

SARAKHAM JOURNAL

MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Vol.8 No.1 January - June 2017



MYANMAR



THAILAND



CAMBODIA



SINGAPORE



INDONESIA



LAOS



PHILIPPINES



VIETNAM



MALAYSIA



BRUNEI DARUSSALAM



วารสาร

สาร:คาม

SARAKHAM JOURNAL
MAHASARAKHAM UNIVERSITY



MAHASARAKHAM
UNIVERSITY

วารสาร สาร:คาม

SARAKHAM JOURNAL
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม - มิถุนายน 2560 ISSN 1906-893X

MSU

วารสารสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2560 ISSN : 1906-893X

เจ้าของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการ งานวิจัยและองค์ความรู้ที่เป็น Best practice ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาสถาบัน เป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการ ของนักวิจัยสายสนับสนุนและสายวิชาการ โดยมีขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บทความวิชาการและบทความวิจัยที่จะนำมาตีพิมพ์ ในวารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคามนี้ จะต้องได้รับการตรวจสอบทางวิชาการ (Peer Review) ซึ่งปกติจะมี Double Blind (ผู้พิจารณา 2 คน) หรือ Triple Blind (ผู้พิจารณา 3 คน) ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ห้ายเรือคำ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรวิทย์ จันทร์ศิริลิส

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ ปันน้อม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาธ นื่องเฉลิม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รองศาสตราจารย์สิทธิพร ภิรมย์ริน

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมพ์ลสิทธิ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม นาคอ้าย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสงคราม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวพจน์ พรหมสัตยพรต

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอี่ยมพร หลินเจริญ

มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

อาจารย์ ดร.ชานาญ ปาณวงษ์

มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

อาจารย์ ดร.ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ ดร.เทิดศักดิ์ สุพันธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

อาจารย์ ดร.น้ำผึ้ง อินทะเนตร

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อาจารย์ ดร.บัณฑิตา อินสมบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

อาจารย์ ดร.สิริศักดิ์ อาววิชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

อาจารย์ ดร.เสกสรรค์ ทองคำบรรจง

มหาวิทยาลัยบูรพา

Mr. Paul Alexander Dulfer

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นางฉวีวรรณ อรรถะเศรษฐ์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เลขานุการ

นางพักตร์วิไล รุ่งวิสัย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยเลขานุการ

นางพิชชา โชติวรรณกุล

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นางจิรรัตน์ ภูสีฤทธิ์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักกองบรรณาธิการ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

โทรศัพท์ 0-4375-4416 ภายใน 1754

ราคาปก ฉบับละ 170 บาท

ราคาสมาชิก รายปี 2 ฉบับ 300 บาท, รายสองปี 4 ฉบับ 550 บาท

กำหนดออกเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน, ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม

บรรณาธิการ

วารสารสารระคาคม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์โดยได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับจากนักวิจัยสายสนับสนุนรวมถึงนักวิชาการ นิสิต นักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั่วประเทศที่ได้ส่งบทความวิจัยและบทความวิชาการมาตีพิมพ์ เป็นงานวิจัยและองค์ความรู้ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาสถาบัน ซึ่งบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทำให้วารสารสารระคาคม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีมาตรฐานดียิ่งขึ้น วารสารสารระคาคมฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 8 บทความ แบ่งเป็นผลงานจากภายในมหาวิทยาลัย 2 บทความ และผลงานของภายนอกมหาวิทยาลัย 6 บทความ

วารสารสารระคาคม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ถูกจัดคุณภาพให้เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 ในฐานข้อมูล TCI และยินดีต้อนรับบทความวิจัยและบทความวิชาการของบุคลากร นักวิจัยสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ นิสิต นักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กองบรรณาธิการเปิดกว้างและพร้อมต้อนรับต้นฉบับของท่านในทุกสาขาวิชาและวิทยาการที่เกี่ยวข้อง

วารสารสารระคาคม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยินดีที่ได้เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานหรือบทความที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและวงการศึกษาต่อไป

สารบัญ

รูปแบบการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทย	1
โกมลณ แพนพา	

Model of Integration of Urban Planning and Thai Rural Development

Komon Panpa

ความพึงพอใจของบุคลากรในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์	26
--	----

นันทวรรณ จินากุล, ชาญเดช แสงงาม, สิริมา วูดเต้น, โสรัจ ทัศนเจริญ

Satisfaction of Staff in Faculty of Pharmacy, Mahidol University to Maintenance Management System Based on Web Application

Nanthawan Jinakul, Chandetch Sang-ngam, Sirima Wooden,

Soraj Tasanacharoen

ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของอาจารย์แนะแนว ในโรงเรียนเขตจังหวัดนครชัยบุรินทร์เกี่ยวกับข้อมูลการรับนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	43
--	----

บุษบา ชัยมงคล, นภาพร มีทรัพย์, รัตนา แจ่มจำรูญ,

วัลย์พร ชันตะคุ, พิศมัย สารสม

Satisfaction, Need and Expectation of Counselor Teachers from Nakhonchaiburin province about Admission Information of Suranaree University of Technology

Busaba Chaimongkol, Naphaphon Misap, Ratana Jamjamroon,

Walaiporn Khantaku, Pisamai Sansom

ความต้องการพัฒนางานวิชาการของอาจารย์
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ 59
ประสาธ เนืองเฉลิม, ชัยรัช จันท์สมุด

**Needs of Lecturers in the Faculty of Liberal Art and Science,
Kalasin University towards Academic Development**

Prasart Nuangchalem, Chaitach Jansamood

แนวทางการพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลัก
สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 67
ศุภลักษณ์ ศักดิ์คำดวง, จตุพร เฟิงชัย, ยูพาศรี ไพรวรรณ

**Development of Program to enhance core competencies
for Supporting staffs in Mahasarakham University**

Suphalak Sakkumduang, Jatuporn Pengchai, Yupasri Priwan

การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ : กระบวนการ และการบริหาร 84
สัญญา เคนาภูมิ, กชพร ประทุมวัน

Plan Implementation : Process and Management

Sanya Kenaphoom, Kodchaporn Prathumwan

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน
การประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา 109
สุธาทิพย์ รุ่งสง, เฉษฐา นกน้อย, สัญชัย ลั้งแท้กุล

**Factors related to Work Stress of Provincial Waterworks Authority's
Employees in Hat Yai and Muang Districts, Songkhla Province**

Suthathip Rungsong, Chetsada Noknoi, Sunchai Langthaekun

สมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 122

อุทัยทิพย์ บุญนา, เจษฎา นกน้อย, วรณภรณ์ บริพันธ์

**Competency and Requirement for Staff Development
of The Rajamangala University of Technology Srivijaya**

Uthaitip Boonna, Chetsada Noknoi, Wannapornt Boripunt

รูปแบบการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทย

Model of Integration of Urban Planning and Thai Rural Development

โกมณ แพนพา¹

Komon Panpa¹

บทคัดย่อ

บทความนี้ มุ่งที่จะนำเสนอรูปแบบการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทย โดยรูปแบบนี้สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้ประโยชน์ที่ดินของชนบทไทยที่ยุ่ยกยากซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการดำรงชีวิตของประชาชน และเหมาะสมกับบริบทของชนบทไทยอย่างแท้จริง ซึ่งบทความนี้จะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ บริบทของชนบทไทย หลักการผังเมืองของไทย และรูปแบบการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทย

คำสำคัญ : รูปแบบ, การบูรณาการ, การผังเมือง, การพัฒนาชนบทไทย

Abstract

The purpose of this article is to present a Model of Integration of Urban Planning and Rural Development in Thailand. The mentioned model will be able to efficiently solve problems and remove obstacles in cases of land use

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

¹ Assistant Professor of Faculty of Political Science and Public Administration, Rajabhat-MahaSarakhm University

which are difficult and complicated in rural areas of the country. The model will also be able to solve the problems and obstacles in accordance with people's livelihood and be exactly proper with rural Thailand. The article will be separated into 3 parts as follows; the context of rural areas in Thailand, the Principle of urban planning in Thailand and the Model of Integration of Urban Planning and Thai Rural Development.

Keywords: Model, Integration, Urban Planning, Thai Rural Development

บทนำ

ประเทศไทยปัจจุบันมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ชนบทผลักดันให้ประชาชนต้องอพยพย้ายถิ่นเข้าสู่เมืองที่เป็นแหล่งการจ้างงานและการให้บริการทางสังคมจนเป็นผลต่อการเกิดปัญหาความแออัด ปัญหาการจราจร ปัญหาการขาดแคลนสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ แต่ในปัจจุบันนี้ การอพยพย้ายถิ่นของประชาชนจากชนบทเข้าสู่เมืองมีแนวโน้มลดลง จำเป็นจะต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพภาวะหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นสุขภาพร่างกายและจิตใจ เป็นต้น สิ่งนี้เรียกว่า การวางผังเมือง ซึ่งหมายถึง การวาง การจัดทำ และดำเนินการให้เป็นไปตามผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะในบริเวณเมืองและบริเวณที่เกี่ยวข้องหรือชนบท เพื่อสร้างหรือพัฒนาเมือง

หรือส่วนของเมืองขึ้นใหม่หรือแทนเมืองหรือส่วนของเมืองที่ได้รับความเสียหายเพื่อให้มีหรือทำให้ดีขึ้นซึ่งสัญลักษณ์ความสะดวกสบาย ความเป็นระเบียบ ความสวยงาม การใช้ประโยชน์ในทรัพย์สิน ความปลอดภัยของประชาชน และสวัสดิภาพของสังคม เพื่อส่งเสริมการเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม เพื่อดำรงรักษาหรือบูรณะสถานที่และวัตถุที่มีประโยชน์หรือคุณค่าในทางศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์ หรือโบราณคดี หรือเพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิประเทศ ที่งดงาม หรือมีคุณค่าในทางธรรมชาติ นอกจากนั้นการผังเมืองรวมยังเป็นการวางแผนผัง นโยบายและโครงการ รวมทั้งมาตรการควบคุมโดยทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และการดำรงรักษาเมืองและบริเวณที่เกี่ยวข้องหรือชนบท ในด้านการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สิน การคมนาคมและการขนส่ง การสาธารณูปโภค บริการสาธารณะและสภาพแวดล้อม

เพื่อบรรลุลักษณะประสงค์ของการผังเมือง (กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2559)

ดังนั้นเมื่อชนบทกำลังจะกลายเป็นเมืองจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการวางแผนผังเมืองและการบริหารจัดการทั้งในเขตเมืองและเขตชนบทเพื่อรองรับการอาศัยอยู่ของประชากรได้อย่างเหมาะสมตามสภาพความเป็นจริง และสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (โกมณ แพนพา, 2543 : 279) การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหารองรับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และประชากรให้เป็นไปได้ในทิศทางที่เหมาะสม โดยนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในชนบท จำเป็นที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกำหนดทิศทางการวางแผนการวางผังเมืองตามทิศทางการเจริญเติบโตที่สอดคล้องกับศักยภาพของชนบทหรือท้องถิ่นในอนาคต สามารถสื่อความเข้าใจถึงทิศทางการพัฒนาให้แก่ชุมชนในท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน

จะเห็นได้ว่าปัจจุบันมีกฎหมายหลายฉบับที่ระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวางเปิดให้ประชาคมท้องถิ่นนั้นมีส่วนร่วมในการบริหารและการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น (กรมส่งเสริมการ

ปกครองท้องถิ่น, 2558 : 7) ประเด็นหนึ่งของการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นคือการวางผังเมือง ซึ่งวิธีการหนึ่งคือการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทย โดยบทความนี้เป็นกรนำเสนอรูปแบบการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทย ซึ่งผู้เขียนได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์โดยประสบการณ์และการสังเกตการณ์บริบทปรากฏการณ์ (Phenomena) ที่เป็นไปของการผังเมืองในชนบทประเทศไทย จากนั้นออกแบบการนำเสนอโดยวางลำดับของเหตุการณ์ (Birth order) ลำดับของเนื้อหาสาระความสำคัญก่อนหลังโดยอาศัยหลักคิดเชิงเหตุผลในการกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา (Rational conceptual thinking) (สัญญา เคนาภูมิ, 2557ก) และทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอาศัยหลักการสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำการศึกษา (สัญญา เคนาภูมิ, 2557ข) รายละเอียดผู้เขียนนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ลักษณะนิเวศวิทยาของชนบท

ลักษณะนิเวศวิทยาของชนบทไทยส่วนใหญ่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ มิได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าแต่อย่างไร

(Unplanned Settlement) กล่าวคือ (โกเมนแพนพา, 2543 : 280)

1. การอยู่กันเป็นกลุ่ม (Cluster Settlement) มีลักษณะการอยู่รวมกลุ่มแบบง่าย ๆ คล้ายกับสังคมของชาวบ้านนาโดยทั่วไป

2. การอยู่กันแบบกระจาย (Scattered Settlement) มีลักษณะการกระจายอยู่รายรอบโรงเรียน วัด หรือตลาด โดยมีลักษณะชุมชนที่เจริญขึ้น

3. การอยู่กันตามแนวเส้น (Line Settlement) มีลักษณะการอยู่กันรายรอบเส้นทางคมนาคม เช่น ถนน แม่น้ำ ล่าคลอง เป็นต้น

4. การอยู่กันแบบขยายเป็นวงกลม (Round Village Settlement) มีลักษณะการอยู่รวมกันแบบไม่ได้วางแผน คล้ายกับการตั้งหมู่บ้าน แล้วมีการขยายตัวออกไปรายรอบในลักษณะเป็นวงกลม

กล่าวโดยสรุป การอยู่รวมกันของประชาชนในชนบทไทยนั้น มีลักษณะของการอยู่รวมกันที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสภาพภูมิศาสตร์ของแต่ละแห่งอย่างไรก็ตาม การอยู่รวมกันในชนบทไทยส่วนใหญ่ล้วนเป็นไปในลักษณะของการแก้ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับการมีพื้นที่ทำกินไม่เพียงพอ การทำลายทรัพยากรธรรมชาติ การว่างงาน และการอพยพย้ายถิ่น

ลักษณะสังคมของชนบท

สังคมเกิดขึ้นมาพร้อมกับมนุษย์และได้วิวัฒนาการมาตามลำดับสังคมเป็นผลของสัญญาที่มนุษย์ตกลงจัดทำขึ้นด้วยความสมัครใจของมนุษย์เองเพื่อความสุขสมบูรณ์และความเป็นระเบียบ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสังคมขึ้น เพื่อขจัดความซึ่งโหดร้าย ความยุ่งยากซับซ้อน และความสับสนต่างๆ ตามสภาพธรรมชาติของมนุษย์ อย่างไรก็ตามนักวิชาการได้แบ่งสังคมออกเป็นสองภาคส่วนใหญ่มากกล่าวคือ สังคมเมือง และสังคมชนบท (Rural Society) ซึ่งบางที่เรียกว่า สังคมแบบชาวบ้าน (Folk Society) ซึ่งจัดว่ามีความสำคัญที่สุดในสังคมไทย เพราะเป็นโครงสร้างหลักเกือบทั้งหมดของประเทศไทย อันมีผลมาจากพฤติกรรมทั้งทางชนบทกรรมนิยมประเพณี และวัฒนธรรม พอสรุปเป็นข้อๆ ดังนี้ (1) ประชากรมีความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ ประชากรอยู่ตามธรรมชาติ ไม่หนาแน่นมีการแข่งขันกันน้อยสภาพการครองชีพต่ำ (2) ส่วนใหญ่ยังประกอบอาชีพทางการเกษตร ทำให้ต้องพึ่งพาอาศัยแรงงานแลกเปลี่ยนกัน มีความใกล้ชิดกัน จึงมีความสนิทสนมกัน (3) ลักษณะครอบครัวมีความสัมพันธ์กันแน่นแฟ้นเป็นหน่วยที่สำคัญทางเศรษฐกิจช่วยกันทำงานทำเครื่องมือ เครื่องใช้ทอ

ผ้าเอง ทำอาหารเอง (4) ชุมชนมักตั้งอยู่นอกเมือง เป็นหมู่บ้าน ตำบล กระจายอยู่ห่างกัน มีประชากรไม่หนาแน่น (5) วัดและศาสนสถาน เป็นสถานที่สำหรับประกอบพิธีกรรมศาสนา ในสมัยก่อนวัดเป็นแหล่งความรู้ อบรมปมนิสัย ปัจจุบันวัดก็ยังมีค่าสำคัญอยู่ไม่น้อย (6) ส่วนใหญ่ยึดมั่นอยู่กับขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย และ (7) ค่านิยมในเรื่องคุณงามความดีในทางศาสนา เป็นตัวควบคุมความประพฤติทางสังคม

อย่างไรก็ดี โกมณ แพนพา (2543 : 282) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของสังคมชนบทไทยมีความหลากหลายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพพื้นที่ของแต่ละท้องถิ่น อีกทั้งมีความแตกต่างจากสังคมเมือง ดังนี้ (1) **ครอบครัว** ครอบครัวของสังคมชนบทส่วนมากมีลักษณะเป็นครอบครัวขยาย มีจำนวนสมาชิกมาก และสมาชิกภายในครอบครัวส่วนใหญ่มีการแสวงหารายได้ที่เหมือนกันหรือคล้ายกัน คือ รายได้จากเกษตร (2) **การล่มสลายของครอบครัว** การแตกแยกของครอบครัวในสังคมชนบทไทยนั้นเกิดขึ้นน้อยกว่าในเมือง เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา (3) **ความสัมพันธ์ของประชากร**

ประชากรในสังคมชนบทมีความสัมพันธ์กันแบบปฐมภูมิ มีความสัมพันธ์แบบส่วนตัว ไม่เป็นทางการ ใกล้ชิดสนิทสนม มีลักษณะเป็นสถาบันเบ็ดเสร็จเรียบง่าย (4) **แนวการดำรงชีวิต** ประชากรในสังคมชนบทส่วนมากมีแนวการดำรงชีวิตในลักษณะเรียบง่าย สบายๆ ไม่มีการแข่งขันแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน (5) **การเปลี่ยนแปลงทางสังคม** เนื่องจากสังคมชนบทมีการนำเทคโนโลยี และวัฒนธรรมต่างๆ มาปรับใช้น้อย จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมช้ากว่าสังคมเมือง (6) **โครงสร้างทางสังคม** สังคมชนบทนั้นมีโครงสร้างทางสังคมที่ไม่สลับซับซ้อน ไม่มีความหลากหลายและความแตกต่างในสถานะของแต่ละบุคคลก็ไม่มีมากนัก (7) **การศึกษา** พบว่าประชากรในชนบทส่วนใหญ่มีโอกาสทางการศึกษาน้อยและมีผู้จบการศึกษาระดับสูง น้อยกว่าประชากรในเมือง (8) **การนับถือศาสนา** ประชากรในสังคมชนบทแต่ละแห่ง ไม่มีความหลากหลายในการนับถือศาสนามากนัก ส่วนใหญ่ในแต่ละท้องถิ่นจะนับถือศาสนาเดียวกัน (9) **ความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์** สังคมชนบทนั้นมีความเชื่อในโชคลาง ภูตผีต่างๆ และมีความเชื่อในเรื่องของธรรมชาติ บาป-บุญ มากกว่าสังคมเมือง

กล่าวโดยสรุป สังคมของชนบทไทยนั้น ยังคงมีลักษณะที่แตกต่างกับสังคมเมืองค่อนข้างมากในหลายๆ ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะของครอบครัว ความล่มสลายของครอบครัว ความสัมพันธ์ของประชากร แนวการดำรงชีวิต การเปลี่ยนแปลงทางสังคม โครงสร้างทางสังคม การศึกษา การนับถือศาสนา และความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เป็นต้น

นอกจากนั้นลักษณะเศรษฐกิจในเขตชนบทไทยนั้น ส่วนใหญ่จะมีความแตกต่างและตรงกันข้ามกับลักษณะเศรษฐกิจในเขตเมือง กล่าวคือ (โกเมนแพนพา, 2543 : 283-284) (1) **ประเภทของการประกอบอาชีพ** ประชากรในชนบทนั้นส่วนใหญ่จะมีการประกอบอาชีพคล้ายกัน หรือ เหมือนกัน คือ การทำเกษตรกรรม (2) **ปัจจัยในการประกอบอาชีพ** ปัจจัยสำคัญในการประกอบอาชีพของประชากรที่อาศัยอยู่ในชนบท ส่วนใหญ่แล้ว จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับที่ดินทำกิน ทุน และเทคโนโลยีที่ทันสมัย (3) **การพึ่งพาในการประกอบอาชีพ** ประชากรส่วนใหญ่ในชนบทนั้น มักจะมีการพึ่งพาหรืออาศัยธรรมชาติ เนื่องจากมีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการประกอบอาชีพจึงต้องขึ้นอยู่กับฤดูกาล (4) **รายได้ของประชากร** พบว่า ประชากรในชนบทนั้น

มีรายได้เฉลี่ยต่อหัวต่ำกว่าประชากรในเมือง และมีความแตกต่างของรายได้ระหว่างอาชีพในชนบทไม่มากนัก (5) **แรงงานสังคมชนบท**นั้นส่วนมากจะไม่มีปัญหาเรื่องแรงงาน แต่จะมีปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับวิชาการที่จะสามารถเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้นกว่าเดิม (5) **การใช้ที่ดิน** การใช้ที่ดินในชนบทนั้นส่วนมากใช้ในการเกษตรกรรม เช่น การเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น (6) **การคมนาคมขนส่ง** การคมนาคมขนส่งผลิตผลต่างๆ ในเขตชนบทบางแห่งเป็นไปด้วยความรวดเร็ว แต่บางแห่งเป็นไปด้วยความล่าช้า เนื่องจากปัญหาของสภาพเส้นทางคมนาคม และ (8) **ผลผลิต** ผลผลิตที่ได้จากการประกอบอาชีพในชนบทส่วนใหญ่ นั้น ได้แก่ ผลผลิตทางการเกษตร เช่น ข้าว มันสำปะหลัง ยางพารา เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าเศรษฐกิจชนบทไทยนั้น ส่วนใหญ่มีลักษณะที่ยังต้องทำการเกษตรกรรมได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ยางพารา เป็นต้น ดังนั้นการประกอบอาชีพจึงต้องขึ้นอยู่กับฤดูกาล โดยยังขาดปัจจัยที่สำคัญคือ ที่ดินทำกิน ทุน และการคมนาคมขนส่ง ดังนั้นการอยู่ร่วมกันของชนบทไทยออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ การอยู่กันเป็นกลุ่ม การอยู่กันแบบกระจาย การอยู่กันตามแนวเส้น และการอยู่กันแบบขยายเป็นวงกลม ซึ่งการอยู่กันทั้ง

4 ลักษณะนี้ ก่อให้เกิดปัญหาต่อการวางผังเมืองที่ยั่งยืน ชับซ้อนแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะนิเวศวิทยา ลักษณะสังคม ลักษณะเศรษฐกิจ และลักษณะอื่นๆ (การตั้งถิ่นฐาน ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ เป็นต้น) ของแต่ละกลุ่ม อย่างไรก็ตามบทความนี้จะนำเสนอรูปแบบที่เป็นหลักการทั่วไปสามารถนำไปใช้ได้ในทุกพื้นที่ของชนบทเกี่ยวกับการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทย

คำสำคัญที่เกี่ยวกับการผังเมือง

ความหมายของคำที่จะนำเสนอต่อไปนี้ ล้วนเกี่ยวข้องกับการผังเมืองทั้งสิ้น ซึ่งเป็นความหมายของคำที่มีความสำคัญพอที่จะนำมาอธิบายเพื่อศึกษาทำความเข้าใจ ดังนี้ (พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518, 2518 : 1-2)

1. **การผังเมือง** หมายความว่า การวาง จัดทำและดำเนินการให้เป็นไปตามผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะในบริเวณเมืองและบริเวณที่เกี่ยวข้องหรือชนบท เพื่อจะสร้างหรือพัฒนาเมืองหรือส่วนของเมืองขึ้นใหม่หรือแทนเมืองหรือส่วนของเมืองที่ได้รับความเสียหาย เพื่อให้ให้มีหรือทำให้ดียิ่งขึ้นซึ่งสุลักษณะความสะอาดสบาย ความเป็นระเบียบ

ความสวยงาม การใช้ประโยชน์ในทรัพย์สิน ความปลอดภัยของประชาชน และสวัสดิภาพของสังคม เพื่อส่งเสริมการเศรษฐกิจสังคมและสภาพแวดล้อม เพื่อดำรงรักษาหรือบูรณะสถานที่และวัตถุที่มีประโยชน์หรือคุณค่าในทางศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์ หรือโบราณคดี หรือเพื่อที่จะบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิประเทศที่งดงาม หรือมีคุณค่าในทางธรรมชาติ

2. **ผังเมืองรวม** หมายความว่า แผนผัง นโยบายและโครงการรวมทั้งมาตรการควบคุมโดยทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และการดำรงรักษาเมือง และบริเวณที่เกี่ยวข้อง หรือชนบททั้งในด้านการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สิน การคมนาคมและการขนส่ง การสาธารณสุข โภค บริการสาธารณะ และสภาพแวดล้อม เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการผังเมือง

3. **ผังเมืองเฉพาะ** หมายความว่า แผนผังและโครงการดำเนินการเพื่อพัฒนาหรือดำรงรักษาบริเวณเฉพาะแห่ง หรือกิจการที่เกี่ยวข้อง ในเมืองและบริเวณที่เกี่ยวข้องหรือชนบทเพื่อประโยชน์แก่การผังเมือง

4. **อาคาร** หมายความว่า อาคารตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการก่อสร้างอาคาร รวมทั้งสิ่งปลูกสร้างทุก

ชนิดหรือสิ่งอื่นใดที่วางบน ใต้ หรือผ่าน
เหนือพื้นดิน หรือพื้นน้ำ

5. **ที่อุปกรรม** หมายความว่า ที่ดิน
ที่เป็นของเอกชน ซึ่งผังเมืองเฉพาะจัด
ให้เป็นที่ดินว่าง หรือนำไปใช้เพื่อสาธารณ
ประโยชน์อย่างอื่นด้วย เช่น ทางเท้าทางเดิน
ตรอกหลังหรือข้างอาคาร ทางน้ำ ทาง
หรือท่อระบายน้ำ

6. **ที่โล่ง** หมายความว่า บริเวณ
ที่ดินอันได้ระบุไว้ในผังเมืองรวมหรือ
ผังเมืองเฉพาะให้เป็นที่ยังเป็นส่วนใหญ่
และเพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้

7. **เจ้าพนักงานการผัง** หมายความว่า
เจ้าพนักงานการผังตามที่ได้ระบุไว้ใน
พระราชกฤษฎีกา แต่ในกรณีที่มีการใช้
บังคับผังเมืองรวม หมายความว่า ผู้อำนวยการ
การสำนักผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น
ที่เป็นผู้วางและจัดทำผังเมืองรวม ในกรณี
ที่มีการใช้บังคับผังเมืองเฉพาะหมายความว่า
ผู้วางและจัดทำผังเมืองเฉพาะ

8. **เจ้าพนักงานท้องถิ่น** ในเขต
เทศบาล หมายความว่า คณะเทศมนตรี
แต่ในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
หมายความว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือ
นายอำเภอซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้ว่า
ราชการจังหวัดให้ทำการแทน ในเขต
กรุงเทพมหานคร หมายความว่า ผู้ว่า
ราชการกรุงเทพมหานครหรือหัวหน้าเขต
ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการ

กรุงเทพมหานครให้ทำการแทน

9. **เจ้าหน้าที่ดำเนินการ** หมาย
ความว่า เจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือองค์การ
หรือบรรษัทของรัฐ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่
หรือซึ่งได้รับมอบหมายให้มีอำนาจหน้าที่
กระทำการให้เป็นไปตามผังเมืองเฉพาะ

10. **องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น**
หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด
เทศบาล หรือกรุงเทพมหานคร

11. **ผู้ว่าราชการจังหวัด** หมายความว่า
รวมถึงผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ใน
กรณีที่เป็นการวางและจัดทำผังเมือง
รวมหรือผังเมืองเฉพาะในเขตกรุงเทพ
มหานคร

12. **รัฐมนตรี** หมายความว่า
รัฐมนตรี ผู้รักษาการตามพระราชบัญญัติ
การผังเมือง พ.ศ. 2518 ซึ่งหมายถึง
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวง
เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้
โดยกฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศใน
ราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

ความหมายที่กล่าวมาแล้วข้าง
ต้นนี้เป็นความหมายที่สำคัญและมีความ
จำเป็นอย่างยิ่ง ที่ท่านผู้อ่านหรือนักศึกษา
จะต้องจดจำความหมายให้ถูกต้อง เพื่อ
ที่จะได้ทำความเข้าใจในการศึกษาบริบท
เกี่ยวกับการผังเมืองต่อไป

คณะกรรมการผังเมือง

พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการผังเมืองคณะหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการและอธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมืองเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518, 2518 : 3-4)

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการผังเมือง ให้คณะกรรมการผังเมืองมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และให้มีหน้าที่แนะนำเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการผังเมืองแก่หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผังเมือง

ให้คณะกรรมการผังเมือง มีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการชั้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะ เพื่อกระทำการหรือวินิจฉัยเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ หรือให้ช่วยเหลือในการดำเนินกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ได้รับมอบหมาย แล้วรายงานคณะกรรมการผังเมือง

กล่าวโดยสรุป คณะกรรมการผังเมืองนั้น เป็นคณะกรรมการระดับสูงสุดของประเทศ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมือง ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าว

จะต้องตัดสินใจและวินิจฉัยกรณีที่เป็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการผังเมืองทั้งในระดับท้องถิ่น หรือระดับประเทศ

ประเภทของการวางผังเมือง

กรมโยธาธิการและผังเมือง ได้กำหนดประเภทของผังไว้ 6 ประเภท ได้แก่

1. ผังประเทศ

ผังประเทศเป็นการจัดทำผังในภาพรวมของประเทศ สำหรับประเทศไทย กรมโยธาธิการและผังเมืองซึ่งเป็นหน่วยงานหลักด้านการวางผังเมือง ได้เห็นความสำคัญของการวางและจัดทำผังประเทศเพื่อเป็นกรอบนโยบายในการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจ ระบบชุมชน การใช้ประโยชน์ที่ดินและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ระบบโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับศักยภาพ ของพื้นที่ และใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าอันจะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของ ประชาชนโดยรวมของประเทศ ซึ่งการดำเนินโครงการวางผังและจัดทำผังประเทศ ได้ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2547 – 2549 นับได้ว่าเป็นครั้งแรกของประเทศไทยที่ได้ดำเนินการจัดให้มีการวางและจัดทำผังประเทศขึ้น การดำเนินโครงการวางและจัดทำผังประเทศ มีกระบวนการและขั้นตอนการศึกษาวิเคราะห์ทาง

ด้านวิชาการ โดยผู้เชี่ยวชาญในรายสาขา และผ่านความเห็นชอบคณะกรรมการ กำกับการศึกษาจากหน่วยงานใน กระทรวงต่างๆ และองค์กรภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งในแต่ละขั้นตอนของ กระบวนการได้จัดให้มีการระดม ความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนทั่วประเทศ ทั้ง รูปแบบของการประชุมเชิงปฏิบัติการ และการระดมความคิดเห็น กลุ่มเฉพาะ ด้านโดยกลุ่มเป้าหมายครอบคลุมหน่วยงาน ภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาค เอกชน ผู้แทนภาคประชาสังคม ผู้แทน เครือข่ายภาคประชาชน สถาบันการศึกษา และผู้แทนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้เขา มา มี ส่วนร่วมในกระบวนการและขั้นตอนใน การวางผังประเทศ (ชวลิตา จันทร์พวง. 2558 : 8)

2. ผังภาค

ผังภาคเป็นการวางผังแม่บท การพัฒนาพื้นที่เชิงกายภาพแบบองค์ รวมกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายการ พัฒนาพื้นที่ในแต่ละภาคของประเทศ โดยจัดวางระบบเมืองและชุมชน การใช้ ประโยชน์ที่ดิน การคมนาคมขนส่งและ โครงสร้างพื้นฐานให้เกิดความเชื่อมโยง อย่างเป็นระบบเพื่อเสริมสร้างศักยภาพ และขีดความสามารถให้กับการพัฒนาพื้นที่ ผลประโยชน์ที่ได้จากการวางผังภาค คือ ใช้เป็นกรอบนโยบายและทิศทางการ

พัฒนาพื้นที่อย่างบูรณาการ ให้กับจังหวัด และกลุ่มจังหวัด สามารถนำไปจัดทำแผนงาน โครงการงบประมาณการพัฒนาต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเพื่อให้ สอดคล้องกับแนวทางการขับเคลื่อน แผนพัฒนาและงบประมาณของจังหวัด และกลุ่มจังหวัดต่อไป ครอบคลุมพื้นที่ ทั้ง 6 ภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมี **ขั้นตอนการ ดำเนินงานการวางและจัดทำผังผังภาค ดังนี้**

2.1 ศึกษาวิเคราะห์และบูรณา การข้อมูล ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก พื้นที่ เพื่อให้เห็นถึงสถานการณ์ แนวโน้ม ศักยภาพ และโอกาสในการพัฒนาด้านต่างๆ ที่สามารถนำมากำหนดบทบาทและทิศทางการพัฒนาพื้นที่ของแต่ละภาค

2.2 กำหนดวิสัยทัศน์ การพัฒนา พื้นที่ทางด้านผังเมืองในอนาคต 50 ปี (พ.ศ.2600) พร้อมกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์การพัฒนา พื้นที่

2.3 จัดทำผังแนวความคิด เพื่อให้เห็นภาพของผังทั้งระบบ เป็นการ ออกแบบเบื้องต้นของพื้นที่วางผัง โดย ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การ พัฒนาออกมา

2.4 จัดทำผังนโยบายและผังกลยุทธ์ โดยเป็นการถ่ายภาพผังแนวความคิดลงสู่ผังนโยบายการพัฒนาพื้นที่ในภาพรวมและรายสาขา เช่น ผังนโยบายการใช้ประโยชน์ที่ดิน ผังนโยบายระบบเมืองและชุมชน ผังนโยบายการคมนาคมและขนส่ง เป็นต้น

2.5 จัดทำแผนงานโครงการต่าง ๆ พร้อมแผนการลงทุน โดยแบ่งเป็นระยะเร่งด่วน 5 ปี และระยะกลาง 15 และ 20 ปี

6. การมีส่วนร่วมของประชาชน การดำเนินงานวางผังภาค ได้ผ่านการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน ทั่วทุกภาคๆ ละ ๕ ครั้ง โดยกระบวนการที่ผ่านมาเริ่มตั้งแต่การระดมความคิดเห็นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนที่คาดหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต โดยนำไปจัดทำวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายการพัฒนา ผังแนวความคิด ผังนโยบาย และผังกลยุทธ์ พร้อมแผนงานโครงการ ของการพัฒนาพื้นที่ในแต่ละภาค

3. ผังเมืองรวมจังหวัด

ผังเมืองรวมจังหวัดเป็นการจัดทำผังเมืองรวมในระดับจังหวัดซึ่งจะเป็นการกำหนดบทบาทความสำคัญ ตลอดจนการคมนาคมขนส่งภายในจังหวัด ผังเมือง

รวมจังหวัด เป็นผลผลิตจากกระบวนการวางผังเมือง ซึ่งอาศัยการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นและประชาชนโดยแท้จริง นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ คือมีการประชุมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1 จนถึงครั้งที่ 4 โดยการระดมความคิดเห็นร่วมกันของผู้เข้าร่วมประชุม ต่อจากนั้นก็ให้นำข้อคิดเห็นมาประชุม เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมโดยคณะกรรมการกำกับการวางและจัดทำผังจังหวัด และคณะที่ปรึกษาผังเมืองรวมจังหวัด รวมทั้งขั้นตอนการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในครั้งนี้ด้วยเช่นกัน

ข้อมูลเพื่อการวางผังเมืองรวมจังหวัด ประกอบด้วย ข้อมูลสภาพพื้นที่ภูมิประเทศ หรือที่เรียกว่า ข้อมูลกายภาพของจังหวัด ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ สังคม ประชากร ข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ นโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนพัฒนาทุกระดับที่มีความสัมพันธ์กับจังหวัด โดยจะต้องทำการวิเคราะห์หรือบูรณาการข้อมูลทั้งหมดลงในแผนที่ให้ได้ผลผลิตออกมาในรูปของแผนผัง โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและประชาชนมากที่สุด

4. ผังเมืองรวม

ผังเมืองรวม เป็นการจัดทำผังในระดับชุมชนเมือง ได้แก่ ในเขตเทศบาลเมือง เทศบาลตำบล พื้นที่ที่มีการค้าชุมชน

อยู่อย่างหนาแน่น การวางและการจัดทำผังเมืองรวมนั้น เจ้าพนักงานการผังจะต้องกำหนดรายละเอียดในการวาง และการจัดทำผังเมืองรวม ดังนี้ (พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518, 2518 : 5-8) (1) วัตถุประสงค์ในการวางและจัดทำผังเมืองรวม (2) แผนที่แสดงเขตของผังเมืองรวม (3) แผนผังซึ่งทำขึ้นเป็นฉบับเดียวหรือหลายฉบับพร้อมด้วยข้อกำหนดโดยมีสาระสำคัญทุกประการหรือบางประการ ได้แก่ แผนผังกำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินตามที่ได้จำแนกประเภทแผนผังแสดงที่โล่ง แผนผังแสดงโครงการคมนาคมและขนส่งและแผนผังแสดงโครงการกิจการสาธารณูปโภค (3) รายการประกอบแผนผัง และ (3) นโยบาย มาตรการ และวิธีดำเนินการเพื่อปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของผังเมืองรวม

เมื่อเห็นสมควรวางและจัดทำผังเมืองรวม ณ ท้องที่ใดแล้ว ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองวางและจัดทำผังเมืองรวมของท้องที่นั้นขึ้น หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นของท้องที่นั้นจะวางและจัดทำผังเมืองรวมในท้องที่ของตนขึ้นก็ได้ ในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะวางและจัดทำเองต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการผังเมืองก่อน ถ้าเขตแห่งผังเมืองรวมนั้นคาบเกี่ยวกันหรืออยู่ในบริเวณของเขตปกครองท้องที่หลายท้อง

ที่ คณะกรรมการผังเมืองจะสั่งให้กรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นของท้องที่เดียวหรือของท้องที่ที่เกี่ยวข้องร่วมกันวางและจัดทำผังเมืองรวม และจะกำหนดค่าใช้จ่ายซึ่งองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นของแต่ละท้องที่จะต้องจ่ายตามส่วนของตนก็ได้

ในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นขอคำแนะนำจากกรมโยธาธิการและผังเมืองในการวางและจัดทำผังเมืองรวมให้กรมโยธาธิการและผังเมืองให้ความร่วมมือแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นตามที่ได้ขอมานั้น เมื่อกรมโยธาธิการและผังเมืองจะวางหรือจัดทำผังเมืองรวมของท้องที่ใดนั้น ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองแจ้งให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นของท้องที่นั้นทราบ และให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นนั้นมาแสดงความคิดเห็นต่อกรมโยธาธิการและผังเมืองด้วย

ในการวางและจัดทำผังเมืองรวมใด ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น แล้วแต่กรณีจัดให้มีการโฆษณาให้ประชาชนทราบแล้วจัดการประชุมไม่น้อยกว่า 1 ครั้งเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนในท้องที่ที่จะมีการวางและจัดทำผังเมืองรวมนั้น ในการรับฟังข้อคิดเห็นนี้จะกำหนดเฉพาะให้ผู้แทนของประชาชนเข้าร่วมการประชุมตามความเหมาะสม

ก็ได้ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการโฆษณา การประชุม และการแสดงข้อคิดเห็น ให้กำหนดเป็นกฎกระทรวง

เมื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้วางและจัดทำผังเมืองรวมแล้ว ก็ให้ส่งผังเมืองรวมมาให้กรมโยธาธิการและผังเมืองพิจารณา ถ้ากรมโยธาธิการและผังเมืองเห็นว่าควรมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงผังเมืองรวมให้แจ้งให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นทราบพร้อมด้วยเหตุผล หากเจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่เห็นด้วยกับความเห็นของกรมโยธาธิการและผังเมือง ให้แจ้งเหตุผลต่อกรมโยธาธิการและผังเมืองแล้วให้กรมโยธาธิการและผังเมืองเสนอความเห็นของกรมโยธาธิการและผังเมือง และเหตุผลของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่ไม่เห็นพ้องไปพร้อมกันด้วยโดยมิชักช้า

เมื่อมีการวางและจัดทำผังเมืองรวมขึ้นในท้องที่ของจังหวัดใด ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแห่งจังหวัดนั้นแต่งตั้งคณะที่ปรึกษาผังเมืองรวมขึ้นคณะหนึ่งในแต่ละท้องที่ที่วางผังเมืองรวมนั้น ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ผู้แทนกรมโยธาธิการและผังเมือง ผู้แทนส่วนราชการต่างๆ ในท้องที่ที่วางผังเมืองรวมนั้น และบุคคลอื่นที่เห็นสมควร มีจำนวนรวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คนและไม่เกิน 21 คน มีหน้าที่ให้คำปรึกษาและความคิดเห็นเกี่ยวกับผังเมืองรวมที่กรมโยธาธิการ

และผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นวางและจัดทำขึ้น

ในกรณีที่เป็นการวางและจัดทำผังเมืองรวมขึ้นในท้องที่คาบเกี่ยวกันตั้งแต่ 2 จังหวัดขึ้นไปนั้น กำหนดให้คณะกรรมการผังเมืองเป็นผู้แต่งตั้งคณะที่ปรึกษาผังเมืองรวม โดยให้รัฐมนตรีวางระเบียบเกี่ยวกับการแต่งตั้งคณะที่ปรึกษาผังเมืองรวมและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะที่ปรึกษาผังเมืองรวมดังกล่าวนี้ และให้การประชุมของคณะที่ปรึกษาผังเมืองรวมนั้น เป็นไปตามข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ของกรมโยธาธิการและผังเมือง

ผังเมืองรวมที่กรมโยธาธิการและผังเมือง หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นวางและจัดทำเสร็จแล้ว ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองเสนอคณะกรรมการผังเมืองพิจารณาในกรณีผังเมืองรวมที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นวางและจัดทำซึ่งกรมโยธาธิการและผังเมืองมีความเห็นควรแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง แต่เจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่เห็นพ้องด้วยให้เสนอความเห็นของกรมโยธาธิการและผังเมืองและเหตุผลของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่ไม่เห็นพ้องไปพร้อมกันด้วย

เมื่อคณะกรรมการผังเมืองให้ความเห็นชอบแล้วให้กรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้วาง

และจัดทำผังเมืองรวมนั้น จัดให้มีการปิดประกาศแผนที่แสดงเขตของผังเมืองรวมไว้ในที่เปิดเผย ณ ที่ว่าการเขตหรือที่ทำการแขวงของกรุงเทพมหานคร หรือที่ว่าการอำเภอ ที่ทำการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และสาธารณสถานในเขตของผังเมืองรวมนั้นเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน โดยให้ลงวันที่ที่ปิดประกาศในใบประกาศนั้นด้วย โดยในใบประกาศดังกล่าว ให้มีคำประกาศเชิญชวนให้ผู้มีส่วนได้เสียไปตรวจดูแผนผังและข้อกำหนดของผังเมืองรวมได้ ณ กรมโยธาธิการและผังเมือง หรือที่ทำการของเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้วางและจัดทำผังเมืองรวมนั้น วิธีการประกาศให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

หากภายในกำหนด 90 วันนับตั้งแต่วันปิดประกาศดังกล่าว ผู้มีส่วนได้เสียผู้ใดมีหนังสือถึงกรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น ผู้วางและจัดทำผังเมืองรวมนั้นร้องขอให้แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ดินของผังเมืองรวมนั้น และไม่ว่ากรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นจะเห็นพ้องด้วยกับคำร้องขอหรือไม่ก็ตาม ให้กรมโยธาธิการและผังเมือง หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น แล้วแต่กรณี เสนอคำร้องขอนั้นต่อคณะกรรมการผังเมืองพร้อมด้วย

ความเห็น ในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้เสนอ ให้ดำเนินการผ่านกรมโยธาธิการและผังเมือง

ในกรณีที่คณะกรรมการผังเมืองเห็นชอบด้วยกับคำร้องขอ ให้คณะกรรมการผังเมืองสั่งให้กรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น แล้วแต่กรณี แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกข้อกำหนดดังกล่าวในผังเมืองรวมนั้น ถ้าไม่เห็นชอบด้วยก็ให้ส่งยกคำร้องขอนั้น หากเมื่อพ้นกำหนด 90 วันนับตั้งแต่วันปิดประกาศดังกล่าว ไม่มีผู้มีส่วนได้เสียผู้ใดร้องขอให้แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ดินของผังเมืองรวมนั้น หรือมีแต่คณะกรรมการผังเมืองได้สั่งให้ยกคำร้องขอนั้น หรือคณะกรรมการผังเมืองนั้นได้สั่งให้แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกข้อกำหนดดังกล่าว และกรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น แล้วแต่กรณี ได้จัดการให้เป็นไปตามนั้นแล้ว ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองเสนอผังเมืองรวมต่อรัฐมนตรีเพื่อกำหนดการออกเป็นกฎกระทรวงใช้บังคับผังเมืองรวมนั้นต่อไป

5. ผังเมืองเฉพาะ

ผังเมืองเฉพาะ เป็นการจัดทำผังในรายละเอียดในพื้นที่เฉพาะ เช่น ผังตำบลชายแดน ผังปรับปรุงภูมิทัศน์ในการวาง

และจัดทำผังเมืองเฉพาะนั้น เจ้าพนักงานการผังจะต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นสำคัญ ดังนี้ (พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518, 2518 : 9-13)

- (1) วัตถุประสงค์ในการวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะ
- (2) แผนที่แสดงเขตของผังเมืองเฉพาะ และ
- (3) แผนผังเมืองหรือแผนผังบริเวณ ซึ่งทำขึ้นเป็นฉบับเดียวหรือหลายฉบับ โดยมีสาระสำคัญทุกประการหรือบางประการ ดังนี้ (1) แผนผังแสดงการกำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินซึ่งจำแนกเป็นประเภทกิจการ พร้อมทั้งแนวเขตการแบ่งที่ดินออกเป็นประเภทและย่าน (2) แผนผังแสดงโครงการคมนาคมและขนส่งพร้อมทั้งรายละเอียดแสดงแนวและขนาดทางสาธารณะ (3) แผนผังแสดงรายละเอียดของกิจการสาธารณูปโภค (3) แผนผังแสดงที่โล่ง
- (4) แผนผังแสดงการกำหนดระดับพื้นดิน
- (5) แผนผังที่ได้กำหนดแสดงบริเวณที่ตั้งของสถานที่หรือวัตถุที่มีประโยชน์หรือคุณค่าในทางศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์หรือโบราณคดีที่จะพึงส่งเสริมดำรงรักษาหรือบูรณะ
- (6) แผนผังแสดงบริเวณที่มีทรัพยากรธรรมชาติ หรือภูมิประเทศที่งดงาม หรือมีคุณค่าในทางธรรมชาติ รวมทั้งต้นไม้เดี่ยวหรือต้นไม้หมู่ที่พึงส่งเสริมหรือบำรุงรักษา

สำหรับรายการ และคำอธิบายประกอบแผนผังตามข้อ 3 รวมทั้งประเภทและชนิดของอาคารที่จะอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ก่อสร้าง

ข้อกำหนดที่จะให้ปฏิบัติหรือไม่ให้ปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผังเมืองเฉพาะทุกประการหรือบางประการ ดังนี้ (1) แนวทางและขนาดของที่อยู่ปรกรณ์ (2) ประเภท ชนิด ขนาด และจำนวนของอาคารที่จะอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้สร้าง (3) ประเภท ชนิด ขนาด จำนวน และลักษณะของอาคารที่ขรุขระ ทรวดโทรง หรืออยู่ในสภาพอันเป็นที่น่ารังเกียจ หรือที่หน้าจะเป็นอันตรายแก่ผู้อาศัย หรือผู้ที่สัญจรไปมา ซึ่งจะถูกสั่งให้หรือหรือย้ายตามคำสั่งของคณะกรรมการบริหารการผังเมืองส่วนท้องถิ่น (4) การใช้ประโยชน์ของอาคารที่อนุญาตให้สร้างขึ้นใหม่ หรืออนุญาตให้เปลี่ยนแปลงอันผิดไปจากการใช้ประโยชน์ตามที่ได้ขอไว้เมื่อขออนุญาตก่อสร้าง ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น (5) ขนาดและแปลงที่ดินที่จะอนุญาตให้เป็นที่ตั้งอาคารที่ใช้เพื่อประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่ได้ระบุไว้ในผังเมืองเฉพาะ รวมทั้งบริเวณของที่ดินที่กำหนดให้เป็นที่โล่งเพื่อประโยชน์ตามที่ระบุไว้ (6) การส่งเสริมดำรงรักษา หรือบูรณะสถานที่ หรือวัตถุที่มีประโยชน์ หรือคุณค่าในทางศิลปกรรม

สถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์หรือโบราณคดี (7) การดำรงรักษาที่โล่ง (8) การส่งเสริมหรือบำรุงรักษาต้นไม้เดี่ยวหรือต้นไม้หมู่ (9) การรื้อ ย้าย หรือตัดแปลงอาคาร และ (10) การอื่นที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผังเมืองเฉพาะ

รายละเอียดที่ได้รับที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น ที่จะต้องเวนคืนพร้อมทั้งรายชื่อเจ้าของหรือผู้ครอบครองทรัพย์สินโดยชอบด้วยกฎหมาย โดยมีแผนที่แสดงเขตที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นที่เวนคืนเพื่อประโยชน์แก่การผังเมืองสำหรับใช้เป็นทางหลวง

รายละเอียดที่ได้รับที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น ที่จะต้องเวนคืนพร้อมทั้งรายชื่อเจ้าของหรือผู้ครอบครองทรัพย์สินโดยชอบด้วยกฎหมาย โดยมีแผนที่แสดงเขตที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นที่เวนคืน เพื่อประโยชน์แก่การผังเมืองอย่างอื่น

รายละเอียดและแผนที่ระบุที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น ซึ่งเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือซึ่งกระทรวง ทบวงกรม จังหวัด องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือองค์การของรัฐ เป็นเจ้าของ ผู้ครอบครองหรือผู้ดูแลรักษา ซึ่งจะนำมาใช้เป็นทางหลวง หรือใช้เพื่อประโยชน์แก่การผังเมืองอย่างอื่น

แผนที่ แผนผังหรือรายละเอียดอื่น ๆ ตามความจำเป็น เมื่อได้มีกฎกระทรวงกำหนดให้ใช้บังคับผังเมืองรวม ณ ท้องที่ใดแล้ว ถ้าเจ้าพนักงานท้องถิ่นของท้องที่นั้นเห็นสมควรจะจัดให้มีการวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะขึ้น หรือจะขอให้กรมโยธาธิการและผังเมืองนั้นเป็นผู้วางและจัดทำผังเมืองเฉพาะก็ได้ ผังเมืองเฉพาะจะต้องสอดคล้องกับผังเมืองรวม ถ้าท้องที่ใดยังไม่มีการวางผังเมืองรวมให้ใช้บังคับผังเมืองรวม รัฐมนตรีจะสั่งให้กรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะก็ได้

ในกรณีเจ้าพนักงานท้องถิ่นวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะ ก็ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นเสนอหลักการที่จะวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะให้คณะกรรมการผังเมืองพิจารณาเห็นชอบก่อน ในกรณีนี้เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะมาแสดงความคิดเห็นหรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะต่อกรมโยธาธิการและผังเมืองก็ได้

ในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นปิดประกาศแสดงเขตที่ประมาณว่าจะวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะไว้ในที่เปิดเผย ณ ที่ว่าการเขตหรือที่ทำการแขวงของกรุงเทพมหานคร หรือที่ว่าการอำเภอ ที่ทำการขององค์การบริหารส่วน

ท้องถิ่น และสาธารณสถานภายในเขตที่จะวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะนั้น

ในกรณีที่กรมโยธาธิการและผังเมืองเป็นผู้วางและจัดทำผังเมืองเฉพาะตามคำสั่งของรัฐมนตรี หรือตามคำขอของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองส่งแผนที่แสดงเขตที่ประมาณว่าจะวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะไปให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นนำไปปิดไว้ ณ ที่เปิดเผย

ในการประกาศแสดงเขตที่ประมาณว่าจะวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะ ให้มีคำประกาศเชิญชวนให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินหรือผู้มีสิทธิก่อสร้างอาคารเหนือที่ดินของผู้อื่น ให้เสนอความคิดเห็นตลอดจนความประสงค์ในการปรับปรุงที่ดินในเขตที่ได้แสดงไว้โดยทำเป็นหนังสือเสนอต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือกรมโยธาธิการและผังเมือง แล้วแต่กรณี ภายใน 45 วันนับแต่วันปิดประกาศ โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือกรมโยธาธิการและผังเมือง อาจแจ้งให้ผู้ที่มิหนังสือแสดงความคิดเห็นและความประสงค์ มาชี้แจงแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมอีกก็ได้

ในการวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะใด ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น แล้วแต่กรณี จัดให้มีการโฆษณาให้ประชาชนทราบแล้วจัดการประชุมไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง

เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่จะมีการวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะนั้น ในการรับฟังข้อคิดเห็นนี้จะกำหนดเฉพาะให้ผู้แทนของประชาชนเข้าร่วมการประชุมตามความเหมาะสมก็ได้ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการโฆษณา การประชุมและการแสดงข้อคิดเห็นให้กำหนดเป็นกฎกระทรวง

ถ้าเจ้าของผู้ครอบครองที่ดินหรือผู้มีสิทธิก่อสร้างอาคารเหนือที่ดินของผู้อื่น ประสงค์จะจัดสรรที่ดินหรือก่อสร้างอาคารเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา การสาธารณสุข หรือสาธารณูปการในเขตที่ได้มีการปิดประกาศไว้ ให้มีหนังสือแสดงความประสงค์พร้อมกับส่งโครงการดังกล่าวต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือกรมโยธาธิการและผังเมืองแล้วแต่กรณี

เมื่อได้รับหนังสือแสดงความประสงค์แล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือกรมโยธาธิการและผังเมืองจะให้ความเห็นชอบตามข้อเสนอหรืออาจปฏิเสธหรือสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้แสดงความประสงค์จะจัดสรรที่ดินหรือก่อสร้างอาคาร แก้ไขโครงการที่จะจัดสรรที่ดิน หรือที่จะก่อสร้างอาคารให้เป็นไปตามหลักการที่คณะกรรมการผังเมืองเห็นชอบ ภายในกำหนด 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแสดงความประสงค์ เจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินผู้ไม่เห็น

ชอบด้วยกับการปฏิเสธรหรือการสั่งการ ให้แก้ไขมีสิทธิอุทธรณ์ได้

เมื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือ กรมโยธาธิการและผังเมืองพิจารณาเห็นว่าการจัดสรรที่ดินและประเภทของอาคารที่จะก่อสร้างเป็นไปตามหลักการที่คณะกรรมการผังเมืองเห็นชอบแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือกรมโยธาธิการและผังเมือง จะให้ผู้แสดงความประสงค์ ทำสัญญาว่าจะจัดสรรที่ดิน หรือก่อสร้างอาคารตามที่ตกลงกันได้ ในกรณีที่ทำสัญญากับผู้มีสิทธิก่อสร้างอาคารเหนือที่ดินของผู้อื่น ต้องได้รับความเห็นชอบจากเจ้าของและผู้ครอบครองที่ดินที่ชอบด้วยกฎหมาย สัญญาที่จะทำขึ้นกับเจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือกรมโยธาธิการและผังเมืองให้ประกอบด้วยแผนผังบริเวณอาคาร และรูปแบบอาคารที่จะขอก่อสร้างโดยละเอียดด้วย ทั้งนี้ กำหนดให้เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด โดยการวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะต้องให้สอดคล้องกับสัญญา และให้คำนึงถึงการอนุญาตให้มีการก่อสร้างอาคารภายในระยะเวลาที่ได้ประกาศพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินที่จะทำการสำรวจเพื่อวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะ

ในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะ ให้ส่งผังเมืองเฉพาะไปยังกรมโยธาธิการและผังเมือง

เพื่อพิจารณาให้ความเห็น ถ้ากรมโยธาธิการและผังเมืองไม่เห็นพ้องด้วยกับผังเมืองเฉพาะ และเจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่อาจจะแก้ไขปรับปรุงผังเมืองเฉพาะให้สอดคล้องกับความเห็นของกรมโยธาธิการและผังเมืองได้ ก็ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองเสนอคณะกรรมการผังเมืองเพื่อพิจารณาชี้ขาด

ในกรณีที่กรมโยธาธิการและผังเมืองได้ดำเนินการวางและจัดทำผังเมืองเฉพาะตามคำสั่งของรัฐมนตรียหรือตามคำขอของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ให้ส่งผังเมืองเฉพาะไปยังเจ้าพนักงานท้องถิ่นเพื่อพิจารณาให้ความเห็น ถ้าเจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่เห็นพ้องด้วยกับผังเมืองเฉพาะและกรมโยธาธิการและผังเมืองเห็นว่าไม่อาจจะแก้ไขปรับปรุงผังเมืองเฉพาะให้สอดคล้องกับความเห็นของเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองเสนอคณะกรรมการผังเมืองเพื่อพิจารณาชี้ขาด

เมื่อคณะกรรมการผังเมืองได้ให้ความเห็นชอบกับผังเมืองเฉพาะที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือกรมโยธาธิการและผังเมืองจัดทำแล้ว ก็ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองนั้นนำเสนอผังเมืองเฉพาะต่อรัฐมนตรี เพื่อดำเนินการตราพระราชบัญญัติให้ใช้บังคับผังเมืองเฉพาะนั้นต่อไป

กล่าวโดยสรุปการวางและการจัดทำผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะนั้น

เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเมืองและชนบท ซึ่งหน่วยงานของรัฐและประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องให้ความร่วมมือกันอย่างแนบแน่นและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จึงจะทำให้การผังเมืองประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากความยุ่งเหยิงความสลับซับซ้อนของเขตเมืองและเขตชนบทที่มากขึ้นตามลำดับ

6. ผังเมืองชุมชน

ผังเมืองชุมชน เป็นการจัดทำผังในพื้นที่ที่เป็นชุมชนชนบทเป็นแนวทางการพัฒนาชุมชน ซึ่งเป็นบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่ยังไม่มีការวางและจัดผังเมืองขึ้นในท้องถิ่นนั้น “ผังชุมชน” ซึ่งเป็นผังเสนอแนะแนวทางโครงการพัฒนาชุมชน ถือเป็นผังสำคัญที่เหมาะสมจะนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยก่อนที่จะเกิดเป็น“ผังชุมชน” ได้นั้น จำเป็นจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจ 3 หัวข้อสำคัญ สำหรับการจัดทำแผนผังชุมชน ได้แก่

6.1 ภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย สภาพทั่วไปของพื้นที่ สภาพภูมิประเทศ (ของประเทศ/จังหวัด/ ตำบล) การตั้งถิ่นฐานของพื้นที่ (ตำบล/ อบต.) ข้อมูลประชากร (จำนวน/

สถิติ) ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ และข้อมูลด้านสังคม (บริบททางสังคม เช่น ศาสนา การศึกษา สาธารณะสุข เป็นต้น)

6.2 แนวทางการพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต จะต้องมีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นได้แก่ ประชากรและการประกอบอาชีพ การใช้ประโยชน์ที่ดิน โครงข่ายการคมนาคม การบริการ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ (โดยเฉพาะแหล่งน้ำเพื่อ การเกษตรและการอุปโภค)

6.3 ข้อเสนอแนะโครงการพัฒนาประกอบด้วย ด้านการใช้ประโยชน์ที่ดินในอนาคต ด้านการคมนาคม และการขนส่ง และด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และด้านสิ่งแวดล้อม การพัฒนาชุมชนเมืองต่างๆ ก่อนที่จะทำผังชุมชน ของตำบลแต่ละแห่งนั้นๆ จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจ หัวข้อต่างๆ ข้างต้น และสุดท้ายต้องมีข้อเสนอแนะโครงการการพัฒนาในแต่ละด้านดังกล่าว เพื่อจะได้ทำแผนผังชุมชนต่อไป

ดังนั้น ความรู้ด้านการผังเมืองจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเมืองมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึง มีปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย ด้วยเหตุนี้ ท้องถิ่นจึงจำเป็นต้อง มีนักผังเมืองที่มีความรู้และความเข้าใจในวิชาการผังเมืองเป็น ผู้ปฏิบัติร่วมกับผู้บริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้

เกิดการพัฒนาเมืองได้อย่างยั่งยืนในอนาคต. อย่างไรก็ตาม “ท้องถิ่น” จะต้องเติบโตเป็น “เมือง” ดังนั้นท้องถิ่นที่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านการผังเมือง ก็จะเป็นท้องถิ่นที่มีศักยภาพที่ได้เปรียบในเชิง วิชาการ เปรียบประดุจ “พืชมงคลดิดปึก” ทั้งนี้ เหตุผลสำคัญที่ต้องนำความรู้ด้านการผังเมือง มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นของจำนวน

ประชากรและแรงงาน ภายในเมือง การตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายในเมือง เมืองมีการเจริญเติบโตและการขยายตัวอย่าง ต่อเนื่อง และ เมืองมีสารพันปัญหาที่จะต้องดูแลและแก้ไข เช่น ปัญหาด้านที่อยู่อาศัย ภัยพิบัติ (น้ำท่วม) ปัญหาขยะ มลพิษ สิ่งแวดล้อม การจราจรติดขัด ฯลฯ

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการวางผังเมืองชุมชน(เทศบาล และ อบต.)

ขั้นตอนการวางผังเมืองชุมชน(เทศบาล)	ขั้นตอนการวางผังชุมชน (อบต.)
1. สำรวจปรับปรุงและจัดทำแผนที่ฐาน (Base Map) และแผนที่เขตปกครอง 1.1 เตรียมข้อมูล 1.2 จัดทำแผนที่	1. การสำรวจและจัดทำแผนที่ฐาน 1.1 เตรียมข้อมูล 1.2 จัดทำแผนที่
2. การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล 2.1 ด้านประชากร/เศรษฐกิจ/สังคม/กายภาพ 2.2 การสำรวจ/จัดเก็บข้อมูลทางวิศวกรรมฯ	2. การจัดเก็บวิเคราะห์ข้อมูล 2.1 ข้อมูลด้านกายภาพ สาธารณูปโภค 2.2 ข้อมูลเศรษฐกิจ สังคม ประชากร
3. การจัดทำผังและจัดทำเอกสาร 3.1 วางผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน 3.2 วางผังระบบโครงข่ายคมนาคมและขนส่ง 3.3 ตรวจสอบผังการใช้ประโยชน์ที่ดิน 3.4 จัดทำข้อกำหนด 3.5 จัดทำรายการประกอบแผนผังการใช้ประโยชน์ที่ดินและแผนผังระบบโครงข่ายคมนาคมและขนส่ง	3. การจัดประชุมประชาคมและการจัดทำผัง 3.1 ระดมความคิดเห็น 3.2 ตรวจสอบปรับแก้ข้อมูล 3.3 จัดทำผังและเอกสารประกอบผัง
4. การประชุม 4.1 ประชุมคณะผู้บริหารเทศบาล 4.2 คณะกรรมการฯ (กบอ.) 4.3 คณะกรรมการฯ (กบจ.)	4. การประชุมคณะผู้บริหาร อบต. ประชุม กบอ. และ กบจ. เพื่อทราบ
5. จัดส่งเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5. จัดส่งเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ตามในการวางแผนและจัดทำผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะนั้น จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินที่จะทำการสำรวจ เพื่อการวางแผนและจัดทำผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะไว้ก็ได้ ซึ่งในพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุเกี่ยวกับรายละเอียด ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา, 2518) (1) วัตถุประสงค์เพื่อทำการสำรวจในการวางแผนและจัดทำผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะ (2) เจ้าพนักงานการผัง (3) เขตท้องที่ที่จะทำการสำรวจพร้อมด้วยแผนที่แสดงเขตสำรวจแนบท้ายพระราชกฤษฎีกา และ (4) กำหนดเวลาการใช้บังคับพระราชกฤษฎีกา ซึ่งต้องไม่เกิน 5 ปี

โดยระหว่างกำหนดเวลาที่พระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินที่จะทำการสำรวจใช้บังคับ ให้เจ้าพนักงานการผังมีอำนาจ ดังนี้ (1) เข้าไปทำการอันจำเป็นเพื่อการสำรวจ (2) กำหนดเขตที่ดินที่ประสงค์จะให้เป็นที่ดินผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะ (3) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการวางแผนและจัดทำผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการผังเมืองแล้ว (4) ทำเครื่องหมายระดับ ขอบเขตและแนวเขตตามความจำเป็น และ (5) แจ้งให้

หน่วยราชการ องค์การของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจส่งแผนที่หรือแผนผังแสดงเขตที่ดินเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและจัดทำผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะ

ทั้งนี้ห้ามมิให้เข้าไปในอาคาร ลานบ้าน หรือสวนที่มีรั้วกั้นอันติดต่อกับบ้าน ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัย เว้นแต่เจ้าของหรือผู้ครอบครองอสังหาริมทรัพย์จะอนุญาต หรือเจ้าของหรือผู้ครอบครองอสังหาริมทรัพย์ได้รับแจ้งความเรื่องกิจการที่จะกระทำไม่น้อยกว่า 3 วันก่อนเริ่มกระทำการนั้น

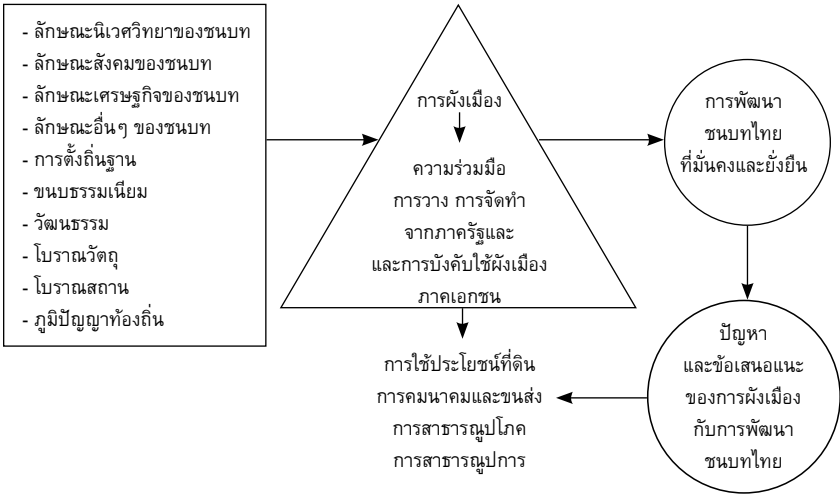
ดังนั้นการสำรวจเพื่อวางแผนและจัดทำผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะนั้น มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการสำรวจนี้จะทำให้ทราบถึงบริบทต่างๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เจ้าพนักงานการผัง เขตท้องที่ที่จะทำการสำรวจ และระยะเวลาการใช้บังคับ ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างมาก สำหรับประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะนั่นเอง

แนวทางการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทย

จากสภาพบริบทต่างๆ ของชนบทไทยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับ

ลักษณะนิเวศวิทยา ลักษณะสังคม ลักษณะเศรษฐกิจ และลักษณะอื่นๆ ที่มีได้กล่าวถึง รวมทั้งหลักการต่างๆ ของการผังเมือง

ไทยนั้น พอที่จะนำเสนอเป็นแผนภาพของรูปแบบการบูรณาการเกี่ยวกับการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทยได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 รูปแบบการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทย

จากผังมโนทัศน์รูปแบบการบูรณาการของการผังเมืองกับการพัฒนาชนบทไทยอธิบายรายละเอียด ดังนี้

1. **สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการพัฒนาผังเมืองในชนบท** วิธีการหรือช่องทางการวางผังเมือง นอกจากเจ้าพนักงานการผังจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมายแล้ว เจ้าพนักงานการผังจะต้องให้การศึกษารวมชนซึ่งอาจเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการผังเมืองแก่คนเป็นจำนวนมาก เป็นกลุ่มหรือเป็น

รายบุคคล โดยการเยี่ยมเยียนตามบ้านหรือที่ทำงาน การประชุมกลุ่มย่อยหรือการประชุมกลุ่มใหญ่ การสาธิต การจัดนิทรรศการ การทัศนศึกษา การให้ความรู้เกี่ยวกับการผังเมืองโดยผ่านผู้นำท้องถิ่นหรือโดยใช้เอกสารการพิมพ์ และการให้การศึกษาโดยใช้เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว เป็นต้น โดยหลักการแล้วสิ่งที่ต้องคำนึงถึงก่อนการดำเนินการ เช่น ลักษณะนิเวศวิทยาของชนบท ลักษณะสังคมของชนบท ลักษณะเศรษฐกิจ

ของชนบท ลักษณะอื่นๆ ของชนบท ไม่ว่าจะเป็น การตั้งถิ่นฐาน ชนบทธรรมเนียม วัฒนธรรม โบราณวัตถุ โบราณสถาน ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น เมื่อได้ศึกษาอย่างละเอียดและถ่องแท้แล้ว เจ้าหน้าที่งานการผังจะต้องขอความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องจึงจะดำเนินการเกี่ยวกับการผังเมือง (การวาง การจัดทำ และการบังคับใช้ผังเมือง) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการดำเนินการเกี่ยวกับการผังเมืองนี้ จะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้ประโยชน์ที่ดิน การคมนาคมและขนส่ง การสาธารณสุขปลอดภัย และการสาธารณูปการ จึงจะสามารถแก้ไขปัญหามลพิษที่ยุ่ยากซับซ้อนในชนบท และนำไปสู่การพัฒนาชนบทไทยที่มั่นคงและยั่งยืนต่อไป

2. ยึดหลักการในการดำเนินการ
หลักการวางผังเมืองในส่วนของหลักการวางผังเมืองนี้ เจ้าหน้าที่งานการผังจะได้นำหลักการต่างๆ ต่อไปนี้ไปใช้ในการวางผังเมือง ได้แก่ หลักความร่วมมือของประชาชน หลักการแสวงหาผู้นำ หลักการทำงานเป็นทีม หลักการประสานงาน หลักการรับผิดชอบร่วมกัน หลักการประโยชน์ส่วนรวม หลักการเสียสละ หลักการประชาธิปไตย และหลักการพัฒนาแบบยั่งยืน ซึ่งจำเป็นต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น เช่น การใช้ประโยชน์ที่ดิน การคมนาคม

และขนส่ง การสาธารณสุขปลอดภัย การสาธารณูปการ เป็นต้น

3. ยึดกฎหมายและภูมิสังคมไปพร้อมกัน กระบวนการวางผังเมืองนอกจากที่ได้นำเสนอรายละเอียดตามขั้นตอนของกฎหมายมาแล้วข้างต้น เกี่ยวกับการวางและจัดทำผังเมืองรวม และผังเมืองเฉพาะนั้น เจ้าหน้าที่งานการผังจะต้องนำขั้นตอนต่างๆ ต่อไปนี้มาใช้ จึงจะทำให้การวางผังเมืองบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ได้แก่ การศึกษาชุมชน การวิเคราะห์ปัญหาชุมชน การจัดลำดับปัญหา การวางแผนงานแก้ไขปัญหา การพิจารณาวิธีดำเนินงาน การดำเนินงาน การประเมินผลงาน และการทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหาในการวางผังเมือง

4. ความร่วมมือทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน หลักการทำงานร่วมกับชุมชนเกี่ยวกับการวางผังเมือง การที่เจ้าหน้าที่งานการผังจะได้รับความร่วมมือจากชุมชนและประสบผลสำเร็จในการวางผังเมือง จะต้องยึดหลักการดังต่อไปนี้ ได้แก่ การเข้าไปหาประชาชน (go to the people) การเรียนรู้จากประชาชน (learn from the people) การอาศัยอยู่กับประชาชน (live among the people) การวางแผนร่วมกับประชาชน (plan with the people) การเริ่มต้นจากสิ่งที่ไม่รู้ (start with what

they know) การสร้างบนสิ่งที่เขาถืออยู่แล้ว (build on what they have) การไม่ยึดมั่นแต่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง (not faith but change) การไม่สงเคราะห์แต่จงปลดปล่อย (not relief but release) การสอนโดยแสดงให้เห็นจริง (teach buy showing) การไม่ทำแบบฝึกหัดหรือหน้าแต่ทำให้เป็นแบบอย่าง (not a show case but a pattern) การไม่ทำงานกระจัดกระจายแต่ทำงานอย่างมีระบบ (not odds and ends but a system) การไม่ทำแบบเบียดแตกแต่ทำแบบบูรณาการ (not piecemeal but integrated approach) การไม่เลียนแบบแต่ดัดแปลงให้เหมาะสม (not conform but transform) และการเรียนรู้โดยการฝึกทำจริง (learning by doing)

5. ผลประโยชน์และข้อมูลย้อนกลับ
การวางผังเมืองในชนบทเพื่อเตรียมพร้อมสู่ความเป็นเมืองที่ดีตามหลักการย่อมจะส่งผลให้เกิดผลประโยชน์ที่แท้จริงต่อประชาชนในพื้นที่นั้นๆ นับว่าเป็นการพัฒนาชนบทไทยที่มั่นคงและยั่งยืน นอกจากนั้น

ผลที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งลักษณะเป็นผลดีและปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะกลายเป็นข้อมูลย้อนกลับมาสู่จุดเริ่มต้นของการวางแผนการวางผังเมืองในชุมชนชนบทต่อไป

บทสรุป

การวางผังเมืองของไทยนั้นสมควรที่จะทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การผังเมืองเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการพัฒนาชนบทไทย โดยการผังเมืองจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในชนบทนั้นๆ ได้อย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางหรือเครื่องมือในการวางผังเมืองที่จะนำไปสู่การพัฒนาชนบทไทยนั้นอาจมีหลายรูปแบบ แต่รูปแบบการบูรณาการของการวางผังเมืองที่ได้นำเสนอข้างต้นนี้ เป็นหลักการทั่วไปที่สามารถนำไปใช้ได้ในทุกพื้นที่ชนบทของไทย โดยเชื่อมั่นได้ว่าจะเป็นแนวทางหรือเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ทำให้การพัฒนาชนบทไทยมีความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2559). ความหมายของการผังเมือง. [Online] <http://www.dpt.go.th/index.php?option=comflexicontent&view=items&cid=4:2011-07-05-09-42-39&id=3:2011-07-05-09-42-59&Itemid=101>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.
- โกมณ แพนพา. (2543). การบริหารการพัฒนา. มหาสารคาม: สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- ชวลิตา จันท์พวง. (2558). ความสำคัญของผังประเทศ: กรณีศึกษาการวางผังประเทศเกาหลีใต้ (*Korea's National Territorial Planning*). กรุงเทพฯ: สำนักผังประเทศและผังภาค กรมโยธาธิการและผังเมือง
- สัญญา เคนาภูมิ. (2557ก). “การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยการใช้เชิงเหตุผล” *ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*, 16 (1); มกราคม-มิถุนายน 2557 หน้า 1-19
- สัญญา เคนาภูมิ. (2557ข). “การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์จากการทบทวนวรรณกรรม” *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 3 (1); มกราคม-มิถุนายน 2557.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2518). *พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518*. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 92/ตอนที่ 33/ ฉบับพิเศษ หน้า 8/13 กุมภาพันธ์ 2518.

ความพึงพอใจของบุคลากรในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์

Satisfaction of Staff in Faculty of Pharmacy, Mahidol University to Maintenance Management System Based on Web Application

นันทวรรณ จินากุล¹, ชาญเดช แสงงาม², สิริมา วูดเด่น³, โสรัจ ทัศนเจริญ⁴
Nanthawan Jinakul¹, Chandetch Sang-ngam², Sirima Wooden³,
Soraj Tasanacharoen⁴

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าหน่วย/หัวหน้างาน และบุคลากรสายสนับสนุน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test One-way ANOVA และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe') ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีความ

¹ นักวิทยาศาสตร์, คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ Email: nanthawan.jin@mahidol.edu

² วิศวกรไฟฟ้า, คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ Email: chandetch.san@mahidol.ac.th

³ นักวิชาการพัสดุ, คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ Email: sirima.woo@mahidol.ac.th

⁴ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์, คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ Email: soraj.tas@mahidol.ac.th

¹ Scientist, Faculty of Pharmacy, Mahidol University

² Electrical Engineer, Faculty of Pharmacy, Mahidol University

³ Supply Analysis, Faculty of Pharmacy, Mahidol University

⁴ Computer Programmer, Faculty of Pharmacy, Mahidol University

พึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านรูปแบบของระบบงาน ด้านระบบการแจ้งซ่อม ด้านการติดตามผลการดำเนินการ ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ และ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันพบว่า เพศ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และสถานภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน ส่วนอายุส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบโดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของบุคลากร, ระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์

Abstract

This research aims to 1) measure the level of satisfaction of staff with a system maintenance management system based on a web application 2) compare the satisfaction of personnel on system maintenance using a questionnaire about maintenance. 3) Compare the satisfaction of head office and support staff on their use of a system maintenance management system based on a web application.

Statistical methods used in this study were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Scheffe were used to analyze data. The results illustrated that staff were highly satisfied with the website-based maintenance system, especially in work, maintenance, follow-up, authority and security, and needed satisfaction categories. Although, some parameters such as sex, education, department and marital status were not correlated with personal satisfactions, we found a statistically significant correlation between age and personal satisfaction in the authority and security group at the statistical level 0.05

Keywords: staff satisfaction, system maintenance management system based on web application

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหิดลได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านเทคโนโลยีเหล่านี้จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ พ.ศ.2556-2559 ทั้งหมด 9 ด้าน โดยยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 คือ ICT-based University สร้างมหาวิทยาลัยที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้มีการพัฒนาและนำระบบบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์มาใช้งานซึ่งทำให้ระบบงานซ่อมบำรุงมีความคล่องตัว และรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการแจ้งซ่อมสามารถติดตามสถานะการซ่อม ดูประวัติการซ่อม มีระบบการแจ้งสถานะงาน ผู้ใช้งานสามารถดูรายงานจากระบบเมล์เพื่อดำเนินการขั้นต่อไปได้ง่ายทำให้องค์กรมีสมรรถนะในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ได้อย่างมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญา สัมพันธ์สวาท (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า การจัดเก็บข้อมูล การแจ้งซ่อม ประวัติการซ่อม และมีระบบจัดการบำรุงรักษาเชิงป้องกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ที่ได้มีการพัฒนาขึ้นใช้ในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลนั้น

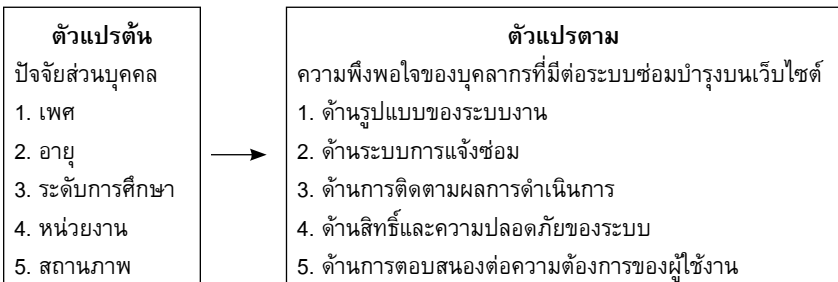
ได้กำหนดให้บุคลากร แต่ละหน่วยงานที่มีภาระงานเกี่ยวข้องกับงานซ่อมบำรุงได้รับสิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบ มีการอบรมการใช้งานและได้รหัสการเข้าใช้งาน บุคลากรที่ใช้งานจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ 1) ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าหน่วย/หัวหน้างาน จะเป็นผู้อนุมัติการซ่อมและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร 2) บุคลากรสายสนับสนุน จะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ทำการส่งซ่อม ติดตามผลการดำเนินงาน ชี้แจงและสรุปผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้น บุคลากรทั้งสองกลุ่มจะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกันทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และสถานภาพ ซึ่งมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรจึงมีความสำคัญในการวิเคราะห์ระบบงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ความพึงพอใจของบุคลากรจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานซ่อมบำรุง ได้แก่ การได้รับการยอมรับในระบบงานซึ่งมีผลต่อความสุขในการทำงานเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายสอดคล้องกับ วิภา แสงศิริ (2552) ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน

เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งเป็นไปในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึง

พอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผน เพิ่มสมรรถนะด้านการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจในระบบงานซ่อมบำรุง ของบุคลากรในคณะเภสัชศาสตร์ให้สูงขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดการศึกษา



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์มีค่าแตกต่างกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรที่ได้สิทธิ์และได้เข้าใช้งานในระบบ ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าหน่วย/หัวหน้างานจำนวน 11 คน และบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 41 คน รวมทั้งสิ้น 52 คน เป็นผู้ได้รับสิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ในคณะเภสัชศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และสถานภาพ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบของระบบงาน ด้านระบบการแจ้งซ่อม ด้านการติดตามผลการดำเนินการ ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า Likert Scale 5 ระดับ (สิน พันธุ์พินิจ, 2554)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามปลายเปิด

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 5 ท่าน หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตรการคำนวณของจิตราภา กุณฑลบุตร (2550)

เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา คือ นำข้อคำถามที่ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปมาใช้ และการวิจัยนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.923

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดลองใช้ จำนวน 30 คน เพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.972

เกณฑ์ในการให้คะแนน

การกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปใช้ในการประเมินข้อคำถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบ Rating scale โดยแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ

โดยใช้เกณฑ์ของยูทอร์ ไทวอร์ธ (2550) ดังนี้

มากที่สุด = 5 คะแนน

มาก = 4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

เกณฑ์การวิเคราะห์เพื่อแปลความหมายการวัดระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อแปลผลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยใช้ paired t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคลากรที่ได้สิทธิ์และได้เข้าใช้งานในระบบ ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าหน่วย/หัวหน้างานจำนวน 11 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 41 คน รวมทั้งสิ้น 52 คน จากการวิเคราะห์พบว่า เป็นเพศหญิง 77% เพศชาย 33% จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51ปีขึ้นไป 34.6% จำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี 73.1% จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรหน่วยสนับสนุน 63.5% บุคลากรภาควิชา

36.5% จำแนกตามสถานภาพ ส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน 78.8% และ ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าหน่วย/หัวหน้างาน 21.2%

2. ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์

วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์มีทั้งหมด 5 ด้าน เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้าน

รูปแบบของระบบงาน ($\bar{x}=4.29$, S.D.= 0.625) ด้านระบบการแจ้งซ่อม ($\bar{x}=4.23$, S.D.= 0.652) ด้านการติดตามผลการดำเนินการ ($\bar{x}=4.28$, S.D.= 0.609) ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ ($\bar{x}=4.29$, S.D.= 0.614) และ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ($\bar{x}=4.33$, S.D.= 0.588) โดยมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.29$, S.D.= 0.570) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ (n=52)

ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านรูปแบบของระบบงาน			
1.1 ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบงาน	4.46	0.641	มาก
1.2 ความเหมาะสมของสีและขนาดตัวอักษร	4.21	0.667	มาก
1.3 มีคำอธิบายที่เข้าใจชัดเจน	4.13	0.768	มาก
1.4 ปุ่มกด หรือเมนูต่างๆ มีความชัดเจนสะดวกต่อการใช้งาน	4.25	0.711	มาก
1.5 ความเหมาะสมในภาพรวมของระบบ	4.37	0.715	มาก
รวม	4.29	0.625	มาก
2. ด้านระบบการแจ้งซ่อม			
2.1 ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ	4.29	0.750	มาก
2.2 ความคล่องตัวในการเพิ่มข้อมูลรายละเอียดของรายการซ่อม	4.12	0.784	มาก
2.3 ความรวดเร็วในการค้นหาครุภัณฑ์ที่จะแจ้งซ่อม	4.13	0.768	มาก
2.4 การแจ้งข้อมูลตอบกลับไปยังผู้ใช้ระบบมีความชัดเจน	4.25	0.738	มาก
2.5 ความรวดเร็วในการแจ้งสถานะการซ่อม	4.31	0.729	มาก
2.6 ข้อมูลที่ได้รับในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน	4.29	0.750	มาก
รวม	4.23	0.652	มาก

ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านการติดตามผลการดำเนินการ			
3.1 การติดตามสถานะของการทำงานของช่าง	4.23	0.675	มาก
3.2 การแจ้งข้อมูลตอบกลับของสถานะการซ่อมไปยังผู้ใช้ระบบ	4.31	0.673	มาก
3.3 การได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้องในด้านสถานะการซ่อม	4.29	0.696	มาก
3.4 ความสามารถในการดูข้อมูลประวัติการซ่อม	4.29	0.696	มาก
3.5 ความรวดเร็วในด้านการทำงานซ่อมของช่าง	4.31	0.643	มาก
รวม	4.28	0.609	มาก
4. ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ			
4.1 การเข้าใช้งานของแต่ละหน่วยงาน	4.29	0.667	มาก
4.2 ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ (Login)	4.31	0.643	มาก
4.3 ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล	4.29	0.637	มาก
รวม	4.29	0.614	มาก
5. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน			
5.1 การแสดงข้อมูลรายละเอียดการแจ้งซ่อมมีความถูกต้อง	4.31	0.755	มาก
5.2 การแสดงข้อมูลสถานะการซ่อมมีความถูกต้องชัดเจน	4.27	0.689	มาก
5.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31	0.673	มาก
5.4 ความคล่องตัวในการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	4.25	0.738	มาก
5.5 การส่งมอบงานหลังการดำเนินการซ่อมเสร็จเรียบร้อย	4.25	0.682	มาก
5.6 ความพอใจในผลการดำเนินงานซ่อมของช่าง	4.40	0.569	มาก
5.7 การใช้ทรัพยากรกระดาษลดลง	4.52	0.610	มากที่สุด
รวม	4.33	0.588	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 5 ด้าน	4.29	0.570	มาก

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และหน่วยงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way

ANOVA) และนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') ซึ่งผลการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์จำแนกตามเพศ มาวิเคราะห์ความแตกต่าง พบว่า เพศไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในทุกด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านระหว่างเพศชายและเพศหญิง (n=52)

ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์	ชาย (n=12)		หญิง (n=40)		t-value	p-value (2-tailed)
	(\bar{X})	S.D.	(\bar{X})	S.D.		
1. ด้านรูปแบบของระบบงาน	4.18	0.72	4.32	0.60	-0.636	0.528
2. ด้านระบบการแจ้งซ่อม	4.13	0.74	4.26	0.63	-0.636	0.528
3. ด้านการติดตามผลการดำเนินการ	4.27	0.72	4.29	0.58	-0.115	0.909
4. ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ	4.31	0.64	4.29	0.61	0.068	0.946
5. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	4.32	0.61	4.33	0.59	-0.055	0.956
รวม	4.24	0.69	4.30	0.60		

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์จำแนกตามอายุ พบว่า อายุส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ในด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ และเมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ

ทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ดังตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปแบบของระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.006	3	0.669	1.789	0.162
	ภายในกลุ่ม	17.941	48	0.374		
	รวม	19.948	51			
2. ด้านระบบการแจ้งซ่อม	ระหว่างกลุ่ม	2.413	3	0.804	1.998	0.127
	ภายในกลุ่ม	19.318	48	0.402		
	รวม	21.731	51			
3. ด้านการติดตามผลการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2.795	3	0.932	2.776	0.051
	ภายในกลุ่ม	16.113	48	0.336		
	รวม	18.908	51			
4. ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	3.487	3	1.162	3.538	0.021
	ภายในกลุ่ม	15.769	48	0.329		
	รวม	19.256	51			
5. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2.620	3	0.873	2.795	0.050
	ภายในกลุ่ม	14.994	48	0.312		
	รวม	17.614	51			

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

อายุ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีนัยสำคัญ			
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51ปี ขึ้นไป
21-30 ปี	6	4.50 (0.46)				
31-40 ปี	13	4.21 (0.57)				
41-50 ปี	15	3.96 (0.71)				
51ปี ขึ้นไป	18	4.57 (0.47)				0.62*

หมายเหตุ : * ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์จำแนกตามระดับการศึกษา

พบว่า ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในทุกด้าน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปแบบของระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.495	2	0.247	0.623	0.541
	ภายในกลุ่ม	19.453	49	0.397		
	รวม	19.948	51			
2. ด้านระบบการแจ้งซ่อม	ระหว่างกลุ่ม	0.332	2	0.166	0.381	0.685
	ภายในกลุ่ม	21.398	49	0.437		
	รวม	21.731	51			
3. ด้านการติดตามผลการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.160	2	0.080	0.209	0.812
	ภายในกลุ่ม	18.748	49	0.383		
	รวม	18.908	51			
4. ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.026	2	0.013	0.033	0.968
	ภายในกลุ่ม	19.231	49	0.392		
	รวม	19.256	51			
5. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.022	2	0.011	0.031	0.969
	ภายในกลุ่ม	17.591	49	0.359		
	รวม	17.614	51			

3.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

สถานภาพไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในทุกด้าน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์	ผู้บังคับบัญชา/ หัวหน้าหน่วย/ หัวหน้างาน (n=11)		บุคลากรสาย สนับสนุน (n=41)		t-value	p-value (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านรูปแบบของระบบงาน	4.53	0.52	4.22	0.64	1.465	0.149
2. ด้านระบบการแจ้งซ่อม	4.23	0.64	4.23	0.66	-0.020	0.984
3. ด้านการติดตามผลการดำเนินการ	4.24	0.61	4.30	0.62	-0.293	0.770
4. ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ	4.36	0.67	4.28	0.61	0.415	0.680
5. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	4.36	0.65	4.32	0.58	0.214	0.832
รวม	4.344	0.618	4.27	0.622		

3.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า

หน่วยงานไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในทุกด้าน ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ จำแนกตามหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์	ภาควิชา (n=19)		หน่วย สนับสนุน (n=33)		t-value	p-value (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านรูปแบบของระบบงาน	4.46	0.66	4.18	0.59	1.585	0.119
2. ด้านระบบการแจ้งซ่อม	4.40	0.71	4.13	0.60	1.464	0.149
3. ด้านการติดตามผลการดำเนินการ	4.45	0.68	4.19	0.55	1.530	0.132
4. ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ	4.40	0.66	4.23	0.59	0.967	0.338
5. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	4.44	0.66	4.26	0.54	1.062	0.293
รวม	4.43	0.674	4.198	0.574		

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามบุคลากรได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

4.1 ด้านการติดตามผลการดำเนินการให้มีการเชื่อมต่อข้อมูลไปยังหน่วยพัสดุ เพื่อจะได้ทราบและติดตามสถานะการดำเนินการของหน่วยพัสดุ เนื่องจากปัจจุบันผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าหน่วย/หัวหน้างานและผู้แจ้งซ่อมจะทราบสถานะผลการดำเนินการของหน่วยดูแลทรัพย์สิน (ช่าง) ที่แจ้งในระบบว่าซ่อมยังไม่เสร็จ-รอเบิกของ (ผ่านพัสดุ) หรือเห็นควรส่งให้ช่างชำนาญช่างนอกซ่อม จึงควรมีการระบุในระบบให้ชัดเจนว่าให้หน่วยดูแลทรัพย์สิน หรือผู้แจ้งซ่อมเป็นผู้ดำเนินการติดต่อหน่วยพัสดุ หรือช่างช่างนอกซ่อม เพื่อให้มีความชัดเจนในการดำเนินการขั้นต่อไปจนเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งการแจ้งกลับทางเมลล์มีทุกขั้นตอน ทำให้สับสนหากมีการแจ้งซ่อมหลายรายการ

4.2 ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ ในส่วนของการเข้าใช้งานจะต้องใส่รหัสทั้ง Username และ Password ผู้ใช้งานจะเกิดการลืมได้ ควรให้ระบบจดจำ Username และใส่เฉพาะรหัส Password อย่างเดียว หรือผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนรหัส Password ได้เอง

4.3 ครุภัณฑ์ที่เป็นของหลักสูตร

บัณฑิตศึกษาข้อมูลบางส่วนไม่สมบูรณ์ ทำให้ตรวจสอบและติดตามสถานะการซ่อมไม่ได้เนื่องจากไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ซึ่งครุภัณฑ์ส่วนใหญ่ของหลักสูตรบัณฑิตศึกษาเป็นเครื่องมือด้านการวิจัยจึงควรมีการเพิ่มข้อมูลในระบบให้สมบูรณ์ครบถ้วน

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ด้านรูปแบบของระบบงาน ด้านระบบการแจ้งซ่อม ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน ด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.29 ± 0.57) โดยเฉพาะด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานที่มีการใช้ทรัพยากรกระดาษลดลงมีผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.52 ± 0.61) ซึ่งข้อมูลที่ได้จะใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนเพิ่มสมรรถนะด้านการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจในระบบงานซ่อมบำรุงของบุคลากรในคณะ

เภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลให้สูงขึ้นต่อไป

2. ความพึงพอใจของบุคลากรด้านรูปแบบของระบบงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรด้านรูปแบบของระบบงาน เนื่องจากมีความสะดวก มีความเหมาะสมของสีและขนาดตัวอักษร มีคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ปุ่มและเมนูต่างๆ มีความสะดวกต่อการใช้งาน สอดคล้องกับ บุญเลิศ อรุณพิบูลย์ (2551) ที่กล่าวว่า การออกแบบเว็บที่ดี ควรมีขนาดตัวอักษร รูปแบบตัวอักษร สีของตัวอักษร พื้นหลัง และรูปภาพควรรูปร่างที่ดูแล้วสบายตา จัดภาพให้สัมพันธ์กับเนื้อหา มีสารบัญแสดงรายละเอียดของเว็บเพจ จะทำให้มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น

3. ความพึงพอใจของบุคลากรด้านระบบการแจ้งซ่อมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรด้านระบบการแจ้งซ่อมเนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ เพิ่มข้อมูลและค้นหารายการแจ้งซ่อมได้อย่างรวดเร็ว ระบบข้อมูลตอบกลับและแจ้งสถานะของข้อมูลที่ได้รับมีความชัดเจนถูกต้อง สอดคล้องกับ กิตานันท์ มลิทอง

(2542) ที่กล่าวว่า การออกแบบฐานข้อมูลในส่วนของระบบฐานข้อมูลจะต้องเป็นระบบที่มีความง่ายในการเข้าใช้ระบบสำหรับผู้ใช้ทั่วไปทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็วและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน

4. ความพึงพอใจของบุคลากรด้านการติดตามผลการดำเนินการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรด้านการติดตามผลการดำเนินการ เนื่องจาก สามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้และมีการแจ้งข้อมูลตอบกลับไปยังผู้ใช้ระบบ สามารถดูประวัติการซ่อมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชิษฐา โพธิประสิทธิ์ และคณะ (2559) ที่พบว่า การนำระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภายในเพื่อช่วยปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการสามารถแจ้งปัญหา และติดตามงานของตนเองผ่านทางเว็บไซต์ สะดวกต่อการทำงาน ลดปัญหาการให้บริการล่าช้า ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

5. ความพึงพอใจของบุคลากรด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ โดยพบว่า บุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในด้านสิทธิ์และความปลอดภัยของระบบ แตกต่างกับกับบุคลากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เนื่องจากบุคลากรทั้งสองกลุ่มมีอายุมากอาจส่งผลต่อความพร้อมและความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องของการเข้าใช้งานสู่ระบบ (Login) ซึ่งมี Username และ Password ตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ซาลินี บุญยะศัพท์ (2556) ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความพร้อม และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารน้อยที่สุด นอกจากนี้ อายุยังส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในความปลอดภัยของข้อมูล สอดคล้องกับผลการวิจัยของนวรรตน์ พัฒโนทัย (2555) ที่พบว่า อายุ ระหว่าง 40-50 ปี มีผลต่อความรู้ในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลทางระบบคอมพิวเตอร์

6. ความพึงพอใจของบุคลากรด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่

ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เนื่องจาก สามารถแสดงข้อมูลรายละเอียดและสถานะการซ่อมที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความรวดเร็วในการให้บริการ ผลการดำเนินการซ่อมเป็นที่พอใจ ทำให้การใช้ทรัพยากรกระดาษลดลง สอดคล้องกับ กิตานันท์ มลิทอง (2542) ที่กล่าวว่า ต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งาน การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนทำให้ผู้สร้างสามารถกำหนดเนื้อหา และการออกแบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการประสานงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิลาวรรณ วงศ์ศิลป์มรกต (2546) ที่พัฒนาระบบสารสนเทศเรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ โรงเรียนศรีธนาพณิชยการเทคโนโลยี เชียงใหม่ พบว่าระบบสามารถประสานงานการแจ้งซ่อมระหว่างอาจารย์กับช่างได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศจะส่งผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เป็น

ตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการรับรู้ และป้องกันรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในองค์กร ดังนั้น จึงควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เรื่องสิทธิ์และความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้เกิดการตระหนักถึงภัยคุกคามต่อระบบสารสนเทศในองค์กร รวมทั้งจัดทำคู่มือในการใช้งานระบบซ่อมบำรุงบนเว็บไซต์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.ดร. สุวัฒนา จุฬารัตนกุล ผศ.ดร. จตุรงค์ ประเทืองเดชกุล หัวหน้าภาควิชาจุลชีววิทยา รศ.ดร.ม.ล. สุมาลย์ สาระยา และคณาจารย์ภาควิชาจุลชีววิทยา ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ แก่ผู้วิจัย รวมทั้งบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กิตานันท์ มลิทอง. (2542). *สรรพศาสตร์สร้างหน้าเว็บและกราฟิกบนเว็บ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตรภา กุณทลบุตร. (2550). *การวิจัยสำหรับนักวิจัยรุ่นใหม่*. หน้า 186-187. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทสหธรรมิก จำกัด.
- ชาลินี บุญยะศัพท์. (2556). *ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานของบุคลากรในเทศบาลนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวรรตน์ พัฒโนทัย. (2555). *ความรู้ ความเข้าใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลทางระบบคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิลารรณ วงศ์ศิลปมรกต. (2546). *การพัฒนาระบบสารสนเทศงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบออนไลน์โรงเรียนศรีธนาพณิชยการเทคโนโลยีเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- บุญเลิศ อรุณพิบูลย์. (2551). *เทคนิคการออกแบบเว็บไซต์*. ศูนย์บริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ: ปทุมธานี.
- ปริญญา สัมพันธ์สวาท. (2551). *การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหน่วยเทคโนโลยีการศึกษาและสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย (โครงการพิเศษ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2550). *หลักการทําวิจัยและการทําวិทยานิพนธ์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วิภา แสงศิริ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- อัญชัชญา โปธิประสิทธิ์, สราวุธ เวชสุขสวัสดิ์, ภูริทัศน์ มัทวพัทธ์ และนิเวศ จิระวิชิตชัย. (2559). ระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการประปาส่วนภูมิภาค. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. 10(23) :81-90.

ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของอาจารย์
แนะแนวในโรงเรียนเขตจังหวัดนครชัยบุรีนทร์เกี่ยวกับข้อมูล
การรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

**Satisfaction, Need and Expectation of Counselor Teachers
from Nakhonchaiburin province about Admission Information
of Suranaree University of Technology**

บุษบา ชัยมงคล¹, นภาพร มีทรัพย์², รัตนา แจ่มจำรูญ³, วลัยพร ชันตะคุ⁴,
พิศมัย สารสม⁵

Busaba Chaimongkol¹, Naphaphon Misap², Ratana Jamjamroon³,
Walaiporn Khantaku⁴, Pisamai Sansom⁵

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังเกี่ยวกับข้อมูลการรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) ของอาจารย์แนะแนว จากโรงเรียนในเขตจังหวัดนครชัยบุรีนทร์ (นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นอาจารย์แนะแนวจำนวน 202 คน ได้มาจากอาจารย์แนะแนวที่เข้าร่วมประชุมที่ตอบแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการ

¹⁻⁵ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, ฝ่ายรับนักศึกษา, ศูนย์บริการการศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, โทร.044-223014-5

¹⁻⁵ Administration Staff, Center for Educational Services, Suranaree University of Technology
Tel : 0-4422-3059,

E-mail : busaba@sut.ac.th, napaporn@sut.ac.th, ratana@sut.ac.th, walaipon@sut.ac.th, pisamai@sut.ac.th

ศึกษาคือ แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการประชุมเพื่อให้ข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.903 และแบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังด้านข้อมูลการรับนักศึกษา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.818 รวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับจากอาจารย์แนะแนวที่เข้าร่วมกิจกรรมการประชุม “มทส. พบอาจารย์แนะแนว” ประจำปีการศึกษา 2560 ในเดือนสิงหาคม 2559 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าคะแนนเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์แนะแนวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมประชุมเพื่อให้ข้อมูลการรับนักศึกษา อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยหัวข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม และน้อยที่สุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานใน มทส. สำหรับความต้องการข้อมูลประกอบการแนะแนวการศึกษา อาจารย์แนะแนวมีความต้องการข้อมูลอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยข้อมูลที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ผลสำเร็จของมหาวิทยาลัย และข้อมูลที่ต้องการน้อยที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคณาจารย์ ส่วนรูปแบบของข้อมูลที่อาจารย์แนะแนวต้องการมากที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมอาจารย์แนะแนวเพื่อรับฟังข้อมูลและน้อยที่สุด คือ ข้อมูลในรูปแบบเฟสบุ๊ค ในส่วนของความคาดหวังเกี่ยวกับการรับนักศึกษา มทส. อาจารย์แนะแนวมีความคาดหวังข้อมูลสรุปได้ 5 ประเด็นหลัก ๆ คือ 1) การออกไปแนะแนวการศึกษาตามโรงเรียน 2) ทุนการศึกษา 3) จำนวนรับนักศึกษาเพิ่มขึ้น 4) ระบบรับสมัครและการคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพ และ 5) ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการแนะแนวการศึกษา

คำสำคัญ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครชัยบุรีนทร์, ความต้องการ, ความคาดหวัง, อาจารย์แนะแนว, ข้อมูลการรับนักศึกษา

Abstract

The aim of the study was to study the level of satisfaction, need and expectations about the admission information of counselor teachers from Suranaree University of Technology (SUT) in Nakhonchaiburin province (Nakhon ratchasima, Chaiyaphum, Buriram, Surin). The research samples consisted of 202 counselor teachers who answered questionnaires. The questionnaires were divided into 2 sets. The first set was the satisfaction questionnaire which had reliability of 0.903, and the second set was the need and expectation questionnaire which had reliability of 0.818. The questionnaires were distributed to the research samples in the meeting entitled "SUT met counselor teachers" for Academic Year 2017 held in August, 2016. Data analyses were descriptive statistics, frequency, percentage, standard deviation and the average rating.

The results showed that, overall, the counselor teachers had satisfaction of the admission information meeting at a level of very good toward excellent. The satisfaction on knowledge gained from the meeting had the highest score whereas the knowledge gained during the university campus tour activity had the lowest score. Need of admission information about the success of SUT had the highest score whereas information about lecturers had the lowest score. Type of information that counselor teachers needed that had the highest score was information from the meeting (SUT meet counselor teachers) whereas information on Facebook had the lowest score. There were 5 expectations about the admission information of SUT including (1) organizing road shows at the schools (2) providing scholarship information (3) increasing the numbers of student enrollment (4) efficacy of application and selection systems, and (5) additional information necessary for counselors.

Keywords : Suranaree University of Technology, Nakhonchaiburin province, Need, Expectation, Counselor teachers, Admission Information

บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) ดำเนินการรับนักศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2536 ด้วยวิธีการรับตรง โดยการจัดสรรโควตาให้แก่ผู้สมัครของโรงเรียนต่าง ๆ โดยไม่มีการสอบข้อเขียน พิจารณาจากผลการเรียนในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก ซึ่งนับได้ว่าเป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และเป็นนวัตกรรมในการรับนักศึกษาที่กระจายโอกาสทางการศึกษาให้กับนักเรียนในโรงเรียนต่าง ๆ ทั่วประเทศ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยกับโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา อย่างไรก็ตาม บางสาขาวิชายังจำเป็นต้องมีการคัดเลือกจากผู้ที่มีศักยภาพทางการศึกษา เพื่อให้ นักเรียนสามารถศึกษาได้จนสำเร็จการศึกษา โดยจะเป็นการรับตรงประเภทที่มีการสอบข้อเขียน เช่น สาขาวิชา แพทยศาสตร์ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ หลักสูตรวิทยาศาสตร์แบบก้าวหน้า และ ทันตแพทยศาสตร์ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยมีกระบวนการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามขั้นตอน และแนวปฏิบัติหลักๆ ดังนี้

1. มีการกำหนดเป้าหมายจำนวนรับนักศึกษา โดยสำนักวิชาร่วมกับฝ่าย

วางแผน ตามกรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2. มีการกำหนดคุณสมบัติผู้มีสิทธิ์สมัครเข้าศึกษาที่เหมาะสม และได้รับความเห็นชอบจากสภาวิชาการ

3. มีการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกนักศึกษา โดยคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะ

4. มีการสอบสัมภาษณ์นักศึกษา โดยคณาจารย์ของแต่ละสาขา/สำนักวิชา ที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความเหมาะสมต่อการศึกษาในสาขาวิชา/สำนักวิชา และความพร้อมที่จะเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย

5. มีการรายงานผลการรับนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ ที่ได้มาปรับปรุงระบบรับสมัครและระบบการคัดเลือกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในปีการศึกษาต่อไป

เพื่อให้การรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ตามนโยบายการกระจายโอกาสทางการศึกษาให้กับนักเรียนทั่วประเทศ และมีความต้องการและความคาดหวังที่จะให้โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาร่วมกับมหาวิทยาลัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงได้มีการจัดกิจกรรมการประชุมอาจารย์แนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษาเป็นประจำทุกปี

โดยจะเน้นโรงเรียนในเขตจังหวัดนครชัยบุรีนทร์ ซึ่งเป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบของมหาวิทยาลัย และถือว่าเป็นโอกาสที่ดี ที่อาจารย์แนะแนวทุกท่านจะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในระดับปริญญาตรี การสนับสนุนของมหาวิทยาลัยที่จะทำให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการเรียนในมหาวิทยาลัย ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย โอกาสในการได้งานทำของบัณฑิต โดยนอกจากจะมีการประชุมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับนักศึกษาและอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้ว มหาวิทยาลัยยังนำอาจารย์แนะแนวเดินทางไปศึกษาดูงานยังสถานประกอบการต่างๆ ซึ่งมีบัณฑิตของมหาวิทยาลัยปฏิบัติงานอยู่จริง เพื่อจะได้สัมผัสการทำงานที่แท้จริง และจะได้รับฟังข้อมูลจากบัณฑิต เกี่ยวกับเรื่องราวความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้อาจารย์แนะแนวเกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และเป็นการเริ่มต้นในการสร้างเครือข่ายอาจารย์แนะแนวจังหวัด “นครชัยบุรีนทร์” กับมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีและการแนะแนวการศึกษาที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่นักเรียนต่อไป

ดังนั้น จากความสำคัญที่กล่าวมา ฝ่ายรับนักศึกษาจึงต้องการทราบความพึงพอใจในการจัดประชุมเพื่อให้ข้อมูลอาจารย์แนะแนว และต้องการทราบถึงความต้องการข้อมูลประกอบการแนะแนวการศึกษา และความคาดหวังเกี่ยวกับการรับนักศึกษาของ มทส. เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการพัฒนากระบวนการรับนักศึกษา และการประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษา ให้สอดคล้องตรงตามต้องการ และความคาดหวังของอาจารย์แนะแนวให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์แนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตจังหวัดนครชัยบุรีนทร์ต่อการจัดกิจกรรมการประชุมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของอาจารย์แนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตจังหวัดนครชัยบุรีนทร์เกี่ยวกับข้อมูลการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อประกอบการแนะแนวการศึกษาให้กับนักเรียน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ อาจารย์แนะแนวจากโรงเรียนในเขต จังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ (นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์) จำนวน 750 คน (โรงเรียนมัธยมศึกษาจำนวน 375 โรงเรียน ๆ ละ 2 คน)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างครั้งนี้ คือ อาจารย์แนะแนวจากโรงเรียนในเขต จังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ (นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์) จำนวน 202 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้มาจาก จาก อาจารย์แนะแนวที่เข้าร่วมประชุม “มทส. พบอาจารย์แนะแนว ประจำปีการศึกษา 2560” เมื่อวันที่ 1-2 สิงหาคม 2559 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัด นครราชสีมา – จังหวัดลพบุรี ที่ตอบ แบบสอบถาม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 2 ชุด คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการจัดกิจกรรมการประชุมอาจารย์แนะแนว โดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราประมาณค่า Likert Scale

5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.903

แบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวังด้านข้อมูลการรับ นักศึกษา มทส. โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกจะเป็นแบบสอบถามความต้องการข้อมูลประกอบการแนะแนวการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า Likert Scale 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.818 ส่วนที่สองจะเป็นการ สอบถามความคาดหวังด้านข้อมูลการรับนักศึกษา มทส. ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions)

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับอาจารย์แนะแนวจากโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขต จังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ ที่เข้าร่วมกิจกรรม “มทส. พบอาจารย์แนะแนว” ในระหว่าง วันที่ 1 – 2 สิงหาคม 2559 จำนวน 243 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 202 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง ใช้การหาความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม การประชุมอาจารย์แนะแนว และความ ต้องการประกอบการแนะแนวการศึกษา โดยวิธีหาค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และค่าคะแนนเฉลี่ย (ยุทธ ไกยวรรณ, 2555)

สำหรับเกณฑ์ในการแปลผลใช้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด. (2555) ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก
- 2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- 1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย
- 1.00 - 1.50 หมายถึง มีน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่าส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์แนะแนวของโรงเรียนมาจากโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตจังหวัดนครราชสีมามากที่สุด รองลงมาจากจังหวัดบุรีรัมย์ และส่วนใหญ่เพิ่งเคยเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมอาจารย์แนะแนวกับมหาวิทยาลัยจำนวนเพียง 1-2 ครั้ง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมประชุมเพื่อให้ข้อมูลอาจารย์แนะแนว

กิจกรรมการประชุมที่จัดที่มหาวิทยาลัยครั้งนี้ เป็นการประชุมเพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ข้อมูลเกี่ยวกับการรับนักศึกษา ปีการศึกษา 2560 และข้อมูลเกี่ยวกับความรู้และประสบการณ์จากศิษย์เก่า ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยที่ทำให้เขาประสบความสำเร็จในการทำงาน จากการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของอาจารย์แนะแนวมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับ รองลงมาเป็นด้านความเหมาะสมของวิธีการนำเสนอข้อมูล ส่วนด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานใน มทส. มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ของอาจารย์แนะแนวต่อการจัดกิจกรรมประชุมเพื่อให้ข้อมูลการรับนักศึกษาของ มทส.

รายการ	\bar{x}	S	แปลผล
1. กิจกรรมการประชุม ที่จัดที่มหาวิทยาลัย			
1.1 ความเหมาะสมของวิธีการนำเสนอข้อมูล	4.62	0.51	มากที่สุด
1.2 การถ่ายทอดเนื้อหาได้เข้าใจและชัดเจน	4.61	0.52	มากที่สุด
1.3 เนื้อหาที่บรรยาย	4.56	0.55	มากที่สุด
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	4.67	0.50	มากที่สุด
2. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานใน มทส.	4.31	0.73	มาก
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมศึกษาดูงาน ณ สถานประกอบการของบัณฑิต	4.51	0.69	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของกิจกรรมในภาพรวมในแต่ละด้าน			
4.1 กำหนดการ	4.42	0.66	มาก
4.2 การศึกษาดูงานภายในมหาวิทยาลัย	4.42	0.69	มาก
4.3 การศึกษาดูงาน ณ สถานประกอบการของบัณฑิต	4.52	0.64	มากที่สุด
4.4 กิจกรรมเครือข่ายสัมพันธ์อาจารย์แนะแนว	4.34	0.78	มาก
5. หลังจากการเข้าร่วมกิจกรรม ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับสามารถใช้ ประโยชน์ในการให้คำแนะนำแก่นักเรียนได้ในระดับใด	4.61	0.55	มากที่สุด

2.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอ

แนะเพิ่มเติม

อาจารย์แนะแนวได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการจัดกิจกรรมการประชุม ซึ่งในข้อความที่อาจารย์แนะแนวให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะส่วนใหญ่จะมีใจความสำคัญที่มีความหมายในลักษณะที่ไปในแนวทางเดียวกัน โดยสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

1) ด้านการจัดประชุม

อยากให้จัดกิจกรรมนี้มีทุกปี (engagement) ความรู้ที่ได้รับมีคุณค่า และมีประโยชน์สำหรับครูแนะแนว (value) ได้รับความรู้สึกที่ดี มีความสุข (happiness) สร้างความสัมพันธ์ต่อกันได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดเครือข่าย (network)

2) **ด้านสถานที่ดูงานภายในมหาวิทยาลัย**

ควรปรับเวลาดูงาน และสถานที่ดูงานในมหาวิทยาลัยให้เหมาะสม

3) **ด้านสถานที่ดูงาน ณ สถานที่ประกอบการของบริษัท**

ได้ความรู้และประสบการณ์ดี ข้อมูลดีมีประโยชน์ คุ่มค่าในการเดินทางไปศึกษาดูงาน (value) เป็นการเปิดโลกทัศน์ทางการศึกษา (value) ต้องการไปดูงานทุกที่ เนื่องจากสถานประกอบการน่าสนใจทั้งหมด (participation)

4) **ด้านบุคลากรของมหาวิทยาลัย**

ขอแสดงความชื่นชมในการดำเนินงานและกระบวนการดูแล การต้อนรับของบุคลากรของ มทส. ในการขับเคลื่อนกิจกรรมครั้งนี้ (impression) บุคลากรมีความสุภาพ ให้บริการดี ทำให้เกิดความประทับใจ (impression)

5) **ด้านอื่น ๆ**

เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ร่วมรับฟังการเสวนาของศิษย์เก่าเพราะเป็นประโยชน์มาก ๆ (participation) ควรเพิ่ม

กิจกรรมนั้นทนาการบรรทัดในระหว่างเดินทาง เพื่อให้ครูและแนวรู้จักกันมากขึ้น (network)

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการข้อมูลประกอบการแนะแนวการศึกษา

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความต้องการข้อมูลประกอบการแนะแนวการศึกษา พบว่า ข้อมูลประกอบการแนะแนวการศึกษาที่อาจารย์แนะแนวมีความต้องการมากที่สุด คือ ผลสำเร็จของมหาวิทยาลัย รองลงมาเป็นวิธีการรับสมัคร และข้อมูลที่ต้องการน้อยที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคณาจารย์ ในส่วนรูปแบบข้อมูลที่อาจารย์แนะแนวต้องการมากที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมอาจารย์แนะแนวเพื่อรับฟังข้อมูล รองลงมาเป็นหนังสือทางการถึงผู้อำนวยการโรงเรียน และรูปแบบข้อมูลที่ต้องการน้อยที่สุด คือ ข้อมูลในรูปแบบ Facebook รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) เกี่ยวกับความต้องการข้อมูลประกอบการแนะนำการศึกษาของอาจารย์แนะแนวในกิจกรรมประชุมเพื่อให้ข้อมูลการรับนักศึกษาของ มทส.

รายการ	\bar{x}	S	แปลผล
1. ในการให้คำแนะนำแก่นักเรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ท่านต้องการข้อมูลประกอบการแนะนำด้านต่าง ๆ ในระดับใด			
1.1 หลักสูตร (จำนวนหน่วยกิตรวม ศึกษาเกี่ยวกับอะไรบ้าง เป็นต้น)	4.61	0.63	มากที่สุด
1.2 (มหาวิทยาลัยของรัฐ/เอกชน สหกิจศึกษา เป็นต้น)	4.59	0.65	มากที่สุด
1.3 คณาจารย์ (คุณวุฒิ ผลงานวิจัย เป็นต้น)	4.38	0.88	มาก
1.4 ผลสำเร็จของมหาวิทยาลัย (อัตราการได้งานทำ ศิษย์เก่า การจัดอันดับมหาวิทยาลัย เป็นต้น)	4.71	0.59	มากที่สุด
1.5 สิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด หอพัก เป็นต้น)	4.59	0.76	มากที่สุด
1.6 ทุนการศึกษา	4.63	0.67	มากที่สุด
1.7 วิธีการรับสมัคร	4.65	0.71	มากที่สุด
2. ในการให้คำแนะนำแก่นักเรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาท่านต้องการการให้ข้อมูลรูปแบบต่างๆ ในระดับใด			
2.1 หนังสือทางการถึงผู้อำนวยการโรงเรียน	4.66	0.56	มากที่สุด
2.2 การจัดประชุมอาจารย์แนะแนวเพื่อรับฟังข้อมูล	4.68	0.51	มากที่สุด
2.3 การออกไปให้ข้อมูลตามโรงเรียน (ที่มีประชาสัมพันธ์ เป็นต้น)	4.57	0.65	มากที่สุด
2.4 สื่อสิ่งพิมพ์ (เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ สำหรับแจกนักเรียน เป็นต้น)	4.60	0.65	มากที่สุด
2.5 Facebook	4.37	1.02	มาก

2.4 ผลการสรุปข้อมูลความ คาดหวังเกี่ยวกับข้อมูลการรับนักศึกษา มทส.

อาจารย์แนะแนวมีความ
คาดหวังเกี่ยวกับข้อมูลการรับนักศึกษา
ของ มทส. สรุปได้ 5 ประเด็นหลัก ๆ
ดังนี้

1) การออกไปแนะแนวการศึกษา
ตามโรงเรียน

ควรมีการออกไปให้ข้อมูลแนะแนว
การศึกษาต่อในหลักสูตรต่างๆ ตามโรงเรียน
และกระจายอย่างทั่วถึงแม้โรงเรียนขนาดเล็ก

2) ทุนการศึกษา

ควรเพิ่มทุนการศึกษาสำหรับ
นักเรียนเรียนดี และนักเรียนที่ยากจน

3) จำนวนรับนักศึกษาเพิ่มขึ้น

ควรเพิ่มโควตาให้โรงเรียน
ขนาดกลางและเล็กให้มากขึ้น เพื่อ
เป็นการกระจายโอกาสทางการศึกษา
ไปถึงระดับตำบล เป็นต้น

4) ระบบรับสมัครและการคัดเลือก
ที่มีประสิทธิภาพ

ควรพัฒนาระบบรับสมัครและ
ระบบการคัดเลือกให้มีประสิทธิภาพ
เพื่อรองรับนักเรียนที่เข้าสมัครพร้อมกัน
เป็นจำนวนมากได้อย่างไม่มีปัญหา

5) ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการ
แนะแนวการศึกษา

สาเหตุการออกกลางคันนอก
เหนือจากเกรดไม่ถึงเกณฑ์

อภิปรายผล

1. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์
แนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตจังหวัด
นครชัยบุรินทร์ต่อการจัดกิจกรรมการ
ประชุมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับ
นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
จากผลการวิจัยพบว่า อาจารย์แนะแนว
มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการ
ประชุมฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากถึง
มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อ
พบว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม
อาจารย์แนะแนวมีความพึงพอใจมากที่สุด
แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมดังกล่าวมีเนื้อหาสาระ
และการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่อาจารย์
แนะแนวจะสามารถนำความรู้หรือข้อมูล
ที่ได้รับไปถ่ายทอดหรือแนะแนวการศึกษา
แก่นักเรียนได้เป็นอย่างมาก ซึ่งถือว่า
บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม
และบรรลุจุดมุ่งหมายของอาจารย์แนะแนว
ในการเดินทางมาร่วมกิจกรรมครั้งนี้
ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของคำว่า
“ความพึงพอใจ” ของนักวิชาการ นักวิจัย
และผู้เชี่ยวชาญ ที่สมหมาย เปียถนอม

(2551) รวบรวมไว้ เช่น ชรินทร์ เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกับ สง่า ภูธรรงค์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ รวมถึงยังมีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนของคำถามปลายเปิดที่สนับสนุนให้เห็นถึงความพึงพอใจของอาจารย์แนะแนว ซึ่งข้อความที่สรุปได้สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ที่ได้ให้กล่าวถึงผลที่เกิดจากความพึงพอใจจะทำให้เกิดการแสดงออกถึงความรักและความผูกพัน/engagement ความสุข/happiness ความประทับใจ/impression ความมีคุณค่า/value (อ้างถึงในพระอริการปณิธิ อธิปญญา (แก้วบุตตี), 2557) การมีส่วนร่วม/participation และการสร้างเครือข่าย/network (อ้างถึงในมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554) ที่ได้รับจากการเข้าร่วมประชุมในครั้งนี้

2. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของอาจารย์แนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตจังหวัดนครชัยบุรินทร์ เกี่ยวกับข้อมูลการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อประกอบการแนะแนวการศึกษาให้กับนักเรียน จากผลการวิจัยพบว่า

2.1 ข้อมูลที่อาจารย์แนะแนวต้องการเพื่อใช้ประกอบการแนะแนวมากที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของมหาวิทยาลัย เช่น อัตราการไต่งานทำของบัณฑิต ความสำเร็จของศิษย์เก่า และผลการจัดอันดับของมหาวิทยาลัย เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักเรียนที่เลือกเข้าศึกษาต่อยังมหาวิทยาลัย/สถาบันใด ย่อมมาจากการที่มหาวิทยาลัย/สถาบันนั้น ๆ มีบุคคลหรือข้อมูลอ้างอิงที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จที่เกิดขึ้นมาแล้ว ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับอัตราการไต่งานทำของบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัย/สถาบันนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของศิษย์เก่า หรือแม้แต่การที่มหาวิทยาลัย/สถาบันได้รับการจัดอันดับ (Ranking) ก็ตาม ซึ่งเปรียบเทียบเหมือนว่าในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าอะไรสักอย่าง จำเป็นจะต้องมีแหล่งอ้างอิง หรือ กลุ่มอ้างอิงในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

ตัดสินใจองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ปัจจัยด้านสังคม (Social factors) ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) คือ กลุ่มบุคคลที่บุคคลยึดถือยอมรับและปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตามเป็นแบบอย่างในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ กลุ่มอ้างอิงจึงเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อและพฤติกรรมของบุคคลทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม (เพ็ญศรี เขมะสุวรรณ, 2553)

2.2 ในด้านของรูปแบบของข้อมูลประกอบการแนะนำที่อาจารย์และแนวต้องการในระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมอาจารย์แนะนำเพื่อรับฟังข้อมูล ซึ่งก็จะสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการประชุมอาจารย์แนะนำของมหาวิทยาลัย โดยหัวข้อที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุมอาจารย์แนะนำ แสดงให้เห็นว่าการประชุมดังกล่าวเป็นการที่อาจารย์แนะนำได้รับความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง และเป็นข้อมูลความรู้ที่ได้มีประโยชน์ ตรงกับความต้องการมากที่สุด และสามารถนำข้อมูลความรู้และประสบการณ์ตรงนี้ไปถ่ายทอดให้กับนักเรียนได้อย่างดีที่สุด ซึ่งตรงกับหลักการเรียนรู้และการรับรู้ของมนุษย์ที่ว่าอิทธิพลต่าง ๆ ที่มีต่อการ

รับรู้สิ่งสำคัญของการรับรู้ คือ ประสบการณ์ เพราะการรับรู้จะมีความหมายเพียงใด ขึ้นอยู่กับการแปลความหมาย โดยเฉพาะการจดจำจากประสบการณ์ในอดีตจะมีผลต่อการรับรู้ในปัจจุบันมาก (วิไลวรรณ ศรีสงครามและคณะ, 2549) ในส่วนรูปแบบของข้อมูลที่อาจารย์แนะนำมีความต้องการใช้ประกอบการแนะนำการเรียนการสอนที่ดีที่สุด คือ ข้อมูลในรูปแบบ Facebook น่าจะเป็นเพราะอาจารย์แนะนำส่วนหนึ่งเป็นผู้สูงอายุไม่ถนัดการใช้ Social Network ประกอบกับข้อมูลใน Facebook นั้น นักเรียนส่วนใหญ่จะเข้าไปศึกษาเองเป็นประจำอยู่แล้วตามวัยของเขา ส่วนอาจารย์แนะนำน่าจะถนัดรับข้อมูลในรูปแบบความรู้โดยตรงจากการประชุมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น หรือจากเอกสารที่มหาวิทยาลัยส่งให้มากกว่า

2.3 สุดท้ายในส่วนของความคาดหวังของอาจารย์แนะนำ เกี่ยวกับข้อมูลการรับนักศึกษาของ มทส. สรุปได้ 5 ประเด็นหลัก ๆ คือ

1) การออกไปแนะนำการศึกษาตามโรงเรียน : โดยอาจารย์แนะนำมีความคาดหวังที่จะให้มหาวิทยาลัยส่งศิษย์เก่าออกไปแนะนำห้อง ๆ ยังโรงเรียนของตนเอง เนื่องจากนอกจากจะได้รับทราบข้อมูลการแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อแล้ว ยังจะได้รับความรู้

เกี่ยวกับประสบการณ์ต่าง ๆ ของรุ่นพี่ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และการนำความรู้ที่ได้จากมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งอาจารย์ และแนวคาดหวังว่าจะได้รับความสนใจ จากนักเรียนเป็นอย่างมาก

2) ทุณการศึกษา : อาจารย์ และแนวมีความคาดหวังว่าอยากให้ มหาวิทยาลัยมีทุนการศึกษาสำหรับ นักเรียนมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทุน สำหรับนักเรียนเรียนดี หรือ สำหรับ นักเรียนยากจน โดยอาจารย์และแนวมีความคาดหวังว่า หากมหาวิทยาลัยมี ทุนการศึกษาจำนวนมากจะได้รับความ สนใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อของนักเรียน เป็นอย่างมาก

3) จำนวนรับนักศึกษาเพิ่มขึ้น : อาจารย์และแนวมีความคาดหวังอยากให้ มหาวิทยาลัยเพิ่มจำนวนรับนักศึกษา ประเภทโควตามากขึ้นโดยอยากให้มี จำนวนโควตาที่หนึ่งให้แก่โรงเรียนมากขึ้น โดยเฉพาะโรงเรียนขนาดกลางถึงเล็กซึ่ง มีจำนวนนักเรียนน้อย โดยอาจารย์ และแนวมีความคาดหวังว่า หาก มหาวิทยาลัยเพิ่มจำนวนโควตาที่หนึ่งให้ แก่โรงเรียนมากขึ้น จะเป็นการกระจาย โอกาสทางการศึกษาให้นักเรียนได้เข้า ศึกษาต่อมากขึ้นด้วย

4) ระบบรับสมัครและการคัดเลือก ที่มีประสิทธิภาพ : อาจารย์และแนวมีความคาดหวังอยากให้มหาวิทยาลัยพัฒนา ระบบรับสมัครให้สะดวกรวดเร็ว สามารถ รองรับนักเรียนที่เข้าสมัครพร้อมกันเป็น จำนวนมากได้อย่างไม่มีปัญหา อีกทั้งยัง คาดหวังอยากให้มหาวิทยาลัยพัฒนา ระบบการคัดเลือกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาจารย์และแนวมีความคาดหวังว่า หากมหาวิทยาลัยมีระบบการ รับนักศึกษา และการคัดเลือกที่ดี มี ประสิทธิภาพแล้ว จะได้นักศึกษาที่มี คุณภาพเข้าไปศึกษา และไม่เกิดการสูญ เปล่าทางการศึกษาสำหรับนักเรียน

5) ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการ และแนวการศึกษา : อาจารย์และแนวมีความคาดหวังว่าอยากได้ข้อมูลรายละเอียด บางส่วนเพิ่มเติมอีก เช่น สาเหตุการออก กลางคันมีอะไรอีกบ้างนอกจากเกรด ไม่ถึง (Retired) เป็นต้น โดยอาจารย์ และแนวมีความคาดหวังว่า หากทราบ ข้อมูลละเอียดมากเท่าไรก็จะสร้างความ มั่นใจและช่วยในการตัดสินใจในการ ศึกษาต่อของนักเรียนได้มากยิ่งขึ้น

จากประเด็นความคาดหวังที่ สรุปลี้ได้หากมหาวิทยาลัยสามารถตอบ สนองได้ ก็อาจจะทำให้อาจารย์และแนว เกิดความพึงพอใจและช่วยแนะนำนักเรียน

ให้มาศึกษาต่อที่ มทส. มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่า จะได้รับการบริการได้อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานใน มทส. ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น ในปีต่อไปฝ่ายรับนักศึกษาควรจะลดจำนวนสถานที่ดูงานใน มทส. ลง เพื่อให้อาจารย์แนะแนวมีเวลาในการศึกษาดูงานแต่ละหน่วยงานมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า รูปแบบของข้อมูลที่อาจารย์แนะแนวมีความต้องการใช้ประกอบการแนะแนวการศึกษามากที่สุด คือ การจัดประชุมอาจารย์แนะแนวเพื่อรับฟังข้อมูล ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรจัดกิจกรรมการประชุมอาจารย์แนะแนวอย่างต่อเนื่อง แต่อาจต้องมีการปรับรูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้หลากหลายและตรงกับความต้องการของอาจารย์แนะแนวมากขึ้น โดยสามารถดูจากข้อมูลความคาดหวังในประเด็น “ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการแนะแนวการศึกษา” มาใช้ประกอบก็จะทำให้อาจารย์แนะแนวได้ข้อมูลตามความต้องการและความคาดหวังมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา ที่ให้การสนับสนุน และให้คำแนะนำปรึกษาการทำวิจัยในครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุญดี). (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ*
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- เพ็ญศรี เขมะสุวรรณ (2553). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). *ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2555*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2554). *ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). *ทฤษฎีความคาดหวัง*. กรุงเทพฯ (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm.
- ยุทธ ไทยวรรณ. (2555). *หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลวรรณ ศรีสงครามและคณะ. (2549). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล กรุป.
- สมหมาย เปี้ยถนอม. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ความต้องการพัฒนางานวิชาการของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

Needs of Lecturers in the Faculty of Liberal Art and Science, Kalasin University towards Academic Development

ประสาธ เนืองเฉลิม¹, ชัยรัช จันทร์สมุด²
Prasart Nuangchalem¹, Chaitach Jansamood²

บทคัดย่อ

อาจารย์ระดับอุดมศึกษามีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการผลิตความรู้สู่สังคม การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการพัฒนางานวิชาการของอาจารย์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นอาจารย์ จำนวน 27 คน สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยเก็บข้อมูลช่วงเดือนพฤษภาคม 2559 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการพัฒนางานวิชาการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยทำการส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย อาจารย์มีความต้องการในการพัฒนางานวิชาการโดยภาพรวมและทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: งานวิชาการ, อาจารย์, ความต้องการ

¹ รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

¹ Assoc.Prof. Faculty of Education, Mahasarakham University

² Faculty of Liberal Arts and Science, Kalasin University

Abstract

University lecturers have the role and responsibility to impart knowledge to society. This research aims to study the needs of lecturers in the Faculty of Liberal Art and Science, Kalasin University towards their academic development. Twenty seven lecturers were panel participants who work for the Faculty of Liberal Art and Science, Kalasin University. A Likert five-point scale questionnaire was employed in May 2016. Percentage, mean, and standard deviation are used for data analysis. Findings indicated that lecturers need to develop their academic position at the highest level.

Keywords: Academic, lecturer, need

บทนำ

การพัฒนางานวิชาการขององค์กรให้เกิดความก้าวหน้าและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของความยั่งยืนในสถาบันการศึกษา การพัฒนาคุณภาพของคน พัฒนางาน และพัฒนาระบบจะช่วยปรับเปลี่ยนและยกระดับคุณภาพขององค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ (สุภาพรณี ประสงค์ทัน. 2558) สถาบันอุดมศึกษาถือเป็นแหล่งภูมิปัญญาของแผ่นดินที่สร้างสรรค์ความรู้สู่สังคม มีบทบาทและหน้าที่ในการเป็นที่พึ่งทางวิชาการและสามารถชี้นำสังคมได้อย่างมีคุณภาพ การพัฒนาอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสำคัญ ซึ่ง

อาจารย์มีภารกิจที่สำคัญตามบทบาทและหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยที่ภารกิจเหล่านี้จะต้องยึดมั่นและนำไปบูรณาการกับการทำงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว

การพัฒนาตนเองในทางวิชาการจึงเป็นการต่อยอดความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องทำหน้าที่ในการผลิตผลงานวิชาการออกสู่สังคม และนำความรู้ที่ได้ไปบูรณาการสู่การเรียนการสอน และการบริการวิชาการ ทั้งนี้อาจารย์จะต้องมีผลการวิจัยมาเป็นฐานของการเรียนรู้ การสอน และการรับใช้

สังคมในลักษณะที่เป็นเครือข่าย (เพชรวัลย์ ธิระวณิชพงษ์ ปัญจิปัทธวรกร บุญพร้อม. 2558) เท่าที่ผ่านมา สังคมอุดมศึกษามักเป็นฝ่ายบริโภคงานวิชาการจากต่างประเทศ ทำให้ขาดความเข้าใจรากฐานงานวิชาการของประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตาม นโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาก็ได้พยายามเน้นย้ำให้อาจารย์ได้พัฒนางานวิชาการในหลากหลายรูปแบบโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางความคิด สิ่งประดิษฐ์และเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยไปสู่ Thailand 4.0

การผลิตผลงานวิชาการจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน/การมีระบบต่างๆ จากหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางวิชาการและคืนความรู้สู่ชุมชน (ชวนพิศ สิริพันธ์นะ และ สุเทพ อ่วมเจริญ. 2559) ความจำเป็นและความต้องการผลิตผลงานทางวิชาการของอาจารย์ก็ย่อมสะท้อนสู่ศักยภาพของคณะ/หน่วยงานโดยใช้ภูมิปัญญาของชุมชนและประเทศในการขับเคลื่อน Education 4.0 การนำพาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน รวมทั้งการเรียนการสอน Education 4.0 ก็ต้องอาศัยการพัฒนาและต่อยอดงานวิชาการ หากขาดองค์ความรู้หรือกำลังการผลิตงานวิชาการย่อมทำให้ประเทศไทยสูญเสีย

โอกาสในการแข่งขันในอนาคต การศึกษาคั้งนี้มุ่งศึกษาความต้องการในการพัฒนางานวิชาการของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ซึ่งทำให้ทราบถึงความต้องการพัฒนาตนเอง สามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปใช้ประกอบการวางแผนและตัดสินใจพัฒนาอาจารย์ให้ตรงตามความต้องการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนางานวิชาการของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองในช่วงเดือนพฤษภาคม 2559 ทั้งนี้ขอความร่วมมือจากอาจารย์ สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน เพื่อตอบแบบสอบถามความต้องการในการพัฒนางานวิชาการ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 90 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความต้องการพัฒนางานวิชาการ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนางานวิชาการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนางานวิชาการ ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามคืนและตรวจสอบความถูกต้อง นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อสรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

เพศ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งทางวิชาการ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

อาจารย์สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=27)

สถานภาพ		จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เพศ	ชาย	6	22.22
	หญิง	21	77.78
วุฒិการศึกษา	ตรี	1	3.70
	โท	18	66.67
	เอก	8	29.63
อายุ	20-30 ปี	5	18.52
	31-40 ปี	21	77.78
	41-50 ปี	1	3.70
ตำแหน่งทางวิชาการ	อาจารย์	25	92.59
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	7.41

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.78 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 66.67 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.78

และดำรงทางวิชาการเป็นอาจารย์เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 92.59 ซึ่งรายละเอียดของความต้องการพัฒนาด้านของทางวิชาการได้นำเสนอไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความต้องการพัฒนางานวิชาการของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (n=27)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความต้องการ
การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการทำวิจัย	4.70	0.47	มากที่สุด
การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดทำหนังสือหรือตำรา	4.78	0.51	มากที่สุด
การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์	4.78	0.51	มากที่สุด
การจัดให้มีวารสารของหน่วยงานหรือสถาบัน	4.52	0.75	มากที่สุด
การมีระบบที่เลี้ยงทางวิชาการ	4.78	0.42	มากที่สุด
การมีระบบภาระงานสอนและวิจัยที่ชัดเจน	4.74	0.45	มากที่สุด
การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ	4.70	0.47	มากที่สุด
การมีระบบสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ	4.85	0.36	มากที่สุด
การให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย	4.78	0.51	มากที่สุด
การให้ทุนสนับสนุนการผลิตหนังสือหรือตำรา	4.81	0.40	มากที่สุด
การยกย่องและชมเชยผู้ผลิตผลงานทางวิชาการแก่หน่วยงาน	4.52	0.85	มากที่สุด
การมีหน่วยงานส่งเสริมทางวิชาการแก่บุคลากร	4.85	0.36	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.73	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัย ภาพสินธุ์ มีความต้องการในการพัฒนาทางวิชาการโดยภาพรวมและทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ การมีหน่วยงานส่งเสริมทางวิชาการแก่บุคลากร การมีระบบสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ การมีระบบพี่เลี้ยงทางวิชาการ การให้ทุนสนับสนุนการผลิตหนังสือหรือตำรา การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดทำหนังสือหรือตำรา การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์ การให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย การมีระบบภาระงานสอนและวิจัยที่ชัดเจน การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการทำวิจัย การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ การจัดให้มีวารสารของหน่วยงานหรือสถาบัน และการยกย่องและชมเชยผู้ผลิตผลงานทางวิชาการแก่หน่วยงาน ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

อาจารย์มีความต้องการพัฒนาตนเองทางวิชาการโดยภาพรวมและทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังนี้ การมีหน่วยงานส่งเสริมทางวิชาการแก่บุคลากร การมีระบบสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ การมีระบบพี่

เลี้ยงทางวิชาการ การให้ทุนสนับสนุนการผลิตหนังสือหรือตำรา การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดทำหนังสือหรือตำรา การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์ การให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย การมีระบบภาระงานสอนและวิจัยที่ชัดเจน การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการทำวิจัย การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ การจัดให้มีวารสารของหน่วยงานหรือสถาบัน และการยกย่องและชมเชยผู้ผลิตผลงานทางวิชาการแก่หน่วยงาน ตามลำดับ ซึ่งความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนว่า คณะ/หน่วยงานควรให้การสนับสนุนในรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม

ทั้งนี้ อาจารย์ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงาน คือช่วงอายุ 31-40 ปี จึงมีความกระตือรือร้นที่จะผลิตผลงานวิชาการออกมารับใช้ชุมชน รวมทั้งตำแหน่งทางวิชาการร้อยละ 92.59 ยังเป็นอาจารย์จึงเตรียมความพร้อมในทางวิชาการเพื่อกำหนดเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการในระดับที่สูงขึ้น ทั้งนี้ การผลิตงานวิชาการจำเป็นต้องอาศัยทั้งความรู้ทักษะที่จำเป็น และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ต่อการขับเคลื่อนงานวิชาการ อาจารย์จึงมีความต้องการในรูปแบบที่ควรจะเป็นและควรได้รับด้วยรูปแบบต่างๆ ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารใน

แต่แต่ละระดับควรจัดระบบสนับสนุนให้
 ความสอดคล้องและเหมาะสมกับธรรมชาติ
 การทำงานของอาจารย์ นอกจากนี้หน่วยงาน
 จะต้องตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรม
 จริยธรรม และจรรยาภิวัจยไม่ยิ่งหย่อน
 ไปกว่าการผลิตผลงานทางวิชาการ เพื่อ
 ส่งเสริมและเติมเต็มให้เป็นนักวิชาการที่
 สมบูรณ์ (เสาวลักษณ์ รัตนะปัญญา.
 2558)

อาจารย์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา
 ภายในประเทศ อาจารย์ควรได้รับการ
 พัฒนาขีดความสามารถทางด้านภาษา
 อังกฤษ ไม่ว่าจะป็นภาษาอังกฤษเพื่อ
 การสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่องานวิชาการ
 ซึ่งจะทําให้อาจารย์ในคณะมีโอกาสเข้า
 ถึงและเข้าใจวิทยาการใหม่ๆ และยังได้
 แนวทางการเผยแพร่งานวิชาการออกสู่
 เวทีที่ทั้งระดับชาติและระดับสากล (กุลธิดา
 สิงห์สี. 2557) รวมทั้งรู้จักนำเทคโนโลยี
 สารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการ
 ทำงาน เช่น โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอก
 โปรแกรมการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม
 หากมีพัฒนาอาจารย์อย่างต่อเนื่องไม่ว่า
 จะเป็นการอบรม การศึกษาดูงาน การ
 กำกับติดตามอย่างเป็นระบบก็จะช่วยให้
 อาจารย์พัฒนางานวิชาการได้ตรงตาม
 ความต้องการ มีระบบสนับสนุนที่ทําให้
 อาจารย์คล่องตัวและสนุกกับการผลิต
 งานวิชาการ การมีระบบที่เลี้ยงทางวิชาการ

และงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
 ก็จะช่วยให้อาจารย์ได้ทำงานอย่าง
 ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ขึ้นกับ
 ข้อมูลที่ได้ประกอบกับการตัดสินใจของ
 ผู้ที่กำหนดนโยบายระดับต่างๆ ที่จะเอื้อ
 ให้เกิดความสุขและแรงจูงใจในการผลิต
 งานวิชาการอย่างยั่งยืน

ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าอาจารย์
 มีความต้องการในการพัฒนางานวิชาการ
 โดยภาพรวมและทุกประเด็นอยู่ในระดับ
 มากที่สุด ดังนั้น การเสริมแรงและกระตุ้น
 ให้เกิดความต้องการทำงานวิชาการควร
 มีอย่างต่อเนื่อง นโยบายขับเคลื่อนระดับ
 มหาวิทยาลัยและคณะก็ต้องชัดเจนและ
 จริงใจที่จะให้การส่งเสริมสนับสนุนบน
 พื้นฐานของหลักการและแนวคิด 3 ประการ
 คือ ความเป็นเลิศทางวิชาการ (Academic
 Excellence) ความเป็นอิสระในการ
 ทำงาน (Autonomy) และควมมีเสรีภาพ
 ทางวิชาการ (Academic Freedom)
 อาจารย์จึงต้องมีอิสระในการแสวงหา
 ความรู้ใหม่ สามารถวิเคราะห์วิจารณ์
 แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนะ
 วิธีการแก้ไขปัญหามุมชนและสังคม
 (เพชรราลย์ ธีระฉัตรฐพงศ์ ปัญญ์พัชรภร
 บุญพร้อม. 2558) เพื่อมุ่งสู่การเป็น
 สถาบันอุดมศึกษาที่ตอบสนองต่อการ
 พัฒนาท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ อาจารย์พัฒนาตนเองตามความต้องการ ทั้งนี้ หน่วยงานควรมีระบบสนับสนุน การพัฒนางานวิชาการและสร้างสรรค์ ผลงานรับใช้สังคม

2. ควรมีระบบสนับสนุนที่เอื้อต่อ การทำงานในทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลทางวิชาการที่นำมาประกอบ

การค้นคว้าและอ้างอิง โปรแกรมตรวจสอบ การคัดลอก โปรแกรมการเขียน อ้างอิงและบรรณานุกรม

3. ควรพัฒนาศักยภาพทางด้าน ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และภาษาอังกฤษเพื่องานวิชาการแก่อาจารย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อาจารย์เกิดความมั่นใจ ที่จะนำผลงานไปสู่การเผยแพร่และนำเสนอในเวทีระดับนานาชาติ

เอกสารอ้างอิง

- กุลธิดา สิงห์สี. (2557). อุดมศึกษาไทยในอาเซียน รูปแบบ แนวโน้ม และทิศทางการปรับตัวในอนาคต. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*. 2(2): 13-23.
- ชวนพิศ สิริพันธ์ และ สุเทพ อ่วมเจริญ. (2559). การพัฒนาโปรแกรมโดยใช้ชุมชนเป็นฐานในการเรียนรู้คติชนวิทยาระดับอุดมศึกษา. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตรวิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*. 8(1): 228-238.
- เพชรวัลย์ ธีระวงษ์พงศ์ ปัญจ์พัชรภร บุญพร้อม. (2558). การพัฒนาศักยภาพอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา*. 8(1): 33-40.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2558). การบริหารจัดการคนเก่ง: เครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*. 6(2): 145-150.
- เสาวลักษณ์ รัตนปัญญา. (2558). การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านวิชาการและวิชาชีพของนักวิชาการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารสาระคาม*. 6(1): 93-110.

แนวทางการพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Development of Program to enhance core competencies for Supporting staffs in Mahasarakham University

ศุภลักษณ์ ศักดิ์คำดวง¹, จตุพร เฟิงชัย², ยูพาศรี ไพรวรรณ³
Suphalak Sakkumduang¹, Jatuporn Pengchai², Yupasri Priwan³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเพื่อจัดทำโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตระดับปริญญาตรี บุคลากรสายสนับสนุนและผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 676 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมิน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

¹ Student, Faculty of Education, Mahasarakham University

² Associate Professor, Faculty of Education, Mahasarakham University

³ Assistant Professor, Faculty of Education, Rajabhat Maha Sarakham University

1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันด้านการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรมีวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วเป็นประโยชน์ต่อนิสิต และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บุคลากรแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ให้ นิสิตได้รับทราบ

1.2 บุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอขบธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ การทำงานเป็นทีม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

1.3 ผู้บริหาร มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การยึดมั่นในความถูกต้องซอขบธรรม และจริยธรรม รองลงมาคือ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

2. ความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

2.1 นิสิตระดับปริญญาตรี ต้องการให้บุคลากรสายสนับสนุนปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี คือ การมีจิตบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

2.2 บุคลากรสายสนับสนุน ต้องการได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม และการยึดมั่นในความถูกต้องซอขบธรรมและจริยธรรม ตามลำดับ โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน

2.3 ผู้บริหาร ต้องการให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บริการที่ดี และการยึดมั่นในความถูกต้องซอขบธรรมและจริยธรรม ตามลำดับ โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรม เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการสื่อสารภาษา

ต่างประเทศ จิตบริการ จริยธรรมและคุณธรรม และการทำงานเป็นทีม

3. การจัดทำโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ หัวข้อ การฝึกอบรม รูปแบบการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลาและสถานที่ งบประมาณ การประเมินผล ผลที่คาดว่าจะได้รับ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และผู้รับผิดชอบ โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน ได้แก่

3.1 โปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้น (ระยะเวลา 3 เดือน) คือ หลักสูตรการบริการที่ดี

3.2 โปรแกรมฝึกอบรมระยะยาว (ระยะเวลา 1 ปี) ได้แก่ หลักสูตรการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: โปรแกรม, สมรรถนะหลัก, บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

The purposes of this research were to 1) investigate the current needs for developing core competencies of support staff in Mahasarakham University 2) prepare a program that will enhance core competencies for support staff in Mahasarakham University. The people involved in this research were the 37,958 students, supporting staffs and administrators at Mahasarakham University. The sample group that represented the nearly 38,000 personnel consisted of 676 people. The research instruments were questionnaires, interview and Evaluation forms, and the statistics used in analyzing data were frequencies, percentage, mean and standard deviation. The results were as follows :

1. The opinions on current conditions in practice of the core competency of supporting staffs in Mahasarakham University were:

1.1 The Students opinions on current conditions on the service of the supporting staff in Mahasarakrm University had an overall high average score. The average maximum was in the category of prompt service and benefits to students. The average minimum was in the category of progress of the service.

1.2 The Support staff's opinions about current conditions regarding working on core competencies had an overall high average score. The average maximum was Integrity followed by Teamwork, Achievement Motivation, Service Mind and Expertise.

1.3 The Administrators opinions on current conditions working on core competencies of the supporting staffs in Mahasarakham University had an overall high average score. The average maximum was Integrity followed by Service Mind, Expertise, Achievement Motivation and Teamwork.

2. The needs to enhance the core competency of support staffs in Mahasarakham University were:

2.1 The students need to improve and develop good service practices and good relationships.

2.2 The support staff needs to enhance core competencies in the segments of Expertise, Service Mind, Achievement Motivation, Teamwork and Integrity using formal training and study visits.

2.3 The administrators need to enhance core competencies in the segments of Teamwork, Achievement Motivation, Expertise, Service Mind and Integrity using formal training about Information technology for performance, English for communication, a service oriented mind, Integrity and Teamwork to enhance the performance and their passion for the organization.

3. The preparation programs to enhance core competencies for supporting staffs in Mahasarakham University include : Rationale, Objective, Training topics, Style Training, Target Group, Time and Place, Budgets, Evaluation, Expected Result, Indicators of success and Responsible person. Using forms training and study visit include :

3.1 A short-term training programs (3 months) would be a good service course.

3.2 Long-term training program (1 year) for the English for communication course and the information technology course.

Keywords: Program, Core Competencies, Supporting Staffs

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วทั้งในระดับประเทศและระดับโลกองค์กรต่างๆ เผชิญภาวะการแข่งขัน ที่รุนแรงยิ่งขึ้นเป็นเหตุให้องค์กรต้องเริ่มหันมาตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นคือการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถและใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย องค์กรต่างๆ จึงได้นำเอาเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างกว้างขวาง (พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ. 2554 : 7) สมรรถนะคือกลุ่มความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกันที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสามารถวัดผลกับมาตรฐาน ที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการพัฒนาและการฝึกอบรม (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ. 2548 : 48; อ้างอิงมาจาก

Scott B. Parry. 1997)

ภาครัฐจึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารและพัฒนากำลังคนโดยนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนหรือสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : 2) และให้ส่วนราชการนำหลักสมรรถนะโดยเฉพาะสมรรถนะหลักมาปรับใช้ให้เหมาะสม มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นหน่วยงานภาครัฐจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร โดยกำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการและพนักงานทุกตำแหน่งตามสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนคือ

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2) บริการที่ดี
- 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
- 5) การทำงานเป็นทีม

(มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2554 : 6)

และแบ่งประเภทบุคลากรเป็น 2 สายงานหลักคือ 1) บุคลากรสายวิชาการ ปฏิบัติหน้าที่ในการสอน และวิจัยและอาจารย์ 2) บุคลากรสายสนับสนุน ปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนงานวิชาการ

บุคลากรสายสนับสนุนเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความรู้หลากหลายที่สนับสนุนการดำเนินงาน ของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2554 : 75-81) นอกจากนี้บุคลากรสายสนับสนุนยังมีหน้าที่ให้บริการนิสิต อาจารย์ บุคคลทั่วไป หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพราะนอกจากผลสัมฤทธิ์ของงานแล้วผู้รับบริการก็ถือเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพ ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของบุคลากรและองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างขาดไม่ได้ ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายสนับสนุนได้เล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาศักยภาพเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติราชการตามกฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ และตามสมรรถนะที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยการจัดโปรแกรมพัฒนาบุคลากรต้องดำเนินการอย่างเป็น

ระบบ มีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรและความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อให้การกำหนดหลักสูตร ขั้นตอนวิธีการ ตลอดจนแนวปฏิบัติครอบคลุมรายละเอียด ที่จำเป็นอย่างครบถ้วนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งการจัดโปรแกรมพัฒนาบุคลากร จะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับการจัดหลักสูตรภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการของบุคลากรและองค์กร ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้ทำการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อจัดทำโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี บุคลากรสายสนับสนุน และผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 37,958 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 676 คน โดยดำเนินการเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน และความต้องการในการเสริมสร้าง สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการ ดังนี้

- 1) ศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และคู่มือสมรรถนะหลักของสำนักงาน ก.พ. เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการจัดทำแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 3 ชุด สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี บุคลากรสายสนับสนุน และผู้บริหาร
- 2) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยทดลองใช้กับนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน

30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 60 คน

- 3) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 380 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 260 คน และผู้บริหาร จำนวน 36 คน

- 4) วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระยะที่ 2 การจัดทำโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการดังนี้

- 1) นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 1 และการศึกษาคู่มือการพัฒนาสมรรถนะหลักของสำนักงาน ก.พ. มาจัดแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- 2) จัดทำโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- 3) ประเมินโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบประเมินในด้านประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้

และด้านความเหมาะสม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

สรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 สภาพปัจจุบันและความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี

มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันด้านการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรมีวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อนิสิต ($\bar{x} = 4.24$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บุคลากรแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ให้ นิสิตได้รับทราบ ($\bar{x} = 3.76$)

1.2 บุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ($\bar{x} = 4.69$) รองลงมาคือ การทำงานเป็นทีม ($\bar{x} = 4.60$) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 4.42$) บริการที่ดี ($\bar{x} = 4.42$) และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{x} = 4.40$) ตามลำดับ

1.3 ผู้บริหาร มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมาคือ บริการที่ดี ($\bar{x} = 4.23$) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{x} = 4.23$) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 4.15$) และการทำงานเป็นทีม ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

2. ความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

2.1 นิสิตระดับปริญญาตรีต้องการให้บุคลากรสายสนับสนุนปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี คือ การมีจิตบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

2.2 บุคลากรสายสนับสนุนต้องการได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะหลักด้าน การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์การทำงานเป็นทีม และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมตามลำดับ โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน

2.3 ผู้บริหารต้องการให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บริการที่ดี และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมตามลำดับ โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ จิตบริการ จริยธรรมและคุณธรรม และการทำงานเป็นทีม

ระยะที่ 2 การจัดทำโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

1) การจัดทำโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ หัวข้อ การฝึกอบรม รูปแบบการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลาและสถานที่งบประมาณ การประเมินผล ผลที่คาดว่าจะได้รับ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และผู้รับผิดชอบ โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน ได้แก่

1.1) โปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้น (ระยะเวลา 3 เดือน) คือ หลักสูตรการบริการที่ดี

1.2) โปรแกรมฝึกอบรมระยะยาว (ระยะเวลา 1 ปี) ได้แก่ หลักสูตรการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

2) การประเมินโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลัก สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{x} = 4.57$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.76$) ด้านความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.52$) และด้านความเป็นไปได้ ($\bar{x} = 4.44$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้พบว่า

1. สภาพปัจจุบันและความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้รับบริการซึ่งมีความสำคัญต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของบุคลากรและองค์การ มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันด้านการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ บุคลากรแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ให้นิสิต ได้รับทราบ ดังนั้น นิสิตระดับปริญญาตรีจึงมีข้อเสนอแนะต้องการให้บุคลากรสายสนับสนุนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการโดยให้มี จิตบริการ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ เพราะการแสดงสมรรถนะด้านบริการที่ดีของบุคลากรสายสนับสนุนคือ ต้องสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ ได้ด้วยความเต็มใจ Spencer and Spencer (1993) ก็ได้จำแนกกลุ่มสมรรถนะโดยมีกลุ่มช่วยเหลือและ การให้บริการบุคคลอื่น

ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะต่างๆ ได้แก่ ความเข้าใจสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และการมุ่งบริการลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552 : 57-59) ที่ได้ศึกษารูปแบบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป มีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งที่มีความจำเป็น มากที่สุดคือ ด้านทักษะและความสามารถ คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และคุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ

1.2 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรสายสนับสนุน มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน 2) ด้านบริการที่ดี บุคลากรสายสนับสนุนให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรสายสนับสนุนต้องการให้มีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม บุคลากรสายสนับสนุนยึดหลักความถูกต้อง จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน 5) ด้านการทำงานเป็นทีม บุคลากรสายสนับสนุนต้องการให้มีกิจกรรมนอกสถานที่ให้มากขึ้น Scott B. Parry (สุภัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2548 : 48 ; อ้างอิงมาจาก Scott B. Parry. 1997) ได้นิยามคำว่าสมรรถนะว่า คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา ทั้งนี้บุคลากรสายสนับสนุนมีข้อเสนอแนะต้องการได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะหลัก โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้สมรรถนะหลักเป็นลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือน

ทุกตำแหน่งที่ต้องปฏิบัติทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : 4) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมัญญา พิมพ์าลัย (2557 : 42-48) ที่ได้ศึกษาการวิเคราะห์ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า แนวทางและวิธีการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมีดังนี้ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพต้องส่งเสริมให้พนักงานนำความรู้และเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา การทำงาน และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ต้องส่งเสริมให้มีการวางแผน

การทำงานเพื่อความ สามารถบรรลุความสำเร็จ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ต้องส่งเสริมการทำงานด้วยความถูกต้อง มุ่งมั่น ชยัน อดทน ด้านบริการที่ดีต้องส่งเสริมให้มีความรู้ด้านการบริการที่ดี และประเมิน การให้บริการด้านการทำงาน เป็นทีมต้องส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความเอื้อเพื่อเอื้อแก่กันในการ อยู่ร่วมกัน

และจัดให้มีการฝึกอบรมธรรมะและจรรยาบรรณกับการปฏิบัติงาน และสนับสนุน การทำกิจกรรมทางศาสนา ร่วมกัน และ Carmichael และ Stacey (2006 : 1-15) ได้ศึกษา

สมรรถนะจากกรอบคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของแอฟริกาได้ เพื่อสนับสนุนกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พบว่ามีผู้ให้ความสำคัญกับทักษะในการแก้ปัญหา โดยผ่านกระบวนการทางความคิดเป็นส่วนมากอันเนื่องมาจากการแก้ปัญหา นั้นต้องใช้ทักษะหลายด้านคือการทำงานร่วมกับคนอื่น การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพเหล่านี้ต้องเกิดจากการฝึกฝนจนเกิดความเชี่ยวชาญและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552 : 1) ได้ปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐ ซึ่งได้นำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารผลงาน

ของข้าราชการพลเรือนโดยมุ่งพัฒนาให้ข้าราชการพลเรือนมีศักยภาพที่เหมาะสมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนยังได้ส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการใช้หลักสมรรถนะในการส่งเสริมให้ข้าราชการพลเรือนใช้สมรรถนะอย่างสัมฤทธิ์ผลและพัฒนาขีดความสามารถของตนเพื่อให้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นเรื่องของผู้บริหารที่ต้องให้ความสำคัญและบุคลากรก็ต้องทำให้ตนเองมีขีดสมรรถนะที่สูงขึ้น โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรม การมอบหมายงาน การหมุนเวียนงาน การสอนงาน การดูงาน การศึกษาด้วยตนเอง และการสอนงาน เป็นต้น นอกจากนี้พีไลวรรณ อินทร์รักษา (พีไลวรรณ อินทร์รักษา. 2550 : 23 ; อ้างอิงมาจาก Sherman and Bohlander. 1992) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร คือ

- 1) ด้านองค์การ ช่วยปรับปรุงทัศนคติของบุคลากรเป็นไปในทางบวก ช่วยปรับปรุงความรู้และทักษะของบุคลากรทุกระดับขององค์การ ช่วยให้ข้อมูลต่อความต้องการในอนาคตขององค์การ
- 2) ด้านบุคลากร ช่วยให้บุคลากรตัดสินใจ

และแก้ปัญหาได้ดีขึ้น ช่วยให้เกิดความตระหนักในความสำเร็จ ความเจริญและความรับผิดชอบตลอดจนความก้าวหน้า ช่วยให้เกิดความมั่นใจในตนเอง ช่วยลดความเครียด ความไม่พอใจ ความขัดแย้ง ช่วยปรับปรุงความรู้ ทักษะ การติดต่อสื่อสาร ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและการยอมรับ 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ช่วยในการปรับปรุง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดความเท่าเทียมกันในโอกาสและการทำงาน สร้างความเป็นปึกแผ่นในกลุ่มผู้ทำงาน ช่วยให้เกิดบรรยากาศ ที่ดีในการเรียนรู้ และความร่วมมือประสานงาน การพัฒนาขีดความสามารถทำให้องค์กรเป็นสถานที่ที่ทำงานและน่าอยู่ ดังนั้น ผู้บริหาร มีข้อเสนอแนะต้องการให้บุคลากรได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะหลัก โดยการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จิตบริการ การใช้ทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ จริยธรรม และคุณธรรม และการทำงานเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิ์ ล้วนประเสริฐ (2552 : 127-129) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะหลัก ในกาปฏิบัติ

งานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้บริหารมีความต้องการให้บุคลากรพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ เป็นอันดับแรก และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะตามความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติหน้าที่ มีความเห็นสอดคล้องตรงกันคือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และ Hamlin (1996 : 605-619) ได้ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยม ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะ ที่เป็นสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมประกอบด้วย 1) การแสดงออกถึงความสนใจและมีส่วนร่วมกับทีมงาน 2) มีบุคลิกลักษณะที่ดีในการจัดองค์การ 3) แสดงออกถึงการรักษามาตรฐานของงานโดยติดตามอย่างใกล้ชิด ให้การช่วยเหลือบุคลากรเมื่อมีความจำเป็น 4) ให้แนวทางให้กำลังใจและสนับสนุนผู้ร่วมงาน 5) ปรึกษาหารือร่วมกันกับคณะทำงานในการตัดสินใจยอมรับความคิดเห็นในการบริหารแบบ มีส่วนร่วม 6) ตื่นตัวต่อความเปลี่ยนแปลง ด้านนวัตกรรม และพัฒนาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลที่ต่อต้านสิ่งใหม่ๆ จนเกิดความสมดุล 7) มีประสิทธิภาพในการมอบหมายงาน

2. การจัดทำโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสาย

สนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1 การกำหนดรูปแบบและหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากรจากการศึกษาความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร และนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรม และการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นทีทิพย์ ประพันธ์วิทย์ (2552 : 136-148) ที่ได้ศึกษารูปแบบ การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบ การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ผลการวิจัยสรุปได้ว่า รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ ด้านการศึกษาดูงานต้องวางแผนการพัฒนาบุคลากร ประเมินความจำเป็นในการศึกษาดูงาน เลือกลงสถานที่ศึกษา ดูงานจัดการศึกษาดูงานและประเมินผลลัพธ์ ด้านการฝึกอบรม คือ ประเมินความจำเป็น พิจารณาหลักสูตรการฝึกอบรมเลือกวิธีการและวิทยากรฝึกอบรมและประเมินผลลัพธ์

2.2 การจัดโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วย โปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้น (ระยะเวลา 3 เดือน) คือ หลักสูตรการ

บริการที่ดี โปรแกรมฝึกอบรมระยะยาว (ระยะเวลา 1 ปี) คือ หลักสูตรการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งผลการประเมินโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดีมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเหมาะสม คือ หลักสูตรมีความสอดคล้องกับโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักและลำดับเนื้อหาหลักสูตรมีความเหมาะสมเนื่องจากผู้วิจัยกำหนดหลักสูตรตามความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร และนิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งมีประโยชน์ต่อบุคลากรสายสนับสนุนในการเสริมสร้างสมรรถนะหลัก และมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ แต่บางหลักสูตรอาจมีข้อจำกัด เช่น การศึกษาดูงานนอกสถานที่ ซึ่งต้องใช้งบประมาณมากบุคลากรบางส่วนอาจไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในหลักสูตรระยะยาว เป็นต้น

Boone (1992 : 10) กล่าวว่าในการจัดทำโปรแกรม ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ 1) บริบท 2) เป้าหมาย และ 3) แผนหรือวิธีปฏิบัติ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ต้องมีความเหมาะสมจึงจะก่อให้เกิดผลสำเร็จของการจัดทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาริณี อภัยโรจน์ (2554 : 59-72) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ช่องว่างของสมรรถนะหลักหรือผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะหลักในปัจจุบันกับสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร สามารถนำมาพิจารณาแนวทาง การพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม เช่น สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ตัวอย่างหลักสูตรคือ หลักสูตร การสร้างบุคลากรที่มีศักดิ์ศรีและจริยธรรมที่พึงประสงค์ สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตัวอย่างหลักสูตรคือ หลักสูตรการสร้างสรรค์ความคิดเชิงนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การจัดโปรแกรมเสริมสร้าง

สมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพ ควรมีการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้ทราบความต้องการจำเป็นขององค์การ บุคลากร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน อย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และการศึกษา ดูงานนอกสถานที่เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยนำไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุน และมีการประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรม

2.2 ควรมีการศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติราชการตามตำแหน่งงาน และตามสมรรถนะที่มหาวิทยาลัยกำหนด

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.จตุพร เพ็งชัย ผศ.ดร.ยุพาศรี ไพโรวรรณ ผศ.ดร.ธรินธร นามวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคุณภาพเครื่องมือคณาจารย์ภาควิชาการบริหารการศึกษาที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ตลอดจนเจ้าของผลงานตำราและเอกสาร

ทุกฉบับที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาจนก่อให้เกิดแนวคิด ปัญหาและองค์ความรู้ใหม่ อันมีคุณค่าต่องานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลอันมีค่ายิ่งต่อวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณผู้มีพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามโดยมีส่วนช่วยทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และได้รับพระราชทานทุนภูมิพล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558

เอกสารอ้างอิง

- ญาณี ล้วนประเสริฐ. (2552). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์. (2552). *การศึกษารูปแบบสมรรถนะ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธาริณี อภัยโรจน์. (2554). *การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นทีทิพย์ ประพันธ์วิทย์. (2552). *รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- เพชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ. (2554). *เอกสารประกอบการอบรมสมรรถนะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- พิไลวรรณ อินทรักษา. (2550). การดำเนินงานในส่วนงานฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2554). คู่มือหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติในการประเมิน ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงาน. มหาสารคาม : สารคามการ พิมพ์.
- สมัญญา พิมพ์าลัย. (2557). การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะ หลักในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัย บูรพา.
- สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ. (2548). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย *Competency based learning*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือสมรรถนะหลัก : คำอธิบาย และตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้. นนทบุรี : พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน .(2553). คู่มือการพัฒนาข้าราชการตาม สมรรถนะหลัก (*Core Competencies*). กรุงเทพฯ : แอร์บอร์น พรินซ์ จำกัด.
- Boone, E., J. (1985). *Developing Programs in Adult Education*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Camichael, T. and A. Stacey. (2006). "Perception of SAQA's critical cross-field outcomes as key management meta-competencies," *South African Journal of Business Management*. 37(2) : 1-15 ; June.
- Hamlin, Alan. (1996) "Economical Constitutions," *Political Studies*. 44(3) : 605-619 ; August.
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). *Competence at work*. New York : Wiley.

การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ : กระบวนการ และการบริหาร

Plan Implementation : Process and Management

สัญญา เคนาภูมิ¹, กชพร ประทุมวัน²

Sanya Kenaphoom¹, Kodchaporn Prathumwan²

บทคัดย่อ

ภายหลังการจัดทำแผนเสร็จสมบูรณ์แล้ว กระบวนการต่อมาก็คือการนำแผนไปสู่การปฏิบัติซึ่งต้องใช้ทรัพยากรสำหรับการบริหารที่เหมาะสมกับแผน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ของนักบริหาร ซึ่งการวางแผนที่ดีย่อมส่งผลต่อกระบวนการนำไปสู่การปฏิบัติที่ดี กระบวนการและกลไกในการดำเนินการมีหลายมิติ เช่น การประสาน การเงิน กำลังคน นอกจากนั้น การขับเคลื่อนจำเป็นต้องรวมพลังไปในแนวทางเดียวกัน การนำแผนไปปฏิบัติจะเป็นตัวชี้วัดว่าระบบการบริหารแผนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด การออกแบบระบบการบริหารแผนเป็นขั้นตอนแรกที่ต้องจัดกระทำให้มี ซึ่งต้องสอดคล้องและสัมพันธ์กับแผนที่วางไว้ ผลสัมฤทธิ์ของแผนจะเกิดขึ้นได้จึงขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์

¹ รองศาสตราจารย์ ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร 089 276 0329 E-mail : zumsa_17@hotmail.com

² นักศึกษา รม.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Email : Nit_21@hotmail.co.th

¹ Associate Professor, Faculty of Political Science and Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University

² Student D.P.A. (Public Administration), Faculty of Political Science and Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University

และออกแบบระบบการบริหารแผนให้สัมพันธ์สอดคล้องกับบริบทขององค์การและพลวัตทางการจัดการ

คำสำคัญ : การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

Abstract

The following process is a plan implementation that suitably allocates management resources together with knowledge, capacities, skills, and experience of managers. A good plan affects the processes of plan implementation; it consists of many dimensions for driving organizations forward such as coordinating, budgeting, and man powering. Plan implementation is an indicator of plan efficiency and effectiveness. Designing a plan implementation system is the first step, and the design should be closely related to the plan itself. The achievement of the plan will depend on the analysis and design of the plan implementation which relates to organizational context and management.

Keywords : Plan Implementation

บทนำ

การนำแผนไปสู่การปฏิบัติเป็นขั้นตอนย่อยจากการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก (สัญญา เคนหาภูมิ. 2559) เพราะเป็นความสามารถที่จะผลักดันการทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดให้สามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การนำแผนไปสู่การปฏิบัติจะต้องทำให้

หน่วยงานยอมรับแนวทาง แผน โครงการ และพร้อมที่นำแนวทางนั้นไปดำเนินการได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การแปลงแผนกลยุทธ์หรือแผนไปสู่การปฏิบัติต้องอาศัยแผนปฏิบัติการเป็นเครื่องมือหรือเป็นแนวปฏิบัติที่สอดคล้องประสานกันทั้งทิศทางและเวลา อาจใช้รูปแบบหลายแบบ เช่น การใช้การวางแผนโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework Project Planning) หรือ

เขียนแบบ Gantt Chart (ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2543 : 25-34) การนำแผนไปปฏิบัติ (Implementation) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกรรมวิธีในการตัดสินใจเลือกแผนและโครงการไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามจุดหมาย (Ends) ที่กำหนดไว้ (สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. 2554 : 50-59) เพื่อให้นโยบาย บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การนำแผนไปสู่การปฏิบัติเป็นการนำโครงการ/กิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ไปดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยต้องกำหนดองค์การหรือบุคคลที่รับผิดชอบ และวิธีการดำเนินการชัดเจน (ยุทธนา พรหมณี. 2554 : 1-2 ; จารุวรรณ ศรีพงษ์พันธุ์กุล. 2554 : 3) การนำแผนไปปฏิบัติจึงเป็นการแปลงกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ ออกเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งโดยทั่วไปจะประกอบด้วย กิจกรรมที่ต้องทำ เวลาดำเนินการผู้ปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบ งบประมาณดำเนินงาน ตัวชี้วัด โดยมีโครงสร้างองค์การ ระบบงาน เทคโนโลยี ฯลฯ รองรับ การนำแผนไปปฏิบัติจะประกอบด้วยกระบวนการย่อย 2 ส่วน (กลุ่มพัฒนานโยบายและกลยุทธ์. 2554 : 1-2) ได้แก่

1. การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) หมายถึง แผนปฏิบัติการจะเป็นแผนที่ถูกกำหนดขึ้นโดยบรรยายละเอียดเกี่ยวกับแผนและโครงการต่างๆ

ที่มีเป้าหมายผลงานสอดคล้องกับเป้าประสงค์ และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ โดยทั่วไปแล้วการกำหนดแผนปฏิบัติการจะเป็นรายปี โดยหน่วยปฏิบัติจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของผลงานที่จะเกิดขึ้นอย่างน้อย 2 ระดับ ได้แก่ ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ดังนั้นรูปแบบของแผนปฏิบัติการที่จัดทำจึงมักนิยมดำเนินการโดยใช้กรอบการวางแผนแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework Project Planning)

2. การปฏิบัติการ (Take Action)

หมายถึง การปฏิบัติการเป็นกระบวนการดำเนินการตามแผน งานโครงการ และกิจกรรมที่กำหนดไว้โดยทั่วไปจะมี 2 ส่วน ได้แก่ (1) การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ ตามกลยุทธ์ขององค์การ เพื่อดำเนินการจัดทำผลผลิตหรือให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และ (2) การปฏิบัติตามแผน งานโครงการ ที่เป็นพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์การ หรือการพัฒนาองค์การและการจัดการ (Management Development) เพื่อช่วยเสริมสร้างขีดสมรรถนะการเรียนรู้ให้องค์การมีความพร้อมที่จะปรับปรุงตนเอง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยทั่วไป สิ่งที่ต้องดำเนินการได้แก่ การปรับปรุง

โครงสร้างองค์กร การปรับปรุงกระบวนการ ปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร การจัดการระบบสารสนเทศ และการบริหารคุณภาพ

อย่างไรก็ตามการลงมือปฏิบัติตามแผนจำเป็นมีขั้นตอนการปฏิบัติที่สำคัญได้แก่ (1) ผู้ปฏิบัติตามแผนรับแผนที่ได้อนุมัติแล้วเพื่อการดำเนินการ (2) ผู้ปฏิบัติตามแผนจะต้องทำความเข้าใจส่วนประกอบต่างๆ ทางเทคนิคของแผน (3) การทำความเข้าใจส่วนต่างๆ ของแผนโดยเน้นถึงปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับวิชาการเฉพาะด้านหรือเทคนิคแต่มุ่งเน้นไปทางด้านมนุษยสัมพันธ์และปฏิภริยาของผู้ปฏิบัติที่มีต่อแผน (4) การกำหนดบทบาทของผู้ดำเนินการตามแผน (5) การจัดเตรียมบุคคลผู้ปฏิบัติตามแผนและการกำหนดมอบหมายความรับผิดชอบ (6) การเตรียมแผนดำเนินการหรือแผนปฏิบัติงาน (7) การดำเนินการตามแผน ตามกระบวนการทุกขั้นตอนที่กล่าวมาจะเป็นการเตรียมงานล่วงหน้าเพื่อดำเนินการตามแผนจึงมีลักษณะงานของการวางแผนปะปนอยู่ด้วย (8) การแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานทราบถึงโครงการ (9) การแปลความหมายของแผนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ (10) การชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมงาน (11)

การรวบรวมข้อมูลและตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าของแผน (12) การตรวจสอบและประเมินข้อมูลและตัวเลข (13) การปรับปรุงแผนให้เหมาะสม และ (14) การรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนตั้งแต่ต้นจนถึงการสิ้นสุด

บทความนี้ผู้เขียนได้นำเสนอขั้นตอนที่สำคัญของการนำแผนไปสู่การปฏิบัติด้วยระเบียบวิธีการวิจัยเอกสาร (Document Research) โดยทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวางแผน (สัญญา เคนาภูมิ. 2557ก) ประกอบการศึกษาปรากฏการณ์ โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีฐานรากจากผู้มีประสบการณ์ในการบริหารแผน (สัญญา เคนาภูมิ. 2558 : 93-102) พร้อมกับกระบวนการวิเคราะห์วิเคราะห์เชิงเหตุผล (สัญญา เคนาภูมิ. 2557ข) และการจัดการความรู้ (สัญญา เคนาภูมิ. 2557ค) รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการนำแผนไปปฏิบัติ

การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Implementation) เป็นการแปลงสิ่งที่เป็นนามธรรมไปสู่ความเป็นรูปธรรมหรือเป็นการนำสิ่งที่เขียนไว้เป็นตัวหนังสือมาสู่การปฏิบัติจริงโดยสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิผล

สูงสุด การนำแผนไปปฏิบัติเป็นขั้นตอน การจัดทำแผน โครงการและได้ตรวจสอบความเป็นไปได้ เสนอผู้มีอำนาจเพื่อขออนุมัติ และเมื่อได้รับอนุมัติแล้วก็นำไปปฏิบัติ การปฏิบัติตามแผนนี้จัดเป็นขั้นสำคัญที่สุดของการวางแผน การปฏิบัติตามแผนมีขั้นตอนหลายประการ เช่น การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดระยะเวลาของการปฏิบัติงานตามแผน การกำหนดกำลังคน การจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนแผน การลงมือปฏิบัติตามแผน/การบริหารแผน เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อความสำเร็จของการนำแผนไปปฏิบัติ เช่น การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การกระตุ้นและชักจูงให้บุคลากรเห็นพ้องต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะต้องเกิดขึ้น เมื่อองค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายในทุกๆ ด้าน อย่างไรก็ตามขั้นตอนการนำแผนไปสู่การปฏิบัติมีดังนี้ (ยุทธนา พรหมณี. 2554 : 3-5 ; กลุ่มพัฒนานโยบายและกลยุทธ์ สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. 2554 : 5-8)

1. ขั้นตอนการเลือกกลยุทธ์ที่ดีที่สุด เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นและคาบเกี่ยวกันระหว่างการจัดทำแผน ซึ่งพบว่ามีความเลือกมากมาย ขณะที่องค์กรมีข้อจำกัดอยู่หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา งบประมาณ บุคลากร ฯลฯ

องค์การจำเป็นต้องเลือกกลยุทธ์เพียงบางข้อที่จะนำไปปฏิบัติข้อพิจารณาที่จะต้องคำนึงถึงก่อนทำการเลือกกลยุทธ์ ได้แก่ (1) สอดคล้องกับภารกิจและวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานขององค์กร (2) เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (3) เหมาะสมกับปัจจัยภายในด้านต่างๆขององค์กรเช่น จุดแข็ง เป้าหมาย นโยบาย ทรัพยากรภายใน วัฒนธรรมองค์กร (4) คำนึงถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่จะได้รับ (5) ไม่ขัดแย้งกับกลยุทธ์อย่างอื่นขององค์กร (6) กลยุทธ์ย่อยสอดคล้องกัน (7) สอดคล้องกับการดำเนินงานในอดีต ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต (8) เป็นไปได้ที่จะถูกนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (9) ช่วงเวลาที่นำเอากลยุทธ์มาประยุกต์ใช้มีความเหมาะสม (10) ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างชัดเจนหรือไม่

2. ขั้นตอนการสร้างความสามารถให้กับองค์กร ความสามารถขององค์กรขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีคุณภาพ หมายถึงการมีทักษะและความสามารถต่างๆ ตามที่องค์กรต้องการ รวมทั้งระบบการบริหารและการดำเนินงานจะต้องมีประสิทธิภาพ ดังนั้นก่อนเริ่มนำแผนที่ได้จัดทำขึ้นไปปฏิบัติ ผู้บริหารต้องสร้างองค์กรให้มีความสามารถและประสิทธิภาพก่อนเริ่มจากการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ จาก

นั้นต้องเสริมสร้างทักษะ ความสามารถ รวมถึงความสามารถหลักขององค์กร การตามที่ต้องการ และประการสุดท้าย กระบวนการในการทำงานและการตัดสินใจที่เหมาะสม

3. ขั้นตอนการสรรหาบุคลากร
เข้าประจำตำแหน่งงาน ผู้บริหารสูงสุดจำเป็นต้องกำหนดลักษณะของทีมงานบริหาร โดยการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมสำหรับแต่ละตำแหน่ง โดยการพิจารณาทั้งในมิติของ ทักษะ ความสามารถ พื้นฐานประสบการณ์ และแนวความคิดการปฏิบัติงาน

4. ขั้นตอนการสร้างทักษะและความสามารถขององค์กร การเสริมสร้างทักษะและความสามารถให้กับตัวองค์กร ความสามารถหลักขององค์กรธุรกิจแบ่งออกได้เป็นสามประเภทหลักๆ ได้แก่ (1) ความสามารถหลักด้านการดำเนินงาน (Operational Competence) (2) ความสามารถหลักด้านนวัตกรรม (Innovative Competence) และ (3) ความสามารถหลักด้านการตลาด (Market-Access Competence)

5. ขั้นตอนการพิจารณากลยุทธ์กับวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นความเชื่อ ความคาดหวัง หรือค่านิยม ที่บุคลากรในองค์กรรับรู้ร่วมกันและถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง วัฒนธรรมองค์กรเป็น

สิ่งซึ่งทำให้ทุกคนภายในองค์กรเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจนนำไปสู่ความผูกพันกับองค์กร และเป็นเครื่องชี้แนะในพฤติกรรมที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมองค์กรใช้ว่าจะมีความมั่นคงเสมอไป วิกฤตการณ์และความท้าทายใหม่ๆ ทำให้วิธีการในการประพฤติปฏิบัติเปลี่ยนไป การแต่งตั้งผู้บริหารใหม่ รวมทั้งการออกไปของผู้บริหารเก่าๆ อาจจะทำให้แนวคิดและค่านิยมในการทำงานขององค์กรนั้นเปลี่ยนไป หรือการขยายพันธกิจหรือบทบาทหน้าที่ หรือการยุบ/ขยายหน่วยงานก็สามารถทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมขององค์กร

6. ขั้นตอนการสร้างระบบติดตามผลและงบประมาณ การวางแผนให้เกิดผลในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริงจะต้องมีการกำหนดโครงการที่จะดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) และการกำหนดงบประมาณ (Budget) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนที่กำหนดไว้ให้สอดคล้องกัน การจัดทำโครงการต่างๆ และการแบ่งสรรทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนงบประมาณที่เพียงพอในการที่จะทำให้โครงการเหล่านั้นเกิดขึ้นและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ตามกลยุทธ์และแผนที่ได้วางไว้ผลที่เกิดขึ้นจากการเชื่อมโยงระบบ

ติดตามผล งบประมาณ และแผนเข้าด้วยกัน

7. ขั้นตอนการขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติ การขับเคลื่อนแผนไปสู่การปฏิบัตินั้นเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากที่จะผลักดันการทำงานของกลไกทั้งหมดให้สามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ จึงต้องอาศัยกระบวนการและกลไกในหลายมิติในการประสานแผน แผนเงิน และแผนคนไปในแนวทางเดียวกัน ความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนให้ประสบผลสำเร็จจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้ (1) ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารทุกระดับเป็นผู้รวบรวมพลังขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (2) การถ่ายทอดแผนออกมาเป็นแผนปฏิบัติการ (3) การมีระบบในการจูงใจให้ทุกคนมุ่งเน้นการทำงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (4) การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน และ (5) การจัดระบบการติดตามประเมินผลความก้าวหน้าของการดำเนินการในทุกระดับ

กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ

การจัดทำแผนพร้อมทั้งแผนการดำเนินงานหรือเรียกว่า Action Plan นั้นเอง โดยทั่วไปแผนการดำเนินงานมีลักษณะเป็นแผนระยะสั้น (Short -

Range Planning) มีระยะเวลาที่กำหนดไว้ระหว่าง 1-3 ปี เป็นการกำหนดกิจกรรมช่วงสั้นๆ เพื่อให้วัตถุประสงค์ในแผนระยะยาวประสบความสำเร็จ แผนระยะสั้นจะต้องมีความสัมพันธ์ และสอดคล้องกับแผนระยะยาว บางครั้งอาจเรียกว่า “แผนการดำเนินงาน” Operational Plan หรือ Action Plan การจัดทำแผนปฏิบัติการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผนเพื่อให้มีความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องครอบคลุมถึงการสร้างตัวชี้วัดให้สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ดังนั้นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ดังนี้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2554 : 1-2)

1. แนวคิดของการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนปฏิบัติการคือ เครื่องมือประกันว่าเป้าหมายในการทำงานในแต่ละปีมีโอกาสบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ กล่าวคือเป็นสิ่งยืนยันว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นมีความเป็นไปได้ เพราะมีแผนรองรับที่ชัดเจน แผนปฏิบัติการคือผลของการแปลงความคิดในการจะทำการต่างๆ ที่อยู่ในหัวคนทำงานให้ออกมาเป็นรูปธรรมที่ผ่านกระบวนการในการกลั่นกรองว่ามีความเป็นไปได้สอดคล้องกับเป้าหมายในการทำงานที่กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีแนวทางในการสร้างความสำเร็จให้กับเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานไว้ล่วงหน้า ลดความขัดแย้งในการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ลดความผิดพลาดและลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน จัดลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของการทำงานไว้ล่วงหน้า ใช้ในการมอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะทุกคนจะทราบว่าใครจะต้องทำอะไร เมื่อใด อย่างไร ใช้ในการกำหนดงบประมาณค่าใช้จ่ายประจำปี และช่วยให้แผนมีความเป็นไปได้ใกล้เคียงกับการที่จะปฏิบัติจริงให้มากที่สุด

3. ขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการ ขั้นตอนในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีมีดังนี้

3.1 วิเคราะห์ความจำเป็นของการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan Needs) ความจำเป็นในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละองค์การมาจากแหล่งๆต่างดังนี้ (1) แผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ประจำปีขององค์การ (2) เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การ (3) เป้าหมายประจำปีของหน่วยงานอื่น และ (4) เป้าหมายของหน่วยงานตัวเอง

3.2 จัดลำดับความสำคัญ ของแผนปฏิบัติการ เนื่องจากในบางปีอาจมีแผนปฏิบัติการที่ต้องทำจำนวนมาก ดังนั้น ทางที่ดีควรจะมีการวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความสำคัญของแผนก่อน หากมีข้อจำกัดเรื่องเวลา จะทำให้หน่วยงานทราบว่าควรจะทำแผนใดก่อนหลัง และจะช่วยเป็นข้อมูลให้ในการปรับเปลี่ยน/ลดงบประมาณของแต่ละแผนได้อีกด้วย

3.3 ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ ควรจะดำเนินการตามหัวข้อดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของแผนปฏิบัติการ ได้แก่ ชื่อแผน ผู้รับผิดชอบแผน วัตถุประสงค์หลักของแผน ระยะเวลาในการดำเนินการโดยรวม

ส่วนที่ 2 : รายละเอียดของแผนปฏิบัติการ ประกอบด้วย ขั้นตอนหลักของการแผนปฏิบัติการ กิจกรรมหลักในแต่ละขั้นตอน วันเดือนที่จะดำเนินการ หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง ทรัพยากรที่ต้องการ เช่น งบประมาณ คน เครื่องมือ อุปกรณ์ จุดวิกฤตที่สำคัญหรือข้อควรระวัง หรือปัญหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และแนวทางในการป้องกันแก้ไข

ส่วนที่ 3 : วิเคราะห์โอกาสความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ในการนำเสนอแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่จะ

มุ่งเน้นการจัดทำแผน การสร้างความมั่นใจว่าจะทำให้ได้ตามแผนอย่างไร แต่ยังคงมีส่วนที่จะสร้างความมั่นใจให้ผู้บริหารเห็นว่า หากแผนปฏิบัติการนี้ประสบความสำเร็จจะส่งผลกระทบต่อเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ดังนั้นจึงเป็นส่วนที่ผู้จัดทำแผนต้องสรุปในภาพรวมให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ถ้าทำตามแผนปฏิบัติการตามที่กำหนดไว้แล้ว จะเกิดอะไรขึ้นบ้าง จะช่วยให้เป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผลสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพราะอะไร

นอกจากนั้นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่ดีควรจะประกอบด้วย (ณรงค์วิทย์ แสันทอง. 2554 : 1-2) ชื่อแผนปฏิบัติ ขั้นตอนหลักในแผนปฏิบัติการ กิจกรรม วิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติ กำหนดวันเวลาสถานที่ ความเสี่ยงของขั้นตอนหรือกิจกรรม แผนปฏิบัติรองรับ/แผนปฏิบัติสำรอง งบประมาณ และ ผู้รับผิดชอบ

การบริหารแผน

การบริหารแผนและการนำแผนไปปฏิบัติเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องจากการวางแผน ซึ่งมีความสำคัญต่อระบบบริหารจัดการ ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการบริหารแผนและการนำแผน

ไปปฏิบัติจึงเป็นตัวชี้วัดว่าองค์กรมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพียงใด การออกแบบระบบในการบริหารแผนขององค์กรเป็นขั้นตอนแรกที่จะต้องดำเนินการ ซึ่งระบบการบริหารแผนจะต้องมีความสอดคล้องและมีความสัมพันธ์กับแผนที่ได้วางเอาไว้ เมื่อออกแบบระบบการบริหารแผนแล้วขั้นตอนต่อไปจะเป็นการนำเอาแผนไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามระบบการบริหารแผนและการนำแผนไปปฏิบัติมิได้เป็นอิสระจากกันแต่อย่างใด ระบบทั้งสองระบบต่างก็สนับสนุนสัมพันธ์และเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้นผลสัมฤทธิ์ของแผนจะเกิดขึ้นได้จึงขึ้นอยู่กับ การวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารแผนให้สัมพันธ์สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและพลวัตทางการจัดการ

1. องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารแผน การบริหารจัดการปัจจุบันมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับภาวะแวดล้อมภายนอกเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นผลให้องค์กรต้องพัฒนาแนวคิดทางการจัดการที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา การให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการ จึงจะทำให้ได้เปรียบในเชิงการบริหารจัดการหรือการแข่งขัน องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารแผนนี้

สำคัญ มีดังนี้

1.1 การจัดการร่วมสมัย (Contemporary Viewpoint) ได้แก่ การบริหาร ตามระบบทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory) มีแนวคิดที่ว่าองค์กรการ เป็นระบบหนึ่งได้ เป็นชุดขององค์ประกอบ ที่สัมพันธ์กันอย่างเป็นเอกภาพ เพื่อมุ่ง สู่จุดหมายขององค์การร่วมกัน ประกอบด้วย ปัจจัยป้อนเข้า คือ ทรัพยากร กระบวนการ เปลี่ยนแปลงจากการใช้ศักยภาพ ทางการบริหารและเทคโนโลยี ปัจจัย ป้อนออก คือ ผลผลิต การให้บริการหรือ ผลลัพธ์ อื่นๆ ที่องค์กรผลิตขึ้น โดยผู้ บริหารเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการประสาน กิจกรรมต่างๆ จัดหาทรัพยากร การ เลือกลงเลือก การสร้างความสมดุล ภายใต้องค์การ และนำผลข้อมูลย้อน กลับมาปรับปรุงพัฒนาเป็นวงจรต่อเนื่อง (Daft, 2003 : 608) และระบบการทำงาน ในลักษณะของระบบเปิดจะเป็นประโยชน์ ต่อการบริหารจัดการมาก หน่วยงานเชิงธุรกิจ และผู้บริหารสามารถหาทางเลือกที่เหมาะสม ในการประสานกิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงาน ร่วมกัน และนำเอาผลข้อมูลย้อนกลับมา ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์การอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสิทธิภาพการ ทำงานภายใต้องค์การ (Sporn, 1999 : 37) การพัฒนาระบบแนวคิดการจัดการ องค์กรให้เกิดความลงตัวกับสิ่งแวดล้อม

ที่เปลี่ยนไปเป็นสิ่งที่ทุก องค์กรต้อง สร้างให้เกิดขึ้น การพัฒนาดังกล่าวควร ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ในเชิงบูรณาการ (Integration) โดย เป็นการประยุกต์ใช้ที่นำมาผ่านกระบวนการ คิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ของนักวิชาการ นักบริหารในทุกระดับชั้นก่อนนำไปสู่ การปฏิบัติ สิ่งแวดล้อมที่ต้องตระหนักถึง ให้มากที่สุดคือภาวะโลกาภิวัตน์และ สภาพการบูรณาการของกลุ่มประเทศ ต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ดังจะเห็นได้จากพลวัต (Dynamic) ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาซึ่งส่งผลกระทบต่อ การบริหารจัดการทั้งในระดับประเทศ และองค์การภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างมาก ซึ่งหากองค์กรละเลยอาจมีผลใน เชิงลบต่อองค์กรได้ การตอบสนองจำ ต้องกระทำอย่างรวดเร็วโดยใช้สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge) ที่ถูกต้องภายใต้ความเข้าใจที่ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการกำหนดอนาคต องค์กร หากองค์กรสามารถวิเคราะห์ ความเชื่อมโยงและพยากรณ์ทิศทางการ เปลี่ยนแปลงได้อย่างแม่นยำย่อมจะก่อให้เกิดความได้เปรียบในการบริหาร จัดการ เพราะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นั้นยากที่องค์กรหนึ่งองค์กรตอบสนองได้ จากบริบทข้างต้น กรอบแนวคิด ในทางปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับองค์กร

ภาครัฐที่จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Excellence) การจัดการร่วมสมัย (Contemporary Viewpoint) มีหลักปรัชญาที่สำคัญ ดังนี้

1.1.1 การจัดการในสภาวะปัจจุบัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในปัจจุบันมีความรุนแรงมากกว่าในอดีต ที่เคยบริหารจัดการตามระบบแนวคิดแบบโบราณที่มุ่งให้ความสนใจในสิ่งที่ตนผูกขาดอยู่มากกว่าที่จะหาวิธีบริหารจัดการแบบใหม่ๆ การเรียนรู้จากองค์การภายนอกทั้งที่ประสบความสำเร็จและความล้มเหลว จึงจะเป็นหนทางพัฒนาตนเองโดยเฉพาะการปรับระบบแนวคิดทางการจัดการให้มีความร่วมสมัยมากขึ้น เพราะไม่เพียงแต่ทำให้การจัดการที่ดำเนินงานอยู่แล้วเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงแล้วยังทำให้สามารถสร้างประโยชน์จากโอกาสในการดำเนินงานด้านอื่นๆ อีกด้วย แนวทางที่จะพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืนควรมีแนวทางในการพัฒนา ดังนี้ (1) การพัฒนาตัวเองออกจากกับดักความคิดเก่าที่มีผลทำให้การขยายงาน หรือการสร้างการเจริญเติบโตให้กับองค์การมีข้อจำกัด (2) การพัฒนาให้เกิดความลงตัวในการประสานความร่วมมือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก โดยเน้นการสร้างความร่วมมือให้เกิดประโยชน์สูงสุด (3) การ

ปรับปรุงพัฒนาออกแบบโครงสร้างและระบบขององค์การที่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้ด้วยตนเอง และ (4) การให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นและความรวดเร็วในการบริหารกรอบความคิดในเชิงปฏิบัติที่เหมาะสม

1.1.2 การจัดการในเชิงก้าวหน้า การจัดการในเชิงก้าวหน้าเป็นการพัฒนาต่อจากการจัดการแบบประเพณีนิยมที่ใช้ในปัจจุบัน เป็นความพยายามขององค์การในการตอบสนองต่อการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น การจัดการในเชิงก้าวหน้าเป็นการเจาะลึกในทรัพยากรที่มีอยู่ให้เปล่งประกายความสามารถในการช่วยผลักดันประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์การให้สูงขึ้น กล่าวคือ นำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์การส่วนใหญ่ที่เป็นทรัพยากรจับต้องไม่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งการที่องค์การสามารถมองเห็นประโยชน์อย่างมหาศาลของทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้นี้เท่ากับเป็นการค้นพบพลังและนำเอาพลังนั้นมาใช้ทำให้เป็นการยากที่องค์การอื่นๆ จะสามารถเอาชนะได้เพราะเป็นความสามารถเฉพาะ หรือความได้เปรียบที่เกิดจากปัจจัยที่ซ่อนอยู่ผู้สังเกตและแข็งแกร่ง ปรัชญาเบื้องหลังกรอบแนวคิดการจัดการในเชิงก้าวหน้าคือการพัฒนาให้เกิดพลังและความเข้มแข็ง

จากภายใน โดยประยุกต์ใช้แนวความคิดการพัฒนาแบบร่วมสมัยที่ศึกษาวิธีการแนวทางการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กรอย่างเต็มที่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ บุคลากร และสังคม แนวคิดที่มุ่งสู่ความสำเร็จที่ต้องพัฒนาการจัดการให้เกิดขึ้นได้แก่ (1) การให้ความสำคัญกับแก่นความสามารถหลักที่มีอยู่ขององค์กรที่มีลักษณะเฉพาะ (2) พัฒนานวัตกรรมองค์กรให้เป็นลักษณะการดำเนินงานเป็นทีม และ (3) สร้างวิสัยทัศน์ร่วมตามหลักการจัดการร่วมสมัยมากขึ้น

1.1.3 การจัดการในเชิงพลวัต เนื่องจากองค์กรไม่แน่ใจว่าการพัฒนาการจัดการในรูปแบบของการจัดการในเชิงก้าวหน้าจะสามารถยืนยันความสำเร็จได้ เพราะว่าเป็นการพัฒนาจากทรัพยากร และแก่นความสามารถที่เป็นปัจจัยภายในทั้งสิ้น ซึ่งอาจไม่เพียงพอแนวคิดการจัดการแบบร่วมสมัยจึงได้ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งเป็นแนวคิดที่พยายามปิดช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการโดยใช้หลักการในการศึกษาที่มองจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อแสวงหากลยุทธ์ศาสตร์ความได้เปรียบในการแข่งขันใหม่ ที่นำเอาความรู้ที่สะสมไว้ในองค์กรออกมาใช้ผ่านกลไกขององค์กรที่มีความสามารถในการนำเอาแนวคิดนั้น

มาสร้างให้เกิดคุณค่าด้วยการออกแบบระบบ โครงสร้าง และกระบวนการที่ทำให้ปัจจัยที่มีอยู่เกิดความลงตัวในการสร้างให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะ

1.1.4 การจัดการในอนาคต

เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต กรอบแนวคิดทางการจัดการจึงได้ถูกพัฒนาขึ้นให้มีความทันสมัยและมีความเหมาะสมลงตัวกับสิ่งแวดล้อมของการจัดการในอนาคต เพื่อสามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ หลักการจัดการขั้นพื้นฐานที่องค์กรจะต้องดำเนินการคือ การวางแผน การจัดองค์กร การขึ้นโครงสร้าง แรงจูงใจ และการครอบคลุม และหากจะให้องค์กรมีความสำเร็จในการจัดการในอนาคต องค์กรจะต้องมีหลักและวิธีการจัดการผ่านความผันผวนของการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งวิธีการนี้เป็นสิ่งที่ท้าทายผู้บริหารในทุกๆ องค์กร การสร้างให้เกิดความแน่ใจถึงความสำเร็จในอนาคต องค์กรจะต้องมุ่งมั่นพัฒนาอย่างจริงจัง โดยการใช้ความได้เปรียบที่จับต้องไม่ได้เป็นปัจจัยหลักในการก้าวเดินสู่ความสำเร็จ ภายใต้การนำของผู้นำที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สามารถจุดประกายให้พนักงานนำเอาทรัพยากร

ทั้งที่มีอยู่และหามาใหม่มาประกอบใช้ในการสร้างให้เกิดพลวัตที่กระทำไปพร้อมๆ กันกับการพัฒนาระบบการควบคุมที่ลงตัวกับการจัดการที่ปรับปรุงขึ้น

1.2 องค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization) กระแสทางด้านการบริหารจัดการสมัยใหม่ (Modern Management) ที่เริ่มต้นด้วยการบริหารการเปลี่ยนแปลงตามมาด้วยการบริหารเชิงกลยุทธ์ และควบคุมกำกับกับการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์นั้น ต่างก็มีอิทธิพลต่อองค์กรของภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรภาครัฐที่อยู่ในยุคของการปฏิรูประบบราชการซึ่งนับได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งที่สำคัญและยิ่งใหญ่ที่มีเคยปรากฏมาก่อนในอดีต ภายใต้สถานการณ์เช่นนี้เป็นเหตุผลที่ให้องค์การภาครัฐจำเป็นต้องพิจารณาปรับตัวให้เข้าสู่ภาวะสมดุลกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การปรับตัวที่เกิดขึ้นจึงเป็นการปรับองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทที่มีพลวัต โดยใช้แผนเป็นตัวดำเนินการ การปรับองค์กรนี้จึงเป็นการปรับตัวให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการเป็นสังคมในระบบเปิด (Open Society) ที่สามารถเปิดรับแบบแผนความคิดจากนวัตกรรมการบริหารจัดการที่ก้าวล้ำหน้าอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อให้เข้าสู่การบริหารองค์กร

สมัยใหม่ (Modern Organization Management) ซึ่งทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ดังนี้

1.2.1 องค์กรแบบสิ่งมีชีวิต (Organic Organization) จากสาระแนวคิดที่เกี่ยวข้องคือสำนักมนุษยสัมพันธ์ สำนักทรัพยากรมนุษย์ และสำนักระบบเปิด มีส่วนทำให้องค์กรเปลี่ยนแปลงรูปแบบจากแบบเครื่องจักรมาเป็นแบบสิ่งมีชีวิต องค์กรแบบสิ่งมีชีวิตให้ความสำคัญกับการปรับตัว (Adaptation) และการพัฒนาขององค์กร ดังนั้นลักษณะที่สำคัญขององค์กรแบบสิ่งมีชีวิต ได้แก่ (1) โครงสร้างยืดหยุ่น (Flexible Structure) (2) มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) (3) การทำงานเป็นทีม (Team Work) (4) เน้นผลงานมากกว่ากฎระเบียบ (Performance-Oriented) (5) การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

1.2.2 องค์กรเสมือนจริง (Virtual Organization) องค์กรเสมือนจริง หมายถึง องค์กรซึ่งดำรงอยู่ด้วยเครือข่ายชั่วคราว หรือพันธมิตรของหน่วยงานที่เป็นอิสระและดำเนินการร่วมผลประโยชน์ของหน่วยงานโดยเฉพาะ แม้ว่าคำจำกัดความขององค์กรเสมือนจริงอาจจะยังไม่มีข้อสรุปที่แน่นอน

แต่ลักษณะขององค์การเสมือนจริงที่นักวิชาการมีความเห็นสอดคล้องกัน มีดังนี้ การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม สังคมกับชุมชนเครือข่ายซึ่งมีการร่วมมือ และพึ่งพากัน ความยืดหยุ่น (Flexibility) ความไว้วางใจ (Trust) การบริหารตนเอง (Self-Management) ขอบเขตขององค์การ ไม่แน่ชัด (Unclear Boundary) และ ไม่มีสถานที่ตั้งขององค์การ (Location less)

1.2.3 องค์การบริหารตนเอง (Self-Organization) องค์การที่บริหารตนเอง (Self-Organization) คือ องค์การที่สามารถทำงานโดยอัตโนมัติ กล่าวคือเมื่อพบปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้เอง และบริหารงานได้เองเพื่อบรรลุ จุดมุ่งหมายโดยไม่ต้องรอรับคำสั่งในการ ดำเนินงานในแต่ละครั้ง เปรียบเทียบได้ กับหลอดไฟที่ติดตั้งบนเสาตามท้องถนน ที่จะปิดเปิดโดยอัตโนมัติ กล่าวคือ เมื่อ ท้องฟ้ามืดลง หลอดไฟก็จะเปิดขึ้นเอง โดยอัตโนมัติ และเมื่อท้องฟ้าสว่างขึ้น หลอดไฟก็จะปิดลง ลักษณะขององค์การ บริหารตนเอง ดังนี้ (1) เป็นองค์การที่มีความสามารถในการทำงานอย่างอิสระ มีการตอบสนองโดยอัตโนมัติต่อปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายโดยไม่ต้องรอ รับคำสั่งจากเบื้องบนหรือผู้บริหาร (2)

ใช้หลักการจัดการตนเอง (Self-Management) ซึ่งเป็นหลักการการเรียนรู้ เพื่อจัดการกับพฤติกรรมของตนเอง อัน ทำให้การควบคุมจากภายนอกลดความ จำเป็น (3) มีลักษณะใกล้เคียงกับองค์การ เสมือนสมอง เป็นลักษณะการเปรียบเทียบการทำงานขององค์การซึ่งได้นำ ลักษณะพิเศษของสมองมาใช้ คือ ความ ยืดหยุ่นปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์ และ การประสานสัมพันธ์ระหว่างเซลล์แต่ละ เซลล์ในสมอง อันทำให้ระบบต่างๆ ของ ร่างกายทำงานได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังมีความจำเป็นในการเก็บข้อมูลและการดึงข้อมูล มาใช้ในการแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่

1.3 องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) องค์การแห่ง การเรียนรู้ จะเรียนรู้เร็วกว่าคู่แข่งในการ เปลี่ยนแปลงและก่อนที่จะถูกแรงกดดัน ให้เปลี่ยนแปลง รวมทั้งจะพยายามที่จะ ประสานผลการดำเนินงานของบุคคลเข้า กับการดำเนินงานด้านการเงิน องค์การ แห่งการเรียนรู้จะพัฒนาเครื่องมือและวิธี การในการวิเคราะห์ระบบขององค์การ ของตนเองด้วย (Peter Senge. 1994 : 10-20) นอกจากนั้น แม็คกิลล์ และ สโลคัม (McGill & Slocum. 1994 : 25-34) ได้แบ่งองค์การแห่งการเรียนรู้เป็น 4 ประเภทคือ

1.3.1 องค์ การที่รับรู้ (Knowing Organization) เป็นองค์การประเภทที่เก่าแก่ที่สุด มีการเรียนรู้แบบวงจรเดียว สามารถประสบความสำเร็จได้ตราบใดที่ตลาดมีความคงที่และเจริญเติบโตอย่างเต็มที่ (Mature) กล่าวคือ องค์การที่รับรู้นี้จะประสบความสำเร็จตราบเท่าที่ไม่ต้องมีการเรียนรู้ในระดับที่สูงขึ้น เพราะการเรียนรู้ในระดับจริงจะทำให้ผู้บริหารต้องยกเลิกการควบคุมรวมทั้งการคาดการณ์ที่แน่นอน และการบริหารที่เน้นประสิทธิภาพ ให้ต้องมีการเปิดองค์การสำหรับการตรวจสอบ

1.3.2 องค์การที่เข้าใจ (Understanding Organization) องค์การประเภทนี้มีวัฒนธรรมองค์การที่แข็งแกร่งเพื่อใช้ชี้นำพฤติกรรมการดำเนินงานขององค์การ

1.3.3 องค์การที่คิดได้ (Thinking Organization) ทั้งองค์การที่เข้าใจและองค์การที่คิดได้จัดเป็นองค์การที่มีการเรียนรู้ในระดับปานกลาง สำหรับองค์การที่คิดได้จะมองธุรกิจในลักษณะที่เป็นปัญหาที่ต่อเนื่องกัน ผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์ปัญหา เก็บข้อมูล และแก้ปัญหา

1.3.4 องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ในขณะที่องค์การสามประเภทแรกมีการ

ปรับตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลงภายใต้กรอบค่านิยมหรือโครงสร้างเดิมที่มีอยู่ แต่สำหรับองค์การแห่งการเรียนรู้จะมีการเรียนรู้แบบสองวงจร มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงตนเอง และการเรียนรู้จากการเปลี่ยนแปลงจะถือเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ

1.4 โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) การออกแบบโครงสร้างองค์การเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ และเนื่องจากการออกแบบโครงสร้างเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง และมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ ขององค์การด้วย จึงจำเป็นต้องมีการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบขององค์การที่มีอยู่ เนื่องจากไม่มีองค์การรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่จะสามารถประยุกต์ได้กับทุกองค์การในทุกสถานการณ์ ตามพัฒนาการของทฤษฎีองค์การ โครงสร้างองค์การที่นักทฤษฎีเสนอแนะในช่วงแรกเป็นโครงสร้างแบบราชการ ต่อมามีการเสนอแนะรูปแบบโครงสร้างองค์การให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น กระทั่งปัจจุบันเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปมาก และเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งเรียกว่า องค์การแบบเครือข่าย (Network Organization) โครงสร้างองค์การเป็นสิ่งที่สะท้อนอยู่ในแผนภูมิ

โครงสร้างขององค์การ (Organization Chart) (Gibson et al., 2008 : 327-338) ดังนี้

1.4.1 หลักการแบ่งงานกันทำ เป็นหลักการในการแบ่งงานเพื่อให้ได้ประโยชน์จากความชำนาญเฉพาะด้าน (Gibson, et., 2008) โดยผู้บริหารจะแบ่งงานทั้งหมดขององค์การเป็นด้านๆ ตามความชำนาญที่ต้องใช้ในการทำงานหลัก การแบ่งงานกันทำมี 3 ลักษณะ คือ (1) งานจะต้องแบ่งตามความชำนาญพิเศษของแต่ละคน เช่น แบ่งตามวิชาชีพ (2) งานแบ่งตามความชำนาญเฉพาะด้าน แนวนอน คือ การแบ่งกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับขั้นตอนของกระบวนการทำงานในองค์การ (3) งานแบ่งตามความชำนาญเฉพาะด้านแนวตามแนวตั้งขององค์การ หรือตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชา จากสูงไปต่ำ งานฝ่ายบริหารจะต่างจากงานระดับปฏิบัติการ

1.4.2 การแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายใน (Departmentlization) วิธีการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายในมีหลายวิธี ได้แก่ (1) การแบ่งตามหน้าที่ (Functional Classification) คือ การแบ่งโครงสร้างตามอำนาจหน้าที่ขององค์การ โดยจะเน้นความชำนาญเฉพาะด้าน การแบ่งโครงสร้างตามหน้าที่จะเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ที่คงที่

(2) การแบ่งตามผลงาน (Output Classification) การจัดกลุ่มโครงสร้างตามผลผลิต (Output) ขององค์การ โครงสร้างจำแนกตามผลผลิตจะสนับสนุนการประสานงานข้ามสายงานภายในหน่วยผลผลิต จึงมีความยืดหยุ่นและการปรับตัวได้ดี (3) การแบ่งตามพื้นที่ (Territorial Classification) เป็นการจัดกลุ่มงานตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ในองค์การขนาดใหญ่ หรือในองค์การที่มีภารกิจหรือตลาดในพื้นที่ค่อนข้างกว้างจึงต้องการกระจายหน่วยงานของตนให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ การจัดการโดยอาศัยหลักพื้นที่ทางภูมิศาสตร์จะทำให้เกิดข้อได้เปรียบคือ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการจัดการตามความเหมาะสมและความต้องการของพื้นที่นั้นๆ (4) การแบ่งตามกลุ่มลูกค้า (Customer Classification) เป็นการจัดกลุ่มงานตามกลุ่มลูกค้า เช่น สถาบันการศึกษา ซึ่งมีหลักสูตรการศึกษาของนักศึกษาของนักศึกษาภาคปกติที่เรียนเต็มเวลา และหลักสูตรภาคพิเศษซึ่งเป็นนักศึกษาที่เรียนไม่เต็มเวลา หรือธนาคารซึ่งมีแผนกให้เงินกู้ที่แยกตามกลุ่มธุรกิจ เช่น อุตสาหกรรม การเกษตรและการพาณิชย์ (5) การแบ่งแบบแมทริกซ์ (Matrix Structure) ลักษณะเด่นของโครงสร้างแบบแมทริกซ์ คือ เป็นโครงสร้างที่ใช้

การจำแนกตามผลิตภัณฑ์และจำแนกตามหน้าที่พร้อมกันโดยนำจุดดีของแต่ละหลักการมาใช้ และขณะเดียวกันพยายามแก้ไขจุดอ่อนของแต่ละหลักการดังกล่าวด้วย ในแต่ละหน่วยงานของโครงสร้างแบบแมทริกซ์จะรายงานต่อผู้บริหารของผลิตภัณฑ์และผู้บริหารตามหน้าที่

1.4.3 ช่วงการควบคุม (Span of Control) คือ จำนวนผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีประเด็นที่ต้องพิจารณา คือ ผู้บังคับบัญชาแต่ละคนสามารถดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนเท่าไรจึงจะเหมาะสม ช่วงการควบคุมควรจะกว้างหรือแคบขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้ (1) ปริมาณความสัมพันธ์ของบุคคล ปริมาณความสัมพันธ์ของงานที่ได้รับมอบหมายทั้งหมด กล่าวคือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมด ไม่ใช่เฉพาะจากตำแหน่งตามโครงสร้างองค์การเท่านั้น แต่รวมถึงความสัมพันธ์ที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่อื่นๆ ด้วย เช่น เป็นประธานคณะกรรมการและกลุ่มคณะทำงานอื่นๆ (2) คุณภาพของความสัมพันธ์ คุณภาพของความสัมพันธ์ คือความถี่และความแน่นแฟ้น (Frequency and Intensity) ของความสัมพันธ์ เช่น งานวิจัยและพัฒนา ต้องการการพบปะและการประสานงานกันบ่อยระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

(3) ระดับของความชำนาญเฉพาะด้าน ในงานระดับปฏิบัติการซึ่งงานมีลักษณะความชำนาญเฉพาะด้านและมีความซับซ้อนของงานน้อย ดังนั้นผู้บังคับบัญชาในระดับนี้สามารถดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาได้มากกว่าผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นของหน่วยงานเดียวกัน (4) การมอบหมายอำนาจหน้าที่ (Delegation of Authority) คือ กระบวนการกระจายอำนาจหน้าที่ลงไปยังส่วนล่างขององค์การ (Gibson et al., 2008) เนื่องจากการกระจายและรวมอำนาจมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงเรื่องนี้อย่างรอบคอบ (5) เหตุผลของการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ เหตุผลของการเสริมการพัฒนาผู้บริหารแต่ละระดับ เพื่อให้เกิดทักษะในการตัดสินใจ และเป็นการพัฒนาเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าด้วย และ (6) เหตุผลการรวมอำนาจ (Centralization) เป็นการอบรมผู้บริหารในการตัดสินใจมีค่าใช้จ่ายสูง การกระจายอำนาจจะต้องมีการวางแผนและระบบการรายงานที่ดีและรอบคอบ เพื่อความรวดเร็วในการตัดสินใจ และการรวมอำนาจเอื้อต่อการบริหารงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ เช่น การที่มหาวิทยาลัยในกำกับมีแนวคิดเกี่ยวกับการรวมศูนย์การใช้ทรัพยากรร่วมกันของมหาวิทยาลัยแทนที่จะให้แต่ละคณะจัดการการใช้ทรัพยากรเอง

ลักษณะการบริหารเช่นนี้ทำให้ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรดีขึ้น

1.4.4 รูปแบบโครงสร้างองค์การ คนส่วนใหญ่มักจะคุ้นเคยกับโครงสร้างองค์การแบบราชการ แต่จะพบว่าในปัจจุบันรูปแบบขององค์การได้มีความหลากหลายมากขึ้น ในส่วนนี้จะเสนอโครงสร้างองค์การเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ โครงสร้างองค์การแบบเครื่องจักร และโครงสร้างองค์การแบบสิ่งมีชีวิต โดยแต่ละประเภทจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามระดับของความยืดหยุ่นดังนี้ (1) โครงสร้างแบบราชการของเวเบอร์ เป็นโครงสร้างแบบปิรามิดแบบดั้งเดิม ซึ่งการควบคุมขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาผู้เดียว โครงสร้างสายการบังคับบัญชาตายตัว องค์การพยายามทำคู่มือหรือมาตรฐานการทำงาน สิ่งแวดล้อมของโครงสร้างองค์การแบบนี้เหมาะกับสิ่งแวดล้อมที่มีเสถียรภาพสูง (2) โครงสร้างแบบราชการซึ่งบริหารโดยกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น เป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานการทำงานในทุกเรื่อง ผู้บังคับบัญชาสูงสุดจึงสร้างทีมผู้บริหารซึ่งประกอบด้วยตนเองและหัวหน้าของหน่วยงานหลักๆ โดยทีมผู้บริหารจะทำหน้าที่ในการตัดสินใจระดับนโยบาย และแก้ปัญหาใดๆ ที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดย

หน่วยงานปกติ รูปแบบการบริหารของแต่ละหน่วยงานหลักขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้บริหารของหน่วยงานนั้นเป็นสำคัญซึ่งอาจจะเป็นแบบรวมศูนย์หรือแบบมีส่วนร่วมก็ได้ (3) โครงสร้างแบบราชการซึ่งบริหารโดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก องค์การที่มีความจำเป็นในการนำความรู้ความเชี่ยวชาญจากบุคคลภายนอกมาช่วยในการกำหนดนโยบายที่เหมาะสมในกรณีสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงมากหรือมีการแข่งขันกันสูง โดยผู้บริหารขององค์การจะทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการเพื่อนำมติของคณะกรรมการไปปฏิบัติ และผู้บริหารขององค์การจะเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานประจำองค์การให้เป็นไปด้วยดี (4) โครงสร้างแบบราชการซึ่งมีทีมงานข้ามหน่วยงาน ในกรณีที่องค์การพบว่ากลุ่มผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทุกเรื่องโดยเฉพาะเรื่องที่ต้องมีการประสานกับหน่วยภายในต่างๆ องค์การจึงสร้างทีมงานซึ่งประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานในระดับล่าง (5) โครงสร้างแบบแมทริกซ์ โครงสร้างแบบแมทริกซ์เป็นโครงสร้างที่ใช้การจำแนกตามผลิตภัณฑ์หรือสินค้าบริการและตามหน้าที่พร้อมกันมาใช้ ภายใต้โครงสร้างแบบแมทริกซ์ทำให้ทีมงานสามารถนำความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค และทรัพยากรมาใช้อย่าง

เติมที่ (6) โครงสร้างแบบที่มงาน องค์การแบบนี้จะเน้นการทำงานแบบเป็นที่มงานของโครงการ เนื่องจากสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงสูง และองค์การจะต้องผลิตสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะสร้างสรรค์มากขึ้น องค์การจะให้อิสระกับทีม โดยผู้บริหารอาวุโสจะเป็นผู้กำหนดทิศทางกลยุทธ์ขององค์การ แต่ละทีมจะทำงานอย่างเต็มที่และมีชีวิตชีวา การประสานงานเป็นแบบไม่เป็นทางการ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสารระหว่างทีม และ (7) โครงสร้างแบบเครือข่าย โครงสร้างแบบเครือข่ายเกิดเมื่อองค์การตัดสินใจในการจ้างเหมารับช่วง (Sub-Contracting) ให้องค์การอื่นทำงานแทนที่องค์การจะจ้างคนจำนวนมากเพื่อดำเนินการเองดังนั้นองค์การจะมีกลุ่มคนไม่กี่คนทำหน้าที่ในการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ และให้การสนับสนุนกับองค์การในเครือข่ายตามความจำเป็น

2. กระบวนการบริหารแผน

การบริหารแผนจึงเป็นการแปลงแผนมาสู่โครงการเพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมที่สุด การปฏิบัติตามแผนจะเป็นการลงมือปฏิบัติตามโครงการที่มีการมอบหมายงานการจัดสรรทรัพยากร การประสานงาน การควบคุม การปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย การลงมือ

ปฏิบัติตามแผนมีขั้นตอนการปฏิบัติที่สำคัญดังนี้ (ยูทหนา พรหมณี. 2554)

2.1 ผู้ปฏิบัติตามแผนรับแผนที่ได้อนุมัติแล้วเพื่อการดำเนินการ

2.2 ผู้ปฏิบัติตามแผนจะต้องทำความเข้าใจส่วนประกอบต่าง ๆ ทางเทคนิคของแผน

2.3 การทำความเข้าใจส่วนต่าง ๆ ของแผนโดยเน้นถึงปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับวิชาการเฉพาะด้านหรือเทคนิค แต่มุ่งเน้นไปทางด้านมนุษยสัมพันธ์และปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติที่มีต่อแผน

2.4 การกำหนดบทบาทของผู้ดำเนินการตามแผน

2.5 การจัดเตรียมบุคคลผู้ปฏิบัติตามแผนและการกำหนดมอบหมายความรับผิดชอบ

2.6 การเตรียมแผนดำเนินการหรือแผนปฏิบัติงาน

2.7 การดำเนินการตามแผนตามกระบวนการทุกขั้นตอนที่กล่าวมาจะเป็นการเตรียมงานล่วงหน้าเพื่อดำเนินการตามแผนจึงมีลักษณะงานของการวางแผนปะปนอยู่ด้วย

2.8 การแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานทราบถึงโครงการ

2.9 การแปลความหมายของแผนให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบ

2.10 การชี้แจงให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบถึงความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมงาน

2.11 การรวบรวมข้อมูลและตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าของแผน

2.12 การตรวจสอบและประเมินข้อมูลและตัวเลข

2.13 การปรับปรุงแผนให้เหมาะสม

2.14 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนตั้งแต่ต้นจนถึงการสิ้นสุดของแผน

3. บทบาทของผู้บริหารในการบริหารแผน บทบาทของผู้บริหารองค์กรมีผลอย่างยิ่งต่อการบริหารแผน ซึ่งถ้าหากวิเคราะห์เนื้อหาแต่ละส่วนโดยละเอียดจะพบว่าผู้นำขององค์กรถูกสอดแทรกไว้ตามเนื้อหาส่วนต่างๆ ค่อนข้างมาก สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า บทบาทของผู้นำส่งผลต่อการบริหารแผนค่อนข้างมาก ดังนี้

3.1 บทบาทของการจัดทำแผน (Planning Role) บทบาทในการจัดทำแผน โดยเฉพาะการให้ความเห็นและการวางแนวทางที่สำคัญซึ่งเป็นการกำหนดทิศทางแบบ Top Down เพื่อให้ผู้บริหารระดับรองลงไปนำไปจัดทำแผนในชั้นรายละเอียด อย่างไรก็ตามผู้บริหารหลายหน่วยงานเน้นการจัดทำแบบ Bottom Up หรือการเสนอขึ้นมาตามขั้นตอน ทำให้ทิศทางการดำเนินงานค่อนข้าง

จะจัดกระจาย ความเอาใจใส่ของผู้บริหาร องค์กรในการจัดทำแผนยังทำให้ผู้บริหารขององค์กรเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญในการจัดทำแผนและมีความกระตือรือร้นมากยิ่งขึ้น

3.2 บทบาทของการถ่ายทอดนโยบายหรือแผนที่สำคัญ (Policy or Plan Transfer Role) บทบาทในการถ่ายทอดนโยบายหรือแผนที่สำคัญหน่วยงานภาครัฐมีลำดับชั้นแบบหลายระดับ กว่านโยบายจากรัฐมนตรีจะมาถึงสำนัก/กองต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยการถ่ายทอดหลายชั้นหลายระดับจึงอาจทำให้เกิดการตกหล่นหรือผิดพลาดระหว่างการถ่ายทอดได้ ดังนั้นผู้นำในระดับต่างๆ จึงเป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งในการถ่ายทอดนโยบายจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง มิเช่นนั้น กลยุทธ์ประเทศหรือกลยุทธ์กระทรวงบางอย่างที่สำคัญอาจขาดหายไป หรือถูกนำมาถ่ายทอดอย่างไม่ถูกต้อง จนทำให้ผลการดำเนินงานไม่ตอบสนองต่อนโยบายที่สำคัญหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

3.3 บทบาทของการกำกับและติดตามแผน (Supervision and Monitoring Role) บทบาทในการกำกับและติดตาม ถ้าหากจัดทำแผนแล้วแต่ไม่ติดตามแล้วก็เหมือนการสั่งน้ำมูก

มากกว่าการสั่งงานเพราะแผนต่าง ๆ ที่ได้รับการอนุมัติแล้วไม่ถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามผลโดยเฉพาะจากตัวชี้วัดต่าง ๆ ช่วยให้ผู้บริหารได้ปรับปรุงแผนเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่องค์กรวิเคราะห์จะเกิดขึ้นจากสมมติฐานที่คาดการณ์เอาไว้ในระดับหนึ่ง ถ้าหากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปจากสมมติฐานที่ตั้งขึ้นย่อมจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ตั้งเป้าหมายไว้ การกำกับและติดตามอยู่อย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้การนำแผนไปสู่การปฏิบัติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3.4 บทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและจุดจูงใจบุคลากร (Transformational Leadership and Personnel Motivation Role) การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและจุดจูงใจแก่บุคลากรในหน่วยงาน การนำแผนบางประการไปใช้จำเป็นต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและการจูงใจจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญให้กับบุคลากรของหน่วยงานให้เกิดการปฏิบัติตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและจุดจูงใจเป็นสิ่งที่ต้องใช้ทั้ง

ศาสตร์และศิลป์เพื่อให้บุคลากรเกิดความคล้อยตามและยอมรับมากกว่าการขู่บังคับให้เกิดการปฏิบัติ

บทสรุป

ขั้นตอนการนำแผนไปปฏิบัติหรือการบริหารตามแผนที่กำหนดไว้ และการประเมินผลของแผนว่าแผนที่ดำเนินการมานั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่ง การนำแผนไปปฏิบัติสามารถมองได้หลายขอบเขต โดยขั้นตอนของการนำแผนไปปฏิบัติหรือการบริหารแผน ประกอบด้วย

1. การเตรียมการในการบริหารแผน การบริหารแผนในแต่ละขอบเขต ตั้งแต่ระดับองค์กร ระดับชุมชน และระดับสังคมไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีหลักเกณฑ์ในการเตรียมการ ดังนี้ (1) ต้องเข้าใจเป้าหมายของแผนหรือวัตถุประสงค์ของโครงการให้ต้องแท้ และชัดเจนว่าแผนหรือโครงการมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อะไร (2) ต้องดูแนวทางดำเนินการในแผนว่าได้ระบุแนวทางไว้หรือไม่ ในกรณีที่มีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือแนวทางวิธีการดำเนินการของแผน มีปัญหาที่จะต้องแก้ปัญหาเสียก่อน (3) ต้องมองแนวทางในอนาคตว่าถ้าจะบริหารแผนจะมีแนวทางในการบริหารอย่างไรเป็นการ

วางแผนกว้างๆ ในการเตรียมการบริหาร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การบริหารต่อไป ในขั้นนี้จะต้องนำเรื่องที่ย่างแผนไว้แล้วมากำหนดให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น นำมาเขียนให้เป็นแผนการบริหารที่เป็นรูปธรรมเป็นการวางแผนการบริหารในการเตรียมแผนการบริหารงาน จะต้องพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

1.1 เวลา จะต้องมีผลระหว่างการ (Intermediate Result) เป็นความพยายามที่จะหาให้ได้ว่าในช่วงเวลาที่ผ่านไป จะบริหารงานแล้วจะเกิดผลอะไรบ้างเป็นระยะๆ ผลระหว่างการนี้จะเป็นเครื่องมือช่วยให้นักบริหารสามารถประเมินผลงานของตนเองได้ตลอดเวลา

1.2 การจัดหาพัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ มาใช้ในโครงการ ต้องจัดหาให้ทันเวลาในการใช้งาน แต่ไม่เป็นภาระในการเก็บดูแลรักษา จะต้องรู้ว่าช่วงเวลาใดต้องการใช้วัสดุอุปกรณ์ประเภทใด พัสดุในโครงการมี 2 ประเภท คือ (1) พัสดุที่สิ้นเปลืองเร็ว (Hard Rate Material) ต้องจัดหาสม่ำเสมอ เช่น กระดาษ ปากกา ฯลฯ (2) พัสดุที่สิ้นเปลืองช้า (Slow Rate Material) มักเป็นวัสดุประเภทถาวร เช่น เครื่องจักรกล จะมีการจัดหาเป็นครั้งคราวตามระยะเวลาที่เหมาะสม

1.3 กำลังคน (บุคลากร) ซึ่งมี 3 ประเภท ได้แก่ สายบริหาร จะทำหน้าที่ในระดับการบริหาร หรือควบคุมสายผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ และสายผู้ปฏิบัติงาน ในการเตรียมการบริหารแผนนั้น จะต้องดูว่าต้องการคนในสาขาใดบ้าง ประเภทใด จะจัดหาอย่างไร เวลาใด

1.4 งบประมาณ จะต้องพิจารณาว่าจะได้งบประมาณมาอย่างไร จะใช้จ่ายอย่างไรและจะควบคุมดูแลอย่างไร

1.5 การควบคุม มี 2 วิธี กล่าวคือ การควบคุมอย่างเข้ม (Strong Control) ผู้บริหารในโครงการ หรือในแผนจะควบคุมการบริหารทุกจุด ทุกตัวแปรอย่างใกล้ชิด จะต้องระบุแนวทางการบริหารอย่างชัดเจนตายตัว ทุกขั้นตอน ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสน้อยที่จะได้ใช้ความคิด ความสามารถของตนเอง และการควบคุมอย่างหลวมๆ (Loose Control) ผู้บริหารจะควบคุมเฉพาะตัวแปรสำคัญๆ ในการบริหารเท่านั้น โดยทั่วไปผู้บริหารจะควบคุมใน 3 ตัวแปร ได้แก่

1.5.1 การควบคุมเวลา ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ จะล่าช้าไม่ได้ แต่ถ้าทำได้เร็วกว่าที่กำหนดจะต้องกลับไปตรวจสอบ กระบวนการบริหารว่าถูกต้องตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เทคนิคที่นิยมใช้

ในการควบคุมเวลา คือ PERT (Programs Evaluation and Review Technique)

1.5.2 การควบคุมต้นทุน-ค่าใช้จ่าย ของแผนเป็นการควบคุมให้งบประมาณของแผน เป็นไปตามที่กำหนดไว้ การจัดงบประมาณที่นิยมใช้คือแบบ PPBS (Planning Programming Budgeting Systems)

1.5.3 การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การควบคุมให้ผลของการบริหารแผนหรือโครงการบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด หรือให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์, เป้าหมายที่ต้องการ สำหรับเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย (1) การประชุม (Meeting) (2) การรายงาน (Reporting) (3) การกำกับ (Directing) และ (4) การตรวจสอบ (Auditing)

2. การบริหารแผนตามแผนที่กำหนดไว้ งานที่สำคัญที่สุดในการบริหารแผน/โครงการคือ การควบคุมซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของนักบริหารซึ่งในโครงการที่มีความสำคัญมาก หรือหวังผลสำเร็จของโครงการมากจะต้องมีการควบคุมให้เข้ม ซึ่งถ้ามีการควบคุมแบบเข้มจะทำให้ผู้ร่วมงานมีความเครียดมาก และมีผลให้ผลงานลดลง การควบคุมที่เข้มทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มหรือไม่ได้พัฒนาตนเอง แต่

การควบคุมแบบเข้มจะมีข้อดี คือ ทำให้เกิดเอกภาพ ส่วนการควบคุมอย่างหลวม ทำให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่ม และมีโอกาสพัฒนาความสามารถทางการบริหารของตนเอง แต่มีข้อเสียคือ อาจก่อให้เกิดการตัดสินใจจากหลายๆ จุด ซึ่งในเรื่องเดียวกันอาจมีการตัดสินใจไม่เหมือนกันทำให้ขาดเอกภาพ

3. การติดตามและประเมินผล โดยที่การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติเกี่ยวข้องกับทุกหน่วยงาน การที่จะวัดความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์ในระดับต่างๆ จำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อช่วยให้ทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค ผลกระทบที่เกิดขึ้น อันจะช่วยให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาหาแนวทางแก้ไขต่อไป การติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ จะต้องอาศัยดัชนีชี้วัดความสำเร็จในหลายมิติและหลายระดับ เป็นต้นว่า (1) การติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามกระบวนการวางแผน พร้อมทั้งสรุปบทเรียนและข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนขององค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป (2) การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

และจัดทำรายงานผลรายไตรมาสเพื่อแสดงถึงความก้าวหน้า และปัญหาอุปสรรคต่างๆ ให้ผู้บริหารทุกระดับทราบและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (3) การติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ผลการจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายเงิน

งบประมาณเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด (4) การติดตามผลตามการกำหนดระยะเวลาการติดตาม เช่น รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน และ (5) มีกลไกเชื่อมโยงการประเมินผลเพื่อแสดงถึงผลสำเร็จในแต่ละระดับขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์. (2554). *การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation)*. กรุงเทพฯ : กลุ่มพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ : สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์.
- จารุวรรณ ศรีพงษ์พันธุ์กุล. (2554). *การแปลงแผนสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : กองแผนสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2554). *เทคนิคการจัดทำแผนปฏิบัติงาน (Action Plan)*. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2554. จาก http://www.planning.oop.cmu.ac.th/web/upload/technique_actionplan.htm
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). *การวางแผนเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ยุทธนา พรหมณี. (2554). *การนำแผนสู่การปฏิบัติ*. ปัตตานี : เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การจัดการโครงการ วิทยาลัยชุมชนปัตตานี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. (2554). *นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ*. พิมพ์ครั้งที่ 22, กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2557ก). การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์จากการทบทวนวรรณกรรม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*. 3 (1) : มกราคม-มิถุนายน 2557

- สัญญา เคนหาภูมิ. (2557ข). การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยการศึกษาเชิงเหตุผล. *ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*. 16 (1), มกราคม-มิถุนายน 2557, 1-19.
- สัญญา เคนหาภูมิ. (2557ค). การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยวิธีการจัดการความรู้. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. 5 (2), กรกฎาคม-ธันวาคม 2557, 13-32.
- สัญญา เคนหาภูมิ. (2558). การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยด้วยทฤษฎีจากฐานราก. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 10 (3) : สิงหาคม-ธันวาคม 2558.
- สัญญา เคนหาภูมิ. (2559). "การกำหนดนโยบายสาธารณะ : ทฤษฎีและกระบวนการ". *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 7 (2) : กรกฎาคม-ธันวาคม 2559
- Cook, C.W., and Hunsaker, P.L. (2001). *Management and Organizational Behavior*. 3rd Ed. New York : McGraw Hill.
- Daft, R. L. (2003). *Organization theory and design*. 7th ed.. Cincinnati, OH: South-Western College.
- Gareth R. Jones, Jennifer M. George. (2003). *Contemporary Management*. Boston : McGraw-Hill/Irwin.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J. H. (2008). *Organizations, Behavior, Structure, Processes*. 13th ed. Burr Ridge, IL : McGraw - Hill.
- McGill, Michael E. ; & Slocum, John W., Jr. (1994). *The Smart Organization : How to Build a Business that Learns and Adapts to Marketplace Needs*. New York : John Wildy & Sons.
- Senge, M. Peter. (1994). *The fifth Discipline Field Book : Strategies for Building a Learning Organization*. New York : Currency Doubleday.
- Sporn, B. (1999). *Adaptive University Structures*. London: Jessica Kingsley.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของ
พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ
อ.เมือง จ.สงขลา

Factors related to Work Stress of Provincial Waterworks Authority's Employees in Hat Yai and Muang Districts, Songkhla Province

สุธาทิพย์ รุ่งสง¹, เฉษฎา นกน้อย², สัจชัย ลั้งแท้กุล³

Suthathip Rungsong¹, Chetsada Noknoi², Sunchai Langthaekun³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานการประปา
ส่วนภูมิภาค และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับความเครียดของ
พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค
ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา จำนวน 165 คน เครื่องมือการวิจัยคือ
แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

¹ นิสิต, หลักสูตรการจัดการธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

³ อาจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

¹ Graduate students, Bachelor Business Management in Business Management of Economics
and Business Administration, Thaksin University

² Assistant Profeser Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

³ Lecturer, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

t-test F-test และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.75$)

คำสำคัญ : ความเครียด, ปัจจัยของความเครียด, การประปาส่วนภูมิภาค

Abstract

The objectives of this study were to compare the differences in stress among Provincial Waterworks Authority (PWA) officers with different personal factors and to investigate the relationship between external factors and work stress among PWA officers. The sample of this study consisted of 165 PWA officers. The questionnaire was used as the research instrument. Data were analyzed through frequency, percentage, mean, and standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's Moment Correlation Analysis. The results of this research showed that the sample with different age, years of working experience, work position, and monthly income had different work stress with statistical significance level of 0.01. External factors were positively related to work stress with statistical significance level of 0.01 ($r = 0.75$).

Keywords: stress, stress factor, Provincial Waterworks Authority

บทนำ

การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ. (Provincial Waterworks Authority) เป็นรัฐวิสาหกิจหนึ่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทยก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 มีหน้าที่ผลิตและให้บริการเกี่ยวกับน้ำประปาในทุกพื้นที่ของประเทศไทย (ยกเว้นกรุงเทพมหานครจังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ) อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลขององค์การอนามัยโลก โดยการประปาส่วนภูมิภาคที่อยู่ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ประกอบด้วยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ), การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา และการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) ตั้งอยู่ที่ 243 ถ.พลพิชัย ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110 ผลิตและจ่ายน้ำให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ดังนี้เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลน่าน้อย เทศบาลเมืองคอหงส์ เทศบาลตำบลท่าช้าง เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอนาหม่อม เทศบาลเมืองควนลัง อำเภอบางกล่ำ เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลตำบลทุ่งลาน การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา ผลิตและจ่ายน้ำให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลนครสงขลา เทศบาล

เมืองสิงหนคร เทศบาลเมืองเขารูปช้าง เทศบาลตำบลน่าน้อย (บางส่วน) ตำบลเกาะยอ และอำเภอจะนะ (บางส่วน) การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 จะเป็นฝ่ายควบคุมดูแลประปาพื้นที่ 7 จังหวัด คือ สงขลา ตรัง พัทลุง สตูล ปัตตานี ยะลา และ นราธิวาส การประปาส่วนภูมิภาค ถือเป็นสถานที่ราชการที่หนึ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนหรือผู้ใช้ น้ำจำนวนมากและต้องการความรวดเร็วในการรับบริการ อีกทั้งยังต้องให้บริการด้วยความสะอาด ถูกต้อง และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งในแต่ละฝ่ายจะประสบกับปัญหาที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการและมีข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว โดยข้อมูลข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำ เดือนมกราคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 มีจำนวน 8,801 ข้อร้องเรียน (การประปาส่วนภูมิภาค. 2558) ซึ่งจากข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นส่งผลให้พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในแต่ละฝ่ายเกิดความเครียดและอาจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและขาดกำลังใจในการทำงาน ทั้งนี้การทำงานแต่ละฝ่ายมีความกดดันที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก การปฏิบัติงาน หรือมีภาระงานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความเครียดที่ต่างกัน ทำให้ร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป ก่อให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงาน

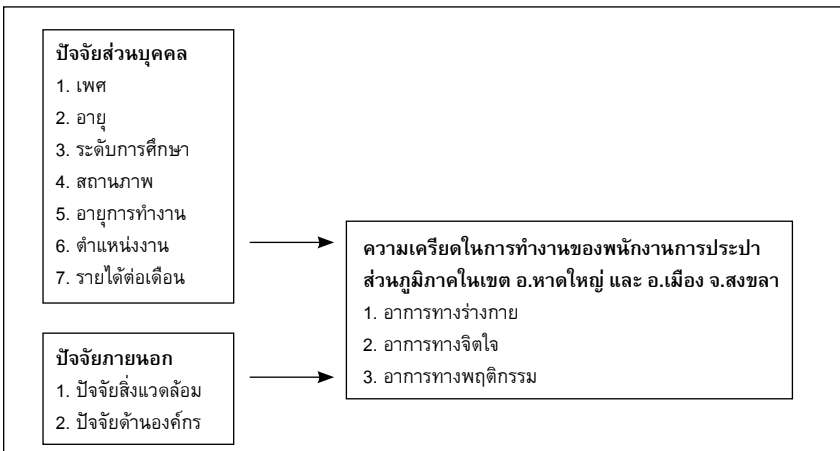
หรืออาจทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ และปริมาณงานที่ต่ำลงในการทำงาน นอกจากนี้จะประสบปัญหาจากผู้มารับ บริการหรือผู้ใช้มาแล้วพนักงานส่วน ใหญ่ยังต้องต่อสู้ดิ้นรนแข่งขันกันเอง ภายในองค์กรรวมถึงต้องปฏิบัติตาม กฎระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายต่าง ๆ ที่ทางผู้บริหารกำหนดทำให้เกิดความ กตัญญูและความเครียด ซึ่งอาจส่งผล ให้การทำงานไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ไว้ได้ (การประปาส่วนภูมิภาค.2558)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความ เครียดในการทำงานของพนักงานการ ประปาส่วนภูมิภาคในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา โดยมุ่งหวังเพื่อให้ ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการเข้าใจ ปัญหาความเครียดของพนักงานเพื่อจะ

ได้แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงความ ต้องการของพนักงานเป็นการช่วยให้ พนักงานมีความมั่นใจและมีความสุขใน การทำงานต่อไปในอนาคตและส่งผลให้ เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความเครียด ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคใน เขต อ.หาดใหญ่ และอ.เมือง จ.สงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยภายนอกกับความเครียดของ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในเขต อ.หาดใหญ่และ อ.เมือง จ.สงขลา ดัง กรอบแนวคิด (ภาพประกอบ 1)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขา หาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) จำนวน 53 คน พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขา สงขลา จำนวน 24 คน และการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 5 จำนวน 88 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 165 คน ซึ่งได้จากการคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (1973) และการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) และปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินความเครียด และการประเมินปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

และปัจจัยด้านองค์การ

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความเครียด แบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้ออกมาคือ 0.98

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา และการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 5 โดยการแจกแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดเก็บและกำหนดรหัส จากนั้นตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ซึ่งใช้หลักการแบ่งผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายของชู้ศรี วงศ์รัตนะ (2550) ดังนี้

4.50 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)) ค่าสถิติ t-test, ค่าสถิติ F-test และค่า Pearson's Correlation

ผลการวิจัย

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วน

บุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานในแต่ละด้านของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

ปัจจัยส่วนบุคคล	t	F	Sig.
ด้านอาการทางร่างกาย			
เพศ	-0.53		0.60
อายุ		4.671	0.00
ระดับการศึกษา		2.505	0.09
สถานภาพ		0.239	0.79
อายุการทำงาน		9.124	0.00
ตำแหน่งงาน		18.663	0.00
รายได้ต่อเดือน		5.102	0.00
ด้านอาการทางจิตใจ			
เพศ	0.32		0.94
อายุ		10.937	0.00
ระดับการศึกษา		0.407	0.67
สถานภาพ		2.805	0.06

ปัจจัยส่วนบุคคล	t	F	Sig.
อายุการทำงาน		12.842	0.00
ตำแหน่งงาน		22.482	0.00
รายได้ต่อเดือน		4.092	0.00
ด้านอาการทางพฤติกรรม			
เพศ	-0.44		0.66
อายุ		6.859	0.00
ระดับการศึกษา		0.871	0.42
สถานภาพ		2.549	0.08
อายุการทำงาน		17.255	0.00
ตำแหน่งงาน		31.345	0.00
รายได้ต่อเดือน		8.896	0.00

ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านในระดับสูง (ดังแสดงในตารางที่ 2)

2. ปัจจัยภายนอกของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา พบว่า

2.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานที่ทำงานมีความสะอาดและมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่นเสียงดัง อากาศร้อน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านองค์กร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะขอบข่ายงานที่กำหนดให้ท่านทำไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และแนวคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

(n = 165)

ปัจจัยภายนอก	\bar{x}	S.D.	ความเครียดในการทำงาน					
			ด้านอาการทางร่างกาย		ด้านอาการทางจิตใจ		ด้านอาการทางพฤติกรรม	
			r	ระดับความสัมพันธ์	r	ระดับความสัมพันธ์	r	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	3.31	0.83	0.66**	ปานกลาง	0.69**	ปานกลาง	0.76**	สูง
2. ด้านองค์กร	3.22	0.76	0.72**	สูง	0.68**	ปานกลาง	0.84**	สูง
รวม	3.26	0.75	0.74**	สูง	0.73**	สูง	0.85**	สูง

** p < .01

2.2 ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านอาการทางพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านอาการทางจิตใจ และด้านอาการทางร่างกาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ดังแสดงในตารางที่ 3)

ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ด้านอาการทางร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา

เป็นรายประเด็น พบว่า นอนไม่หลับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ไม่สดชื่นไม่ยิ้มแย้ม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ด้านอาการทางจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า รู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้ เศร้า) และมีอารมณ์โกรธง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่เบื่องาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

ด้านอาการทางพฤติกรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ไม่สามารถวิเคราะห์

งานหรือปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่มีปัญหาในการทำงาน ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผลกระทบของ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปา ส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านอาการทางร่างกาย	2.82	0.88	ปานกลาง
2. ด้านอาการทางจิตใจ	3.18	0.75	ปานกลาง
3. ด้านอาการทางพฤติกรรม	3.33	0.75	ปานกลาง
รวม	3.11	0.73	ปานกลาง

อภิปรายผล

1. เปรียบเทียบความเครียดของ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในเขต อ.หาดใหญ่ และอ.เมือง จ.สงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพ แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเครียดใน

การทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิจัยพบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภารรณ กรเพ็ชร (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์กรณีศึกษาบริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา โดยรวมที่แตกต่างกัน จะมีความเครียด

ที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องจุฬามาตร ปิยจารุลักษณะ (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีพบว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือเจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ขณะที่พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชิดชนกนาชัยเวช (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสายทรัพยากรบุคคล ที่มี อายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับความเครียดของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในเขต

อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ในภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.74 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านจากค่า r มากไปหาน้อยพบว่า ด้านองค์กร และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.84 และ 0.78 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากค่า r มากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านอาการทางพฤติกรรมอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.76 ด้านอาการทางจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.69 และด้านอาการทางร่างกายอยู่ในระดับ

ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.66

ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากค่า r มากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านอาการทางพฤติกรรมอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.84 ด้านอาการทางร่างกายอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.72 ด้านอาการทางจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.68

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = 0.75 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับวิจัยของอุทุมพร เมืองนามา (2553) ที่ศึกษาสาเหตุของความเครียดในด้านปัจจัยองค์กรของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) และระดับความเครียดในการทำงานของ พนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) พบว่า

ความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมและความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอาการทางร่างกาย ด้านอาการทางจิตใจ และด้านอาการทางพฤติกรรม จะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกทั้งสองด้าน คือด้านสิ่งแวดล้อมและด้านองค์กร และจากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา จึงได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

ด้านอาการทางร่างกาย พบว่า นอนไม่หลับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ควรมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานเพื่อลดความตึงเครียดให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

เช่น กิจกรรมออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี กิจกรรมทัศนศึกษา

ด้านอาคารทางจิตใจ รู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้เศร้า) และมีอารมณ์โกรธง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารการประสานงานภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ควรจัดกิจกรรมเกี่ยวกับสมาธิ เพื่อลดอารมณ์โกรธง่าย และเข้าใจในการใช้ชีวิตมากขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารควรทำเป็นแบบอย่างให้กับพนักงาน

ด้านอาคารทางพฤติกรรม พบว่า ไม่สามารถวิเคราะห์งานหรือปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารการประสานงานภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ควรจัดกิจกรรมเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน ทั้งด้านความรู้และทักษะในการทำงาน เช่นการจัดอบรม การจัดสัมมนา

1.2 ปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่า สถานที่ทำงานมีความสะอาดและมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารควรมีการจัดสรรงบประมาณในจัดระเบียบสภาพแวดล้อมในองค์กร

ด้านองค์กร พบว่า ลักษณะของหน่วยงานที่กำหนดให้ท่านทำไม่เหมาะสม

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารการประสานงานภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ควรมีการจัดการด้านระบบงานที่ชัดเจน ระบุขอบข่ายงานในแต่ละฝ่ายอย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประสานงานภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาวิจัยอย่างเนื่องในองค์กร เช่น การสำรวจปัญหา ประเมินผลการทำงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

1. ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ในการสนับสนุนเงินทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์

2. ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เจษฎา นกน้อย ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. สัญชัย ลี้งแท้กุล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำ

แนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง
ต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง

3. ขอขอบคุณพนักงานการประปา
ส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ),

การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา และ
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 ทุกท่านที่
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ในครั้งนี้ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

การประปาส่วนภูมิภาค. (2558). *ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ
ปภ. ปี 2558*. รายงานความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานการ
ประปาส่วนภูมิภาค.

การประปาส่วนภูมิภาค. (2558). *สรุปยอดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำ*. รายงานสรุปยอด
ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาค.

จุฑามาศ ปิยะจารุลักษณ์. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญ
อักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.

ชิตชนก นาชัยเวช. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของ
ความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

สุภวรรณ กรเพชร. (2550). *ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้า
สัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุทุมพร เมืองนามา. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงาน
ธนาคาร สินเอเซียจำกัด (มหาชน)*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

Competency and Requirement for Staff Development of The Rajamangala University of Technology Srivijaya

อุทัยทิพย์ บุญนา¹, เฉษฐภา นกน้อย², วรณภรณ์ บริพันธ์³

Uthaitip Boonna¹, Chetsada Noknoi², Wannapornt Boripunt³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร จำนวน 88 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 258 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และใช้สถิติ สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์

¹ นิสิตปริญญาโท, หลักสูตรการจัดการธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

³ อาจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

¹ Master degree, Business Administration in Business Management, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

² Asst.Prof., Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

³ Lecturer, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ผลการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะและความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : สมรรถนะการพัฒนาบุคลากร, ความต้องการพัฒนาบุคลากร

Abstract

This research study aspired to develop performance requirements for employees of Rajamangala University of Technology Srivijaya. The aim of this research was to compare the competency and requirements for staff development between the administrator and the staff of RMUTSV. Data were collected from a sample of two groups: the executives were represented by 88 people and staff 259 people. Research tools questionnaires and statistics used in this study were analyzed by descriptive statistics and inferential statistics. Research found 1) Competency in the practices of staff. The research found that management and staff had different comments with respect to the operations

of staff; however, regarding personality and interpersonal skills, management and staff comments did not differ significantly at the statistical level 05. 2) There was a requirement to improve the performance of the staff in the opinion of management and staff. Management and staff's comments did not differ, except on personality where management and staff comments differed significantly at the statistical level 05.

Keywords: Capacity Development, Demand workforce development

บทนำ

ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันประเทศไทยต้องเผชิญกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ผันผวนซับซ้อน และคาดการณ์ผลกระทบได้ยาก จึงจำเป็นต้องนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่พร้อมทั้งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้น ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยเสริมสร้างทุนที่มีอยู่ของประเทศให้เข้มแข็ง ทั้งทุนทางสังคม ทุนทางเศรษฐกิจ และทุนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมเพื่อเตรียมพร้อมให้ประเทศสามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 มีแนวคิดที่ต่อเนื่องจากแนวคิดของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับ

ที่ 8-10 โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา รวมทั้งสร้างสมดุลการพัฒนาทุกมิติด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เพียงพอพร้อมรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในประเทศ ทั้งนี้ การขับเคลื่อนกระบวนการ พัฒนาทุกขั้นตอนต้องใช้ความรู้ในการพัฒนา ด้านต่างๆ ด้วยความรอบคอบเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของสังคมไทย รวมทั้งเสริมสร้างศีลธรรมและสำนึกในคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และดำเนินชีวิตด้วยความเพียร จะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้พร้อมเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ การกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในระยะของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 เร่งสร้างภูมิคุ้มกัน

เพิ่มขึ้นในมิติการพัฒนาต่างๆ เพื่อป้องกันปัจจัยเสี่ยงที่สังคมไทยต้องเผชิญ และเสริมรากฐานของประเทศด้านต่างๆ ให้เข้มแข็งควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงมีโอกาสดำรงชีพอยู่รอด และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรมรวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การพัฒนาประเทศที่มั่นคงและยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554)

การพัฒนาโดยเริ่มที่คนนั้น เป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งสิ้น ดังนั้นการพัฒนาประเทศให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศได้จึงต้องเริ่มที่การพัฒนาคน และกระบวนการที่จะพัฒนาคนได้ก็คือ กระบวนการทางการศึกษา ทำให้การศึกษามีความสำคัญและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนในด้านความรู้ ความคิด ความประพฤติ ทัศนคติ ตลอดจนคุณธรรม เพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เพื่อความอยู่รอดและเพื่อความเจริญก้าวหน้า ด้วยเหตุนี้สถานศึกษาจึงเป็นองค์กรที่มีคุณค่า

ทำหน้าที่ในการอบรม สั่งสอน และถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม ทัศนคติ ค่านิยมพัฒนาคนให้เป็นผู้ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจ สติปัญญา มีคุณธรรม จริยธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สถาบันการศึกษาซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญในการพัฒนาดังกล่าวมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป(ธนัย เนียมมกุฎช. 2553 : 1) การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องทำคือ การจัดการกับองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยเปลี่ยนจากการคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานในอดีตของพนักงาน มาให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตมากขึ้น นั่นหมายความว่าองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีศักยภาพในการที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในที่สุด (เจษฎา นกน้อย. 2554)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นมหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนครอบคลุม 3 วิทยาเขต ประกอบด้วย จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดตรัง 5 พื้นที่ ได้แก่ สงขลา ใหญ่ ทุ่งใหญ่ ขนอม และตรัง ประกอบด้วย 34 หน่วยงาน ทำหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติการสอน การวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่จะเข้าไปจัดการ ให้ปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารงานขององค์การ ให้สัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ ซึ่งผลจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมีค่อนข้างน้อย ทั้งที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (สร้อยสิน แก้วหนู. 2555)

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน จึงมีความสนใจที่จะศึกษา สมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ส่งเสริมให้องค์กรมีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สมมุติฐานการวิจัย

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความแตกต่างกัน

ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยครอบคลุม 5 พื้นที่ ได้แก่

สงขลา ใสใหญ่ ทุ่งใหญ่ ชนอม และตรัง ประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 846 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยครอบคลุม 5 พื้นที่ ได้แก่ สงขลา ใสใหญ่ ทุ่งใหญ่ ชนอม และตรัง คำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (ไพศาล หวังพานิช. 2551: อ้างอิงจาก Taro Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คน แบ่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 88 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 259 คน และทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งชั้น (Stratified random sampling) แยกตามพื้นที่

เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจของบุคลากรของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยผู้วิจัยทำการออกแบบ และสร้างแบบสอบถาม

โดยผ่านการตรวจสอบ แก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีการของครอนบาค (α -coefficient) เท่ากับ 0.90 โดยผู้วิจัยแบ่งแบบ สอบถามออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ โดยสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อยุ่ งาน และสถาน ภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 2 สมรรถนะและความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในกรณีที่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร จะให้แสดงทักษะที่มีต่อสมรรถนะและความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ตนเองเคยร่วมงานด้วย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนให้แสดงทักษะที่มีต่อสมรรถนะและความต้องการในการปฏิบัติงานของตนเอง โดยมีขอบเขตเนื้อหาสำหรับการศึกษา 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติในการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะในการทำงาน และ

ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likerts) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. 2545)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะมากที่สุด การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถาม และจัดเก็บแบบสอบถามกลับโดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 1 เดือน โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครอบคลุม 5 พื้นที่ ได้แก่ สงขลา ใสใหญ่ ทุ่งใหญ่ ขนอม และตรัง

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในส่วน ของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สำหรับการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

ผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.80 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 29.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ

61.10 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 41.50 ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 32.30 สถานภาพการทำงาน เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 74.60

2. ผลจากการทดสอบสมมุติฐาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมพบว่า ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกัน โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สมรรถนะ	\bar{x}	S.D.	t	Sig.	Mean Difference
1 ด้านบุคลิกภาพ	3.91	0.61	0.97	0.33	0.67
2 ด้านทัศนคติในการทำงาน	3.87	0.55	-2.78	0.00	-0.19
3 ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.94	0.49	-1.12	0.26	-0.07
4 ด้านทักษะในการทำงาน	3.68	0.57	-3.83	0.00	-0.25
5 ด้านความรู้ในวิชาชีพ	3.63	0.69	-4.01	0.00	-0.32
รวม	3.80	0.50	-2.90	0.00	-0.15

ผลจากการทดสอบสมมุติฐาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมพบว่า ผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยไม่แตกต่างกันโดยหากพิจารณารายด้านจะพบว่า ผู้บริหารและบุคลากร

สายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยไม่แตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ความต้องการ	\bar{x}	S.D.	t	Sig.	Mean Difference
1 ด้านบุคลิกภาพ	4.55	0.57	4.12	0.00	0.32
2 ด้านทัศนคติในการทำงาน	4.53	0.60	1.14	0.25	0.09
3 ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.40	0.56	-0.38	0.79	-0.03
4 ด้านทักษะในการทำงาน	4.38	0.54	0.46	0.65	0.03
5 ด้านความรู้ในวิชาชีพ	4.38	0.59	-1.12	0.23	-0.09
รวม	4.44	0.52	0.95	0.34	0.06

สรุปผลการวิจัย

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะและความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ผลรวมของการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้ง 5 ด้านพบว่า ในภาพรวมผู้บริหารเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัย เนียมกฤษกร ที่พบว่า สมรรถนะสูงสุดของบุคลากรสายสนับสนุนในมุมมองของผู้บริหารคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากวัฒนธรรมของแต่ละมหาวิทยาลัยที่มีกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรในด้านดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เช่น ในส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบของโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการแก่บุคลากรสายสนับสนุน โครงการแข่งขันกีฬาสร้างความสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ผลรวมการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ในภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนเห็นว่า

ตนเองมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนเห็นว่าตนเอง มีระดับสมรรถนะสูงที่สุดคือ ด้านทัศนคติในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัย เนียมกฤษกร ที่พบว่า สมรรถนะสูงสุดของบุคลากรสายสนับสนุนในมุมมองของตนเอง คือ ด้านทัศนคติในการทำงาน เนื่องจากนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ และกองต่างๆ ที่ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมุมมองของการให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่น การให้ทุนการศึกษาสำหรับบุคลากรที่ต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การให้ทุนสนับสนุนในการเผยแพร่ผลงานวิจัย สถาบัน การให้เงินรางวัลสำหรับบุคลากรที่มีผลงานตีพิมพ์ในวารสาร วิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจสำคัญของบุคลากรทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและต่อองค์กร

2. ผลรวมของการวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผู้บริหารเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนควรต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะมากที่สุดในด้านบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ

วินัย เพชรช่วย (ม.ป.ป.) ที่กล่าวว่า บุคคลจะต้องเป็นผู้มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงตัวเอง ไม่มีบุคคลใดที่มีความสมบูรณ์แบบพร้อมทุกด้าน จนไม่จำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใดๆ อีก การปรับปรุงและพัฒนาตนเองสามารถดำเนินการได้ทุกเวลาและอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลก ซึ่งเป็นการเตรียมตนให้พร้อมในด้านต่างๆ ปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องและพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม ขจัดคุณลักษณะที่ไม่ต้องการออกจากตัวเองและเสริมสร้างคุณลักษณะที่สังคมต้องการ เนื่องจากภารกิจที่แต่ละหน่วยงานในสังคมต้องรับผิดชอบ ล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ทันต่อพัฒนา การของรูปแบบการทำงานหรือเทคโนโลยี การพัฒนาเทคนิควิธี หรือวิธีคิดและทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของผลผลิต ทำให้หน่วยงานนั้นสามารถแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพกับสังคมอื่นได้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมได้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการด้านการศึกษา ซึ่งในแต่ละปีการศึกษามีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ทั้งในส่วนของนักศึกษา

ผู้ปกครอง และรวมถึงบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลิกภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสื่อถึงภาพพจน์ขององค์กร โดยบุคลิกภาพประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ ทางกาย ทางวาจา และทางใจ เป็นต้น (หน้าตาสดชื่นแจ่มใส เข้มแข็งแต่ไม่กระด้าง อ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ คิดก่อนพูด มีความมั่นใจในตนเอง กระตือรือร้น มีความอดทน และมีความพยายาม มีเหตุผล เป็นต้น) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัย เนียมกฤษกร (2553) ที่พบว่า สารสำคัญที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องการพัฒนาสมรรถนะตามทัศนคติของผู้บริหาร คือ การพัฒนาจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งหมายรวมถึง บุคลิกภาพที่แสดงออกของบุคลากร

ในทางเดียวกันผลรวมการวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้ง 5 ด้านพบว่า ในภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับต้องการพัฒนาสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการพัฒนา สมรรถนะสูงสุดคือ ด้าน

ความรู้ในวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัย เนียมมฤต (2553) ที่พบว่า ผลจากการพิจารณาด้านบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะสูงสุดคือ ด้านความรู้ในวิชาชีพ เนื่องจากการความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการต่างๆ ตลอดจนเทคนิคในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสมัยหนึ่ง ก็อาจกลายเป็นคนที่หย่อนความสามารถไปในอีกสมัยหนึ่งก็ได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอ ไม่ว่าจะวิทยาการและหน้าที่ความรับผิดชอบจะได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกเมนทร์ พร้อมจะบก (2550) และปิ่นศิรา จันทหลวง (2552) พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการพัฒนาด้วยตนเอง การฝึกอบรม และการสัมมนา การศึกษาดูงานและสังเกตวิธีการทำงาน การเผยแพร่ข่าวสาร การประชุมในเทศและการนิเทศงาน การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ และการโอนย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ประเด็นความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหาร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความต้องการให้บุคลากรสายสนับสนุน มีบุคลิกภาพที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ สามารถสื่อสารกับผู้ที่มาติดต่อด้วยวาจา ท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย และรู้จักกาลเทศะในสถานที่และกิจกรรมต่างๆ อีกทั้งสามารถควบคุมสติอารมณ์ เช่น ควบคุมความโกรธ หงุดหงิดหรือการแสดงความเป็นศัตรูต่อผู้อื่น ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนควรนำไปพัฒนาตนเองในประเด็นข้างต้น เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาของผู้บริหารในการวางแผนการบริหารอัตรากำลัง

ประเด็นความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุน จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ในวิชาชีพ ต้องการที่จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนเองอย่างถ่องแท้ จน

สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และ ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองแก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผู้บริหารควรผลักดันในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเพราะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเสนอสมรรถนะหลักด้านอื่นๆ ที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน โดยแยกออกเป็น 2 หน่วยงานหลัก คือ หน่วยงานระดับคณะ และหน่วยงานระดับกอง เนื่องจากพันธกิจของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ควรมีการปรับปรุงรูปแบบ และเครื่องมือการวิจัย เน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก และให้ได้ข้อเท็จจริงมาใช้ประโยชน์ในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.เจษฎา นกน้อย และ อ.ดร.วรรณภรณ์ บริพันธ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการคำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ และความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ชัดโพธิ์. (2556). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- โกเมนทร์ พร้อมจะบก. (2550). *สภาพและความต้องการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ.*

- ปิ่นศิรา จันทหลวง. (2552). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏ.*
- เจษฎา นกน้อย. (2554). *แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- ชนัย เนียมกฤษ. (2553). *สมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือตอนบน. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.*
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชานีประศาสน์. (2545). *ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์*
- ล้วน สายยศและอังคณา สายหยด. (2536). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ*
- วินัย เพชรช่วย. (ม.ป.ป.). *การพัฒนาตน Self-Development. ค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2558, จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Self_Development.htm*
- สร้อยสิน แก้วหนู. (2555). *ความต้องการพัฒนาตนเองกระบวนการบริหารบุคลากรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*

วารสารสาระคาม

หลักเกณฑ์และคำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์ บทความ หรือ บทความวิจัย (Instructions for the Authors)

วารสารสาระคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีนโยบายในการส่งเสริม เผยแพร่ ผลงานวิชาการและงานวิจัยที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ และเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการ โดยครอบคลุมวิทยาการด้านวิจัย สถาบัน โดยมีขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รูปแบบผลงานที่วารสารจะรับพิจารณา มี 2 ประเภท คือ บทความทั่วไป และบทความวิจัย กำหนดออกเผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน) และฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม)

บทความและบทความวิจัยที่จะนำมาตีพิมพ์ในวารสารสาระคามนี้จะต้องได้รับการตรวจสอบทางวิชาการ (Peer review) ก่อน ซึ่งปกติจะมี Double Blind (ผู้พิจารณา 2 คน) หรือ Triple Blind (ผู้พิจารณา 3 คน) เพื่อให้วารสารมีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล และนำไปอ้างอิงได้ ผลงานที่ส่งมาตีพิมพ์ จะต้องมีการส่งงานบทความความรู้เดิมและเสนอความรู้ใหม่ที่ทันสมัย รวมทั้งข้อคิดเห็นที่เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่าน ผลงานไม่เคยถูกนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารอื่นใดมาก่อน และไม่ได้อยู่ในระหว่างการพิจารณาลงวารสารใดๆ การเตรียมต้นฉบับที่จะมาลงตีพิมพ์ ควรปฏิบัติตามคำแนะนำดังนี้

การเตรียมต้นฉบับสำหรับบทความและบทความวิจัย

1. ภาษา เป็นภาษาไทยหรืออังกฤษก็ได้ ถ้าเป็นภาษาไทย ให้ยึดหลักการใช้คำศัพท์หรือการเขียนทับศัพท์ให้ยึดหลักของราชบัณฑิตยสถาน พยายามหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษในข้อความ ยกเว้นกรณีจำเป็น ศัพท์ภาษาอังกฤษที่ปนไทยให้ใช้ตัวเล็กทั้งหมด ยกเว้นชื่อเฉพาะที่ต้องขึ้นต้นด้วยตัวอักษรใหญ่ ถ้าเป็นภาษาอังกฤษ ควรให้ผู้เชี่ยวชาญในภาษาอังกฤษตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะส่งต้นฉบับ

2. ขนาดของต้นฉบับ พิมพ์หน้าเดี่ยวบนกระดาษสัน ขนาด เอ 4 (216 x 279 มม.) ควรเว้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านบนและซ้ายมืออย่างน้อย 40 มม. (1.5 นิ้ว) ด้านล่างและขวามืออย่างน้อย 25 มม. (1 นิ้ว) พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด ด้วยรูปแบบอักษร Browalia New

3. จำนวนหน้า บทความและบทความวิจัย ไม่ควรเกิน 12 หน้า

การเรียงลำดับเนื้อหา

1. บทความวิจัย

1.1 **ชื่อเรื่อง (title)** ควรสั้น กะทัดรัด และสื่อเป้าหมายหลักของการศึกษาวิจัยไม่ใช่คำย่อ ความยาวไม่ควร เกิน 100 ตัวอักษร ชื่อเรื่องต้องมีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษโดยให้นำชื่อเรื่องภาษาไทยขึ้นก่อน

1.2 **ชื่อผู้นิพนธ์และที่อยู่ (author (s) and affiliation)** ให้มีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ และระบุตำแหน่งทางวิชาการ หน่วยงานหรือสถาบัน ที่อยู่ และ E-mail ของผู้นิพนธ์ เพื่อใช้ติดต่อเกี่ยวกับต้นฉบับและบทความที่ดีพิมพ์แล้ว

1.3 **บทคัดย่อ (abstract)** ให้มีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นเนื้อความย่อที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย โดยเรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหา เช่น วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษาผลงานและการวิจารณ์อย่างต่อเนืองกัน ไม่ควรเกิน 250 คำ หรือ 15 บรรทัด ไม่ควรมีคำย่อ ให้บทคัดย่อภาษาไทยขึ้นก่อนภาษาอังกฤษ

1.4 **คำสำคัญหรือคำหลัก (keywords)** ให้ระบุทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ใส่ไว้ท้ายบทคัดย่อของแต่ละภาษา

1.5 **บทนำ (introduction)** เป็นส่วนของเนื้อหาที่บอกความเป็นมา และเหตุผลนำไปสู่การศึกษาวิจัย ให้ข้อมูลทางวิชาการพร้อมทั้งจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องอย่างคร่าว ๆ และมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาและการวิจัยนั้นด้วย

1.6 **วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการศึกษา (methods)** ให้ระบุรายละเอียด วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งที่มาศึกษา จำนวนลักษณะเฉพาะของตัวอย่างที่ศึกษา ตลอดจน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษา อธิบายวิธีการศึกษา หรือแผนการทดลองทางสถิติ การสุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1.7 **ผลการศึกษา (results)** แจ้งผลที่พบตามลำดับหัวข้อของการศึกษาวิจัยอย่างชัดเจนได้ใจความ ถ้าผลไม่ซับซ้อนไม่มีตัวเลขมาก ควรใช้คำบรรยาย แต่ถ้ามีตัวเลขมากตัวแปรมาก ควรใช้ตาราง แผนภูมิแทน ไม่ควรมีเกิน 5 ตารางหรือ

แผนภูมิ ควรแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบ และสรุปเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8 วิจารณ์และสรุปผล (discussion and conclusion) ชี้แจงว่า ผลการศึกษาตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือแตกต่างไปจากผลงานที่มีผู้รายงานไว้ก่อนหรือไม่ อย่างไร เหตุผลใดจึงเป็นเช่นนั้น และมีพื้นฐานอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และให้จบด้วยข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ หรือทิ้งประเด็นคำถามการวิจัย ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยต่อไป

1.9 ตาราง รูป รูปภาพ และแผนภูมิ (figure and table) ควรคัดเลือกเฉพาะที่จำเป็น และต้องมีคำอธิบายสั้นๆ แต่สื่อความหมาย ได้สาระครบถ้วน ในกรณีที่เป็นตาราง คำอธิบาย ต้องอยู่ด้านบน ในกรณีที่เป็นรูปภาพ หรือแผนภูมิ คำอธิบาย อยู่ด้านล่าง

1.10 กิตติกรรมประกาศ (acknowledgement) ระบุสั้นๆ ว่าได้รับการสนับสนุนทุนวิจัย และความช่วยเหลือจากองค์กรใดหรือใครบ้าง

1.11 เอกสารอ้างอิง (references) สำหรับการพิมพ์เอกสารอ้างอิง ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยมีหลักการทั่วไป คือ เอกสารอ้างอิงต้องเป็นที่ถูกตีพิมพ์และได้รับการยอมรับทางวิชาการ ไม่ควรเป็นบทความที่ยังไม่ผ่านการตีพิมพ์ และไม่ควรเป็นบทความที่ยังไม่ผ่านการตีพิมพ์

2. บทความทั่วไป

- 2.1 ชื่อเรื่อง
- 2.2 ผู้แต่ง
- 2.3 บทคัดย่อ
- 2.4 คำสำคัญ
- 2.5 บทนำ
- 2.6 เนื้อหา
- 2.7 บทสรุป
- 2.8 เอกสารอ้างอิง

3. บทวิจารณ์หนังสือ

- 3.1 ข้อมูลทางบรรณานุกรม
- 3.2 ชื่อผู้วิจารณ์
- 3.3 บทวิจารณ์

เอกสารอ้างอิง

ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ American Psychological Association (APA Style)
การเขียนเอกสารอ้างอิง

ก. กรณีที่เป็นรายงานวิจัย มีรูปแบบและการเรียงลำดับดังนี้ : ชื่อผู้เขียน (ในกรณีภาษาไทย ใช้ชื่อและนามสกุล และในกรณีภาษาอังกฤษ ใช้นามสกุลและชื่อ). ปีที่พิมพ์. ชื่อเรื่อง. ชื่อย่อของวารสาร. เล่มที่พิมพ์ ฉบับที่พิมพ์. เลขหน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของเรื่อง. ในกรณีที่มีผู้เขียนมากกว่า 6 คน ให้ใส่รายชื่อผู้เขียนทั้ง 6 คนแรก แล้วตามด้วยคำว่า “ และคณะ” หรือ “et al”

ตัวอย่าง

อมรรัตน์ จงสวัสดิ์ตั้งสกุล, ลัดดา เหมาะะสุวรรณ. (2002). Evidenced based maillard reeaction : focusing on parenteral nutrition. *วารสารโภชนบำบัด*. 13(1) : 3-11.

Vega KJ, Pina I, Krevaky B. (1996). Heart transplantation is associated with an increase risk for pancreatobiliary diseases. *Ann Intern Med*. 124(11) : 980-3.

ข. กรณีที่เป็นหนังสือ มีรูปแบบและการเรียงลำดับ เหมือนเอกสารอ้างอิงที่เป็นรายงานวิจัย (ในข้อ ก.) ยกเว้น ใช้ ชื่อหนังสือ เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์ แทน ชื่อย่อวารสาร

ตัวอย่าง

วิญญู มิตรวานันท์. (2538). *พยาธิกายวิภาค*. กรุงเทพฯ : โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.

Ringsven MK, Bond D.(1996). *Gerontology and leadership skills for nureses*. 2nd ed. Albany (NY) : Delmar Publishers.

ค. กรณีที่เป็นรายงานการประชุมและสัมมนา มีรูปแบบการเรียงลำดับ คือ ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อเอกสารรวมเรื่องที่ได้จากรายงานการประชุม. วัน เดือน ปีที่จัด : สถานที่จัด : สำนักพิมพ์ หรือผู้จัดพิมพ์. เลขหน้า.

ตัวอย่าง

ณัฐนันท์ สินชัยพานิช, วราภรณ์ จรรยาประเสริฐ, ยุพิน รุ่งเวชวุฒิวินยา, มนต์ชูลี นิตินพ, สาธิต พุทธิพิพัฒน์ขจร. (2542). เกสัชกรพัฒนาเพื่อการพึ่งพาตนเอง. รายงานการประชุมวิชาการเภสัชกรรม ประจำปี 2542 ของเภสัชกรรมสมาคมแห่งประเทศไทย ; 24-26 มีนาคม 2542. กรุงเทพมหานคร : เภสัชกรรมสมาคมแห่งประเทศไทย. 89-105.

Kimmura J. Shibasaki H, editors. (1996). *Proceeding of 10th International Congress of EMG and/Clinical Neurophysiology* ; 15-16 Oct 1995; Kyoto Japan. 80-90.

ง. กรณีเป็นวิทยานิพนธ์ มีรูปแบบการเรียงลำดับ คือ ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. สถาบันที่พิมพ์ : ชื่อสถาบันการศึกษา

ตัวอย่าง

อัมพร ณรงค์สันติ. (2541). *การใช้ยาเจนตั้มัยซินวันละครั้งเปรียบเทียบกับวันละสองครั้งในทารกแรกเกิดไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Kaplan SJ. (1995). *Post-hospital home health care: the elderly's access and utilization* [Dissertation]. St. Louis (MO): Washington University.

จ. กรณีที่เป็นบทความในหนังสือพิมพ์ มีรูปแบบและการเรียงลำดับเหมือนเอกสารอ้างอิงที่เป็นรายงานวิจัย (ในข้อ 11.1.1. ก)

ตัวอย่าง

Lee G. (1996). Hospitalization tied to ozone pollution: study estimates 50,000 admissions annually. *The Washington Post* Jun 21.5.

จ. กรณีที่เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบและการเรียงลำดับ คือ ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์ ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร (ปี เดือน วันที่อ้างอิงถึง) เล่มที่ (ฉบับที่) : ได้มาจาก ชื่อ website

ตัวอย่าง

Morse SS. (1995). Factors in the emergence of infectious disease. *Emerg Infect Dis* [cited 1996 Jun 5] ; 1(1): Available from:URL// www.Cdc.gov/ncidod/Eid.htm

รูปแบบการเขียนบทความ

ชื่อเรื่อง ภาษาไทย..... (Browallia New 18 pt. หน้า).....

ภาษาอังกฤษ..... (Browallia New 18 pt. หน้า).....

ชื่อผู้พิมพ์ ภาษาไทย¹²³

ภาษาอังกฤษ¹²³

(Browallia New 16 pt. ปกติ)

บทคัดย่อ (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

คำสำคัญ: (หัวข้อ Browallia New ขนาด 16 Pt.หน้า). (เนื้อหา Browallia New ขนาด 14 Pt.ปกติ)

Abstract (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

Keyword: (หัวข้อ Browallia New ขนาด 16 Pt.หน้า). (เนื้อหา Browallia New ขนาด 14 Pt.ปกติ)

¹ รายละเอียดของผู้พิมพ์ภาษาไทย .. (เนื้อหา TH SarabunPSK ขนาด 12 Pt.ปกติ)...หน่วยงานที่สังกัด...เบอร์โทรศัพท์.... Email...

¹ รายละเอียดของผู้พิมพ์ภาษาอังกฤษ .. (เนื้อหา TH SarabunPSK ขนาด 12 Pt.ปกติ)...หน่วยงานที่สังกัด...เบอร์โทรศัพท์.... Email...

บทนำ (Introduction) (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

วัสดุอุปกรณ์และวิธีการศึกษา (Materials and Methods) (Browallia New 16 pt. หน้า)

วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานวิจัย
วิธีวิจัย และการวางแผนการทดลองทางสถิติ
การเก็บข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล
(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ)

ผลการศึกษา (Results) (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

วิจารณ์และสรุปผล (Discussion and Conclusion) (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

เอกสารอ้างอิง (References) (Browallia New K 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

ใบสมัครสมาชิกวารสารสารคาม
(SARAKHAM JOURNAL) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โปรดกรอรายละเอียดในใบสมัคร ดังต่อไปนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - นามสกุล

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

หน่วยงาน..... สถานที่ทำงาน.....

ถนน..... แขวง/ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรสาร.....

สมัครเป็นสมาชิกรายปี 2 ฉบับ ค่าสมาชิก 300 บาท

สมัครเป็นสมาชิกสองปี 4 ฉบับ ค่าสมาชิก 550 บาท

ท่านสามารถส่งจ่ายธนาคัติหรือตัวแลกเงิน สั่งจ่าย **ปณ.ทำขอนแก่น**

ในนาม : **นางฉวีวรรณ อรรถะเศรษฐ์**

งานวารสาร กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย

จังหวัดมหาสารคาม 00033

ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ 043 - 754416 ต่อ 1754

