจากผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นการลงโทษทางวินัยหรือว่าการลดขั้นเงินเดือนก็ตาม องค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองพยาน มีหน้าที่ที่จะสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือต้นสังกัดของข้าราชการผู้นั้นเพื่อให้ระงับคำสั่งนั้นไว้จนกว่าจะมีการพิจารณาจนจบได้ เพราะหากปล่อยให้มีการกระทำความผิดในระหว่างการพิจารณาที่ย่อมที่จะสร้างความกดดันให้แก่พยานได้ เมื่อมีการกดดันเกิดขึ้น พยานย่อมตกอยู่ในภาวะที่เป็นอันตรายและมีอาจมีผลต่อการจะมาเป็นพยานได้ ดังนั้น ในระหว่างพิจารณาคดี องค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองควรมีอำนาจในการระงับคำสั่ง

ลงโทษ หรือคำสั่งอื่นใดที่มีผลกระทบต่อพยานที่ได้สั่งการโดยผู้บังคับบัญชาที่มีส่วนในการกระทำความผิดไว้จนกว่าจะการพิจารณาคดีเสร็จสิ้น

(หมายเหตุ องค์การที่ทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองพยานในกรณีการให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการนั้น มีความเห็นว่า หน่วยงานที่เหมาะสมในการเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบและให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการคือ สำนักงาน ก.พ.)

3. การกลับเข้าทำงานในตำแหน่งและอัตราเงินเดือนเดิม

นอกจากการระงับคำสั่งในระหว่างการพิจารณาคดีแล้ว เมื่อการพิจารณาคดีได้สิ้นสุดลง องค์การที่ทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองต้องมีอำนาจในการสั่งการต้นสังกัดให้ยกเลิกโทษที่ผู้บังคับบัญชาของพยานที่เป็นข้าราชการนั้นได้สั่งไว้ อันเนื่องมาจากการไปเป็นพยาน อย่างไรก็ตาม คำสั่งลงโทษทางวินัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการมาเป็นพยานนั้น องค์การที่ทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองย่อมไม่มีอำนาจที่จะไปสั่งยกเลิกได้ และเพื่อเป็นการสร้างหลักประกันอีกชั้นหนึ่งแก่พยานว่าเขาเหล่านั้นจะต้องได้รับความคุ้มครองต่ออาชีพการงาน ตั้งแต่กระบวนการพิจารณาได้เริ่มต้นขึ้นจนถึงจบการพิจารณาคดี ควรให้สิทธิแก่พยานที่เป็นข้าราชการในการกลับเข้าทำงานในตำแหน่งหน้าที่เดิม และควรให้สิทธิแก่พยานที่เป็นข้าราชการในการโอนย้ายสถานที่ทำงาน หากไม่ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยกำหนดให้มีสิทธิสามารถเลือกที่ทำงานใหม่และเริ่มงานได้ทันที

4. การคุ้มครองชีวิตความเป็นอยู่ของพยาน

การคุ้มครองชีวิตและความเป็นอยู่ของพยานนั้น ถือเป็นหลักใหญ่ที่องค์การที่ทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองต้องให้ความคุ้มครอง เพราะอำนาจขององค์การที่ทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองนั้น แม้จะคุ้มครองอาชีพการงานได้ แต่หากไม่สามารถที่จะคุ้มครองชีวิตความเป็นอยู่ของพยานได้ ย่อมไม่มีประโยชน์อันใด นอกจากคุ้มครองตัวบุคคลของพยานแล้ว ยังต้องครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพยานเพื่อที่จะทำให้พยานได้รับความสบายใจว่าตนเองและครอบครัวจะสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัย

บรรณานุกรม

- ประยุทธ์ แก้วภักดี. (2542). “การคุ้มครองความปลอดภัยของพยานบุคคลในคดีอาญา”. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย ศรีนวนนิต. (2540). “การคุ้มครองพยานบุคคลในคดีอาญา”. งานวิจัยหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมชั้นสูง วิทยาลัยการยุติธรรม สถาบันพัฒนาข้าราชการ ฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม
- วันชัย รุจนวงศ์. (2537). “มาตรการคุ้มครองพยานบุคคล” วารสารอัยการ ปีที่ 17: 201 พฤศจิกายน.

สร้างวินัยในองค์การแห่งการเรียนรู้

Build disciplines in Learning Organization

ดร. กมลพร กัลยาณมิตร

บทคัดย่อ

บทความนี้ต้องการนำเสนอแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ มาประยุกต์ใช้ในองค์การภาครัฐ ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จนทำให้องค์การทุกแห่งต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนี้ ผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญในการทำให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ในองค์การเนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การ ซึ่งขึ้นอยู่กับ “คน” เป็นกำลังและเครื่องมือที่สำคัญ ดังนั้น บรรยากาศของความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ในองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วยการสร้างวินัย 5 ประการ ให้เกิดขึ้นตามแนวทางของ Peter Senge

คำสำคัญ: สร้าง วินัย องค์การแห่งการเรียนรู้

Abstract

This article aims to present on the learning organization concept for public sector implementation in Global Organization. The external environment such as economic, social, politic and technology has been changed rapidly. In addition, all organizations must prepare themselves to accept this changed. Executives' role of performance causes an important operational in learning organization atmosphere since it is the strengthening essential organization competitive and depending upon “man” which considerably as an important power and material. Therefore, the enthusiasm atmosphere in learning may occur upon Peter Senge's the fifth discipline principles.

Keywords: build discipline, learning organization

* ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และผู้อำนวยการสำนักวิจัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทนำ

องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์การโดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สถานะของการเป็นผู้นำในองค์การ (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์การ (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน การมีองค์การแห่งการเรียนรู้นี้จะทำให้องค์การและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้ และสร้างความเข้าใจเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ทีมทำงาน และมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะทำให้เกิดองค์การที่เข้มแข็ง และพร้อมที่จะเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน

ความสำคัญและที่มา

Learning Organization หรือ การทำให้องค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นคำที่ใช้เรียกการรวมชุดของความคิดที่เกิดขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องขององค์การ ตามที่ Chris Argyris ได้ให้แนวคิดทางด้าน Organization Learning ร่วมกับ Donald Schon¹ ว่าเป็นกระบวนการ ที่สมาชิกขององค์การให้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ด้วยการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอๆ ในองค์การ ความรู้จาก Organization Learning เป็นหลักการที่ Peter Senge² ได้รวบรวมจากแนวคิดของ Chris Argyris และ Donald Schon รวมถึงนักวิชาการท่านอื่น มาเขียนหนังสือเล่มแรกเกี่ยวกับ Learning Organization

แนวคิดของ Learning Organization

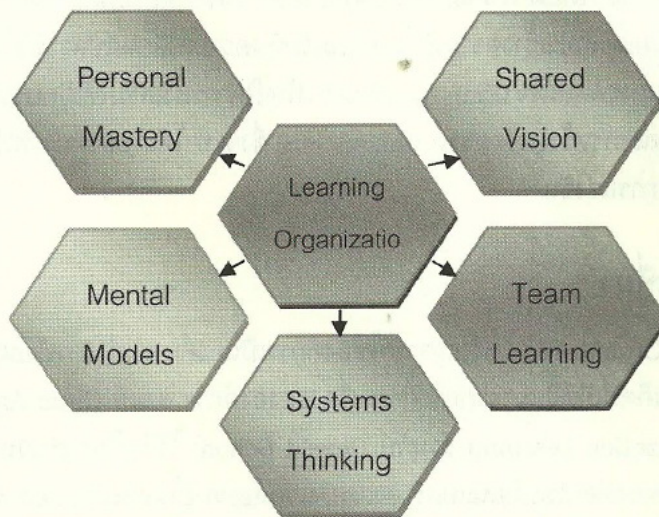
Chris Argyris และ Donald Schon ได้ให้คำนิยามการเรียนรู้สองรูปแบบที่มีความสำคัญในการสร้าง Learning Organization คือ 1) Single Loop Learning (First Order / Corrective Learning) หมายถึง การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแก่องค์การเมื่อการทำงานบรรลุผลที่ต้องการ 2) ลักษณะการเรียนรู้แบบที่สองเรียกว่า Double Loop Learning (Second Order/Generative Learning) หมายถึงการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลหรือเป้าหมาย ไม่สอดคล้องกับผลการกระทำ

¹ C. Argyris and D.A. Schon, *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective* (Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1978).

² P.M. Senge, *The Fifth Discipline* (New York: Doubleday, 1990); and E.H. Schein, "How Can Organizations Learn Faster? The Challenge of Entering the Green Room," *Sloan Management Review*, winter 1993.

Peter Senge เชื่อว่าหัวใจของการสร้าง Learning Organization อยู่ที่การสร้างวินัย 5 ประการ ในรูปของการนำไปปฏิบัติของบุคคล ทีม และองค์กรอย่างต่อเนื่อง วินัย 5 ประการที่เป็นแนวทางสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งองค์กรมีดังนี้

The Fifth Disciplines



แผนภาพที่ 1: วินัย 5 ประการ

1. Personal Mastery: มุ่งสู่ความเป็นเลิศและรอบรู้ โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมาย ด้วยการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) เมื่อลงมือกระทำและต้องมุ่งมั่นสร้างสรรค์ จึงจำเป็นต้องมี แรงมุ่งมั่นไฟดี (Creative Tended) มีการใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้มีระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงาน (Using Subconsciousness) ด้วยการดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ

2. Mental Model มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง ผลลัพธ์ที่จะเกิดจากรูปแบบแนวคิดนี้ จะออกมาในรูปของผลลัพธ์ 3 ลักษณะคือ เจตคติ หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกรับรู้ของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ หรือเรื่องราวใด ๆ ที่คนคิดแนวความคิดเห็น และกระบวนการทัศน กรอบความคิด แนวปฏิบัติที่เราปฏิบัติตาม ๆ กันไป จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

3. Shared Vision การสร้างและสานวิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์องค์การเป็นความมุ่งมั่นหวังขององค์การ ที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณาการให้เกิดเป็นรูปธรรมในอนาคต ลักษณะวิสัยทัศน์องค์การที่ดี คือ กลุ่ม

ผู้นำต้องเป็นฝ่ายเริ่มหันเข้าสู่กระบวนการพัฒนายุทธศาสตร์อย่างจริงจัง ยุทธศาสตร์นั้นจะต้องมีรายละเอียดชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ ยุทธศาสตร์องค์กรต้องเป็นภาพบวกต่อองค์กร

4. Team Learning การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม องค์กรมุ่งเน้นให้ทุกคนในที่ที่มีจิตสำนึก ร่วมกันว่า เรากำลังทำอะไรและจะทำอะไรต่อไป ทำอย่างไรจะช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า การเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีมขึ้นกับ 2 ปัจจัย คือ IQ และ EQ ประสานกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการสร้างภาวะผู้นำ แก่ผู้นำองค์กรทุกระดับ

5. System Thinking มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ ทุกคนควรมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบ นอกจากมองภาพรวมแล้ว ต้องมองรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยในภาพนั้นให้ออกด้วย วินัยข้อนี้สามารถแก้ไขปัญหาลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ข้อจำกัดการประยุกต์ใช้แนวคิดของ Learning Organization

Model ของ Learning Organization ไม่ได้เจาะจงวัฒนธรรมองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และไม่ได้วิเคราะห์ถึงข้อจำกัดด้านวัฒนธรรมองค์กร ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง กระบวนการในการนำ Learning Organization ไปใช้ยังไม่ชัดเจนขาดคนที่รู้จริง ขอบเขตของการนำ Learning Organization มาใช้กว้างมากทำให้ควบคุมได้ยาก ดังนั้นที่ใช้วัดองค์กรที่มีความเป็น Learning Organization ไม่ชัดเจน และการใช้เวลายาวนานในการมุ่งไปสู่การเป็น Learning Organization ทำให้ขาดกำลังใจ และหากมีการเปลี่ยนผู้นำ ความสนใจที่จะกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในองค์กรจะหายไป

องค์ประกอบสำคัญของ Learning Organization

จากมุมมองแบบ Capability Perspective

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีองค์การจำนวนมากที่พูดถึงแนวคิดของ Learning Organization แต่ยังไม่ชัดเจนถึงขั้นตอนที่ชัดเจนที่จะทำให้้องค์การสามารถไปสู่ Learning Organization ได้อย่างแท้จริง โดยผู้คนจำนวนมากได้พยายามคิดค้นองค์ประกอบต่างๆ ที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร หากองค์ประกอบเหล่านี้ไม่ครบถ้วน ก็ยากที่จะปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็น Learning Organization ได้อย่างสมบูรณ์

Peter Senge เป็นคนหนึ่งที่กำหนดองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับ Learning Organization โดยร่วมกับทีมงานสรรหาองค์ประกอบที่จำเป็นจากหลายบริษัทในสหรัฐอเมริกา และค้นพบวินัย 5 ประการ ที่จำเป็นสำหรับการที่จะทำให้้องค์การนั้น ๆ กลายเป็น Learning Organization โดยการนำแนวคิดของ Senge มาใช้ จนทำให้เขากลายเป็นปรมาจารย์ด้าน Learning Organization ที่มีผู้รู้จักมากที่สุด

ต่อมา DivBella และ Nevis ได้นำเสนองานวิจัยชิ้นหนึ่งที่ได้เปลี่ยนแนวคิดกับการพัฒนา Learning Organization ไปอย่างสิ้นเชิง และได้สรุปพื้นฐานที่สำคัญต่อการ Learning Organization ไว้ 4 ประการ

1. องค์การทุกแห่งมีระบบการเรียนรู้ของตนเอง (All Organization is Learning System)
2. รูปแบบการเรียนรู้ขององค์การสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ (Learning Conforms to Culture)
3. รูปแบบการเรียนรู้ผันแปรตามระบบการเรียนรู้ขององค์การ (Style Varies between Learning System)
4. มีกระบวนการพื้นฐานที่สามารถใช้เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ขององค์การ (Generic Processes Facilitate Learning)

มุมมองที่สองนี้ได้มององค์การในทางบวกซึ่งตรงข้ามกับมุมมองแรกโดยได้มองว่าสิ่งที่องค์การควรทำเพื่อเสริมสร้างให้เกิด Learning Organization คือ การสร้างความแข็งแกร่งให้กับรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์การ การนำเอาวิธีการเรียนรู้แบบใหม่เข้าสู่องค์การ จะต้องมีการพิจารณาว่าเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การหรือไม่ และจะพิจารณาเปลี่ยนแปลงก็ต่อเมื่อ รูปแบบการเรียนรู้ปัจจุบันไม่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจเหนือคู่แข่ง ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตแล้วเท่านั้น

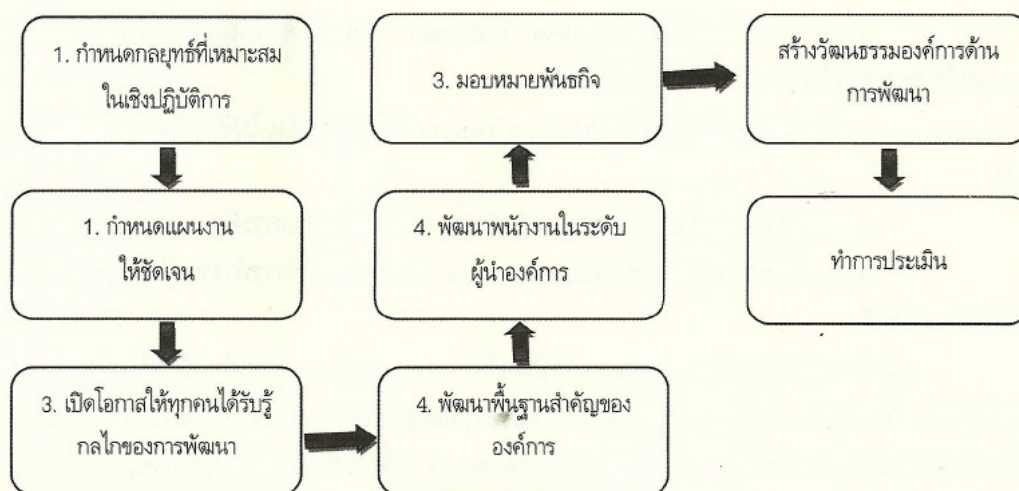
โดยที่ DivBella และ Nevis³ ได้เรียกมุมมองที่สองนี้ว่า Capability Perspective คือ เป็นการสร้าง Learning Organization จะขึ้นอยู่กับสมรรถภาพขององค์การเป็นหลักและเรียกมุมมอง

แบบที่หนึ่ง Normative Perspective คือ ไม่ว่าจะเป็นองค์การใดแนวทางการสร้าง Learning Organization จะเป็นแบบเดียวกันหมด ซึ่งจะมีปัญหาคือองค์การมีความเสี่ยงต่อการต่อต้านจากพนักงานสูงมาก และระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนอาจใช้เวลานาน ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การแต่ละองค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน การพยายามเปลี่ยนวิธีการเรียนรู้อย่างสิ้นเชิง ย่อมทำได้ยากและใช้ระยะเวลานานในการพัฒนาองค์การ

องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้

องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคนทำงานบนพื้นฐานของการเรียนรู้ (Learning Base) โดยมีกระบวนการตามแผนภาพดังนี้

³ E. Nevis, Anthony DivBella and Janet Gould. Understanding Organizations as Learning Systems. MIT Sloan Review. January 15, 1995.



แผนภาพที่ 2: กระบวนการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถ

1. กำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมในเชิงปฏิบัติการ คือ
 - 1.1 กลยุทธ์ชี้นำ (Surge Strategy) โดยคณะผู้บริหารระดับสูงร่วมรับผิดชอบและสนับสนุน
 - 1.2 กลยุทธ์ปลูกฝัง (Cultivate Strategy) โดยให้คณะทำงานในสายงานด้านทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบ
 - 1.3 กลยุทธ์ปฏิรูป (Transform Strategy) โดยคณะทำงานพิเศษจากทุก ๆ หน่วยงานในองค์กรมาร่วมกันรับผิดชอบดำเนินการ
2. กำหนดแผนงานให้ชัดเจน ดังนี้
 - 2.1 ปรับโครงสร้างในการบริหารให้เป็นการทำงานแบบทีม
 - 2.2 จัดทำแผนทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับโครงสร้างในการบริหารงานให้มีลักษณะเป็นการทำงานเป็นทีม โดยวางแผนพัฒนาองค์ความรู้โดยการฝึกอบรม และพัฒนาประสบการณ์พร้อมทักษะจากการเรียนรู้ในที่ทำงาน
 - 2.3 จัดทำแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการฝึกอบรม และการเรียนรู้ประเภทต่างๆ เช่น ห้องฝึกอบรม ห้องประชุม สไลด์ทัศนูปกรณ์ เป็นต้น
3. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับรู้กลไกของการพัฒนาและผลกระทบทุก ๆ ด้านที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง
4. พัฒนาพื้นฐานสำคัญขององค์กรเรียนรู้ดังนี้
 - 4.1 มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) เพื่อให้เก่งในทุก ๆ ด้าน เก่งในการเรียนรู้ เก่งคิด เก่งทำ มีไหวพริบปฏิภาณ มีความเพียรพยายามตั้งแต่เยาว์วัยและไฟรู้อย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อให้สอดคล้องกับโลกยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นโลกแห่งการเรียนรู้ (knowledge-based) ที่ต้องมีการเรียนรู้ไปตลอดชีวิต โดยมีการคำนึงถึงประเด็นต่างๆ เหล่านี้

4.1.1 การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) ซึ่งได้แก่ความคาดหวังของแต่ละคนที่ต้องการจะให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นจริงในชีวิตของตน

4.1.2 มุ่งมั่นสร้างสรรค์ (Creative Tended) มีความขยัน ใฝ่ดี มีพัฒนาการอยู่ตลอดเวลา

4.1.3 ใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจ เพื่อให้มีระบบการคิด และการตัดสินใจที่ดี

4.1.4 ฝึกใช้จิตใต้สำนึก (Subconscious) สั่งงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยอัตโนมัติ และได้ผลงานที่ดี

4.2 รูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Model) ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่ได้สะสมมาตั้งแต่เด็ก กับพื้นฐานของวุฒิภาวะทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล ทำให้ความคิดและความเข้าใจของแต่ละคนแตกต่างกัน และหากปล่อยให้ต่างคนต่างคิดจะกลายเป็นปัญหาใหญ่ เพราะมีการยึดติดกับรูปแบบและวิธีการที่ตนเองคุ้นเคย ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว

4.3 การสร้างและสานวิสัยทัศน์ (Share Value) ให้ทุกคนได้รู้ได้เข้าใจ จะได้สนับสนุนและมีส่วนร่วมในการดำเนินการให้เป็นรูปธรรม โดยมีการนำวิสัยทัศน์ที่ได้สร้างขึ้นมาเป็นเป้าหมายของการกำหนดแผนกลยุทธ์ เพื่อสานให้วิสัยทัศน์เป็นจริงด้วยแผนการปฏิบัติต่อไป

4.4 การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เป็นการเน้นการทำงานเป็นทีมโดยให้ทุกคนในทีมงานใช้วิจารณ์ฐานร่วมกันตลอดเวลาว่า กำลังทำงานอะไร จะทำให้ดีขึ้นอย่างไร เป็นการเรียนรู้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลสามัคคี ขยันคิด ขยันเรียนรู้ และขยันทำด้วยความเชื่อว่าการเรียนรู้ในลักษณะนี้ จะช่วยเสริมสร้างอัจฉริยะภาพของทีมงาน

4.5 ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking) เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจชัดเจนถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ทำให้มองทุกสิ่งทุกอย่างอย่างเป็นภาพรวม จะได้สามารถเผชิญกับภาวะวิกฤติและการแข่งขันได้

5. พัฒนาพนักงานในระดับผู้นำองค์กร ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าโครงการ หรือหัวหน้าทีมงาน ให้มีความเข้าใจบทบาทของผู้นำในองค์กรเรียนรู้ จะได้มีการปฏิบัติให้มีคุณลักษณะเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ และเป็นผู้ให้การสนับสนุนผู้อื่นในการปฏิบัติงานให้ราบรื่น

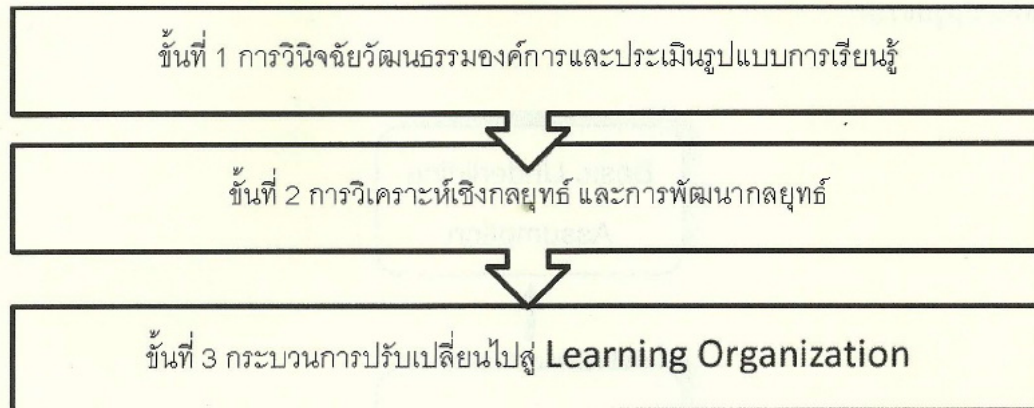
6. มอบหมายพันธกิจ (Mission) และกระบวนงานต่าง ๆ แก่ทีมงานเพื่อให้สามารถบริหารและรับผิดชอบด้วยตัวเองได้ เป็นการอำนาจให้แก่พนักงาน จะได้เกิดความคล่องตัว

7. สร้างวัฒนธรรมองค์การด้านการพัฒนา และปรับปรุงงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา

8. ทำการประเมินผล (Assessment) เพื่อปรับปรุงผลงานเสมอ

Learning Organization Transformation Process

ในการพัฒนา Learning Organization ในเชิง Capability Perspective ในมุมมองของ Argyris & Schon⁴ ที่เป็นรูปธรรมประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ



แผนภาพที่ 3: ขั้นตอนของ Capability Perspective

ขั้นที่ 1 การวินิจฉัยวัฒนธรรมองค์กรและประเมินรูปแบบการเรียนรู้ มีหลายองค์การที่ประสบความล้มเหลวจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสร้าง Learning Organization เข้ามาใช้โดยไม่ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ทั้งปัญหาการต่อต้านจากพนักงาน หรือการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ถึงแม้จะจบสิ้นโครงการไปแล้วก็ตาม หากไม่ได้รับการวิเคราะห์ คัดเลือก วางแผน และจัดการอย่างเหมาะสม

การปรับเปลี่ยนไปสู่ Learning Organization ที่มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ยั่งยืนย่อมไม่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างแน่นอน การประเมินสถานะปัจจุบันประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) การวินิจฉัยวัฒนธรรมองค์กร และ 2) การประเมินรูปแบบการเรียนรู้ เนื่องจากแต่ละส่วนจะมีความสำคัญดังที่จะอธิบายต่อไปนี้คือ

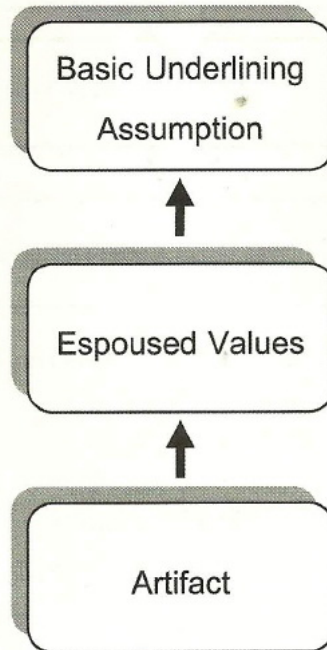
การวินิจฉัยวัฒนธรรมองค์กร (Culture Diagnosis) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 3 ระดับ

ในระดับแรก คือ Artifacts โดยสามารถเรียนรู้ได้จากการสังเกตด้วยตา เช่น การจัดการแผนผัง (Layout) ของบริษัท การแต่งกายของพนักงาน

⁴ C. Argyris and D.A. Schon, Organizational Learning: A Theory of Action Perspective (Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1978).

ระดับที่ 2 คือ Espoused Values เป็นค่านิยมที่ทุกคนในองค์กรสื่อถึงกันว่าอะไรเป็นสิ่งที่ถูกต้องควรทำ ซึ่งโดยมากจะถูกกำหนดโดยผู้นำขององค์กรตั้งแต่ยุคก่อตั้งบริษัท

ระดับที่ 3 คือ Basic Underlining Assumption เป็นความเชื่อ การรับความคิดและความรู้สึกที่กำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กร และเป็นระดับที่ยากที่สุดในการทำความเข้าใจและดึงออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม



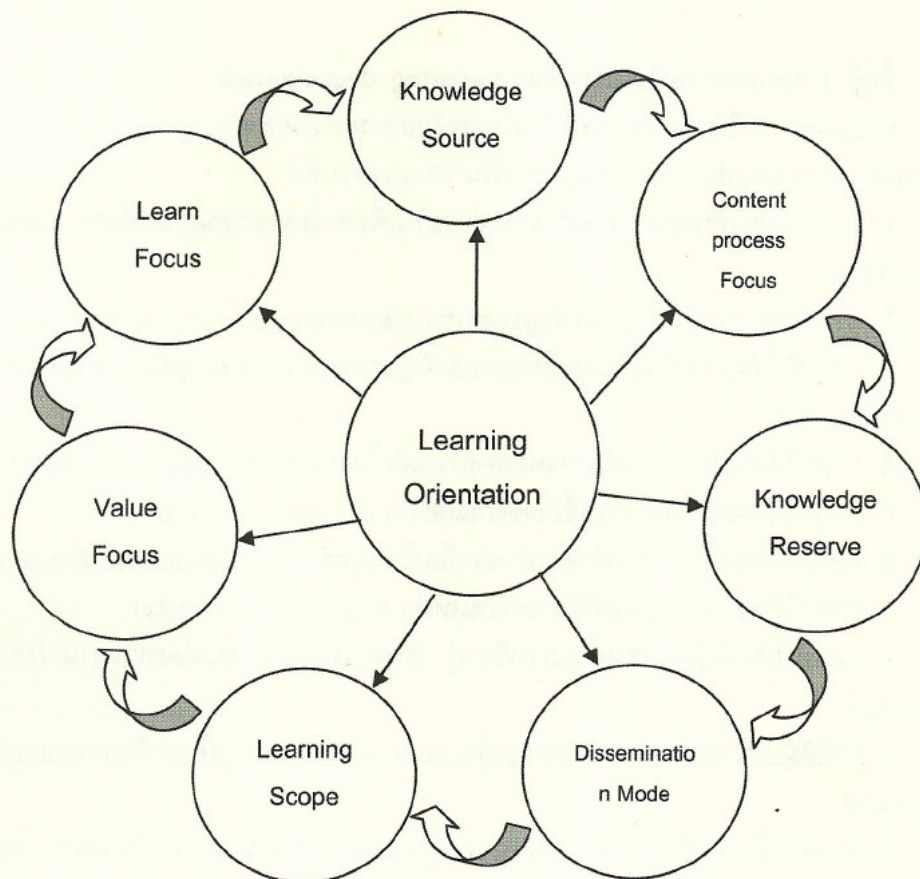
แผนภาพที่ 4: Culture Diagnosis

Schon ได้ยกตัวอย่างค่อนข้างชัดเจนที่เกี่ยวกับความซับซ้อนในการประเมินวัฒนธรรมองค์กรที่จะเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรอย่างแท้จริง จะสามารถทำได้โดยการสัมภาษณ์เท่านั้น เช่น บริษัทแห่งหนึ่งมีการจัดสำนักงานแบบเปิด (Open Space) ซึ่งแสดงให้เห็น Artifacts ที่ชัดเจน ทั้งนี้เพราะองค์กรให้ความสำคัญกับค่านิยม Team Work และ Communication (Espoused Values) แต่เมื่อได้สัมภาษณ์กับพนักงานหลักๆ ที่อยู่เบื้องหลังการมานาน กลับพบว่าระบบการประเมินผลงาน ให้รางวัล และการเลื่อนตำแหน่ง ล้วนผูกกับความสามารถส่วนบุคคลทั้งสิ้น จึงทำให้ทราบว่า Basic Underlining Assumption นั้น แท้จริงแล้วกลับเน้นที่การทำงานเพื่อปัจเจกบุคคลเป็นหลัก

การประเมินรูปแบบการเรียนรู้ (Learning Orientation Assessment)

การพิจารณารูปแบบการเรียนรู้ขององค์กร (Learning Orientation) นับเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่ต้องทำทันทีควบคู่กันไปกับการวินิจฉัยวัฒนธรรมองค์กร โดยองค์กรจะเลือกรูปแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมและสมรรถภาพขององค์กร โดยทั่วไปมีอยู่ด้วยกัน 7 ประเภท คือ

1. วิธีการหาความรู้ (Knowledge Source)
2. เน้นเนื้อหาหรือที่กระบวนการ (Content - process Focus)
3. การเก็บความรู้ (Knowledge Reserve)
4. วิธีการเผยแพร่ความรู้ (Dissemination Mode)
5. ขอบเขตการเรียนรู้ (Learning Scope)
6. เน้นค่านิยม (Value Focus)
7. เน้นการเรียนรู้ (Learn Focus)



แผนภาพที่ 5: การประเมินรูปแบบการเรียนรู้

รูปแบบการเรียนรู้เหล่านี้ไม่มีสูตรสำเร็จว่าจะอะไรคือรูปแบบที่เหมาะสม เนื่องจากเป็นโครงสร้างที่ช่วยให้ทราบว่าองค์กรมีการเรียนรู้อย่างไร (How Organization Learn)

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ และการพัฒนากลยุทธ์

เพื่อสร้าง Learning Organization แนวทางหนึ่งที่ยอมรับใช้ คือ SWOT ซึ่งเป็นการวิเคราะห์หา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อดูว่าโครงสร้างองค์การในปัจจุบันเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม หรือไม่ แนวทางการพัฒนา Learning Organization คือการทำให้วิธีการเรียนรู้ที่องค์การใช้อยู่มีความแข็งแกร่ง จนคู่แข่งตามไม่ทันกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้มีดังต่อไปนี้

1. เน้นการปรับปรุงปัจจัยอำนวยความสะดวก (Facilitating Factors) ในกรณีที่วัฒนธรรมองค์การและรูปแบบการเรียนรู้ ทำให้เกิดความได้เปรียบในทางธุรกิจ
2. เน้นการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การและรูปแบบการเรียนรู้ ควบคู่กับการปรับปรุง ปัจจัยอำนวยความสะดวก (Facilitating Factors) ในกรณีที่วัฒนธรรมองค์การและรูปแบบการเรียนรู้กลายเป็นจุดอ่อนขององค์การ

ขั้นที่ 3 กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่ Learning Organization

ครอบคลุม 2 วิธีการ คือ การปรับปรุงปัจจัยอำนวยความสะดวก (Facilitating Factors) วัฒนธรรมองค์การและรูปแบบการเรียนรู้ แบ่งเป็น 10 แนวทาง คือ

1. การกระตุ้นให้พนักงานองค์การกระตือรือร้นเพื่อหาข้อมูลภายนอกองค์การ. (Scanning Imperative)
2. การทำให้ทุกฝ่ายเห็นความสำคัญของการประเมินผลงาน(Concern for Measurement)
3. การทำให้ทุกคนตื่นตัวและเห็นความสำคัญของผลต่างระหว่างระดับการปฏิบัติที่เป็นอยู่ (Performance Gap)
4. การทำให้เกิดบรรยากาศในการทดลองความคิดใหม่ๆ (Organization Curiosity)
5. การทำให้หน่วยงานต่าง ๆ เชื้อใจซึ่งกันและกัน (Climate of Openness)
6. การสนับสนุนให้เกิดการศึกษาอย่างต่อเนื่องในหมู่พนักงาน (Continuous Education)
7. การทำให้พนักงานยอมรับวิธีการทำงานใหม่ๆ (Operational Variety)
8. การทำให้เกิดผู้สนับสนุนในการเรียนรู้ เริ่มจากผู้จัดการในแต่ละส่วนงาน (Multiple Leadership)
9. การให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของพนักงานเพื่อสนับสนุนในทุกกิจกรรม(Innovation Leadership)
10. การทำให้มองเห็นภาพการทำงานของทุกหน่วยในองค์การอย่างเป็นระบบ (System Perspective) เช่น การใช้การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)

บทสรุป

การทำให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้นั้น สิ่งสำคัญคือ บุคลากรต้องเกิดความตื่นตัว กระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้เพื่อทำงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีคิด วิธีการทำงานรวมทั้งนำความรู้มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อช่วยทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และประหยัดเวลา สภาพของการบริหารในองค์กรในปัจจุบันซึ่งอยู่ในยุคของสังคมฐานความรู้ (knowledge society) จึงต้องมีการเตรียมพร้อมและพัฒนาคนทำงานให้มีความรู้ที่ทันสมัยและเพิ่มพูนอยู่เสมอ ดังคำกล่าวที่ว่า “มีปัญญาเป็นอาวุธ” โดยการสร้างวินัย 5 ประการให้เกิดขึ้นแล้วย่อมนำไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้

บรรณานุกรม

- C. Argyris and D.A. Schn, **Organizational Learning: A Theory of Action Perspective.** (Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1978).
- _____. "Double Loop Learning in Organizations," Harvard Business Review, September-October 1977, pp. 115-124;
- _____. **Strategy, Change, and Defensive Routines.** (Boston: Putman, 1985).
- _____. Anthony DiBella and Janet Gould. **Understanding Organizations as Learning Systems.** MIT Sloan Review. January 15, 1995.
- C.K. Prahalad and G. Hamel, "The Core Competence of the Corporation," Harvard Business Review, May-June 1990.
- E. Nevis, **Organizational Consulting: A Gestalt Approach.** (Cleveland: Gestalt Institute of Cleveland Press, 1987).
- J. Van Maanen and E.H. Schein, "Toward a Theory of Organizational Socialization," Research in Organizational Behavior 1 (1979):1-37.
- P.M. Senge, **The Fifth Discipline.** (New York: Doubleday, 1990); and E.H. Schein, "How Can Organizations Learn Faster? The Challenge of Entering the Green Room," Sloan Management Review, winter 1993.

การวิจัยเชิงคุณภาพกับการประเมินนโยบาย ป้องกันอุบัติเหตุจราจร

Qualitative Research and the Traffic Injury Preventions Policy Evaluation

ดร. ภาควมณี ฤกษ์เมธ*

บทคัดย่อ

บทความชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ในการเล่าประสบการณ์การวิจัยประเมินนโยบายป้องกันอุบัติเหตุจราจรในแง่มุมมองของการเป็น “คนในและคนนอก” ซึ่งเป็นการนำแนวทางและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบของนักมานุษยวิทยาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมินนโยบายสาธารณะ แง่มุมต่างๆ ของวิธีวิจัยที่บรรยายจะทำให้เห็นเทคนิควิธีการวิจัยโดยเฉพาะการสร้างความรู้ไว้นั่นคือใจให้เกิดขึ้นระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลเพื่อทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามสามารถได้ข้อมูลในเชิงลึกอีกทั้งมีความหลากหลายที่สามารถตรวจสอบและนำไปสู่ข้อสรุปในการประเมินนโยบายป้องกันอุบัติเหตุให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบาย ที่สำคัญจะเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาวิธีวิทยาที่จะใช้ในการประเมินนโยบายสาธารณะอีกด้วย

คำสำคัญ: การวิจัยเชิงคุณภาพ คนใน-คนนอก การประเมินนโยบายป้องกันอุบัติเหตุจราจร

Abstract

The objective of this study is to share the experience of a research on the traffic injury preventions policy evaluation in aspect of insider and outsider which leads to the procedure and qualitative research methods of anthropologist to apply for public policy evaluation. The way of describing research methods show techniques which aware of trust building between researchers and informants in order to get

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์และผู้อำนวยการโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
rukhamate@hotmail.com

depth information for proving and leading to a complete conclusion of the evaluation. This study will be useful for policy improvement and methodology development for public policy evaluation as well.

Keywords: qualitative research, insider-outsider, traffic injury preventions policy evaluation

บทนำ

โดยทั่วไปการประเมินนโยบายสาธารณะมักอาศัยหลักของการวิจัยประเมินผลที่เน้นการวัด (measurement) การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณบนพื้นฐานความเชื่อว่าการนำหลักการดังกล่าวมาใช้จะสามารถทำให้คุณภาพของผลการประเมินมีความแม่นยำตรงและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ที่สำคัญผู้ประเมินต่างเชื่อว่าจะสามารถวัดผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินนโยบายได้ง่าย ครอบคลุมประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลาในการเก็บข้อมูล นอกจากนี้การเกี่ยวกับการวิจัยประเมินผลก็มีเนื้อหาที่เน้นออกแบบวิจัยที่นำไปสู่การวัดและการใช้สถิติซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นส่วนใหญ่ ปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้เข้าใจว่าวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมีความสำคัญน้อยมากต่อการประเมิน ทั้งที่ความเป็นจริงการวิจัยเชิงคุณภาพมีประโยชน์ในการหาความรู้และอธิบายความจริงที่เกิดขึ้นในเชิงลึกของนโยบาย

ท่ามกลางกระแสการประเมินนโยบายสาธารณะกำลังได้รับผลจากการรับเอาแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยเฉพาะการนำหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในกลุ่มประเทศ OECD ยิ่งทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินนโยบายไม่ว่าจะเป็นข้าราชการ นักวิชาการ และบริษัทที่ปรึกษาต่างๆ ต้องสนใจการวัดผลลัพธ์และผลผลิตมากกว่ากระบวนการและปัจจัยนำเข้า อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ของนโยบายที่เกิดขึ้นจะปรากฏและแทรกซึมอยู่ในระดับของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งปะปนไปกับปัจจัยอื่นๆ และส่งผลต่อความไม่ชัดเจนที่จะสังเกตการเปลี่ยนแปลงจนทำให้ยากต่อการประเมินว่ากลุ่มเป้าหมายได้รับผลจากมาตรการใด ผู้ประเมินจึงจำเป็นต้องหาวิธีการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบในมิติต่างๆ ที่มีความหลากหลายมากขึ้น¹ ขณะที่นักวิชาการส่วนหนึ่ง² ได้กล่าวว่า การประเมิน

¹ Fischer F. (1998). ได้เคยกล่าวถึงปัญหาด้านญาณวิทยาของสำนักปฏิฐานนิยมเชิงประจักษ์ที่ศึกษาวิเคราะห์นโยบายซึ่งหมายรวมถึงการประเมินนโยบายสาธารณะที่อาศัยการทดสอบและการหาข้อสรุปเชิงสาเหตุและผลที่เป็นเชิงปริมาณเช่นการออกแบบวิจัยแบบกึ่งทดลอง การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุ การวิจัยเชิงสำรวจ การวิเคราะห์ต้นทุน-กำไร การสร้างรูปแบบสมการทางคณิตศาสตร์ การวิเคราะห์ระบบ ที่เน้นการออกแบบวิจัยในเชิงประจักษ์ ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง กระบวนการรวบรวมข้อมูล การวัดผลลัพธ์ และการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุเชิงผลจากอำนาจการทำนายในบทความเรื่อง Beyond Empiricism : Policy Inquiry in Post-positivist Perspective. ตีพิมพ์ใน Policy Studies Journal, vol.26, No.1, pp.129-146.

² Malas-Gallart, J. และ Davies, A. (2006). ได้กล่าวถึงปัญหาของการประเมินนโยบายใน "Toward Theory-Led Evaluation :The Experience of European Sciences, Technology, and Innovation Policies. " American Journal of Evaluation, Vol.27No.1 March 71-74.

นโยบายสาธารณะเป็นการวิจัยประยุกต์แตกต่างจากสังคมศาสตร์ในสาขาอื่นๆ ซึ่งมองประโยชน์⁴ ที่ได้รับจากการวิจัยที่ให้คำตอบว่านโยบาย แผนงานต่างๆ ประสบความสำเร็จโดยพิจารณาว่าสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของนโยบายหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ทำให้เห็นว่าการประเมินต้องมีส่วนที่ผู้ประเมินต้องหาคำตอบทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและความเห็นที่สะท้อนการให้คุณค่าในการตอบคำถามข้างต้น

นักวิชาการบางท่าน เช่น Murtagh (2001) ได้พยายามแยกแยะการประเมินในรูปแบบการประเมินในเชิงเครื่องมือ (instrumental evaluation) ที่มีความเกี่ยวข้องกับการประเมินที่อาศัยตัวชี้วัดที่มีต่อการแก้ปัญหา นโยบาย (prescribed indicators) และรูปแบบการประเมินในลักษณะการแปลความ (interpretive evaluation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินที่อาศัยการใช้ดุลยพินิจในการประเมิน โดยที่แนวทางทั้งสองเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ปรากฏในคำจำกัดความของการประเมินนโยบายสาธารณะโดยทั่วไป ขณะที่ David Taylor (2006) ได้ให้ความสำคัญของระเบียบวิธีที่ผสมผสานระหว่างวิธีการประเมิน โดยใช้คนเป็นศูนย์กลางร่วมกับการประเมินผลลัพธ์ กระบวนการและการใช้ดุลยพินิจที่เป็นอัตวิสัย (subjective judgement) ซึ่งทำให้การประเมินที่มีการผสมผสานนี้มีทั้งการวัดเชิงปริมาณที่ยังมีข้อจำกัดในการอธิบาย และการประเมินในเชิงคุณภาพที่มีทั้งข้อเท็จจริงและทำให้เกิดการทำความเข้าใจความหมายและเงื่อนไขต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายใต้การประเมิน นับว่าเป็นข้อเสนอที่ทำให้เกิดความสมดุลในมิติต่างๆ ของการศึกษากการประเมินนโยบายมากขึ้น อย่างน้อยในด้านความเข้าใจ ความรู้สึก และอารมณ์ของคนในพื้นที่ อันเป็นมิติของความเป็นมนุษย์ที่สะท้อนความจริงบางอย่างที่มีต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และควรผนวกเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน ขณะที่การวัดผลต่างๆ ก็ยังสามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความเป็นวัตถุวิสัยให้กับการประเมิน ดังนั้นแทนที่จะปฏิเสธวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการประเมิน นักวิจัยประเมินผลก็ควรนำข้อได้เปรียบต่างๆ ของวิธีการดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการประเมินนโยบายสาธารณะให้เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ บทความชิ้นนี้เขียนขึ้นเพื่อเล่าแนวคิดและประสบการณ์การประเมินนโยบายการป้องกันอุบัติเหตุจราจรที่เป็นกรณีศึกษาหนึ่งที่อาศัยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาช่วยเติมเต็มงานวิจัยประเมินผลให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพื้นที่ในการศึกษากการประเมินนโยบายสาธารณะในมิติอื่นๆ โดยจะเน้นการเล่ามุมมองต่างๆ ที่สะท้อนปรากฏการณ์แบบ

³ ตัวอย่างเช่น Cronbach (1984:14) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นการตรวจสอบเหตุการณ์อย่างเป็นระบบที่เกิดจากแผนงาน โดย การตรวจสอบจะช่วยปรับปรุงแผนงานดังกล่าวหรือแผนงานอื่นที่มีวัตถุประสงค์เหมือนกันอ้างใน Vedung E. (2005:12) นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอื่นๆ เช่น Stufflebeam, Alkin, Patton และ Clarke ที่เน้นการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

⁴ การประเมินควรมีประโยชน์ในการใช้เป็นข้อโต้แย้งซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจหรือไม่ก็ได้ และให้ข้อมูลการตัดสินใจนโยบายสาธารณะในอนาคตอย่างมีเหตุผล โดย Vedung E. (2005) ใน Public policy and program evaluation หน้า 12

คนวงนอกและคนวงใน⁵ ที่น่าสนใจดังนี้

การวิจัยประเมินผลนโยบายการป้องกันอุบัติเหตุจราจรเป็นโครงการใหญ่ประกอบด้วยทีมวิจัยและนักวิจัยมาก นับว่าสะท้อนลักษณะที่สำคัญของการประเมินนโยบายในปัจจุบันว่ามีลักษณะเป็นสหวิทยาการมากขึ้น นักวิจัยส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการในสาขาต่างๆ ตั้งแต่แพทย์และกลุ่มสาธารณสุข วิศวกรรมจราจร ตำรวจ นักกฎหมาย นักรัฐศาสตร์ นักเศรษฐศาสตร์นักเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ และนักรัฐประศาสนศาสตร์ โดยในส่วนที่ผู้เขียนรับผิดชอบในส่วนการประเมินการก่อตัวและศึกษาเนื้อหา นโยบายในภาพรวมซึ่งแตกต่างจากนักวิจัยในทีมอื่นที่ถูกแบ่งไปตามกรณีศาสตร์ต่างๆ ภายใต้กรอบนโยบายการป้องกันอุบัติเหตุจราจรไปปฏิบัติ ได้แก่ การบังคับใช้กฎหมาย วิศวกรรมจราจร การให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ระบบการประเมินผลและสารสนเทศ และการสร้างพลังทางสังคม ซึ่งการวิจัยส่วนใหญ่เน้นการสร้างตัวชี้วัด การพัฒนาแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและอาศัยการวิเคราะห์ตัวเลขสถิติต่างๆ เป็นหลัก

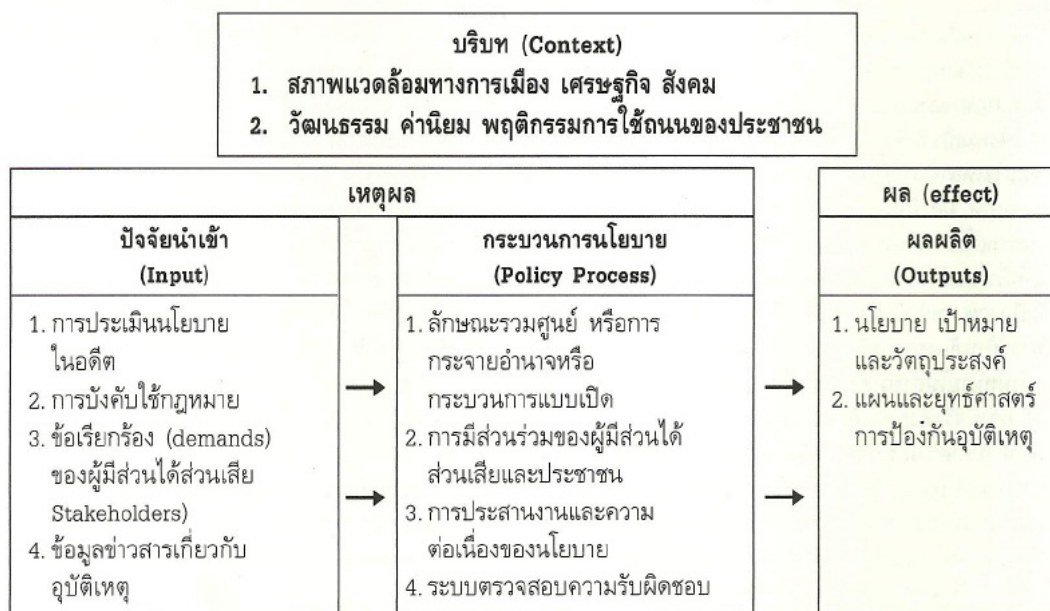
การเข้ามาทำงานวิจัยครั้งนี้ทำให้โลกทัศน์ของผู้วิจัยกว้างขวางขึ้นจากการเริ่มเปิดมุมมองต่อสิ่งที่อยู่รอบตัวในด้านอื่นๆ บ้างนอกจากปกติจะเห็นแต่ตัวเลขและเทคนิคต่างๆ ที่ยังทำการวิจัยยังมีแต่ความแห้งแล้ง ไร้ชีวิตชีวา ในช่วงที่ทำวิจัยผู้เขียนได้ทำหน้าที่สร้างกรอบแนวคิดสำหรับใช้วิเคราะห์การก่อตัวของนโยบาย ซึ่งรวมถึงเนื้อหาสาระของนโยบายเป็นหลักนอกเหนือจากนี้ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยพัฒนากรอบวิเคราะห์ในภาพรวมร่วมกับหัวหน้าโครงการวิจัยและนักวิจัยในทีมอื่นๆ ผู้เขียนเห็นว่าการมีกรอบแนวคิดช่วยให้การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ครอบคลุม ครบถ้วน และตรงประเด็นในการทำการศึกษ อันเป็นหลักการสำคัญในการประเมินผล การมีกรอบแนวคิดมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถมองมิติต่าง ๆ ที่ซับซ้อนยุ่งเหยิงและจัดระเบียบข้อมูล จนทำให้สามารถเชื่อมโยงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น แต่กรอบแนวคิดก็ไม่ควรเป็นกรอบที่ติดอยู่กับที่ กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า แม้จะมีรายละเอียด

⁵ ปรีติตา เกลิมเผ่า กอนันตกุล อธิบายว่า “คนใน” เป็นชื่อที่ล้อกับหลักการการทำงานภาคสนามของนักมานุษยวิทยาที่พยายามจะเข้าใจวัฒนธรรมอย่างเดียวกับคนท้องถิ่น โดยฐานะนักวิจัยปรารถนาที่จะเข้าถึงการเป็นคนข้างใน (insider) และมองโลกด้วยสายตาของคนใน (emic view) ขณะที่ ดร. ชยันต์ วรรธนภูติ ได้อธิบายเกี่ยวกับ ‘คนใน’ ไว้ว่า ปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมทางสังคมเป็นสิ่งที่ถูกกำหนด และปรุงแต่งขึ้นโดยสังคมและวัฒนธรรมของสังคมนั้น นักวิจัยเชิงคุณภาพจึงพยายามนำเอาเงื่อนไขเหล่านี้มาใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา นั่นคือ ต้องพยายามค้นหาว่า ในสังคมที่ศึกษานั้น คนในสังคมนั้นมีความคิด มีค่านิยมและให้ความหมายต่อปรากฏการณ์อย่างไร และมองเห็นว่าทัศนะของคนในเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องนำมาพิจารณาในการวิเคราะห์ข้อมูล นักวิจัยจึงต้องมีหน้าที่ต้องหาข้อมูลที่เป็นตัวกำหนดที่อยู่เบื้องหลังปรากฏการณ์ต่างๆ ที่สนใจ โดยทั่วไปแล้วนักมานุษยวิทยามีหลักในการมองปรากฏการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับปรากฏการณ์ที่เป็นภาพ “หน้าบ้าน” ได้แก่สิ่งที่ถูกปรุงแต่ง นำเสนอเพื่อสร้างความประทับใจให้นักวิจัยได้รับรู้ แต่ยังมีความจริง “เบื้องหลัง” ที่ชาวบ้านต้องการปกปิดซ่อนเร้น ไม่ให้คนนอกเช่น นักวิจัยหรือ เจ้าหน้าที่รัฐได้รับรู้ เพื่อสร้างความประทับใจบางอย่างที่มีความหมายในสังคมหรือวัฒนธรรมนั้น หน้าที่นักวิจัยคือ ต้องค้นหา ความจริงที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังนั้นว่ามีความเป็นมาอย่างไร ความจริงดังกล่าวต้องเป็นคนในสังคมวัฒนธรรมนั้นจึงจะเข้าใจ นักวิจัยจึงต้องพยายามค้นหาความจริงที่ซ่อนอยู่ โดยพยายามทำความเข้าใจความคิด กฎเกณฑ์ทางสังคม ข้อขัดแย้งและทัศนะของคนใน ของสังคมวัฒนธรรมนั้น เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่ศึกษาให้ชัดเจนนั่นเอง อย่างไรก็ตามแม้ว่าการประเมินนโยบายสาธารณะอาจไม่สามารถนำแนวทางดังกล่าวตามอย่างนักมานุษยวิทยาได้เต็มรูปแบบแต่บทความชิ้นนี้ได้พยายามนำหลักการข้างต้นมาประยุกต์ใช้โดยเน้นถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้ต่อการประเมินนโยบายที่ผู้เขียนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นการเปิดพื้นที่ใหม่ๆ ในการศึกษาการประเมินนโยบายสาธารณะของไทย

ที่ชัดเจนแต่ก็ไม่ละเอียดที่จะสังเกตแง่มุมอื่นๆ ที่อาจพบลงพื้นที่ภาคสนาม ดังนั้นกรอบแนวคิดในการประเมินนโยบายสาธารณะจึงควรต้องมีความยืดหยุ่นและกว้างขวางเป็นระบบพอที่จะครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ

ดังนั้นชิปโมเดล (CIPP Model) จึงเป็นกรอบแนวคิดที่นำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินนโยบายในครั้งนี้ เนื่องจากสามารถปรับใช้เป็นการประเมินได้ทั้งภาพรวมหรือประยุกต์ใช้กับองค์ประกอบที่สำคัญของนโยบายในกรณีนี้คือการก่อตัวของนโยบาย นอกจากนี้ยังสามารถเลือกประเด็นและตัวชี้วัดโดยจัดกลุ่มประเมินอย่างเป็นระบบตามองค์ประกอบของชิปโมเดล อันได้แก่ การประเมินบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์และผลกระทบ ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้ประเมินมีความได้เปรียบเนื่องจากสามารถปรับให้เข้ากับเนื้อหาและตัวชี้วัดของนโยบายได้ไม่ยาก นับเป็นกรอบวิเคราะห์ที่นำมาใช้ประโยชน์ในเชิงประเมินได้ดี และหากผู้วิจัยได้ประเด็นใหม่ ๆ ก็สามารถเพิ่มเติมหรือตัดในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องในรายละเอียดปลีกย่อยได้อีกด้วย ตัวอย่างกรอบแนวคิดในการประเมินครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการก่อตัวของนโยบายโดยผสมผสานกับโมเดลเชิงสาเหตุและผล (Cause-effect Model) เพื่อใช้ศึกษาการก่อตัวของนโยบายและอธิบายเนื้อหาของนโยบายอันประกอบไปด้วย เป้าหมาย แผน ยุทธศาสตร์การป้องกันอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์ ในฐานะผลผลิตจากปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบายในอดีต การบังคับใช้กฎหมาย ข้อร้องเรียนการมีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุที่ทำให้เกิดนโยบายนี้ขึ้นมา รวมทั้งอธิบายกระบวนการนโยบายในประเด็นที่สำคัญๆ ได้แก่ การรวมศูนย์หรือการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของประชาชน การประสานงาน ความต่อเนื่องของนโยบาย และการมีระบบตรวจสอบความรับผิดชอบ ซึ่งอยู่ภายใต้บริบททั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยรายละเอียดแสดงดังรูป

รูปแสดงกรอบแนวคิดของการก่อตัวนโยบายการป้องกันอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์



ที่มา: สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), หน้า 3-4.

อาจกล่าวได้ว่ากรอบของชิปโมเดล CIPP⁶ มีความยืดหยุ่นและสามารถช่วยกำหนดประเด็นภายในกรอบได้อย่างครบถ้วนทำให้ได้ภาพครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ โดยประเด็นหรือตัวชี้วัดในกรอบสามารถปรับเปลี่ยนให้กับเนื้อหาสาระของนโยบาย เช่น ในผลผลิตก็อาจกล่าวถึงหรือนำความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากำหนดเป็นประเด็นในกรอบ ในส่วนของกระบวนการก็อาจเลือกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และปัจจัยนำเข้าก็อาจเลือกประเด็นที่เป็นทรัพยากรที่นำมาใช้ในการนำไปปฏิบัติ การมีบริบทอยู่ในกรอบก็จะช่วยให้ผู้วิจัยจะไม่ละเลยการศึกษาสภาพต่าง ๆ ที่เป็นเงื่อนไขหนึ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายการป้องกันอุบัติเหตุจราจรสาธารณะอีกด้วย

นอกจากหน้าที่ในการพัฒนากรอบแนวคิดแล้วผู้เขียนยังลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นประสบการณ์สำคัญในการทำวิจัยเชิงคุณภาพมากขึ้นจากการทำงานในครั้งนี้ เปรียบเสมือนกับการก้าวเข้าไปในโลกอีกโลกหนึ่งที่ไม่รู้จักคุ้นเคยและพยายามทำความเข้าใจและสนใจมากขึ้นกับมนุษย์และบริบท ซึ่งเป็นสิ่งรอบตัวที่นักวิจัยที่แอบชอบการวิจัยเชิงปริมาณอยู่ลึกๆ อย่างผู้เขียนไม่ค่อยได้สนใจ การวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้เขียนตระหนักว่าการประเมินนโยบายควรตั้งต้นทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการนโยบาย ซึ่งทำให้เห็นตัวแสดงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทต่อการกำหนดนโยบายดังกล่าว การมีความเข้าใจเรื่องกระบวนการนโยบายช่วยให้ทราบว่าใครบ้างที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้อาจเป็นบุคคลและองค์การ หน่วยงานสถาบันที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และบุคคลหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งแน่นอนว่าตัวแสดงทุกตัวแสดงย่อมมีปฏิสัมพันธ์กัน อีกทั้งยังมีบทบาทในแต่ละสถานการณ์ต่างกันด้วย ดังนั้นบุคคลที่ควรจะถูกนำมาใช้อ้างอิง หรือเป็นแหล่งของข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินผล ส่วนหนึ่งมาจากการศึกษากระบวนการนโยบาย เช่น อาจจำเป็นต้องสัมภาษณ์ผู้ที่อยู่เบื้องหลังของการผลักดันนโยบาย รวมทั้งการทำความเข้าใจกับวาระแฝงเร้นบางประการเพื่อทำความเข้าใจ และไม่เอาเป็นเอาตายกับการประเมินโดยยึดกับเป้าหมายของนโยบาย ซึ่งช่วยเตือนสตินักวิเคราะห์และประเมินนโยบาย ในช่วงของการทำวิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์กับบุคคลที่อยู่เบื้องหลังในการกำหนดนโยบายหลายคนซึ่งนอกจากจะพิจารณาว่าเป็น

⁶ กรอบชิปโมเดล (CIPP) นั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้นำมาเสริมต่อยอดหลายอย่าง เช่น CIPPI ที่ตัวสุดท้าย คือ Impact ที่พยายามเน้นการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับข้อความที่ระบุในบทแรกของคู่มือประกอบการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่กล่าวว่าประเทศในกลุ่ม OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) ส่วนใหญ่ได้เปลี่ยนแนวทางการจัดสรรงบประมาณโดยเน้นการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานมากขึ้น ทำให้การติดตามและประเมินนโยบายนั้นเน้นการวัดผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามผู้เขียนเห็นว่ากรอบที่กำหนดรอบเพิ่มขึ้นผลการประเมิน ก็ไม่ได้เปลี่ยนแปลงอะไรมากนัก เพียงแต่เรียกชื่อแตกต่างออกไป จึงเห็นว่ากรอบชิปโมเดล CIPP ยังคงเป็นกรอบที่ยืดหยุ่นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้โดยผู้นำไปใช้อาจจะตัวชี้วัดหรือประเด็นที่เป็นผลและผลกระทบในระยะต่างๆ ในส่วนของผลผลิต (Product) ซึ่งก็สามารถทำได้ guideline ที่จะออกแบบวิธีค้นหาคำตอบเหมือนกัน ขณะที่นักวิชาการ เช่น Keith Mackay ยังให้ความเห็นว่าไม่มีแบบจำลองของการติดตามผลและประเมินใดดีที่สุด ควรเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับผลที่คาดหวังในสิ่งที่ต้องการติดตามประเมินผลใน เอกสาร "How to build M&E System to Support Better Government. World Bank Publications, IEG: independent Evaluation Group, 2007, p157. ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่าความสามารถในการประยุกต์ใช้กรอบและตัวชี้วัดเป็นสิ่งสำคัญมากกว่า หากสามารถนำมาซึ่งข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการการกำหนดค่าเรียกจึงไม่ใช่สาระสำคัญของการประเมินแต่ประการใด ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงเลือกใช้กรอบชิป (CIPP) ของ Stufflebeam มาประยุกต์ใช้ทั้งการประเมินนโยบายป้องกันอุบัติเหตุจราจรและการประเมินแผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็งซึ่งจะกล่าวในเนื้อหาต่อไป

ผู้มีประสบการณ์โดยตรงกับงานวิจัยที่ทำแล้วยังต้องมองความสัมพันธ์ที่มีอยู่เพื่อทำให้การนัดและสัมภาษณ์ง่ายขึ้นรวมทั้งการได้รับข้อมูลข้อเท็จจริงที่มากกว่า และการสัมภาษณ์ครั้งนั้นได้มีโอกาสสัมภาษณ์ คุณนิกร จ่านอง กรรมการบริหารพรรคชาติไทย และอดีตรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม ซึ่งทำให้พบว่าสิ่งที่อยู่ภายใต้ตัวเลขที่สร้างแรงกดดันให้กับผู้ว่าราชการจังหวัดต่าง ๆ ผ่านสื่อมวลชนที่ช่วยประโคมข่าวต่างๆ แท้จริงเป็นกุศโลบาย เพื่อที่จะสร้างจิตสำนึกและความตื่นตัวให้กับรัฐบาล เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน โดยเฉพาะการประโคมข่าว การพาดหัวข่าว ก็จะช่วยผลักดันให้รัฐบาลให้ความสำคัญที่จะเข้ามาแก้ปัญหาและจัดระบบนโยบายให้มีความเป็นเอกภาพ มีผู้รับผิดชอบอย่างจริงจังมากขึ้น ทั้งที่รู้ตั้งแต่แรกว่าการตั้งเป้าตัวเลขจำนวนผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บที่กำหนดไว้ร้อยละ 20 เป็นเรื่องที่เป็นไปได้อย่างมาก ดังนั้นสิ่งที่อยู่ภายใต้และควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของนโยบายป้องกันอุบัติเหตุจราจรที่สำคัญและนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประกอบการประเมิน คือ การมีจิตสำนึกและการตื่นตัวของรัฐบาล เจ้าหน้าที่ของรัฐและภาคประชาชน ซึ่งประเด็นดังกล่าวแม้ว่าจะเป็นประเด็นที่สำคัญ แต่ก็ไม่ได้ถูกระบุหรือถูกเน้นในการประเมินนโยบายอย่างชัดเจน สิ่งที่ถูกกล่าวมานี้เป็นข้อคิดอย่างหนึ่งสำหรับประเมินและผู้อ่านงานประเมินนโยบายให้หันกลับมามองความจริงว่า บางครั้งแม้ว่าเราจะยึดวัตถุประสงค์ที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นเนื้อหาสาระของนโยบายและนำมาใช้ในการประเมิน เราอาจไม่ได้อะไรเลยจากการประเมิน เนื่องจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายที่แท้จริงอันเกิดจากกลุ่มผู้กำหนดนโยบายได้วางเอาไว้เป็นคนละอย่างกัน⁷

ประสบการณ์งานวิจัยในการเก็บข้อมูลในพื้นที่

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้มีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายการป้องกันอุบัติเหตุจราจรแล้ว ยังได้ลงพื้นที่ในหลายจังหวัด เช่น เชียงใหม่ นครราชสีมา เพชรบูรณ์ ขอนแก่น ลพบุรี สงขลา อยุธยา ชลบุรี และตรัง เพื่อสังเกตการณ์และสัมภาษณ์บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ นับตั้งแต่ผู้ว่าราชการจังหวัด คณะกรรมการระดับจังหวัด ไปจนถึงระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ อาสาสมัครต่างๆ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลปีใหม่และช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่นโยบายใช้เป็นช่วงเวลา

⁷ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเทียบเคียงกับการอธิบายของ นิติ ภาวครพันธุ์ ที่กล่าวว่าการหาความจริงในการลงพื้นที่ภาคสนามนั้นทำให้ต้องปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม เรียนรู้ภาษาและกฎเกณฑ์ของสังคมที่เข้าไปอยู่ในงานเขียนชื่อ “ตัวเรา ปะทะตัวเขา” ความเป็นตัวเราซึ่งจะเริ่มปะทะความเป็นเขา ทำให้นักวิจัยเริ่มมองเห็นรู้สึกและตระหนักเกี่ยวกับตัวตนของตนเองผ่านการพยายามเรียนรู้เกี่ยวกับผู้อื่น สิ่งนี้เองทำให้ต้องมาทบทวนความเชื่อและการกระทำของเรา ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้องในสิ่งที่นักวิจัยกำลังมองและคิดอยู่ ผลที่เกิดขึ้น คือ เกิดการจัดตัวตนและอคติในการศึกษาและอธิบายความเป็นจริงทางสังคมได้ดีขึ้น เพราะจะทำให้เกิดความเป็นกลางในการศึกษาของนักมานุษยวิทยาใน “คนในประสบการณ์ภาคสนามของนักมานุษยวิทยาไทย” ที่มีปริตตา เฉลิมเผ่า กออันนตกุล เป็นบรรณาธิการ

ระบุในเป้าหมายที่สำคัญโดยการลงพื้นที่ที่จะช่วยสะท้อนเนื้อหาของนโยบายส่วนใดบ้างที่เป็นปัญหาในเชิงปฏิบัติ⁸

ผลการลงพื้นที่พบว่าประเด็นต่างๆ ที่เป็นปัญหาของการนำไปปฏิบัตินับตั้งแต่ความชัดเจนของเป้าหมายของนโยบายที่ไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างของบริบทของจังหวัดต่างๆ ไปจนถึงความชัดเจนในการติดต่อประสานงาน ตลอดจนพบข้อจำกัดหรือแง่มุมที่คาดไม่ถึงในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เมื่อนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ การลงพื้นที่และใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำให้เข้าใจกับวิธีคิดและประเมินความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งเป็นวิธีหนึ่งในการตรวจสอบความถูกต้องผ่านเทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นหลัก

การลงพื้นที่เก็บข้อมูลครั้งนี้ ทำให้พบความไม่เป็นธรรมในการประเมินจากการที่เป้าหมายของนโยบายเน้นจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญของการประเมินจนเกินไปทำให้หลายจังหวัดเสียเปรียบและมักถูกประจาน เพราะผู้ประเมินไม่ได้พิจารณาข้อมูลบริบทของจังหวัดต่าง ๆ ประกอบด้วย เช่น การมีภูมิประเทศที่เป็นภูเขาและที่ราบสูง การเป็นเส้นทางผ่านไปยังเส้นทางอื่น การมีระยะทางความยาวของถนนที่ตัดผ่านของจังหวัดนั้น ๆ รวมทั้งจำนวนประชากรและความหนาแน่นในพื้นที่ นอกจากนี้ จากการสังเกตเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในบางจังหวัดที่ดูบางตาในบางพื้นที่อย่างมาก ผู้วิจัยเกิดสงสัยจึงได้สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องและพบสาเหตุว่า ในหลายจังหวัดว่าแม้จะมีตัวเลขอัตราค่าลงเจ้าหน้าที่มาก แต่พบว่ามิใช่เพียงพอเพราะส่วนหนึ่งต้องไปทำหน้าที่รับแขกและอารักขาบุคคลสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลด้วยแล้วยิ่งขาดแคลนมากเป็นพิเศษ โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องทำให้การปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันอุบัติเหตุกับประชาชนทำได้ไม่เต็มที่นัก นับเป็นข้อจำกัดหนึ่ง

⁸ ข้อได้เปรียบของการประเมินประเภทการประเมินความก้าวหน้า (formative evaluation) ที่มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นเช่น Malas-Gallart, J., and Davies, A. (2006). มองว่ารูปแบบนี้สามารถนำผลที่ได้มาใช้ปรับและออกแบบนโยบายในระหว่างการประเมินได้สอดคล้องกับแนวโน้มของปรากฏการณ์ของการศึกษา นโยบาย ที่เริ่มเห็นข้อจำกัดและเห็นว่าการมองแยกเป็นส่วนๆ ตามวัฏจักรของนโยบายและเงื่อนไขเวลา ที่อาจทำให้ภาพการศึกษา นโยบายขาดความสมบูรณ์ เพราะจะเห็นแต่ภาพนิ่ง (static) ขณะที่ปรากฏการณ์ของนโยบายสาธารณะเองก็เริ่มไม่เป็นการบวนการที่เรียงลำดับการเกิดก่อนหลังและเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถทำอย่างแยกส่วนได้อีกต่อไป เช่น การประเมินผลนโยบายอาจเกิดขึ้นพร้อมกับการนำไปปฏิบัติ หรือแม้แต่การกำหนดนโยบายซึ่งเป็นไปได้ทั้งมาตรการที่อาจถูกปรับหรือเป้าหมายค่าจำกัดความต่างๆ ที่เกี่ยวกับเป้าหมายของนโยบาย อาจถูกกำหนดใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทและความเป็นไปได้ตามที่ Arnold (2004) กล่าวไว้ใน Evaluating Research and Innovation Policy: A Systems World Needs Systems Evaluations. Research Evaluation, 13(1), pp.3-7.

แนวโน้มที่เกิดขึ้นทำให้จำเป็นต้องศึกษา นโยบายแบบองค์รวมและวิธีวิจัยที่เหมาะสมที่จะอธิบายความซับซ้อนและความไม่หยุดนิ่ง (dynamic) ของปรากฏการณ์ของนโยบาย ตลอดจนที่มีปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ รวมทั้งบริบทของนโยบายได้นั้น คงหนีไม่พ้นวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่ให้ภาพเชิงลึกที่ซับซ้อนและสามารถอธิบายความไม่หยุดนิ่งของนโยบายได้มากกว่าวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ขณะที่ Fahrenkrog และคณะ ก็ให้ความเห็นว่าแนวโน้มการประเมินนโยบายจะเปลี่ยนรูปแบบจากการเน้นความพยายามที่จะวัดเป็นเชิงปริมาณในการประเมินผลกระทบของนโยบายไปสู่ความพยายามที่จะอำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นและสนับสนุนการตัดสินใจและกำหนดตลอดจนวางกลยุทธ์และมาตรการต่างๆ ของนโยบายที่เหมาะสม

ที่สำคัญในการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ ประเด็นที่สำคัญ คือ การเน้นเป้าหมายนี้เองเป็นสิ่งที่ผู้บังคับระดับจังหวัดใช้เป็นแรงกดดันให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพยายามต่างๆ ที่จะให้มีตัวเลขตามเป้าหมายกำหนดมากกว่าที่จะพยายามทำหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา

“ผู้ปฏิบัติเค้าทำอย่างไรถึงจะผ่านเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัด”

อาจกล่าวได้ว่าในการประเมินผลนโยบายป้องกันอุบัติเหตุจราจร มักจะหยิบยกสถิติตัวเลขมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่เก็บขึ้นโดยตรงหรือนำเอาสถิติที่มีอยู่มาวิเคราะห์ ทั้งที่เป็นจำนวนการตาย และจำนวนผู้บาดเจ็บทั้งในช่วง 7 วันอันตรายหรือสถิติที่เกิดขึ้นในรอบปี บางครั้งก็ไม่ใช้สิ่งที่เป็นจริงเสมอไป ตัวเลขที่เกิดขึ้นแม้ว่าจะเป็นตัวเลขที่เป็นรูปธรรม แต่ก็อาจสะท้อนผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงได้ทั้งหมด ผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตการณ์และสัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ในระดับจังหวัด ตั้งแต่หน่วยงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สถานีตำรวจภูธร พบว่า ข้อมูลจากหน่วยงานในระดับจังหวัดแตกต่างและไม่ตรงกัน ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งเกิดจากการให้คำจำกัดความของอุบัติเหตุไม่เหมือนกัน ผู้วิจัยอดสงสัยเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายเป็นตัวเลขจำนวนการตาย การบาดเจ็บว่าจะทำให้หน่วยปฏิบัติสามารถควบคุมตัวเลขดังกล่าวได้มากเพียงใด ในเมื่อการเกิดอุบัติเหตุเกิดจากหลายปัจจัยและหลายปัจจัยเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ควบคุมยากเหลือเกิน ในช่วงที่เก็บข้อมูลโดยลงพื้นที่ในหลายจังหวัด พบว่า หน่วยปฏิบัติเห็นสถิติตัวเลขการตาย และการบาดเจ็บเป็นนโยบายและให้ความสำคัญมากกว่าการปฏิบัติ ทำให้เกิดความพยายามอย่างจงใจที่จะทำให้เกิดการปรับแต่งตัวเลขให้เป็นไปตามนโยบาย เพื่อไม่ให้ถูกประจานว่าไม่สามารถจัดการกับการป้องกันอุบัติเหตุจราจรได้ หลายจังหวัดให้ความสำคัญกับตัวเลขสังเกตจาก ป้ายโฆษณาว่า “จังหวัดนี้ห้ามตายเกิน...กี่คน”

เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจริงการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยก็กลายเป็นประเด็น กล่าวคือ การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยในพื้นที่ที่มีความคาบเกี่ยวกันระหว่างจังหวัด ผู้ป่วยที่เกิดอุบัติเหตุจะถูกเคลื่อนย้ายไปยังจังหวัดอื่น ๆ ถ้าสามารถทำได้ นอกจากนี้ ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขท่านหนึ่งเล่าให้ฟังว่า โรงพยาบาลบางแห่งที่รับผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตใกล้เสียชีวิตเข้ามานอนในห้องอภิบาลผู้ป่วยหนัก (ไอซียู) ก็จะถูกนำมาใส่เครื่องช่วยหายใจ เพื่อยืดระยะเวลาผู้ป่วยที่ใกล้เสียชีวิตเกินระยะเวลา 7 วันอันตรายซึ่งเป็นกรอบระยะเวลาในการประเมิน ข้อมูลการลงพื้นที่ทำให้ได้ข้อคิดว่าการเน้นตัวเลขมากเกินไปก็ทำให้เกิดปัญหาในเชิงปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม เมื่อจำเป็นต้องมีการประเมินก็ควรพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับหน่วยปฏิบัติโดยไม่ควรเน้นตัวชี้วัดเพียงไม่กี่ตัว โดยพัฒนาตัวชี้วัดเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้น เช่น จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุ ความถี่ในการตั้งด่านของตำรวจ จำนวนครั้งในการรณรงค์ในรอบปี ซึ่งเป็นตัวชี้การวัดเชิงกระบวนการที่สะท้อนความพยายามของหน่วยปฏิบัติมากขึ้น ไม่ได้เฉพาะจำนวนการตายหรือการบาดเจ็บเพียงอย่างเดียว ที่สำคัญต้องปรับให้เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของแต่ละจังหวัดด้วย

สิ่งที่ทำให้ผู้เขียนรู้สึกตื่นเต้นอย่างหนึ่งในการลงพื้นที่ คือ ได้มีโอกาสเห็นความยาวของถนน เห็นสภาพการทำงานจากภาพมุมสูงจากเฮลิคอปเตอร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และยืนยันว่าในบางจังหวัดมีพื้นที่จราจรที่ยาวมากจริงๆ นอกจากนี้ การดำเนินงานการป้องกันอุบัติเหตุจราจรบางจังหวัดได้มีการ

นำเทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารมาใช้ในการรับส่งข้อมูลให้มีความรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เป็นปัจจุบันทันด่วน นับเป็นก้าวใหม่ที่เห็นการพัฒนา นโยบายและมาตรการการป้องกันอุบัติเหตุจราจรและดูเป็นภาพลักษณ์ที่ดี เช่น การใช้กล้องจราจรเพื่อถ่ายทอดและส่งข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุจากจุดต่างๆ หรือเหตุการณ์ในแต่ละแห่งส่งผ่านไปยังส่วนกลางโดยเฉพาะในช่วง 7 วันอันตรายจะสามารถส่งข้อมูลไปที่ศูนย์ปฏิบัติการของจังหวัด เพื่อช่วยให้การสั่งงานสามารถทำได้ ณ ส่วนกลาง ทั้งนี้พบว่า การสั่งการบางครั้งก็มาทำในตอนเช้าของวันรุ่งขึ้น นั้นหมายความว่าข้อมูลที่ได้จากการถ่ายทอดและส่งต่อมายังส่วนกลางยังไม่มีค่าเป็นที่สุด ผู้วิจัยมองว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อรวบรวมข้อมูล สรุปเพื่อนำเสนอข่าวเพียงอย่างเดียว และเห็นว่ายังใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า การมีกล้องจราจร การนำเทคโนโลยีทันสมัยก็อาจไม่จำเป็นการส่งต่อข้อมูลถึงขนาดต้องมี แต่อาจมีได้เพราะทำให้มีการประมวลภาพของการเกิดอุบัติเหตุได้รวดเร็ว หากต้องการรายงานผลอย่างเดียวยังอาจใช้เพียงโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องมีการส่งภาพก็ได้⁹ แต่ก็อาจมีบางเหตุการณ์ที่เป็นเหตุการณ์รุนแรงที่ต้องอาศัยการประเมินสถานการณ์ที่ต้องจัดการกับสภาพจราจรให้เหมาะสมการใช้กล้องจราจรก็พอจะมีประโยชน์อยู่บ้างในการบริหารจัดการโดยเฉพาะจังหวัดที่มีพื้นที่จราจรยาวมาก อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีที่สูงมาใช้ในการดำเนินงานก็อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดว่าเกิดผลสำเร็จในการป้องกันอุบัติเหตุจราจร แม้ว่าจะสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามหานวัตกรรมใหม่ ๆ มาช่วยก็ตาม จึงทำให้เทคโนโลยีเหล่านั้นเป็นเสมือนภาพลวงตาของผลการประเมิน เช่นเดียวกับตัวเลขสถิติที่มักมีการปรับแต่งและมีวิธีการที่ทำให้เกิดตัวเลขให้เป็นไปตามความต้องการของผู้มีอำนาจก็อาจไม่ใช่คำตอบที่แท้จริงที่สะท้อนภาพของผลลัพธ์ของนโยบาย

นอกจากนี้ ยังพบว่า การป้องกันอุบัติเหตุจราจรไม่ได้ผลเท่าที่ควร แม้จะมีการณรงค์และใช้งบประมาณอย่างมากมายก็ตาม สาเหตุส่วนหนึ่งที่สำคัญเกิดจากความเชื่อที่มีต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการได้พูดคุยกับชาวบ้านที่สูญเสียลูกและสามีจากอุบัติเหตุก็พบว่า ประชาชนมีความเชื่อว่าการเกิดอุบัติเหตุเกิดจากเวรกรรมที่ทำมาแล้วในชาติปางก่อน ชาตินี้จึงต้องมาชดใช้กรรม ทั้งที่ตายหรือพิการหรือสูญเสียอวัยวะ ความเชื่อดังกล่าวนี้นับเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ที่จะนำบทเรียนจากการเกิดอุบัติเหตุไปสู่การถ่ายทอด หล่อหลอม และป้องกัน ดังนั้นมาตรการต่างๆ แม้ว่าจะพยายามทำให้มากที่สุดเท่าใดก็อาจไม่ได้ผล เพราะหากผู้ขับขี่ไม่สนใจและเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นก็โทษเรื่องกรรมเก่า จึงมักไม่ค่อยสนใจหรือป้องกันหรือเตรียมการก่อนการขับขี่รถ บางรายคิดว่า “คนมันจะตายก็ตาย ถ้ามันถึงที่ตาย” สะท้อนให้เห็นว่าสังคมไทยยังขาดความเป็นวิทยาศาสตร์ ขาดการใช้หลักเหตุผล ข้อคิดจากการศึกษาดังกล่าวถูกนำมาใช้ประชาสัมพันธ์รณรงค์เพื่อป้องกันอุบัติเหตุในเวลาต่อมา นอกจากนี้ ความเชื่อและวัฒนธรรมในเรื่องของความสนุกสนานไม่ว่าจะเป็นในช่วงเทศกาลสงกรานต์หรือปีใหม่ หรือมีงานสังสรรค์ งานศพจะต้องมีการเลี้ยงฉลองและมีเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จึงจะทำให้สนุกซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งในการเกิดอุบัติเหตุจราจรที่สำคัญซึ่งก็เป็นการยืนยันผลงานวิจัยต่างๆ ในอดีตที่ได้ระบุไว้ อีกด้วย

⁹ สถานการณ์ในช่วงทวิจยโทรศัพท์มือถือยังไม่มีความสามารถเหมือน ณ วันที่เขียนบทความขึ้นนี้ที่สามารถใช้เครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภาพและเสียงที่หลากหลายอย่างมาก

ท้ายที่สุดของการประเมินผลการวิจัยป้องกันอุบัติเหตุจราจร ผู้เขียนได้เห็นการนำผลการประเมินความก้าวหน้าได้ถูกนำไปใช้เป็นระยะๆ และทำให้เห็นการปรับเปลี่ยน เช่น การให้คำจำกัดความของอุบัติเหตุ การใช้ตัวชี้วัดที่พัฒนาเพิ่มเติมและการปรับมาตรการต่างๆ ทั้งในระดับนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงานต่างๆ ระดับจังหวัด และพบความจริงอย่างหนึ่งว่านโยบายอาจไม่ได้ถูกกำหนดตามกระบวนการ หรือวัฏจักรของนโยบาย หรือไล่เรียงตามลำดับเวลา กล่าวคือ เริ่ม การก่อตัวของนโยบาย การนำไปปฏิบัติและการบริหารนโยบาย และปิดท้ายด้วยประเมินผลนโยบาย ปรากฏการณ์ที่กล่าวทำให้เห็นว่าการนำไปปฏิบัติสามารถเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการประเมินผลและอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการก่อตัวของนโยบาย ซึ่งเห็นจากการปรับเปลี่ยนมาตรการ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ตลอดจนการกำหนดมาตรการใหม่ๆ ทำให้เห็นนโยบายในลักษณะไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) เคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ทั้งหมดนี้เกิดจากการทบทวนความเข้าใจที่ได้ภายหลังได้ศึกษาเรื่องนี้ด้วยวิธีเชิงคุณภาพ ซึ่งทำให้เข้าใจความเป็นจริงของนโยบายป้องกันอุบัติเหตุจราจรมากขึ้น และคิดว่านโยบายที่ใช้การศึกษาแบบประเมินความก้าวหน้าอื่นๆ ก็น่าจะมีลักษณะเช่นเดียวกัน

บทเรียนที่ได้จากการทำวิจัยเชิงคุณภาพกับการประเมินนโยบาย การป้องกันอุบัติเหตุจราจร

การวิจัยเชิงคุณภาพทำให้ได้ข้อมูลหลากหลายช่วยให้เข้าใจในบริบท สภาพ และสถานการณ์ที่มีความเป็นพลวัตของนโยบายรวมทั้งสามารถใช้ตรวจสอบสิ่งที่เราต้องการศึกษา ข้อมูลบางอย่างที่ได้อาจเป็นทัศนะของผู้ให้ข้อมูลที่มาจากการมองในแง่มุมที่แตกต่าง หรือบางครั้งก็เป็นข้อเท็จจริงที่เป็นข้อเท็จจริงที่ผู้วิจัยอาจนึกไม่ถึงประสบการณ์การวิจัยภาคสนามช่วยเสริมสร้างวิสัยทัศน์วิเคราะห์ และนำไปสู่การสังเกตเพื่อหาข้อโต้แย้งและข้อพิสูจน์ในเวลาเดียวกัน การทำวิจัยภาคสนามทำให้ฟังมากขึ้น กล่าวคือ มีความกระตือรือร้นที่จะรับฟังเรื่องราวและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลบ้าง แต่ผู้เขียนจะไม่ตัดบทผู้ให้ข้อมูลและจะพยายามเชื่อมโยงไปสู่ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการประเมิน แม้ว่าเมื่อฟังหรือสังเกตในตอนแรกจะไม่ใช่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงก็ตาม งานวิจัยภาคสนามนับว่าเป็นงานวิจัยที่ตื่นเต้นเร้าใจและน่าเรียนรู้ตลอดเวลา สำหรับเทคนิคการนำวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการประเมินนโยบายอาจเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder analysis) โดยจำแนกบทบาทและประสบการณ์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอย่างไร มีใครเกี่ยวข้องในฐานะอะไรบ้าง เล่นบทบาทในกระบวนการนโยบายนั้นอย่างไร และได้รับผลหรือผลกระทบอะไรบ้างมากน้อยเพียงใด รวมทั้งอาจ พิจารณาวัตถุประสงค์และประเด็นในการประเมินซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวชี้วัด หรือในบางกรณีของการประเมินนโยบายก็อาจเข้าไปศึกษาว่าหน่วยปฏิบัติทำอะไรเลยก็สามารถทำได้ซึ่งเรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า goal free เมื่อลงพื้นที่ภาคสนามก็จะช่วยให้มองเห็นสิ่งต่างๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ได้ง่ายขึ้นและเมื่อมีข้อมูลมากขึ้นเรื่อยๆ เสมือนเป็นตัวต่อ (jigsaw) ก็ยิ่งทำให้ผู้ประเมินเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในวงจรของนโยบายไม่ว่าจะเป็นการก่อตัว การบริหารนโยบาย หรือผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นของนโยบาย

อย่างไรก็ตาม การเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามต้องใช้ศิลปะตั้งแต่การหาจังหวะที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ การเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกอีกทั้งต้องมีไหวพริบในการตั้งคำถามและประเด็นที่ต้องสร้างความเชื่อมโยงและต้องเป็นนักสังเกตที่ดีและตั้งคำถามกับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยเทคนิคอันหนึ่ง ที่สำคัญต้องสามารถสร้างบรรยากาศของผู้วิจัยให้เป็นเสมือนคนใน เมื่อต้องเข้ากลุ่มสัมภาษณ์หรือสังเกตการณ์ ซึ่งอาจต้องเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้ให้ข้อมูล เช่น เมื่อเข้าไปดูที่จุดให้บริการสาธารณสุข ต่าง ๆ ก็อาจเข้าไปช่วยเหลือเจ้าหน้าที่เพื่อทำให้รู้สึกว่าเป็นคนในมากที่สุดเท่าที่โอกาสจะอำนวยซึ่งจะช่วยลดความรู้สึกต่อต้านและปฏิเสธที่จะให้ข้อเท็จจริงได้มากขึ้น การสร้างความคุ้นเคยและความเป็นกันเองรวมถึงความไว้วางใจนี้เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่การเปิดใจพูดคุยทำให้สามารถได้ข้อมูลข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ ผู้เขียนเห็นว่าการมาในฐานะไหนมีความสำคัญอย่างมากต่อระดับการได้ข้อมูลมากน้อย จริงหรือเท็จแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การแนะนำตัวและอ้างถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการวิจัยภาคสนาม แม้ว่าจะไม่ใช่การศึกษาสังคมวิทยาหรือมานุษยวิทยาก็ตาม นักวิจัยประเมินผลนโยบายจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้มีความใกล้ชิดกับกลุ่มที่เป็นเป้าหมายในการสัมภาษณ์ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ สร้างความเป็นกันเอง และพัฒนาให้เกิดความไว้วางใจและความไว้วางใจพร้อมที่จะให้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมิน¹⁰

การออกภาคสนามของผู้วิจัยไม่เพียงแต่จะใช้เทคนิคที่สอบถามคำถามที่ต้องการแล้วยังจำเป็นต้องอาศัยการสังเกตในแง่มุมของมนุษย์ที่มองมนุษย์และมองสังคมจากการทำความเข้าใจผู้ที่กำลังให้ข้อมูลมีความเชื่อ ศนคติ และ อารมณ์ อย่างไร บางเวลาผู้เขียนก็ต้องอาศัยการตีความซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นจากสถานะและการมองของคนที่แตกต่างกัน เช่น มุมมองของผู้กำหนดนโยบาย ผู้ปฏิบัติ และผู้ที่รับผลและผลกระทบของนโยบายนั้น ๆ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสทบทวนความคิดหรือแม้แต่สถานะและบทบาทของตัวเองจากการเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆในพื้นที่ในขณะทำการวิจัย อาจกล่าวได้ว่าประสบการณ์ในภาคสนามทั้งการสัมภาษณ์และการเข้าร่วมสังเกตการณ์โดยพยายามเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ช่วยทำให้ผู้วิจัยเห็นแง่มุมที่มีความสำคัญนอกเหนือจากสิ่งที่กำหนดไว้ในกรอบ การประเมินนโยบายสาธารณะที่ดีจึงไม่ควรมองเฉพาะประเด็นหรือตัวชี้วัดในกรอบแนวคิดที่ระบุไว้ในกรอบเพียงอย่างเดียว ควรลงพื้นที่เก็บข้อมูลพร้อมสังเกตประเด็นเชื่อมโยงอื่นๆ และตั้งข้อสงสัย สืบค้นสิ่งต่างๆ จากทั้งตัวแสดงและสภาพแวดล้อมและบริบทของนโยบาย อย่างไรก็ตาม การค้นหา

¹⁰ อย่างหนึ่งที่เป็นสิ่งที่ผู้เขียนตระหนักอยู่เสมอคือจุดอ่อนด้านจริยธรรมของวิธีการวิจัยในแบบคนใน คนนอกที่นักมานุษยวิทยาถูกโจมตีบ่อยครั้งกล่าวคือวิธีการเข้าไปเก็บข้อมูลเหมือนเป็นการหลอกลวงหรือหลอกเอาข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายบางอย่างและหลายครั้งถูกมองว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามการประยุกต์ใช้ในการประเมินนโยบายนี้ไม่ได้ใช้เต็มรูปแบบ ที่ต้องปลอมตัว โกหกหรือหลอกเพื่อฝังตัว และศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตและข้อมูลส่วนบุคคลในเชิงลึก ที่สำคัญประเด็นที่ค้นหาเป็นประเด็นที่ผูกโยงกับผลและผลลัพธ์ของนโยบายสาธารณะมากกว่าจะเป็นประเด็นส่วนตัว อีกทั้งการศึกษายังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหรือนโยบายนั้นๆซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมของประเทศจึงคิดว่าจุดอ่อนที่ถูกโจมตีข้างต้นไม่เป็นปัญหาหากแต่ผู้วิจัยต้องตระหนัก ระวังและสร้างความสมดุลระหว่างวิธีการศึกษาในลักษณะคนใน คนนอก กับความจริงใจและการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลให้เกิดความพอดีซึ่งก็อาศัยศิลปะของผู้วิจัยแต่ละคน

ความจริงเพื่อนำมาใช้ในการประเมินก็อาจมาจากคำถามหรือการสังเกตสิ่งอื่นๆ ที่อาจไม่สามารถอธิบายตามหลักของเหตุผลและตรรกะที่เป็นฐานคติและความเชื่อพื้นฐานของทฤษฎีที่ใช้ในการประเมินผลได้ ข้อค้นพบต่างๆ เหล่านี้จะทำให้การประเมินนโยบายมีมิติและความหมายมากยิ่งขึ้น สำหรับประโยชน์อีกด้านหนึ่งทำให้นักวิจัยได้ตระหนักถึงข้อจำกัดของทฤษฎีการประเมินผลที่ไม่อาจนำไปใช้อธิบายเรื่องอื่นๆ ที่เป็นความจริงของนโยบายในหลายด้านเช่น ในเรื่องการเมืองซึ่งเสมือนกับเป็นคนละโลกกันกับการประเมิน ประเด็นดังกล่าวนี้ช่วยเตือนสตินักวิจัยประเมินนโยบายว่าควรต้องระมัดระวังและไม่ควรยึดกรอบแนวความคิดที่วางไว้ในตอนแรกเพียงอย่างเดียวจนลืมนึกที่จะศึกษาความจริงต่างๆ ของปรากฏการณ์โดยเฉพาะในเชิงลึกของนโยบายไม่ว่าจะเป็นวาระแฝงเร้นในการกำหนดนโยบาย การเมืองและความขัดแย้งและกลยุทธ์ต่างๆ ที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนทั้งนี้รวมถึงผลและผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงที่อาจถูกบดบังจากผลและผลกระทบที่เป็นภาพลวงตาของความสำเร็จไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใด อีกทั้งวิธีการศึกษาแบบคนใน คนนอกยังช่วยตรวจสอบข้อค้นพบและข้อสรุปจากข้อมูลชุดอื่นๆ ก่อนที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจ แม้ว่าบทความชิ้นนี้จะใช้นโยบายการป้องกันอุบัติเหตุจราจรเป็นกรณีศึกษาเพียงเรื่องเดียวแต่ผลการวิจัยในหลายประเด็นต่างบ่งชี้ให้เห็นข้อได้เปรียบในการค้นหาความรู้ความจริงจนทำให้เห็นว่าวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมีประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์และประเมินนโยบายสาธารณะและเชื่อว่าจะช่วยพัฒนาวิธีวิทยาสำหรับใช้ในการประเมินผลนโยบายสาธารณะของไทยให้มีความแม่นยำตรงและมีความน่าเชื่อถืออันเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบและพัฒนานโยบายสาธารณะในด้านต่างๆ ของประเทศต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาอังกฤษ.

- Alkin, Marvin C. (2004). **Evaluation Roots**, CA: Sage Publication.
- Arnold, E. (2004) "Evaluating Research and Innovation Policy: A Systems World Needs Systems Evaluations". **Research Evaluation**,13(1),2004, pp.3-7.
- Carol,W. (1972). **Evaluation Research: Methods of Assessing Program Effectiveness**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Darussalam, G. (2010). "Program Evaluaion in Higher Education". **The International Journal of Research Review**. Vol. 5 Isssue 2, October.
- Everitt, A. (1996). "Developing Critical Evaluation" .**Evaluation** 2(2), pp.173-178.
- Fahrenkrog,G.;Polt,W.,Rojo,J.; Tuke. A.,and Zinocker,K. (eds). (2002). **RTD Evaluation Toolbox: Assessing the Socio-economic Impact of RTD Policies**. Seville, Spain: Joint Research Centre, European Commission.
- Fisher,F. (1998). "Beyond Empiricism: Policy Inquiry in Postpositivist Perspective." **Policy Studies Journal**,Vol.26,No.1,pp.129-146.
- Graham,K.,and Harris,A. (2005). "New Deal for Communities as a Participatory Public Policy: the Challenges of Evaluation",pp.97-108 in D. Taylor and S. Balloch(eds.) **The Politics of Evaluation**. Briston: Policy Press.
- Kusek,J. Z.,and Rist, R. C. (2004) **Ten Steps to a Result-based Monitoring and Evaluation System**. Washington, D.C.: The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank.
- MacKay,K. (2007). **How to Build M&E Systems to Support Better Government**. World Bank Publications, IEG: Independent Evaluation Group, p.157.
- Malas-Gallart, J.,and Davies, A. (2006). " Toward Theory-Led Evaluation : The Experience of European Sciences, Technology, and Innovation Policies. " **American Journal of Evaluation**, Vol.27No.1 March 64-82.
- Murtagh,B. (2001). "The Policy and Practice of Urban Policy Evaluation", **Community Development Journal** 36 (3): 223-33.
- Richard D. B.,and Claive, L ,F. (1989). **Evaluation in Practice: A Methodological Approach**. New York; Longman.

- Stufflebeam, D.L ; Madaus G.F., and Kellaghan T. (2000). **Evaluation in Education and Human Services**. Massachusetts ; Kluwer Academic Publishers.
- Taylor, D. (2006). **Critical Policy Evaluation and the Question of Values: A Psychosocial Approach**. New York: Sage Publications.
- Vedung, E. (2005). **Public Policy and Program Evaluation**. New Jersey; Transaction Publishers
- Wholey, J.S.; Hatry, H.P. and Newcomer, K.E. (1994). **Handbook of Practical Program Evaluation**. California. Jossey-Bass Inc.
- William, N. D. (2004). **Public Policy Analysis: An Introduction**, 3rd ed., New Jersey, Pearson/Prentice-Hall.

ภาษาไทย.

- ชยันต์ วรรณะภุติ. (2546). "การกำหนดกรอบคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ" ใน อุทัย ดุลยเกษม (บรรณาธิการ), **คู่มือการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่องานพัฒนา สถาบันวิจัยและการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น**, หน้า 35-37.
- นิติ ภาวกรณ์. (2545). "ตัวเราปะทะตัวเขา" ในปริตตา เฉลิมเผ่า กอนันทกุล (บรรณาธิการ), **คนใน : ประสบการณ์ภาคสนามของนักมานุษยวิทยาไทย**. ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร กรุงเทพฯ : โอเอส พริ้นติ้งเฮาส์. หน้า 163-198.
- ปริตตา เฉลิมเผ่า กอนันทกุล. (2545). "อัตลักษณ์ซ้อนของนักมานุษยวิทยาในบ้านเกิด", ปริตตา เฉลิมเผ่า กอนันทกุล (บรรณาธิการ), **คนใน : ประสบการณ์ภาคสนามของนักมานุษยวิทยาไทย**. ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร กรุงเทพฯ : โอเอส พริ้นติ้งเฮาส์. หน้า 199-229.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2546). **การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ : สยามธุรกิจฟิล์ม.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). **ทฤษฎีการประเมิน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2545). **คู่มือประกอบการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สศช. เรื่องเทคนิคการติดตามประเมินผล. โครงการติดตามประเมินผลในระดับยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10**.
- พัชรี ลิโรส. (2548). "นโยบายป้องกันอุบัติเหตุจราจร : การก่อตัว และการวิเคราะห์ที่มา กระบวนการ และเนื้อหา". ใน **รายงานฉบับสมบูรณ์ส่วนที่ 1 การวิจัยประเมินผลนโยบายการป้องกันอุบัติเหตุจราจร**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

การรับรู้เรื่องเพศศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

Students' Perception on Sex Education,
Bangkokthonburi University

ระวีวรรณ แสงฉาย*

อุไรวรรณ มุทิตากุล**

ไพฑูรย์ วงษ์ใหญ่***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้เรื่องเพศศึกษา ครอบคลุมเนื้อหาาระบบสืบพันธุ์ของมนุษย์ พัฒนาการทางเพศของวัยรุ่น การล่วงละเมิดทางเพศ การตั้งครรภ์ การคุมกำเนิด โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และเรื่องการดูแลสุขภาพทางเพศ/อนามัยเจริญพันธุ์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 7 คณะ จำนวน 569 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยปรับจากแบบวัดของ Family Life and Sexual Health (FLASH) Lesson Plan: Comprehensive Sexuality Education Curriculum ให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามเอง (self-administrated questionnaires) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ Chi-square, t-test, ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 60 กลุ่มอายุระหว่าง 20-24 ปี มีร้อยละ 73 รองลงมาคืออายุ 18-19 ปี ร้อยละ 27 ประสบการณ์การเรียนรู้เพศศึกษา เคยเรียน ร้อยละ 77 ไม่เคยเรียนร้อยละ 24. ส่วนใหญ่ร้อยละ 83 โดยเรียนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 คะแนนการรับรู้เรื่องเพศ

* รองศาสตราจารย์ และคณบดีคณะสาธารณสุข มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

*** อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

พบว่า นักศึกษาทั้งหมดมีค่าคะแนนรวมทุกหมวดส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 52 เมื่อจำแนกตามหมวดความรู้ พบว่า ค่าคะแนนที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำได้แก่ หมวดระบบสืบพันธุ์ (ร้อยละ 49) พัฒนาการของวัยรุ่น (ร้อยละ 58) การตั้งครรภ์ (ร้อยละ 60) การคุมกำเนิด (ร้อยละ 56) การดูแลสุขภาพสุขภาพทางเพศ/อนามัยการเจริญพันธุ์ (ร้อยละ 58) ค่าคะแนนส่วนใหญ่ที่อยู่ในระดับปานกลางคือหมวดโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (ร้อยละ 40) และที่ส่วนใหญ่มีค่าคะแนนสูงคือการล่วงละเมิดทางเพศ (ร้อยละ 44) นักศึกษาที่มีเพศ และอายุต่างกันมีคะแนนการรับรู้เพศศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์การเรียนรู้เรื่องเพศศึกษา และพื้นฐานความรู้ไม่มีผลต่อการรับรู้เพศศึกษา นักศึกษาพยาบาลมีคะแนนการรับรู้เพศศึกษาโดยรวม และแยกรายหมวดสูงกว่านักศึกษาคณะอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำสื่อการสอนแบบ E-learning และการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาให้ครอบคลุมพฤติกรรมทางเพศทั้งด้านการรับรู้เจตคติและการปฏิบัติ

คำสำคัญ: เพศศึกษา, นักศึกษาพยาบาล, การรับรู้

Abstract

The objective of this research is to study the perception of the sophomore students on sex education comprised 1) human reproductive system, 2) puberty/adolescent sexual development, 3)sexual exploitation, 4)pregnancy, 5)birth control, 6) sexually transmitted diseases and 7)sexual health care. The samples were the 589 sophomore students from 7 faculties. The instrument was the 2 parts questionnaires modified from Family Life and Sexual Health (FLASH) Lesson Plans: Comprehensive Sexuality Education Curriculum. Data were collected using questionnaire and return to the researcher and analyzed with the program computer. The SPSS statistic used for data analysis was percentage, average, standard deviation, t-test and ANOVA.

The results revealed that most of sample was female, age ranged between 18-24 year. The large group was aged range between 20-23 years (73%). Most of them had experience on sex education (77%). Most of the students (83 percent) got 12th year of formal education. The perception on sex education score were at the low level (57.6%), moderate 40.4% and high 1.9%. The perception score on sex education of female students was higher than male student with a statistical significant at the 0.01 level. The student in age group 20 and higher had higher perception score than the younger, but the students who had different experience in sex education learning and those who had different educational background were not significant different perception score on sex education.

The study suggests that the e-learning, e-book and CAI should be applied for the instruction media. In addition, the further study should be covering the risk behavior both of the perception and performance.

Keywords: sex education, nursing student, perception

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เพศศึกษาเป็นกระบวนการจัดการการเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องเพศ หรือเพศวิถี / เพศสภาวะ (Sexuality) ครอบคลุมพัฒนาการทางร่างกาย จิตใจ การทำงานของร่างกายหรือสรีระ การดูแลสุขภาพอนามัย เจตคติ ค่านิยม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล พฤติกรรมทางเพศ มิติทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีต่อวิถีเพศ เป็นกระบวนการ การพัฒนาทางด้านความรู้ ความคิด เจตคติ อารมณ์ และทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคคล ที่จะช่วยให้สามารถเลือกดำเนินชีวิตทางเพศอย่างเป็นสุขและปลอดภัย สามารถพัฒนาและดำรงความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีความรับผิดชอบและสมดุล (SIECUS, 2004)

การดำเนินการสอนเพศศึกษาในโรงเรียนมีการเริ่มต้นมาตั้งแต่ พ.ศ.2501 (สมฤดี ดวงแก้ว, 2551) โดยจัดแบ่งการสอนเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับอนุบาล จนถึงระดับมัธยมศึกษาและในระดับอุดมศึกษา นอกจากนั้นยังมีการจัดการสอนภายใต้ความร่วมมือของกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ กับสมาคมวางแผนครอบครัวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2530 ในปี พ.ศ.2547 องค์การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการสาธารณสุข (Program for Appropriate Technology in Health) หรือเรียกสั้นๆ ว่าองค์การแพธ (PATH) (องค์การแพธ, 2550) ได้จัดทำโครงการจัดการการเรียนรู้เพศศึกษา โดยใช้ชื่อว่า “โครงการก้าวอย่างเข้าใจ” ภายใต้ความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานและภาคีเครือข่ายต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ มหาวิทยาลัย องค์การพัฒนาเอกชน และเครือข่ายเอกชน ได้จัดทำเอกสารประกอบแนวทางการเรียนรู้ในหลักสูตร “เพศศึกษาแบบรอบด้าน” (comprehensive sexuality education) ซึ่งได้แนวคิดมาจาก The Sexuality Information and Education of United States (SIECUS) จัดทำ Guideline for comprehensive education from kindergarten-12th Grade ซึ่งแนวทางการสอนของ SIECUS นี้ ประเทศต่างๆ ได้นำไปแปลเป็นภาษาของตนเอง และประยุกต์ให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมของประเทศของตนเองในการเรียนการสอนของนักเรียน รวมทั้งประเทศไทย องค์การแพธ ได้ดำเนินการทำความเข้าใจกับผู้บริหารกระทรวงศึกษาธิการ ผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และนักเรียน และได้จัดทำคู่มือการเรียนการสอนในทุกระดับชั้น โดยได้ดำเนินการระหว่างปี พ.ศ.2546-2551 ภายใต้การสนับสนุนจากกองทุนโลกด้านโรคเอดส์ มาเลเรีย และวัณโรค หลังจากจบโครงการได้มีการประเมินโครงการ “ก้าวอย่างเข้าใจ” สรุปผลการศึกษา พบว่า 1) นักเรียน ในโครงการมีความรู้เรื่องการป้องกันและทัศนคติเชิงบวกในเรื่องเพศวิถี เพศ สภาวะ และสัมพันธภาพต่อผู้อื่นในระดับดีกว่านักเรียนนอกโครงการ แต่ทัศนคติเชิงบวกในบางเรื่องยังไม่อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ 2) แม้ว่านักเรียนในโครงการมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี แต่การเปลี่ยนแปลงในบางเรื่องยังไม่มากพอที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมเชิงบวก เช่นการป้องกันการติดเชื้อเอชไอวีด้วยการ

ใช้ถุงยางอนามัยในผู้ที่มีเพศสัมพันธ์แล้ว ทศนคติต่อการอยู่ร่วมกับผู้ติดเชื้อเอชไอวี ฯลฯ นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้ความเข้าใจในเรื่องความเสี่ยงต่อการติดเชื้อเอชไอวีและการอยู่ร่วมกับผู้ติดเชื้อของกลุ่มตัวอย่างยังไม่ดีพอ นอกจากนี้ยังพบว่าผลกระทบของปัญหาทางเพศนับวันจะเพิ่มขึ้น และทวีความรุนแรงมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากความเสี่ยงทางด้านสุขภาพของคนไทยดังที่องค์การแพช (2551) ได้สรุปไว้ 1) คนไทยวัยแรงงานเสียชีวิตด้วยโรคเอดส์สูงยิ่งกว่าสาเหตุอื่น 2) วัยรุ่นอายุ 15-24 ปีเป็นกลุ่มที่ติดเชื้อ เอช ไอ วี สูงกว่ากลุ่มอายุอื่น 3) รัฐสูญเสียเงินไม่ต่ำกว่า 300 ล้านบาทต่อปี เพื่อรักษาผู้ป่วยจากการทำแท้งที่ผิดกฎหมายและต้องใช้งบประมาณปีละหลายพันล้านบาทเพื่อดูแลช่วยเหลือผู้ติดเชื้อเอชไอวี 4) คติทางเพศฟุ้งสูงและผู้กระทำผิดมีอายุน้อยลง 5) ความรุนแรงในชีวิตคู่มิมากถึงร้อยละ 44 6) สื่อโป๊แพร่สะพัดและแฝงไว้ด้วยข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเพศที่ไม่ปลอดภัย

การให้ความรู้เกี่ยวกับเพศศึกษารอบด้านแก่นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย สามารถต่อยอดจากที่กระทรวงศึกษาธิการได้จัดให้มีการเรียนการสอนในโรงเรียน ทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และระดับอาชีวศึกษา จึงควรได้จัดขึ้น ในทุกสาขาวิชา โดยเฉพาะนักศึกษาพยาบาลซึ่งเมื่อจบการศึกษาออกไปแล้ว สังคมจะคาดหวังว่าพยาบาลจะต้องสามารถเป็นที่ปรึกษาปัญหาสุขภาพ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ หรือที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเด็กนักเรียนได้เรียนรู้เพศศึกษามาจากโรงเรียน บทบาทของพยาบาลจึงต้องก้าวให้ทันกับความรู้ที่เยาวชนได้เรียนรู้มา ยิ่งไปกว่านั้นพยาบาลควรต้องมีความรู้สูงกว่า และก้าวหน้ามากกว่าสิ่งที่เยาวชนได้เรียนรู้มาเพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการได้ด้วยความมั่นใจ

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้คณะผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบสอนวิชาเพศศึกษาสำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาการรับรู้เรื่องเพศศึกษาของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ทั้งนี้เพื่อเป็นพื้นฐานในการจัดกระบวนการเรียนการสอนให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการในการเรียนรู้ของนักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาการรับรู้เรื่องเพศศึกษาของนักศึกษาครอบคลุมประเด็น 1) ระบบสืบพันธุ์ของมนุษย์ 2) เรื่องพัฒนาการของวัยรุ่น 3) เรื่องการล่วงละเมิดทางเพศ 4) เรื่องการตั้งครรภ์ 5) เรื่องการคุมกำเนิด 6) เรื่องโรคติดเชื้อทางเพศสัมพันธ์ 7) การดูแลสุขภาพทางเพศ/อนามัยเจริญพันธุ์
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักศึกษาที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน (อายุ เพศ ประสบการณ์การเรียนรู้เรื่องเพศศึกษาและ พื้นฐานการศึกษาก่อนเข้ามหาวิทยาลัย)
3. เปรียบเทียบคะแนนการรับรู้เพศศึกษาระหว่างนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์และนักศึกษาคณะอื่น

สมมติฐานในการวิจัย

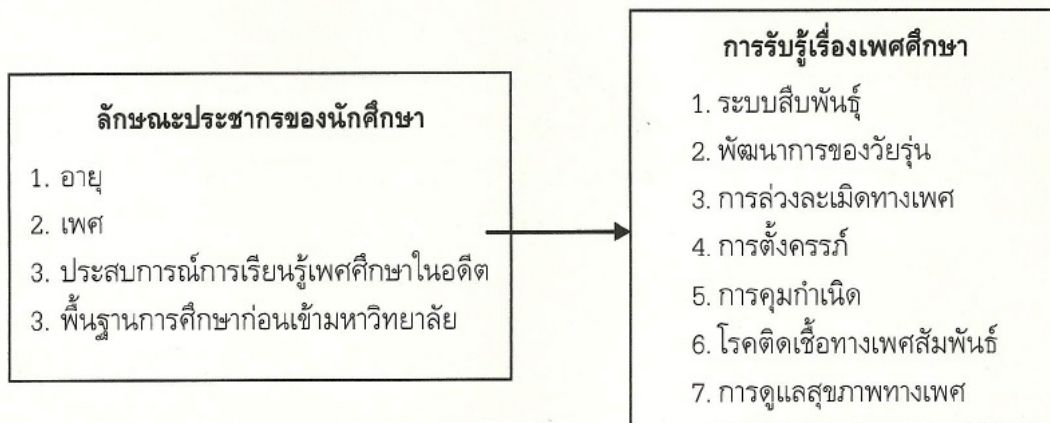
1. นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้เรื่องเพศศึกษาแตกต่างกัน
2. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้เรื่องเพศศึกษาแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีประสบการณ์การเรียนรู้เรื่องเพศศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ เรื่องเพศศึกษาแตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่มีพื้นฐานการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้เรื่องเพศศึกษาแตกต่างกัน
5. นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์และนักศึกษาคณะอื่นมีคะแนนการรับรู้เรื่องเพศศึกษาแตกต่างกัน

ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะการรับรู้เรื่องเพศศึกษาของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ในมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 7 คณะ ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นผลสรุปจากการศึกษาทฤษฎีและผลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัยในครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual framework)

วิธีการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ศึกษา เป็นนักศึกษาปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 589 คนศึกษาจากประชากรทั้งหมด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากร ครอบคลุมองค์ประกอบด้าน อายุ เพศ และประสบการณ์การเรียนรู้เรื่องเพศศึกษาในอดีต ตอนที่ 2 การรับรู้เรื่องเพศศึกษา ผู้วิจัยได้ปรับจากแบบวัด FLASH Lesson Plans: Comprehensive Sexuality Education Curriculum โดย Public Health-Seattle & King County (On line, 2552) ประกอบด้วยคำถาม 6 ด้าน จำนวน 50 ข้อ ๆ ละ 2 คะแนน รวมคะแนน 100

4. การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามเอง ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 569 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ไคว์-สแควร์ การทดสอบค่าที และความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรของนักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง (ร้อยละ 59.8) อายุระหว่าง 18-24 ปี กลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุด อายุระหว่าง 20-23 ปีส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.5) เคยมีประสบการณ์การเรียนรู้เพศศึกษามาก่อนร้อยละ 72.4 พื้นฐานการศึกษา ก่อนเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัย จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 83.3 จบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 11.7 และ 2.9 ตามลำดับ นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาอื่นร้อยละ 2.1

2. การรับรู้เรื่องเพศศึกษา คะแนนการรับรู้เรื่องเพศศึกษาโดยรวม และแยกรายหมวด ทุกหมวด มีค่าคะแนนระดับต่ำถึงร้อยละ 52 หมวดย่อยที่มีค่าคะแนนต่ำ ได้แก่ หมวดระบบสืบพันธุ์ ร้อยละ 48.7 พัฒนาการของวัยรุ่น ร้อยละ 57.6 การตั้งครรภ์ ร้อยละ 60.1 การคุมกำเนิด ร้อยละ 56.10 การดูแลสุขภาพทางเพศ ร้อยละ 58.3 หมวดที่มีค่าคะแนนสูง ได้แก่ หมวดการล่วงละเมิดทางเพศ ร้อยละ 44.3 ส่วนหมวดที่มีคะแนนระดับปานกลางคือ หมวดโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ร้อยละ 39.7 รายละเอียดในตาราง 1 (4.2-4.10)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เรื่องเพศศึกษา ผลการศึกษาพบว่าเพศหญิงจะมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้เรื่องเพศศึกษาสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทั้งโดยรวมและคะแนนรายหมวด ยกเว้นหมวดการล่วงละเมิดทางเพศซึ่งมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านอายุ พบว่านักศึกษาที่มีอายุสูงกว่า 20 ปี มีคะแนนรวมสูงกว่านักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าคะแนนในหมวดการตั้งครรภ์ โรคติดต่อ การคุมกำเนิด และการดูแลสุขภาพ ค่ามีคะแนนสูงกว่านักศึกษาที่มีอายุน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนหมวดระบบสืบพันธุ์ หมวดพัฒนาการวัยรุ่น และการล่วงละเมิดทางเพศ ค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประสบการณ์การเรียนรู้เพศศึกษา พบว่านักศึกษาที่เคยมีประสบการณ์การเรียนรู้เพศศึกษามาก่อนและกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเรียนรู้เพศศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน ทำนองเดียวกันในด้านพื้นฐานความรู้ก่อนเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีก็ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบคะแนนการรับรู้เรื่องเพศศึกษาระหว่างนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์และนักศึกษาคณะอื่น พบว่า นักศึกษาคณะพยาบาลมีคะแนนการรับรู้เรื่องเพศศึกษาสูงกว่านักศึกษาคณะอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งโดยรวมและแยกรายหมวด (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคะแนนการรับรู้เรื่องเพศศึกษาระหว่างนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์กับนักศึกษาคณะอื่น

คะแนน	คณะพยาบาล (81= คน)		คณะอื่น (n=488)		t-test	df	p-value
	Mean	S.D	Mean	S.D			
คะแนนรวม	83.16	6.869	61.60	18.67	17.177	147.442	0.001*
ระบบสืบพันธุ์	16.96	3.662	10.10	7.476	12.971	212.275	0.001*
พัฒนาการวัยรุ่น	7.46	1.184	6.30	1.721	7.545	143.123	0.001*
ล่วงละเมิดทางเพศ	7.28	1.825	6.23	2.190	4.663	121.651	0.001*
การตั้งครรภ์	17.58	1.863	14.49	5.388	9.667	346.502	0.001*
การคุมกำเนิด	8.27	1.215	6.86	3.211	7.113	305.738	0.001*
โรคติดต่อ	17.78	2.000	12.24	6.181	15.493	378.448	0.001*
การดูแลสุขภาพ	7.83	1.954	5.25	2.875	10.180	144.724	0.001*

*** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

การอภิปรายผล

การรับรู้เรื่องเพศศึกษา คะแนนการรับรู้เรื่องเพศศึกษาของนักศึกษามากกว่าครึ่งที่มีคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำ แม้ว่าข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจะพบว่าประเทศไทยได้มีการดำเนินการเรื่องเพศศึกษาโดยผ่านกระบวนการทั้งในหลักสูตรการศึกษาทุกระดับ และโดยกระบวนการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภาคเอกชนเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานนับสิบปี ยังไม่สามารถเพิ่มความรู้เกี่ยวกับเพศศึกษาให้กับเยาวชนได้อย่างแท้จริง จึงทำให้ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีคะแนนในระดับต่ำ ทั้งโดยรวมและแยกรายหมวด โดยเฉพาะหมวดการตั้งครรภ์ พบว่าเป็นหมวดที่นักศึกษามีคะแนนในระดับต่ำจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 60.1) การดูแลสุขภาพทางเพศ และการคุมกำเนิด (ร้อยละ 58.3 และร้อยละ 56.1 ตามลำดับ) การศึกษานี้ต่างจากผลการศึกษาของ ซินโนวิทซ์ (Synnovitz, 2002) ที่พบว่านักศึกษาในมหาวิทยาลัยหลายเยียนา ประเทศสหรัฐอเมริกามีความรู้เกี่ยวกับเพศศึกษาเฉลี่ยร้อยละ 55.9-15.59 อย่างไรก็ตามสิ่งที่แตกต่างกันก็คือการแบ่งระดับคะแนนครั้งนี้เป็นการจัดระดับคะแนนตามเกณฑ์ แบ่ง 3 ระดับ คะแนนสูงหมายถึงกลุ่มที่มีคะแนนระหว่าง 80-100 คะแนน ระดับปานกลาง คะแนนระหว่าง

70-79 คะแนน และคะแนน 69 และต่ำกว่าจะจัดเป็นกลุ่มที่มีคะแนนระดับต่ำ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติได้ถูกต้อง ดังนั้นจึงทำให้กลุ่มที่มีคะแนนระดับต่ำมีจำนวนมาก ซึ่งผู้สอนในวิชาเพศศึกษาต้องนำไปพิจารณาในการพัฒนาระบบการสอนต่อไป

การเปรียบเทียบความแตกต่างลักษณะประชากรของนักศึกษากับการรับรู้เรื่องเพศศึกษา สิ่งที่น่าสนใจคือเพศหญิงมีคะแนนการรับรู้เพศศึกษาสูงกว่าเพศชายอย่างชัดเจนทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ยกเว้นหมวดการล่วงละเมิดทางเพศ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่านักศึกษาหญิงให้ความสนใจในการเรียนรู้เรื่องเพศศึกษามากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Synnovitz, 2002) ที่พบว่านักศึกษาหญิงมีความรู้เรื่องเพศศึกษาสูงกว่านักศึกษาเพศชายทั้งโดยรวมและรายด้าน นอกจากนี้ปัจจัยด้านอายุ จะพบว่านักศึกษาที่มีอายุ 20-24 ปีมีคะแนนสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 18-19 ปี ในประเด็นนี้อาจมีผลจากพัฒนาการของกลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนจากวัยรุ่นเข้าสู่ผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะเพิ่มขึ้น การเรียนรู้เกี่ยวกับเพศศึกษาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ที่จะต้องเผชิญในอนาคตอันใกล้ จึงทำให้กลุ่มสนใจที่จะศึกษาเรื่องเพศศึกษาจึงมีการรับรู้สูงกว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า การจัดการเรียนการสอนจึงควรพิจารณาปัจจัยด้านอายุของผู้เรียนร่วมด้วย

นอกจากนี้ ประเด็นที่พบว่าคะแนนการรับรู้เรื่องเพศศึกษาของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์สูงกว่าคณะอื่นนั้นอาจมีผลสืบเนื่องจากหลักสูตรพยาบาลศาสตร์มีเนื้อหาวิชาที่สอนเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ชีวภาพ หลายวิชา อาทิ กายวิภาค สรีรวิทยา พยาธิวิทยา การสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค ระบาดวิทยา ซึ่งเนื้อหาวิชาเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้นักศึกษาได้เข้าใจเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเพศศึกษาบางส่วน ผลการศึกษานี้เป็นข้อค้นพบที่มีประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาของคณะพยาบาลในโอกาสต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. การเรียนรู้เรื่องเพศศึกษานั้นเป็นการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องไปตลอดชีวิต หากได้จัดทำรูปแบบการเรียนการสอน เป็นแบบ E-book, e-learning, CAI จะช่วยให้นักศึกษาสามารถค้นคว้าเรียนรู้ได้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเองมากขึ้น
2. การศึกษานี้ไม่ครอบคลุมพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศของนักศึกษา การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาพฤติกรรมที่ครอบคลุมทั้งด้านเจตคติ การรับรู้และทักษะร่วมด้วยเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการป้องกันตนเองจากพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศอันจะส่งผลต่อการเรียนของนักศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

- องค์การแพธ. (2550). **แนวคิดในการออกแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับครูและผู้ปฏิบัติงานด้านเพศศึกษา**. กรุงเทพฯ บริษัท เออร์เจนท์ แทค จำกัด.
- องค์การแพธ. (2551). Health Counterpart Consulting. รายงานผลสรุปการประเมินโครงการ การจัดการเรียนรู้เพศศึกษา “ก้าวอย่างเข้าใจ”: ผลลัพธ์ในกลุ่มผู้เรียน (พ.ศ.2549-2551). กรุงเทพฯ: พี.เอส.ซ์พพลาย.
- National Guideline Task Force. (2004). **Guidelines for Comprehensive Sexuality Education: Kindergarten-12th Grade**, Third Edition. Sexuality Information and Education Council of the United States.
- Synovitz L, Hebert E, Kelly R. et al. (2002). **Sexual knowledge of college students in A southern state: relationship to sexuality education** .American Journal of Health Studies. September 22.

พฤติกรรมของผู้ฟังสถานีวิทยุเพื่อการศึกษา และชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Behavior of Audience of Broadcasting Radio for Education
and Community, Bangkokthonburi University

ดร. พนม วรรณศิริ*

บทคัดย่อ

สังคมยุคปัจจุบัน การสื่อสาร การสื่อสารมวลชนประเภทต่างๆ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลกว้างขวางที่สุดในความสัมพันธ์ทางสังคมของมนุษย์ ในหลายส่วนของสังคมไทยยังมีความยากลำบากในการสื่อสาร การไหลเวียนของข่าวสารข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งไหลเวียนของข่าวสารข้อมูลระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท จากการศึกษาวิจัยพบว่า สภาพการไหลเวียนของข่าวสารในชุมชนเขตเมืองมักจะไม่ค่อยมีปัญหา ส่วนใหญ่ข่าวสารข้อมูลที่ล้นไหลออกไปสู่ชุมชนในชนบทนั้นส่วนใหญ่ล้นไหลจากเมืองหลวง เนื้อหาของข่าวสารก็จะเป็นเนื้อหาจากระดับชาติไปสู่ท้องถิ่น ซึ่งขณะนี้ก็เป็นปัญหาที่จะต้องยกระดับการสื่อสารระดับชาติไปสู่ระดับชุมชน วิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษาและชุมชนมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีเป็นตัวอย่างหนึ่งของสถานีวิทยุเพื่อชุมชน เพื่อมาปิดช่องว่างการสื่อสารมวลชนระดับชุมชนที่จะดำเนินการเพื่อวิถีชีวิตของชุมชน สำหรับสิ่งที่มีเนื้อหาเหมาะสมกับชุมชน และมีวิธีการจัดการโดยกลุ่มชุมชนนั้นๆ เอง

กระบวนการศึกษาพฤติกรรมของผู้ฟังสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีนั้น เป็นการศึกษาลักษณะของพฤติกรรมของผู้ฟังที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า กลุ่มตัวอย่างนี้มีความสนใจในเรื่องของพฤติกรรมการสื่อสารที่คิดว่ารายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนเป็นรายการวิทยุที่ให้ประโยชน์ต่อการศึกษา มีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน มีประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนในการประกอบอาชีพ มีประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมต่างๆ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และ คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี panom855@hotmail.com

สรุปแล้วรูปแบบของสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนน่าจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพราะ

1. สถานีวิทยุชุมชนได้นำเอาเรื่องราวข่าวสารต่างๆของประชาชนมาเผยแพร่ออกอากาศ เป็นสิ่งที่ผู้ฟังในชุมชนให้ความสนใจ และเป็นสถานีวิทยุที่ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทำงาน
2. เรื่องราวหรือสิ่งที่นำมาออกอากาศเป็นเรื่องที่ใกล้ตัว กลุ่มผู้ฟังในชุมชนได้รับฟังแล้วมีความพึงพอใจและนำไปใช้ประโยชน์ได้

คำสำคัญ: พฤติกรรมของผู้ฟัง สถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Abstract

In current society, communication and mass communication in several types are one of factors having the largest influence in human society relations. In several parts of Thai society, there are problems on communication and, information flow; especially, information flow between urban society and rural society. From the study and research, it was found that information flow in urban community does not have problems. Most information flows to community in rural area; mostly flows from the capital. The content of information is the content from national level to local level; the problems are problems to upgrade national level information system to community level. Broadcasting radio for education and community, Bangkokthonburi University is a sample of radio station for community to close the gap of mass media in community level to do for community life for the things having suitable content for the community and there is management method by such community group.

The study processes about behavior of audience of Broadcasting Radio for Education and Community Bangkokthonburi University is the study about the behavior nature of audience having sample group of 200 samples by using questionnaires as tools to have an interview in face-to-face type. This sample group is interested in communication behavior, thinking that radio programs for education and community are the radio program giving benefit to education giving benefit to daily life, having benefit to development of community to do profession, having benefit to development of society and culture, bringing acquired information to analyze and search for frequency, percentage, mean and standard deviation.

In summary, the form of radio station for education and community should be beneficial to the community really, because:

1. Radio station broadcasts about information of people; the information is the matter that the audience in the community pays attention, and that the community participates in working.

2. The broadcast contents or matters are close to personal life of audience; after the audience in the community listens to the contents; they are satisfied and use the contents for their benefit.

Keywords: Behavior of Audience, Broadcasting for Education and Community Radio, Bangkokthonburi University

บทนำ

วิทยุกระจายเสียงชุมชน (Community Radio) เป็นการจัดดำเนินการและส่งกระจายเสียงของวิทยุท้องถิ่น (local station) รูปแบบหนึ่ง ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงชุมชน โดยมีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นประชาธิปไตย และเป็นการสื่อสารสองทางกล่าวคือ มีหลักการเป็นของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชนในชุมชนท้องถิ่นเป็นสื่อที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก ดังนั้นในบางท้องถิ่นวิทยุชุมชนเป็นที่นิยมมากกว่าวิทยุหลัก

ประกาศของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 104 ง ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2552 ได้ให้ความหมายของคำว่าชุมชน กลุ่มคน และวิทยุชุมชนไว้ดังนี้

“ชุมชน” หมายความว่า กลุ่มประชาชนที่มีพื้นที่อาศัยในแหล่งเดียวกัน ไม่ว่าจะในเมืองหรือในชุมชนชนบทและให้ความหมายรวมถึงกลุ่มประชาชนที่มีความสนใจร่วมกันและอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกันหรือสื่อสารถึงกันได้ โดยมีผลประโยชน์ด้านสังคมและวัฒนธรรมเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ทำกิจกรรมอันชอบด้วยกฎหมายและศีลธรรมร่วมกัน มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการ การแสดงเจตนาแทนกลุ่มได้

“กลุ่มคน” หมายความว่า สมาชิกในท้องถิ่นที่ไม่เป็นนิติบุคคลซึ่งรวมตัวกันไม่น้อยกว่าห้าคน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน โดยมีการรวมตัวกันมาแล้วเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับถึงวันที่ยื่นคำขออนุญาต

“วิทยุกระจายเสียงชุมชน” หมายความว่า กิจการกระจายเสียงเพื่อประโยชน์สาธารณะที่ไม่แสวงหารายได้จากการโฆษณา เป็นประโยชน์ตามความต้องการที่หลากหลายของชุมชนหรือท้องถิ่นที่รับบริการส่งผลให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง โดยชุมชนเป็นเจ้าของร่วมกันและดำเนินการโดยชุมชนเป็นอิสระ มีเสรีภาพในการเสนอข่าวและการแสดงความคิดเห็นที่ไม่ขัดต่อจรรยาบรรณและศีลธรรมอันดีของประชาชน ปราศจากการครอบงำและแทรกแซงจากกลุ่มผลประโยชน์โดยมิชอบ กลุ่มการเมือง พรรคการเมือง ทหารระดับหรือเอกชนที่มุ่งหากำไรในเชิงพาณิชย์

พาร์ทริดจ์ ไซมอนด์ (Partridge Simon)¹ ได้เขียนถึงการทดลองวิทยุกระจายเสียงชุมชน และหลักการของวิทยุกระจายเสียงชุมชนว่า

ได้มีการทดลองและดำเนินการจัดวิทยุกระจายเสียงชุมชน ทั้งในประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา สวีเดน ออสเตรเลีย แคนาดา อิตาลี เบลเยียม ฝรั่งเศส ไอร์แลนด์ นิวซีแลนด์ เยอรมัน สเปนและประเทศกำลังพัฒนาอื่นๆ โดยได้รับความนิยมจากผู้ฟังทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศที่กำลังพัฒนา ทั้งนี้เนื่องจากเขตบริการของวิทยุกระจายเสียงชุมชนจะไม่กว้างขวางเหมือนกับวิทยุท้องถิ่นที่จัดกันอยู่ทั่วไป แต่จะมีเขตบริการเพื่อชุมชนใดชุมชนหนึ่ง หรือชุมชนในละแวกเดียวกันเป็นหลักเพราะใช้วิทยุกำลังส่งต่ำที่มีรัศมีการกระจายเสียงไม่กว้างไกลนัก ทำให้กลุ่มผู้ฟังเป้าหมายมีความคล้อยคลึงกันทางเศรษฐกิจสังคมและชนบทชนนิยมประเพณี ประกอบกับการเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินการ จึงทำให้ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง

สำหรับประเทศไทยวิทยุกระจายเสียงชุมชน ซึ่งดำเนินการโดยสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ นับเป็นรูปแบบการจัดการกระจายเสียงที่ใกล้เคียงกับแนวความคิดของวิทยุชุมชนมากที่สุด กล่าวคือ เป็นสถานีวิทยุที่มีเป้าหมายการจัดการรายการเฉพาะกลุ่มชาวเขาและใช้ผู้จัดรายการที่เป็นชาวเขาดำเนินการ ในการส่งกระจายเสียงมีเป้าหมายเพื่อการบริการชาวเขาเผ่าต่างๆ ที่อยู่บนภูเขาสูงของภาคเหนือของประเทศซึ่งมีจำนวนกว่า 500,000 คน จุดมุ่งหมายของข่าวสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างสัมพันธ์อันดีของชนในชาติ การส่งออกอากาศใช้กระจายเสียงในระบบ เอเอ็ม ความถี่ 1476 กิโลเฮิร์ตซ์ กำลังส่ง 100 กิโลวัตต์ เริ่มทดลองส่งกระจายเสียงเมื่อวันที่ 1 กันยายน พุทธศักราช 2511 และยังคงดำเนินการส่งกระจายเสียงอยู่ในปัจจุบันนี้โดยกระจายเสียงภาคภาษาชาวเขา 6 เผ่า คือ ม้ง เย้า กระเหรี่ยง มูเซอ ลีซอ และอีเกอ การจัดวิทยุกระจายเสียงชุมชนบางครั้งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการปฏิบัติการ ทางจิตวิทยุและความมั่นคงเป็นหลัก ซึ่งมีใช่เป็นหลักการของวิทยุกระจายเสียงชุมชนโดยตรง มีการทำแฟงในรูปแบบต่างๆ หลายรูปแบบ²

ในปี พ.ศ.2538-2540 ได้มีนักวิชาการและนักพัฒนาและสื่อมวลชนเรียกร้องให้มีการปฏิรูปโครงสร้างสื่อกระจายเสียง ดังนั้น รัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 มาตรา 40 จึงได้กำหนดให้คลื่นความถี่ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยให้องค์กรของรัฐเป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับดูแลการประกอบกิจการ

ต่อมาในปี พ.ศ.2540-2543 ได้มีคณะทำงานติดตามมาตรา 40 ซึ่งภายหลังได้พัฒนาเป็นคณะกรรมการปฏิรูปสื่อ ผลักดันยกร่าง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 ทำให้เกิดสถานีวิทยุชุมชนดำเนินการโดย

¹ Partridge Simon, **NOT THE BBC/IBA : the case for community radio** London : Comedia Publishing Group, 1982 : หน้า 17-24

² สุรินทร์ แผลงประสพโชค. การทดลองจัดวิทยุกระจายเสียงชุมชน สำหรับชุมชนในชนบทในเขตขานเมืองจังหวัดจันทบุรี, วิทยานิพนธ์ มหามบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2534

ประชาชนจัดตั้งสถานีวิทยุชุมชนนาร่องจังหวัดละ 2 แห่งในช่วงปี 2544-2545 ซึ่งทำให้กรมไปรษณีย์ โทรเลขและกรมประชาสัมพันธ์ทำการคัดค้านว่าเป็นการกระทำการผิดกฎหมาย ได้มีการตรวจค้นและ จับกุมผู้ดำเนินการสถานีวิทยุชุมชนหลายแห่ง เป็นผลให้ภาคประชาชนรวมตัวกันตั้งสหพันธ์วิทยุชุมชน แห่งชาติเมื่อปลายปี พ.ศ. 2545

พ.ศ.2550 ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 และมีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.2551 ต่อมาอีก 2 ปีคือพ.ศ.2553 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ เป็น ผลทำให้เกิดสถานีวิทยุชุมชนขึ้นอย่างมากมาย เป็นการอนุญาตให้ประชาชนดำเนินการทดลองดำเนินการ ไปก่อน คาดว่าทางการจะออกใบอนุญาตให้กับบางรายที่เข้าเกณฑ์ของทางราชการในปี พ.ศ. 2555

วิทยุชุมชนจึงนับว่าเป็นเครื่องมือและสื่อกลางที่สำคัญของชุมชน เพื่อการส่งเสริมพื้นที่สาธารณะ ให้คนแต่ละชุมชนเป็นการก้าวออกมาร่วมวิถีชีวิตสาธารณะในฐานะเป็นพลเมืองและผู้บริหารที่มีคุณภาพ ภายใต้ข่าวสารข้อมูลที่ไหลเวียนผ่านสื่อกลางอย่างวิทยุชุมชน โดยชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าสื่อมวลชนโดยทั่วไป³

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของผู้ฟังสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมต่างๆ ในการรับฟังรายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนในเขตบริการ ไม่เกินรัศมี 20 กิโลเมตร
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการใช้วิทยุกระจายเสียงชุมชนในลักษณะสื่อมวลชนประจำถิ่น (community) เพื่อพัฒนาทางการศึกษา การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความเข้มแข็งของชุมชน
3. เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ เช่น การฝึกฝน การหาประสบการณ์จริง ของนักศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
4. เพื่อจะได้ร่วมมือกับเขตการปกครอง ประชาชนในชุมชน ให้เกิดการพัฒนาทางการศึกษา อาชีพคุณประโยชน์ของรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนต่อไป

³ ข้อมูลจากบอร์ดนิทรรศการการประชุมเรื่อง วิทยุชุมชน จัดโดย กสทช ร่วมกับมหาวิทยาลัยรามคำแหง ณ โรงแรมรามการ์เด้น กรุงเทพมหานคร ต้นปี พ.ศ.2553

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งมีคำถามแบบปลายเปิด (open end) และคำถามแบบปลายปิด (close end) และใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (face to face) และ depth interview รวมทั้งใช้วิธีสังเกตการจัดรายการเป็นส่วนประกอบในการวิจัย การสัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นผู้ที่ฟังสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานอธิการบดี ถนนริมคลองทวีวัฒนา กระจายเสียงด้วยความถี่ 93.25 เมกะเฮิรตซ์ แบ่งเป็นสอบถามประชากรในเขตชุมชนทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่สามารถรับฟังคลื่นดังกล่าวได้ กลุ่มนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ทั้งสองกลุ่มมีอายุตั้งแต่ 15 ปี - 70 ปี ใช้ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2553 - กุมภาพันธ์ 2554 รวมเวลา 4 เดือน

แบบสอบถามนี้ได้มีการทดสอบ (Pre-test) ภาษาที่ใช้ โดยเฉพาะข้อความที่ใช้ในการวัด มีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์กับผู้สัมภาษณ์ ตามประเด็นและวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษา ทั้งในด้านความถูกต้อง (validity) และความน่าเชื่อถือ (reliability) เพื่อผู้ศึกษาได้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนำมาแก้ไขก่อนเก็บข้อมูลในสนามจริง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นด้วยเทคนิควิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (analysis of variance)

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ 6 ข้อ ดังนี้

1. เพศมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อจากวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
2. อายุมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อจากวิทยุกระจายเสียง
3. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อจากวิทยุกระจายเสียง
4. การศึกษา ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง
5. พฤติกรรมของผู้ฟังรายการวิทยุกระจายเสียง เพื่อการนำไปใช้พัฒนาการดำรงชีวิตประจำวัน การนำไปสนทนาคความพึงพอใจ การใช้ประโยชน์จากการเปิดรับฟัง การติดตามเรื่องราวมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อทางวิทยุกระจายเสียง
6. ตัวแปรเกี่ยวกับแรงจูงใจใช้ประโยชน์จากวิทยุกระจายเสียง มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อจากวิทยุกระจายเสียง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variables) ตัวแปรอิสระที่ศึกษาแก่ ลักษณะทั่วไปของประชากรคือ รายได้ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ระดับความถี่ในการเปิดรับฟังข่าวสาร ทศนคติที่มีต่อการนำไปใช้ระดับการนำไปปฏิบัติ และพฤติกรรมของผู้รับฟังวิทยุกระจายเสียง

ทดสอบสมมติฐานโดยการนำข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรกลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการรับฟังรายการประเภทต่างๆ ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี หาความสัมพันธ์โดยใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เพื่อบอกว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ใช้สถิติถดถอย (Regression) เพื่อบอกว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ทั้งนี้เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การสุ่มตัวอย่างประชากร 200 คน พบว่า เป็นเพศหญิง 119 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 59.5 ประชากรที่เป็นเพศชายจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างอายุ 10-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีร้อยละ 6.5 อายุ 41-50 ปี มีร้อยละ 2.5 ช่วงอายุ 51-60 ปี มีร้อยละ 3 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 0.5

กลุ่มตัวอย่างฟังสถานีวิทยุทั่วไป (ระบบ FM.) คือ สถานีวิทยุ "93Cool FM." มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.5 กรัม รองลงมาก็คือ ฟังรายการต่างๆ จากสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีร้อยละ 12.5 ฟังสถานีวิทยุ 92.5 Virgin Hits ร้อยละ 9 นอกนั้นรับฟังจากสถานีวิทยุต่างๆ ทั่วไป ในการฟังผู้ฟังร้อยละ 41.0 นิยมฟังรายการเพลงไทยสากล ซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรมปกติของการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงโดยทั่วไป ลำดับที่ 2 เป็นรายการข่าว ร้อยละ 18

เพศชายที่ชอบฟังรายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีร้อยละ 67.9 ไม่ชอบฟังร้อยละ 32.1 เพศหญิงที่ชอบฟังรายการจากสถานีวิทยุชุมชนดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 73.1 ไม่ชอบฟังร้อยละ 26.9

สำหรับกลุ่มอายุ 21-30 ปี ชอบฟังรายการจากสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ร้อยละ 65.8 ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มอายุที่นิยมฟังสูงสุด ไม่ชอบฟังร้อยละ 34.2 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความชอบฟังรายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความชอบและไม่ชอบฟังรายการของสถานีวิทยุดังกล่าว

ในด้านการนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษา พบว่า

การรับฟังรายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีนั้น ผลปรากฏว่า เพศชายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาได้มาก คิดเป็นร้อยละ 40.2 สำหรับเพศหญิงสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จำนวนร้อยละ 60.4

1. การรับฟังรายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาจำแนกตามช่วงอายุ ปรากฏว่า ผู้มีอายุช่วงระหว่าง 23-30 ปี ร้อยละ 61.5 สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก

2. การรับฟังรายการวิทยุเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษา

3. ผลปรากฏว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ร้อยละ 73.2 นำไปใช้ประโยชน์ปานกลางได้ร้อยละ 79.2 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาได้ร้อยละ 12.4

4. การรับฟังรายการวิทยุเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา สามารถนำเอาเนื้อหาจากรายการวิทยุฯ นำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษได้ กล่าวคือ กลุ่มนักเรียนนักศึกษาคิดว่าสามารถนำเอาเรื่องราวเนื้อหาจากรายการวิทยุฯ นำไปใช้เป็นประโยชน์ได้มากถึงร้อยละ 72.9 กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาได้มากกว่าร้อยละ 14.6

ในด้านการนำเอารายการจากสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน พบว่า

การใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันนั้น เพศชายสามารถนำเอารายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนนำไปใช้เป็นประโยชน์มากกว่าร้อยละ 4.7 นำไปใช้ปานกลางร้อยละ 36.1

เพศหญิงสามารถนำเอารายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนไปใช้ในชีวิตประจำวันได้มาก ร้อยละ 58.3 นำไปใช้ประโยชน์ปานกลางได้ร้อยละ 63.9

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ยืนยันชัดเจนถึงความเป็นไปได้ในการจัดรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อชุมชนสำหรับชุมชนที่อยู่เขตทวีวัฒนา

1. ด้านนโยบายวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มีความสอดคล้องกับนโยบายทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น ในด้านการใช้สื่อมวลชน (mass media) เช่น สถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนที่ประชาชนในชุมชนสามารถนำเอารายการวิทยุเพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

2. ด้านการบริหารรายการของสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี สามารถที่จะจัดผังรายการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนได้อย่างสะดวก ทั้งนี้เพราะสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนเป็นสถานีวิทยุที่ไม่มีการโฆษณาสินค้าหรือบริการใดๆ ซึ่งจะสามารถที่จะสอดแทรกรายการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังในชุมชนได้คล่องตัว

3. รูปแบบคณะกรรมการบริหารงานสถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มีรูปแบบเป็นคณะกรรมการ มีองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพื่อดำเนินการบริหารงานของสถานี มีรายชื่อแต่ต้องพิจารณาบุคคลที่ต้อง “อุทิศตน” ให้กับการบริหารงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากงานคณะกรรมการบริหารงานไม่มีค่าตอบแทนใดๆ

แนวทางการใช้รายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ

เนื่องจากสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนนอกจากจะเน้นหลักการมีส่วนร่วมของผู้ฟังชุมชนแล้ว ยังมีจุดมุ่งหมายในการส่งกระจายเสียงในมิวงแคบลงแค่บริการในชุมชน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน จึงสามารถนำมาใช้เป็นสื่อเพื่อการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสำรวจพบในการวิจัยครั้งนี้ ได้ยืนยันโดยมีความสอดคล้องกับหลักการเพื่อใช้รายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มีประโยชน์ในด้านต่างๆอย่างลึกซึ้งได้ โดยเฉพาะเป็นสื่อเพื่อการพัฒนาชุมชนดังนี้

1. รูปแบบของวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษาและชุมชนจากการศึกษาวิจัยในโครงการนี้ เป็นวิทยุเพื่อชุมชน (Community Radio) อย่างแท้จริง เพราะมีกลุ่มประชาชนในชุมชนให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นลักษณะที่เหมาะสมของการเป็นสื่อเพื่อการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. รายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ได้จัดรายการวิทยุที่เป็นประโยชน์และสะท้อนปัญหาของชุมชน สะท้อนความต้องการของชุมชน ที่มีประโยชน์ในด้านต่างๆของชุมชน

3. ประโยชน์ของเนื้อหารายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชนมีประโยชน์ในด้านการพัฒนา เช่น ด้านการศึกษา การใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการกับสภาพปัญหาในชุมชน และผู้ฟังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการใช้ในชีวิตประจำวันได้

รูปแบบของการจัดรายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีนั้น พบว่ามีลักษณะดังนี้ คือ

ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษาและชุมชน โดยมีหน่วยราชการ เช่น กรมการจากเขตทวีวัฒนา ผู้แทนจากวัดศาลาแดง ผู้นำชุมชน ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนในชุมชนที่อาสาสมัครเข้าร่วมทำงาน โดยมีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นแกนกลางหลักเพื่อให้การบริหารจัดการ การจัดรายการ การบริหารงานสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน สามารถดำเนินงานไปด้วยความราบรื่น

1. คณะกรรมการเป็นงานอาสาสมัคร ไม่มีรายได้หรือผลประโยชน์อื่นใด ยกเว้นอาจมีเบี้ยประชุมบ้างในบางโอกาส เช่น ประชุมประจำเดือน เป็นต้น

2. เป็นผู้ที่ให้ความสนใจในหลักการของสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และมีความเสียสละบ้างในบางโอกาส

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

1. ข้อสรุปในเรื่องของเนื้อหาประเภทรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษาและชุมชน

1.1 รูปแบบของเนื้อหาด้านข่าว เน้นข่าวในชุมชนเป็นหลัก ข่าวระดับชาติมาเป็นระดับรอง และเนื้อหาที่เป็นความรู้เอาเรื่องราวในชุมชนมาดัดแปลงประยุกต์ให้เหมาะสม เช่น ปัญหาในชุมชน ปัญหาอาชีพ เป็นต้น

1.2 รูปแบบของรายการวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน ควรจะมีรูปแบบดังนี้

รูปแบบด้านสารคดี ก็ควรจะเน้นให้มีความหลากหลายในการดำเนินการจัดรายการ เช่น อาจจะมีเพลง (Music) ให้รายการที่หนัก เป็นรายการที่เบาๆ ง่ายต่อการรับฟัง ควรมีรูปแบบหลากหลาย เช่น อาจเป็นข่าว บทความ บทนำ เพลง การสัมภาษณ์ เป็นต้น

รูปแบบเป็นรายการพูด (Talk Programmed) เช่น การพูดคนเดียว การสัมภาษณ์ (Interview) การอภิปราย (Panel Discussion) การเล่นเกมส์ (Quick Quizz)

รูปแบบรายการบันเทิง (Entertainment) ที่มีประเภทของบันเทิงที่หลากหลาย เช่น เพลงไทยสากล เพลงพื้นบ้าน เพลงลูกทุ่ง รายการประเภทกีฬา ฯลฯ

รูปแบบประเภทนิตยสาร (Magazine) ที่เน้นความหลากหลายในด้านเนื้อหา ความคิด ตลอดจนความหลากหลายในด้านความบันเทิง

รูปแบบการโทรศัพท์ (Phone in) เข้ามา พูดคุยในรายการ การสัมภาษณ์ การทนายปัญหา เป็นต้น

รูปแบบที่เน้นการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้ฟังเป้าหมาย (Participation of Target Audience)

เชิญคนในกลุ่มเป้าหมายมาร่วมทำรายการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

1. ในระดับนโยบายรัฐควรส่งเสริมให้สถาบันการศึกษา โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษาที่จะให้สถานีวิทยุเพื่อการศึกษาและชุมชน เป็นสถานที่ฝึกงานของนักศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ เพราะต้นทุนต่ำ ใช้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่ายและเป็น STUDIO สำหรับฝึกฝนทักษะของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม
2. ในระดับนโยบายรัฐควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการใช้และพัฒนาสถานี วิทยุกระจายเสียง วิทยุชุมชนให้มีประสิทธิภาพและทำงานเพื่อชุมชนอย่างจริงจัง
3. รัฐควรจะทำให้วิทยุกระจายเสียงเพื่อชุมชนเป็นรูปแบบหนึ่งที่พัฒนาการประชาสัมพันธ์ของชุมชนเพื่อการศึกษาในระบบโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันเป็นเครือข่าย ไปในการดำเนินกิจการส่งกระจายเสียงเพื่อชุมชนระหว่างสถานีวิทยุในชุมชนต่างๆ จนกลายเป็นระบบเครือข่าย (Network) เพื่อชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ควรจะต้องมีกฎระเบียบ การพัฒนาด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพโดยภาพรวม
6. ต้องคำนึงถึงความมั่นคงของสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นอย่างสูง มั่นคงที่จะทำหน้าที่สอดส่องดูแลเรื่องความมั่นคงในสังคม
7. ต้องคำนึงถึงความมั่นคงของสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นอย่างสูง มั่นคงที่จะทำหน้าที่สอดส่องดูแลเรื่องความมั่นคงในสังคม

บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์. **โครงการนำร่องระบบการประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาแบบผสมผสาน.** (กรุงเทพมหานคร : กรมประชาสัมพันธ์, ไม่ระบุปีที่พิมพ์)
- คณะอนุกรรมการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2550). **เอกสารประกอบการประชุม.** กรุงเทพฯ.
- สากล ไพเราะ. (2553). **ความรู้เบื้องต้นทางวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์,** กรุงเทพฯ. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบลย์. (2552). **หลักการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทพร เตชะประเสริฐสกุล. (2550). **ก้าวต่อไปของวิทยุชุมชนบนทางที่ (ไม่) เลือกไม่ได้ ยุทธนา วรณปิติกุล และ โสภิต หวังวิวัฒนา (บก.), รายงานประจำปี 2550 สมาคมนักข่าววิทยุโทรทัศน์ ฉบับนักข่าวทีวีพันธุ์ใหม่.** กรุงเทพฯ : เอสพีเอ็นการพิมพ์.
- Berlo, David k. (1960). **The Process of Communication** (New York: Holt, Rinchart and Winstion.
- Mc Quail, Denis. (1993). **Mass Communication Theory**, Fifth Edition, and London: Gage Publications.
- Osgood, Charles E. (1979). **A Vocabulary for Talking about Communication.** Urbana, Ill: N.Y. Press.
- Simon, Patridge. (1982). **Not the BBC / IBA: The Case for Community Radio.** London: Comedia Publishing Group.
- Radio in **Encyclopedia Britannica.** (2008). [Online]. Available: <http://www.britannica.com/ebc/article-9376383>. [2008, April 18].

การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

Good Governance Implementation of Irrigation Officials
in Damnoen Saduak Operation and Maintenance Project,
Ratchaburi Province

รศ.ดร. วัชรวิทย์ ประเสริฐศรี *

ไพสิน นุชถาวร **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก (2) เปรียบเทียบความแตกต่างการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานสังกัดหน่วยงานต่างๆ ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก และ (3) ปัญหา และข้อเสนอแนะทางการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานจริงจำนวน 6 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 62 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัย ปรากฏว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทาน พบว่า มี 3 ปัจจัย สามารถอธิบายความผันแปรในภาพรวมได้ร้อยละ 80.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านการติดตามประเมินผล การวัดผลงาน และการให้ทุนให้โทษ เป็นตัวแปรที่อธิบายได้มากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความผูกพันเต็มใจของผู้ปฏิบัติต่อนโยบาย และปัจจัยด้านการสื่อสารนโยบาย (2) ภาพรวมผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานทั้ง 6 หน่วยงาน ไม่มีความแตกต่างกัน และ (3) ปัญหาสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ชลประทานมีค่านิยมและความคิด

* ที่ปรึกษาวิชาการ อดีตประธานกรรมการสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

** ผู้อำนวยการโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก สำนัชลประทานที่ 13 จังหวัดราชบุรี

เห็นที่แตกต่างกัน และทรัพยากรไม่พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน แนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ ผู้นำต้องมีคุณธรรม แนวทางของนโยบายต้องชัดเจนและปฏิบัติได้จริง โดยที่ทุกคนรู้ว่าตนเองมีหน้าที่อะไรแล้วทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และต้องส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ตลอดจนฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ชลประทานให้มีความเข้าใจในนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก

Abstract

The purposes of the research were (1) to study factors affecting the good governance implementation of Irrigation officials for Damnoen Saduak Operation and Maintenance Project (2) to compare the difference of success of the good governance policy implementation of Irrigation officials under the various agencies in the Damnoen Saduak Operation and Maintenance Project and (3) to study problems faced and offer recommendations to the implementation of the good governance.

The research was a survey research. The sample groups were 62 officials and permanent employees who worked in 6 agencies. The instrument used was a questionnaire. Data were analyzed and presented by percentage, mean, standard deviation, Stepwise Multiple Regression Analysis and One - way ANOVA.

It was found from the study that: (1) The factors affecting to the success of the good governance implementation of Irrigation officials which can be explained by 3 factors can explain the variation in overall 80.8 percent at 0.01 level statistically significant. The factors explained can be arranged sequentially as follows: evaluation and monitoring, performance measurement and the reward and punishment, personnel commitment, policy communications. (2) The success of the good governance implementation of irrigation officials in 6 agencies were not different. (3) The important problems faced were that irrigation officials have different value of opinion and insufficient resources to perform. Guidelines for the implementation of policies to effectively and efficiently is suggested that leaders must have integrity. The policy must be clear and practical That everyone knows what they have to do their best. To promote teamwork and irrigation officials should be trained to understand the management and policies of good governance.

Keywords: policy implementation, good governance, Damnoen Saduak Operation and maintenance project

บทนำ

ปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจได้ตอกย้ำถึงความจำเป็นที่ต้องบูรณะ เพื่อสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขึ้นใหม่ สร้างสังคมที่มีเสถียรภาพที่มั่นคงและสันติ ตอบสนองความต้องการบริการของรัฐที่เพิ่มขึ้น การแก้ปัญหาของประเทศที่สะสมมานาน และสร้างศรัทธาของประชาชนต่อภาครัฐ โดยจะต้องปรับการบริหารจัดการทรัพยากรของประเทศให้มีประสิทธิภาพ รัฐบาลและระบบราชการต้องมีวิสัยทัศน์ที่จะปรับระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ตามกระแสประชาธิปไตย และกระแสโลกาภิวัตน์ได้ทันการณ์อย่างเป็นระบบ

ด้วยสาเหตุของปัญหาดังกล่าว รัฐบาลจึงได้ประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยได้กำหนดแบบแผนการบริหารราชการและวิธีการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการและข้าราชการจะต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ ตลอดจนได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงปี พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555 ไว้ 4 ประการ คือ (1) การยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (2) ปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่างๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (3) มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมสามารถในการเรียนรู้ คิด ริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ และ (4) สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีให้เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคม

โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก เป็นโครงการชลประทานขนาดใหญ่ประเภทเก็บกักน้ำ ระบายน้ำ และป้องกันน้ำเค็ม พื้นที่โครงการ มีความสำคัญในการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจอย่างสูงยิ่งทางด้าน การประกอบอาชีพเกษตรกรรมของประชาชน เป็นโครงการหนึ่งที่สำคัญในการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรมชลประทาน โดยมีการปฏิรูประบบการพัฒนาและบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สร้างกลไกการบริหารให้องค์กรและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วยการสร้างเสริมการประสานงานจากทุกฝ่าย เพื่อให้งานพัฒนารูปแบบการจัดการน้ำเกิดประโยชน์สูงสุด จำเป็นต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานในทุกด้านที่เหมาะสมสามารถตรวจวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ เพื่อเป็นการตรวจสอบการบริหารงาน และเป็นการประเมินถึงผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานของโครงการฯ และเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรการบริหารจัดการองค์กรที่ดี

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานสังกัดโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก สำนักชลประทานที่ 13 กรมชลประทาน ที่ได้รับการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่ระดับบุคคล และได้รับมอบหมายภารกิจในการติดตามประเมินผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และรายงานผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กรไปยังหน่วยเหนือ จึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและ

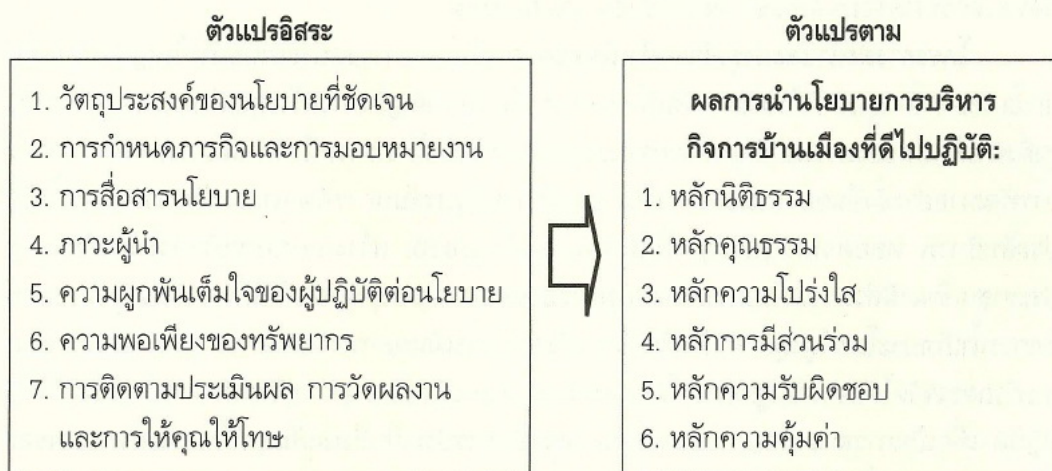
บำรุงรักษาดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานสังกัดหน่วยงานต่างๆ ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ และเสนอแนวทางการนำนโยบายให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิดเกี่ยวกับ การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรทั้งหมดที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานจริงในโครงการฯ ประกอบด้วย 6 หน่วยงาน ได้แก่ (1) งานบริหารทั่วไป (2) ฝ่ายวิศวกรรม (3) ฝ่ายจัดสรรน้ำและปรับปรุงระบบชลประทาน (4) ฝ่ายช่างกล (5) ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 1 และ (6) ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 รวมทั้งสิ้น 62 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทาน ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทาน และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัย ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่จะทำให้การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรทั้งหมดที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานจริงในโครงการฯ ประกอบด้วย 6 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 62 ราย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป กำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 75.8) มีอายุมากกว่า 50 ปี จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 83.9) โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 23.13 ปี

2. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก โดยแบ่งเป็น 7 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจน (2) ปัจจัยด้านการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน (3) ปัจจัยด้านการสื่อสารนโยบาย (4) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (5) ปัจจัยด้านความผูกพันเต็มใจของผู้ปฏิบัติต่อนโยบาย (6) ปัจจัยด้านความพอเพียงของทรัพยากร และ (7) ปัจจัยด้านการติดตามประเมินผล การวัดผลงาน และการให้คูปองให้โทษ จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความผูกพันเต็มใจของผู้ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.66$) ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความพอเพียงของทรัพยากร ($\bar{X} = 2.84$)

3. ระดับผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทาน ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก แบ่งเป็น 6 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า จากการศึกษา พบว่า ภาพรวมของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) โดยหลักที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.52$) ส่วนหลักที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.32$)

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่สามารถอธิบายความผันแปรผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทาน โดยตัวแปรด้านการติดตามประเมินผล การวัดผลงาน และการให้ทุนให้โทษ สามารถอธิบายความผันแปรผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติได้มากที่สุดร้อยละ 71.8 รองลงมา คือ ตัวแปรด้านความผูกพันเต็มใจของผู้ปฏิบัติต่อนโยบาย สามารถอธิบายความผันแปรผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติได้เพิ่มอีกร้อยละ 7.5 และตัวแปรด้านการสื่อสารนโยบาย สามารถอธิบายความผันแปรผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติได้เพิ่มอีกร้อยละ 1.5 เมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว เข้าด้วยกันแล้ว สามารถอธิบายความผันแปรผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติโดยรวมได้ร้อยละ 80.8 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($R^2 = 0.808$, $p < 0.01$) แสดงสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = -0.082 + 0.437 x_1 + 0.345 x_2 + 0.198 x_3$$

- เมื่อ Y = ผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทาน
- a = Constant
- b_1 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (การติดตามประเมินผล การวัดผลงาน และการให้ทุนให้โทษ)
- b_2 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ความผูกพันเต็มใจของผู้ปฏิบัติ)
- b_3 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (การสื่อสารนโยบาย)
- x_1 = การติดตามประเมินผล การวัดผลงาน และการให้ทุนให้โทษ
- x_2 = ความผูกพันเต็มใจของผู้ปฏิบัติ
- x_3 = การสื่อสารนโยบาย

ส่วนปัจจัยที่ไม่เข้าอยู่ในสมการถดถอย ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจน การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ภาวะผู้นำ และความพอเพียงของทรัพยากร โดยปัจจัยดังกล่าวทั้งหมดไม่สามารถอธิบายความผันแปร และไม่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในภาพรวมการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก

5. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก ประกอบด้วย 6 หน่วยงาน ได้แก่ (1) งานบริหารทั่วไป (2) ฝ่ายวิศวกรรม (3) ฝ่ายจัดสรรน้ำและปรับปรุงระบบชลประทาน (4) ฝ่ายช่างกล (5) ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 1 และ (6) ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 สรุปได้ว่า ในภาพรวมการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานสังกัดหน่วยงานต่างๆ ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวกไม่แตกต่างกัน

6. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (ร้อยละ 42.0) โดยผู้นำจะนำนโยบายมาทำให้เกิดประสิทธิภาพนำไปทางที่ดี ต้องเป็นคนที่อยู่ในศีลธรรม โอบอ้อมอารีต่อผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาควรมีภาวะผู้นำสูง โดยนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบังคับบัญชา ถ้าได้ผู้นำที่ดีจะปฏิบัติงานตามที่ผู้นำมอบหมายได้อย่างถูกต้อง

7. ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก คือ เจ้าหน้าที่ชลประทานต้องรู้จักตนเอง บางส่วนยังขาดความรู้ ขาดความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน ไม่เข้าใจในความชัดเจนของภารกิจ ระบบการสื่อสารยังไม่ชัดเจน การไม่ทำงานเป็นทีม เพราะหน่วยงานต่างแบ่งออกเป็นหลายฝ่าย มีบุคลากรหลายระดับ ความแตกต่างของวุฒิการศึกษา ฐานะของครอบครัว การไม่เปิดกว้างทางด้านความคิด ทรัพยากรไม่พอเพียงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่น้อย ค่าครองชีพไม่พอเพียง และเงินงบประมาณไม่เพียงพอ ส่งผลให้ปฏิบัติงานจึงบังเกิดผลไม่ดีเท่าที่ควร

8. แนวทางหรือข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานให้บรรลุผลสำเร็จ คือ (1) ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างทั่วถึง และจัดทำสื่อที่เข้าใจง่ายแนะนำให้ความรู้อย่างชัดเจน (2) แนวทางและนโยบายของผู้บริหารต้องชัดเจนและปฏิบัติได้จริง โดยที่ทุกคนรู้ว่าตนเองมีหน้าที่อะไรแล้วทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด (3) ผู้นำต้องมีผู้นำที่มีคุณธรรม สุจริต มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รับฟังความคิดเห็น ประหยัด มีความโปร่งใส และมีความเที่ยงธรรม (4) การมอบหมายงานสู่บุคคลควรมีความชัดเจนตามความสามารถของบุคลากร เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และทำงานกันอย่างเห็นอกเห็นใจกัน โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ได้รับมอบหมายงานต้องปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อย รู้รักสามัคคี และความจริงจังต้องมาก่อน และ (5) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในหน่วยงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (6) ส่งเสริมระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ โดยประชุมชี้แจงข้อเท็จจริงและวัตถุประสงค์ของนโยบายให้บุคลากรทุกระดับทราบ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยด้านการติดตามประเมินผล การวัดผลงาน และการให้คุณให้โทษ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติมากที่สุดในจำนวน 3 ตัวแปร โดยสามารถอธิบายความผันแปรผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติได้มากถึงร้อยละ 71.8 ทั้งนี้เนื่องจากการให้ความสำคัญกับการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ การนำผลไปวางแผนปรับปรุงงาน และนำไปใช้เสริมแรงให้คุณให้โทษกับบุคลากร จะทำให้นโยบายบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งตามแนวคิดของ เอ็ดเวิร์ด และชาร์เคนสกี (อ้างถึงใน จุมพล หนีมพานิช, 2547: 152) เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องพิจารณาปัจจัยด้านการติดตามผล เพื่อให้ทราบว่าได้มีการปฏิบัติตามแผนจริงหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร และควรต้องหามาตรการแก้ไขหรือปรับปรุงวิธีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ได้ผลดีขึ้นอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบที่ยืดหลักเหตุผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรศร (2539: 453) ที่เห็นว่า โครงการที่จะประสบผลสำเร็จจะต้องมีการมอบหมายงาน และมีระบบวัดผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษแก่หน่วยงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พินิจ อนันตานนท์ (2548) ที่พบว่า การติดตามประเมินผล มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในทางบวก นอกจากนี้ผลการวิจัยของ เสกสรรค์ นิสัยกล้า (2550) ยังพบว่า ผลการนำนโยบายหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ ได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัจจัยด้านการจัดหา ส่งเสริม ควบคุม ประเมินผล และการให้คุณให้โทษบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์การต้องให้ความสำคัญ หากองค์การใดสามารถบริหารปัจจัยดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติก็จะสูงตามไปด้วย

2) ความผูกพันเต็มใจของผู้ปฏิบัติต่อนโยบาย สามารถอธิบายความผันแปรผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติฯ ได้เพิ่มอีกร้อยละ 7.5 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ชลประทานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ได้มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน หรือระดับที่สูงกว่า เพื่อประสานยืนยันข้อมูลระหว่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (Donald S. Van Meter and Carl E. Van Horn, 1975: 445 - 448) ที่เห็นว่า ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติเป็นองค์ประกอบประการสุดท้ายที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่จะถูกกลั่นกรองโดยความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติและตอบสนอง ผลจากการตอบสนองจะส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ และเป็นไปตามตัวแบบระบบราชการในการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรศร (2539: 460) ที่เชื่อว่า อำนาจขององค์กรไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางรูปนัยแต่กระจายอยู่ทั่วไป การยึดยึดโครงการใหม่ๆ ที่จะทำให้กระทบหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในชีวิตประจำวันของข้าราชการมักไร้ผล นอกเสียจากว่าข้าราชการหรือผู้ปฏิบัตินั้นจะยอมรับหรือปรับแนวทางเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ไวน์เมอร์ และไวน์นิง (Weimer and Vining, 1982: 325 - 331) ที่เห็นว่า การมีคนร่วมมือในนโยบาย และการยึดถือข้อผูกพันของผู้ปฏิบัติร่วมกัน เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติได้สำเร็จ โดยแม็คคลิน

(อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2550: 343) ได้ชี้ให้เห็นว่า การยอมรับหรือไม่ยอมรับนโยบายมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ นั่นคือ ผู้ปฏิบัติเป็นบุคคลสำคัญในกระบวนการนโยบาย หากผู้ปฏิบัติเห็นด้วยกับนโยบายและปรับตัวร่วมกันก็จะทำให้เกิดการยอมรับ และร่วมมือกันแต่ถ้าเป็นแบบอื่น แม้แต่ดึงมาเป็นพวกก็จะเกิดการต่อต้านนโยบาย ซึ่งทำให้นโยบายล้มเหลวได้ นอกจากนี้ ริปลีย์ และแฟรงค์ลิน (อ้างถึงใน จุมพล นิยมพานิช, 2547: 156) ยังได้เสนอเครื่องชี้วัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า สามารถวัดได้จากความร่วมมือของผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติต่อผู้ออกคำสั่งหรือผู้กำหนดนโยบาย ถ้าความร่วมมือสูงระดับความสำเร็จก็จะสูงตามไปด้วย ในทางกลับกันถ้าระดับความร่วมมือต่ำ นั้นย่อมหมายถึง ระดับความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติก็จะสูงด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรินทร์ เหมะ (2550) ที่พบว่า ความผูกพันเต็มใจของผู้ปฏิบัติเป็นตัวแปรที่อธิบายระดับความสำเร็จของการนำโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน / ชุมชน SML ไปปฏิบัติได้มากที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรรณทิพย์ พัชรวาสนนท์ (2546) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในอำเภอครบุรีไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนี้การศึกษาของ พินิจ อนันตานนท์ (2548) ได้พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อนโยบายของข้าราชการหรือความมุ่งมั่นตั้งใจของข้าราชการที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3) การสื่อสารนโยบาย สามารถอธิบายความผันแปรผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติได้เพิ่มอีกร้อยละ 1.5 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานตามนโยบาย เจ้าหน้าที่ชลประทานได้มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันหรือระดับที่สูงกว่าเพื่อประสานยืนยันข้อมูลระหว่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ซี ฮูด (C. Hood, 1976: 6) ที่เห็นว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการประสานงาน เงื่อนไขในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ จะต้องมีการสื่อสารข้อมูลที่สมบูรณ์แบบระหว่างการประสานงานและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานที่ร่วมรับผิดชอบทั้งหมด และจากการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของ รัฐกร กลิ่นอุบล (2550) พบว่า ความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติมีเหตุมาจากปัจจัยด้านด้านคุณสมบัติที่ดีของหน่วยงาน โดยคุณสมบัติที่ดีของหน่วยงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านการสื่อสาร และการทำให้ปฏิบัติตามนโยบายระหว่างองค์การต่างๆ ที่ดี นอกจากนี้ผลการศึกษาของ มานิตา สมชื่อ (2550) ยังพบว่า การขาดการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังในเรื่องของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ และการขาดการชี้แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการนำเอาแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานสังกัดหน่วยงานต่างๆ จำนวน 6 หน่วยงาน ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก จากการศึกษา พบว่า ภาพรวมการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมือง

ที่ดีไปปฏิบัติมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 หมายถึง การปฏิเสธสมมติฐาน H_1 หรือยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ภาพรวมการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานสังกัดหน่วยงานต่างๆ ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวกไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ชลประทานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวมีระดับที่ใกล้เคียงกัน และกรมชลประทานได้มีการนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และการบริหารผลการปฏิบัติงานมาใช้กับทุกหน่วยงาน โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดตามลำดับชั้น และได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานภายในสังกัดมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทิศทางเดียวกัน จึงทำให้ผลการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในหน่วยงานทั้ง 6 หน่วยงาน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านการติดตามประเมินผล การวัดผลงาน และการให้คุณให้โทษ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ และการประเมินผลของหน่วยงานมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น โครงการฯ ควรให้ความสำคัญในการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และจริงจัง พร้อมทั้งกำหนดแนวทางหรือหลักเกณฑ์การประเมินผลให้มีความเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือสำหรับบุคลากรโดยใช้ระบบคุณธรรมที่โปร่งใส และตรวจสอบได้

2) ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ควรให้ความสำคัญและทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานตามนโยบาย ซึ่งเป็นผลจากข้อค้นพบที่ว่า ผู้บังคับบัญชาได้นำนโยบายมาร่วมประชุม ชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้ รับทราบทุกครั้งก่อนมอบหมายงาน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ชลประทานในประเด็นการให้ความสำคัญเรื่องความผูกพันเต็มใจของผู้ปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรเห็นคุณค่าของตนเองต้ององค์กร และเสนอแนะให้มีการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ชลประทานให้เกิดความเข้าใจเรื่องนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างทั่วถึง และจัดทำสื่อที่เข้าใจง่ายแนะนำให้ความรู้อย่างชัดเจน

3) ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ชลประทาน ควรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารนโยบาย การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการประสานงาน เื่องอนไขในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ จะต้องมีการสื่อข้อความที่สมบูรณ์แบบระหว่งการประสานงาน และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานที่ร่วมรับผิดชอบทั้งหมด จากผลการวิจัย เจ้าหน้าที่ชลประทานให้ความสำคัญในด้านการปฏิบัติงานตามนโยบาย มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันหรือระดับที่สูงกว่า เพื่อประสานยืนยันข้อมูลระหว่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางอย่างถูกต้อง โดยหน่วยงานจำเป็นต้องมีการถ่ายทอดหรือสื่อสารเกี่ยวกับสาระสำคัญของนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เจ้าหน้าที่ได้รับรู้ และรับทราบนโยบาย

4) เพื่อให้การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับในโครงการฯ ควรสร้างความเข้าใจในนโยบายให้ทั่วถึง โดยใช้มาตรการต่างๆ เช่น การประชุม อบรม สัมมนา ประชาสัมพันธ์นโยบาย ให้นุเคราะห์ทุกระดับรับทราบนโยบายในทิศทางเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเพิ่มเติมการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชลประทานให้ครอบคลุมในสำนักชลประทานที่ 13 เพื่อให้ทราบผลสัมฤทธิ์ในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติรวมทั้งสำนักชลประทาน

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างชัดเจน และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไป

3) ควรศึกษาถึงปัจจัยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามอื่นๆ ที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ศึกษาในครั้งนี้

4) ควรศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาดำเนินสะดวก

บรรณานุกรม

- จุ้มพล หนีมพานิช (2547) การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พินิจ อ่อนทานนท์ (2548) "การนำนโยบายไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีนโยบายแปลงสินทรัพย์เป็นทุนในการกิจกรรมที่ดิน" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พรธนทิพย์ พัชรवासันท์ (2546) "ปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- "พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546" (2546, 9 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอน 100 ก.
- มานิตา สมชื่อ (2550) "ปัญหาและอุปสรรคในการนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่" รายงานการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รัฐกร กลิ่นอุบล (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง ศึกษากรณีจังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรสงคราม และ จังหวัดอุทัยธานี” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2550) นโยบายสาธารณะ กรุงเทพมหานคร บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.

_____. (2551) การนำนโยบายไปปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.

วรเดช จันทรศร (2539) การนำนโยบายไปปฏิบัติ: ตัวแบบและคุณค่า ใน วรเดช จันทรศร และณัฐ ฐา วินิจฉัยภาค (บรรณาธิการ) 4 ทศวรรษรัฐประศาสนศาสตร์ : รวมบทความทางวิชาการ 2498 - 2538 กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

_____. (2551) ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร: พรักหวานกราฟฟิค.

สมบัติ ช่างธัญวงศ์ (2544) นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาธรรม.

เสกสรรค์ นิลยกล้ำ. (2550) “การนำนโยบายหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ธรรมาภิบาล) ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุโขทัยธรรมาธิราช (2550). นโยบายสาธารณะและการบริหารโครงการ นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุนิรัตน์ เหมะ (2546) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จของการนำโครงการพัฒนาศักยภาพของกองทุน หมู่บ้าน / ชุมชน (SML) ไปปฏิบัติในจังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Edwards, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C. Congressional: Quartely Press.

Hood, Christopher C. (1976). *The Limits of Administration*. London: Wiley.

Mazmanian, Daniel. and Sabatier, Pual. (1989). *Implementation Public Policy*. Latham, Maryland.: University Press of America.

Pressman, Jeffrey L., and Wildavsky, Aaron. (1973). *Implementation*. Berkeley, California: University of California Press.

Van Meter, D.S. and Van Horn, C.E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration and Society* 6, 4 (February): 455 - 488.

Weimer, David L. and Vining, Aiden R. (1992). *Policy Analysis Concepts and Practice*. New Jersey: Prentice - Hall, Inc.

Tradition and Public Administration*

ดร. อิศเรศ คັນสนียวิทย์กุล**

บรรณาธิการ : Martin Painter และ B. Guy Peters

สำนักพิมพ์: Palgrave Macmillan (2010)

ISBN 978-0-230-57566-0

ราคา : 63.00 (ประมาณ 3,200 บาท)

ในปัจจุบันการบริหารจัดการภาครัฐได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและรวดเร็วทั้งทางภาคปฏิบัติและภาคทฤษฎีองค์ความรู้ในการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งรู้จักกันในนาม รัฐประศาสนศาสตร์ ที่กำลังเป็นศาสตร์ที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากจำนวนนักศึกษาและหลักสูตรในสถานศึกษาหลายแห่งที่มีการเรียนการสอนวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทั้งในระดับ บัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต เนื้อหาส่วนใหญ่ในการเรียนการสอนจะเน้นไปที่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือที่เรียกกันว่า New Public Management (NPM) ซึ่งเป็นกระแสหลัก (Main Stream) ในแวดวงวิชาการปัจจุบัน ไม่เพียงแต่ในภาคทฤษฎี หรือการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัยเท่านั้น ในภาคปฏิบัติการปรับเปลี่ยนระบบงานการบริหารราชการไทยก็ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในทุกระดับชั้น ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางระดับกระทรวง กรม กอง ในระดับภูมิภาค จังหวัด อำเภอ และในระดับท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ล้วนได้รับการปรับปรุงให้การจัดการบริหารอย่างทันสมัย ตามกระบวนการพัฒนาของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

* Painter, M. and Peters, B.G. (2010) *Tradition and Public Administration* (Basingstoke: Palgrave Macmillan).

** ร.บ. (เกียรตินิยมอันดับ 1), M.A. (Public Administration and Public Policy), Ph.D. (Politics), The University of York, UK

อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการปฏิรูประบบราชการในส่วนของโครงสร้าง อย่างไรก็ตามก็ยังมีผลงานกลุ่มหนึ่ง ที่ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยแนวทางการศึกษาการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิม ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือ ผลงานในหนังสือที่จะมานำเสนอในที่นี้ Tradition and Public Administration โดย Martin Painter และ B. Guy Peters

หนังสือเล่มนี้นำเสนอให้ผู้อ่านเห็นว่า ในขณะที่กระแสหลักและโลกาภิวัตน์กำลังทำให้เชื่อว่า ระบบการบริหารงานภาครัฐในแต่ละประเทศนั้นเหมือนกัน โดยการมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีกระบวนการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นตัวแบบและแกนหลักสำคัญที่นำมาชี้วัดความสำเร็จของระบบการบริหารงานภาครัฐในประเทศนั้น ๆ แต่ในความเป็นจริงนั้น ระบบและการบริหารงานภาครัฐในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดนัยสำคัญในความแตกต่างนั้นก็คือ ธรรมเนียมดั้งเดิมในการบริหารงานภาครัฐของแต่ละประเทศนั่นเอง บรรณาธิการทั้งสองท่านได้สะท้อนให้ผู้อ่านได้รับทราบแนวคิดดังกล่าวผ่านหนังสือเล่มนี้ โดยการตั้งข้อสังเกตว่าในความเป็นจริงนั้นแรงผลักดันของกระแสโลกาภิวัตน์สามารถทำให้การบริหารงานภาครัฐในแต่ละส่วนของมุมโลก มีความเหมือนกันมากขึ้นได้จริงหรือไม่ หรือว่าอันที่จริงแล้วระบบบริหารงานภาครัฐในประเทศเหล่านั้นสามารถที่จะยืนหยัดต่อแรงกดดันของกระแสหลัก (การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่) ดังกล่าวได้ด้วยระบบบริหารงานภาครัฐที่ยึดหลักการและธรรมเนียมปฏิบัติดั้งเดิมของตน คำถามดังกล่าวได้รับการวิเคราะห์ และให้ผู้อ่านได้วินิจฉัยในรูปแบบของหนังสือที่รวบรวมผลงานของนักวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ที่ได้ทำการศึกษการบริหารงานภาครัฐในประเทศต่าง ๆ ดังเช่น สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐอินเดีย สาธารณรัฐประชาชนบังคลาเทศ ประเทศญี่ปุ่น กลุ่มประเทศแอฟริกา กลุ่มประเทศประชาคมยุโรป (EU) และกลุ่มประเทศยุโรปตะวันออก เป็นต้น นอกเหนือจากบทความในส่วนของการศึกษาในประเทศต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สิ่งที่บรรณาธิการทั้งสองท่านได้สื่อถึงผู้อ่าน คือ ในการศึกษาวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศต่าง ๆ นั้น สมควรที่จะมีการศึกษาในเชิงลึก กล่าวคือ ไม่เพียงแต่ศึกษาในสิ่งที่ปรากฏให้เห็นอยู่เท่านั้น ดังเช่น สถาบันในการบริหารงานภาครัฐ โครงสร้างและกระบวนการทางการบริหารงานภาครัฐ และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย แต่ควรที่จะต้องศึกษาลงลึกถึงประวัติศาสตร์ความเป็นมา ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม โดยบรรณาธิการได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ใน 4 ประเด็น กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานภาครัฐกับสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานภาครัฐกับสถาบันทางการเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างกฎหมายกับการบริหาร และหลักพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งควรจะมีการศึกษาในเชิงการเปรียบเทียบทั้งในการเปรียบเทียบภายใน (ความเป็นดั้งเดิม กับการเปลี่ยนแปลงสู่ความทันสมัย) และการเปรียบเทียบภายนอก (การบริหารงานภาครัฐเปรียบเทียบกับระหว่างภูมิภาค และระหว่างประเทศ เป็นต้น) การแบ่งแยกกระหว่างความเป็นธรรมเนียมดั้งเดิมกับความเป็นทันสมัยนั้น

ในการถ่ายทอดแนวคิดดังกล่าว บรรณาธิการได้จัดแบ่งโครงสร้างของหนังสือออกเป็น 3 ส่วน เริ่มต้นด้วยบทนำ “การวิเคราะห์การบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิม” (The Analysis of Administrative Traditions) ซึ่งเป็นบทความของบรรณาธิการทั้งสองท่าน โดยมีวัตถุประสงค์ในการที่จะให้ผู้อ่านทำความเข้าใจว่าการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมนั้น คืออะไร และแตกต่างจากการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่อย่างไร และสาระสำคัญที่สุดของบทความนี้คือ ทำไมการศึกษาการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่นักวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ไม่ควรมองข้าม ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปเป็นใจความสำคัญหลัก 4 ประการ กล่าวคือ การศึกษาการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมในหลายประเทศที่มีระบบการบริหารการจัดการภาครัฐที่แตกต่างกัน 1) ช่วยให้ผู้ทำการศึกษาที่มีความเข้าใจถึงความสำคัญของการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ในเชิงเปรียบเทียบ ไม่ว่าจะเป็นการเปรียบเทียบการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมระหว่างประเทศหรือระหว่างระบบที่แตกต่างกัน หรือการเปรียบเทียบระหว่างการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมและแนวใหม่ภายในประเทศหรือระบบเดียวกัน 2) ทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจถึงการปฏิรูประบบการบริหารการจัดการภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น เพราะได้ศึกษาประวัติศาสตร์ และที่มาที่ไปของระบบนั้น ๆ ก่อนการเปลี่ยนแปลงมาเป็นการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 3) ทำให้ทราบถึงขีดความสามารถและข้อจำกัดที่มีระดับและความแตกต่างกันในแต่ละระบบการบริหารการจัดการภาครัฐ รวมถึงในแต่ละประเทศ แต่ละภูมิภาคของโลก ดังเช่น ความสามารถที่ต่างกันในการบริหารการจัดการภาครัฐในทวีปยุโรป กับทวีปแอฟริกา ซึ่งเกิดจากข้อจำกัดของทรัพยากรและองค์ความรู้ในการบริหารการจัดการภาครัฐ เป็นต้น 4) ทำให้ผู้ทำการศึกษาทำการวิเคราะห์ระบบการบริหารการจัดการภาครัฐจากมุมมองต่าง ๆ ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นแค่เพียงมุมมองเดียว ไม่ว่าจะเป็นการปิดกั้นจากแนวคิดกระแสหลัก หรือการปิดกั้นจากการศึกษาระบบภายในบริบทของประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น

ในส่วนที่สองของหนังสือ นั้น เป็นส่วนเนื้อหาที่สำคัญซึ่งเป็นส่วนของบทความกรณีศึกษาที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงประจักษ์ ใน 8 ประเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมในบริบทของการเปรียบเทียบ โดย Martin Painter และ B. Guy Peters (Administrative Traditions in Comparative Perspective: Families, Groups and Hybrids)

2. การศึกษาระบบตรวจสอบของการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมของสาธารณรัฐประชาชนจีน โดย Anthony B. L. Cheung (Checks and Balance in China's Administrative Traditions: A Preliminary Assessment)

3. การบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมในสาธารณรัฐอินเดีย โดย O.P. Dwivedi and D.S. Mishra (Administrative Tradition in India: Issue of Convergence, Persistence, Divergence and Challenges)

4. การบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิม และระบบราชการในสาธารณรัฐประชาชนบังคลาเทศ โดย Ahmed Shafiqul Huque (Traditions and Bureaucracy in Bangladesh)
5. การบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมในแอฟริกา โดย Goran Hyden (Where Administrative Traditions are Alien: Implications for Reform in Africa)
6. การบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมในประเทศญี่ปุ่น โดย Martin Painter (Legacies Remembered, Lessons Forgotten: The Case of Japan)
7. การต่อรองในการจัดบริการสาธารณะในรัฐบาลกลางของสหราชอาณาจักร โดย Martin Lodge (Public Service Bargains in British Central Government: Multiplication, Diversification and Reassertion?)
8. การบริหารการจัดการภาครัฐในสหรัฐอเมริกา โดย B. Guy Peters (Public Administration in the United States: Anglo-American, Just American, or Which American?)

ในส่วนสุดท้ายของหนังสือ เป็นส่วนของการสรุปถึงผลสืบทอดของการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความเป็นปัจจุบันในการบริหารการจัดการภาครัฐนั้นมีรากฐานมาจากการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมของระบบการบริหารจัดการภาครัฐในประเทศนั้น ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดแนวทางในการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นปัจจุบัน และในการศึกษาการบริหารการจัดการภาครัฐแนวดั้งเดิมนี้จะช่วยให้ผู้ที่สนใจศึกษาการปฏิรูปไปสู่ความเป็นสมัยใหม่ได้มีความเข้าใจในการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในประเทศ หรือระบบที่ทำการศึกษได้ดียิ่งขึ้นกว่าการศึกษาแค่ในช่วงความเป็นปัจจุบันในขณะนั้น

กล่าวถึงตัวผู้เป็นบรรณาธิการของหนังสือเล่มนี้ทั้งสองท่าน คือ Martin Painter ศาสตราจารย์ประจำ City University of Hong Kong ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีผลงานออกมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบ การบริหารจัดการภาครัฐ และการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐในเอเชียตะวันออก รวมถึงประเทศเวียดนาม และบทความที่เกี่ยวกับประเทศไทย¹ ในส่วนของ B. Guy Peters ศาสตราจารย์ประจำ the University of Pittsburgh ก็เป็นอีกหนึ่งผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารจัดการภาครัฐ และรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบ รวมถึงผลงานวิชาการมากมายในเรื่องนโยบายสาธารณะ และธรรมาภิบาลภาครัฐ ผลงานชิ้นหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง คือ Handbook of Public Administration² และ Handbook of Public Policy³ โดยเป็นบรรณาธิการ

¹ Painter, M. (2007) Tradition and Transformation in the Thai Bureaucracy,' *Critique Internationale*, 35, April/June, 31-49

² Peter, B.G. and Pierre, J. (2003) *Handbook of Public Administration* (London: Sage).

³ Peter, B.G. and Pierre, J. (2006) *Handbook of Public Policy* (London: Sage).

ร่วมกับ Jon Pierre ศาสตราจารย์ประจำ University of Gothenburg ซึ่งเป็นอีกหนึ่งในผู้เชี่ยวชาญทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีผลงานทางวิชาการเป็นที่ยอมรับเช่นเดียวกัน⁴ ในสมัยที่ผู้เขียนได้ศึกษาในระดับปริญญาโท และปริญญาเอกทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ ในสหราชอาณาจักร ก็ได้มีโอกาสศึกษาผลงานของท่านทั้งในรูปแบบของบทความวารสาร และหนังสือหลายเล่ม⁵ ซึ่งถือว่าเป็นผลงานที่ทรงคุณค่า และยังคงเป็นผลงานที่นักศึกษาที่เล่าเรียนทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และนโยบายสาธารณะได้รับมอบหมายให้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุป Tradition and Public Administration โดย Martin Painter และ B. Guy Peters เป็นหนังสือที่มีคุณค่าต่อแวดวงวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์โดยทั่วไป และโดยเฉพาะผู้ที่สนใจศึกษาการบริหารงานภาครัฐในบริบทที่แตกต่างออกไปจากกระแสหลัก และการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันที่เป็นเนื้อหา และกระบวนการที่เป็นหนึ่งในเป้าหมายของการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐ รวมถึงผู้ที่สนใจการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบ กล่าวโดยสรุปได้ว่าหนังสือเล่มนี้จะทำให้ผู้ที่สนใจศึกษาการบริหารงานภาครัฐได้เปิดโลกทัศน์ว่าการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ และตัวแบบในการบริหารจัดการภาครัฐไม่ได้มีแต่เพียงตัวแบบจากโลกตะวันตกเท่านั้น

⁴ Pierre, J (2000) 'Introduction: Understanding Governance', in Pierre, J. (ed.) *Debating Governance* (Oxford, Oxford University Press).

Pierre, J. and Peters, G.B. (2000) *Governance, Politics, and the State* (London, Macmillan Press).

⁵ Peters, B.G. (1986) *American Public Policy* (Basingstoke: Macmillan).

Peters, B.G. (1997), 'Policy Transfer Between Governments: the Case of Administrative Reform', *West European Politics*, 20, 4, p. 51-59.

Peters, B.G. (1998) *Comparative Politics: Theory and Methods* (Basingstoke: Macmillan)

Peters, B.G. (2000) 'Governance and Comparative Politics', in Pierre, J. (ed.) *Debating Governance* (Oxford: Oxford University Press).

แนวทางการเตรียมต้นฉบับและการส่งต้นฉบับวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ประเภทของผลงานวิจัยทางวิชาการ

1. บทความทางวิชาการ หมายถึง งานเขียนซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เป็นความรู้ใหม่ กล่าวถึงความเป็นมาของปัญหา วัตถุประสงค์ แนวทางการแก้ไขปัญหา มีการใช้แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยจากแหล่งข้อมูล เช่น หนังสือ วารสารวิชาการ อินเทอร์เน็ต ประกอบการวิเคราะห์วิจารณ์ เสนอแนวทางแก้ไข
2. บทความวิจัย หมายถึง เป็นการนำเสนอผลงานวิจัยอย่างเป็นระบบ กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ การดำเนินการวิจัย
3. บทวิจารณ์หนังสือ (book review) หมายถึง บทความที่วิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาสาระ คุณค่า และคุณภาพของหนังสือ บทความหรือผลงานศิลปะ อาทิ นิทรรศการ ทัศนศิลป์ และการแสดงละคร หรือดนตรีโดยใช้หลักวิชาและดุลยพินิจอันเหมาะสม
4. บทความปริทัศน์ (Review article) หมายถึง งานวิชาการที่ประเมินสถานะล่าสุดทางวิชาการ (State of the art) เฉพาะทางที่มีการศึกษาค้นคว้ามีการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ทั้งทางกว้างและทางลึกอย่างทันสมัย โดยให้ข้อพิพาทที่ชี้ให้เห็นแนวโน้มที่ควรศึกษาและพัฒนาต่อไป

องค์ประกอบของบทความ

1. บทความวิจัย (Research article)

บทความวิจัยประกอบด้วย หน้าชื่อเรื่องบทคัดย่อ และเนื้อหาของบทความ ในส่วนหน้าชื่อเรื่องควรมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้นิพนธ์สังกัด(ภาควิชา และมหาวิทยาลัย) และอีเมลล์ของผู้นิพนธ์สำหรับติดต่อ

ในส่วนบทคัดย่อต้องระบุถึงความสำคัญของเรื่อง วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา และบทสรุป ความยาว 1 หน้ากระดาษ A4 ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้ผู้นิพนธ์เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำสำคัญของเรื่อง (Keyword) จำนวนไม่เกิน 5 คำ

ในส่วนเนื้อหาของบทความ ให้เริ่มต้นจากบทนำ วัตถุประสงค์และวิธีการ ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)ความสำคัญของที่มาและปัญหาของงานวิจัย ภูมิหลังของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้เขียนไว้ในส่วนบทนำ เทคนิคและวิธีการทั่วไปให้อธิบายไว้ในส่วนวัตถุประสงค์และวิธีการศึกษาผลการทดลองต่าง ๆ ให้อธิบายไว้ในส่วนผลการศึกษาการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการทดลองกับงานของผู้อื่นให้เขียนไว้ในส่วนอภิปรายผลการศึกษา และการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ให้เขียนไว้ในส่วนสรุปผลการศึกษา

2. บทความปริทัศน์ (Review article)

บทความปริทัศน์เป็นการนำเสนอภาพรวมของเรื่องที่น่าสนใจหน้าแรกของบทความปริทัศน์ ประกอบด้วยมีชื่อเรื่อง ชื่อผู้นิพนธ์ ที่อยู่ผู้นิพนธ์ ผู้นิพนธ์สำหรับติดต่อ (Corresponding author) และบทสรุป (summary) เพื่อเป็นการสรุปเรื่องโดยย่อให้เข้าใจว่าเรื่องที่ได้นำเสนอมีความน่าสนใจและความเป็นมาอย่างไร พร้อมระบุความสำคัญของเรื่อง (Keyword) จำนวนไม่เกิน 5 คำ

ในส่วนเนื้อหาของบทความ ต้องมีบทนำ (Introduction) เพื่อกล่าวถึงความน่าสนใจของเรื่องที่น่าสนใจก่อนเข้าสู่เนื้อหาในแต่ละประเด็น และต้องมีบทสรุป (conclusion) เพื่อขมวดปมเรื่องที่นำเสนอพร้อมข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวสำหรับให้อ่านได้พิจารณาประเด็นที่น่าสนใจต่อไป

ผู้วิจัยควรตรวจสอบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบทความที่น่าสนใจอย่างละเอียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาที่ใหม่ที่สุด บทความปริทัศน์ต้องนำเสนอพัฒนาการเรื่องที่นำเสนอ ข้อมูลที่นำเสนอจะต้องไม่จำเพาะเจาะจงเฉพาะผู้อ่านที่อยู่ในสาขาของบทความเท่านั้น แต่ต้องนำเสนอข้อมูลซึ่งผู้อ่านในสาขาอื่นหรือนิสิต นักศึกษาในระดับสูงสามารถเข้าใจได้

การเตรียมต้นฉบับ

1. พิมพ์ผลงานทางวิชาการ ควรจัดพิมพ์ด้วยMicrosoft Word for Windows หรือ Macintosh บนกระดาษขนาด A 4 หน้าเดียว

1.1 การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- บน 2.7 ซม.
- ซ้าย 3.5 ซม.
- ล่าง 5.5 ซม.
- ขวา 3.0 ซม.

1.2 ขนาดตัวอักษรใช้อักษร Cordia New ขนาดของตัวอักษรหัวข้อใหญ่ใช้ตัวเข้ม ขนาด 18 หัวข้อย่อย ใช้ตัวเข้ม ขนาด 16 เนื้อหาใช้ตัวปกติ ขนาด 16 ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และตัวเลข และใส่เลขหน้าตั้งแต่ต้นจนจบบทความยกเว้นหน้าแรก

2. บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่ควรเกิน 1 หน้ากระดาษ จะต้องพิมพ์คำสำคัญในบทคัดย่อภาษาไทย และพิมพ์ Keyword ในบทคัดย่อภาษาอังกฤษของบทความเรื่องนั้นด้วยจำนวนไม่เกิน 5 คำ** บทความภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษจะต้องมีบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษทุกบทความ **

3. ถ้ามีรูปภาพ/ ตารางประกอบ ควรมีภาพที่ชัดเจน ถ้าเป็นรูปถ่ายควรมีภาพถ่ายจริงแนบด้วย

4. ประวัติผู้แต่ง ให้ระบุชื่อของผู้เขียน หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) วุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป พร้อมสาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ ประสบการณ์การทำงานและผลงานทางวิชาการ 1-3 ปีที่ผ่านมา และ File.jpg รูปถ่ายหน้าตรง 1 รูป (ผู้เขียนสวมสูท)

5. บรรณานุกรมแยกผลงานภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (เรียงตามลำดับตัวอักษร)

6. ผลงานวิชาการที่ส่งมาต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน

7. การส่งต้นฉบับ จะต้องส่งเอกสารบทความจำนวน 5 ฉบับ และแบบฟอร์มส่งบทความ 1 ฉบับ พร้อมทั้ง CD บันทึกข้อมูลของเนื้อหาและประวัติผู้แต่ง (เอกสารที่ส่งทั้งหมด) จำนวน 1 แผ่น โดยบทความจำนวน 5 ฉบับข้างต้นแบ่งให้เป็น

7.1 บทความที่มีรายละเอียดของผู้เขียนบทความครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ 4 จำนวน 1 ฉบับ

7.2 ส่วนบทความอีก 4 ฉบับไม่ต้องระบุชื่อผู้เขียนและประวัติของผู้เขียนลงในบทความ

8. โครงการวารสารวิชาการนำบทความที่ท่านส่งมาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อประเมินคุณภาพความเหมาะสมของบทความก่อนการตีพิมพ์ ในกรณีที่ผลการประเมินระบุให้ ต้องปรับปรุงแก้ไข ผู้เขียนจะต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด นับจากวันที่ได้รับผลการประเมินบทความ

9. ผู้เขียนตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดอย่างละเอียดถี่ถ้วนอย่าให้มีคำผิด และคำที่มิๆ ในคำว่าต่าง ๆ เป็นต้น ให้เคลียร์ด้วย แล้วส่งบทความพร้อมต้นฉบับของท่านที่ สำนักวิจัยชั้น 2 อาคารคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี พร้อมบันทึกข้อมูลลงแผ่น บันทึกข้อมูลก่อนส่งให้กองบรรณาธิการดำเนินต่อไป

รูปแบบการเขียนอ้างอิง

กรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่องให้ใช้วิธีการอ้างอิงในส่วนเนื้อเรื่องแบบนาม-ปี (author-date in-text citation) โดยระบุชื่อผู้แต่ง และปีพิมพ์ของเอกสารไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังข้อความที่ต้องการอ้าง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้นและอาจะระบุเลขหน้าของเอกสารด้วยก็ได้ หากต้องการ ตัวอย่างและให้มีการอ้างอิงส่วนท้ายเล่ม (reference citation) โดยการรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ผู้เขียนได้ใช้อ้างอิงในการเขียนผลงานนั้น ๆ จัดเรียงรายการตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่งภายใต้หัวข้อเอกสารอ้างอิง สำหรับผลงานวิชาการภาษาไทยหรือReference สำหรับผลงานวิชาการภาษาอังกฤษ โดยใช้รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงแบบ APA (American Psychological Association) ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง มีดังนี้

1. บรรณานุกรมหนังสือ

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีพิมพ์). **ชื่อหนังสือ**. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

ชวนพิศ วงศ์สามัญ, และกล้าเผชิญ โชคบำรุง. (2546). **การตรวจทางห้องปฏิบัติการและการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 4. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.

2. บรรณานุกรมบทความในหนังสือ

ชื่อ ชื่อสกุลผู้เขียนบท หรือ ตอน. (ปีพิมพ์). **ชื่อบทหรือตอน**. ใน ชื่อ ชื่อสกุล (บรรณาธิการ). **ชื่อหนังสือ** (ครั้งที่พิมพ์ หน้าแรก-หน้าสุดท้ายของบทหรือ ตอน). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

ปิยทัศน์ ทศนาวิวัฒน์. (2550). ประวัติโรคไหลตาย. ใน สุมาลี นิมนานันต์ และ ปรีดา มาลาสิน (บรรณาธิการ), **โรคไหลตาย: Sudden unexplained death syndrome** (หน้า 12-25). กรุงเทพมหานคร: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.

3. บรรณานุกรมบทความวารสาร

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีพิมพ์). **ชื่อบทความ**. **ชื่อวารสาร** ปีที่, (ฉบับที่): หน้าปรากฏบทความในวารสาร.

ตัวอย่าง

กฤษณา น้อมสกุล, ลักษณะ กานต์, สิริพร สืบสาน, ปวีณ เกื้อกุล, มาลี อุดมผล, สวัสดิ์ รักดี, และ คณะ. (2550). การดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวาน. **วารสารกรมอนามัย** 25, (52): 56-60.

4. บรรณานุกรมออนไลน์

ชื่อผู้รับผิดชอบเว็บไซต์/หน่วยงาน/บุคคล. (ปีที่ปรากฏ). **ชื่อบทความ**. ค้นเมื่อวันที่ เดือน ปี, จาก <http://.....>

ตัวอย่าง

ชวนะ ภวกันันท์.(2548). ธุรกิจสปาไทยนำก้าวไกลไปกว่านี้. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.businessstgai.co.th/content.php?data=407720-opinion>

5. บรรณานุกรมฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่ (ฉบับที่). ค้นเมื่อวันที่ เดือน ปี, จากชื่อฐานข้อมูล

ตัวอย่าง

ชาญชัย เจริญรื่น. (2544). การจัดแรงด้านทางอากาศพลศาสตร์ ของเมล็ดข้าวเปลือก. วารสารวิชาการ. 9(3).
ค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2549, จาก ฐานข้อมูลวารสาร วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

6. บรรณานุกรมบทความจากการสืบค้น CD-ROM

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ (ชื่อ CD ROM). ค้นเมื่อวันที่ เดือน ปี, จากชื่อฐานข้อมูลที่สืบค้น. (หมายเลขเอกสารที่สืบค้น)

ตัวอย่าง

Baker, J. (2008). *Acceptability of interventions to staff in long-terms case setting for older adults: Comparing rating*. (Doctoral Dissertation). Retrieved November 26, 2009, from ProQuest Dissertation & Theses databases. (Publication No. AAT3354064)

ดาวน์โหลดรูปแบบการเขียนได้ที่ www.bkkthon.ac.th / หน่วยงานอื่นๆ / วารสารวิชาการ

การสมัครสมาชิก

อัตราค่าสมาชิก วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี อัตราค่าสมาชิกวารสารราย 6 เดือน
ฉบับละ 150 บาท 1 ปี จำนวน 2 ฉบับ เป็นเงิน 300 บาท

การส่งเงินค่าสมัครสมาชิก

1. เงินสด (กรณีสมัครด้วยตนเอง)
2. ติดต่อฝ่ายประชาสัมพันธ์ จัดจำหน่ายและสมาชิก
โทรศัพท์ (02)-8006800-5 โทรสาร (02)-8006806

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณา

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... นามสกุล.....

ขอส่ง ☐ บทความวิจัย ☐ บทความทางวิชาการ

เรื่อง (ภาษาไทย).....

เรื่อง (ภาษาอังกฤษ).....

ผู้เขียน (ภาษาไทย) 1.....

2.....

3.....

ผู้เขียน (ภาษาอังกฤษ) 1.....

2.....

3.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... E-mail.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

โทรศัพท์ (มือถือ).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ ☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าแต่เพียงผู้เดียว☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานตามชื่อที่ระบุในบทความจริง

โดยบทความนี้ไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และจะไม่นำไปเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสารอื่นภายใน 60 วัน นับจากวันที่ข้าพเจ้าได้ส่งบทความฉบับนี้

ลงนาม.....

(.....)