

วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1/2566



ศูนย์จัดการอ้างอิงวารสารไทย  
Thai-Journal Citation Index Centre  
ผ่านการรับรองคุณภาพโดย TCI ถึง 31 ธันวาคม 2567



## วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์ Ramkhamhaeng Journal of Public Administration (RJPA)

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2566 Vol. 6 No. 1 January - April 2023



โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ISSN 2630-0133

วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์  
โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการทางรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และสาขาวิชาที่สัมพันธ์
2. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์และนักศึกษา
3. เพื่อส่งเสริมให้นักวิชาการและคณาจารย์ผลิตและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการสู่สาธารณชน

วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์ เป็นวารสารทางวิชาการที่โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ทั้งในรูปของบทความวิจัย บทความทางวิชาการ บทความปริทรรศน์ของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยและบุคคลทั่วไปทางด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และสาขาที่สัมพันธ์ โดยมีกำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ (ฉบับแรกเดือนมกราคม – เมษายน ฉบับที่สองเดือนพฤษภาคม – สิงหาคม และฉบับที่สาม เดือนกันยายน – ธันวาคม) โดยยกเลิกฉบับตีพิมพ์เป็นรูปเล่ม (ISSN 2586-9647) และจะคงเผยแพร่ในฉบับออนไลน์ (ISSN 2630-0133) แต่เพียงรูปแบบเดียว ทั้งนี้ตั้งแต่ฉบับปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม) 2563 เป็นต้นไป

## เจ้าของ

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ถนนรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กทม. 10240

## สำนักงานกองบรรณาธิการ

โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 5  
ถนนรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กทม. 10240

## ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.สืบพงษ์ ปราบใหญ่                      อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

## คณะกรรมการดำเนินการจัดทำวารสารรามคำแหง

### ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์

- |                                        |                            |
|----------------------------------------|----------------------------|
| 1. คณบดีคณะรัฐศาสตร์                   | ประธานคณะกรรมการ           |
| 2. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย         | รองประธานกรรมการ           |
| 3. รองศาสตราจารย์วิภา ธรรมโชติ         | กรรมการ                    |
| 4. รองศาสตราจารย์ทิพรัตน์ บุบผะศิริ    | กรรมการ                    |
| 5. รองศาสตราจารย์จักรี ไซยพินิจ        | กรรมการ                    |
| 6. รองศาสตราจารย์รัฐศิรินทร์ ว่างานนท์ | กรรมการ                    |
| 7. หัวหน้างานบริการการศึกษา            | กรรมการและเลขานุการ        |
| 8. นางสาวจิตตราพร พิรุณ                | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

**คณะผู้จัดทำวารสาร****บรรณาธิการผู้พิมพ์โฆษณา**

ผศ.สาริน สุนทรพันธ์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**บรรณาธิการบริหาร**

รศ.สิทธิพันธ์ พุทธหนู

17 ซอยร่มเกล้า 17 ถนนร่มเกล้า

เขตลาดกระบัง กทม. 10520

**บรรณาธิการประจำฉบับ**

ดร.วิโรจน์ ก่อสกุล

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**กองบรรณาธิการ**

ศ.ดร.อนุสรณ์ ลีมมณี

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศ.ดร.ไชยันต์ ไชยพร

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศ.ดร.ประภาส ปิ่นตบแต่ง

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รศ.ดร.สุพิน เกชาอุปต์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รศ.ดร.วัลลภ รัฐนิตรานนท์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผศ.ดร.ณัฐพงศ์ บุญเหลือ

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดร.บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธ์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อ.เดช อุณหะจรรย์รักษ์

30/93 ซอยนวนมิตร 80 แขวงนวลจันทร์

เขตบึงกุ่ม กทม. 10230

**ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกควบคุมคุณภาพของวารสาร**

รศ.เฉลิมพล ศรีหงษ์

23/132 ถนนนวมินทร์ แขวงคลองกุ่ม

เขตบึงกุ่ม กทม. 10230

## ผู้จัดการ

นายสิทธิรักษ์ ตรีศรี

## ฝ่ายศิลป์

นายประดิษฐ์ ทองมณโฑ

## ประจำกองจัดการ

นายอรธฤทธิ ศรีไทรัญญ

## เหรียญก

นางสาวดารุณี ทิพย์สวัสดิ์

## กรรมการกลั่นกรอง (Peer Reviewers)

ศ.ดร.อนุสรณ์ ลิ้มมณี

ศ.ดร.ไชยันต์ ไชยพร

รศ.ดร.ดำรงค์ วัฒนา

รศ.วันชัย มีชาติ

ผศ.สุรัตน์ โหราชัยกุล

ศ.ดร.กิตติ ประเสริฐสุข

ศ.ดร.ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล

รศ.ดร.สุพิน เกชาอุปถ์

ผศ.ดร.เมธาวุฒิ พิรพรวิฑูร

ผศ.ดร.สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์

ศ.ดร.วราภรณ์ จุลปานนท์

รศ.ดร.ปิยะนุช เงินคล้าย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รศ.ดร.ปรัชญา ชูมนาเสียว	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.วรรษยา ศิริวัฒน์	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.วิภา ธรรมโชติ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.นิธิตา สิริพงศ์ทักซิณ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.ทิพรัตน์ บุปผะศิริ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.ศุภชัย ศุภผล	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.ศิริลักษณ์ ดันตยกุล	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.จักรี ไชยพินิจ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.เสาวลักษณ์ สุขวิรัช	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.รัฐศิรินทร์ วังกานนท์	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.เกรียงชัย ปึงประวัติ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.ณัฐพงศ์ บุญเหลือ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.วงพัทตร์ ภูพันธ์ุศรี	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.มูฮัมหมัด อิลยาส หนุ่ยปริง	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.เพิ่มศักดิ์ จะเรียมพันธ์	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.นิพนธ์ โชะเฮง	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.พัต ลวางกูร	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.ชฎานันท์ ศุภขลาตัย	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.วีระยุทธ พรพจน์ธนมาศ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผศ.ดร.ปะการัง ชื่นจิตระ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อ.ดร.กฤติธี ศรีเกตุ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อ.ดร.วิโรจน์ ก่อสกุล	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อ.ดร.บุญเกียรติ การะเวกพันธ์	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.นฤมล มารคแมน	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
รศ.ดร.วิทยา จิตนุกพงศ์	คณะพัฒนารัฐพยานุเคราะห์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
รศ.ดร.วันชัย ปานจันทร์	คณะพัฒนารัฐพยานุเคราะห์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
ผศ.ดร.นันทวรรณ บุญช่วย	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อ.ดร.ปรมต วรรณบวร	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รศ.ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์	คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รศ.ดร.โกสุม สายจันทร์	คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รศ.ดร.รงค์ บุญสวยขวัญ	สภาผู้แทนราษฎร
รศ.ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.ญาณกร ไท้ประยูร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.พ.ต.ท. ดร.ไวพจน์ กุลาชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รศ.พรชัย เทพปัญญา	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

รศ.ดร.บุษมณี ยี่หมะ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผศ.ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร	คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ผศ.ดร.สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์	คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ผศ.ดร.อมรทิพย์ อมราภิบาล	คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ผศ.ดร.สมชาย ดำเนิน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.จักรวาล สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ดร.รุ่งโรจน์ สงสระบุญ	มหาวิทยาลัยสยาม
ผศ.ดร.ภูมิภควิชช์ ภูมิพงศ์คชศร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์
ผศ.(พิเศษ)ดร.ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ดร.สมภพ ระงับทุกข์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ดร.ธันยนันท์ จันทร์ทรงพล	สถาบันรัชย์ภาคย์
รศ.ดร.ทิพาพร พิมพิสุทธิ์	นักวิชาการอิสระ
รศ.ดร.นิยม รัฐอมฤต	นักวิชาการอิสระ
รศ.พิพัฒน์ ไทยอารี	นักวิชาการอิสระ
รศ. ชลิดา ศรมณี	นักวิชาการอิสระ



รศ.เฉลิมพล ศรีหงษ์

นักวิชาการอิสระ

รศ.สิทธิพันธ์ พุทธหนู

นักวิชาการอิสระ

รศ.วัชรภรณ์ ชิวโคภิชฐ

นักวิชาการอิสระ

ผศ.ดร.ประสงค์ โตนด

นักวิชาการอิสระ

พล.ต.อ. ดร.ไกรสุข สิ้นสุข

นักวิชาการอิสระ

ดร.สุชาติ ศรียารัตน

นักวิชาการอิสระ

## บทบรรณาธิการ

เนื้อหาสาระที่น่าสนใจของบทความในฉบับนี้มีทั้งด้านการเมือง เช่น บทบาทและการรักษาอำนาจของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองในเมียนมา ตั้งแต่ ค.ศ. 1948-2010 เศรษฐกิจการเมืองของสังคมนิยมในจีนที่ภาคใต้ พ.ศ. 2557-2564 กลไกความร่วมมือไทย-จีนเชิงนโยบายเกี่ยวกับชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่ภายใต้บริบท BRI และบทความด้านรัฐประศาสนศาสตร์มากมาย เช่น การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณี กรุงเทพมหานคร การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การและผลการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐของไทย ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับการเป็นเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร การพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปปฏิบัติในงานพระราชบัญญัติสภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551: กรณีศึกษาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน: กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร และบทความเรื่องความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ: กรณีศึกษาโครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร – หนองคาย

วารสารฉบับต่อไป ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กำหนดจะตีพิมพ์ในเดือนสิงหาคม 2566 เรียนเชิญท่านที่สนใจจะนำผลงานมาเผยแพร่ติดต่อประสานมาได้ โดยจะต้อง submit เข้าระบบและดำเนินการตามขั้นตอนของวารสารให้เรียบร้อย ภายในเดือนกรกฎาคม และขอให้เข้าไปอ่าน author guideline และ Template ของบทความ เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมบทความด้วย ขอให้กรอกรายละเอียดให้ชัดเจน และให้หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อประสานงานไว้ด้วย

พร้อมกันนี้ กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ช่วยพิจารณาถ้อยแถลงบทความ ซึ่งช่วยให้เกิดความสมบูรณ์และทรงคุณค่าทางวิชาการยิ่งขึ้น

รองศาสตราจารย์สิทธิพันธ์ พุทธหนู

บรรณาธิการบริหาร

## สารบัญ

- บทบรรณาธิการ ix
- การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ  
: ศึกษาเฉพาะกรณี กรุงเทพมหานคร  
    วิโรจน์ ก่อสกุล, สิทธิพันธ์ พุทธหุน, บุญเกียรติ การะเวกพันธ์  
    &จักรภพ ธรรมณี 1
- การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและผลการปฏิบัติงานในองค์กร  
    ภาครัฐของไทย  
    ชนธ์ฐอร์ วงศ์ปัญญาพสิน และอุทัย เลาหวิเชียร 40
- กลไกความร่วมมือไทย-จีนเชิงนโยบายเกี่ยวกับชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่ภายใต้  
    บริบท BRI  
    ศิริลักษณ์ ตันตยกุล 88
- ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาล  
    พื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก  
    ศุภัทรา อำนวยสวัสดิ์ 109
- บทบาทและการรักษาอำนาจของทหารและชนชั้นนำทางการเมือง  
    ในเมียนมา ตั้งแต่ ค.ศ. 1948-2010  
    ชนันท์วัฒน์ สภานุรัตน์, กฤติธี ศรีเกตู & พัด ลวางกูร 152

- การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร  
สังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร  
จตุรพร ศุภาสาร & ชินวัตร เชื้อสระคู 185
- เศรษฐกิจการเมืองของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในพื้นที่ภาคใต้ พ.ศ. 2557-2564  
ปัญญา อุดมประสงศ์สุข 208
- การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน: กรณีศึกษาสำนักงานเขตสะพานสูง  
กรุงเทพมหานคร  
เอี่ยมพร ศิริกุล & วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล 239
- การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปปฏิบัติ  
ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551  
: กรณีศึกษาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา  
พงศ์ศักดิ์ ประเสริฐสังข์ & ศิริลักษณ์ ดันตยกุล 267
- การนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร  
นำเข้า - ส่งออกชั่วคราว: กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจของ  
ผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง  
ณัฐภัทร ไกรสิทธิ์ & ศุภัทรา อำนวยสวัสดิ์ 287
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล  
ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร  
เรณิกา รักษาเมือง & ณัฐพงศ์ บุญเหลือ 319
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ของบุคลากร  
มหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อนงค์ ดันตีสวัสดิ์ & รัฐศิริรินทร์ ว่างานนท์ 342

- ความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ: กรณีศึกษาโครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยและรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร – หนองคาย  
สรวิชญ์ สายสร & วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี 375
- แนะนำผู้เขียน 405
- บัณฑิตมอบ 408

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ  
: ศึกษาเฉพาะกรณี กรุงเทพมหานคร

**Licensing facilitation: A case study of Bangkok**

**Metropolitan Administration**

วิโรจน์ ก่อสกุล<sup>1</sup>, สิทธิพันธ์ พุทธหuhn<sup>2</sup>, บุญเกียรติ การะเวกพันธ์<sup>1</sup>  
& จักรภพ ศรีมณี<sup>3</sup>

**Viroj Korsakul, Sittipan Buddhahun, Boonyakiat Karavekphan &**

**Jakkrapob Sornmanee**

Viroj\_kor@hotmail.com

Received: 07/01/66 Revised: 24/01/66 Accepted: 24/01/66

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ และแนวทางในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ โดยได้เลือกกรุงเทพมหานครเป็นกรณีศึกษา และใช้วิธีการวิจัยสามวิธี คือการวิจัยสนาม โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การวิจัยสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการวิจัยเอกสาร พบว่า 1) วิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร เป็นไปตาม

---

<sup>1</sup> คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> นักวิชาการอิสระ

<sup>3</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ 2) ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร 3) แนวทางการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร มุ่งพัฒนาเข้าสู่ข้อมูลในระบบดิจิทัล การลดขั้นตอน ลดกระบวนการ ลดการใช้เอกสาร นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ :** การอำนวยความสะดวก; การพิจารณาอนุญาต;  
กรุงเทพมหานคร

## **Abstract**

The purpose of this research is to study the licensing facilitation methods, opinions and public satisfaction on the licensing facilitation, and the development of the licensing facilitation by selecting Bangkok Metropolitan Administration as a case study. Three methods of field research were employed; filed research, collecting data by using semi-structured interviews, survey research, collecting data by using the same standardized questionnaire and document research. It found that 1) the method of facilitating the consideration of permission of Bangkok is in accordance with the Licensing Permission Facilitation Act. 2) most of the



respondents agreed and were satisfied with Bangkok Metropolitan Administration's permission process. 3) Bangkok Metropolitan Administration's guidelines for developing aim to create digital data, process reduction, document utilization, technology and innovation.

**Keywords:** facilitation; consideration of permission; Bangkok Metropolitan Administration

## บทนำ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงภายใต้วิถีชีวิตใหม่ ภาครัฐต้องทบทวนกระบวนการทำงานให้มีสมรรถนะ คล่องตัว ยืดหยุ่น โดยปรับกระบวนการทำงาน รูปแบบการบริการสาธารณะวิธีการการอำนวยความสะดวกในการบริการและการพิจารณาอนุญาตของทางราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชน

ซึ่งคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการปกครองท้องถิ่น สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (อ้างถึงใน วัชรภรณ์ จุ้ยสำเพ็ญ (2559) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า

“...กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ แบ่งการปกครองออกเป็น 50 เขต โดยมีกฎหมายเฉพาะองค์กร คือ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการของกรุงเทพฯ กรุงเทพมหานครมีความสำคัญในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย”

“ . . . กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเฉพาะ ดังนี้ 1) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงองค์กรเดียวในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรี (เดิม) เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ไม่มีองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเหมือนกับจังหวัดอื่นๆ 2) ไม่มีการปกครองส่วนภูมิภาคซ้ำซ้อนคงมีเฉพาะการปกครองส่วนกลางและการปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น 3) มีการแยกอำนาจการบริหารออกจากอำนาจนิติบัญญัติ โดยทั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้รับเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งจึงไม่จำเป็นที่องค์กรทั้งสองจะต้องขอรับการไว้วางใจกันและกัน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่โดยไม่ต้องกังวลกับปัญหาคะแนนเสียงในสภานิติบัญญัติแต่ประการใด 4) อำนาจการบริหารที่แท้จริงอยู่ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพราะกฎหมายประสงค์จะให้ฝ่ายบริหารมีอำนาจเข้มแข็ง ดังนั้น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจึงสามารถจัดตั้งที่บริหารกิจการของกรุงเทพมหานครเองได้ และจะมอบอำนาจหน้าที่บางประการให้แก่รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครน้อยเท่าใดก็ได้ตามแต่จะพิจารณาเห็นว่ามีความเหมาะสม ลักษณะเฉพาะดังกล่าวนี้จึงทำให้การบริหารงานของกรุงเทพมหานคร เป็นไปอย่างมีเอกภาพ”

“ . . . ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร

โดยมีอำนาจหน้าที่ 1) เร่งกำหนดนโยบายและบริหารราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย 2) สั่ง อนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการกรุงเทพมหานคร 3) แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4) บริหารราชการตามคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย”

“ . . . ประเด็นการปฏิรูป 1) ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาชีวิตประจำวัน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น 2) ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานโดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น 3) ปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่และศักยภาพของกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของมหานครในฐานะเป็นเมืองหลวงและเมืองสำคัญในภูมิภาคของโลก”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “ . . . กำหนดภารกิจ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่นให้ชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อน โดยให้ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายวางแผนระดับประเทศ กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐาน การอนุมัติ อนุญาต การส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา การบริการวิชาการ การกำกับ การดำเนินงาน และภารกิจที่มีพื้นที่ครอบคลุมหลายเขตการปกครอง โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและให้บริการสาธารณะเท่าที่จำเป็น ราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินภารกิจให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ตามขีดความสามารถและความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคมและประชาชนใน

พื้นที่เข้าร่วมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในระดับ ชุมชน รวมทั้งจูงใจให้ภาคเอกชนเข้าร่วมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณสุขให้มากที่สุด”

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... การให้บริการสาธารณสุขของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค ปรับรูปแบบและวิธีการดำเนินการของภาครัฐมีลักษณะที่เบ็ดเสร็จ ครบวงจรและหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ มีความร่วมมือกับภาคอื่นๆ พร้อมทั้งปรับปรุงกลไกการปฏิบัติงานของภาครัฐให้มีลักษณะบูรณาการ สามารถส่งเสริมภารกิจของภาคส่วนต่างๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงบทบาทและกลไกภาครัฐให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการประกอบการ การกำหนดกฎระเบียบที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจภาคเอกชนทุกขนาดสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว” “... ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณสุขต่างๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่างๆ นำไปสู่การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณสุขตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อยและตรวจสอบได้”

“ . . . องค์การภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ ปรับโครงสร้าง และระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบที่มีความหลากหลาย มีการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้าสู่การเป็นสำนักงานสมัยใหม่ นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล มีความคล่องตัว ไม่ยึดติดกับการจัดโครงสร้างองค์กรแบบราชการ สามารถยุบ เลิก ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบได้ตามสถานการณ์”

เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นเมืองหลวงของประเทศ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง จึงมีลักษณะโดดเด่นในการบริหารและจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนมากกว่ารูปแบบอื่นของประเทศ ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการจากนักวิชาการต่างๆ มาใช้ในการวิจัย พอสรุปได้ดังนี้

Osborne and Gaebler (1992) อธิบายว่า “หน่วยงานของรัฐถูกออกแบบจากฐานคติที่ว่านักการเมืองและข้าราชการที่มีอำนาจมากจะทุจริต จึงเน้นการควบคุมและออกกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อควบคุม มากกว่าสนใจผลของงาน ทั้งคู่ได้มีกระตมความคิดและประสบการณ์จากหลายหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงระบบราชการ จึงเสนอความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการ (Reinventing Government) 10 ประการ ดังนี้ 1) รัฐทำหน้าที่สนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก (Catalytic Government: Steering rather than Rowing) คือ รัฐทำหน้าที่เพียงจุดประกายความคิด มากกว่าดำเนินการเอง เน้นการจ้างจากภายนอก การแปรรูปให้เอกชนไปดำเนินการ เป็นต้น 2) สร้างรัฐบาลที่เป็นของชุมชน โดยให้ชุมชนสามารถดำเนินการและตัดสินใจได้เอง (Community Owned Government: Empowerment Rather than Serving) คือ เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รัฐดูเพียงนโยบายกว้าง 3) ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (Competition Government: Injection Competition into Service delivery) คือ เน้นให้มีการแข่งขัน อย่าให้มีใครผูกขาด ไม่ว่าจะรัฐหรือเอกชน ภายใต้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ขจัดการผูกขาดให้หมดไป 4)

ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ มากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (Mission Driven Government: Transformation Rule Driven Organization) โดยยึดถือวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ยึดถือความสำเร็จขององค์กร มากกว่าติดยึดกับกฎระเบียบ 5) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงาน มากกว่าสนใจปัจจัยนำเข้าทางการบริหารและขั้นตอนการทำงาน (Results Oriented Government: Funding outcome not Inputs) โดยจะต้องสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 6) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของผู้รับบริการ (Customer Driven Government: Meeting the needs of customer not the Bureaucracy) คือ ระบบราชการทำงานเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ ไม่ใช่ตอบสนองระบบราชการหรือตัวข้าราชการเอง 7) ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานเชิงวิสาหกิจหรือเชิงประกอบการ (Enterprising Government: Earning rather than spending) โดยต้องพยายามหารายได้ด้วย มิใช่เป็นเพียงผู้ใช้งบประมาณแผ่นดินเพียงอย่างเดียว 8) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า (Anticipatory Government: Prevention than cure) คือ มองการณ์ไกล เน้นหามาตรการป้องกันมากกว่าปล่อยให้เกิดปัญหา แล้วแก้ไขภายหลัง 9) ต้องการให้ระบบราชการมีการกระจายอำนาจ (Decentralized Government: From Hierarchy the Participation and Team work) เน้นการทำงานเป็นทีม โดยเปลี่ยนจากตามสายบังคับบัญชาไปสู่การมีส่วนร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับสังคมยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 10) ต้องการให้ระบบราชการปรับเปลี่ยนไปตามกลไกตลาด (Market-Oriented Government: Leveraging Through the Market) คือ ส่งเสริม

การเปลี่ยนแปลงด้วยหลักการตลาด มากกว่ากลไกระบบราชการหรือให้รัฐเข้าไปแทรกแซง

Osborne (2010, pp. 6-7) อธิบายว่า การบริหารที่ดี (Public Governance) จำแนกออกเป็น 5 แนวทาง ดังนี้ 1) การบริหารแบบสังคมนการเมือง (Socio-Political Governance) แนวทางนี้มุ่งให้ความสนใจในการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การภาครัฐกับภาคสังคม โดยมีมุมมองว่ารัฐบาลหรือฝ่ายการเมืองไม่ได้มีบทบาทในการกำหนดนโยบายสาธารณะและส่งมอบบริการสาธารณะแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับสถาบัน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่างๆ ในสังคม โดยการมองแบบองค์รวม เพื่อจะได้เข้าใจถึงการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ การวิเคราะห์แนวนี้มองว่ากระบวนการนโยบายมักขึ้นอยู่กับผู้กระทำการทางสังคมอันหลากหลายต่างๆ ที่จะให้ความชอบธรรมและสามารถบรรลุผลในทางปฏิบัติแก่นโยบาย ก็ต่อเมื่อกระบวนการดังกล่าวดำเนินการภายใต้ความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างภาครัฐกับภาคสังคม 2) การบริหารแบบนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) โดยให้ความสนใจไปที่การปฏิสัมพันธ์ระหว่างชนชั้นนำทางด้านนโยบาย กับชุมชนเครือข่ายต่างๆ ในการสร้างสรรค์และมีอิทธิพลต่อการกำหนดและการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งการส่งมอบบริการสาธารณะมิใช่หน้าที่ภาครัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่จะประกอบไปด้วยการทำงานร่วมกันของชุมชน และเครือข่ายต่างๆ ที่ประกอบไปด้วยหลายภาคส่วนที่มีผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม ที่ภาครัฐมี



บทบาทหลักโดยมีฝ่ายการเมืองเป็นผู้กำหนดนโยบายและฝ่ายข้าราชการประจำ เป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ตามแนวคิดการเมืองและการบริหารควรวแยกออกจากกัน 3) การบริหารแบบบริหารราชการ (Administrative Governance) แนวทางนี้ให้ความสนใจไปที่การประยุกต์ใช้การบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม ให้เกิดประสิทธิผลกับการบริหารงานสาธารณะในบริบทปัจจุบัน พร้อมกับเสนอให้ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติภายใต้หลักการการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมเสียใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีความซับซ้อนในยุคปัจจุบัน การวิเคราะห์ในมุมมองที่เปลี่ยนแปลงไปของแนวคิดนี้ให้ความสำคัญในการศึกษาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติและการส่งมอบบริการสาธารณะ และการพัฒนากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของกระแสสังคมโลกในยุคปัจจุบัน การบริหารแนวทางนี้ ยังอยู่บนหลักการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม แต่ต้องมีการปรับปรุงสาระสำคัญในเรื่องของกรอบแนวคิดและหลักการปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการนำแนวคิดการบริหารแบบนโยบายสาธารณะมาปรับใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำบริการสาธารณะของรัฐจำนวนมากมาให้เครือข่ายขององค์กรไม่แสวงหากำไรและองค์กรเอกชนเป็นผู้รับเหมาช่วงจนแสดงให้เห็นว่า รัฐไม่สามารถจัดการบริหารได้เพียงลำพังอีกต่อไป และในการบริหารราชการ รัฐก็ไม่ได้มีบทบาทเหนือกว่าฝ่ายอื่นๆ ในสังคม ทำให้การบริหารจัดการสังคมปราศจากศูนย์กลางในการใช้อำนาจตัดสินใจ 4) การบริหารแบบระบบสัญญา (Contract Governance) แนวทางนี้ ให้ความสนใจไปยัง การบริหารงานภายใต้กรอบแนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำกลไกการสร้างความสัมพันธ์เชิงพันธะสัญญา มาใช้สำหรับการส่งมอบ

บริการสาธารณะของภาครัฐ และให้นำรูปแบบของการบริหารมาใช้ ในฐานะของการเปิดให้เอกชนทำหน้าที่รับทำสัญญาในการให้บริการสาธารณะแก่สาธารณชน โดยรัฐจะต้องมีการประสานงานและกำกับติดตามการดำเนินงานของคู่สัญญาต่างๆ ได้อย่างไรจึงจะทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ แนวคิดนี้มองว่ารัฐสมัยใหม่ต้องรับผิดชอบในระบบการให้บริการสาธารณะจึงต้องมีการอาศัยการทำสัญญาแทน 5) การบริหารแบบเครือข่าย (Network Governance) แนวทางนี้ ให้ความสนใจไปที่การวิเคราะห์ถึงวิธีการทำงานของเครือข่ายที่มีการประสานงานร่วมกันระหว่างองค์กรต่างๆ ในการจัดตั้งตนเองของเครือข่าย ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรดังกล่าวนี้ จะทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ โดยมีรัฐเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายอยู่ด้วยหรือไม่ก็ได้ แนวคิดนี้คล้ายคลึงกับแนวคิดการบริหารรูปแบบนโยบายสาธารณะ ที่ให้ความสนใจต่อบทบาทของชนชั้นนำทางนโยบายในการเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับเครือข่าย เพื่อการริเริ่มและกำหนดนโยบายสาธารณะ แต่แนวคิดการบริหารแบบเครือข่าย มุ่งความสนใจไปที่บทบาทของเครือข่ายที่มีบทบาทร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Mori (2010, pp. 14-23) ได้สรุปผลการสำรวจว่า “สาธารณชนชาวอังกฤษมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริการสาธารณะที่พวกเขาได้รับ สิ่งสำคัญที่สุดลำดับแรกคือ ต้องการเห็นการบริการสาธารณะที่มีการให้บริการเป็นไปตามพื้นฐานของความยุติธรรม และเสมอภาค (Fairness) ซึ่งถือเป็นค่านิยมสากลที่พบได้ในทุกประเทศ แต่การตีความของคำว่ายุติธรรม อาจแตกต่างกันไปก็ได้ บางคนก็ตีความโดยเอาตัวเองเป็นหลัก บริการสาธารณะใดที่เอื้อต่อพวกเขา ก็

บอกว่ายุติธรรมแล้ว แต่ถ้าเอื้อต่อคนกลุ่มอื่นก็บอกว่าไม่ยุติธรรม แม้คนเหล่านั้นจะเป็นพวกที่ด้อยโอกาสหรือเป็นคนยากไร้ก็ตาม

สิ่งที่สำคัญอันดับที่สองคือ ต้องการเห็นการบริการสาธารณะมีมาตรฐานที่ดี และมีการให้บริการที่มีคุณภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีหลายประการ เช่น กระบวนการในการให้บริการ ระยะเวลา ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความเป็นมืออาชีพและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น แต่ความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้แปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของการบริการด้วย เช่น การให้บริการด้านสุขภาพ ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีศักดิ์ศรีและให้เกียรติกัน

สิ่งที่สำคัญที่สุดลำดับที่สาม คือการให้ท้องถิ่นกำกับดูแล มองว่า ส่วนท้องถิ่นจะสามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของชุมชนในท้องถิ่นดีกว่า ส่วนกลาง และพบว่าประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้สึกเพิ่มขึ้นว่าพวกเขาสามารถเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเชิงนโยบายระดับท้องถิ่นมากกว่าระดับประเทศ

สิ่งที่สำคัญลำดับสี่ คือความรับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันกับความรู้สึกของประชาชนในแง่ของความผูกพันและรู้สึกว่าตนเองมีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะของรัฐบาล

สิ่งสำคัญลำดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมส่วนตัวและการมีทางเลือกให้  
เลือก เช่น บริการชำระไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง มีทางเลือกให้ชำระหลาย  
ช่องทาง ประชาชนสามารถเลือกช่องทางที่สะดวกที่สุดสำหรับตนเองได้ เป็นต้น”

พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง  
ราชการ พ.ศ. 2558 มีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ว่า “. . . โดยที่  
ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของ  
ประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่  
เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่  
จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการ  
ยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนด  
ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม  
เพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจน  
เกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

และมาตรา 7 ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ  
ตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง  
ว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่  
ดีหรือไม่ ในกรณี que เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกิน  
สมควรให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการ  
แก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่  
ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจง

รายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ให้หน่วยงานของรัฐทราบและถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ 1) ผู้มีอำนาจต้องมีคู่มือสำหรับประชาชนไว้บริการประชาชนตามที่กฎหมายหรือกฎกำหนดทุกเรื่อง พร้อมทั้งปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอทุกแห่งและเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย 2) เมื่อมีประชาชนมายื่นคำขอ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมคำขอว่าถูกต้องครบถ้วนตามที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดหรือไม่ หากเห็นว่าไม่ถูกต้องครบถ้วนให้แจ้งผู้ยื่นคำขอแก้ไขทันที (เรียกได้ครั้งหนึ่งครั้งเดียว หากเลยระยะเวลาแล้วจะเรียกไม่ได้) กรณีผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขได้ทันทีให้จัดทำบันทึกสองฝ่ายประกอบด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอ โดยในบันทึกสองฝ่ายให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการ (ระยะเวลาให้ถามจากผู้ยื่นคำขอ) และหากผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขความบกพร่องหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้ในบันทึกสองฝ่าย ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอด้วย ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์หรือยื่นคำขอใหม่ก็ได้ 3) เมื่อผู้ยื่นคำขอแนบเอกสารครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว หรือได้

ส่งเอกสารเพิ่มเติมตามบันทึกสองฝ่ายแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมอีกไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลไม่อาจอนุญาตได้ ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า 4) ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชน กำหนดและแจ้งให้ผู้อยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีเป็นอำนาจของผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งคือวันที่ผู้มีอำนาจลงนาม หรือกรณีเป็นอำนาจของคณะกรรมการคือวันที่คณะกรรมการมีมติ) 5) กรณีผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือกำหนด ให้ผู้อนุญาตแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้อยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งการล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ และส่งสำเนาให้ ก.พ.ร. ทราบทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้ง 6) กรณีผู้อนุญาตไม่แจ้งตามข้อ 4 และ ข้อ 5 ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำความผิดตามมาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา เว้นแต่จะเป็นเพราะเหตุสุดวิสัย 7) ผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตฉบับนั้นๆ กำหนด และให้ผู้อนุญาตมีหน้าที่ต้องตรวจสอบและสั่งการตามหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบดังกล่าวด้วย 8) ส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกัน ตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะแจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ

เรื่องดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง 9) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของสำนักงาน ก.พ.ร. ขึ้น เพื่อรับข้อร้องเรียนกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กำหนด โดยประชาชนสามารถติดต่อและร้องเรียนเรื่องดังกล่าวด้วยตนเองได้ที่ศูนย์อำนวยความสะดวกฯ สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2564) ศึกษาผลสำเร็จ 4 ปี พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 พบว่า ลดขั้นตอนการดำเนินงานลงได้ 30-50% ลดระยะเวลาการดำเนินงานลงได้ 41-71% รายการเอกสารที่เรียกจากประชาชนลดลง ช่วยประหยัดการแปลเอกสาร สามารถยกเลิกการขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านลงได้ทุกหน่วยงาน

บทความวิจัยนี้นำเสนอหลักคิด วิวัฒนาการ วิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการในประเทศไทย เริ่มจากแนวคิดคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการปกครองท้องถิ่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ ผลงานวิจัยและแนวคิดใหม่ ๆ ของนักวิชาการต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอนและพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตขององค์การสาธารณะต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้

1. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และ 3 ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยสนาม (Field Research) และวิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research)
2. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research)

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย แบ่งเป็นสองส่วนได้แก่ บุคลากรผู้ให้การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต จากสำนักและสำนักงานเขตต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร และประชาชนที่มายื่นคำขออนุญาตที่สำนักและสำนักงานเขตดังกล่าว ของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็นสองส่วนเช่นกัน คือ

1. กลุ่มตัวอย่างบุคลากรผู้ให้การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 8 คน โดย



เจาะจงเลือกเฉพาะบุคลากรผู้ให้การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตจากสำนักและสำนักงานเขต ดังนี้

- 1) สำนัก จำนวน 2 สำนัก
- 2) สำนักงานเขตจำนวน 6 สำนักงานเขต คือ
  - (1) กลุ่มกรุงเทพมหานคร 1 สำนักงานเขต
  - (2) กลุ่มกรุงเทพใต้ 1 สำนักงานเขต
  - (3) กลุ่มกรุงเทพเหนือ 1 สำนักงานเขต
  - (4) กลุ่มกรุงเทพตะวันออก 1 สำนักงานเขต
  - (5) กลุ่มกรุงธนเหนือ 1 สำนักงานเขต
  - (6) กลุ่มกรุงธนใต้ 1 สำนักงานเขต

2. กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มายื่นคำขออนุญาต จากกรุงเทพมหานครที่สุ่มเลือกได้จากสำนักและสำนักงานเขตตามที่คณะผู้วิจัยเลือกเป็นกรณีศึกษาจำนวน 400 คน ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ James A. Rosenthal ที่แนะนำว่า ถ้าขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนตั้งแต่ 201-500 คน สามารถประเมินอย่างคร่าว ๆ ได้ว่า อำนาจทางสถิติอยู่ในระดับดี (Rosenthal, 2001, p.308) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดังนี้

1) จากสำนัก 2 สำนักดังกล่าว สำนักละ 50 คน

2) จากสำนักงานเขตจำนวน 6 สำนักงานเขตดังกล่าว เขตละ 50 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้คำถามแบบปลายปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และ 3

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัย มอบหมายให้ผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกันให้แก่กลุ่มตัวอย่างฯ แล้วนำส่งให้คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 การวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-

depth Interviewing) เป็นเทคนิคการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามในประเด็นที่ต้องการทราบ และอาศัยคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ในการสร้างคำถามต่อเนื่องในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น มีรายละเอียดและลึก (Babbie, 2013, pp. 345-347)

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ประสานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ ในการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 การวิจัยเอกสาร คณะผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่างๆ เช่น ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศไทย พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลกรุงเทพมหานคร และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยนี้ ทั้งในส่วนของการวิจัยสำรวจและการวิจัยสนาม คณะผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ที่ได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่เต็มใจและเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีการกดดัน หากข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนใดๆ ถือเป็นความรับผิดชอบของคณะผู้วิจัยแต่เพียงฝ่ายเดียวตามหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ ไม่ก่ออันตรายและหลักความยุติธรรม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้ทั้งการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามซึ่งมีสองประเด็นคือความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครมาคำนวณค่าสถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่ได้จากแบบสอบถาม ได้ถูกนำมาคำนวณค่าการกระจายความถี่ (Frequency distribution) และค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นฯ แตกต่างกัน สามารถแยกออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ก็กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีจำนวนเท่าไร คิดเป็นร้อยละเท่าไร ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดเป็นคะแนนระหว่าง 0 ถึง 10 คะแนน โดยมีความหมาย ดังนี้

0 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

10 คะแนน หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง

5 คะแนน หมายถึงเฉย ๆ

1-4 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจ (ถ้าคะแนนยังมีค่าใกล้ 0 ยิ่งไม่พ้อใจมาก)

6-9 คะแนน หมายถึง พึงพอใจ (ถ้าคะแนนยังมีค่าใกล้ 10 ยิ่งพึงพ้อใจมาก)

คะแนนความพึงพ้อใจของกลุ่มตัวอย่าง ได้ถูกนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพ้อใจ อยู่ระดับใด และคะแนนความพึงพ้อใจ มีความเกาะกลุ่มกันหรือไม่

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ในประเด็นที่เกี่ยวกับวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์โดยใช้ตรรกะแบบอุปนัย (Inductive) โดยตีความข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เพื่อค้นหาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องว่ามีหรือไม่ อย่างไร

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

พบว่า วิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ โดยทุกหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน จัดให้มีคู่มือสำหรับประชาชนอยู่ประจำจุดให้บริการ แสดงในเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ซึ่งในกลุ่มมือประชาชนจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลา และค่าธรรมเนียมต่างๆ กรณีประชาชนมายื่นคำขอ เจ้าหน้าที่จะรับคำขอ โดยจะตรวจสอบเอกสาร หลักฐานคำขอให้ครบถ้วนถูกต้องก่อน จึงจะดำเนินการตามขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตฯ หากหลักฐานไม่ถูกต้อง ครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอฯ ทราบทันที เพื่อแก้ไขหรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมให้ครบถ้วนก่อนดำเนินการตามขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตฯ กรณีผู้ยื่นคำขอไม่สามารถยื่นเอกสารได้ครบถ้วนในทันที เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกรายการเอกสารที่ไม่ครบถ้วนและกำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นคำขอทำการแก้ไข หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติม พร้อมลงนามเป็นหลักฐานไว้ทั้งสองฝ่าย และมอบสำเนาบันทึกให้กับผู้ยื่นคำขอฯ ไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ยื่นคำขอไม่ได้ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอจะทำการคืนคำขอและทำหนังสือแจ้งสาเหตุที่คืนคำขอ ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอฯ สามารถยื่นคำขอใหม่ได้

เมื่อผู้ยื่นคำขอยื่นเอกสารครบถ้วน หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการพิจารณาอนุญาตฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน เมื่อพิจารณาแล้วเสร็จจะแจ้งให้ผู้รับคำขอภายใน 7 วัน

กรณีความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาท เลินเล่อหรือทุจริตของเจ้าหน้าที่ และทำให้ไม่อนุญาตได้ ผู้บังคับบัญชาจะทำการสอบสวน และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขทันที และรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน

กรณีผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่ระบุในคู่มือประชาชน ผู้อนุญาตต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุผลที่ล่าช้า ภายใน 7 วัน และผู้บังคับบัญชาจะมีการสอบสวนหาสาเหตุที่ล่าช้ากับเจ้าหน้าที่ เพื่อหารือแก้ไขปัญหานั้นๆ

กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯ ผู้บังคับบัญชา จะดำเนินการว่ากล่าวตักเตือน จนไปถึงดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามสมควร

กรุงเทพมหานคร จัดให้ช่องทางร้องเรียนสำหรับประชาชนที่ไม่ได้รับความสะดวกหลายช่องทาง เช่น การร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ทาง e-mail ทางเว็บไซต์ ทาง Facebook fan page หรือสายด่วน 1555

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เป็นการสรุปผลเชิงปริมาณ โดยอาศัยข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น 400 ชุด ใช้สถิติเพื่ออธิบายข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยนำเสนอผลการประเมินใน 2 ประเด็น คือ

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

### ตารางที่ 1

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

(n=400)

ประเด็นความคิดเห็น	ความคิดเห็น		
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. วิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	267 (66.75)	40 (10.00)	93 (23.25)
2. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร สามารถแก้ไขปัญหาการพิจารณาอนุญาตได้ตรงจุด	246 (61.50)	53 (13.25)	101 (25.25)



## 3. การอำนวยความสะดวกในการ

พิจารณาอนุญาตของ

กรุงเทพมหานคร ตรงกับความ

ต้องการของผู้ใช้บริการของ	249	42	109
กรุงเทพมหานคร	(62.25)	(10.50)	(27.25)

## 4. การอำนวยความสะดวกในการ

พิจารณาอนุญาตของ

กรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิด

ผลประโยชน์ต่อประชาชน	284	27	88
โดยรวม	(71.00)	(7.00)	(22.00)

2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

(n=400)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนระดับความ คะแนน มาตรฐาน		พึงพอใจ
1. การอำนวยความสะดวกของกรุงเทพมหานครเป็น ประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือคนส่วนใหญ่	6.74	1.91	พึงพอใจ
2. การอำนวยความสะดวกของกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับ คู่มือประชาชน	6.51	1.79	พึงพอใจ
3. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการปิดประกาศ การ เผยแพร่ชัดเจน	6.71	1.63	พึงพอใจ
4. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอ การตรวจสอบ เอกสารหรือหลักฐานคำขอ	6.79	1.73	พึงพอใจ
5. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง	6.80	1.85	พึงพอใจ
6. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร มีมาตรฐานเดียวกัน	6.86	1.82	พึงพอใจ
7. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร เข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความ โปร่งใส	6.67	1.76	พึงพอใจ

8. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารบ้านเมืองที่ดี	6.70	1.67	พึงพอใจ
9. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร เป็นไปตามกำหนดเวลาในการ อนุญาต	6.73	1.73	พึงพอใจ
10. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้มายื่นคำขออนุญาต	6.80	1.83	พึงพอใจ
11. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของกรุงเทพมหานคร มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น ลด ขั้นตอนใน การทำงานที่ไม่จำเป็น	6.75	1.73	พึงพอใจ
12. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานคร มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ให้ประชาชนใช้บริการได้ง่าย	6.99	1.71	พึงพอใจ
13. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ กรุงเทพมหานครว่าทำงานเพื่อตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชน	7.00	1.82	พึงพอใจ
รวม	6.77	1.42	พึงพอใจ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร มีแนวทางในการพัฒนาอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร เช่น

- 1.เตรียมความพร้อมฐานข้อมูลและพัฒนาเข้าสู่ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล มีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อป เพื่อให้ความสะดวกในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ที่มีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน

- 2.พัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตโดยลดขั้นตอน กระบวนการ ลดการใช้เอกสาร ลดเวลาให้เหลือน้อยลง ให้ประชาชนยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

- 3.พัฒนา อบรมและให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้สามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงาน

- 4.มีแนวทางการให้บริการ การจองคิวมารับบริการผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ จะให้คำแนะนำเรื่องรายการเอกสารที่จะต้องนำมาประกอบคำขอ โดยให้ประชาชนสามารถเลือกวัน เวลาที่ต้องการมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการยื่นคำขออนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อลดจำนวนประชากรที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง

5. เพิ่มจุดบริการ Bangkok Express Service ให้บริการนอกสถานที่ๆ มีประชาชนใช้บริการจำนวนมาก เช่น สถานีรถไฟฟ้า จัดให้มีการบริการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยไปตั้งจุดบริการในชุมชนต่างๆ

6. การยื่นคำร้องผ่านทางออนไลน์ไม่ต้องมาติดต่อทางสำนักงานเขต และปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้รวดเร็วมากขึ้นรองรับต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

7. จัดหาไมโครโฟนและลำโพงให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและให้การสื่อสารกับประชาชนได้ชัดเจนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### อภิปรายผล

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการ ให้บริการประชาชน โดยจัดให้มีคู่มือสำหรับประชาชนอยู่ประจำจุดให้บริการ แสดงในเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว มีรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลา และค่าธรรมเนียมต่างๆ ไว้ครบถ้วน สอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560 -2564 ที่ว่า “...ปรับปรุงแบบการให้บริการประชาชน... ไปสู่การ ให้บริการผ่านระบบดิจิทัล... ลดขั้นตอนการทำงาน... ใช้ระบบงานเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์... ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านระบบเว็บไซต์... กำหนดค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้เหมาะสม... ตลอดจนประชาชนสามารถตรวจสอบและ

ติดตามการดำเนินงานของรัฐได้ . . .” เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งที่ว่า . . .” กรุงเทพมหานครได้บริการอำนวยความสะดวกกับประชาชนด้วยการจัดทำข้อมูลการให้บริการ คู่มือประชาชน แบบฟอร์มต่างๆ ที่จำเป็นในรูปแบบออนไลน์ ประชาชนสามารถสืบค้น ดาวน์โฮลด์ข้อมูลได้ด้วยตนเองก่อนเข้ารับบริการหรือหากมีข้อสงสัยในส่วนใดสามารถสอบถามได้ทางเว็บไซต์ของสำนักและสำนักงานเขตต่าง ๆ หรือทางโทรศัพท์ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่กรุงเทพมหานคร จะมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก มีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนสอบถามข้อมูล และแนะนำการเข้ารับบริการ มีระบบจัดลำดับคิวก่อน หลัง ในการเข้ารับบริการ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้บริการตลอดเวลา. . .”

สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การให้บริการมีความเปิดเผย โปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ การให้บริการจะต้องไม่ทำให้ประชาชนมีข้อสงสัย หากประชาชนมีปัญหาหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริการ เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำ เพื่อช่วยเหลือและหาทางออกอย่างถูกต้อง ไม่ผิดกฎ ระเบียบ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mori (2010) ที่ว่า สาธารณชนชาวอังกฤษ มีความเห็นว่า การบริการสาธารณะให้เป็นไปพื้นฐานของความยุติธรรม โปร่งใส...มีมาตรฐาน มีความเป็นมืออาชีพ บริการด้วยความสุภาพ. . .”

ส่วนความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร

จากผลการประเมินใน 2 ประเด็น คือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในประเด็นที่ศึกษา เช่น การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวมร้อยละ 71.00 และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นที่ศึกษา เช่น การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครว่าการทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชน มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.00 จากคะแนนเต็ม 10 สอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2564) ศึกษา ผลสำเร็จ 4 ปี พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 พบว่า ลดขั้นตอนการดำเนินงานลงได้ 30-50 % ลดระยะเวลาการดำเนินงานลงได้ 41-71 % รายการเอกสารที่เรียกจากประชาชนลดลง ช่วยประหยัดการแปลเอกสาร สามารถยกเลิกการขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านลงได้ทุกหน่วยงาน

ส่วนแนวทางในการพัฒนาอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร โดยเตรียมความพร้อมฐานข้อมูลและพัฒนาเข้าสู่ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล มีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชัน เพื่อให้ความสะดวกในการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ที่มีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน สอดคล้องกับ... ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580

กำหนดว่า “... การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ... เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อยและตรวจสอบได้”

เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่ง กล่าวว่า “... พิจารณาลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบ เพื่อเป็นการลดภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายและระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมเอกสาร... พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอ.... รวมถึงระบบแจ้งเตือนผู้ยื่นคำขอและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเมื่อใกล้กำหนดตามระยะเวลา.... เพื่อให้การดำเนินการมีความคล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น ...”

### ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการวิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร เช่น

1) เตรียมความพร้อมฐานข้อมูลและพัฒนาเข้าสู่ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล มีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อป เพื่อให้ความสะดวกในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ที่มีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน



2) พัฒนาการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตโดยลดขั้นตอน กระบวนการ ลดการใช้เอกสาร ลดเวลาให้เหลือน้อยลง ให้ประชาชนยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

3) พัฒนา อบรมและให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้สามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงาน

4) เพิ่มช่องทางการให้บริการ การจองคิวมารับบริการผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ จะให้คำแนะนำเรื่องรายการเอกสารที่จะต้องนำมาประกอบคำขอ โดยให้ประชาชนสามารถเลือกวัน เวลาที่ต้องการมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการยื่นคำขออนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อลดจำนวนประชากรที่มามีติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง

5) เพิ่มจุดบริการ Bangkok Express Service ให้บริการนอกสถานที่ ๑ มีประชาชนใช้บริการจำนวนมาก เช่น สถานีรถไฟฟ้า จัดให้มีการบริการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยไปตั้งจุดบริการในชุมชนต่างๆ

6) การยื่นคำร้องผ่านทางออนไลน์ไม่ต้องมาติดต่อทางสำนักงานเขต และปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้รวดเร็วมากขึ้นรองรับต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

7) จัดหาไมโครโฟนและลำโพงให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและให้การสื่อสารกับประชาชนได้ชัดเจนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

แม้ผลการประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในทุกประเด็น และการประเมินความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง พึงพอใจ ในทุกประเด็น แต่จากผลการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ประเด็น การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ไม่แน่ใจ 27.25 % และการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานคร สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ไม่แน่ใจ 25.25 %

ดังนั้น กรุงเทพมหานคร จึงควรมีมาตรการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ทั้งทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแผ่นพิมพ์ แผ่นพับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจและพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

สามารถพัฒนาต่อยอดในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร กรุงเทพมหานครและบุคลากรภาครัฐให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น

### 4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ขอค้นพบวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครว่า ได้ดำเนินการตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก

ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ที่สำคัญคือ ประชาชนเห็นด้วยและพึงพอใจ โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นและองค์กรสาธารณะทั่วไป โดยให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการ

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับวิธีการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการในแต่ละด้าน เช่น ด้านทะเบียนราษฎร ด้านโยธาธิการ ด้านการพัฒนาชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคนิค และการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564). *ราชกิจจานุเบกษา*, 133(15ก), 1-224.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. *ราชกิจจานุเบกษา*, 120(100ก), 1-16.
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. *ราชกิจจานุเบกษา*, 132(4ก), 1-8.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528. *ราชกิจจานุเบกษา*, 102(115), 1-28.
- ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580). (2561). (2561 ตุลาคม 13). *ราชกิจจานุเบกษา*, 135(82ก), 1-61

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. (ม.ป.ป.). การปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ.

กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. ค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2562, จาก

<https://www2.opdc.go.th/index.php>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). 2 ปี แห่งการบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. ค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2561, จาก

<https://www.opdc.go.th/>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). ผลสำเร็จ 4 ปี พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2565, จาก

<https://www.dga.or.th/document-sharing/infographic/49290/>

อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2561). พลิกโฉมงานบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร. ค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2563, จาก

<https://dga.or.th/upload/download/>

Babbie, E. (2013). *The practice of social research* (13th ed.). Toronto, Canada: Wadsworth.

Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service*. New York: M. E. Sharpe, Inc.

- Mori, I. (2010). *What do the people want, need and expect from public services?*. London: 2020 Public Services Trust at the RSA.
- Osborne, P. (2010). Introduction the (new) public governance: A suitable case for treatment. In S. P. Osborne (Ed). *The new Public Governance?*, New York: Routledge.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York: Wesley Publishing Company.
- Osborne, D. & Plastrick, P. (1998). *Banishing bureaucracy: The five strategies for reinventing government*. New York: A plume Book.
- Rosenthal, J. A. (2001). *Statistics and data interpretation for the helping professions*. Belmont, CA: Wadsworth.

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การและผลการปฏิบัติงานใน  
องค์การภาครัฐของไทย

**Total Quality Management and Organizational Performance  
in Thai Public Organizations**

ธันท์ธอร์ วงศ์ปัญญาพาสิน<sup>1</sup> และอุทัย เลาหวิเชียร<sup>2</sup>

Thanat-orn Wongpanyapasin & Uthai Laohavichien

Corresponding author Email: t.wongpanyapasin@gmail.com

Received: 04/01/66 Revised: 09/02/66 Accepted: 09/02/66

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของ  
องค์การและการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การภาครัฐของไทย 2) เพื่อ  
ตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ  
กับผลการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐของไทย จากการวิเคราะห์สมการ  
โครงสร้าง โดยดำเนินการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการ  
วิจัย คือ ข้าราชการฝ่ายพลเรือนระดับอำนาจการ จำนวน 200 คน ในองค์การ  
ภาครัฐฝ่ายพลเรือน 7 กระทรวง 24 หน่วยงาน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบ  
ชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ  
เก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างกำลัง

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาเอก สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สองน้อยที่สุดบางส่วน ผลการวิจัย พบว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐของไทย และการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การภาครัฐของไทยอยู่ในระดับสูง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 1) การนำองค์การ 2) การมุ่งเน้นผู้รับบริการ 3) การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และ 4) การจัดการกระบวนการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน และมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมผ่านหลายเส้นทางไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การ

**คำสำคัญ:** การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ; ผลการปฏิบัติงานขององค์การ; องค์การภาครัฐของไทย

## Abstract

This research aims to 1) study organizational performance and total quality management in Thai public organizations, and 2) examine correlation patterns between the total quality management and the organizational performance in Thai public organizations using structural equation modeling analysis. A quantitative research method was employed to conduct the study. The sample group generated by stratified random sampling and simple random sampling consisted of 200 civil servants in managerial positions of 24 agencies in 7 ministries under a civil

government. The questionnaire was utilized as a tool of data collection while the partial least squares structural equation modeling was used to perform data processing. The findings revealed that the organizational performance and the total quality management in Thai public organizations were at a high level. The total quality management had a positive influence on the organizational performance. Variables that were elements of the total quality management comprising 1) leadership, 2) customer focus, 3) human resources focus, and 4) process management had positive influences on the organizational performance. These 4 variables would be positively correlated with one another and had indirect positive influences through multiple pathways to the organizational performance.

**Keywords:** Total quality management; Organizational performance; Thai public organizations



## บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้เกิดสภาวะโลกไร้พรมแดน ผู้คนสามารถสื่อสาร ทำความเข้าใจ และเรียนรู้จากกันและกันได้ดีขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวกลาง และการมีปฏิสัมพันธ์ของคนทั่วโลกมากขึ้นส่งผลกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาใหม่ๆ ทำให้การแข่งขันทางการค้ายิ่งทวีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น ปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้องค์กรทั่วโลกจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เพื่อให้อยู่รอด และแข่งขันได้ทั้งในด้านความเร็ว ต้นทุน คุณภาพ นวัตกรรม ความยืดหยุ่น และความรับผิดชอบต่อลูกค้า ในส่วนขององค์กรภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะจากภาครัฐมีทัศนคติ มุมมอง และความคาดหวังจากภาครัฐที่แตกต่างไปจากเดิมเป็นอย่างมาก ต้องการให้องค์กรภาครัฐมีการปรับปรุงการบริการให้ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการแบบเดียวกับการดำเนินงานของภาคเอกชน ทำให้ภาครัฐต้องปรับปรุงผลการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีผลลัพธ์ที่ชัดเจนและมีการตอบสนองต่อสาธารณชนที่ดีขึ้น

ในทางทฤษฎี การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ การนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้ (Osborne & Gaebler, 1992) ซึ่งการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) เป็นหนึ่งในแนวคิดที่นำมาใช้เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Goetsch & Davis, 2014) การศึกษาส่วนใหญ่สรุปว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและผลการปฏิบัติงานขององค์กร

(Talib, Rahman & Qureshi, 2013; Sadikoglu & Olcay, 2014; Anil & Satish, 2016; Psomas & Jaca, 2016; Patyal & Koilakuntla, 2017; Xiong & Zhang, 2017; Singh, Kumar & Singh, 2018; Shafiq, Lasrado & Hafeez, 2019) ใน ส่วนขององค์การภาครัฐของไทย จากสภาพปัญหาและความต้องการของ ประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป กรอบนโยบายและทิศทางการพัฒนาประเทศของ รัฐบาลที่มุ่งยกระดับการพัฒนาประเทศ เพื่อก้าวพ้นจากกับดักรายได้ปานกลางสู่ ประเทศที่มีรายได้สูง รวมทั้งแรงกดดันและความท้าทายจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ทำให้องค์การภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ที่ผ่านมาองค์การภาครัฐของไทยได้พยายามนำแนวคิดการจัดการ คุณภาพทั่วทั้งองค์การมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ แต่ก็ยังคงมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงลบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานใน องค์การภาครัฐอยู่เสมอ ทำให้เกิดความสงสัยเกี่ยวกับระดับของการจัดการ คุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การภาครัฐ และความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ คุณภาพทั่วทั้งองค์การและผลการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐของไทย นอกจากนี้ การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การยังประกอบด้วยหลากหลายปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ดังนั้น การวิจัยนี้จะช่วยให้เข้าใจความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับผลการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ ของไทย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ของการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถตอบสนอง ต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสมต่อไป

บทความวิจัยนี้นำเสนอการศึกษาผลการปฏิบัติงานขององค์การและการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การภาครัฐของไทย และการตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับผลการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐของไทย จากการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง โดยนำเสนอถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัยที่สรุปจากการทบทวนวรรณกรรม วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะจากการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานรัฐในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดหรือวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานขององค์การ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบริหารองค์การ ในส่วนของหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบาย หรือปรับปรุงแนวทาง กลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารองค์การ นอกจากนี้ นักวิจัยหรือนักวิชาการ สามารถนำผลการวิจัยไปศึกษาต่อยอดวิเคราะห์ และพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำไปใช้เป็นแหล่งอ้างอิงเพื่อการวิจัยต่อเนื่องหรือพัฒนาให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นในอนาคต

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานขององค์การและการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ในองค์การภาครัฐของไทย รวมถึงตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับผลการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐของไทย จากการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

## สมมติฐานการวิจัยและกรอบแนวคิด

การวิจัยมีสมมติฐาน ดังนี้

1. สมมติฐาน H1a: การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร
2. สมมติฐาน H1b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร
3. สมมติฐาน H2b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมุ่งเน้นผู้รับบริการ
4. สมมติฐาน H3b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์
5. สมมติฐาน H4b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการกระบวนการ
6. สมมติฐาน H5b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ
7. สมมติฐาน H6b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์
8. สมมติฐาน H7b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่านการจัดการกระบวนการ
9. สมมติฐาน H8b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและการจัดการกระบวนการ

10. สมมติฐาน H9b: การนำองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านทาง การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์และการจัดการกระบวนการ

11. สมมติฐาน H1c: การมุ่งเน้นผู้รับบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ

12. สมมติฐาน H2c: การมุ่งเน้นผู้รับบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการกระบวนการ

13. สมมติฐาน H3c: การมุ่งเน้นผู้รับบริการมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านทาง การจัดการกระบวนการ

14. สมมติฐาน H1d: การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ

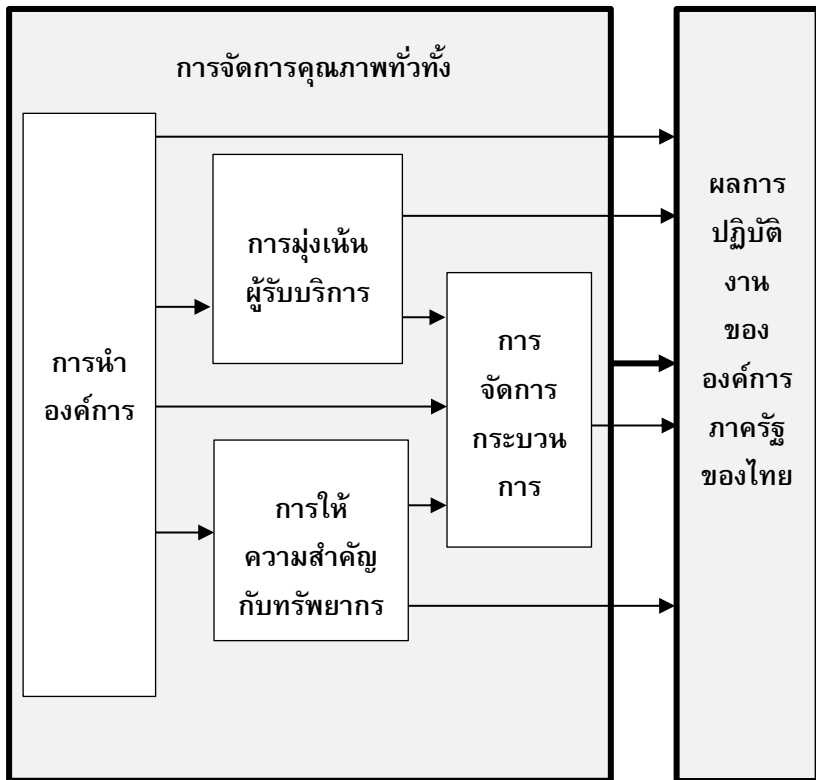
15. สมมติฐาน H2d: การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการกระบวนการ

16. สมมติฐาน H3d: การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อการผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านทาง การจัดการกระบวนการ

17. สมมติฐาน H1e: การจัดการกระบวนการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ

ทั้งนี้ สามารถวางกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับผลการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐของไทย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของการจัดการคุณภาพ

ทั่วทั้งองค์การที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติขององค์การในลักษณะโครงสร้าง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การและผลปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐของไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและผลการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐของไทยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร วารสารวิชาการ หนังสือ สิ่งพิมพ์เผยแพร่ ตลอดจนเอกสารของส่วนราชการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจตัวอย่างในลักษณะการศึกษาแบบตัดขวาง (Cross-sectional study) โดยอาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบคำถามเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question) เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวแบบสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Squares - Structural Equation Modeling หรือ PLS-SEM) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือน ระดับอำนาจการ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการฝ่ายพลเรือนส่วนกลาง จำนวน 19 กระทรวง 145 หน่วยงาน เนื่องจากแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นการพัฒนาคุณภาพขององค์กร ซึ่งจำเป็นต้องขับเคลื่อนในเชิงนโยบาย และจำเป็นต้องอาศัยการตัดสินใจและการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร โดยผู้เป็นองค์ประกอบสำคัญข้อแรกของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนกลไกการทำงานอันดับแรกขององค์กร มีอำนาจในการตัดสินใจ ชี้นำองค์กร ขับเคลื่อนและผลักดันองค์กรไปในทิศทางที่ต้องการและรับผิดชอบในความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร ซึ่งการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยผู้นำระดับสูงเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยขั้นตอนแรก ผู้วิจัยได้จำแนกกระทรวงออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) องค์กรที่ไม่ก่อให้เกิดผลผลิต (unproductive organization) ได้แก่ ฝ่ายบริหารและความมั่นคง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม (2) องค์กรที่ก่อให้เกิดผลผลิต (productive organization) ได้แก่ ฝ่ายเศรษฐกิจ ประกอบด้วย กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงพลังงาน ฝ่ายสังคม ประกอบด้วย กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงสาธารณสุข และฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ประกอบด้วย กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม

ในขั้นตอนที่สอง ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างระดับกระทรวง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีการจับฉลากจากทั้ง 4 กลุ่มย่อย ตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนด เพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่ม ประกอบด้วย (1) ฝ่ายบริหารและความมั่นคง 1 กระทรวง ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย (2) ฝ่ายเศรษฐกิจ 3 กระทรวง ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน และกระทรวงพาณิชย์ (3) ฝ่ายสังคม 2 กระทรวง ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงสาธารณสุข และ (4) ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 1 กระทรวง ได้แก่ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในขั้นตอนที่สาม ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มหน่วยงานระดับกรมจากทั้งหมด 7 กระทรวง โดยผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนจำนวน



หน่วยงานสุ่มของแต่ละกระทรวง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีการจับฉลากหน่วยงานตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนด ทำให้ได้หน่วยงานสุ่มจำนวน 24 หน่วยงาน ประกอบด้วย (1) กระทรวงมหาดไทย 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมโยธาธิการและผังเมือง และกรมที่ดิน (2) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมพัฒนาที่ดิน กรมวิชาการเกษตร กรมชลประทาน และกรมส่งเสริมการเกษตร (3) กระทรวงพลังงาน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กรมธุรกิจพลังงาน และกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (4) กระทรวงพาณิชย์ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมการค้าภายใน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมการค้าต่างประเทศ (5) กระทรวงวัฒนธรรม 2 หน่วยงาน ได้แก่ กรมศิลปากร และกรมส่งเสริมวัฒนธรรม(6) กระทรวงสาธารณสุข 4 หน่วยงาน ได้แก่ กรมสุขภาพจิต กรมควบคุมโรค กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (7) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4 หน่วยงาน ได้แก่ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กรมควบคุมมลพิษ กรมทรัพยากรน้ำ และกรมป่าไม้

เพื่อให้ขนาดของหน่วยตัวอย่างมีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้างด้วยวิธี PLS-SEM ควรมีจำนวนระหว่าง 100-200 ตัวอย่าง (Sarstedt, Ringle, Smith, Reams & Hair, 2014) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ขนาดตัวอย่างในการศึกษาจำนวนขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง ถือได้ว่า เป็นขนาดที่เพียงพอ เพราะจะไม่มีปัญหาการไม่ลู่เข้าและปัญหาคำตอบที่ไม่เหมาะสม (มนตรี พิริยะกุล, 2564) ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่า ขนาดตัวอย่างสุดท้ายมีคำตอบที่ใช้งานได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาด

ตัวอย่างสำรวจอีกร้อยละ 10 ( $200 \times 0.10 = 20$ ) รวมจะต้องเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 220 ตัวอย่าง โดยได้คำนวณสัดส่วนในการเก็บข้อมูลและจำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน และใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย ด้วยวิธีการจับฉลากจากรายชื่อของผู้อำนวยการสำนัก กอง ศูนย์ ให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานตามจำนวนที่กำหนด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สัดส่วนในการเก็บข้อมูลและจำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน

ที่	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร (ราย)	สัดส่วน สัดส่วน	จำนวน ตัวอย่าง (ราย)
1.	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	16	0.05	10
2.	กรมโยธาธิการและผังเมือง	28	0.08	18
3.	กรมที่ดิน	20	0.06	13
4.	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อ เกษตรกรรม	20	0.06	13
5.	กรมส่งเสริมสหกรณ์	16	0.05	10
6.	กรมพัฒนาที่ดิน	13	0.04	8
7.	กรมวิชาการเกษตร	19	0.06	12
8.	กรมชลประทาน	15	0.04	10
9.	กรมส่งเสริมการเกษตร	15	0.04	10
10.	กรมธุรกิจพลังงาน	9	0.03	6

ที่	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร (ราย)	สัดส่วน สัดส่วน	จำนวน ตัวอย่าง (ราย)
11.	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและ อนุรักษ์พลังงาน	9	0.03	6
12.	กรมการค้าภายใน	14	0.04	9
13.	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	15	0.04	10
14.	กรมการค้าต่างประเทศ	15	0.04	10
15.	กรมศิลปากร	10	0.03	6
16.	กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	5	0.01	3
17.	กรมสุขภาพจิต	10	0.03	6
18.	กรมควบคุมโรค	29	0.09	19
19.	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	8	0.02	5
20.	กรมการแพทย์แผนไทยและ การแพทย์ทางเลือก	11	0.03	7
21.	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และ พันธุ์พืช	11	0.03	7
22.	กรมควบคุมมลพิษ	9	0.03	6
23.	กรมทรัพยากรน้ำ	10	0.03	6
24.	กรมป่าไม้	13	0.04	8
	รวมทั้งหมด	340	1.00	220

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรแฝงตามกรอบแนวคิดการวิจัย 5 ตัวแปร ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตัวแปรวัดสำหรับการวิจัย

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้
1. การนำองค์การ (LEADER)	1) วิสัยทัศน์ด้านคุณภาพ (L1) 2) วัฒนธรรมการทำงาน (L2) 3) การจัดสรรทรัพยากร (L3) 4) การสร้างแรงจูงใจ (L4) 5) การทำประโยชน์ให้แก่ชุมชน (L5) 6) จริยธรรมองค์การ (L6) 7) การจัดการผลกระทบ (L7)
2. การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (CUSTOM)	1) การรับฟังผู้รับบริการ (C1) 2) การสำรวจความพึงพอใจ (C2) 3) การเผยแพร่ข้อมูล (C3) 4) การแก้ไขปัญหา (C4) 5) การจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ (C5)
3. การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ (HRFOCUS)	1) สภาพแวดล้อมการทำงาน (HR1) 2) การมีส่วนร่วม (HR2) 3) การพัฒนาบุคลากร (HR3) 4) การกระจายอำนาจ (HR4) 5) ความเป็นธรรมในการทำงาน (HR5)
4. การจัดการกระบวนการ (PROCMGT)	1) การออกแบบกระบวนการทำงาน (P1) 2) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (P2) 3) การควบคุมเชิงสถิติ (P3) 4) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (P4) 5) ความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ (P5) 6) การจัดการความเสี่ยง (P6)

5. ผลการปฏิบัติงาน ขององค์กร (OPERFORM)
- 1) ประสิทธิภาพจากแง่มุมค่าใช้จ่าย (OP1) 2) ประสิทธิภาพจากแง่มุมการบริการ (OP2) 3) ประสิทธิภาพจากแง่มุมกระบวนการ (OP3) 4) ประสิทธิภาพ (OP4) 5) ความพึงพอใจของบุคลากร (OP5) 6) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (OP6) 7) ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ (OP7)

ในส่วนของมาตรวัดที่ใช้ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้มาตราส่วนค่า 5 ระดับ (Likert scale) กำหนดการให้คะแนนตามระดับความเป็นจริง โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้อความที่ใช้วัด ดังนี้

เป็นจริงมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 5
เป็นจริงมาก	คะแนนเท่ากับ 4
เป็นจริงปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
เป็นจริงน้อย	คะแนนเท่ากับ 2
เป็นจริงน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ 1

ทั้งนี้ การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความเป็นจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐและการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในองค์กรภาครัฐ สามารถแปลค่าช่วงของคะแนนตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- ช่วงของค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึงอยู่ในระดับต่ำที่สุด
- ช่วงของค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึงอยู่ในระดับต่ำ
- ช่วงของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึงอยู่ในระดับปานกลาง
- ช่วงของค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึงอยู่ในระดับสูง
- ช่วงของค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึงอยู่ในระดับสูงที่สุด

## ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความเป็นจริงเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐของไทย พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 หมายความว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐของไทยอยู่ในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานขององค์การแต่ละมิติมีค่าระหว่าง 3.63 – 4.13 ซึ่งมิติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มิติด้านประสิทธิผล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา คือ มิติด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมิติที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพจากแง่มุมค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ในส่วนของค่าเฉลี่ยของระดับความเป็นจริงเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งหมายความว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การภาครัฐของไทยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยมีติด้านการนำองค์การอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 การมุ่งเน้นผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และการจัดการกระบวนการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

สำหรับการประเมินความเหมาะสมของตัวแบบโครงสร้าง (Structural model) เพื่อตรวจสอบความสามารถในการพยากรณ์ตัวแปรผลลัพธ์ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ สามารถพิจารณาโดยใช้ 7 เกณฑ์การประเมิน (Hair, Hult, Ringle & Sarsted, 2017) ได้แก่ 1) การประเมินสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุในตัวแบบโครงสร้าง (Collinearity assessment) 2) ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path coefficient) 3) ค่าสัมประสิทธิ์การอธิบาย (Coefficient of determination หรือ  $R^2$ ) 4) ขนาดของอิทธิพล

(Effect size หรือ  $f^2$ ) 5) ความเกี่ยวข้องกันเชิงพยากรณ์ – อิทธิพลรวม (Predictive relevance – total effect:  $Q^2$ ) 6) ความเกี่ยวข้องกันเชิงพยากรณ์ – ขนาดของอิทธิพล (Predictive relevance – effect size:  $q^2$ ) และ 7) การทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบ (Model fit) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแบบโครงสร้างสำหรับการศึกษาวิจัยนี้มีความสอดคล้องเหมาะสมตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังสรุปในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปการประเมินตัวแบบโครงสร้าง

การวัด	ดัชนีวัด (Hair, Hult, Ringle & Sarsted, 2017)	ผลการทดสอบ	สรุปผล การ ประเมิน
Collinearity	0.2 < VIF < 5 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรสาเหตุ	ค่า VIF สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรสาเหตุ ทั้งหมดมีค่าระหว่าง 1- 4.337	ยอมรับได้
Path coefficient	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรตามสมมติฐาน	Path coefficient ทุก เส้นทางมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับได้

การวัด	ดัชนีวัด (Hair, Hult, Ringle & Sarsted, 2017)	ผลการทดสอบ	สรุปผล การ ประเมิน
Coefficient of Determination	R <sup>2</sup> แสดงความแม่นยำ ในการประเมินของตัว แบบ 0.02 = ระดับต่ำ 0.13 ระดับปานกลาง 0.26 ระดับสูง	CUSTOM มีค่า R <sup>2</sup> = 0.610 HRFOCUS มีค่า R <sup>2</sup> = 0.610 PROCMGT มีค่า R <sup>2</sup> = 0.769 OPERFORM มีค่า R <sup>2</sup> = 0.734	ยอมรับได้
Effect Size	f <sup>2</sup> แสดงความสำคัญ ของอิทธิพลทางตรง 0.02 = ระดับต่ำ 0.15 ระดับปานกลาง 0.35 ระดับสูง	LEADER-> CUSTOM อยู่ในระดับสูง LEADER-> HRFOCUS อยู่ใน ระดับสูง LEADER-> PROCMGT อยู่ใน ระดับต่ำ LEADER - > OPERFORM อยู่ใน ระดับต่ำ	ยอมรับได้



การวัด	ดัชนีวัด	ผลการทดสอบ	สรุปผล
	(Hair, Hult, Ringle & Sarsted, 2017)		การ ประเมิน

CUSTOM-

&gt;PROCMGT อยู่ใน

ระดับปานกลาง

CUSTOM-&gt;

OPERFORM อยู่ใน

ระดับต่ำ

HRFOCUS-

&gt;PROCMGT อยู่ใน

ระดับปานกลาง

HRFOCUS-&gt;

OPERFORM อยู่ใน

ระดับต่ำ

PROCMGT-&gt;

OPERFORM อยู่ใน

ระดับปานกลาง

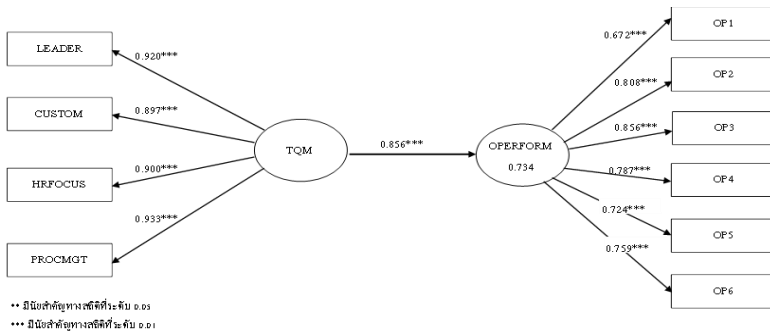
การวัด	ดัชนีวัด	ผลการทดสอบ	สรุปผล
	(Hair, Hult, Ringle & Sarsted, 2017)		การประเมิน
Predictive Relevance ภาพรวม	Q <sup>2</sup> > 0 แสดงความสามารถในการช่วยพยากรณ์ของตัวแปรสาเหตุทุกตัวในการพยากรณ์ค่าของตัวชี้วัดของตัวแปรผลลัพธ์	CUSTOM มีค่า Q <sup>2</sup> = 0.382 HRFOCUS มีค่า Q <sup>2</sup> = 0.412 PROCMGT มีค่า Q <sup>2</sup> = 0.485 OPERFORM มีค่า Q <sup>2</sup> = 0.426	ยอมรับได้
Predictive Relevance เฉพาะตัวแปร	q <sup>2</sup> แสดงค่าความสามารถในการช่วยพยากรณ์ของตัวแปรสาเหตุแต่ละตัวในการพยากรณ์ค่าของตัวชี้วัดของตัวแปรผลลัพธ์	LEADER-> CUSTOM อยู่ในระดับสูง LEADER-> HRFOCUS อยู่ในระดับสูง LEADER-> PROCMGT อยู่ในระดับต่ำ LEADER - > OPERFORM อยู่ในระดับต่ำ CUSTOM->PROCMGT อยู่ในระดับต่ำ	ยอมรับได้
	0.02 = ระดับต่ำ 0.15 ระดับปานกลาง 0.35 ระดับสูง	ระดับต่ำ	

การวัด	ดัชนีวัด	ผลการทดสอบ	สรุปผล
	(Hair, Hult, Ringle & Sarsted, 2017)		การประเมิน
		CUSTOM-> OPERFORM อยู่ใน ระดับต่ำ	
		HRFOCUS-> PROCMGT อยู่ใน ระดับต่ำ	
		HRFOCUS-> OPERFORM อยู่ใน ระดับต่ำ	
		PROCMGT-> OPERFORM อยู่ใน ระดับต่ำ	
Model Fit	ค่า SRMR $\leq$ 0.10 โดยค่า SRMR ยิ่งต่ำ แสดงว่า ตัวแบบมี ความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูล เชิงประจักษ์สูง	ค่า SRMR = 0.054	ยอมรับได้

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์จากตัวแบบสมการโครงสร้างผ่านโปรแกรม PLS-SEM ผู้วิจัยได้ยอมรับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 17 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ยอมรับสมมติฐาน H1a: การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.856 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมากที่สุด คือ การจัดการกระบวนการ (PROCMGT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.933 รองลงมา คือ การนำองค์กร (LEADER) และการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ (HRFOCUS) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.920 และ 0.900 ตามลำดับ โดยการมุ่งเน้นผู้รับบริการ (CUSTOM) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.897 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังแสดงในภาพที่ 2



หมายเหตุ: 1) ตัวเลขระหว่างลูกศรจากตัวแปรแฝงไปตัวแปรสังเกตได้แสดงค่าน้ำหนักอ้อมปีระกอบภยอก 2) ตัวเลขระหว่างลูกศรจากตัวแปรแฝงไปยังตัวแปรสังเกตได้แสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 3) ตัวเลขในวงกลมแสดงค่าสัมประสิทธิ์การวัดสินใจ

ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร

2. ยอมรับสมมติฐาน H1b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการนำองค์กรที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.160 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ยอมรับสมมติฐาน H2b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการนำองค์กรที่ส่งไปยังการมุ่งเน้นผู้รับบริการ มีค่าเท่ากับ 0.781 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ยอมรับสมมติฐาน H3b: การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการนำองค์กรที่ส่งไปยังการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเท่ากับ 0.781 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ยอมรับสมมติฐาน H4b: การนำองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการกระบวนการโดยคำสัมประสิทธิ์เส้นทางของการนำองค์การที่ส่งไปยังการจัดการกระบวนการ มีค่าเท่ากับ 0.252 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ยอมรับสมมติฐาน H5b: การนำองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยคำสัมประสิทธิ์เส้นทางของการนำองค์การที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ มีค่าเท่ากับ 0.132 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ยอมรับสมมติฐาน H6b: การนำองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยคำสัมประสิทธิ์เส้นทางของการนำองค์การที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเท่ากับ 0.128 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ยอมรับสมมติฐาน H7b: การนำองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านการจัดการกระบวนการ โดยคำสัมประสิทธิ์เส้นทางของการนำองค์การที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านการจัดการกระบวนการ มีค่าเท่ากับ 0.109 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

9. ยอมรับสมมติฐาน H8b: การนำองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและการจัดการกระบวนการ โดยคำสัมประสิทธิ์เส้นทางของการนำองค์การที่ส่งไปยังผลการ

ปฏิบัติงานขององค์การผ่านทางการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และการจัดการกระบวนการ มีค่าเท่ากับ 0.115 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. ยอมรับสมมติฐาน H9b: การนำองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านทางการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการนำองค์การที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านทางการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการ มีค่าเท่ากับ 0.124 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

11. ยอมรับสมมติฐาน H1c: การมุ่งเน้นผู้รับบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการมุ่งเน้นผู้รับบริการที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การ มีค่าเท่ากับ 0.169 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

12. ยอมรับสมมติฐาน H2c: การมุ่งเน้นผู้รับบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการกระบวนการ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่การมุ่งเน้นผู้รับบริการส่งไปยังการจัดการกระบวนการ มีค่าเท่ากับ 0.341 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

13. ยอมรับสมมติฐาน H3c: การมุ่งเน้นผู้รับบริการมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านทางการจัดการกระบวนการ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่การมุ่งเน้นผู้รับบริการส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การ ผ่านทางการจัดการกระบวนการ มีค่าเท่ากับ 0.148 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

14. ยอมรับสมมติฐาน H1d: การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางการให้ค่าให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การ มีค่าเท่ากับ 0.164 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

15. ยอมรับสมมติฐาน H2d: การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการกระบวนการ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางการให้ค่าให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ส่งไปยังการจัดการกระบวนการ มีค่าเท่ากับ 0.367 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

16. ยอมรับสมมติฐาน H3d: การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านทางจัดการกระบวนการ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางการให้ค่าให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การ ผ่านทางการจัดการกระบวนการ มีค่าเท่ากับ 0.159 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

17. ยอมรับสมมติฐาน H1e คือ การจัดการกระบวนการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางการจัดการกระบวนการที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การมีค่าเท่ากับ 0.433 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

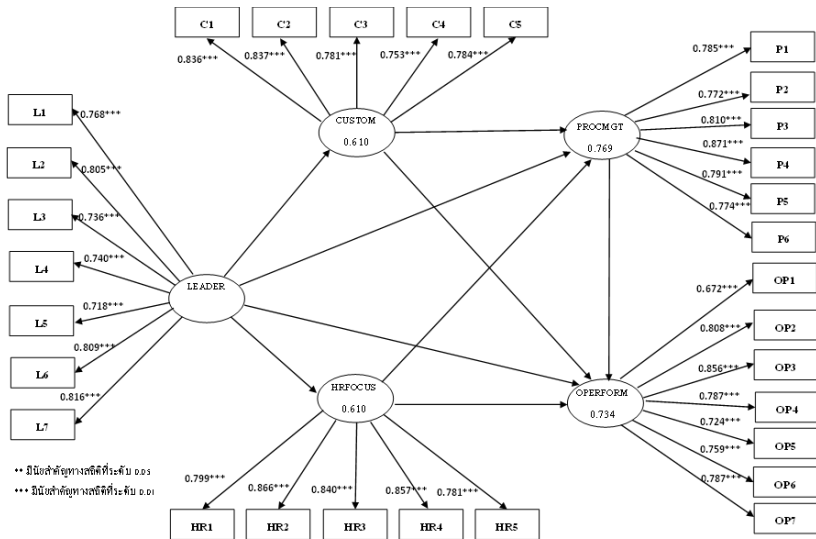
ทั้งนี้ รายละเอียดผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมระหว่างตัวแปรการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้วยกันและอิทธิพลที่ตัวแปรการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การแต่ละตัวส่งผ่านไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การ แสดงในตารางที่ 4 โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ดังแสดงในภาพที่ 3



ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์หือทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรตามตัวแบบสมการโครงสร้าง

เส้นทางความสัมพันธ์	ค่าอิทธิพล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	รวม
1. TQM-> OPERFORM	0.856***		
2. LEADER -> OPERFORM	0.160**	-	
3. LEADER-> CUSTOM	0.781***	-	
4. LEADER-> HRFOCUS	0.781***	-	
5. LEADER-> PROCMGT	0.252***	-	
6. LEADER-> CUSTOM -> OPERFORM	0.160**	0.132**	0.292**
7. LEADER-> HRFOCUS -> OPERFORM	0.160**	0.128**	0.288**
8. LEADER-> PROCMGT -> OPERFORM	0.160**	0.109***	0.269***
9. LEADER-> CUSTOM -> PROCMGT -> OPERFORM	0.160**	0.115***	0.275***
10. LEADER-> HRFOCUS -> PROCMGT -> OPERFORM	0.160**	0.124***	0.284***
11. CUSTOM->OPERFORM	0.169**	-	
12. CUSTOM->PROCMGT	0.341***	-	
13. CUSTOM -> PROCMGT -> OPERFORM	0.169**	0.148***	0.317***
14. HRFOCUS-> OPERFORM	0.164**	-	
15. HRFOCUS->PROCMGT	0.367***	-	
16. HRFOCUS -> PROCMGT -> OPERFORM	0.164**	0.159***	0.323**
17. PROCMGT-> OPERFORM	0.433***	-	

หมายเหตุ: \*\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



หมายเหตุ: 1) ตัวเลขระหว่างลูกศรจากตัวแปรแฝงไปตัวแปรสังเกตได้แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายนอก 2) ตัวเลขระหว่างลูกศรจากตัวแปรแฝงไปตัวแปรผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางการ 3) ตัวเลขในวงกลมแสดง ค่าสัมประสิทธิ์การวัดดัชนีใจ

ภาพที่ 3 ตัวแบบสมการโครงสร้างแสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางและค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายนอกกับระดับนัยสำคัญทางสถิติ

### อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่า ระดับของผลการปฏิบัติงานขององค์กรและระดับของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในองค์กรภาครัฐของไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งได้สรุปว่า ส่วนราชการส่วนใหญ่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 51.72 รองลงมาอยู่ในระดับ

มาตรฐานขั้นต่ำ คิดเป็นร้อยละ 24.14 มีส่วนราชการที่อยู่ในระดับมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 18.62 และมีส่วนราชการอีกร้อยละ 5.52 อยู่ในระดับต้องปรับปรุง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562) จะเห็นได้ว่ายังมีส่วนราชการอีกจำนวนเกือบร้อยละ 50 ที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อยกระดับให้สูงขึ้น ซึ่งหากพิจารณาผลรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐย้อนหลัง 10 ปี (พ.ศ. 2556 -2565) จะพบว่า มีหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับรางวัลจำนวนไม่มากเมื่อเทียบกับจำนวนหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าการนำแนวคิดที่ประสบความสำเร็จอย่างมากในภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐยังมีข้อจำกัดบางประการ การขับเคลื่อนยังไปในลักษณะแยกส่วน ขาดการเชื่อมโยง ทำให้เป็นไปได้อย่างค่อยเป็นค่อยไป ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการ และกลไกที่สามารถพัฒนาให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ตลอดเวลา

จากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและผลการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐของไทย ทำให้ได้ข้อค้นพบในเชิงทฤษฎี คือ ข้อยืนยันสนับสนุนการประยุกต์กรอบทฤษฎีและแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในองค์กรภาครัฐของไทย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Talib, Rahman and Qureshi (2013), Sadikoglu and Olcay (2014), Anil and Satish (2016), Psomas and Jaca (2016), Patyal and Koilakuntla (2017), Xiong and Zhang (2017), Singh, Kumar and Singh (2018) และ Shafiq, Lasrado and Hafeez (2019) ที่ได้ยืนยันว่า การนำการ

จัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปปฏิบัติส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร นอกจากนี้ การนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปปฏิบัติส่งผลให้สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กรได้ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมากที่สุด ได้แก่ การจัดการกระบวนการ การนำองค์กร การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้ทดสอบตัวแบบสมการโครงสร้างนั้น สามารถยืนยันได้ว่า ตัวแปรการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรทั้ง 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันในลักษณะเชิงเส้นส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กร

การนำองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Ul Hassan, Hassan, Shukat and Nawaz (2013), Keinan and Karugu (2018), Alamri, Alharthi, Alharthi, Alhabashi and Hasan (2014), Singh, Kumar and Singh (2018), Panuwatwanich and Nguyen (2017), Anil and Satish (2016), Iscan, Ersan and Naktiyok (2014) และ National Institute of Standard and Technology (2019) หมายความว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะดีขึ้นหรือแย่ลง ได้รับอิทธิพลจากการนำองค์กร โดยอิทธิพลดังกล่าวเป็นอิทธิพลเชิงบวก แสดงว่าหากองค์กรมีระบบการนำองค์กรที่ดี ย่อมส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้น ผลการวิจัยยังยืนยันว่า การนำองค์กรยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อองค์ประกอบอื่นของ TQM ได้แก่ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sun (2014) และ National Institute of Standard and Technology (2019) การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับ

การศึกษาของ Sun (2014), National Institute of Standard and Technology (2019) และ Purbowo, Sunaryo and Waluyowati (2022) และการจัดการกระบวนการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Sun (2014), National Institute of Standard and Technology (2019) และ Purbowo, Sunaryo and Waluyowati (2022) ในส่วนของตัวแปรการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ผลการวิจัยยืนยันว่า การมุ่งเน้นผู้รับบริการมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ UI Hassan, Hassan, Shaukat and Nawaz (2013), Alamri, Alharthi, Alharthi, Alhabashi and Hasan (2014) และ Sun (2014) ทั้งนี้ การมุ่งเน้นผู้รับบริการยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการกระบวนการ ซึ่งยืนยันผลการศึกษาของ Sun (2014) และ National Institute of Standard and Technology (2019) ในขณะเดียวกัน ผลการวิจัยยืนยันว่า ปัจจัยการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ UI Hassan, Hassan, Shaukat and Nawaz (2013), Talib, Rahman and Qureshi (2013), Alamri, Alharthi, Alharthi, Alhabashi and Hasan (2014), Mehralian, Nazari, Nooriparto and Rasekh (2017) และ Pradhan (2017) หมายความว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะมากหรือน้อย ได้รับอิทธิพลจากการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยอิทธิพลดังกล่าวเป็นอิทธิพลเชิงบวก หมายความว่า หากองค์กรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ย่อมส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้น ทั้งนี้ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ยังมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อการจัดการกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sun (2014) และ National Institute of Standard and Technology (2019)

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังยืนยันว่า การจัดการกระบวนการมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ UI Hassan, Hassan, Shaukat and Nawaz (2013), Alamri, Alharthi, Alharthi, Alhabashi and Hasan (2014), Sun (2014) และ National Institute of Standard and Technology (2019) หมายความว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะดีหรือไม่ดี ได้รับอิทธิพลจากการจัดการกระบวนการ ซึ่งอิทธิพลดังกล่าวเป็นอิทธิพลเชิงบวก หมายความว่า หากองค์กรมีการจัดการกระบวนการที่ดีขึ้นย่อมส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้นเช่นกัน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการมุ่งเน้นผู้รับบริการมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร เนื่องจากอิทธิพลโดยรวมของการมุ่งเน้นผู้รับบริการที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่านทางจัดการกระบวนการสูงขึ้น เมื่อเทียบกับอิทธิพลที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยตรง แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะดียิ่งขึ้น เมื่อองค์กรขับเคลื่อนโดยการมุ่งเน้นผู้รับบริการควบคู่ไปกับการจัดการกระบวนการ ในขณะเดียวกัน การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ก็มีอิทธิพลโดยรวมเพิ่มขึ้น เมื่อส่งอิทธิพลไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่านทางจัดการกระบวนการ ซึ่งแสดงว่า การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะสูงขึ้น เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ควบคู่ไปกับการจัดการกระบวนการ ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังยืนยันว่า การนำองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการ

ปฏิบัติงานขององค์กร โดยการนำองค์กรนอกจากจะมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรง กับผลการปฏิบัติงานขององค์กรแล้ว ยังมีอิทธิพลเชิงบวกกับองค์ประกอบอื่น ๆ ของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และส่งผ่านอิทธิพลผ่านองค์ประกอบ เหล่านั้นไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กร ทำให้มีอิทธิพลโดยรวมของการนำ องค์กรที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อ พิจารณาอิทธิพลโดยรวมของการนำองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของ องค์กรโดยส่งผ่านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ พบว่า ทำให้มีอิทธิพลโดยรวมเพิ่ม มากขึ้น หมายความว่า ในการนำองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการจะช่วยยกระดับผล การปฏิบัติงานขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาอิทธิพล โดยรวมของการนำองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยส่งผ่านการ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ทำให้มีอิทธิพลโดยรวมเพิ่มมากขึ้น เช่นกัน นั่นหมายความว่า ในการนำองค์กรที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณา อิทธิพลโดยรวมของการนำองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรเมื่อส่ง อิทธิพลผ่านการจัดการกระบวนการ ยังพบว่า มีอิทธิพลเพิ่มมากขึ้น กล่าวได้ว่า ในการนำองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการยกระดับผลการปฏิบัติงานของ องค์กร ต้องทำควบคู่ไปกับการจัดการกระบวนการด้วย

นอกจากนี้ การนำองค์กรยังส่งอิทธิพลไปยังผลการปฏิบัติงานของ องค์กรผ่านตัวแปรแทรกกลางสองตัวแปรแบบอนุกรม ในลักษณะ three path model อีก 2 เส้นทาง ได้แก่ การส่งอิทธิพลของการนำองค์กรไปยังผลการ ปฏิบัติงานขององค์กร ผ่านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและการจัดการกระบวนการ และการส่งอิทธิพลของการนำองค์กรไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กร ผ่าน

การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์และการจัดการกระบวนการ ซึ่งพบว่า การส่งผลอิทธิพลของการนำองค์การไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การ ผ่านตัวแปรคั่นกลางในแต่ละเส้นทางทำให้อิทธิพลโดยรวมเพิ่มมากขึ้น แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละเส้นทาง พบว่า อิทธิพลโดยรวมของการนำองค์การที่ส่งผ่านตัวแปรคั่นกลางแต่ละเส้นทางมีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาอิทธิพลโดยรวมทั้งหมดของการนำองค์การที่ส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านองค์ประกอบทั้งหมดและความสัมพันธ์เชิงเส้นตามที่ปรากฏในตัวแบบโครงสร้าง ได้แก่ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการ พบว่า ทำให้อิทธิพลดังกล่าวเพิ่มขึ้นสูงมากเมื่อเทียบกับอิทธิพลทางตรงที่การนำองค์การส่งไปยังผลการปฏิบัติงาน และอิทธิพลโดยรวมที่การนำองค์การส่งไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การผ่านปัจจัยคั่นกลางแต่ละเส้นทาง หมายความว่า การนำองค์การสามารถส่งอิทธิพลไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การได้มากที่สุดเมื่อส่งอิทธิพลผ่านทาง การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการพร้อมๆ กัน

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐของไทย โดยองค์ประกอบทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันในการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการให้ความสำคัญกับทุกปัจจัย ไม่ควรเน้นด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว แต่ควรขับเคลื่อนทุกองค์ประกอบไปพร้อมกัน ซึ่งปัจจัยด้านการนำองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เป็นก้าว



แรกของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร แต่การนำองค์การส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรน้อยมาก กล่าวได้ว่า ถึงแม้้องค์การจะมีระบบการนำองค์การที่ดี มีผู้นำองค์กรที่เข้มแข็ง แต่ไม่มีการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ไม่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และขาดการจัดการกระบวนการ ย่อมไม่เพียงพอสำหรับการบรรลุผลสำเร็จในการยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน หากองค์กรมีระบบการนำองค์การที่ดี แต่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยไม่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ย่อมไม่เพียงพอสำหรับการยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้นเช่นกัน ซึ่งตัวแปรการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากทั้งสองปัจจัยเกี่ยวข้องกับ “คน” ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่คุณภาพถูกสร้างขึ้น (Goetsch & Davis, 2014) ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับคนทั้งภายใน ซึ่งหมายถึง บุคลากรขององค์กร และคนภายนอก ซึ่งหมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ซึ่งคนทั้งสองประเภทมีอิทธิพลต่อการกำหนดกระบวนการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยองค์กรต้องแสดงให้เห็นว่า พนักงานเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขององค์กร และการปรับปรุงคุณภาพที่ต้นทุนต่ำที่สุด สามารถทำได้เมื่อมีพนักงานที่ดี มีความมุ่งมั่น และพึงพอใจ ก่อนที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าภายนอก ในขณะเดียวกันการปรับปรุงคุณภาพควรให้ความสำคัญกับการจัดการกระบวนการ องค์กรเปรียบเสมือนชุดของกระบวนการที่เชื่อมโยงกัน ซึ่งมีพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของชุดกระบวนการนั้น ในการผลิตและส่งมอบคุณภาพ พนักงานจำเป็นต้องรู้ว่าภายในองค์กรมีอะไรบ้าง และลูกค้าภายนอกองค์กรต้องการหรือคาดหวัง

อะไรบ้าง เมื่อพนักงานมีข้อมูลเหล่านี้ก็สามารถปรับปรุงกระบวนการได้ จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการ เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้การนำองค์การสามารถขยายอิทธิพลและส่งผลทวีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้มีคุณค่าในการสร้างความเข้าใจกลไกความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐของไทย

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับของผลการปฏิบัติงานขององค์การและระดับของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การภาครัฐของไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทำให้ทราบสถานะของผลการปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐของไทย และสถานะของการปฏิบัติตามแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การภาครัฐของไทย ซึ่งมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งได้สรุปว่า ส่วนราชการส่วนใหญ่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาตรฐานชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 51.72 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562) แต่ยังมีส่วนราชการอีกจำนวนเกือบร้อยละ 50 ที่อยู่ในระดับมาตรฐานและต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งจะเห็นได้จากการถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน

ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ กล่าวได้ว่า ถึงแม้หน่วยงานภาครัฐจะมีการดำเนินการตามแนวทางการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ แต่ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและแสวงหาวิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐาน และยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ภายใต้บริบททางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

1) จัดทำนโยบายและแผนด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การเป็นการเฉพาะ โดยนโยบายและแผนงานดังกล่าวจะต้องครอบคลุมอย่างน้อย แนวทางด้าน การนำองค์การ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

2) สร้างความตระหนักรู้ เพื่อให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ปรับทัศนคติให้เกิดการยอมรับเปิดกว้าง และการปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในองค์การ จัดลำดับขั้นตอน ตลอดจนทราบถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายในการร่วมกันขับเคลื่อน

3) พัฒนาองค์การภาครัฐโดยให้ “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น องค์การควรมุ่งเน้นผู้รับบริการซึ่งก็คือประชาชน

4) บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ซึ่งบุคลากรเป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญ และเป็นชุดของกระบวนการดำเนินงานขององค์การ โดย

องค์การควรมีวิธีปฏิบัติเพื่อการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร

5) ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการมุ่งเน้นกระบวนการควบคุมคู่ไปกับการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ องค์การควรให้ความสำคัญกับการออกแบบกระบวนการทำงานโดยอาศัยข้อมูลที่หลากหลายและเป็นจริง โดยกระบวนการทำงานขององค์การสามารถแบ่งออกเป็น กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ซึ่งมีการเชื่อมโยงกันและก่อให้เกิดคุณภาพแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และต่อองค์การ เรียกว่า ห่วงโซ่คุณค่า ดังนั้นองค์การจะต้องสามารถวิเคราะห์กระบวนการทำงานขององค์การอย่างชัดเจน เพื่อการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม กระบวนการทำงานดังกล่าวต้องถูกนำไปสู่การปฏิบัติอย่างถูกต้อง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การในองค์การภาครัฐของไทย และตัวแปรการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีอิทธิพลเชิงบวก ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐของไทย โดยองค์ประกอบทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

1) ในการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ควรให้ความสำคัญกับทุกปัจจัย ไม่ควรเน้นด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว แต่ควรขับเคลื่อนทุกองค์ประกอบไปพร้อมกัน

2) นำมิติของการนำองค์การ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการไปเสริมในค่านิยมหลักทั้ง 11

ประการ ของการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐที่สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการจัดทำขึ้นให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย (1) มุมมองเชิงระบบ (2) การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ (3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้น ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน (4) การให้ความสำคัญกับคน (5) การเรียนรู้ขององค์การระดับบุคลากรและความสามารถในการปรับตัว (6) การ มุ่งเน้นความสำเร็จ (7) การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม (8) การจัดการโดยใช้ ข้อมูลจริง (9) คุณูปการต่อสังคม(10) จริยธรรมและความโปร่งใส และ (11) การ ส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ รวมทั้งปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความ เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

3) นามิติของการนำองค์การ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญ กับทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการไปใช้ประกอบปรับปรุงตัว แบบของ PMQA ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยชี้้นำ ได้แก่ การนำองค์การ ส่วนที่ 2 เป็นปัจจัยด้าน การปฏิบัติการ ได้แก่ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับทรัพยากร มนุษย์ และการจัดการกระบวนการ ซึ่งจะส่งผลต่อส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน ขององค์การ ซึ่งทั้ง 3 ส่วนนี้จะต้องมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน โดยในการนำองค์การ จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพขององค์การที่มีความชัดเจน ซึ่งทิศทาง ดังกล่าวต้องครอบคลุมทั้งในด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับ ทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการ รวมถึงการกำหนดเป้าหมายที่ ต้องการบรรลุผลสำเร็จ ในขณะที่ส่วนที่เป็นปัจจัยด้านการปฏิบัติการ อัน ประกอบด้วย การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และ

การจัดการกระบวนการ จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับทิศทางของการนำองค์การ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัย มีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การนำองค์การส่งอิทธิพลไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์การอย่างทวีคูณ

4) ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เป็นตัวกำหนดและขับเคลื่อนกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจ ซึ่งทั้งสองปัจจัยเกี่ยวข้องกับคน องค์การควรขับเคลื่อนโดยใช้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

5) จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาปัจจัยต่างๆ ของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เพื่อช่วยให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การไม่ได้กำหนดตายตัวว่าองค์การควรปฏิบัติหรือจัดโครงสร้างขององค์การอย่างไร แต่เป็นแนวทางโดยกว้างเพื่อให้องค์การนำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์การ

6) ใช้มุมมองแบบองค์รวมในการยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยมีการจัดทำกรอบแนวคิดการดำเนินงานและวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริการของหน่วยงาน สร้างความสมดุลของการให้ความสำคัญกับแต่ละปัจจัย และเชื่อมโยงปัจจัยทั้งหมดเชิงระบบ โดยวิเคราะห์องค์ประกอบของแต่ละปัจจัยให้ชัดเจน และวิเคราะห์จุดร่วมและความเชื่อมโยงของแต่ละปัจจัยและบูรณาการแต่ละปัจจัยเพื่อให้เกิดคุณค่าและความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

7) ศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และแนวโน้มของสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และทบทวน

แผนปฏิบัติการขององค์กรเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับระดับของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและระดับของผลการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐของไทย และเป็นการต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐของไทย ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรในบริบทของประเทศไทยที่สำคัญ คือ ระดับของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและระดับของผลการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐของไทยอยู่ในระดับสูง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 1) การนำองค์กร 2) การมุ่งเน้นผู้รับบริการ 3) การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และ 4) การจัดการกระบวนการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน และมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมผ่านหลายเส้นทางไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งการส่งอิทธิพลของการนำองค์กรไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กร ผ่านตัวแปรคั่นกลางในแต่ละเส้นทางทำให้อิทธิพลโดยรวมเพิ่มมากขึ้น และการนำองค์กรสามารถส่งอิทธิพลไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้มากที่สุดเมื่อส่งอิทธิพลผ่านทาง การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการ

กระบวนการพร้อม ๆ กัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์การให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยควรให้ความสำคัญกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การที่มองแบบองค์รวม พัฒนาการบริหารจัดการองค์การเชิงระบบ และปรับปรุงแต่ละปัจจัยอย่างสมดุล และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การอื่น ๆ เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การภาครัฐของไทย รวมทั้งศึกษากลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานส่วนภูมิภาคเพื่อให้ครอบคลุมและส่งเสริมให้งานวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หากมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การภาครัฐของไทย เพื่อลงลึกในรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทและสภาพการทำงานขององค์การภาครัฐของไทย เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ต่อไป



## เอกสารอ้างอิง

มนตรี พิริยะกุล. (2564). การกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (The Journal of Industrial Technology)*, 17(3), 231-246.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). ผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ. รายงานการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ. สืบค้น 24 กันยายน 2565. จาก <https://www.opdc.go.th/content/NjlxMA>.

Alamri, A. M., Alharthi, A. M., Alharthi, D. K., Alhabashi, W. S. & Hasan, S. H. (2014). Organization Performance Improvement using TQM. *International Journal of Computer Applications*, 108(9), 29-33.

Anil, A.P. & Satish, K. P. (2016). Investigating the relationship between TQM practices and firm's performance: a conceptual framework for Indian organizations. *Procedia Technology*, 24, 554-561.

Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (7th ed.)*. Ohio: Pearson Education Limited.

- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarsted, M. (2017). A primer on partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). Los Angeles: Sage publications.
- Iscan, O. F., Ersan, G. & Naktiyok, A. (2014). Effect of Leadership Style on Perceived Organizational Performance and Innovation: The Role of Transformational Leadership beyond the Impact of Transactional Leadership-An Application among Turkish SME's. *Social and Behavioral Sciences*. 150, 881-889.
- Keinan, A. S., & Karugu, J. (2018). Total quality management practices and performance of manufacturing firms in Kenya: Case of Bamburi Cement Limited. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(1), 81-99.
- Mehralian, G., Nazari, J. A., Nooriparto, G., & Rasekh, H. R. (2017). TQM and organizational performance using the balanced scorecard approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(1), 111-125.
- National institute of standard and technology. (2019). *Baldrige Excellence Builder (2019)*. Retrieved June 4, 2019, from <https://www.nist.gov/baldrige>.

- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Reading, Mass.: Addison – Wesley Publishing.
- Panuwatwanich, K. & Nguyen, T. T. (2017). Influence of Total Quality Management on Performance of Vietnamese Construction Firms. *Procedia Engineering*, 182, 548-555.
- Patyal, V.S. & Koilakuntla, M. (2017). The impact of quality management practices on performance: an empirical study. *Benchmarking: An International Journal*, 24(2), 511-535.
- Pradhan, B. L. (2017). Confirmatory factor analysis of TQM implementation constructs: evidence from Nepalese manufacturing industries. *Management Review: An International Journal*, 12(1), 26 -56.
- Psomas, E.L. & Jaca, C. (2016). The impact of total quality management on service company performance: evidence from Spain. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33 (3), 380-398.
- Purbowo, D., Sunaryo, & Waluyowati, N. P. (2022). The effect of leadership on operational performance: The mediating role of quality improvement. *International Journal of Research in Business and Social Science*. 11(1), 108-116.

- Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). The effects of Total Quality Management Practices on Performance and the Reasons of and the Barriers to TQM Practices in Turkey. *Hindawi Publishing Corporation Advances in Decision Sciences*, 1-17.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105–115.
- Shafiq, M., Lasrado, F. & Hafeez, K. (2019). The effect of TQM on organisational performance: empirical evidence from the textile sector of a developing country using SEM. *Total Quality Management & Business Excellence*. 30. 1-22.
- Singh, V., Kumar, A. & Singh, T. (2018). Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry. *Operations Research Perspectives*. 5, 199-217.
- Sun, H. (2014). *Reviewing the Validation of the MBNQA Model*. Proceedings of the 2014 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bali, Indonesia, January 2014, 7-9.
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and

quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(3), 280 -318.

Ul Hassan, M. , Hassan, S., Shaukat, S. & Nawaz, M. S. (2013). Relationship between TQM elements and organizational performance: An empirical study of manufacturing sector of Pakistan, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. 7 (1), 1-18.

Xiong, J. & Zhang, Z. (2017). Quality management practices and their effects on the performance of public hospitals. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9 (3/4), 383-401.

## กลไกความร่วมมือไทย-จีนเชิงนโยบายเกี่ยวกับชาวจีนโพ้นทะเล รุ่นใหม่ภายใต้บริบท BRI

### Mechanisms of policy cooperation between Thailand and China on the new overseas Chinese in Thailand under BRI context

ศิริลักษณ์ ตันตยกุล

Sirilak Tantayakul

chenyulan@hotmail.com

Received: 27/12/65 Revised: 18/02/66 Accepted: 18/02/66

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องกลไกความร่วมมือไทย-จีนเชิงนโยบายเกี่ยวกับชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่ภายใต้บริบทข้อริเริ่มแถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหม (Belt and Road Initiative: BRI) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากลไกความร่วมมือเชิงเครือข่ายของชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่ในประเทศไทยภายใต้บริบท BRI (2) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาคมชาวจีนรุ่นใหม่และภาครัฐของไทย (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการร่วมมือในการสร้าง “ประชาเชื่อมโยง” ภายใต้บริบท BRI การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วยการวิจัยเอกสารและการวิจัยภาคสนาม พบว่า ชาวจีนรุ่นใหม่ที่มาอาศัยในประเทศไทยช่วงหลังประเทศจีนปฏิรูปเศรษฐกิจและเปิดประเทศตั้งแต่ปีค.ศ. 1978 มีจำนวน

---

<sup>1</sup>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพิ่มมากขึ้นและมีความสำคัญต่อการค้าการลงทุนภายใต้บริบท BRI โดยชาวจีนรุ่นใหม่ที่แปลงสัญชาติเป็นไทยสามารถเป็นผู้นำในองค์กรสมาคมของชาวจีนที่มีความร่วมมือในเชิงเครือข่าย ผลการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาคมของชาวจีนรุ่นใหม่กับภาครัฐของไทยใน 4 มิติมีการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน สมาคมของชาวจีนรุ่นใหม่มีปฏิสัมพันธ์สูงมากในด้านเศรษฐกิจ การค้าและการลงทุน มีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ในการสถาปนาเมืองมิตรภาพระหว่างไทย-จีน มีปฏิสัมพันธ์ในระดับปานกลางในด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และไม่มีปฏิสัมพันธ์ในประเด็นด้านความมั่นคง

**คำสำคัญ:** ชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่; กลไกความร่วมมือเชิงนโยบาย;  
สมาคมชาวจีน

## Abstract

In this research entitled "Mechanisms of policy cooperation between Thailand and China on the new overseas Chinese in Thailand under BRI context," the objectives were to study (1) the mechanism of network buildings of the new overseas Chinese in Thailand under the context of Belt and Road Initiative (BRI) (2) the interaction between the new overseas Chinese Associations and the Thai government sectors (3) the mechanism development for promoting people-to-people exchanges and networking

opportunities. This research was qualitative research consisting of documentary research and field research. The research found that since 1978 the number of new overseas Chinese migrating to Thailand has increased enormously. The new overseas Chinese in Thailand has an important role for trade and investment under the BRI context. New overseas Chinese who became nationalized Thai citizens are able to establish the associations with network buildings. The study found that interactions between the new Chinese associations and Thai governmental sectors in 4 dimensions showed different interactions. Many new overseas Chinese business associations are very active in trading and investment, however, there has been only a symbolic interaction in the establishment of friendship cities between Thailand and China. Many new Chinese associations interact moderately in education and culture, but have no interaction on security issues.

**Key words:** new overseas Chinese; mechanisms of policy cooperation; Chinese associations



## บทนำ

ชาวจีนอพยพไปตั้งถิ่นฐานในต่างแดนมาเป็นเวลาช้านานแล้ว การเปิดกว้างสู่โลกภายนอกหรือการปิดตัวอยู่หลังม่านไม้ไผ่เป็นปรากฏการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปมา สะท้อนถึงนโยบายและความเชื่อมั่นของจีนแต่ละช่วงเวลาในประวัติศาสตร์ นับตั้งแต่ปีค.ศ. 1949 ภายหลังการปฏิวัติไปสู่การปกครองแบบสังคมนิยม ประเทศจีนมีการติดต่อเชื่อมโยงกับโลกภายนอกน้อยมาก เมื่อรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีนเริ่มปฏิรูปเศรษฐกิจในปี ค.ศ. 1978 จึงเป็นเวลาที่จีนได้เปิดตัวสู่โลกอีกครั้ง ช่วงเวลา 40 กว่าปีของการปฏิรูปเศรษฐกิจทำให้ประเทศจีนพลิกโฉมหน้าจากความล้าหลังเป็นมั่งคั่งและมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เมื่อแรกเริ่มเปิดประเทศในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ รัฐบาลจีนได้เชื้อเชิญชาวจีนโพ้นทะเลกลับไปลงทุนในจีนและมีบทบาทสำคัญในการสร้างคุณภาพการเจริญรุ่งเรืองและการพัฒนา ในสายตารัฐบาลจีน ชาวจีนที่อาศัยอยู่นอกประเทศจึงเป็นจุดเด่น/ข้อได้เปรียบและแหล่งทรัพยากรที่สำคัญของจีน นับตั้งแต่ปีค.ศ. 2013 ที่รัฐบาลจีนประกาศข้อริเริ่ม “แถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหม” (Belt and Road Initiatives: BRI) เปิดตัวอย่างรอบด้าน เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศเพื่อนบ้านตามแนวระเบียงเศรษฐกิจในการผลักดันความร่วมมือและการเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจระหว่างจีนกับมิตรประเทศ นอกจากการผลักดันโดยรัฐบาลจีนแล้ว กลไกและเครื่องมือสำคัญในการสร้างประชาคมร่วมชะตากรรมและการเชื่อมโยงระดับประชาชน อันเป็นพลังสำคัญของการขับเคลื่อนแถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหมยุคใหม่ คือ เครือข่ายของชาวจีนโพ้นทะเล ซึ่งในงานวิจัยนี้สนใจศึกษา “ชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่” ที่อพยพจากแผ่นดินใหญ่มาสู่ประเทศไทยภายหลังการปฏิรูปเศรษฐกิจในปีค.ศ. 1978 บทบาทในการเป็นสะพานเชื่อมต่อการดึงดูด

การลงทุน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม และการเชื่อมต่อดโดยภาคประชาสังคม

จากข้อมูลของสำนักงานกิจการชาวจีนโพ้นทะเล ในปัจจุบันชาวจีนโพ้นทะเลมีจำนวนมากกว่า 60 ล้านคน และมีอิทธิพลต่อสมาคมชาวจีนโพ้นทะเลแต่ละประเภทกว่า 25,000 แห่ง โรงเรียนจีนเกือบ 20,000 แห่งที่อยู่ทั่วโลก (魏斌武, 2018, p.1) ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีชาวจีนโพ้นทะเลและผู้มีเชื้อสายจีนอาศัยอยู่มากที่สุดในโลก (ประมาณ 10 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วน 14% ของประชากรทั้งหมด) ชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่ที่มาตั้งรกรากในประเทศภายหลังการเปิดประเทศและปฏิรูปเศรษฐกิจของจีน ประกอบด้วยผู้คนหลากหลายประเภท เช่น นักธุรกิจ นักลงทุน วิศวกร นายช่าง พนักงานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ฯลฯ กระจายตัวอยู่ทั่วประเทศโดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Nukitragisan, 2019) ในมุมมองของประเทศเจ้าบ้านซึ่งชาวจีนรุ่นใหม่อพยพไปแสวงหาอนาคตที่ดีกว่านั้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลายภาคส่วนมีมุมมองต่อชาวจีนรุ่นใหม่ที่แตกต่างกันไป

ภายใต้บริบทของข้อริเริ่มแถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหมแห่งศตวรรษที่ 21 อันเป็นหัวใจของการดำเนินนโยบายการทูตเชิงรุกอย่างเป็นองค์รวมของประธานาธิบดีสีจิ้นผิง ผู้นำรุ่นที่ 5 ของจีน ซึ่งมีองค์ประกอบของการทูตชายแดน การเผยแพร่อิทธิพลทางวัฒนธรรม เทคโนโลยี และการก้าวสู่ออนาคตแห่งโลกดิจิทัล บทบาทของจีนบนเวทีโลกเพิ่มสูงขึ้นและกำลังจะก้าวล้ำกว่าสหรัฐอเมริกาในหลายๆ ด้าน (张维为 · 2019; Callahan, 2016) ในทัศนะ

ของนักวิชาการแห่งคลังสมองระดับสูงของจีน BRI ให้ความสำคัญกับการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน มุ่งไปในทางแก้ไขปัญหาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ดังปรากฏในหลักการสำคัญของ BRI คือ “ร่วมปรึกษาหารือ ร่วมสร้างสรรค์ ร่วมแบ่งปัน” รวมทั้งความสำคัญกับเรื่อง “ประชาเชื่อมโยง” ซึ่งเครือข่ายของชาวจีนโพ้นทะเลเป็นกลไกสำคัญของการสร้างความร่วมมือในระดับสังคมและการเชื่อมโยงกับภายนอกประเทศจีน

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่ามุมมองของฝ่ายจีนและฝ่ายไทยต่อบทบาทของชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่ภายใต้บริบท BRI นั้นมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด สะท้อนถึงความซับซ้อนซ่อนเงื่อนและแฝงไว้ด้วยมุมมองของฝ่ายรุกที่แสวงหาโอกาสอย่างเต็มที่กับฝ่ายรับที่อาจจะปรับตัวไม่ทันต่อเกมที่พลิกผัน ขณะที่จีนแสดงจุดยืนของ “ความร่วมมือเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน” แต่ประเทศในแถบเศรษฐกิจเส้นทางสายไหมที่จะร่วมมือกันนั้นยังมีความรู้สึกหวาดระแวงและหวั่นเกรงอิทธิพลของจีน ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาร่วมกันกับนักวิชาการฝ่ายจีน โดยผู้วิจัยมองเห็นความสำคัญของการศึกษาโลกความร่วมมือเชิงนโยบายเกี่ยวกับชาวจีนรุ่นใหม่ผ่านการเชื่อมโยงของเครือข่ายสมาคมชาวจีน ผลการศึกษานำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการสร้างโลกความร่วมมือเชิงนโยบายที่เหมาะสมเพื่อสร้างสรรค์และตอบโจทย์ “ประชาเชื่อมโยง” ภายใต้บริบท BRI อย่างเป็นทางการ อันนำไปสู่การสร้าง ความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาร่วมกันได้อย่างยั่งยืนบนผลประโยชน์ร่วมกัน

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การวิจัยเอกสาร และการวิจัยภาคสนาม โดยความร่วมมือของผู้แสดงบทบาทสำคัญในภาคประชาสังคม ได้แก่ หอการค้าไทย-จีน สมาคมนักธุรกิจยุคใหม่ไทย-จีน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมวัฒนธรรมและเศรษฐกิจไทย-จีน และสมาคมถิ่นเดียวกันซึ่งก่อตั้งโดยชาวจีนรุ่นใหม่ ซึ่งมีกิจกรรมส่งเสริมและขับเคลื่อนความร่วมมือทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมในบริบทของข้อริเริ่มแถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหม ในมิติของการค้าการลงทุน การต่างประเทศ การศึกษาและวัฒนธรรม และความมั่นคง โดยดำเนินงานภายใต้ความร่วมมือของศูนย์วิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีน (วช.) ในฐานะคลังสมอง เพื่อแสวงหากลไกความร่วมมือเชิงนโยบายเกี่ยวกับชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่ภายใต้บริบท BRI คุณลักษณะสำคัญของการวิจัย มีดังนี้

1. เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมของภาคประชาสังคมของชาวจีนรุ่นใหม่ ซึ่งผู้นำสมาคมฯ ได้แก่ ชาวจีน(รุ่นใหม่) ที่เปลี่ยนสัญชาติมาเป็นไทย สมาชิกของสมาคมจะประกอบด้วยชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่ที่อยู่พหุมาตั้งรกรากในประเทศไทยภายหลังการปฏิรูปเศรษฐกิจและการเปิดประเทศของจีน ตั้งแต่ปีค.ศ. 1978

2. เป็นการศึกษาเจาะลึกเพื่อให้เข้าใจแนวคิดและบทบาทของผู้นำสมาคมชาวจีนรุ่นใหม่ โดยทำการวิจัยภาคสนามด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 26 คน โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในประเทศจีนใช้วิธีการสัมภาษณ์ผ่านทาง WeChat และการประชุมกลุ่มย่อย 1 ครั้ง (วันที่ 22 กันยายน 2563) ด้วยความร่วมมือจากศูนย์จีนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านจีนศึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านชาวจีนโพ้นทะเลจำนวน 12 คนร่วมประชุม

3. เป็นการพิจารณาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นของการพัฒนาเครือข่ายสมาคมของชาวจีนรุ่นใหม่ การติดต่อสื่อสารกับสำนักงานกิจการชาวจีนโพ้นทะเลประเทศจีน และการปฏิสัมพันธ์กับกลไกภาครัฐของไทย ทั้งเครือข่ายภายในประเทศและระหว่างประเทศ

4. เป็นการพรรณานาความและการวิเคราะห์แบบอุปนัย คือ ผู้วิจัยลงไปศึกษาสภาพแวดล้อมของภาคประชาสังคมของชาวจีนรุ่นใหม่ และบทบาทของผู้นำสมาคมฯ เพื่อให้เข้าใจถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ตลอดจนเป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างคลังสมองด้านชาวจีนโพ้นทะเล (มหาวิทยาลัยหัวเฉียว เมืองเซี่ยเหมิน ประเทศจีน) กับศูนย์วิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีน (วช.) ของไทย ในการแสวงหากลไกความร่วมมือเชิงนโยบายเกี่ยวกับชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่ภายใต้บริบท BRI เพื่อนำผลการวิจัยไปสร้างความร่วมมือเชิงนโยบายกับการเชื่อมโยงของภาคประชาชน

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. จากการศึกษาพบว่าปรากฏการณ์การอพยพของชาวจีนไปอาศัยอยู่ต่างประเทศภายหลังการปฏิรูปเศรษฐกิจในทศวรรษที่ 1980 ตามมาด้วยนโยบายส่งเสริมให้คนจีนออกไปลงทุนนอกประเทศ ทำให้กระแสรสร้างชุมชนและสังคมของชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่ในต่างแดนปรากฏขึ้นอย่างชัดเจน

ในมุมมองของนักวิชาการจีน ชาวจีนโพ้นทะเล (华侨) ชาวจีนที่แปลงสัญชาติแล้ว (外籍华人) เป็นพลังสำคัญของการขับเคลื่อนแถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหมยุคใหม่ ตามที่การริเริ่ม “แถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหม” เปิดตัวอย่างรอบด้าน ทำให้ชาวจีนในต่างประเทศสามารถอาศัยการพัฒนาของจีน ความร่วมมือระหว่างจีนกับต่างประเทศเป็นสะพานเชื่อมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศมาตุภูมิและประเทศที่พำนักอาศัย รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเชื่อมต่อกับภาคประชาสังคม โรงเรียนจีน สื่อจีนโพ้นทะเล และสมาคมจีนถือเป็นสามเสาหลักสำคัญของสังคมชาวจีนในต่างประเทศ (陈瑞娟, 2016) ถึงแม้คำว่า “ชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่” ไม่ได้มีนิยามที่กำหนดไว้ชัดเจน ตามกฎหมาย (李其荣, 2008, p. 72) แต่ในวงวิชาการมีการอธิบายความหมายของชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่ หมายถึงชาวจีนแผ่นดินใหญ่ที่ย้ายไปอาศัยอยู่ต่างประเทศนับตั้งแต่มีการปฏิรูปเศรษฐกิจของจีนในปี 1978 หมายถึงชาวจีนจากแผ่นดินใหญ่ที่เข้ามาอยู่อาศัยเป็นการถาวรหรือได้รับสัญชาติของประเทศที่อพยพไป (张秀明 · 2001 ; 赵和曼, 2003) คำศัพท์เรียกขานว่า “ชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่” แปรมาจากคำศัพท์จีน “ซินหัวเจียวหัวเหริน” (新华侨华人) จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านชาวจีนโพ้นทะเลในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แห่งมหาวิทยาลัยจืหนาน ณ เมืองกว่างโจว การศึกษานิยามศัพท์จีนคำว่า “ชาวจีนโพ้นทะเล” (华侨 / หัวเจียว) หมายถึงชาวจีนที่อพยพไปอาศัยอยู่ต่างประเทศ โดยยังคงถือสัญชาติและใช้พาสปอร์ตจีน ชาวจีนโพ้นทะเลในอดีตรุ่นอพยพแบบเสื้อผืนหมอนใบนั้นจะถือใบต่างดาว ส่วนคำว่า “หัวเหริน” (华人) แปลว่า “คนจีน” ซึ่งในกรณีที่ชาวจีนโพ้นทะเลที่แปลงสัญชาติแล้ว ในสายตาของคน

ภายนอกรวมทั้งตัวผู้แปลงสัญชาติเอง แม้จะได้รับสัญชาติประเทศในดินแดนโพ้นทะเล ชาวจีนคนนั้นก็ยังคงความเป็นชาวจีนอยู่ หรือลูกจีนที่เลือกสัญชาติตามสถานที่เกิดในประเทศที่บิดามารดาไปตั้งรกรากอาจจะบอกได้ว่าเป็นคนจีน (แต่ไม่มีสัญชาติจีนแล้ว) และยังมีคำที่ใช้แพร่หลายอีกคำคือผู้ที่มีเชื้อสายจีน “หัวฮ้อ” (华裔) หมายถึง คนที่มีเชื้อสายจีน (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 สิงหาคม 2563) เช่น ชาวไทยเชื้อสายจีน เป็นต้น

สำหรับกรณีของประเทศไทยนั้น การเข้ามาของชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่เข้ามาอยู่อาศัยในประเทศไทยช่วงหลังประเทศจีนปฏิรูปและเปิดประเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การอพยพของชาวจีนรุ่นใหม่มีมาจากหลากหลายพื้นที่ที่แตกต่างจากชาวจีนรุ่นเก่าจากกมณฑลกว่างตง (กวางตุ้ง) และฝูเจี้ยน (ฮกเกี้ยน) ที่อพยพเข้าสู่สยามในช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่สอง นับตั้งแต่จีนมีนโยบายข้อริเริ่มแถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหมในปี ค.ศ. 2013 ปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มชาวจีนรุ่นใหม่มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความร่วมมือในด้านการค้าการลงทุน และภายหลังวิกฤต COVID-19 มีแนวโน้มว่านักลงทุนจีนจะมาลงทุนในระบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกของไทยอีกจำนวนมาก จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าแนวโน้มของคนจีนที่จะเข้ามาทำงาน ณ ประเทศไทยในอนาคตจะเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความสามารถสูง เช่น วิศวกร และครอบครัวของนักลงทุน หากการพัฒนาพื้นที่ระบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกมีทิศทางของการเน้นการลงทุนในอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม ยานยนต์ไฟฟ้า พลังงานสะอาดและปัญญาประดิษฐ์ พื้นที่ดังกล่าวจึงเป็นเป้าหมายของการย้ายฐานการผลิตของบริษัทจีนและสังคมของชาวจีนรุ่นใหม่ในพื้นที่ระบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกจะเป็นสังคมที่มุ่งสู่ออนาคต และประกอบด้วย

บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เมื่อมาทำงานที่ประเทศไทยก็นำครอบครัวมาอยู่ด้วย ส่งลูกเรียนโรงเรียนนานาชาติและต้องการการดูแลผู้สูงวัย ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในแถบพื้นที่ระยองเศรษฐกิจภาคตะวันออกจึงสามารถทำรายได้มหาศาลจากกลุ่มลูกค้าชาวจีน (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 กันยายน 2563)

ในการหาคำตอบว่า ณ ปัจจุบันชาวจีนใหม่อพยพเข้ามาในประเทศไทยมีจำนวนเท่าไร? มีความคิดเห็นมากมายในวงวิชาการที่ไม่ตรงกัน จากการประมาณการของศาสตราจารย์จวงกั๋ว แห่งมหาวิทยาลัยเซี่ยเหมิน ระบุว่าในปี ค.ศ. 2007 จำนวนผู้อพยพชาวจีนรุ่นใหม่ในประเทศไทยช่วง 20 ปีที่ผ่านมาอยู่ที่ประมาณ 400,000 ถึง 500,000 คน เนื่องจากจำนวนชาวจีนที่อพยพเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันรัฐบาลท้องถิ่นของจีนได้มีระเบียบการในการทำบัตรประจำตัวชาวจีนโพ้นทะเล ชาวจีนที่ได้สัญชาติของประเทศที่ไปตั้งรกราก ชาวจีนโพ้นทะเลที่กลับคืนสู่มาตุภูมิ และบัตรครอบครัวญาติพี่น้องชาวจีนโพ้นทะเล จากการสัมภาษณ์ศาสตราจารย์จู่เจินหมิน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านประเทศไทยของสภาสังคมศาสตร์แห่งมณฑลยูนนาน ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า “ตามบทบัญญัติและการทำบัตรประจำตัวชาวจีนโพ้นทะเล ชาวจีนที่มาท่องเที่ยวระยะยาว นักศึกษาที่มาเรียนต่อเหล่านี้ไม่นับเป็นชาวจีนโพ้นทะเล ในมุมมองของการอพยพย้ายถิ่นชาวจีนกลุ่มนี้อาจจะอยู่ในประเทศไทย 3 - 6 เดือน หรืออาจจะอยู่นานหลายปีโดยการเดินทางไปมา อย่างไรก็ตามชาวจีนกลุ่มนี้เป็นพลเมืองจีน ในส่วนที่เป็นชาวจีนแปลงสัญชาติและกลุ่มที่เป็นชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่ในสังคมไทย สำนักงานกิจการชาวจีนโพ้นทะเลมีจำนวนตัวเลขประมาณการของผู้เป็นชาวจีนโพ้นทะเลและชาวจีนที่แปลงสัญชาติแล้วอยู่ทั่วโลก แต่จำนวนตัวเลขในกรณีของประเทศไทยนั้นยังไม่มีข้อมูลที่เป็น



ทางการ ดังนั้น การศึกษาสังคมของชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่ในประเทศไทยจึงควรมีการสำรวจเชิงลึกจากข้อมูลของสมาคมถิ่นเดียวกันและสมาคมการค้าของชาวจีนรุ่นใหม่ เพื่อทราบถึงพัฒนาการของสมาคมเหล่านั้นและบทบาทในปัจจุบัน แนวคิดของผู้ก่อตั้ง ชาวจีนรุ่นใหม่ที่มีบทบาทและเป็นพลังสำคัญในงานของสมาคมที่เป็นกลไกสำคัญของความร่วมมือเชิงนโยบายในอนาคต” (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 สิงหาคม 2563)

การสำรวจข้อมูลจากเว็บไซต์ที่รวบรวมรายชื่อสมาคมจีนต่างๆ ผู้วิจัยได้อาศัยข้อมูลจาก [www.thaicn.com](http://www.thaicn.com) หรือที่รู้จักในนาม “Thai Chinese Network” (ฐานข้อมูลดังกล่าวได้รับการพัฒนาขึ้นโดยชาวจีนที่อพยพมาจากเชียงใหม่) เว็บไซต์นี้มีรายชื่อสมาคมถิ่นเดียวกัน สมาคมธุรกิจการค้า ตระกูลองค์กร และข่าวสารข้อมูลของสังคมชาวจีนในประเทศไทย ผู้วิจัยพบว่า รายนามของสมาคมจีนรุ่นใหม่ที่มีลักษณะเป็นสมาคมด้านการค้าและถิ่นฐานทางภูมิศาสตร์ ซึ่งได้เข้าเป็นสมาชิกในเครือข่ายของสหพันธ์หอการค้าไทย-จีนและสมาคมธุรกิจต่างๆ นับถึงวันที่ 18 สิงหาคม 2563 มีการจัดประชุมครั้งที่ 220 รายชื่อสมาคม เช่น สมาคมนักธุรกิจยุคใหม่ไทย-จีน สมาคมนักธุรกิจไทย-เจียงเจ้อฮู สมาคมการค้าไทย-กวางซี สมาคมการค้าไทย-เวินโจว สมาคมการค้าไทย-เหลียวหนิง สมาคมนักธุรกิจเซินเจิ้นประเทศไทย สมาคมนักธุรกิจนานอัน (ประเทศไทย) สมาคมการค้าไทย-จีหลิน สมาคมการค้าไทยเสฉวนและฉงชิ่ง สมาคมการค้าหยุนหนานไทย เป็นต้น

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับมุมมองของศาสตราจารย์จวงกั๋วฉู่ ซึ่งเป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงด้านชาวจีนโพ้นทะเลศึกษา คลื่นอพยพไปตั้งรกรากของ

ชาวจีนในต่างแดนจะเป็นปรากฏการณ์ที่ทั่วโลกจับตามองสมาคมชาวจีนโพ้นทะเลในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 ไม่เพียงจะเติบโตอย่างรวดเร็ว แต่ยังมีบทบาททางเศรษฐกิจที่โดดเด่นอย่างใกล้ชิด เนื่องจากมีผู้อพยพชาวจีนไปสู่ดินแดนโพ้นทะเลจำนวนมากในช่วง 40 ปีที่ผ่านมา หอการค้าและสมาคมต่าง ๆ ให้ความช่วยเหลือและการพัฒนาร่วมกันระหว่างผู้อพยพใหม่ เป็นองค์กรทางสังคมที่จัดตั้งขึ้นอย่างกระตือรือร้น ทั้งนี้การรวมกันในรูปแบบสมาคมสามารถปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ร่วมกันของชาวจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (庄国土, 2020) และสอดคล้องกับการศึกษาของ Liu Hong ที่วิเคราะห์ว่ารูปแบบความร่วมมือของการสร้างเครือข่ายของชาวจีนโพ้นทะเล ในช่วงแรกของการเปิดประเทศของจีนเป็นความร่วมมือในส่วนของภาคประชาชน โดยการสนับสนุนของรัฐบาลระดับท้องถิ่นของจีนในการสร้างความเข้มแข็งทางเครือข่ายให้กับสมาคมชาวจีน เพื่อผลประโยชน์ด้านการค้าการลงทุนในดินแดนบ้านเกิดของชาวจีน (Liu Hong, 1998) และในยุคปัจจุบันเมื่อมีการขยายการลงทุนของธุรกิจจีนไปนอกประเทศ เครือข่ายสมาคมชาวจีนมีบทบาทสำคัญในการดึงดูดการลงทุนจากจีนไปสู่ต่างประเทศ นับว่าสมาคมการค้านั้นเป็นช่องทางสำคัญที่นักธุรกิจจีนทั่วโลกได้พบปะกัน เช่น การประชุมผู้ประกอบการชาวจีนระดับโลกครั้งที่ 3 จัดขึ้นที่กรุงเทพมหานครในปีค.ศ. 1993 การประชุมผู้ประกอบการชาวจีนระดับโลกครั้งที่ 8 จัดที่กรุงโซล สาธารณรัฐเกาหลี และในปีค.ศ. 2023 หอการค้าไทย-จีน เป็นเจ้าภาพประชุมผู้ประกอบการชาวจีนโลก (WCEC) สมัยที่ 16 เป็นต้น

2. จากการศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง “รัฐ” และ “สังคม” การก่อตั้งสมาคมเป็นกลไกคุ้มครองผลประโยชน์ของชาวจีนโพ้นทะเล อีกทั้งเป็นตัวเชื่อม

ประสานสำคัญระหว่างรัฐบาลจีนกับชาวจีนในต่างแดน ในขณะที่เดียวกันชาวจีนที่อพยพไปอยู่นอกประเทศต้องดำเนินการและเคารพกฎหมายของประเทศที่อพยพไปตั้งรกราก การเปลี่ยนแปลงสัญชาติจะต้องสละสัญชาติจีนโดยไม่สามารถเป็นบุคคลสองสัญชาติได้ การศึกษาสังคมของชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกลไกความร่วมมือเชิงเครือข่ายของสมาคมและปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาคมกับ “รัฐ” เพื่อทำความเข้าใจบทบาทของสมาคมชาวจีนรุ่นใหม่ในการปฏิสัมพันธ์กับภาครัฐของไทย และบทบาทในการสร้างประชาคมร่วมชะตากรรมของสีจิ้นผิงซึ่งเป็นผู้นำจีนคนปัจจุบัน

ผลการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐของไทยกับสมาคมของชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่ ใน 4 มิติ สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านเศรษฐกิจ สมาคมการค้าของชาวจีนรุ่นใหม่มีปฏิสัมพันธ์กับภาครัฐของไทยสูงมาก เป็นกลไกสำคัญของการขับเคลื่อนระเบียบเศรษฐกิจภาคตะวันออก การดึงดูดนักลงทุนชาวจีนมาลงทุนในประเทศไทย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก สมาคมด้านการค้าและถิ่นฐานทางภูมิศาสตร์ก่อตั้งขึ้นโดยชาวจีนที่แปลงสัญชาติเป็นไทย ผู้นำสมาคมเป็นนักธุรกิจที่มีบทบาทในวงการธุรกิจด้านต่างๆ การได้รับเข้าเป็นสมาชิกในเครือข่ายของสหพันธ์หอการค้าไทย-จีนและสมาคมธุรกิจต่างๆ โดยมีหอการค้าไทย-จีน (ชื่อเดิมคือหอการค้าจีน-สยามก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2453) เป็นแกนนำ นับเป็นการสร้างความร่วมมือเชิงเครือข่ายที่สำคัญในการสร้างความร่วมมือด้านการค้าการลงทุนในบริบท BRI

2.2 ด้านการสถาปนาเมืองมิตรภาพ สมาคมถิ่นเดียวกันที่ก่อตั้งโดยชาวจีนรุ่นใหม่มีบทบาทปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ในการสถาปนาเมือง

มิตรภาพซึ่งเป็นงานเชิงนโยบายของกระทรวงมหาดไทย นอกจากนั้น การก่อตั้งสมาคมถิ่นเดียวกันจะต้องจดทะเบียนกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เช่น สมาคมเสฉวน เป็นผู้ประสานงานติดต่อให้มีการลงนาม MOU เมืองมิตรภาพระหว่างมณฑลเสฉวนกับจังหวัดโคราช (สัมพันธไมตรีส่วนบุคคล, 21 สิงหาคม 2563)

2.3 ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม สมาคมของชาวจีนรุ่นใหม่ยังมีบทบาทไม่มากในด้านนี้ จากการศึกษาพบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาคมกับภาครัฐของไทยในด้านการศึกษาและวัฒนธรรมได้รับการส่งเสริมและผลักดันโดยสมาคมวัฒนธรรมและเศรษฐกิจไทย-จีนมีบทบาทสำคัญในการประสานงานกับสำนักงานกิจการชาวจีนโพ้นทะเลให้ทุนการศึกษากับข้าราชการไทยไปเรียนภาษาจีนที่มหาวิทยาลัยหัวเฉียว ณ เมืองเซี่ยเหมิน และเป็นเจ้าภาพร่วมจัดการประชุมสัมมนาวิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีน ขณะที่สภาวัฒนธรรมไทย-จีนและเศรษฐกิจไทย-จีนมีบทบาทสำคัญในการประสานงานกับสำนักงานกิจการชาวจีนโพ้นทะเลให้ทุนการศึกษากับข้าราชการไทยไปเรียนภาษาจีนที่มหาวิทยาลัยภาษาและวัฒนธรรมจีนปักกิ่ง ซึ่งทั้งสององค์กรที่กล่าวถึงนั้นไม่ได้ก่อตั้งโดยชาวจีนรุ่นใหม่ อย่างไรก็ตามแนวโน้มในอนาคตสมาคมของชาวจีนรุ่นใหม่จะมีปฏิสัมพันธ์มากขึ้นตามนโยบายด้านเศรษฐกิจและเป็นตัวแสดงในการผลักดันความร่วมมือในรูปแบบออนไลน์และการประชุมทางไกล

2.4 ด้านความมั่นคง จากการศึกษาพบว่าสมาคมของชาวจีนรุ่นใหม่ยังไม่มีความมั่นคงในการปฏิสัมพันธ์กับภาครัฐของไทยในการสร้างความร่วมมือด้านความมั่นคง ภารกิจดังกล่าวเป็นอำนาจของภาครัฐเป็นหลัก กลไกของภาค

ประชาสังคมที่ปรากฏยังอยู่ในระยะเริ่มต้น เช่น การก่อตั้งชมรมศิษย์เก่าวิทยาลัย การทหารไทย-จีน เป็นต้น

3. ในฐานะหน่วยงานคลังสมอง ศูนย์วิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีน (วช.) ควรเสนอ กลไกความร่วมมือไทย-จีนเชิงนโยบายต่อชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่ ภายใต้บริบท BRI เพื่อสร้างความร่วมมือให้เกิดประโยชน์ร่วมกันอย่างยั่งยืนและลดความเสี่ยงในเชิงภัยคุกคาม จากการสำรวจมุมมองเชิงนโยบายของจีนต่อสมาคมชาวจีนรุ่นใหม่ภายใต้บริบท BRI รวมทั้งการประชุมกลุ่มย่อยของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อระดมสมองแสวงหาแนวทางพัฒนา กลไกความร่วมมือเชิงนโยบาย โดยเฉพาะภารกิจของศูนย์วิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีน (วช.) ซึ่งมีการจัดสัมมนาวิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีนกับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวแห่งเมืองเซี่ยเหมินมาเป็นเวลานานกว่าทศวรรษ โดยมีสมาคมวัฒนธรรมและเศรษฐกิจไทย-จีนร่วมเป็นเจ้าของการจัดการประชุม นอกจากนี้ ศูนย์วิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีน (วช.) ยังมีภารกิจสำคัญในการกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การวิจัยร่วมกับคลังสมองด้านชาวจีนโพ้นทะเลของฝ่ายจีน ดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการร่วมกัน เพื่อสร้างกลไกความร่วมมือเชิงนโยบายเกี่ยวกับชาวจีนโพ้นทะเลรุ่นใหม่ภายใต้บริบท BRI ผ่านความร่วมมือภายใต้คณะทำงานของฝ่ายไทยและฝ่ายจีน

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับมุมมองเชิงนโยบายของจีนต่อชาวจีนโพ้นทะเล/ชาวจีนรุ่นใหม่ภายใต้บริบท BRI นักวิชาการจีนได้ศึกษาบทบาทที่สำคัญของชาวจีนโพ้นทะเลในการริเริ่มแถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหมยุคใหม่ ปัจจุบันมีชาวจีนอาศัยอยู่ต่างแดนมากกว่า 60 ล้านคนใน 198 ประเทศและภูมิภาคทั่วโลก โดยนำเสนอมุมมองเชิงบวก 4 ประการดังนี้ (陈瑞娟,2016)

(1) การลดความเสี่ยงทางการเมือง ในปัจจุบันปัจจัยทางการเมืองยังเป็น

อุปสรรคสำคัญต่อความร่วมมือระหว่างจีนกับประเทศตามแนวแถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหม เนื่องจากวิสาหกิจชาวจีนได้กลายเป็นผู้มีพลังทางเศรษฐกิจและมีเครือข่ายทางการเมืองและการค้าในประเทศที่พำนัก ดังนั้น จึงสามารถอาศัยจุดเด่นมีบทบาทอย่างเต็มที่ในการริเริ่มแถบเศรษฐกิจและเส้นทางสายไหมมีส่วนช่วยลดทอนความเสี่ยงทางการเมืองให้กับประเทศจีนและวิสาหกิจจีน ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างจีนกับประเทศที่พักอาศัยอยู่ (2) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ นักธุรกิจชาวจีนในต่างประเทศส่วนใหญ่มีศักยภาพทางการผลิต การเงิน และเครือข่ายตลาดทั่วโลกที่เข้มแข็ง จากข้อมูลสถิติ มูลค่าสินทรัพย์โดยรวมของนักธุรกิจจีนทั่วโลกมีเกือบ 5 ล้านล้านเหรียญสหรัฐฯ หากสามารถขับเคลื่อนให้นักธุรกิจจีนจากทั่วโลกและวิสาหกิจจีนมีส่วนร่วมในบริบท BRI จะสามารถสร้างประชาคมที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน (3) การลดอุปสรรคทางวัฒนธรรม เนื่องจากชาวจีนอาศัยอยู่ในต่างประเทศเป็นเวลายาวนาน มีความเข้าใจในมิติการเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของประเทศที่พักอาศัย จึงสามารถเป็นสะพานเชื่อมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศ มาตุภูมิและประเทศที่พักอาศัยได้อย่างมาก (4) การแลกเปลี่ยนเชื่อมต่อกับภาคประชาสังคม โรงเรียนจีน สื่อจีน และสมาคมจีนถือเป็นสามเสาหลักที่สำคัญของสังคมชาวจีนโพ้นทะเลในต่างประเทศ ในบริบทของ BRI องค์กรเหล่านี้จะเป็นสะพานเชื่อม เป็นกลไกภาคประชาสังคมที่สนับสนุนนโยบายรัฐบาลจีน โดยจะดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพสังคมของดินแดนโพ้นทะเล

จากการศึกษาเอกสารผลการประชุมระดมสมองจัดโดยศูนย์วิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีน (วช.) เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2562 ณ ห้องแคนนา โรงแรม

รามการ์เด้น โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนจากส่วนราชการ นักวิชาการ ผู้บริหาร สมาคมฯ ได้ร่วมสัมมนาระดมความคิดเห็นในประเด็นหลักด้านความเชื่อมโยง ด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนและการท่องเที่ยว และด้านความสัมพันธ์ทาง สังคมวัฒนธรรมภายใต้บริบท BRI ในการระดมสมองได้พิจารณาถึงประเด็น ปัญหาด้านสังคมวัฒนธรรม แม้จะมีคำกล่าวที่ว่า “ไทย-จีนใช้อื่นไกล เป็นพี่น้อง กัน” และคนจีนได้เข้ามาอยู่อาศัย ปรับตัวเข้ากับบริบทสังคมไทยมาเป็น เวลานานหลายยุคหลายสมัยแล้ว แต่การขยายอิทธิพลของจีนในปัจจุบันได้สร้าง ความหวาดระแวงให้กับประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงปัญหาภาพลักษณ์ที่คนจีน บางกลุ่มมุ่งหาประโยชน์ผ่านกิจการต่างๆ เช่น กลุ่มทุนจีนสีเทา ปัญหาทัวร์ ศูนย์เหรียญ การถือครองทรัพย์สินแบบนอมินี ในขณะที่การผสมกลมกลืนชาว จีนอพยพรุ่นใหม่เข้าสู่สังคมไทยทำได้ยากกว่าในอดีตเพราะสภาพแวดล้อม แตกต่างจากอดีตในช่วงที่รัฐบาลไทยเคยประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนคนจีน มาเป็นไทย ในฐานะหน่วยงานคลังสมอง ศูนย์วิจัยยุทธศาสตร์ไทย-จีนควรมี การระดมองค์ความรู้ด้านชาวจีนโพ้นทะเลและมีช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการกับหน่วยงานคลังสมองด้านชาวจีนโพ้นทะเลของจีน (มหาวิทยาลัยหัว ฉีเยว เซี่ยเหมิน ซึ่งสังกัดขึ้นตรงกับสำนักงานกิจการชาวจีนโพ้นทะเล) ควร ส่งเสริมให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้เรื่องประเทศจีนอย่างลึกซึ้ง รวมทั้งควรที่จะสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสมาคมการค้า สมาคมบ้านเกิด สมาคมกลุ่มภาษา สมาคมตระกูลแซ่ โดยศึกษาการดำเนินงานอันเป็นแบบแผน ของสมาคม “จีนรุ่นเก่า” กับแสวงหาความร่วมมือเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ร่วมกันกับสมาคม “จีนรุ่นใหม่” เพื่อผลักดันการสร้างประชาเชื่อมโยงให้เห็นอย่าง เป็นรูปธรรม

## บทสรุป

การผงาดของจีนในฐานะรัฐอารยะภายใต้บริบท BRI เป็นการประกาศจุดยืนที่ชัดเจนบนเวทีโลกของจีน มีเป้าหมายของการสร้างประชาคมร่วมชะตากรรม (Zhang Weiwei, 2011) การฟื้นคืนศักราชบนเวทีโลกของจีนส่งผลให้ “เครือข่ายของสมาคมชาวจีนรุ่นใหม่” ปรากฏชัดเจนและมีสถานภาพทางสังคมมากขึ้นกว่าเดิม เป็นตัวแสดงที่สำคัญบนพื้นที่แห่งการแย่งชิงทรัพยากรและจิตใจของมวลมนุษยชาติ ดังที่ผู้นำจีนพยายามเสนอแนวคิด “ประชาเชื่อมโยง” ในเกมที่จีนพยายามเล่นหมากล้อมแย่งชิงอิทธิพลบนเวทีโลกระหว่างจีนกับสหรัฐอเมริกาที่รัฐบาลจีนกำลังสร้างโลกาภิวัตน์ลายมังกร (Chinized globalization) (Wang Yiwei, 2016; อาร์ม ตั้งนิรันดร์, 2562) ท่ามกลางกระแสต่อสู้ทางการเมืองระหว่างประเทศเกมนี้ ประเทศไทยมีความสำคัญต่อจีนทั้งในทางภูมิรัฐศาสตร์ เส้นทางทางการค้าการลงทุนและความร่วมมือในเวทีระดับภูมิภาค ซึ่งตัวแสดงภาคประชาสังคมของชาวจีนในประเทศไทยจะมีบทบาทสำคัญ เป็นสะพานเชื่อมความสัมพันธ์ไทย-จีน ในด้านเศรษฐกิจ การค้าการลงทุน การศึกษาและวัฒนธรรม และเป็นพลังสำคัญในการสร้าง “ประชาเชื่อมโยง” ภายใต้บริบท BRI



## เอกสารอ้างอิง

- อาร์ม ตั้งนิรันดร. (2562). จีน-อเมริกา : จากสงครามการค้า สู่มหาสงครามเทคโนโลยี ถึงสงครามเย็น 2.0. กรุงเทพฯ: Bookscape.
- Callahan, A. (2016). China's "Asia Dream" The Belt Road Initiative and the new regional order. *Asian Journal of Comparative Politics*, 1 (3), 226-243.
- Nukitragan, K. (2019). *The New Chinese Migrants in Thailand: Mobilities, Roles, and Influences of Sino-Thai Relations*. Retrieved November 15, 2022 from <http://www.vijaichina.com/sites/default/files/6.2%20Kulnaree%20Nukitragan.pdf>
- Liu, Hong. (1998). Old Linkages, New Networks: The Globalization of Overseas Chinese Voluntary Associations and its Implications. *The China Quarterly*, 155 (September), 588 – 609.
- Wang, Yiwei. (2016). *China connects the world: What behind the Belt and Road Initiative*. China Intercontinental Press & New World Press.
- Zhang, Weiwei. (2011). *The China wave: Rise of a civilizational state*. New York: World Century.
- 陈瑞娟.(2016).“一带一路”建设背景下广州开展华侨华人统战工作的思考. *广州社会主义学院学报* (02),60-63.
- 李其荣.(2008).新华侨华人的职业结构及其影响因素——美国与加拿大的比较. *东南亚研究*(02),72-79.

魏斌.(2018).华侨华人与“一带一路”战略.天津市社会主义学院学报  
(04),57-60.

张秀明.(2001).国际移民体系中的中国大陆移民——也谈新移民问题.华  
侨华人历史研究第1期.

赵和曼.(2003).美国新华侨华人的若干变化.八桂侨刊第1期

张维为.(2019).这就是中国上海：上海人民出版社.

庄国土.(2020).21世纪前期海外华侨华人社团发展的特点评析.南洋问题  
研究(01),55-64.

ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของ  
เทศบาลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษ  
ภาคตะวันออก\*

**The collaboration of coastal municipalities on sustainable  
water management and administration to support the Eastern  
Economic Corridor (EEC)**

ศุภัทรา อำนวยสวัสดิ์<sup>1</sup>

**Supatra Amnuaysawasdi**

supatra.rs.303@gmail.com

Received: 07/02/66 Revised: 02/03/66 Accepted: 02/03/66

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (2) ศึกษาความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน และ (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก

---

\*บทความนี้เรียบเรียงจากรายงานวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทมหาวิทยาลัย โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2564 เรื่อง “ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลพื้นที่ชายฝั่งทะเลเพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก”

<sup>1</sup>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จาก 3 กลุ่มสำคัญ คือ (1) กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC (2) กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน และ (3) องค์กรภาคเอกชนผู้ใช้น้ำ รวม 36 คน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจาก ประชากร 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้ใช้น้ำประเภท ที่ 1: ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ (2) ผู้ใช้น้ำ ประเภท ที่ 2: ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก และ (3) ผู้ใช้น้ำประเภท ที่ 3: รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน รวม 1,165 กลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า (1) การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของ ทั้ง 3 เขตเทศบาล ยังไม่ประสบความสำเร็จ (2) ด้านความร่วมมือมีความ แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ และ (3) ปัญหาและอุปสรรค ทั้ง 3 เขตเทศบาลมี ลักษณะเดียวกัน คือ ไม่มีแหล่งน้ำธรรมชาติ มีปัญหาการประสานงานระหว่าง หน่วยงาน ขาดแคลนทรัพยากรสนับสนุน และปัญหาจากการเกิดโรคระบาดไวรัส โควิดนา ทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ตามแผน

**คำสำคัญ:** ความร่วมมือ; การบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน; เขตพัฒนาพิเศษ  
ภาคตะวันออก

## Abstract

The purposes of this research were (1) to study the collaboration of coastal municipalities on sustainable water management and administration to support the Eastern Economic Corridor (EEC), (2) to study the collaboration of coastal municipalities on sustainable water management, and (3) to study the problems and obstacles of the management. The mixed methods research was used in the study. The researcher conveyed the qualitative research using in-depth interviews from 3 main groups: (1) the chief executives of the municipalities, officers, and the persons responsible for EEC; (2) the heads of group villages, the village heads, and the community leaders; (3) the private sectors. These sampling groups contained 36 people. Moreover, the quantitative data was from 3 groups of population: (1) the first type of water consumers: residences and others; (2) the second type of water consumers: government offices and small businesses; and (3) the third type of water consumers: state enterprises, industries, and large businesses. The total of these sampling groups was 1,165 people.

The findings showed that the sustainable water management and administration of 3 subdistrict municipalities were unsuccessful. Furthermore, the problems and obstacles which affected the planned activities of the municipalities included the lack of natural water sources,

the problem of collaboration between the sectors, the insufficiency of essential resources, and the effects of the COVID-19 pandemic.

**Keywords:** collaboration; sustainable water management and administration; Eastern Economic Corridor (EEC)

## บทนำ

การวิจัย เรื่อง ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นความสนใจอย่างยิ่งของผู้วิจัย ด้วยการจัดตั้งเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นโอกาสสำคัญในการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ ในช่วงเวลานับจากการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เกิดผลกระทบต่อทุกภาคส่วน ทั้งอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจ งานบริการ ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ดังนั้น การพัฒนาพื้นที่ดังกล่าวจึงเป็นความหวังและโอกาสสำคัญในการพลิกฟื้นคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งหากสามารถแก้ปัญหาที่เป็นจุดอ่อนของพื้นที่ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ซึ่งงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลพื้นที่ชายฝั่งทะเลอันเป็นปัญหาและอุปสรรคของการจัดการ ดังการศึกษาของ นพดล วิทยภรณ์ (2562, หน้า 95-109) ที่ศึกษาการบริหารการพัฒนาโครงการพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาโครงการพื้นที่และส่งผลกระทบต่อทั้งระดับพื้นที่และระดับประเทศ คือ

ปัญหาด้านสาธารณสุขโลก โดยเฉพาะระบบน้ำประปาที่ยังมีประสิทธิภาพต่ำ โดยพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นพื้นที่ที่มีทั้งนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก บางพื้นที่ก็ยังทำเกษตรและประมงพื้นบ้าน มีที่พักตากอากาศ แหล่งผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลายนี้ “น้ำ” จึงเป็นปัจจัยสำคัญมากและกลายเป็น “ปัญหา” ของพื้นที่ เพราะเมื่อ “ทรัพยากรมีจำกัดแต่ความต้องการใช้สูง” ผลคือ ผู้ใช้น้ำเกิดความขัดแย้งกัน ซึ่งปัญหานี้ นายอมรศักดิ์ ปัญญาเจริญศรี ตัวแทนกลุ่มประมงพื้นบ้าน ชุมชนบ้านอ่าวอุดม กล่าวกับคณะสื่อมวลชนที่ติดตามคณะทำงานของแผนงานยุทธศาสตร์เป้าหมาย (spearhead) ด้านสังคม แผนงานการบริหารจัดการน้ำ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ถึงสถานการณ์น้ำในจังหวัดว่า เดิมก็มีปัญหาอยู่แล้ว และอาจรุนแรงขึ้นเมื่อโครงการระเบียบเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) เสร็จสมบูรณ์ ทั้งจากการถมทะเลและการจัดสรรน้ำไปให้ภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น (แนวหน้า, 2564)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การแก้ปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำจึงเป็นเรื่องสำคัญลำดับต้น ๆ ไม่น้อยไปกว่าปัญหาเรื่องอื่น เนื่องจากทรัพยากรน้ำที่ขาดแคลนหรือมีไม่มากพอจะส่งผลเชื่อมโยงกับธุรกิจทั้งระบบที่มีขึ้นในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยเฉพาะในช่วงเวลานับจากการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อทุกภาคส่วน และส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างมาก นโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ได้แก่ พื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จึงเป็นความหวังและโอกาสสำคัญในการพลิกฟื้นคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (2561, หน้า 14) ที่ได้ทำ

การประเมินเฉลี่ยล่วงหน้า 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เมื่อพิจารณาข้อมูลการวิเคราะห์คาดการณ์ผลประโยชน์ที่จะได้รับและพบว่า โดยรวมนั้นจังหวัดชลบุรี มีโอกาสสูงกว่าอีก 2 จังหวัด กล่าวคือ

1. อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดชลบุรี เฉลี่ยที่ร้อยละ 6.9 ต่อปี ขณะที่จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ที่ร้อยละ 6.5 ต่อปี และจังหวัดระยอง ร้อยละ 5.6 ต่อปี

2. การจ้างงานของจังหวัดชลบุรี เพิ่มขึ้นประมาณ 6.1 แสนคน หรือขยายตัวของการจ้างงานที่เฉลี่ยร้อยละ 2.3 ต่อปี ขณะที่จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ที่ร้อยละ 3.1 ต่อปี และจังหวัดระยอง ร้อยละ 2.3 ต่อปี

3. จำนวนนักท่องเที่ยว (ผู้มาเยือน) ชาวต่างชาติ และชาวไทย จังหวัดชลบุรีขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 11.4 ต่อปี และ 14.3 ต่อปี ขณะที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ขยายตัวที่เฉลี่ยร้อยละ 1.3 ต่อปี และ 12.2 ต่อปี และจังหวัดระยอง ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 9.8 ต่อปี และ 8.8 ต่อปี

ทั้งนี้ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกตามพระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. 2561 มาตรา 4 และมาตรา 6 ได้ให้ความหมายคำว่า “เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก” หมายถึง พื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และพื้นที่อื่นใดที่อยู่ในภาคตะวันออกที่กำหนดเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาเป็นเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. 2561, 2561)

1. พัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ทันสมัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ



2. จัดให้มีการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร เพื่อลดอุปสรรคและต้นทุนในการประกอบกิจการ
3. จัดทำโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคที่มีประสิทธิภาพ มีความต่อเนื่อง
4. ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยสมบูรณ์
5. กำหนดการใช้ประโยชน์ในที่ดินอย่างเหมาะสมกับสภาพและศักยภาพของพื้นที่โดยสอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน
6. พัฒนาเมืองให้มีความทันสมัยระดับนานาชาติที่เหมาะสมต่อการอยู่อาศัยอย่างสะดวก ปลอดภัย เข้าถึงได้โดยถ้วนหน้า และการประกอบกิจการอย่างมีคุณภาพ

จากความสำคัญและวัตถุประสงค์ข้างต้นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกเจาะจงศึกษาพื้นที่เทศบาลตำบลทั้ง 3 คือ (1) นาจอมเทียน (2) บางเสร่ และ (3) เขตอุตสาหกรรมคูคต ด้วยเป็นพื้นที่ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ในโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างรายได้สำคัญ โดยความสำเร็จของการพัฒนาพื้นที่จะเกิดได้ต้องพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ทันสมัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทรัพยากรน้ำและการบริหารจัดการน้ำเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์ดังกล่าวที่จะสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่ แต่จากข้อมูลทรัพยากรน้ำในพื้นที่ พบว่า ในเขตจังหวัดชลบุรีมีประเด็นปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่มีความพยายามแก้ไขและกำหนดแนวปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริการประชาชนและส่งผลดีต่อผู้ประกอบการและ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ด้วยจังหวัดชลบุรีมีอ่างเก็บน้ำที่สำคัญ 13 แห่ง โดยมีอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่เพียงแห่งเดียว คือ อ่างเก็บน้ำบางพระ นอกนั้นเป็นอ่างเก็บน้ำขนาดกลาง 12 แห่ง คือ (1) อ่างเก็บน้ำหนองค้อ (2) อ่างเก็บน้ำมาบประชัน (3) อ่างเก็บน้ำชากนอก (4) อ่างเก็บน้ำหนองกลางดง (5) อ่างเก็บน้ำห้วยสะพาน (6) อ่างเก็บน้ำห้วยขุนจิต (7) อ่างเก็บน้ำบ้านบึง (8) อ่างเก็บน้ำคลองหลวง (9) อ่างเก็บน้ำมาบพิกทอง (10) อ่างเก็บน้ำมาบพิกทอง 2 (11) อ่างเก็บน้ำห้วยตุ้ และ (12) อ่างเก็บน้ำห้วยตุ้ 2 (กรมชลประทาน, 2564)

นอกจากนี้การศึกษาทรัพยากรน้ำโดย สุทธิรัตน์ กิตติพงษ์วิเศษ, พัชชา พันธุ์ รัตนพันธ์, เบญจวรรณ ชัยศรี และอาทิตย์ เพ็ชรวิริยะ (2564) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการระบุพื้นที่เสี่ยงภัยแล้งด้วยข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ และมุมมองจากผู้เชี่ยวชาญในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า ภัยแล้งนับเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงคุณภาพชีวิตและการประกอบอาชีพของชุมชนและประชาชนในพื้นที่โดยรอบ อาทิ การทำเกษตรกรรม ปศุสัตว์ การประมงและภาคผลิตอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในเขตพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่มีแผนการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเป็นองค์รวมในหลายภาคส่วน ซึ่งพบว่าปัญหาทรัพยากรน้ำที่สำคัญในภาคตะวันออก สามารถแยกออกได้ 3 ส่วน คือ (1) การขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค เช่น เมืองพัทยาจะขาดน้ำประปาในฤดูแล้ง รวมถึงนิคมอุตสาหกรรม และเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกจำเป็นต้องใช้น้ำปริมาณมาก ทั้งภาคเกษตร ท่องเที่ยวเชิงเกษตร และน้ำรักษาระบบนิเวศ (2) ปัญหาน้ำท่วม โดยเมืองพัทยา ชลบุรี สระแก้ว ประสบกับปัญหาน้ำท่วมชุมชนเมื่อฝนตกหนัก และ (3) คุณภาพน้ำ ทั้งในส่วนของน้ำเสีย และการบำบัดน้ำเสีย

น้ำเค็มจากแม่น้ำบางปะกงที่หนุนจนถึงจังหวัดปราจีนบุรี นอกจากนี้ ยังมีการคาดการณ์จำนวนประชากรในปี พ.ศ. 2580 ภาคตะวันออกจะมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นจาก 6 ล้านคนเป็น 8 ล้านคน และในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จะมีประชากรเพิ่มจาก 4 ล้านคนเป็น 6 ล้านคน จึงต้องเร่งแก้ปัญหาเรื่องน้ำอย่างเร่งด่วน (สุทธิรัตน์ กิตติพงษ์วิเศษ และคนอื่น ๆ , 2564)

บทความวิจัยนี้จึงเป็นการนำเสนอการศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ตลอดจนประเด็นความร่วมมือ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน จากพื้นที่เขตเทศบาลตำบล 3 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลนาจอมเทียน เทศบาลตำบลบางเสร่ และเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาที่ดำรงอยู่ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาพื้นที่ตามเป้าประสงค์ของภาครัฐ โดยให้ความสำคัญเรื่องความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนแบบบูรณาการ เพื่อให้มีระบบสาธารณูปโภคที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินชีวิตทั้งภาคครัวเรือน ภาคการเกษตร ภาคการอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจ และการท่องเที่ยว

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเลเพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเลเพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

3. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคของการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเลเพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

### วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธี คือ การวิจัยเชิงปริมาณ ร่วมกับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูลจาก 3 เขตเทศบาล โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้ใช้น้ำประเภท ที่ 1: ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ (2) ผู้ใช้น้ำประเภท ที่ 2: ราชการ และธุรกิจขนาดเล็ก และ (3) ผู้ใช้น้ำประเภท ที่ 3: รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบการประกาศส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการจัดประเภทผู้ใช้น้ำ และการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ พ.ศ. 2557 รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,165 คน

เครื่องมือการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาในแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ใช้น้ำ ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก จังหวัดชลบุรี เพื่อรองรับการเป็นเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยแบ่งออกเป็น 3

ด้าน คือ (1) การรับรู้การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อความยั่งยืนต่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ (2) การรับรู้ด้านความร่วมมือในการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน และ (3) การรับรู้ด้านปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน

### การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เจาะลึกมี 3 กลุ่มสำคัญ คือ (1) กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC (2) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน และ (3) องค์กรภาคเอกชนผู้ใช้น้ำ โดยเก็บข้อมูลจากทั้ง 3 เทศบาล จำนวน 36 คน

เครื่องมือการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ข้อคำถามสร้างให้ครอบคลุมรอบประเด็นที่ศึกษา โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ภาครัฐได้กำหนดในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยมีแผนงานโครงการ คำสั่งต่าง ๆ ที่มอบให้ทางจังหวัดนำไปสู่การบริหารระดับท้องถิ่น ข้อคำถามจึงมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

พื้นที่เทศบาลตำบลนาจอมเทียน จากการเก็บข้อมูลโดยการวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำทั้ง 3 ประเภท จำนวน 383 คน เป็นผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1: ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ จำนวน 203 คน ประเภทที่ 2: ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก จำนวน 101 คน และผู้ใช้น้ำประเภทที่ 3: รัฐวิสาหกิจอุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 79 คน พบว่า ประชาชนในพื้นที่รับรู้ว่าเป็นพื้นที่ที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากเห็นว่าในพื้นที่ที่มีปริมาณน้ำเพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค มีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็สามารถบริหารจัดการที่สามารถลดความเสียหาย ทั้งมีข้อกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติในเรื่องการบริหารจัดการน้ำเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ชุมชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร นโยบายเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำ จึงสร้างความมั่นใจว่าจะมีน้ำใช้ที่เพียงพอ และสามารถรองรับการพัฒนาสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า การบริหารจัดการน้ำเพื่อความยั่งยืนในพื้นที่ยังไม่ประสบความสำเร็จ เช่นความเห็นของผู้จัดการสำนักงานจัดการน้ำเสียด้านนาจอมเทียน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 พฤศจิกายน 2564) ที่ว่า “. . .ยังไม่ประสบความสำเร็จ เพราะการจัดการไม่ครอบคลุมพื้นที่ เช่น การขุดลอกพัฒนาแหล่งน้ำบางที่เครื่องจักรไม่สามารถเข้าดำเนินการได้ตลอดลำคลองจนสู่ชายฝั่งทะเล การระบายน้ำมีอัตราการไหลในปริมาณที่น้อยจึงอาจก่อให้เกิดน้ำท่วม. . .” และความเห็นของนายกเทศมนตรี

ตำบลนาจอมเทียน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 พฤศจิกายน 2564) ที่ให้ข้อมูลว่า “. . .การบริหารจัดการยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการและประชาชนในพื้นที่อย่างจริงจัง และมาเจอกับปัญหาการระบาดของโควิดทำให้งานบางอย่างไม่เป็นไปตามแผน โดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องเรียกประชุม แสดงความเห็นอันนี้ต้องหยุดชะงัก และงบประมาณก็ต้องนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาโควิดซึ่งพื้นที่นาจอมเทียนมีจำนวนผู้ป่วยมาก เป็นพื้นที่สีแดง. . .”

ส่วนความเห็นในกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC เห็นสอดคล้องกันว่า การบริหารจัดการน้ำยังมีปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในพื้นที่ แม้ปัญหาจะไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น น้ำไหลไม่สม่ำเสมอ น้ำขุ่นแดง เป็นต้น แต่ปัญหานี้จะกลายเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจและการสร้างรายได้ในเขตเทศบาล ดังความเห็นของหัวหน้าฝ่ายนิติบุคคลอาคารชุดโอเอเนอ พอร์ตนิโน้ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2564) ที่กล่าวว่า “. . .ตอนนี้อาจยังไม่เจอปัญหาเพราะเป็นช่วงปิดการให้บริการ ไม่มีนักท่องเที่ยว แต่หากมีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก ความต้องการใช้น้ำย่อมมากขึ้นน่าจะมีปัญหา เพราะเทศบาลไม่ได้ดำเนินกิจการจำหน่ายน้ำประปาเอง. . .” ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัญหานี้ย่อมส่งกระทบต่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ เพราะพระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. 2561 ได้ระบุเจตนารมณ์ของภาครัฐที่จะเดินหน้าเพื่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ โดยกำหนดเป็นหมวดต่าง ๆ 8 หมวด รวม 73 มาตรา โดยวัตถุประสงค์ในมาตรา 6 ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันใน 5 ด้านที่สำคัญคือ การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาค

ตะวันออกให้มีความน่าอยู่และทันสมัย สอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการจัดสรรงบประมาณ จัดหาแหล่งเงินที่เหมาะสมและการสนับสนุนด้านอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2561) แต่ปัญหาสำคัญ คือ พื้นที่เทศบาลนาจอมเทียนไม่มีแหล่งน้ำธรรมชาติ มีเพียงคลองรองรับน้ำไหลลงสู่ทะเล 4 คลอง คือ (1) คลองนาจอมเทียน (2) คลองน้ำเมา (3) คลองน้ำชัย และ (4) คลองบ้านอำเภอนอกจากนี้ เขตเทศบาลยังไม่ได้ดำเนินการจัดการประปาเป็นของตนเอง การบริหารจัดการเพื่อให้ราษฎรมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึงนั้น ทางเทศบาลได้ตั้งงบประมาณจัดทำโครงการวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาจากระบบสายส่งน้ำประปาของการประปาสวนภูมิภาค โดยมีผู้ใช้น้ำประปาคิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาล (เทศบาลตำบลนาจอมเทียน, 2564)

กลุ่มกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด จากการสัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้าน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2564) ให้ข้อมูลว่า “. . .เคยรับรู้เรื่องการพัฒนาพื้นที่ตามแผนรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) แต่ช่วงนี้ไม่ค่อยเห็นความคืบหน้า ทั้งข่าวสารก็ไม่ค่อยมีเผยแพร่ ส่วนการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่เห็นว่ายังมีปัญหา เพราะน้ำใช้ไม่เพียงพอ ต้องนำน้ำจากลำห้วยมาใช้ในบางช่วง เกรงว่าหากมีนักท่องเที่ยวจะมีผลกระทบ. . .”

**พื้นที่เทศบาลตำบลบางเสร่** จากการเก็บข้อมูลโดยการวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำทั้ง 3 ประเภท จำนวน 385 คน เป็นผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1: ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ จำนวน 192 คน ประเภทที่ 2: ราชการและ



ธุรกิจขนาดเล็ก จำนวน 54 คน และผู้ใช้น้ำประเภทที่ 3: รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 139 คน พบว่า ประชาชนในพื้นที่รับรู้ว่าในพื้นที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) ซึ่งผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ในระดับมาก ทั้งนี้ แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะมีการรับรู้ว่ามีพื้นที่ที่มีการบริหารจัดการในระดับดีมาก แต่พบว่ายังคงมีความเห็นเรื่องปัญหาการจัดการน้ำ ได้แก่ ปัญหาเรื่องการบำบัดน้ำเสีย ปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของชุมชน และการสร้างความร่วมมือของทุกฝ่ายในพื้นที่ที่มีค่าคะแนนระดับน้อย

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC พบว่า ในภาพรวมเห็นว่าการบริหารจัดการน้ำเพื่อความยั่งยืนยังไม่ประสบความสำเร็จ ดังความเห็นของคณะทำงานประสานการสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการขับเคลื่อน EEC (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 พฤศจิกายน 2564) ที่ว่า “. . . มีปัญหาน้ำใต้ดินยังไม่สะอาดพอ ปริมาณการใช้น้ำสูงกว่าปริมาณน้ำดีที่มี ทั้งเคยขาดแคลนน้ำในหน้าแล้ง และที่สำคัญ คือ ขาดการมีส่วนร่วมจากชุมชน. . .” ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาก็พบว่า ในพื้นที่มีปัญหาทรัพยากรน้ำ เพราะมีน้ำธรรมชาติคือ คลองห้วยลึกซึ่งเป็นคลองที่ติดต่อระหว่างเทศบาลตำบลบางเสร่และเขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ คลองพงษ์อมรตั้งแต่หน้าวัดบางเสร่คงคารามถึงบางเสร่คอนโดมิเนียม และคลองเสียบถนนเทศบาล 9/1 ถึงซอยจันทสโร แต่เนื่องจากสภาพดินไม่เอื้ออำนวยในการเก็บน้ำได้ตลอดปี และมีอัตราการระเหยของน้ำมาก ทั้งไม่มีแหล่งต้นน้ำลำธารในเขตพื้นที่จึงมักมีปัญหาคารขาดแคลนน้ำธรรมชาติในคลองและลำห้วย ส่วนแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ราษฎรจะใช้จาก

ล่าคลองห้วยลึกเพื่อประกอบอาชีพ และน้ำที่ใช้ในชุมชนมักจะเป็นน้ำสระที่ขุดขึ้นมาใช้เองเสียเป็นส่วนใหญ่ (ตำบลบางเสวี, 2564)

ส่วนกลุ่มกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน เห็นว่า การบริหารจัดการน้ำยังคงมีปัญหา เนื่องจากเมื่อเกิดวิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 นั้น การปฏิบัติงานต้องปรับเปลี่ยนจากแผนงานเดิม กิจกรรมหลายๆ กิจกรรมที่เคยร่วมกันแก้ปัญหาการจัดการน้ำ เช่น การขุดลอกคูคลองก็หยุดไป นอกจากนี้ภาคเอกชนผู้ใช้น้ำยังเห็นว่า การบริหารจัดการน้ำในพื้นที่ยังมีปัญหา เช่น น้ำขุ่นแดง หรือเมื่อมีการข่อมทำถนนน้ำก็กระทบกับการจ่ายน้ำทำให้ไม่ไหล เป็นต้น

**พื้นที่เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์** จากการเก็บข้อมูลโดยการวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำทั้ง 3 ประเภท จำนวน 397 คน เป็นผู้ใช้ น้ำประเภทที่ 1: ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ จำนวน 199 คน ประเภทที่ 2: ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก จำนวน 103 คน และผู้ใช้น้ำประเภทที่ 3: รัฐวิสาหกิจอุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 95 คน พบว่า ประชาชนในพื้นที่รับรู้ว่ามีพื้นที่ที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) ซึ่งต่ำกว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่ามีปัญหาเรื่อง การบังคับใช้กฎหมายในเรื่องการบริหารจัดการน้ำ ปัญหาระบบบำบัดน้ำเสีย และการประชาสัมพันธ์สร้างจิตสำนึกเรื่องจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อความยั่งยืนที่น้อยไป จึงไม่มั่นใจว่าการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในเขตเทศบาลจะมีน้ำใช้ที่เพียงพอ สามารถรองรับการพัฒนาพื้นที่สู่เขตเศรษฐกิจพิเศษได้จริง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นสอดคล้องกันว่ายังไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดข้อมูลและขาดความร่วมมือ ทั้งมีปัญหา

งบประมาณ ขาดแคลนบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และขาดการทำงานที่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ พบว่า การประปาในเขตพื้นที่ยังคงขาดแคลนทั้งน้ำประปาในการอุปโภคบริโภคและบริโภค

กลุ่มกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน จากการสัมภาษณ์กำหนด (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 พฤศจิกายน 2564) ให้ข้อมูลว่า “. . . รับประทานอาหาร EEC แต่เห็นว่าการใช้น้ำในพื้นที่ยังมีปัญหา แม้จะมีบริษัท East Water เข้ามาบริหารจัดการ เพราะการให้บริการยังไม่ทั่วถึง บางชุมชนต้องอาศัยน้ำบาดาลซึ่งบ่อก็ตื้นเขินขึ้น จึงต้องซื้อน้ำเพื่อใช้อุปโภคบริโภคเป็นปัญหาที่เทศบาลต้องเร่งแก้ไขและดูแลให้ทั่วถึง. . .”

ในส่วนความเห็นของภาคเอกชนผู้ใช้น้ำ มีความเห็นสอดคล้องกัน การบริหารจัดการน้ำในพื้นที่ส่วนมากไม่มีปัญหา แต่อาจเป็นเพราะจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย ทั้งสถานที่ประกอบการต่าง ๆ ก็หยุดการให้บริการไปมาก

จากการสรุปผลการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

## ตารางที่ 1

สรุปวัตถุประสงค์ข้อ 1 การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

## การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน

เทศบาลตำบลนาจอม เทียน	เทศบาลตำบลบางเส่ย	เทศบาลตำบลเขตรอุดม ศักดิ์
ประชาชนโดยรวมเห็น ว่ามีการบริหารจัดการ ทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ส่วนข้อมูลจากการ สัมภาษณ์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า การบริหาร จัดการน้ำเพื่อความ ยั่งยืนยังไม่ประสบ ความสำเร็จ ได้แก่ ปัญหาเรื่องการบำบัดน้ำ เสีย ปัญหาที่อาจส่งผล กระทบต่อสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของ ชุมชน และการสร้าง ความร่วมมือของทุก ฝ่าย	ประชาชนโดยรวมเห็น ว่ามีการบริหารจัดการ ทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ส่วนข้อมูล จากการสัมภาษณ์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า การบริหาร จัดการน้ำยังไม่ประสบ ความสำเร็จได้แก่ ปัญหาเรื่องการบำบัดน้ำ เสีย ปัญหาที่อาจส่งผล กระทบต่อสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของ ชุมชน และการสร้าง ความร่วมมือของทุก ฝ่ายในพื้นที่ที่มีค่า คะแนนระดับน้อย	ประชาชนโดยรวมไม่ แน่ใจว่าในพื้นที่มีการ บริหารจัดการ ทรัพยากรน้ำอย่าง ยั่งยืน ส่วนข้อมูลจาก การสัมภาษณ์ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ยังมีปัญหา การบริหารจัดการ โดยเฉพาะยังมีปัญหา ขาดแคลนน้ำประปาใน หน้าแล้ง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

พื้นที่เทศบาลตำบลนาจอมเทียน จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ในพื้นที่ที่รับรู้ว่ามีความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยมีความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการบริหารจัดการน้ำที่เป็นผลดีต่อชุมชน โดยประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การแจ้งหน่วยงานเมื่อพบเห็นปัญหา และร่วมดูแลรักษาแหล่งน้ำ การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ไม่เป็นผู้ก่อให้เกิดปัญหาน้ำเสีย เป็นต้น

ในส่วนการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC พบว่า มีความเห็นสอดคล้องกันว่าในพื้นที่มีความร่วมมือดี ดังข้อมูลจากผู้อำนวยการกองช่าง (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 พฤศจิกายน 2564) ที่กล่าวว่า “. . .เทศบาลมีแผนงานก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียขนาดย่อยครอบคลุมทุกพื้นที่ตามแผนแม่บทการพัฒนาชุมชนและชายหาดบ้านอำเภอ ทั้งมีการขุดลอกคลองพัฒนาแหล่งน้ำส่งเสริมการท่องเที่ยวการเดินทางเที่ยวริมฝั่งคลองบ้านอำเภอตามวิถีธรรมชาติซึ่งเป็นไปตามแผนแม่บทพัฒนาชุมชนบ้านอำเภอ ด้านการ จัดการน้ำบริโภคน้ำก็มีแผนงานการให้บริการแจกจ่ายน้ำแก่ประชาชนเพื่อการบริโภค และแจ้งประสานงานสำนักกองการประปาส่วนภูมิภาคในการขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาเพิ่มเติม. . .”

กลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน เห็นว่า การจัดการน้ำของเทศบาลได้รับความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งความร่วมมือกับทางจังหวัด

ระยอง ส่วนความร่วมมือกับชุมชนก็มีการประชุมสร้างความร่วมมือ แต่จากเหตุการณ์ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มานี้ทำให้การประชุมลดน้อยลงมาก

ส่วนความเห็นของภาคเอกชนผู้ใช้น้ำผู้วิจัยเห็นว่า ขัดแย้งกับความเห็นของ 2 กลุ่มที่กล่าวมา เช่น จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการร้าน The Simple (ร้านอาหารและร้านกาแฟเบเกอรี่) (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2564) กล่าวว่า “...ไม่ค่อยได้มีส่วนร่วม เพราะเทศบาลไม่ได้จัดการประชุมหรือจัดให้มีการร่วมแสดงความคิดเห็น ช่องทางการสื่อสารของเทศบาลมีเพียงช่องทางสื่อ Face Book ที่สามารถส่งคำร้องเรียน แต่ไม่เคยได้เข้าร่วมกิจกรรม ไม่ทราบเรื่องการทำประชามติหรือการประชุมแสดงความคิดเห็น แต่การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบนั้นให้ความร่วมมืออยู่แล้วเพราะเป็นไปตามข้อกำหนด เช่น สถานประกอบการต้องส่งรายงานข้อมูลการใช้น้ำให้เทศบาลทุกเดือนตามระเบียบการใช้น้ำของเขตเทศบาล ต้องส่งใบ รน. 2 (แบบการแจ้งอันตรายประเภทที่ 3) ให้เทศบาลเพื่อทำเป็นรายงานการควบคุมปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การบำบัดน้ำเสีย...”

**พื้นที่เทศบาลตำบลบางเสร่** จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ พบว่า มีการรับรู้เรื่องความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงกว่าสมมติฐานตั้งไว้ในระดับมาก ซึ่งพบว่า ในพื้นที่ที่มีความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการบริหารจัดการน้ำที่เป็นผลดีต่อชุมชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน ร่วมดูแลรักษาแหล่งน้ำ การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ไม่เป็นผู้ก่อให้เกิดปัญหาน้ำเสีย เป็นต้น

ส่วนการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC พบว่า มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เทศบาลให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความร่วมมือของทุกภาคส่วน การบริหารงานของเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และมีการรณรงค์ในเรื่องของการใช้น้ำเพื่อสร้างความยั่งยืนมาโดยตลอด

กลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน เห็นว่า ความร่วมมือช่วงที่ผ่านมาไม่น้อยเพราะปัญหาวิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 แต่ก็พยายามสร้างความร่วมมือ โดยมีการจัดประชุมชี้แจงและขอความร่วมมือเรื่องการประหยัดการใช้น้ำ เพื่อป้องกันปัญหาการขาดแคลนน้ำในช่วงหน้าแล้งซึ่งทำมาตลอด แต่ชาวบ้านอาจไม่รับรู้เพราะเป็นการใช้ข้อความใน Facebook กิจกรรมต่าง ๆ ช่วงนี้ไม่ได้ทำมาเร่งแก้ปัญหาผู้ป่วยจากโควิด

ในส่วนความเห็นของภาคเอกชนผู้ใช้น้ำ ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่าพร้อมให้ความร่วมมือกับทางเทศบาล โดยเฉพาะการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ทางเทศบาลกำหนด ทั้งเรื่องการรายงานผลการบำบัดน้ำเสีย การให้ความร่วมมือในการตรวจ สอบระบบบำบัดน้ำเสียได้ทำเป็นประจำตามข้อกำหนดของเทศบาล ดังคำสัมภาษณ์จาก เจ้าของโรงแรมบ้านช้างเรสซิเดนซ์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 พฤศจิกายน 2564) ว่า “. . .เทศบาลมีประชาสัมพันธ์ใน Face Book ของเทศบาล แต่ตนไม่ค่อยได้ติดตาม ส่วนความร่วมมือทางโรงแรมปฏิบัติตามกฎระเบียบ และทางเทศบาลก็มาติดตามตรวจสอบเป็นระยะ. . .”

**พื้นที่เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์** จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า ในพื้นที่ที่มีการรับรู้ด้านความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ

อย่างยั่งยืนในระดับมากที่สุด โดยพบว่า พื้นที่เทศบาลมีความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการบริหารจัดการน้ำที่เป็นผลดีต่อชุมชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน ร่วมดูแลรักษาแหล่งน้ำ การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ไม่เป็นผู้ก่อให้เกิดปัญหาน้ำเสีย เป็นต้น

ส่วนการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC จากข้อมูลของ คณะทำงานประสานการสร้าง การรับรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการขับเคลื่อน EEC (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 พฤศจิกายน 2564) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า “. . .เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็น ทั้งจัดให้มีการรณรงค์ในเรื่องของการประหยัดน้ำเพื่อให้เกิดการประหยัดแต่คุ้มค่า เช่น การปิดน้ำให้สนิทเมื่อไม่ใช้ น้ำตรวจตราเครื่องมือท่อน้ำต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในแผนงานของการพัฒนาพื้นที่สู่ EEC. . .”

กลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน มีความเห็นต่างไปว่า “ในพื้นที่มีความร่วมมือในระดับน้อยมาก และประเด็นปัญหาเรื่องน้ำประปาก็ไม่ได้นำมาแก้ไขเร่งด่วน ขาดการประชาสัมพันธ์ มีเพียงการลงข้อความในสื่อ เช่น Line, Facebook ให้อประหยัดน้ำ” (ผู้ใหญ่บ้าน, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 พฤศจิกายน 2564)

ในส่วนความเห็นของภาคเอกชนผู้ใช้น้ำ พบว่า หน่วยงานภาคธุรกิจเอกชนให้ความร่วมมือกับเทศบาลในทุกเรื่องที่มีการแจ้งและร้องขอ และมีการติดตามข่าวสารทางช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของเทศบาล เช่น Face Book ของเทศบาล แต่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมหรือแสดงความคิดเห็นเพราะทางเทศบาลไม่มีกิจกรรมเหล่านี้ ส่วนความร่วมมือที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบการใช้น้ำ เช่น ส่ง



รายงานข้อมูลการใช้ น้ำ สบแบบประเมินการใช้ น้ำ แจ้งผลการบำบัดน้ำเสีย สิ่งเหล่านี้สถานประกอบการจะดำเนินการเป็นประจำตามข้อกำหนด และต้องการให้เทศบาลเพิ่มการประชาสัมพันธ์และให้องค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องการจัดการทรัพยากรน้ำเพราะเป็นหัวใจสำคัญของผู้ประกอบการ (ผู้ดูแล พี.พี. เฮ้าส์ รีสอร์ท และ (4) สวีทโฮม @ สัตหีบ 2, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2564)

จากการสรุปผลการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

## ตารางที่ 2

สรุปวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน		
เทศบาลตำบลนาจอมเทียน	เทศบาลตำบลบางเสร่	เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์
มีความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนในระดับมาก	มีความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนในระดับมากที่สุด	มีความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนในระดับมากที่สุด
กล่าวคือ มีความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการบริหารจัดการน้ำที่เป็นผลดีต่อชุมชนโดย	โดยการบริหารงานของเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ	เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการต่างๆ และรับฟังความคิดเห็น ทั้งจัดให้มีการรณรงค์ในเรื่อง

ประชาชนมีส่วนร่วม ของประชาชน และมี การประหยัดน้ำ ซึ่งเป็น เช่น การแจ้งหน่วยงาน การรณรงค์ในเรื่องของ ส่วนหนึ่งในแผนงาน เมื่อพบเห็นปัญหา และ การใช้น้ำเพื่อสร้าง ของการพัฒนาพื้นที่สู่ ร่วมดูแลรักษาแหล่งน้ำ ความยั่งยืนมาโดย EEC ส่วนกลุ่มกำหนด การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ตลอด ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำ ชุมชน มีความเห็นว่ ไม่เป็นผู้ก่อให้เกิด ก่อเกิด กลุ่มกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่ที่มีความร่วมมือ ปัญหาหน้าเสีย เป็นต้น และ ผู้นำ ชุม ชน ในระดับน้อยมาก กลุ่มกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน เห็นว่า ในระดับน้อยมาก และผู้นำชุมชน เห็นว่า เทศบาลมีการจัด ส่วนความเห็นของ เทศบาลได้รับความ ประชุมชี้แจงและขอ ภาคเอกชนผู้ใช้น้ำ ร่วมมือจากชุมชน แต่ ความร่วมมือซึ่งทำมา พบว่า ภาคธุรกิจเอกชน จากเหตุการณ์ระบาคด ตลอด แต่กิจกรรมต่าง ๆ ให้ความร่วมมือกับ ของไวรัสโคโรนา 2019 ช่วงนี้ไม่ได้ทำเพราะมา เทศบาลในทุกเรื่องที่มี ทำให้การประชุมลด แรงแก้ปัญหาโควิด และ การแจ้งและร้องขอ และ น้อยลงมาก ในส่วน ด้านภาคเอกชนผู้ใช้น้ำ มีการติดตามข่าวสาร ภาคเอกชนผู้ใช้น้ำเห็น พร้อมให้ความร่วมมือ ของเทศบาล ว่า ไม่ค่อยได้มีส่วนร่วม กับทางเทศบาล

เพราะเทศบาลไม่ได้ จัดการประชุมหรือจัด ให้มีการร่วมแสดงความ คิดเห็น ทั้งช่องทาง การ สื่อสารมีน้อย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาปัญหา และอุปสรรคของการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเลเพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

พื้นที่เทศบาลตำบลนาจอมเทียน การวิเคราะห์เชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นด้านการรับรู้ด้านปัญหา อุปสรรคอยู่ในระดับมาก ซึ่งสมมติฐานตั้งไว้ว่าอยู่ที่ระดับน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ ในพื้นที่มีปัญหาด้านความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการบริหารจัดการน้ำ ทั้งปัญหาเรื่องแผนการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรน้ำเพื่อสร้างความยั่งยืน ปัญหาเรื่องการบำบัดน้ำเสีย การขาดแคลนน้ำใช้ ซึ่งประเด็นเหล่านี้จะเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของชุมชนและสิ่งแวดล้อม

ในส่วนการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC พบว่า มีปัญหาเรื่องความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ปัญหาการขาดทรัพยากรสนับสนุน เช่น ไม่มีระบบบำบัดเป็นของตนเอง ปัญหาที่ดินในการก่อสร้างระบบบำบัดและการลักลอบปล่อยน้ำเสีย ขาดงบประมาณและบุคลากร และการทำงานที่ขาดเอกภาพ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

กลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน เห็นว่า ในพื้นที่ยังปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการบริหารจัดการน้ำ เพราะบางครั้งยังคงมีปัญหาหน้าเป็นสีขุ่นแดง บางครั้งใช้ไม่ได้เลย และบางครั้งน้ำไม่ไหล

ในส่วนของความเห็นของภาคเอกชนผู้นำเห็นว่าในพื้นที่มีปัญหาและอุปสรรค

พื้นที่เทศบาลตำบลบางเสร่ ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ พบว่า ในภาพรวมเห็นว่าปัญหาาระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติที่ตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าในพื้นที่มีปัญหาทั้งเรื่องแผนการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรน้ำเพื่อสร้างความยั่งยืน ปัญหาความร่วมมือระหว่างภาครัฐภาคเอกชน และชุมชนในการบริหารจัดการน้ำที่จะเป็นผลดีต่อชุมชน ด้านการมีส่วนร่วม ปัญหาการขาดแคลนน้ำใช้ ปัญหาจากการบริหารจัดการน้ำที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของชุมชน เรื่องจิตสำนึกการมีส่วนร่วม และปัญหาเรื่องการบำบัดน้ำเสียในพื้นที่

ส่วนการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC สรุปประเด็นปัญหาได้ ดังนี้ (1) ปัญหาด้านงบประมาณ (2) ขาดบุคลากรที่ที่มีความรู้ความสามารถ (3) ด้านการมีส่วนร่วม (4) ปัญหาน้ำใต้ดินยังไม่สะอาดพอและเคยขาดแคลนน้ำในหน้าแล้ง ปัญหาการเปิดปิดน้ำประปา ปัญหาน้ำไหลบ้างไม่ไหลบ้าง และ (5) ปริมาณการใช้น้ำสูงกว่าปริมาณน้ำดีที่มี

กลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการบริหารจัดการน้ำ คือ การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เช่น เมื่อมีการซ่อมแซมถนนที่ทำให้น้ำเกิดตะกอน บางครั้งขุ่นแดงมีปัญหาการใช้งานเป็นต้น

ในส่วนความเห็นของภาคเอกชนผู้ใช้น้ำเห็นว่าในพื้นที่มีปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการบริหารจัดการน้ำเช่นเดียวกับเทศบาลนาจอมเทียน คือ ปัญหาเรื่องน้ำขุ่น น้ำเป็นสีแดงทำให้ใช้งานไม่ได้ เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ และเกรงว่าจะมีผลต่อสุขภาพ และปัญหาบางครั้งน้ำไม่ไหล ดังนั้น เพื่อให้การบริหาร

จัดการน้ำในเขตเทศบาลเกิดความยั่งยืน เทศบาลต้องเร่งแก้ปัญหาและควรมีการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และระหว่างหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งต้องควบคุมภาครัฐกิจให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ต้องทำอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ

**พื้นที่เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์** จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า ในภาพรวมปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ ประเด็นที่เห็นว่าเป็นปัญหามากที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของชุมชน ปัญหาการบำบัดน้ำเสีย ปัญหาการบริหารจัดการน้ำส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของชุมชน และปัญหาความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ทั้งยังมีปัญหาการขาดแคลนน้ำใช้ และปัญหาเรื่องแผนการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรน้ำเพื่อสร้างความยั่งยืนของเทศบาล

ส่วนการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC พบว่า มีปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ (1) ด้านงบประมาณ (2) ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (3) ปัญหาการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ และ (4) ขาดความต่อเนื่องและการประสานงาน

กลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน จากการให้ข้อมูลของกลุ่ม สรุปปัญหาในพื้นที่ คือ อ่างเก็บน้ำในพื้นที่มีน้อยมากและตื้นเขิน ปัญหาไม่มีน้ำดิบต้องอาศัยจากจังหวัดระยองและจากฉะเชิงเทรา และการขาดการประชาสัมพันธ์ และการสร้างความร่วมมือในชุมชน

กลุ่มภาคเอกชนผู้ใช้น้ำด้านปัญหาและอุปสรรค เห็นว่า ไม่แตกต่างจากเทศบาลนาจอมเทียนและบางเสร่ กล่าวคือ ยังมีปัญหาบางครั้งน้ำไม่ไหล แม้จะเกิดขึ้นน้อยครั้ง แต่เป็นความกังวลของภาคธุรกิจ โดยเฉพาะผู้ให้บริการห้องพักนักท่องเที่ยวที่หากมีปัญหาดังกล่าวย่อมกระทบต่อลูกค้าและชื่อเสียงของธุรกิจ

จากการสรุปผลการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3

### ตารางที่ 3

สรุปวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัญหา และอุปสรรคของการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเลเพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน		
เทศบาลตำบลนาจอมเทียน	เทศบาลตำบลบางเสร่	เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์
โดยภาพรวมประชาชนเห็นว่า มีปัญหาในระดับมาก โดยกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC เห็นว่า มีปัญหาเรื่องความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ การขาดทรัพยากรสนับสนุน ไม่มีระบบบำบัดเป็นของตนเอง ปัญหา	ในภาพรวมประชาชนเห็นว่า มีปัญหาในระดับมาก โดยกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC เห็นว่ามีปัญหา ได้แก่ (1) งบประมาณ (2) ขาดบุคลากรที่ที่มีความรู้ความสามารถ (3) การมี	ในภาพรวมประชาชนเห็นว่า มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน EEC เห็นว่า มีปัญหา ได้แก่ (1) งบประมาณ (2) การขาดแคลนบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (3) การมีส่วนร่วมจากภาคส่วน

ที่ดินในการก่อสร้างระบบ บำบัดและการลักลอบ ปล่อยน้ำเสีย ขาด งบประมาณและบุคลากร และการทำงานที่ขาด เอกภาพ กลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน เห็นว่ายังมี ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ในการบริหารจัดการน้ำ บางครั้งน้ำเป็นสีขุ่นแดง ใช้ไม่ได้เลย และปัญหาหน้า ไม่ไหล ส่วนภาคเอกชนผู้ใช้น้ำมี ความเห็นสอดคล้องกับ กลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน	ส่วนร่วม (4) ปัญหาหน้าได้ ดินยังไม่สะอาดพอและ ขาดแคลนในหน้าแล้ง ปัญหาหน้าไหลบ้างไม่ไหล บ้าง และ (5) ปริมาณการ ใช้น้ำสูงกว่าปริมาณน้ำดีที่ มีกลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน เห็นว่ามี ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ คือ การขาดการ ประสานงานระหว่าง หน่วยงาน ส่วนภาคเอกชนผู้ใช้น้ำ เห็นว่า มีปัญหาและ อุปสรรคในการบริหาร จัดการน้ำเช่นเดียวกับ เทศบาลนาจอมเทียน คือ ปัญหาเรื่องน้ำขุ่น เป็นสี แดง เกิดความเสียหายต่อ ธุรกิจ และปัญหาบางครั้ง น้ำไม่ไหล	ต่างๆ และ(4) ขาดความ ต่อเนื่องและการ ประสานงาน กลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ ผู้นำชุมชน เห็นว่า มีปัญหา เรื่องอ่างเก็บน้ำในพื้นที่มี น้อยมากและดินเขิน ไม่มีน้ำ ดิบ ต้องอาศัยจากจังหวัด ระยองและจากฉะเชิงเทรา และขาดการประชาสัมพันธ์ และการสร้างความร่วมมือ ในชุมชน ในส่วนภาคเอกชน ผู้ใช้น้ำ เห็นว่า มีปัญหาไม่ แตกต่างจากเทศบาลนา จอมเทียนและบางเสร์
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อความยั่งยืนใน 3 เขตเทศบาล ยังไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะท้องถิ่นต้องเร่งระดมสรรพกำลังเพื่อแก้ปัญหาวิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา ซึ่งมีผลอย่างมากในด้านกำลังทรัพยากรการบริหารจัดการ ทั้งจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทรัพยากรค่าใช้จ่าย และการปรับรูปแบบการทำงานที่ต้องลดการพบปะ ใช้การสั่งการ การทำงานที่บ้าน และเมื่อมีผู้ติดเชื้อก็ต้องหยุดงานหลายวัน ปัญหาดังกล่าวมีผลอย่างมาก นอกจากนี้ จากการศึกษาของ วสันต์ จอมภักดี (2550) ที่ศึกษาการบริหารจัดการลุ่มน้ำในระดับท้องถิ่น พบว่า ความสำเร็จในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อความยั่งยืนของท้องถิ่น จะต้องสร้างความร่วมมือ ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอย่างชัดเจน อีกทั้งต้องมีการประมวลกฎหมายต่าง ๆ รวมทั้งกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบและบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่ง โกวิท พวงงาม (2550, หน้า 190-199) แสดงความเห็นเห็นว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นที่มีลักษณะความเป็นเมือง มีความเจริญเติบโต เป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองที่มีอำนาจการปกครองตนเอง มีอิสระในการบริหารงานภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญและมีพระราชบัญญัติ แผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาครัฐได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นที่ครอบคลุมทุกด้าน ให้เป็นกลไกเชิงสถาบันของรัฐที่ประชาชนคาดหวังว่าจะสามารถดำเนินภารกิจตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเที่ยงธรรม ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 ได้กำหนด



ไว้อย่างชัดเจนว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ เพื่อเป็นหลักประกันว่ารัฐจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกนั้น ประชาชนในพื้นที่ของทั้ง 3 เขตเทศบาลต่างเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและมีการเตรียมการ ทั้งให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือ แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาด้านความร่วมมือ พบประเด็นปัญหาไม่ต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มผู้บริหารผู้รับผิดชอบเห็นว่า มีปัญหาการสร้างความร่วมมือในพื้นที่และปัญหาจากการขาดแคลนทรัพยากรสนับสนุน ส่วนกลุ่มภาคธุรกิจผู้ใช้น้ำเห็นว่า ประเด็นปัญหาความร่วมมือจะมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ซึ่งปัญหาดังกล่าว จิรประภา อัครบวร และประยูร อัครบวร (2552, หน้า 33-37) มีความเห็นว่า แนวทางการแก้ปัญหาเหล่านี้ต้องใช้ความร่วมมือแบบเครือข่ายเป็นทางเลือกในการนำมาแก้ไขปัญหา ไม่ว่าจะ เป็นข้อจำกัดด้านงบประมาณ ที่ไม่เพียงพอและข้อจำกัดด้านกำลังคน ที่ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่กำลังเผชิญได้เพียงลำพัง นอกจากนี้ การจัดทำและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนซึ่งเป็นบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนได้ ในหลายวิธี ทั้งการจัดทำและให้บริการเองโดยตรง การจ้างเอกชนหรือองค์กรภายนอกเป็นผู้จัดทำหรือให้บริการแทน การจัดตั้งบริษัทโดยองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น เป็นต้น เพราะในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองนั้นอาจประสบกับสภาพปัญหา เช่น การขาดแคลนทรัพยากร ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร ฯลฯ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงอาจจำเป็นต้องแสวงหาความร่วมมือในลักษณะต่างๆ ซึ่งการที่บุคคลหรือหน่วยงานองค์กรใดจะสร้างความร่วมมือกันนั้นย่อมมีเหตุผล เช่น ขาดแคลนทรัพยากร ขาดศักยภาพในการทำงาน หรือความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังที่ Janet Weiss (as cited in Morse, 2005, p. 9) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความร่วมมือ ได้แก่ (1) การรับรู้ปัญหาาร่วมกันขององค์กรที่เกี่ยวข้อง (2) การได้มาซึ่งทรัพยากรอันเกิดจากความร่วมมือและ (3) ศักยภาพของหน่วยงานในการก่อให้เกิดความร่วมมือ

นอกจากนี้ ประเด็นความร่วมมือเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (2560, หน้า 15) หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ก็ให้ความสำคัญเรื่อง การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการจัดการสาธารณสุขปโภค โดยกำหนดว่า รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (มาตรา 56) นอกจากนี้ ความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของท้องถิ่น ตามแนวคิดของ Sue Goss ที่สรุปความสำคัญของสร้างความร่วมมือว่า (Goss, 2001, p. 91) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจมีอำนาจหน้าที่ในการกระจายความร่วมมือให้เป็นไปเพื่อให้เกิดการบูรณาการ และลดข้อจำกัดที่หน่วยงานไม่อาจจัดบริการได้สำเร็จเพียงลำพัง และการร่วมมือ นี้จะทำให้เกิดการบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น การบริหารจัดการน้ำในพื้นที่ของทั้ง 3 เขตเทศบาลเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาพื้นที่เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ จึงเป็นเรื่องที่ท้องถิ่นต้องตระหนักถึงและเร่งแก้ปัญหา โดยการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดและแผนงานพัฒนาพื้นที่ ซึ่งลำพังการดำเนินงานของท้องถิ่นไม่มีกำลังทรัพยากรเพียงพอจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างความร่วมมือ ตามแนวคิดเรื่องการสร้างความร่วมมือเพื่อให้ภาระงานสามารถดำเนินไปสู่ความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของงานได้ก็ขึ้นอยู่กับระดับของการมีส่วนร่วม ดังที่สมาคมนานาชาติว่าด้วยการมีส่วนร่วมได้แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เริ่มตั้งแต่ระดับที่ 1 การสร้างการมีส่วนร่วมโดยให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ระดับที่ 2 ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ระดับที่ 3 ในกระบวนการกำหนดนโยบาย ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิดร่วมเสนอความคิดเห็น ระดับที่ 4 ร่วมมีบทบาทเป็นหุ้นส่วน หรือภาคี และระดับที่ 5 การเสริมอำนาจประชาชน (International Association for Public Participation (IAP2), 2007) ซึ่งหากมีจุดอ่อนตั้งแต่ระดับแรก คือ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนแล้วนั้นก็ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในระดับต่อไป เพราะเมื่อประชาชนไม่ได้รับรู้ข้อมูล ไม่เห็นถึงประโยชน์ของโครงการ นโยบายที่ภาครัฐกำหนดขึ้น ย่อมไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและจนถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เพราะปัญหาการสื่อสารระหว่างภาครัฐผู้วางแผนโครงการและการรับรู้ของประชาชน ดังผลของการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า การบริหารจัดการน้ำยังไม่ประสบความสำเร็จ โดยทุกกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในพื้นที่

ส่วนความร่วมมือกับบริษัท East Water นี้ เป็นไปตามแนวคิดการสร้างความร่วมมือเพื่อให้งานของท้องถิ่นสามารถขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ ดังความใน

หมวด 14 ของ การปกครองส่วนท้องถิ่นที่รัฐจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้กำหนดในรัฐธรรมนูญ มาตรา 250 ว่า (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560, หน้า 74)

“...การจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้อีก...”

ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Goss (2001, p. 91) ที่เห็นว่า ความร่วมมืออาจเกิดจากการผลักดันของรัฐที่ดำเนินมาตรการส่งเสริมในรูปแบบต่างๆ ภายในหน่วยงานภาครัฐด้วยตัวเอง หรืออาจดึงภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วม โดยแรงกระตุ้นดังกล่าวเกิดจากหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลภารกิจนั้น ทำหน้าที่สนับสนุน หรือความร่วมมือในรูปแบบเครือข่ายที่อาจเกิดจากความต้องการของประชาชน ที่เรียกร้องให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ภาคธุรกิจ ภาคประชาสังคม ประชาชนในพื้นที่ได้ร่วมกันทำงานแบบเครือข่าย เป็นความร่วมมือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งแต่ละพื้นที่อาจมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์การจัดบริการแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ Goss ยังเห็นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจมีอำนาจหน้าที่ในการกระจายความร่วมมือให้เป็นไปเพื่อให้เกิดการบูรณาการ และลดข้อจำกัดที่หน่วยงานไม่อาจ

จัดบริการได้สำเร็จเพียงลำพัง การร่วมมือนี้จะทำให้เกิดการบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพของงานมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป การดำเนินงานของเทศบาลตำบลทั้ง 3 ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อความยั่งยืนเพื่อรองรับการพัฒนาพื้นที่สู่เขตเศรษฐกิจพิเศษนั้น นอกจากท้องถิ่นจะมีกรอบยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงาน โครงการต่างๆ และมีกฎหมายรองรับที่เป็นเครื่องมือสำคัญของเทศบาลแล้วนั้น การใช้ความร่วมมือของเทศบาลกับภาคส่วนต่างๆ ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาสู่ความสำเร็จ เพราะแต่ละเทศบาลล้วนมีข้อจำกัด มีจุดอ่อนดั่งที่กล่าวมาแล้วนั้น โดยเฉพาะประเด็นความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งข้อมูลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน จากการวิเคราะห์เรื่องการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าต้องเร่งสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการอนุรักษ์ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การสร้างความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนในพื้นที่จึงจะทำให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งหน่วยงานยังมีปัญหาจากการที่ประชาชนไม่ค่อยให้ความร่วมมือ ขาดการบูรณาการรวมทั้งการดำเนินงานต่างๆ จะต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลมีไม่เพียงพอ จึงส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก (เทศบาลตำบลนาจอมเทียน, กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ, งานวิเคราะห์นโยบายและแผน, 2564, หน้า 23)

**ปัญหา และอุปสรรคของการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเลเพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก**

ผลจากการศึกษา พบว่า ทั้ง 3 เขตเทศบาลตำบลยังคงมีปัญหาและอุปสรรค ซึ่งสรุปประเด็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อความยั่งยืน ดังนี้

1. ปัญหาการปฏิบัติงาน จากการดำเนินงานขององค์กรเทศบาลตำบล ในด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะเรื่องการพัฒนาพื้นที่เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ จากการเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ไม่ได้รับทราบข้อมูลเรื่องนี้ ดังนั้น เมื่อประชาชนไม่รับทราบถึงวัตถุประสงค์เป้าหมาย และผลดีของการพัฒนาพื้นที่สู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ทั้งไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะการพัฒนาพื้นที่เทศบาลจึงขาดความร่วมมือ

2. ปัญหาด้านความร่วมมือ สืบเนื่องจากข้อ 1 ที่กล่าวมา และแม้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 67 จะได้กำหนดให้สิทธิของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ บำรุงรักษา และการได้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ ด้วย “การมีส่วนร่วม” คือ เป้าหมายของสิทธิที่จะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของสังคม ประเด็นการจัดการทรัพยากรน้ำจึงเป็นเรื่องที่ชุมชนควรมีส่วนร่วม แต่กลับพบว่า การบริหารจัดการของเทศบาลยังคงมีปัญหาไม่เป็นเอกภาพและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะหน่วยงานที่ทำงานแก้ไขปัญหารองน้ำซึ่งมีอยู่หลากหลายขาดการประสานงานที่ดี ซึ่งการสร้างความร่วมมือที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามคำอธิบายของ Agranoff and McGuire (2003) นั้นเห็นว่า การสร้างความร่วมมือแบบ Jurisdiction Based ซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารความร่วมมือบนพื้นฐานอำนาจขององค์กร โดยเปิดโอกาสให้องค์กรจากภาคส่วนต่างๆ ทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน ซึ่งต่างมีเป้าหมายของตนอยู่แล้วเข้ามาร่วมมือกันกำหนดเป็นเป้าหมายและภารกิจของกลุ่ม จะทำให้

งานประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการเจรจาต่อรองระหว่างองค์กรด้วย ถือได้ว่าเป็นรูปแบบที่มีความกระตือรือร้นสูงที่สุด และเป็นรูปแบบที่ควรนำมาปฏิบัติมากที่สุด

3. ปัญหาการบูรณาการเชื่อมโยงแผนพัฒนาพื้นที่ เช่น แผนพัฒนาท้องถิ่นที่จะต้องเอาแผนแม่บทชุมชนหรือหมู่บ้านไปบรรจุไว้ในแผนตำบล แล้วบรรจุไว้ในเทศบัญญัติ ซึ่งแผนจะต้องเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อจัดความสำคัญของโครงการก่อนหลังตามความเร่งด่วน โดยแผนนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ กำหนดแนวทางเพื่อบูรณาการในการจัดทำแผนและประสานแผนพัฒนาในระดับพื้นที่ หมู่บ้าน ชุมชน ตำบล และอำเภอ เชื่อมโยงแผนพัฒนาในระดับพื้นที่ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาในระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัด ภาค และประเทศให้ไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า นำไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยวัตถุประสงค์ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนและประสานแผนพัฒนาพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล พ.ศ. 2562 มี 3 ประการ คือ (1) ปรับปรุงกลไกการจัดทำและประสานแผนพัฒนาในระดับพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ (2) ยกกระดับคุณภาพแผนในระดับพื้นที่ให้มีลักษณะเป็นแผนเดียว One Plan และ (3) กำหนดแนวทางการสนับสนุน ควบคุม และกำกับติดตามการจัดทำและประสานแผนพัฒนาในระดับพื้นที่ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ในภาพรวมการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อความยั่งยืนยังไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ภาครัฐควรให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้เป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะ ต้องปรับบทบาทในการกำกับดูแลการบริหารจัดการท้องถิ่นให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจ และตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และประโยชน์ของประเทศชาติ ประการสำคัญรัฐบาลต้องไม่ใช้อำนาจเข้าแทรกแซงหรือยับยั้งการบริหารจัดการท้องถิ่น หรือการแต่งตั้งการถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่น การดำเนินงานของเทศบาลต้องกำหนดนโยบาย แผนงานในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อความยั่งยืนให้ชัดเจน โดยวางกรอบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องเชื่อมโยงกันระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และยุทธศาสตร์การพัฒนาภาค เมืองและพื้นที่เศรษฐกิจ แนวทางการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดต้องมีความชัดเจนของแผน ต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีการระบุสาเหตุ ปัญหา และแนวทางแก้ไข การจัดทำแผนแม่บทต้องระบุยุทธศาสตร์ แผนงาน และโครงการที่มีรายละเอียดแสดงถึงวิธีการแก้ไขปัญหาของแต่ละพื้นที่และชุมชนอย่างครบถ้วน ต้องกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ ให้มีการติดตามและประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความร่วมมือในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนของเทศบาลตำบลพื้นที่ชายฝั่งทะเล เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกนั้น ทั้ง 3 พื้นที่มีลักษณะไม่ต่างกัน กล่าวคือ ยังมีความร่วมมือระดับน้อย ดังนั้น กระบวนการจัดทำแผนแม่บทต้องมี



การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ควรให้ความสำคัญประเด็นการสร้างความร่วมมือ ควรเร่งสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนในท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต และเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด มีความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาการขาดแคลนน้ำถ้าไม่รู้จักการรักษาแบบยั่งยืน โดยใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้รับสาร จัดกิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่ได้ร่วมคิดร่วมทำ อนุรักษ์เรื่องการใช้น้ำ หน่วยงานต่าง ๆ ต้องประสานความร่วมมือและไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน เช่น การขุดซ่อมถนนและเกิดปัญหาน้ำไม่ไหล น้ำขุ่นแดงใช้งานไม่ได้ก็จะต้องร่วมคิดร่วมแก้ปัญหาระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น และ ยังต้องสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน คือ บริษัท East Water ในการบริหารจัดการน้ำให้เกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริง

1.3 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แมริัฐบาลโดยสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ, กองนโยบายและแผนแม่บท (2562, หน้า 2) จะได้กำหนดกรอบแนวคิดการดำเนินงานไว้ โดยยึดแนวทางตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และยึดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม แต่ยังคงขาดการติดตามประเมินผลอย่างจริงจังที่จะสามารถนำผลที่ได้มาสู่การปฏิบัติแก้ไขและพัฒนา

นอกจากนี้ หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อความยั่งยืนต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญของการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น ซึ่งหลักการนี้เป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ให้แก่องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น ซึ่งมีหลักการสำคัญ 4 หลักการ ได้แก่ (วุฒิสภา ตันไชย, 2559) (1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (public interest) (2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (local accountability) (3) หลักความสามารถของท้องถิ่น (local capability) ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละพื้นที่ และ (4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (management efficiency) เป็นหลักที่ทำให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน

ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ควรดำเนินการตามกรอบแนวคิด ยึดแนวทางหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และยึดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ด้านการสร้างการเติบโตของคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยจำเป็นต้องเร่งสร้างความร่วมมือให้มากขึ้นระหว่างท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็ท้องถิ่นรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่นๆ ท้องถิ่นต้องหยุดยุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อลดขนาดการลงทุน ทั้งต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ประชาชนให้ความสนใจกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแต่การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของเทศบาลตำบลขาดความร่วมมืออย่างเป็นทางการและต่อเนื่องของส่วนราชการการความร่วมมือจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อรับนโยบายและรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้นการแก้ไขปัญหาไม่มีการวางแผนการแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้าดังนั้นควรมีการแก้ไขวางแผนระยะยาวกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการในเรื่องอื่น ๆ สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับความร่วมมือในทุกพื้นที่ของเทศบาลและหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการ

บริหารจัดการทรัพยากรน้ำและควรรานโยบายที่ได้รับมาปฏิบัติจริงไม่ใช่แค่รายงานปัญหาที่เกิดขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรมชลประทาน. (2564). *โครงการชลประทานชลบุรี*. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.opsmoac.go.th/chonburi-dwl-files-431091791279>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). *ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาพื้นที่ในระดับอำเภอ และตำบล พ.ศ. 2562*. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.opsmoac.go.th/chonburi-dwl-files-431091791279>
- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- จิรประภา อัครบวร และประยูร อัครบวร. (2552). *การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร.
- ตำบลบางเสร่. (2564). *ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564, จาก <http://chonburi.kapook.com>
- เทศบาลตำบลนาจอมเทียน, กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ, งานวิเคราะห์นโยบายและแผน. (2564). *รายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบล นาจอมเทียน ประจำปีงบประมาณ 2564*. ชลบุรี: ผู้แต่ง.

เทศบาลตำบลนาจอมเทียน, กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ, งานวิเคราะห์  
นโยบายและแผน. (2564). รายงานผลการติดตามและประเมินผล  
แผนพัฒนาเทศบาลตำบล นาจอมเทียน ประจำปีงบประมาณ 2564.  
ชลบุรี: ผู้แต่ง.

นพดล วิทยภรณ์. (2562). การบริหารการพัฒนาโครงการพื้นที่เขตเศรษฐกิจ  
พิเศษ ศักยภาพ : พื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC.  
วารสารมหาจุฬาริชาการ, 6(2), 95-109.

แนวหน้า. (2564). 'ชลบุรี' ในวันที่ 'น้ำ' (อาจ) มีไม่พอ. ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์  
2564, จาก <https://www.naewna.com/local/479938>

พระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. 2561. (2561). ราชกิจจา  
นุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 34 ก.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). ราชกิจจา  
นุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก.

วสันต์ จอมภักดี. (2550). การบริหารจัดการลุ่มน้ำในระดับท้องถิ่น. เชียงใหม่:  
คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2561).  
รายงานสรุปผู้บริหาร แผนภาพรวมเพื่อการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษ  
ภาคตะวันออก พ.ศ. 2560-2565. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

- สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ, กองนโยบายและแผนแม่บท. (2562). *แผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)*. ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2564, จาก [http://www.ratchakittha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/E/234/T\\_0011.PDF](http://www.ratchakittha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/E/234/T_0011.PDF)
- สุทธิรัตน์ กิตติพงษ์วิเศษ, พชชาพันธ์ รัตนพันธ์, เบญจวรรณ ชัยศรี และอาทิตย์ เพ็ชรรักษ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการระบุพื้นที่เสี่ยงภัยแล้งด้วยข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ และมุมมองจากผู้เชี่ยวชาญในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. *วารสารสิ่งแวดล้อม*, 25(2), 1-7.
- Agranoff, R., & Michael, M. (2003). *Collaborative public management: New strategies for local governments*. Washington, D.C: Georgetown University Press.
- Goss, S. (2001). *Making local governance work: Network, relationship and the management of change*. New York: Palgrave.
- International Association for Public Participation. (2007). *IPA2 Spectrum of Public Participation*. Retrieved November 22, 2016, from [www.iap2.org/associations/4748/files/spectrum.pdf](http://www.iap2.org/associations/4748/files/spectrum.pdf)
- Morse, R. S. (2005). *Facilitating interlocal collaboration: Community and the soft skills of public management*. Paper prepared for the 8<sup>th</sup> National Public Management Research Conference, hosted by the University of Southern California.

บทบาทและการรักษาอำนาจของทหารและชนชั้นนำทาง

การเมืองในเมียนมา ตั้งแต่ ค.ศ. 1948-2010

**The role and maintenance of military power and political elite**

**in Myanmar from 1948 – 2010**

ธันท์วัฒน์ สภาhurst<sup>1</sup>, กฤติธี ศรีเกตุ<sup>2</sup> & พัด ลวางกูร<sup>2</sup>

**Thananwat Saphanurat, Gritthee Srigate & Pad Lavankura**

Corresponding author: saphanurat.n@gmail.com

Received:10/01/66 Revised: 14/03/66 Accepted: 14/03/66

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบท ที่มา ปัจจัยสิ่งแวดล้อมของการได้อำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมือง และศึกษาบทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-2010 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีทางประวัติศาสตร์ในการศึกษา สืบค้นข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบพรรณนาความ

ผลการศึกษาพบว่า การได้อำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองเกิดจากความหลากหลายทางชาติพันธุ์ ความเชื่อ อุดมการณ์ทางการเมือง การตกเป็นอาณานิคมและการเมืองโลก จึงทำให้เกิดการแย่งชิงอำนาจการเมืองของกลุ่มต่างๆ ตั้งแต่อดีตอย่างต่อเนื่อง โดยมีทหารเข้ามาชิง

---

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อำนาจทางการเมืองเช่นเดียวกับชนชั้นนำทางการเมืองอื่นๆ นอกจากนั้นบทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-2010 โดยใช้ทฤษฎีของเริค นอร์ดลินเจอร์ เป็นกรอบการวิเคราะห์แล้วพบว่า การได้อำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้ 1) ช่วง ค.ศ. 1948-1962 ช่วงการเป็นรัฐชาติเอกราช การเมืองภายในมีความผันผวน ปัญหาเชื้อชาติและอุดมการณ์ทางการเมือง รัฐสภาไม่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งรัฐบาลพลเรือนของนายอู นู ไร้เสถียรภาพ เกิดความแตกแยกในประเทศ จำต้องอาศัยความเข้มแข็งของกองทัพหรือทหาร (Tatmadaw) เข้ามารักษาดุลยภาพทางการเมือง ซึ่งอยู่เบื้องหลังในฐานะ “ผู้ไกลเกลี่ย” 2) ช่วง ค.ศ. 1962-1988 หลังจากได้รับชัยชนะและกลับมาเป็นรัฐบาลอีกครั้ง นายอู นู ไม่สามารถรักษาอำนาจของตนไว้เนื่องจากกองทัพได้รัฐประหารทำให้นายพลเนวินซึ่งเป็นผู้นำกองทัพขึ้นปกครองประเทศตลอดระยะเวลาดังกล่าวแต่เพียงผู้เดียว ช่วงนี้ทหารได้เข้ามามีบทบาทนำในทุกมิติของสังคม โดยเฉพาะด้านการเมือง จึงทำให้บทบาทของทหารในช่วงเวลานี้มีฐานะ “ผู้ปกครอง” และ 3) ช่วง ค.ศ. 1988-2010 รัฐบาลทหารของเมียนมาถูกกดดันจากโลกตะวันตกอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเกิดการต่อต้านขึ้นภายในจากนักศึกษา ส่งผลให้นายทหารรุ่นใหม่ยึดอำนาจจากนายพลเนวิน ซึ่งปรับบทบาทกองทัพเพื่อธำรงอำนาจทางการเมืองของตนให้คงอยู่ จึงร่างและใช้รัฐธรรมนูญ ปี 2008 เป็นเครื่องมือรักษาอำนาจทางการเมืองของทหาร เมื่อเกิดการถ่ายโอนอำนาจทางการเมืองจากรัฐบาลทหารไปยังรัฐบาลพลเรือนที่มาจากการเลือกตั้งทั่วไป ปี ค.ศ. 2010 ภายใต้รัฐธรรมนูญทหาร ทหารหรือกองทัพยังได้กำหนดให้ตนเองดำรงอยู่อำนาจต่อไปในฐานะ “ผู้พิทักษ์” ของประเทศเมียนมานั่นเอง

**คำสำคัญ:** เมียนมา; ทหาร; ผู้ไกลเกลี่ย; ผู้พิทักษ์; ผู้ปกครอง

**Abstract**

This objectives of the study were to explore the context, origin, environmental factors of the political power of the military and the political elite, and to study the role and power retention of the military and the political elite in Myanmar during 1948-2010. It is a qualitative research method, using historical methods to study and explore data. It reveals that the political power of the military and political elites is due to diversity. ethnicity, belief, political ideology colonialism and world politics which resulted in continual struggle for political power of various groups since the past. Consequently, the military came to take political power as well as other political elites. In addition, the role and political power maintenance of the military and political elites of Myanmar during 1948-2010 according to Eric Nordlinger's theory framework analysis found that: 1) during the period 1948-1962, during the period of an independent national state Internal politics are volatile. Racial and political ideology issues and Parliament is inefficient. In addition, the civilian government of Mr. U Nu unstable. There was a division in the country, requiring the strength of the army (Tatmadow) to maintain political balance. behind as "Mediators" 2) During 1962-1988, after winning and returning to government again, U Nu was unable to maintain his power. Because the army has couped the government of U Nu, leaving General Ne Win, the leader of the army, to



rule the country alone during that period. During this period, the military has played a leading role in all dimensions of society, especially in politics, thus making the role of the military during this period as “Ruler” and 3) During 1988-2010, Myanmar's military government was constantly under pressure from the West. Including internal resistance from students. As a result, a new generation of military officers seized power from General Ne Win, who adapted the role of the army to maintain his political power. Therefore, the 2008 constitution was drafted and used as a tool to maintain the military's political power. When political power was transferred from the junta to a civilian government through general elections in 2010 under the military constitution, The military or the army has also assigned itself to continue to hold power as the "Guardian" of Myanmar itself.

**Keywords:** Myanmar; Tatmadaw; Moderator; Guardian; Ruler

## บทนำ

การเรียกร้องเอกราชต่อเจ้าอาณานิคมอังกฤษจนเมียนมาได้กลับมาปกครองตนเองอีกครั้งในระบอบประชาธิปไตย และได้รับเอกราชอย่างสมบูรณ์จากอังกฤษในปี ค.ศ. 1948 การต่อสู้ดังกล่าวเกิดจากการนำของนายพลอองซาน (Aung San) หรืออูซาน ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็น “บิดาแห่งประเทศพม่ายุคปัจจุบัน” (Moe, 2017, p. 10) เมียนมามีรัฐธรรมนูญฉบับแรก ใน ค.ศ. 1947 และผ่านการเลือกตั้งทั่วไปของประชาชน ตั้งแต่ ค.ศ. 1951-1952, 1956 จนถึง ค.ศ. 1960 ตามปกติของกระบวนการที่ปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว

หากแต่การเมืองภายในเมียนมา ปี ค.ศ. 1962 กลับมารื้อระอุเมื่อนายพลเน วิน (Ne Win) ได้รัฐประหารยึดอำนาจจากรัฐบาลอู นู (U Nu) และแสดงตัวเป็นปฏิปักษ์ต่อนักการเมือง นักวิชาการ และผู้ที่มีความคิดทางการเมืองที่แตกต่างด้วยการขับไล่ออกนอกประเทศ นายพลเน วิน ปกครองประเทศตามหลักวิถีพม่าสู่สังคมนิยม (Burmese Way to Socialism) (Silverstein, 1977, p. 204) จึงสร้างความขัดแย้งขึ้นในหมู่นักการเมืองและกับชนกลุ่มน้อยทั้งหลายจนนำไปสู่การเป็นถาพีแห่งเอเชียในเวลาต่อมา (ศิลปวัฒนธรรมออนไลน์, 2565) นายพลเน วิน ได้ปกครองประเทศจนถึง ค.ศ. 1988 รวมเป็นเวลากว่า 26 ปี จนกระทั่งวันที่ 8 สิงหาคม ค.ศ. 1988 ได้เกิดเหตุการณ์สำคัญที่เรียกว่า “การจลาจล 8888” หรือชาวพม่าเรียก “ซิต เล โลง” หรือ “8888 Uprising” (Arendshorst, 2009, p. 103) รัฐบาลทหารภายใต้สภาพฟื้นฟูกฎหมายและระเบียบแห่งรัฐ (State Law and Order Restoration Council: SLORC) ได้อ้างความมั่นคงและเข้าควบคุมประเทศหลังจากที่นายพลเน วิน ประกาศลาออกจาก

ทุกตำแหน่งของรัฐบาลและกองทัพในเดือนกรกฎาคม ค.ศ. 1988 ทำให้เกิดการจลาจลตามเมืองสำคัญต่างๆ นายพลซอ หม่อง (General Saw Maung) จึงนำกองทัพเข้าทำรัฐประหารยึดอำนาจจากรัฐบาลอีกครั้งพร้อมทั้งประกาศยกเลิกรัฐธรรมนูญ ฉบับ ค.ศ. 1974 รวมถึงปราบปรามผู้ประท้วงเรียกร้องประชาธิปไตย จนมีผู้ชีวิตถึง 3,000 กว่าราย (Taylor, 2013, p. 29) ส่งผลให้ผู้ประท้วงเรียกร้องประชาธิปไตยไม่ประสบความสำเร็จตามข้อเรียกร้องของตน และทำให้ประชาชนในเมียนมายังคงถูกปกครองด้วยกองทัพต่อไป

สลอร์ค (SLORC) ได้ปกครองประเทศเมียนมาตั้งแต่ ค.ศ. 1988 ได้สร้างความตึงเครียดระหว่างรัฐบาลและพรรคสันนิบาตแห่งชาติเพื่อประชาธิปไตย (National League for Democracy: NLD) ทำให้เกิดการปราบปรามใหญ่สองครั้งในปี ค.ศ. 1996 และปี ค.ศ. 1997 ทำให้สลอร์ค (SLORC) ถูกยกเลิกในเดือนพฤศจิกายน ค.ศ. 1997 และถูกแทนที่ด้วยสภาสันติภาพและการพัฒนาแห่งรัฐ (State Peace and Development Council: SPDC) ปกครองประเทศเมียนมา จนมีรัฐธรรมนูญฉบับใหม่เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 2008 และได้จัดให้มีการเลือกตั้งทั่วไปพร้อมกันทั่วประเทศในปี ค.ศ. 2010 (Martin, 2010, p. 10) โดยพรรคการเมืองของฝ่ายกองทัพได้รับชัยชนะในครั้งนี้ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะชาตพรรค NLD คู่แข่งสำคัญในการเลือกตั้ง ทำให้พรรคสหสามัคคีและการพัฒนา (Union Solidarity and Development Party: USDP) ซึ่งเป็นพรรคการเมืองของกองทัพชนะการเลือกตั้งอย่างท่วมท้น ได้ที่นั่งในสภาแห่งชาติหรือสภาสูง (Upper house) ถึง 129 ที่นั่งหรือร้อยละ 76.79 จากจำนวนทั้งสิ้น 168 ที่นั่ง และได้ที่นั่งในสภาผู้แทนราษฎรหรือสภาล่าง (Lower house) จำนวน 259 ที่นั่ง หรือร้อยละ 78.48 จากที่นั่งทั้งหมด 330 ที่นั่ง (Kudo, &

Kumagai, 2011, p. 5) การได้รับชัยชนะอย่างถล่มทลายของ USDP ในทุกสภา ทำให้กองทัพยังคงรักษาอำนาจทางการเมืองไว้ได้ต่อมาจนถึงปัจจุบัน ทำให้เกิดคำถามว่ากองทัพและชนชั้นนำของเมียนมามีวิธีการใช้อำนาจและรักษาอำนาจทางการเมืองไว้ได้ยาวนานได้อย่างไร ผู้วิจัยจะแสดงให้เห็นถึงบริบท ที่มา ปัจจัย สิ่งแวดล้อมที่ทำให้ทหารและชนชั้นนำทางการเมืองได้อำนาจทางการเมืองของเมียนมา อีกทั้งทำให้เห็นถึงบทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-2010 เป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบท ที่มา ปัจจัย สิ่งแวดล้อมของการได้อำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-2010
2. เพื่อศึกษาบทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-2010

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการระบวนการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยทางประวัติศาสตร์ โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา วารสาร บทความ หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังใช้แหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ ฐานข้อมูล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเมียนมาโดยตรง จากนั้นนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาวิเคราะห์เรียบเรียงและสรุปผลการศึกษา เพื่อชี้ให้เห็นว่า ทหารและชนชั้นนำของเมียนมาสามารถรักษาอำนาจในทางการเมืองอย่างยาวนานได้อย่างไร โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

- ข้อมูลทั่วไป บริบททางสังคม และการปกครองของประเทศเมียนมา

- บริบท ที่มา ปัจจัยสิ่งแวดล้อมของการได้อำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-2010

- บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948 - 2010 โดยแบ่งการนำเสนอ ดังนี้

ช่วงที่ 1 บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-1962

ช่วงที่ 2 บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมือง ในฐานะผู้ปกครองทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1962-1988

ช่วงที่ 3 บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองในฐานะผู้พิทักษ์ทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1988-2010

## 1. ขอบเขตของการวิจัย

### 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประกอบด้วย หนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ สื่อสิ่งพิมพ์ บทความ วารสาร ซึ่งเนื้อหาเกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ประวัติศาสตร์ และบริบททางสังคมของประเทศเมียนมา บทบาทและการรักษาอำนาจของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองในเมียนมา ตั้งแต่ ค.ศ. 1948-2010

## 1.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

บริบททางด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศเมียนมา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1948-2010

## 2. เครื่องมือที่ใช้ การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมุ่งศึกษา วิเคราะห์ จากเอกสาร ตำรา บทความ แหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการอ่านและวิเคราะห์ จดบันทึก สรุปตามประเด็นที่กำหนดไว้ตามกรอบงานวิจัยโดยผู้วิจัยเอง

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยบทบาทและการรักษาอำนาจของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ตั้งแต่ ค.ศ. 1948-2010 สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาริบทที่มา ปัจจัยสิ่งแวดล้อมของการได้อำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-2010

ผลการวิจัยพบว่า ประวัติศาสตร์ของประเทศเมียนมาได้ผ่านยุคสมัยมาอย่างยาวนานโดยในแต่ละยุคสมัยล้วนมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นและปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของช่วงเวลาไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองประวัติศาสตร์ของเมียนมานั้นระบอบการปกครองของเมียนมาในสมัยโบราณนั้น จะเต็มไปด้วยการแย่งชิงอำนาจความเป็นใหญ่ระหว่างกลุ่มแคว้นต่าง ๆ รวมถึงการแย่งชิงอำนาจภายในระหว่างขุนนางและกษัตริย์ที่เป็นเชื้อพระวงศ์เดียวกัน สำหรับบริบทของ

สังคมและเศรษฐกิจในสมัยโบราณจะเป็นระบบเศรษฐกิจแบบยังชีพ การอยู่ร่วมกันทางสังคมจะมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน คือ สถาบันศาสนา รวมถึงปัญหาชนกลุ่มน้อยที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม เมื่อเมียนมาได้ตกเป็นอาณานิคมของอังกฤษ ส่งผลให้โครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของเมียนมาได้เปลี่ยนไป เศรษฐกิจเปลี่ยนจากแบบยังชีพมาเป็นเศรษฐกิจเพื่อการส่งออกตามนโยบายตลาดการค้าแบบเสรีของอังกฤษ ความเจริญรุ่งเรืองทางด้านเศรษฐกิจไม่ได้ส่งผลดีแก่ชาวเมียนมา แต่ในทางตรงกันข้ามกลับเป็นผลดีต่อชาวต่างชาติที่เข้ามาทำการค้าขายในเมียนมา ผลประโยชน์จากความรุ่งเรืองของการผลิตและการค้าถูกส่งออกไปยังต่างประเทศ ในขณะที่อุตสาหกรรมของชาวเมียนมาต้องเสื่อมโทรมลง ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมากมายในเมียนมาถูกนำมาใช้อย่างฟุ่มเฟือย เช่น การตัดไม้สัก ส่วนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม อังกฤษได้นำเอาวัฒนธรรมของตะวันตกเข้ามาเผยแพร่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องภาษา วิถีชีวิตความเป็นอยู่ มีชาวจีนและอินเดียอพยพเข้ามาค้าขายในเมียนมาเป็นจำนวนมาก อันเป็นผลจากการนโยบายการค้าเสรีของอังกฤษ รวมถึงการล้มระบบการปกครองแบบกษัตริย์ และสถาบันศาสนาขาดการดูแลเอาใจใส่ สิ่งเหล่านี้เป็นความกดดันที่ชาวเมียนมาได้รับจากเจ้าอาณานิคม อย่างไรก็ตามการปฏิรูปการศึกษาของอังกฤษที่นำการระบบการศึกษาแบบตะวันตกมาเผยแพร่มีส่วนทำให้ชาวเมียนมามีความคิดแบบชาตินิยมและพยายามต่อสู้เรียกร้องเอกราชจากอังกฤษจนสำเร็จในเวลาต่อมา (วาทิน ศานต์ สันติ, 2556)

อนึ่งหลังสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 เมียนมาได้รับเอกราชคืนจากอังกฤษ แนวความคิดทางการเมืองแบบคอมมิวนิสต์และมาร์กซิสม์เริ่มแผ่ขยาย นายอู นู นายกรัฐมนตรีคนแรกของเมียนมาได้ดำเนินนโยบายเศรษฐกิจแบบทุนนิยม

และสังคมนิยมมาใช้ในการบริหารประเทศมีการยอมรับความช่วยเหลือทางด้านเงินทุนจากต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจ (ลลิตา หาญวงษ์, 2563) แต่ด้วยสถานการณ์ความตึงเครียดทางด้านเศรษฐกิจอันเป็นผลกระทบจากการเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้เศรษฐกิจของเมียนมาไม่สามารถฟื้นตัวได้อย่างที่คาดหวัง จนถึงปลายทศวรรษ 1950 ความล้มเหลวทางด้านเศรษฐกิจทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนไปทั่วประเทศ (ชาญวิทย์ เกษตรศิริ, 2544, หน้า 85-86) ส่งผลให้ทหารเริ่มเข้ามาแทรกแซงทางการเมือง และแล้วนายพลเน วิน ได้ทำการรัฐประหารยึดอำนาจจากนายอู นู รวมทั้งการตั้งรัฐบาลโดยมีสภาปฏิวัติ แทนรัฐสภา สมาชิกของสภาปฏิวัติ ส่วนใหญ่เป็นทหารเข้ามาบริหารประเทศภายใต้ระบบ “สังคมนิยมพม่า” (Silverstein, 1977, p. 204) อย่างไรก็ตาม การบริหารบ้านเมืองของนายพลเน วิน และสภาปฏิวัติ กลับประสบผลล้มเหลว ไม่อาจช่วยให้เศรษฐกิจเมียนมาฟื้นตัวได้ รวมทั้งปัญหาทางด้านการเมืองที่ชนกลุ่มน้อยต้องการแยกตัวเป็นอิสระในการปกครองตนเอง การต่อต้านรัฐบาลเผด็จการเน วิน จากกลุ่มนักศึกษาและประชาชน จนในที่สุดรัฐบาลทหารของนายเน วิน ได้สิ้นสุดอำนาจลงในปี ค.ศ. 1988

เมียนมาก็ยังคงประสบปัญหาความขัดแย้ง วุ่นวาย บั่นป่วนทางด้านการเมืองอยู่เป็นผลเนื่องมาจากการเมืองภายในของเมียนมาเองและการเมืองระหว่างประเทศ การต่อสู้แย่งชิงอำนาจการปกครองระหว่างทหารกับพลเรือน ปัญหาสงครามกลางเมือง ปัญหาของชนกลุ่มน้อยที่ต้องการแย่งชิงอำนาจจากรัฐบาล ปัญหาเหล่านี้กลายเป็นปัญหาเรื้อรังและสร้างความไม่สงบให้กับเมียนมาโดยตลอด หากมองย้อนดูประวัติศาสตร์ทางด้านการเมืองการปกครองของเมียนมาแล้ว จะเห็นได้ว่า เมียนมามีความแตกแยกภายในจากความแตกต่าง



ด้านชาติพันธุ์ ศาสนา ความเชื่อที่ฝังรากลึกในสังคมเมียนมาตั้งแต่อดีตจนเป็นเหตุให้เกิดการแย่งชิงอำนาจการเมืองมาโดยตลอด (กฤติธี ศรีเกตุ, 2564, หน้า 1,820-1,839) หรือการรุกรานของต่างชาติจนทำให้เมียนมาเกิดความไม่สงบขึ้น รวมถึงการยึดครองของอังกฤษจนเมียนมาต้องตกเป็นอาณานิคมนั้น เป็นเหตุทำให้ทหารเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารบ้านเมืองอยู่ตลอดเวลา

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาบทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-2010

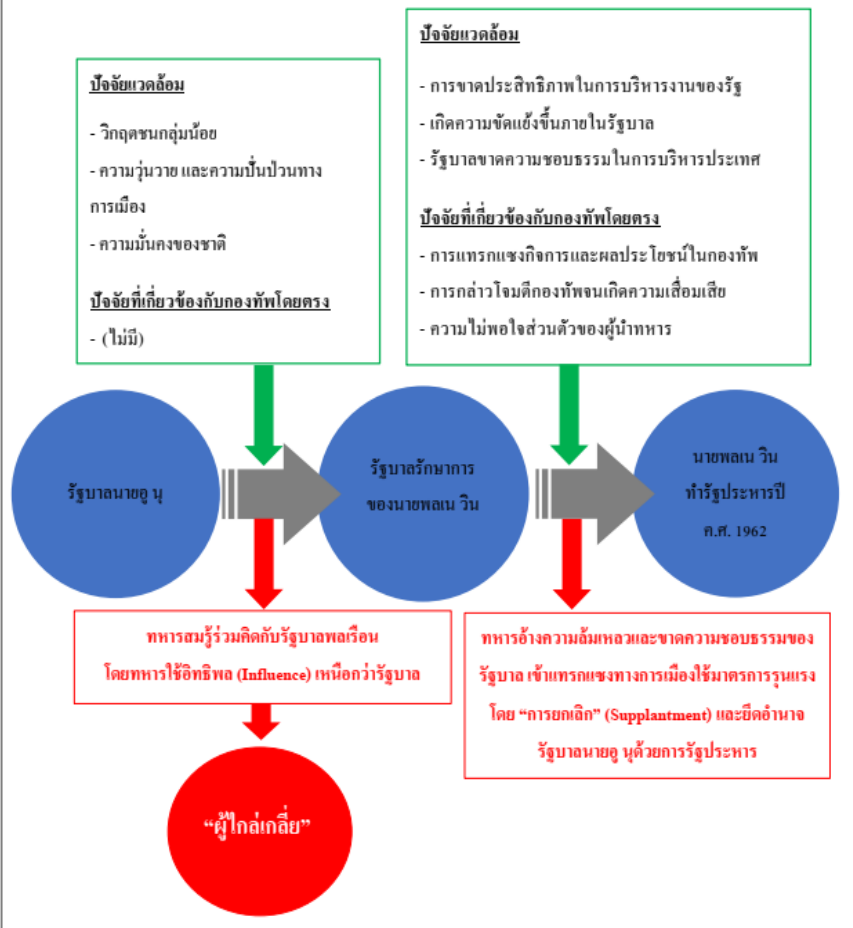
ผลการวิจัยพบว่า บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและ ชนชั้นนำทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948-2010 สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วงเวลาดังนี้

**ช่วงที่ 1** บทบาทของกองทัพทหารเมียนมาในช่วง ค.ศ. 1948-1962 พบว่า บทบาทของกองทัพทหารในช่วงรัฐบาลนายอู นู บริหารประเทศในช่วงแรก ยังอยู่ในสถานะเป็นกองทัพทหารแบบมีอาชีพ ตามแนวคิดของซามวลฟี ฮันติงตัน โดยทหารไม่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องด้านการเมืองโดยตรง แต่มีความโน้มเอียงในการเข้าไปปกครองประเทศโดยอ้อมผ่านนโยบายหรือกฎหมายตามความต้องการของกองทัพ (Alfred, 1973, p. 52) และเมื่อรัฐพลเรือนของนายอู นู ในช่วงแรกประสบปัญหาการปกครองประเทศที่ไม่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งสังคมตกอยู่ในสภาพการณ์ของภาวะวิกฤตเกิดความแตกแยกในหมู่ประชาชน หรือกลุ่มชาติพันธุ์ การเกิดกบฏ ซึ่งเมื่อรัฐบาลอ่อนแอไม่สามารถแก้ปัญหาบ้านเมืองได้ จึงเป็นหนทางหนึ่งที่ทหารมักจะนำมาอ้างเพื่อความชอบธรรมในการเข้ามาแทรกแซงทางการเมือง ส่งผลให้กองทัพได้ก้าวขึ้นมาเป็นรัฐบาลทหารรักษาการนำโดยนายพลเน วิน ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว

บทบาทของกองทัพ คือ ผู้เข้ามาไกล่เกลี่ยปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากความไร้ประสิทธิภาพของระบอบการเมืองของพลเรือน ทั้งปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งปัญหาความขัดแย้งภายในพรรครัฐบาลที่มาจากนักการเมืองด้วยกันเอง ปัญหาการเกิดสงครามแย่งชิงอำนาจต้องการแยกตัวเป็นอิสระของชนกลุ่มน้อย ปัญหาของพรรคคอมมิวนิสต์ ดังนั้น จากบทบาทของทหารเมียนมาเข้ามามีบทบาทไกล่เกลี่ยปัญหาต่างๆ ที่มีความเรื้อรังมาช้านานของเมียนมา ในฐานะรัฐบาลทหารรักษาการ จำนวน 2 ปี (Crouch & Ginsburg, 2016, pp. 121-122) หลังจากนั้นรัฐบาลโดยนายอู นู ได้เข้ามาบริหารประเทศอีกครั้ง และครั้งนี้ได้สร้างความล้มเหลวในการบริหารประเทศอีก จนกระทั่งกองทัพมองว่า การบริหารประเทศ 2 ปี ประชาชนมีความศรัทธากองทัพ ส่งผลให้บทบาทกองทัพเมียนมากลับมาอีกครั้ง ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยปัญหาต่างๆ ของรัฐบาลอู นู อีกครั้ง โดยนายพลเน วินนำกำลังกองทัพเข้ารัฐประหารยึดอำนาจการปกครองมาจากนายอู นู อีกครั้ง เมื่อวันที่ 2 มีนาคม ค.ศ 1962 โดยมีข้ออ้างคือ การสร้างความปรองดองในชาติ เพื่อปราบปรามผู้เห็นต่างทางการเมือง ความมั่นคงของชาติ และความเป็นเอกภาพของประเทศเมียนมา และสอดคล้องกับการสำรวจทัศนคติของทหารต่อสาเหตุของการรัฐประหาร ซึ่งแบ่งเงื่อนไขของการรัฐประหารออกเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 สภาพทางการเมืองภายในไร้เสถียรภาพ ได้แก่ ผู้นำทางการเมืองขาดความชอบธรรม ความเปราะบางของรัฐบาล ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยและวิกฤตทางเศรษฐกิจ ประเด็นที่ 2 เงื่อนไขเกี่ยวกับสถาบันทหารโดยตรง เพราะผลประโยชน์ของทหารถูกระทบกระเทือนและความขัดแย้งระหว่างผู้นำ การวิเคราะห์ บทบาทของทหารเมียนมา ตามแนวคิดของเอริค นอร์ดลิงเจอร์ (Eric Nordlinger) ในฐานะกองทัพ

เป็นผู้ไกลเกลี่ย (Moderators) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลาด้วยกัน ดังนี้ 1. ช่วงหลัง ปี ค.ศ. 1948 ทหารใช้ “วิธีสมรู้ร่วมคิดกับรัฐบาลพลเรือน” ในการบริหารบ้านเมืองของนอร์ตันเจอร์ ในช่วงเวลานี้ การแทรกแซงทางการเมืองของทหารตามระดับของไฟเนอร์สามารถจัดอยู่ในระดับ “การใช้อิทธิพล” เหนือกว่ารัฐบาล เราจึงจัดให้ทหารมีฐานะเป็น “ผู้ไกลเกลี่ย” ทางการเมืองของเมียนมาเป็นระยะเวลาเกือบ 10 ปี และ 2. ช่วงก่อน ปี ค.ศ. 1962 ทหารอ้างความล้มเหลวและขาดความชอบธรรมของรัฐบาล เข้าแทรกแซงทางการเมืองอีกครั้ง แต่ครั้งนี้ทหารเลือกใช้มาตรการรุนแรงต่อรัฐบาลอุ นู หรือระดับ “การยกเลิก” (Supplantment) อำนาจและยึดอำนาจรัฐบาลพลเรือนด้วยการรัฐประหาร (Finer, 1969, p. 140) ส่งผลให้ทหารยุติบทบาทของตนฐานะ “ผู้ไกลเกลี่ย” ระหว่างปี ค.ศ. 1948-1962 ลง และมามีบทบาทใหม่แทนในฐานะ “ผู้ปกครอง” ภายหลังจาก ปี ค.ศ. 1962 เป็นต้นมา ซึ่งสามารถสรุปได้ตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 การวิเคราะห์บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองเมือง ในฐานะผู้ไถ่กู้ภัยของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1948 - 1962 ตามแนวคิดการวิเคราะห์ของนอร์คลินเจอร์กับแซมมวล อี. ไฟเนอร์ โดยใช้วิธีการแทรกแซงด้วยการใช้อิทธิพล (Influence) ในการปกครองประเทศ



**ช่วงที่ 2** ผลการวิจัยพบว่า บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมือง ในฐานะผู้ปกครองทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1962-1988 เป็นดังนี้

หลังจากที่รัฐบาลทหารเข้ายึดอำนาจการปกครองจากรัฐบาลพลเรือนได้มีการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบประชาธิปไตยรัฐสภามาเป็นแบบสังคมนิยมตามแนวทางวิधिพม่าสังคมนิยม โดยได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ทั้งหมดที่มีอยู่เดิม ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินการของสภาปฏิวัติ ที่มีพรรคการเมืองเพียงพรรคเดียว คือ “พรรคโครงการสังคมนิยมพม่า” ดำเนินการบริหารประเทศ อย่างไรก็ดีภายหลังจากที่รัฐบาลทหารของนายพลเน วินได้ปฏิรูปโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ทำให้เศรษฐกิจของพม่าอยู่ในภาวะชะงักงัน อันเนื่องมาจากการโอนกิจการหลักทางด้านเศรษฐกิจมาเป็นของรัฐและบริหารโดยภาครัฐทั้งหมด ทำให้ประเทศพม่าเปลี่ยนจากการเป็นประเทศที่ผลิตข้าวได้มากที่สุดกลับกลายเป็นเพียงประเทศที่ผลิตข้าวได้เพียงพอในการบริโภคเท่านั้น (ชาญวิทย์ เกษตรศิริ, 2544, หน้า 90) การค้า และการอุตสาหกรรมอยู่ในภาวะที่เกือบหยุดชะงัก เกิดภาวะเงินเฟ้อ และตลาดมืดทำให้สินค้าอุปโภค บริโภคมีราคาสูงขึ้นมาก มีการคอร์รัปชันเกิดขึ้นแพร่หลายในวงข้าราชการ ครอบครัวยุทธที่เป็ชนชั้นนำร่ำรวยขึ้นอย่างมหาศาล แต่สำหรับประชาชนกลับมีแต่ความยากจนลงในทุกขณะ นโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของรัฐบาลทหารได้ใช้อำนาจในทุกรูปแบบควบคุมเศรษฐกิจของพม่าทั้งรูปแบบของการผูกขาดธุรกิจการค้าในสถาบันของกองทัพทหารและส่วนบุคคล สิ่งเหล่านี้ทำให้ทหารที่มีตำแหน่งสูงมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่วนการปฏิรูปทางสังคมก่อให้เกิดความไม่เทียม

กันในการเข้าถึงวัฒนธรรมของตนเองโดยเฉพาะชนกลุ่มน้อยและกลุ่มชาติพันธุ์ที่ไม่สามารถได้เรียนภาษาของตนเอง เนื่องจากถูกทางภาครัฐบังคับให้ใช้ภาษาพม่าเป็นภาษาหลักจึงทำให้ชนกลุ่มน้อยพยายามทวงคืนความเป็นอิสระและความเสมอภาคเท่าเทียม การไม่ได้รับความเท่าเทียมกันในสังคมได้นำไปสู่การพยายามก่อความไม่สงบตลอดเวลา จนทำให้รัฐบาลต้องใช้มาตรการรุนแรง นำกองกำลังทหารเข้าควบคุมปราบปรามอยู่บ่อยครั้ง อีกทั้งการปฏิรูปศาสนาโดยการประกาศยกเลิกองค์กรทางศาสนาที่เป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวพม่ายังเป็นการตอกย้ำให้ประชาชนไม่พอใจรัฐบาลทหารของนายพลเน วิน เป็นอย่างมาก จนท้ายที่สุดประชาชนทนไม่ไหวกับการบริหารประเทศจึงพร้อมใจกันลุกขึ้นมาประท้วงต่อต้านรัฐบาลทหารของนายพลเน วิน จนเป็นเหตุให้กองทัพพม่าทำการยึดอำนาจการบริหารจากรัฐบาลของนายพลเน วิน ภายใต้ชื่อ “สภาฟื้นฟูระเบียบและกฎหมายแห่งรัฐ” (The State Law and Order Restoration Council: SLORC)

อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่ารัฐบาลทหารของนายพลเน วิน ที่นำประเทศเข้าสู่ระบอบสังคมนิยมตามวิถีของพม่า นั้นล้มเหลวในการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปกครองของประเทศในทุกๆ ด้าน และนโยบายสังคมนิยมของนายพลเน วิน ได้เปลี่ยนพม่าให้กลายเป็นประเทศที่ยากจนที่สุดในโลก ช่วงยุคทศวรรษ 1980 (ศักราชวัฒนธรรมออนไลน์, 2565) โดยที่รัฐบาลทหารในฐานะผู้ปกครองได้ล้มล้างศูนย์อำนาจทางการเมืองเดิมและตั้งตนเองเข้าเป็นผู้ควบคุมศูนย์อำนาจทางการเมืองใหม่โดยตรง ทหารในฐานะผู้ปกครองมักมองตนเองว่าเป็นตัวแสดงหลักในการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวของรัฐภายหลังได้รับเอกราช และมีบทบาทสำคัญในการรักษาความมั่นคงภายในของประเทศ เช่น

ภัยจากการจัดตั้งรัฐใหม่ ภัยจากอุดมการณ์คอมมิวนิสต์ และภัยจากความแตกแยกทางการเมือง อีกทั้งมองว่า กองทัพเป็นองค์กรที่สามารถสร้างประสิทธิภาพในการริเริ่มความทันสมัยให้แก่ประเทศ และเป็นผู้นำสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของรัฐ ทหารประเภทนี้จึงมักจะปกครองในรูปของผู้นำเผด็จการทหารที่ยึดอำนาจการปกครองของรัฐไว้อย่างเบ็ดเสร็จ (เอนกชัย เรื่อง รัตนากร, 2563, หน้า 24)

ตามที่นายพลเน วิน ได้นำกำลังทหารพม่าเข้ายึดอำนาจของรัฐบาลอู นู เมื่อวันที่ 2 มีนาคม ค.ศ. 1962 (พ.ศ. 2505) ที่มาจากการเลือกตั้ง ล้มล้างรัฐธรรมนูญ แล้วตั้งสภาพักวิติช ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นทหารเกือบทั้งหมด ภายใต้นโยบายปฏิรูปแบบสังคมนิยม ในขณะที่ประเทศมาเลเซียและอินเดียมสามารถรักษาระบอบประชาธิปไตยไว้ได้ ส่วนประชาธิปไตยในพม่ากลับล่มสลายอย่างรวดเร็วจากการทำรัฐประหารของกองทัพ ในปี ค.ศ. 1962 อันเนื่องมาจากสถานการณ์การสู้รบระหว่างรัฐบาลและชนกลุ่มน้อย ตลอดจนการขยายอิทธิพลของพรรคคอมมิวนิสต์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเอร์ิค นอร์ดลิงเจอร์ในระดับที่กองทัพกลายเป็นผู้ปกครอง (Nordlinger, 1977, p. 22) เมื่อมีการสับเปลี่ยนผู้ปกครองจากรัฐบาลพลเรือนที่กองทัพไม่ชอบในการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยก่อน ซึ่งรัฐบาลรักษาการทหารในขณะนั้นสามารถบริหารประเทศได้มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของประชาชน และในเวลาต่อมาเมื่อรัฐบาลพลเรือนได้รับการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตยและไม่สามารถบริหารประเทศในด้านต่าง ๆ ได้มีประสิทธิภาพ หน้าที่ของกองทัพ คือ เป้าหมายของการเป็น ผู้ปกครอง ซึ่งตามแนวคิดดังกล่าว กองทัพเข้าขัดขวาง เพื่อเข้าทำหน้าที่เป็นผู้ปกครองเสียเอง โดยกองทัพจะเข้าไปครอบงำระบบการปกครองทุกระบบ

เพื่อให้การทำหน้าที่ของทหารมีความมั่นคง และรักษาอำนาจการปกครองและ  
ทางการเมืองเอาไว้ได้

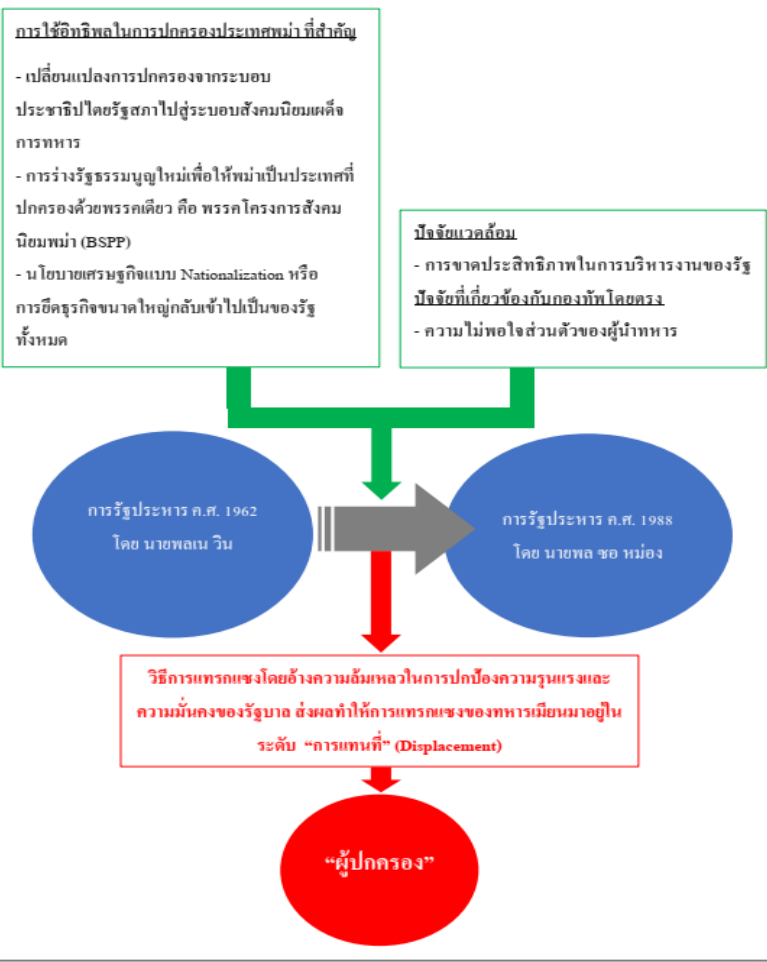
ปัจจัยภายในที่เป็นแนวโน้มทำให้ผู้นำทหารตัดสินใจยึดอำนาจ  
ปัจจัยดังกล่าวนี้ได้แก่ ปัญหาสังคมการเมือง ปัญหาเศรษฐกิจ ซึ่งปัญหาเหล่านี้  
เองที่ทหารได้ใช้เป็นเงื่อนไขในการก่อรัฐประหาร หรือความไม่พอใจของกลุ่ม  
ทหารจากการถูกแทรกแซงกิจการภายในจนผลประโยชน์ของกองทัพถูก  
กระทบกระเทือน หรือความไม่พอใจที่ถูกกล่าวโจมตีสถาบัน และความไม่พอใจ  
ส่วนตัวของผู้นำทหาร โดยเฉพาะนายพลเน วิน มีความไม่พอใจในการ  
บริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพของนายอู หนู ซึ่งนายพลเน วิน ได้พิจารณาแล้ว  
เห็นว่าตนเคยบริหารประเทศมาแล้ว 2 ปี ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธา

ปัจจัยภายนอกที่มาจากอิทธิพลสงครามเย็นที่ทำให้เกิดการ  
แบ่งแยกออกเป็น 2 ฝ่าย ประเทศเมียนมาเองได้รับอิทธิพลระหว่างประเทศ  
กล่าวคือ เกิดการเข้ามาของก๊กมินตั๋งในเขตรัฐฉานของประเทศเมียนมา ซึ่งได้รับ  
การสนับสนุนจากฝ่ายโลกเสรีที่นำโดยสหรัฐอเมริกา กองกำลังก๊กมินตั๋งนี้เองได้  
ทำสงครามต่อสู้กับฝ่ายจีนคอมมิวนิสต์ โดยใช้รัฐฉานทางตอนเหนือของประเทศ  
พม่าเป็นฐานกำลังในการต่อสู้ กองทัพเมียนมาหัวนั้วิตกเป็นอย่างยิ่งว่า  
สหรัฐอเมริกาจะใช้กองกำลังก๊กมินตั๋งเป็นหัวหอกคุกคามและโจมตีจีน  
คอมมิวนิสต์ และพฤติกรรมดังกล่าวอาจทำให้ประเทศเมียนมาเกิดการแบ่งแยก  
ดินแดนขึ้นในประเทศเหมือนกับตัวอย่างในประเทศเกาหลีที่ถูกแบ่งออกเป็น  
เกาหลีเหนือ-เกาหลีใต้ ปัญหาดังกล่าวนี้ รัฐบาลอู หนู ไม่สามารถแก้ไขปัญหา  
ดังกล่าวได้ จึงกลายมาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทหารตัดสินใจทำการรัฐประหาร  
เนื่องจากเห็นว่า รัฐบาลอู หนู ไม่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของประเทศ



ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์วิธีการแทรกแซงทางการเมืองของนายพลเน วิน ต่อบริษัทนาย อุ นุ โดยเปลี่ยนบทบาทในฐานะผู้ใกล้ชิด ช่วงปี ค.ศ. 1948-1962 มาเป็นบทบาทฐานะผู้ปกครอง ช่วงปี ค.ศ. 1962-1988 ซึ่งตามแนวคิดการวิเคราะห์ของนอร์ตลินเจอร์กับแซมมวล อี.ไฟเนอร์ ใช้วิธีการแทรกแซงโดยทำให้เกิดความล้มเหลวในการป้องกันความรุนแรงและความมั่นคงของชาติจากรัฐบาลพลเรือน เหตุนี้เองทำให้สถานการณ์บังคับให้ทหารจำเป็นต้องประกาศการยกเลิก (Supplantment) และการแทนที่ (Displacement) ในการปกครองเมียนมาแบบเบ็ดเสร็จเด็ดขาด (Finer, 1969, p. 140) และเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบประชาธิปไตยรัฐสภาไปสู่ระบอบสังคมนิยม รวมทั้งการจัดตั้งพรรคการเมืองของทหารขึ้นมาเรียกว่า พรรคโครงการสังคมนิยมพม่า ทั้งนี้ นายพลเน วิน ได้นำเอาอุดมการณ์สังคมนิยมเข้ามาใช้ในการบริหารและปรับเปลี่ยนโครงสร้างทุกระบบของประเทศ ทั้งโครงสร้างทางด้านการเมืองการปกครอง โครงสร้างทางสังคมวัฒนธรรม โครงสร้างทางเศรษฐกิจ และการเป็นอาชญากรรมแห่งเอเชียที่ไม่สมภาคกับชาติใดๆ เลย จนเกิดความล้มเหลวในการปกครองประเทศ เนื่องจากเกิดการประท้วงต่อต้านรัฐบาลนายพลเน วินที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ลุล่วง จนกระทั่งนายพล ซอ หม่อง เข้าทำการรัฐประหารวันที่ 8 กันยายน ค.ศ. 1988 และเข้าบริหารปกครองประเทศต่อ ตามภาพที่ 3

ภาพที่ 3 การวิเคราะห์บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองในฐานะผู้ปกครองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1962 - 1988 ตามแนวคิดการวิเคราะห์ของนอร์คตินเจอร์กับแซมมวล อี. ไฟเนอร์ โดยใช้วิธีการแทรกแซง เป็นการใช้อิทธิพลในการปกครองประเทศ



**ช่วงที่ 3** การศึกษาพบว่า บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมือง ในฐานะผู้พิทักษ์ทางการเมืองของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1988-2010 ได้ดังนี้

บทบาทของรัฐบาลทหารในช่วงปี ค.ศ. 1988-2010 เป็นบทบาทที่รัฐบาลทหารพยายามที่จะนำการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมาใช้ในการปกครอง รัฐบาลคณะทหาร SLORC/SPDC ได้ยกเลิกระบอบการปกครองแบบเผด็จการทหารนิยมแบบนายพลเน วิน มาใช้ระบอบเผด็จการทหารที่มีความยืดหยุ่นกว่าระบอบของนายพลเน วิน และพยายามจะนำพาประเทศไปสู่ระบอบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากระบอบสังคมนิยมมาสู่ระบบเศรษฐกิจแบบเสรีตามกลไกตลาด (วิรัช นิยมธรรม, 2554, หน้า 4-5) แต่ปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นภายในประเทศได้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างภายในกองทัพ ทำให้เกิดการเปลี่ยนตัวของผู้นำกองทัพซึ่งมีผลต่อเสถียรภาพของรัฐบาลทหารนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การที่รัฐบาลทหารเข้าไปมีบทบาทในการเป็นเจ้าของธุรกิจที่เกิดจากการเปิดนโยบายการค้าแบบเสรี ทำให้กลายเป็นคู่แข่งทางธุรกิจกับเอกชนส่งผลทำให้เกิดผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวโดยรวมเป็นไปอย่างจำกัดแสดงให้เห็นถึงการที่รัฐทหารเข้าไปมีบทบาทในการควบคุมกลไกต่างๆ ทางเศรษฐกิจในทุกมิติ และดูเหมือนว่าจะเป็นการเปิดโอกาสให้กองทัพเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์ทางด้านธุรกิจโดยเฉพาะกิจการประเภทก๊าซธรรมชาติ เหมืองแร่ ป่าไม้ นำไปสู่การเกิดระบบอุปถัมภ์ของชนชั้นนำต่อบรรดาญาติมิตรเพื่อนฝูงที่ต้องการเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากการได้รับสัมปทานทางธุรกิจที่รัฐสงวนไว้เพื่อดำเนินการเอง (วีรศักดิ์ จัตตารุ่งนพคุณ,

2561, หน้า 94) ที่ไม่ได้ก่อประโยชน์ให้กับประชาชนมากนัก แต่ในทางตรงกันข้ามนโยบายการค้าเสรีกลับทำให้ระบบเบ็ดเตล็ดการแบบรวมศูนย์และสมรรถนะของกองทัพทหารเข้มแข็งมากขึ้นกว่าเดิม อันเนื่องมาจากความมั่งคั่งที่เกิดจากการลงทุนและการสัมปทานในธุรกิจของรัฐ อาจสรุปได้ว่า การปฏิรูปทางเศรษฐกิจของรัฐบาลทหาร SORC/SPDC ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรักษาอำนาจและเสถียรภาพของกลุ่มชนชั้นนำทางทหาร เนื่องมาจากมูลค่าการลงทุนและสัมปทานในธุรกิจได้หลังไหลเข้าสู่กองทัพเป็นจำนวนมากมายมหาศาล ภาคการผลิตถูกผูกขาดโดยรัฐบาล เกิดภาวะเงินเฟ้อ เศรษฐกิจเมียนมามีความเปราะบางอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด รัฐบาลทหาร SORC/SPDC มักจะอาศัยข้ออ้างของการเปลี่ยนผ่านการเมืองเพื่อรักษาอำนาจการปกครองของตนเอง กองทัพในฐานะของ “ผู้พิทักษ์” ปราบปรามที่จะปกป้องการดำรงสถานะเดิมของตนเองโดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงประสิทธิภาพหรือปรับเปลี่ยนทิศทางของนโยบายรัฐบาลที่ล้มเหลว โดยการเปลี่ยนแปลงการเมืองและเศรษฐกิจอย่างไม่รุนแรงมากนัก รวมถึงการจัดความขัดแย้ง การคอร์รัปชันและการเล่นพรรคเล่นพวกของนักการเมือง การแก้ไขการปกครองและกลไกระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและจัดให้มีการกระจายอำนาจและผลตอบแทนทางด้านเศรษฐกิจในกลุ่มพลเรือน รัฐบาลทหาร SORC/SPDC มีความพยายามในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและการเมือง เพื่อส่งต่อให้กับรัฐบาลพลเรือนโดยอาศัยรณรงค์ของรัฐธรรมนูญในการถือครองอำนาจของตนเอง ทั้งในทางตรงและทางอ้อมเพื่อที่จะดำรงอยู่ในบทบาททางการเมืองการปกครองต่อไป โดยอาจกล่าวได้ว่าการปกครองในระบบทหารที่ผ่านมาทั้งการปกครองของนายพลเน วิน และคณะรัฐบาลทหาร SORC/SPDC ล้วนเป็นแบบอำนาจนิยมแทบทั้งสิ้น หากแต่เพียงใช้วิธีการควบคุม หรือการรักษา

สถานภาพของอำนาจที่กลุ่มคนมีอยู่แตกต่างกันตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศเป็นหลัก

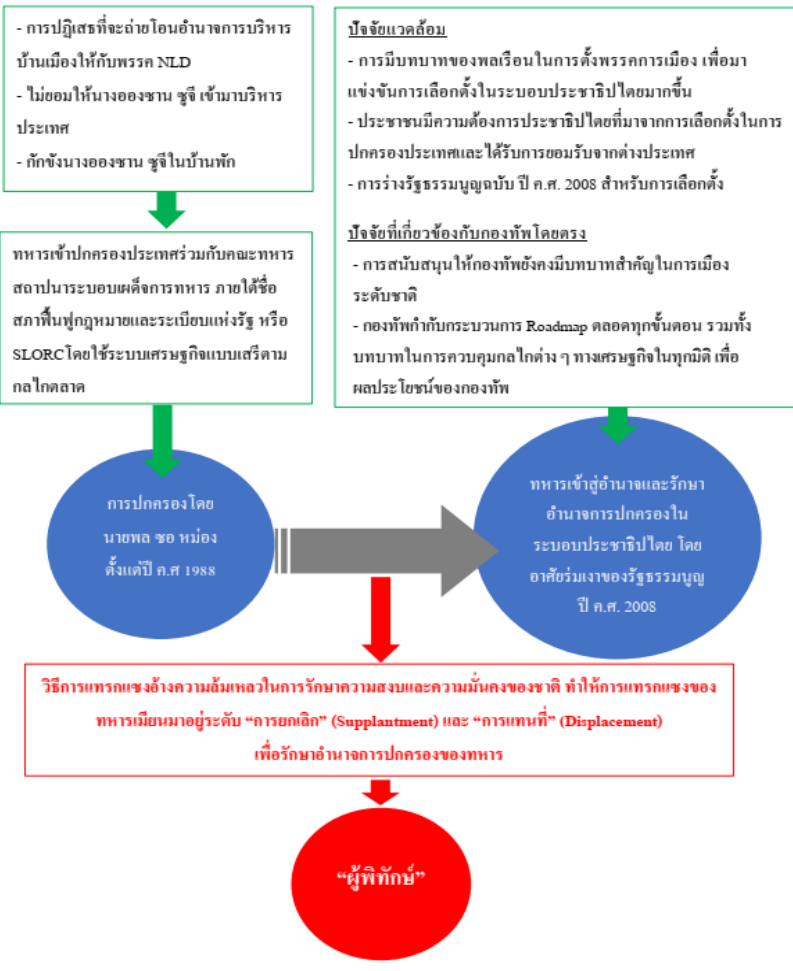
การวิเคราะห์บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมือง ในฐานะ “ผู้พิทักษ์” ของเมียนมา ช่วงปี ค.ศ. 1988-2010 เป็นดังนี้

ภายหลังเหตุการณ์จลาจล “8888” นายพล ซอ หม่อง เข้าทำการรัฐประหารวันที่ 8 กันยายน ค.ศ. 1988 และเข้าบริหารปกครองประเทศร่วมกับคณะทหารสถาปนาระบอบเผด็จการทหารอีกครั้งภายใต้ชื่อสภาฟื้นฟูกฎหมายและระเบียบแห่งรัฐ หรือ SLOC รวมทั้งได้ตั้งพรรคเอกภาพแห่งรัฐขึ้นมาร่วมปกครองประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลได้ผ่อนคลายนโยบายและอนุญาตให้มีการจัดตั้งพรรคการเมืองรวมทั้งการจัดให้มีการเลือกตั้งแบบหลายพรรค โดยในวันที่ 27 พฤษภาคม ค.ศ. 1990 รัฐบาล SLOC ได้จัดให้มีการเลือกตั้งขึ้น ด้วยคิดว่าฝ่ายตน จะได้ชัยชนะ ซึ่งผลการเลือกตั้ง พรรค NLD ของนางอองซาน ซูจี ได้รับคะแนน 392 ที่นั่งจากจำนวน 485 ที่นั่ง (Arendshorst, 2009, p. 104) โดยได้รับเสียงข้างมากและอ้างสิทธิอันชอบธรรมจากการเลือกตั้งขึ้นบริหารประเทศ แต่รัฐบาลทหาร SLOC ปฏิเสธที่จะถ่ายโอนอำนาจการบริหารให้กับพรรค NLD ทำให้ประชาชนรวมทั้งนานาชาติประหลาดใจว่าบาตรรัฐบาลทหาร SLOC ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเริค นอร์ดลิงเจอร์ ในระดับที่กองทัพกลายเป็นผู้พิทักษ์ (Guardians) (Nordlinger, 1977) เนื่องจากรัฐบาลทหาร SLOC ไม่ยอมให้การปกครองไปสู่มือของพลเรือน ถึงแม้ว่าเป็นการเลือกตั้งที่ถูกต้องในระบอบประชาธิปไตย กองทัพอทหารเมียนมาในฐานะผู้พิทักษ์มีเป้าหมายไม่แตกต่างจากผู้ไกลเกลี่ย ซึ่งกองทัพในฐานะผู้พิทักษ์มีความต้องการที่จะดำรงสถานะเดิมใน

การปกครองจนกระทั่งปี ค.ศ. 2011 ถึงแม้ว่าผลัดเปลี่ยนมือการปกครองมาเป็น นายพลตาน ฉ่วย ขึ้นมารับตำแหน่งประธาน SLORC และเปลี่ยนชื่อจากสภาฟื้นฟูกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ (SLORC) มาเป็นสภาสันติภาพและการพัฒนาแห่งรัฐ (SPDC) โดยพยายามเข้าสู่การปกครองในระบอบประชาธิปไตย และอาศัยร่มเงาของรัฐธรรมนูญในการถือครองอำนาจของตนเองทั้งในทางตรง และทางอ้อมเพื่อที่จะดำรงอยู่ในบทบาททางการเมืองการปกครองต่อไป

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์วิธีการแทรกแซงทางการเมืองของนายพล ซอ หม่อง ต่อการปฏิเสศผลการเลือกตั้ง พรรค NLD ของนางอองซาน ซูจี ที่ได้รับเสียงข้างมากและอ้างสิทธิอันชอบธรรมจากการเลือกตั้งขึ้นบริหารประเทศ ซึ่งรัฐบาลทหาร SLORC ปฏิเสธที่จะถ่ายโอนอำนาจการบริหารบ้านเมืองให้กับ พรรค NLD และไม่ยอมให้นางอองซาน ซูจี เข้ามาทำการบริหารประเทศ รวมทั้งกักขังนางอองซาน ซูจี ไว้ในบ้านพัก ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดการวิเคราะห์ของนอร์ดลินเจอร์กับแซมมวล อี.ไฟเนอร์ โดยใช้วิธีการแทรกแซง เป็นการใช้วิธีการการยกเลิก (Supplment) โดยดำเนินการในลักษณะความรุนแรงต่อรัฐบาลพลเรือน สรุปได้ตามภาพที่ 4

ภาพที่ 4 การวิเคราะห์บทบาทและการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารและชนชั้นนำทางการเมือง ในฐานะผู้พิทักษ์ของเมียนมา ช่วง ค.ศ. 1988 - 2010 ตามแนวคิดการวิเคราะห์ของ นอร์ดีลินเจอร์กับแซมมวล อี. โฟเนอร์ โดยใช้วิธีการแทรกแซง เป็นการใช่วิธีการการยกเล็ก (Supplantment) โดยดำเนินการในลักษณะความรุนแรงต่อรัฐบาลพลเรือน



## ข้อค้นพบของงานวิจัย

1. แนวคิดการสร้างความภักดี (Loyalty) และการดึงเข้าเป็นพวก (Co-operation) แนวคิดดังกล่าวได้ศึกษาว่า ในการรักษาอำนาจของรัฐบาลให้คงอยู่อย่างยาวนานไม่ใช่มีเพียงการใช้ความรุนแรงเท่านั้น แต่รูปแบบที่ไม่ใช้ความรุนแรงก็มีอยู่ด้วยเช่นกัน รูปแบบดังกล่าว คือ การสร้างความภักดี (Loyalty) และการดึงเข้าเป็นพวก (Co-operation) ซึ่งรูปแบบนี้ทำให้ภายใต้การปกครองของรัฐบาลนั้นมีความเข้มแข็งและสามารถอยู่ในอำนาจได้ เนื่องจากฝ่ายตรงข้ามทางการเมืองถูกแบ่งแยกทำให้อ่อนแอลง ซึ่งในรูปแบบดังกล่าวนี้ รัฐบาลทหารซึ่งมีอำนาจในการควบคุมและเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ จะใช้ทรัพยากรเหล่านี้ดึงดูดให้ประชาชนเข้าร่วมกับองค์กร และตอบแทนแก่ผู้ที่ภักดีและสนับสนุนรัฐบาล ซึ่งวิธีการดังกล่าวยังเป็นการสร้างฐานอำนาจให้ตนเองได้อีกด้วย

การสร้างความภักดีของรัฐบาลทหารนั้น สามารถดึงเอาการสนับสนุนจากประชาชนมาได้จากสิทธิพิเศษหรือโอกาสทางธุรกิจเป็นสิ่งที่ดึงดูดกรณีของรัฐบาลทหารเมียนมา คือ องค์กร USDA เห็นได้จากการเข้าเป็นสมาชิกของ USDA ผู้เป็นสมาชิกจะได้สิทธิพิเศษในการฝึกอบรมทางการศึกษา เช่น การฝึกอบรมทางคอมพิวเตอร์ การเรียนภาษาอังกฤษ เป็นต้น รวมถึงโอกาสในการประกอบธุรกิจที่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล ซึ่งจำเป็นต้องใช้ใบอนุญาต รวมถึงการสนับสนุนทางการเงินและสิ่งของ ในขณะที่ฝ่ายตรงข้ามทางการเมืองหรือผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมจะถูกกีดกัน จากการที่เข้ารับและการเข้าถึงสิทธิต่างๆ รวมถึงการยกเลิกสิทธิต่างๆ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของทหารกับการเมืองของเมียนมา ดังนั้น การยึดอำนาจรัฐประหารของกองทัพเมียนมาไม่ว่าจะเกิดขึ้นในยุคสมัยใด



มักจะเป็นการเริ่มต้นของการสร้างระบอบปกครองใหม่ แต่ถึงแม้ว่าจะเป็นการสร้างระบอบการปกครองในรูปแบบใหม่ก็ยังคงมีกองทัพเป็นแกนกลางของระบบการปกครองเสมอ บทบาทของกองทัพก็จะเปลี่ยนไปตามบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยตั้งแต่เริ่มแรกหลังจากที่เมียนมาได้รับเอกราชคืนมาจากอังกฤษถึงรัฐบาลชุดแรกที่เข้ามาบริหารประเทศจะเป็นรัฐบาลพลเรือนก็จะมีทหารระดับชนชั้นนำที่มีตำแหน่งระดับสูงในกองทัพเข้ามาดำรงตำแหน่งสำคัญในทางการบริหารบ้านเมืองในสถาบันหลักๆ ของประเทศควบคู่ไปกับตำแหน่งในกองทัพด้วยโดยเฉพาะสถาบันทางด้านเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ และด้วยความอ่อนแอและการบริหารบ้านเมืองที่ขาดประสิทธิภาพของรัฐบาลพลเรือน จึงเป็นการเปิดโอกาสให้กองทัพเมียนมาเข้ามาแทรกแซงทางการเมือง นับตั้งแต่นั้นมากองทัพก็ครองอำนาจการปกครองมาโดยตลอดและการครอบครองอำนาจที่ยาวนานของทหารได้นำมาซึ่งปัญหาหลายประการไม่ว่าจะเป็นปัญหาภายในประเทศและปัญหาภายนอกประเทศถึงแม้ว่ารัฐบาลทหารเมียนมาทุกยุคทุกสมัยจะพยายามปฏิรูปเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ หรือโครงสร้างทางสังคม แต่เป็นการกระทำเพื่อที่จะรักษาอำนาจเดิมของตนให้คงอยู่ต่อไปทางการเมืองเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรศักดิ์ ฉัตรรุ่งนพคุณ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การรักษาอำนาจของรัฐบาลทหารเมียนมา ค.ศ. 1988-2008” ที่พบว่า วิธีการรักษาอำนาจของทหารประกอบไปด้วยวิธีที่หลากหลาย เช่น การใช้การปฏิรูปทางการเมืองและเศรษฐกิจเพื่อสร้างความชอบธรรม การกดขี่และการใช้กำลัง การสร้างความภักดีและการดึงเข้าเป็นพวก การแบ่งแยกและปกครอง และการเตรียมการเพื่อรักษาอำนาจภายใต้การปกครองแบบประชาธิปไตย อย่างไรก็ตามการพยายามเปลี่ยนผ่านระบอบการปกครอง

ไปสู่การเป็นประชาธิปไตยของรัฐบาลทหารเมียนมาเปรียบเสมือนการต่อรองพื้นที่ในการรักษาอำนาจทางการเมืองของทหารให้คงอยู่โดยการอาศัยर्मเงาของรัฐธรรมนูญในการถือครองอำนาจของตนเองทั้งในทางตรงและทางอ้อม เพื่อที่จะดำรงอยู่ในบทบาททางการเมืองการปกครองตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงปัจจุบัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากงานวิจัยชิ้นนี้พบว่า ช่วง ค.ศ. 1948-1962 และ 1962-1988 มีข้อค้นพบไปในทิศทางเดียวกับงานของ Callahan (2003) และของ Charney (2009) ที่เห็นว่า การที่กองทัพหรือทหารสามารถเข้ามามีอำนาจทางการเมืองได้ มีสาเหตุมาจากประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ความเชื่อของเมียนมา เช่น คนเชื้อสายบะหม่า (Bamar) ต้องยิ่งใหญ่เหนือเชื้อชาติอื่น อำนาจการเมืองต้องได้มาจากการต่อสู้และการใช้กำลังเข้าแย่งชิง ทำให้ทหารสามารถใช้ความรุนแรงในการปกครองหรือการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างสอดคล้องกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม และข้อสรุปของงานวิจัยนี้ในช่วง ค.ศ. 1988-2010 ยังสอดคล้องกับงานของ Crouch and Ginsburg (2016) และงานของ Oo (2018) ที่กองทัพเมียนมาปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมโลกโดยใช้รัฐธรรมนูญ 2008 เป็นเครื่องมือในการรักษาอำนาจของตนให้คงอยู่อย่างมีเสถียรภาพและสามารถมีอำนาจเหนือรัฐบาลพลเรือนในภาวะฉุกเฉินตามกฎหมายอีกด้วย สำหรับรัฐธรรมนูญเมียนมา ปี 2008 เป็นประชาธิปไตย หรือสอดคล้องกับการปกครองแบบประชาธิปไตยหรือไม่ อาจเป็นประเด็นคำถามสำคัญที่ต้องศึกษาค้นคว้าต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง บทบาทและการรักษาอำนาจของทหารและชนชั้นนำทางการเมืองเมียนมา ตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1948-2010 มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของประเทศเมียนมาที่มีผลต่อการเมืองในปัจจุบัน
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการครองอำนาจทางการเมืองของชนชั้นนำในประเทศเมียนมา
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของชนกลุ่มน้อยที่ส่งผลต่อเสถียรภาพทางการเมืองของประเทศเมียนมา
4. ควรศึกษาความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างรัฐกับประชาชนที่มีผลต่อเสถียรภาพทางการเมืองในประเทศเมียนมา
5. ควรศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของกองทัพต่อการครองอำนาจทางการเมืองระหว่างเมียนมาในช่วงปี ค.ศ. 1958-2021 กับไทยในยุคปี ค.ศ. 2014-2021

## เอกสารอ้างอิง

- กฤติธี ศรีโกตุ. (2564). นิตพม์กับการเมืองวัฒนธรรม: ความสัมพันธ์เชิงอำนาจทางการเมืองวัฒนธรรมในพื้นที่ความเชื่อเรื่องนัตในประเทศเมียนมา. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.*, 9(5), 1,820-1,839.
- ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2544). *พม่า: ประวัติศาสตร์และการเมือง*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มูลนิธิโครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.
- ลลิตา หาญวงษ์. (2563, กุมภาพันธ์ 14). *ไทยพบพม่า ตอน ออง ซาน กับรัฐพม่าสมัยใหม่ (5)*. ค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2563, จาก [https://www.matichon.co.th/columnists/news\\_1967470](https://www.matichon.co.th/columnists/news_1967470)
- วาทีน ซานด์ สันติ. (2556). *พม่า: ภายใต้อำนาจปกครองของอังกฤษ และปัญหาการภายหลังได้รับเอกราช*. ค้นเมื่อ 24 มกราคม 2564, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/309090>.
- วิรัช นิยมธรรม. (2554). *มโนทัศน์ทางการเมืองของรัฐพม่าบนพื้นที่สี่รัฐบาลทหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- วีรศักดิ์ ฉัตรรุ่งนพคุณ. (2561). *การรักษาอำนาจของรัฐบาลทหารเมียนมา ค.ศ. 1988-2008*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะสังคมศาสตร์.
- ศิลปวัฒนธรรมออนไลน์. (2565). 2 มีนาคม 1962 “เนวิน” ทำรัฐประหาร เปลี่ยนพม่าเป็น “ราชินีแห่งเอเชีย”. *วันนี้ในอดีต*. ค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2565, จาก [https://www.silpa-mag.com/this-day-in-history/article\\_6966](https://www.silpa-mag.com/this-day-in-history/article_6966)
- เอนกชัย เรื่องรัตนากร. (2563). *ธุรกิจกองทัพกับการเปลี่ยนผ่านการทางการเมืองในเมียนมา ค.ศ. 1958-2020*. ดุษฎีนิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Alfred, S. (1973). *Authoritarian Brazil: Origins, politics, and future*. New Haven, CO: Yale University Press.
- Arendshorst, J. (2009). The dilemma of non-interference: Myanmar, human rights, and the ASEAN charter. *Journal of Northwestern Journal of International Human Rights*, 2(2), 101-121.
- Callahan, M. P. (2003). *Making enemies: War and state building in Burma*. New York: Cornell University Press.
- Charney, M. W. (2009). *History of modern Burma*. London: Cambridge University Press.
- Crouch, M. & Ginsburg, T. (2016). *Between endurance and change in South-East Asia: The military and constitutional reform in Myanmar and Thailand*. International Institute for Democracy and Electoral Assistance.
- Finer, S. E. (2006). *The man on horseback: The role of the military in politics*. New York: Praeger.
- Kudo, T., & Kumagai, S. (2011). *The United States and Japan: Assisting Myanmar's development*. Washington, DC: Sasakawa Peace Foundation.
- Martin, M. F. (2010). *Burma's 2010 elections: Implications of the new constitution and election laws*. Washington, DC: Congressional Research Service.
- Moe, K. Z. (2017). *Author discusses martyrs' day assassination of Aung San*. Yangon, Myanmar: The Irrawaddy.
- Nordlinger, E. A. (1977). *Soldiers and politics: Military coups and governments*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Oo, Z. N. (2018). *Myanmar parliaments can change really democracy*.  
Retrieved March 8, 2020, from  
[https://www.academia.edu/9834322/Myanmar\\_Parliament/can/really/change](https://www.academia.edu/9834322/Myanmar_Parliament/can/really/change)
- Silverstein, J. (1977). *Burma: Military rule and the politics of stagnation*.  
London: Cornell University Press.
- Taylor, E. M. (2013). *Nations on the move: Burmese migration to Australia*.  
School of Historical and Philosophical Studies, Faculty of Arts,  
The University of Melbourne.

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร  
ของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา  
จังหวัดยโสธร

**Human resource management affecting the organizational  
commitment of municipal personnel in Loeng Nok Tha  
District, Yasothon Province**

จตุรพร ศุภาสร<sup>1</sup> & ชินวัตร เชื้อสระคู<sup>2</sup>

**Jaturaporn Supasorn & Chinnawat Chueasraku**

Corresponding author: chinnawat.c@msu.ac.th

Received:03/02/66 Revised: 12/03/66 Accepted: 12/03/66

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และ 3. เพื่อศึกษามิตีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน เป็นบุคลากรสังกัดเทศบาล ในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำนวน 9 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

<sup>1</sup> นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup> วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. ระดับการรับรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร 4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีมิติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด รองลงมาคือมิติด้านความปลอดภัยและสุขภาพหรือเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดี ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้แก่ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายด้านแรงจูงใจ เช่น การพิจารณาความดีความชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งให้มีความชัดเจน เป็นธรรม และควรเน้นการสื่อสารแบบสองทางไม่ใช้การกำหนดนโยบายจากส่วนกลางหรือผู้บริหารมายังผู้ปฏิบัติงานแบบทิศทางเดียว ให้บุคลากรมีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์และเพื่อองค์กรจะได้รับทราบปัญหา เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาเป็นประโยชน์ในการนำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

**คำสำคัญ:** บริหารทรัพยากรมนุษย์; ความผูกพันต่อองค์กร; เทศบาล

### **Abstract**

These paper objectives were (1) to study the perception level of human resource management and organizational commitment of municipal personnel ( 2) to study the relationship between human resource management and the organization commitment and (3) to study the dimensions of human resource management that affect the engagement of



municipal personnel. Samples were randomly obtained as 215 respondents from 9 municipal offices located in Loeng Nok Tha, Yasothon. The questionnaires and statistics used in the research were mean, standard deviation, pearson correlation, and Multiple Linear Regression. The statistic results revealed that (1) HR practices among government officer of Loeng Nok Tha Distict municipality was at high value. (2) the overall organizational commitment perceived by participant was at a high level (3) human resource management practices are moderately positively correlated with the organizational commitment and (4) HR practices have influenced positively one the Organizational Commitment at significance at 0.01, while the Performance Evaluation is the best prediction factor and followed by Safety and Health (also known as quality of work life and well-being). Policy recommendations are that Executives should formulate incentive programs with fairness as well as two-way communication should be encouraged, which not centralized policymaking. Apart from that providing municipal staff a variety of communication channels for them to suggest useful opinions and inspiration so that the information obtained can be useful in solving the problem.

**Keywords:** Human resources management; organizational commitment;  
Municipal

## บทนำ

องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ เป็นสำคัญ หากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างคุณค่าอันมหาศาลให้กับองค์กรได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไป จึงเน้นให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กร แต่สิ่งที่สำคัญยิ่งกว่านั้นคือความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่คอยยึดเหนี่ยวบุคลากรให้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรและอยู่ร่วมกับองค์กรไปนาน ๆ และทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันและจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างอุทิศตน พุ่งเทแรงกายแรงใจเพื่อเป้าหมายและความสำเร็จ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของบุคลากรตลอดจนความผูกพันต่อการทำงานมักแปรปรวนง่ายตามสภาพความต้องการ (ประภาส ศิริภาพ, 2564) อันเป็นผลต่อเนื่องมาจากประสบการณ์ทำงานประจำวัน ซึ่งทำให้บางคนปฏิบัติงานอย่างอุทิศตน พุ่งเทแรงกายแรงใจเพื่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งขาดซึ่งขวัญกำลังใจ มีความต้องการที่จะลาออกและไม่คาดหวังที่จะทำงานในองค์กรใดต่ออีกหนึ่งเป็นเวลานาน ๆ ขาดการทุ่มเทในงาน เมื่อมีการลาออกจึงส่งผลให้พนักงานที่ยังอยู่มีภาระงานมากขึ้น และยิ่งไปกว่านั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลงานลดลง (Mowday, Porter & Steer, 1982) บุคลากรภาครัฐต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อนอยู่ตลอดเวลาเพราะแนวนโยบายการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หรือการนำเอาวิธีการของเอกชนมาใช้ในการจัดการภาครัฐโดยเน้นการใช้มืออาชีพมาบริหารจัดการ มีหลักการที่เห็นผลผลิตและผลลัพธ์ มีโครงสร้างองค์กรที่เล็กและกะทัดรัด และแบนราบ ทำให้การทำงานมีความคล่องตัว (อนุชาติ ปิยนราวิชญ์, 2559) ด้วยเหตุดังกล่าว บุคลากร

ภาครัฐจึงจำเป็นต้องถูกยกระดับให้มีความรู้ความสามารถ มีสมรรถนะ ทักษะ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีพร้อมเพื่อให้สามารถบริการตามภารกิจขององค์กรอย่างเต็มที่มากขึ้นกว่าเดิม ผลกระทบจากการปรับตัวดังกล่าว บุคลากรต้องทำงานในปริมาณมากขึ้น รวดเร็วขึ้นเพื่อทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งบริบทเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความกดดัน (Cooper & Marshall, 1976) และการคงอยู่ในองค์กรแม้ว่าการทำงานให้กับองค์กรภาครัฐจะมีความมั่นคงค่อนข้างมาก นอกจากนี้ปัญหาการเหนื่อยหน่ายในงาน เช่น พฤติกรรมการขาด ลา มาสายในองค์กร และการขอยกย้ายสูงขึ้น จัดเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องได้รับการแก้ไข องค์กรต้องทำอะไรถึงจะสามารถรักษาและดึงดูดกำลังคนที่มีคุณภาพไว้ได้ การส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจในการที่จะให้บุคลากรในหน่วยงานของรัฐมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมากขึ้น รู้จักกฎระเบียบในการทำงาน การให้เกียรติ ยกย่องผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานในองค์กร ทำให้เกิดความสงบสุข มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร มีจำนวน 9 แห่ง และมีจำนวนบุคลากร 462 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอเลิงนกทา, 2565, หน้า 50-54) เช่นเดียวกับกับรูปแบบการปกครองท้องถิ่นในพื้นที่อื่นๆ การบริหารงานของเทศบาล ผู้บริหารใช้การเลือกตั้งเป็นตัวแทนจากประชาชนเข้ามาบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่ในการควบคุม ดูแลสั่งการ และรับผิดชอบบริหารงาน โดยมีปลัดเป็นผู้บังคับบัญชา เมื่อมีการยุบสภาหรือหมดวาระการดำรงตำแหน่งก็จะมีการเลือกตั้งใหม่ เมื่อคณะผู้บริหารที่ใหม่เข้ามา

บริหารจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายต่างๆ เช่น การทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ซึ่งส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร จากที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาว่ามิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้บ้างที่องค์กรต้องมุ่งเน้นให้มีความสำคัญ และสามารถนำมาใช้วางแผนร่วมกับปัจจัยด้านการบริหารอื่นๆ ในการหาวิธีการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง และจกนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้ประโยชน์ในการพิจารณาหามาตรการที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
3. เพื่อศึกษามิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

## แนวคิดและทฤษฎี

### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปฏิบัติงานและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร กิจกรรมทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการและสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีการออกแบบงานและวิเคราะห์งานก่อน

2. การสรรหาคูคลอง เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์กรที่ใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสมสำหรับองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Ivancevich, 1998, p. 711)

3. การคัดเลือก เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กรและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการโดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร (Mondy, Noe & Premeaux, 1999, p. 8)

4. การฝึกอบรมและการพัฒนา การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทาง ซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Byars & Rue, 1997, p. 712) หรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน (Mondy et al., 1999, p. 9) ในขณะที่การพัฒนา (Development) เป็นการจัดการความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต

5. ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับงาน (Ivancevich, 1998, p. 705) ประกอบด้วยค่าจ้างเงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์กร (Byars & Rue, 1997, p. 513) เช่น การประกันชีวิต และสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร แผนการศึกษา การให้ส่วนลดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

6. ความปลอดภัยและสุขภาพ ความปลอดภัยเป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน (Mondy et al., 1999, p. 8) และสุขภาพครอบคลุมถึงสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม (Ivancevich, 1998, p. 709)

7. แรงงานสัมพันธ์ (Labor relations) พนักงานและแรงงานสัมพันธ์เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงานลูกจ้างนั่นเอง (Ivancevich, 1998, p.709)

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การบันทึกผลลัพธ์และการติดต่อ สื่อสารกลับไปยังพนักงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารและพนักงานโดยตรง

## แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Meyer & Allen (อ้างถึงใน กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และปริญญา สุกรีเชตร., 2564, หน้า 5) ได้พัฒนาแบบจำลององค์ประกอบความผูกพันทั้งสามด้าน และเสนอให้เห็นการตัดสินใจของบุคลากรว่าจะอยู่กับองค์กรหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบความผูกพันทั้งสามด้าน ดังนี้

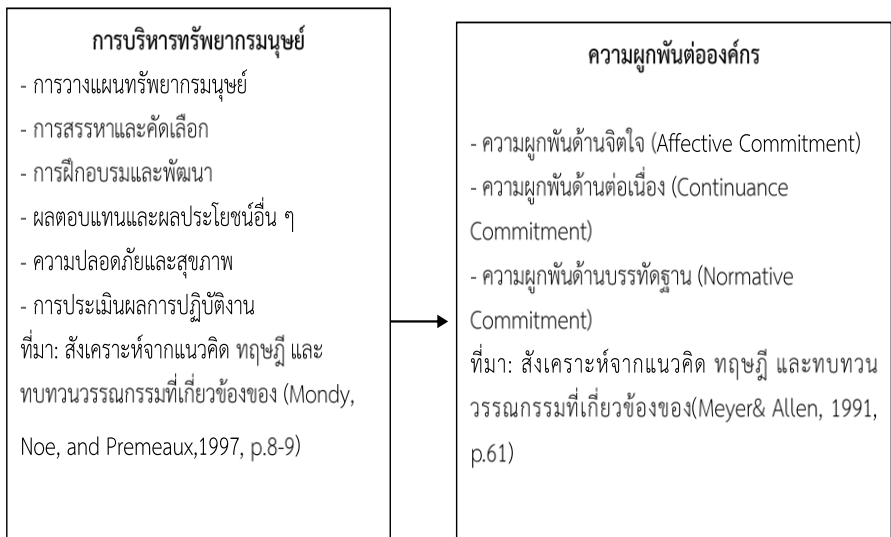
1. ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Mowday et al. (1982. p. 27) ที่กล่าวไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่ต้องการอยู่กับองค์กร เพราะมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรเข้ามาเป็นส่วนเดียวกันกับตนเอง มีความเต็มใจ ความมุ่งมั่นและใช้ความพยายามเต็มศักยภาพที่มีในการทำงาน ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน และลักษณะโครงสร้างองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันด้านจิตใจมากกว่าปัจจัยอื่น

2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (continuance commitment) เป็นองค์ประกอบความผูกพันขององค์กรประเภทเดียวกันกับความผูกพันจากความจำเป็นในด้านการลงทุนของ Becker (อ้างถึงใน อนุรักษ์ วัฒนธรรวรงค์ 2561, หน้า 35) ได้กล่าวว่า ความผูกพันของบุคลากร คือ ความผูกพันจากความจำเป็นในด้านการลงทุน โดยบุคลากรตระหนักถึงผลที่ได้รับระหว่างการทำงานกับองค์กร และพิจารณาเปรียบเทียบผลการลาออกจากองค์กร ถ้าหากบุคลากรมีระดับความผูกพันด้านความต่อเนื่องสูง จะตระหนักว่าสิ่งที่ได้รับจากองค์กรมีคุณค่าสูงเกินกว่าที่จะออกจากองค์กร ดังนั้น จึงต้องการทำงานในองค์กรต่อไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) เป็นความผูกพันของบุคลากรที่รู้สึกว่าควรจะต้องผูกพันและอยู่กับองค์กร เป็นความรู้สึก

ด้านคุณธรรม ถือว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องที่ควรปฏิบัติ เช่น สำนักบุญคุณที่มีโอกาสได้เข้ามาทำงานในองค์กร จึงมีความผูกพันต่อองค์กร และตอบแทนด้วยการทำงานให้กับองค์กรต่อไป มีความรู้สึกถึงภาระหน้าที่ในการทำงานต่อไปกับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการหล่อหลอมทางสังคม ดังนั้น บุคลากรที่มีระดับความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง จึงตระหนักว่าสมควรต้องทำงานในองค์กรต่อไป เนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามบรรทัดฐานทางสังคม

### กรอบแนวคิดการวิจัย





## ระเบียบวิธีวิจัย

### พื้นที่และหน่วยในการวิจัย

พื้นที่ที่ประกอบด้วยจำนวนเทศบาลตำบล 9 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลตำบลเลิงนกทา เทศบาลตำบลสวาท เทศบาลตำบลสามแยก เทศบาลตำบลคำ เทศบาลตำบลกุดแห่ เทศบาลตำบลกุดเชียงหมี เทศบาลตำบลห้องแซง เทศบาลตำบลศรีแก้ว และเทศบาลตำบลสามัคคี

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2565 รวมทั้งสิ้น 462 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอเลิงนกทา, 2565) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973, p. 727) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 และ 3 เป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert โดยให้ผู้ตอบให้นำหน้าความคิดเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่รับรู้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากร ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ความปลอดภัยและ

สุขภาพ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ในความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านต่อเนื้อ และด้านบรรทัดฐาน

### การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 215 ราย โดยผู้วิจัยเป็นผู้ออกไปเก็บข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง ในระหว่างเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บได้ทุกฉบับว่ามีความสมบูรณ์ของข้อมูลหรือไม่ หากพบข้อผิดพลาดหรือตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะดำเนินการสอบถามใหม่ทันที เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งเกณฑ์ระดับการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์กรกำหนดค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 99-100) ดังนี้

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

การวิเคราะห์มิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามใช้

สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน กำหนดไว้ ดังนี้ (บุญศรี พรหมมาพันธุ์, 2561, หน้า 35)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่า เท่ากับ 0.00 แปลว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่า ต่ำกว่า .04 แปลว่า มีความสัมพันธ์น้อย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่า .04 ถึง .06 แปลว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่า .06 ขึ้นไป แปลว่า มีความสัมพันธ์มาก

การหาและใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทำนายตัวแปรตามใช้ Multiple Regression ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หลายตัวกับตัวแปรตาม โดยดูว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ร่วมกันทำนายหรือพยากรณ์หรืออธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับการรับรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากร

ที่	การรับรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล (ระดับการรับรู้)
1	ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.81	.718	มาก
2	ด้านการสรรหาและคัดเลือก	3.86	.675	มาก
3	ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	3.70	.789	มาก
4	ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์ อื่นๆ	3.76	.755	มาก
5	ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	3.93	.672	มาก
6	ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.94	.955	มาก
รวม		3.83	.601	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการรับรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D. = .601) โดยด้านที่มีอันดับสูงสุด คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับรับรู้มาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 (S.D. = .955) มาก และอันดับสุดท้ายน้อยที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา อยู่ในระดับรับรู้มาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D. = .789) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร  
 ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความผูกพัน  
 ต่อองค์กรของบุคลากร

ที่	การรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล (ระดับการรับรู้)
1	ความผูกพันด้านจิตใจ	4.04	.669	มาก
2	ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	3.94	.669	มาก
3	ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4.00	.738	มาก
	รวม	3.99	.614	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร  
 ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 (S.D. = .614) เมื่อพิจารณารายด้าน  
 ปรากฏว่า สูงสุดอันดับหนึ่ง คือ ความผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย  
 4.04 (S.D. = .669) รองลงมา คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ย 4.00 (S.D. = .738) และอันดับสุดท้ายน้อยที่สุด คือ ด้านความผูกพัน  
 ด้านความต่อเนื่องกับ ค่าเฉลี่ย 3.94 (S.D. = .669) ตามลำดับ

## ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับบุคลากร	ด้านจิตใจ (Y1)	ด้านความ ต่อเนื่อง (Y2)	ด้าน บรรทัด ฐาน (Y3)
การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (X1)	0.491**	0.402**	0.389**
การสรรหาและคัดเลือก (X2)	0.527**	0.477**	0.496**
การฝึกอบรมและพัฒนา (X3)	0.446**	0.415**	0.448**
ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ (X4)	0.535**	0.523**	0.510**
ความปลอดภัยและสุขภาพ (X5)	0.570**	0.591**	0.608**
การประเมินผลการปฏิบัติงาน (X6)	0.549**	0.619**	0.644**

\*\*มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ผลการศึกษามิตด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร**

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณมิตด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	Unstandardized	standardized	t	Sig
	Coefficient	Coefficient		
	B	Beta		
การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	.011	.013	.158	.875
การสรรหาและคัดเลือก	.126	.138	1.439	.152
การฝึกอบรมและพัฒนา	-.035	-.046	-.608	.544
ผลตอบแทนและผลประโยชน์ อื่นๆ	.038	.046	.573	.568
ความปลอดภัยและสุขภาพ	.279	.305	3.620	.000*
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.331	.366	5.023	.000*

N = 215; sig = .000, R Square= .736, Adjusted R Square= .529, F = 41.064, SE = .421

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $F = 41.064$ ,  $\text{sig} = .000$ ) ผลการทดสอบมี 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ( $\text{sig} = .000$ ) และมิติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\text{sig} = .000$ ) โดยตัวแปรต้นที่มีอำนาจทำนายดีที่สุดคือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .366 และมิติด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .305 ทำให้ตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนหรืออำนาจการพยากรณ์ ได้ร้อยละ 52.9

### สรุปและอภิปรายผล

ด้านการรับรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.83 หมายความว่า บุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร มีระดับการรับรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมากโดยมิติที่มีอันดับการรับรู้สูงสุด คือ มิติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มิติด้านความปลอดภัยและสุขภาพ อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ตามลำดับ ด้านการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งหมายความว่า บุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า สูงสุดอันดับหนึ่ง คือ ความผูกพันด้านจิตใจ รองลงมา คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความผูกพันด้านความต่อเนื่องกับองค์กร



การศึกษามิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า มิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ มิติด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และมิติด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยมิตีที่มีอำนาจทำนายดีที่สุดคือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่องค์กรมีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานล่องหน้า องค์กรมีการชี้แจงข้อมูลการประเมินให้พนักงานได้รับทราบอย่างเป็นทางการหรือเป็นลายลักษณ์อักษร

การวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผล เกี่ยวกับมิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดเทศบาลในพื้นที่อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร มิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือด้าน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ซึ่งหากมองในภาพรวมขององค์กรรัฐแล้ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยส่วนใหญ่จะถูกกำหนดแบบแผนการปฏิบัติมาจากส่วนกลาง หมายถึงองค์กรต้องใช้แนวทางในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับที่หน่วยงานกลางกำหนดไว้ แต่มีมติทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพเป็นอำนาจการบริหารจัดการที่ผู้บังคับบัญชาของแต่ละองค์กร

สามารถกำหนดแนวทางหรือสร้างหลักเกณฑ์ได้ด้วยอำนาจขององค์กร และ ด้วยดุลยพินิจของผู้บริหารหน่วยงานภายใต้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการบริหารงานที่เป็นไปได้ย่อมมีประสิทธิภาพย่อมช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอย่างแท้จริง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

องค์กรควรให้ความสำคัญในการนำหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง ในการวัดผล ประเมินผลการดำเนินงานให้ชัดเจน มีมาตรฐาน โปร่งใส ยุติธรรมในทุกมิติ และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในฐานะสมาชิกขององค์กร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ยอมรับผลการดำเนินงานที่มาจากกาปฏิบัติของตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยหล่อหลอมองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังนั้นผู้บริหารหรือต้องตระหนักถึงและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว อีกทั้งยังต้องมีแนวทางนโยบายที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและการเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีอำนาจในการดำเนินการอย่างเต็มที่ตามงบประมาณที่องค์กรได้รับมาไว้วางแผนในการปรับปรุงแนวทางและวิธีการในการทำงานต่างๆ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยอื่นๆ เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อหาแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่บุคลากรต่อไป

### ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

1) จากการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์โดยใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ยังขาดข้อมูลจากหลาย ๆ ท่าน หลาย ๆ ตำแหน่ง ทั้งนี้อาจเกิดจากระยะเวลาที่รัดกุม แต่ถ้าหากมีเวลามากกว่านี้อาจได้ข้อมูลที่มากขึ้นกว่านี้ โดยอาจจะแยกเป็นฝ่ายบริหาร สายงานผู้บริหาร งานสายปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลในหลายๆมุมมอง หลายๆมิติ เนื่องจากตำแหน่งที่แตกต่างกันย่อมมีความคิดเห็นและมุมมองในแต่ละเรื่องที่แตกต่างกันออกไป

2) ผู้ที่สนใจทำการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะเตรียมการดำเนินการวิจัยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ มากขึ้น โดยสามารถทำงานวิจัยในระดับที่ใหญ่ขึ้น เช่น วิจัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท ในระดับอำเภอ ระดับจังหวัด หรือระหว่างจังหวัดที่เป็นพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้ทราบถึงมิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดอื่น ๆ หรือในพื้นที่ต่าง ๆ

## เอกสารอ้างอิง

- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และปริญญา สุกรีเขตร. (2564).รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 1-13.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประภาส ศิริภาพ และคณะ. (2564). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาไทย. *วารสารการบริหารปกครอง*, 10(1) 197-220
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอเลิงนกทา. (2565). *แผนอัตรากำลัง 3 ปี (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566) ของเทศบาล*. ยโสธร: ผู้แต่ง.
- อนุชาติ ปิยนราวิชญ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- อนรุักษ์ วัฒนธาวรวงศ์ (2561), *ความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment)*, บทความเชิงวิชาการ ค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2565, จาก <http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2018/01/organization-nal-commitment.html>
- Byars, L. L. & Rue, L. B. (1997). *Human resource management* (5th ed.). Home wood, IL: Richard D. Irwin Inc.

- Ivancevich, J. M.(1998). *Human resource management* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organization commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (1999). *Human resource management* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Simon & Schuster.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The Psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3 rd ed.). New York. Harper and Row.

เศรษฐกิจการเมืองของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในพื้นที่ภาคใต้ พ.ศ. 2557-2564

Political economy of sacred objects in the Southern region,

B.E. 2557-2564

ปัญญา อุดมประสงศ์สุข<sup>1</sup>

Panya Udomprasongsuk

panya.udomprasongsuk@gmail.com

Received:27/12/65 Revised: 16/03/66 Accepted: 16/03/66

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาที่มาทางความเชื่อ ประวัติศาสตร์ ประเพณีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์และศึกษาผลของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในภาคใต้เชิงเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม การเมือง โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงเอกสาร ใช้การสัมภาษณ์ และการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ได้แก่ ผู้ให้ข่าววัดมงคล (แฝงพระ) ประชาชนที่มาราบไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ในภาคใต้ นักการเมืองและนักการเมืองท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในภาคใต้ที่มีปัญหาทางด้านจิตใจ เข้าไปพึ่งพาสักดิ์สิทธิ์เพื่อทำบุญขอพร สะเดาะเคราะห์ ฯลฯ ก่อให้เกิดวงเงินสะพัดในระบบเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดธุรกิจต่อเนื่อง เช่น ธุรกิจสร้างวัตถุมงคล ธุรกิจนิตยสารพระเครื่อง ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ฯลฯ รวมทั้งยังก่อให้เกิดการกระจายรายได้ ยกกระตือรือร้นและความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้น ทั้งยังรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจ การคมนาคมขนส่ง และการท่องเที่ยว

**คำสำคัญ :** เศรษฐกิจการเมือง; สิ่งศักดิ์สิทธิ์; พื้นที่ภาคใต้

<sup>1</sup> นักศึกษาโครงการปริญญาตรีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**Abstract**

The objectives of this research are to investigate the origin of beliefs, history, and traditions concerned with sacred objects and to examines the effects of sacred objects in the southern region in the aspects of economy, society, and political culture. The researcher uses the techniques of documentary research, interviews, and participatory observation. The subjects studied consisted of persons selling amulets (Buddha images stalls), members of the general public paying respect to sacred objects in the southern region, politicians, and local politicians.

Findings show that people in the southern region with problems in the mind depend on sacred objects to make merit and ask for blessings, change one's bad fortune through a ceremony, and others. This results in cash flow in the economic system. Other businesses also arise such as the creation of sacred objects; amulet magazines; tourism; hotels and accommodations. This also creates income distribution, raises the level of livelihood and lifeways of the community, as well as accommodates economic expansion, logistics, and tourism.

**Keywords:** political economy; sacred Item; the Southern region

## บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก เป็นสังคมที่มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีการแข่งขันค่อนข้างสูง แต่ก็ยังประสบกับปัญหาต่างๆ ในหลายด้าน อาทิเช่น ปัญหาทางการเมือง ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาครอบครัว ปัญหาด้านความเชื่อความศรัทธาและสิ่งจูงใจต่างๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของคนในสังคม ทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล และภาวะซึมเศร้าตามมา หากปัญหานั้นเกิดขึ้นเป็นระยะเวลายาวนานและไม่สามารถแก้ไขได้ ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ เหล่านี้ จึงทำให้คนในสังคมพยายามมองหาที่พึ่งทางใจและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ตนเองหรือบรรพบุรุษนับถือสืบต่อกันมา เพื่อหาที่ยึดเหนี่ยวจิตใจทำให้เกิดความสบายใจและรู้สึกปลอดภัย โดยที่บางคนอาจหาทางออกเพื่อเป็นการระบายความเครียดและความวิตกกังวล โดยการเข้าวัดปฏิบัติธรรมเพื่อหาความสงบ ทำบุญตักบาตร ป่วยนกลป่วยปลา ทำบุญกับผู้ที่ด้อยโอกาสทางสังคม เช่น เด็กกำพร้า ผู้พิการ ผู้ป่วยเรื้อรังรวมถึงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ เป็นต้น (จิตรีรัตน์ เหล่าคมพฤษาจารย์, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล , 1 ธันวาคม 2564)

ในอดีตคนไทยมีความเชื่อในเรื่องภูตผีปิศาจและสิ่งเหนือธรรมชาติต่างๆ รวมทั้งความศรัทธาในพระเครื่อง วัตถุมงคล และเครื่องราง ซึ่งเชื่อว่ามี ความศักดิ์สิทธิ์เพื่อเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจหรือสิ่งจูงใจให้ตนเกิดความสบายใจและรู้สึกปลอดภัย โดยมีการทำพิธีกรรมโบราณทางศาสนา และตามความเชื่อของคนในท้องถิ่น ซึ่งการปลูกฝังความเชื่อเหล่านี้ล้วนส่งผลมาจนถึงยุคปัจจุบัน แม้ในยุคปัจจุบันจะมีความเจริญและมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่ก็ยังขาด



เครื่องมือที่ใช้ในการพิสูจน์ในเรื่องของความเชื่อและความศรัทธา ไม่ว่าจะเป็นจิตวิญญาณ ภูตผีปีศาจ อานุภาพของพระเครื่องและเครื่องรางของขลัง แต่ก็มักมีปรากฏการณ์ที่อยู่เหนือธรรมชาติที่เกิดขึ้นอยู่เรื่อยไปที่ปรากฏตามสื่อต่างๆ ซึ่งเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์กันอย่างมากกับการประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อทางศาสนาและความเชื่อของคนในท้องถิ่น มักมีให้พบเห็นอยู่ทั่วไปในสังคมไทย เช่น การอธิษฐานจิต พิธีพุทธาภิเษกพระเครื่อง การบูชาพระ การขอพรและการบนบานศาลกล่าวต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ นอกจากนี้ยังมีการสร้างวัตถุมงคลตามฤกษ์ยาม ตามโหราศาสตร์ ไสยศาสตร์ มีทั้งการพุทธาภิเษก เทวาภิเษกและการปลุกเสก ตามความเชื่อของศาสนาและลัทธิอื่นๆ เช่น การสร้างจุดความรามเทพที่มีชื่อเสียงเป็นที่นิยมในยุคสมัยหนึ่ง การสร้างไอ้ไข่เพื่อการขอได้ไหวรับ การสร้างพระยาครุฑราชสีห์ พระยานาค และบุคคลที่มีชื่อเสียงในท้องถิ่นซึ่งได้ล่องลับไปแล้ว (อนันต์ รัตมี, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 ธันวาคม 2564)

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการทำพิธีกรรมตามความเชื่อเช่นกัน โดยในวันที่ 16 กันยายน 2562 ได้จัดพิธีวันคล้ายวันสถาปนากระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ครบรอบ 3 ปี ณ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยร่วมกันการสักการะท้าวมหาพรหม พร้อมทั้งเจริญพระพุทธมนต์ ถวายจตุปัจจัยเครื่องไทยธรรม และถวายภัตตาหารเพลแด่พระภิกษุสงฆ์ นักกีฬาจะเดินทางไปต่างประเทศก็ต้องทำพิธี หรือนักฟุตบอลก่อนลงเตะก็ต้องทำพิธีไหว้เจ้าที่เจ้าทาง บริกรรมคาถา ตลอดจนพกเครื่องรางของขลังติดตัวไว้แก่เคล็ดต่างๆ ที่ตัวเองเชื่อ หรือทุกครั้งที่รถบัสทีมชาติไทยแล่นมาถึงบริเวณหน้าสนามราชมิ่งคลาภิพาสถาน จะหยุดรถและลงไปทำพิธีกรรมไปไหว้หรือทำความเคารพต่อศาลพระพรหม สิ่งศักดิ์สิทธิ์ประจำสนามซึ่งเป็น

เทวรูปตามความเชื่อของศาสนาฮินดู ส่วนสนามบิณสูวรรณภูมิมีศาลพญานาคทั้ง 4 ทิศที่สนามบิณสูวรรณภูมิ ได้แก่ ศาลพญานันตนาคราชเจ้าวิสุททธิเทวา ศาลพญามุจลินท์นาคราช ศาลองค์นาคริบดี ศรีสุทโธ วิสุททธิเทวา และศาลท้าววิรูปักเขมหานาคราชเจ้า ในต่างประเทศก็มีความเชื่อไม่ต่างกัน เนย์มาร์ นักเตะค่าตัวแพงที่สุดในโลกถึง 222 ล้านยูโรผู้นี้จะลงสนามได้ก็ต่อเมื่อใส่รองเท้าที่มีชื่อลูกชายปักไว้เท่านั้น เพราะเชื่อว่ามันคือนำโชคมาให้ ในทางการเมืองก็มักมีข่าวตามสื่อสาธารณะต่างๆ ที่นักการเมืองมีความเชื่อในเรื่องโหราศาสตร์ ไสยศาสตร์ โหงวเฮ้งและดวงจัญ โดยมีการประกอบพิธีกรรมตั้งแต่ก่อนเริ่มรับสมัครเลือกตั้ง โดยการขอฤกษ์ยามในการลงสมัครเพื่อชิงตำแหน่งต่างๆ ตั้งแต่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และตำแหน่งนายกฯ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เป็นต้น ซึ่งฤกษ์ยามในการรับสมัครเลือกตั้งจะต้องเป็นฤกษ์ยามที่ดี เช่น ราชาฤกษ์ เทวีฤกษ์ มหัทธโนฤกษ์ ภูมิปาโลฤกษ์ เป็นต้น ซึ่งขณะการเลือกตั้งได้นั้น ผู้สมัครต้องมีดวงชะตาที่เหนือหรือดีกว่าคู่แข่ง และในวันที่มีการเลือกตั้งต้องมีดาวศุภเคราะห์ที่ทำมูมิหรือส่งผลดีต่อเจ้าชะตา ผู้สมัครผู้นั้นจึงจะมีโอกาสได้รับการเลือกตั้งในตำแหน่งที่กล่าวข้างต้น นอกจากนี้ในทางไสยศาสตร์ ยังมีพิธีกรรมตัดไม้ข่มนามเพื่อให้คู่แข่งพ่ายแพ้และมีอันเป็นไปต่างๆ นานา อีกด้วย และเมื่อได้ดำรงตำแหน่งที่ชนะการแข่งขันแล้ว ก็จะมีการประกอบพิธีก่อนเข้ารับตำแหน่ง ได้แก่ การกำบน การไหว้พระภูมิเจ้าที่และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประจำจังหวัด ประจำสำนักงาน สิ่งศักดิ์สิทธิ์ประจำท้องถิ่น เช่น การไหว้สักการะพระพุทธรูปคู่บ้านคูเมือง การไหว้พระพรหม เป็นต้น และเมื่อเข้าไปปฏิบัติงานในสำนักงานก็จะมีการจัด ดวงจัญสำนักงานให้ส่งเสริมดวงชะตา เพื่อให้มีความ

เจริญก้าวหน้า ร่ำรวย มียศศักดิ์ที่สูงขึ้น (ชิตริตน์ เหล่าคมพญาจารย์, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 ธันวาคม 2564)

ทฤษฎีการพัฒนาแห่งศรัทธาของ เจมส์ ฟาวเลอร์ (James Fowler, 1987) หรือศาสตราจารย์ด้านเทววิทยาและการพัฒนามนุษย์กล่าวว่า ความศรัทธาทางศาสนาในมนุษย์นำไปสู่ความเชื่อความศรัทธาในสิ่งเหนือธรรมชาติหรือพระเจ้า แต่มนุษย์ทุกคนนั้นล้วนมีเทพเจ้าของตนในแง่ของความเป็นจริง ดังนั้น ศรัทธาของ เจมส์ ฟาวเลอร์ (James Fowler, 1987) คือ ความเข้าใจไม่ใช่ความเชื่อที่รู้ถึงความเป็นจริงที่ประกอบไปด้วยประสบการณ์ทางโลก ตรรกะ ความคิดในการทำความเข้าใจโลก มุมมองทางสังคมหรือมุมมองของตนเองที่รับรู้สังคมในแง่มุมมองต่างๆ เหล่านี้ ทำให้เกิดเป็นความศรัทธาหลายที่มีมิติซับซ้อนมากขึ้นเรื่อยๆ และสอดคล้องกับแนวคิดศรัทธาต่อพระเจ้าผู้เป็นเจ้า โดยมีความเชื่อความศรัทธาของศาสนาประเภทเทวนิยมมีลักษณะเป็นการยอมรับภักดี และการไว้วางใจต่ออำนาจนอกธรรมชาติต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ อำนาจลึกลับ รวมทั้งเทพเจ้าที่อยู่เหนือธรรมชาติ ซึ่งเป็นความเชื่อดั้งเดิมของมนุษย์ที่มีมาตั้งแต่ก่อนคริสตกาล (Monotheism, 2012)

นักการเมืองหลายคนมักจะแขวนพระเครื่อง เครื่องรางของขลังเพื่อเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ โดย พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีสวมแหวนนพเก้าและแหวนนะโม ห้อยหลวงปู่ทวด และพระรอด กรูว์ตมหาวัน จังหวัดลำพูน พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ สวมแหวนเพชรที่นิ้วนางข้างซ้ายล้อมรอบเครื่องรางของขลังที่มีชื่อเสียงอย่าง “ห้วมะโน” ที่มีถิ่นกำเนิดดั้งเดิมจากจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือพลตำรวจเอก เสรีพิศุทธิ์ เตมียาเวส ข้าราชการการเมืองสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบบัญชีรายชื่อ หัวหน้าพรรคเสรีรวมไทย ห้อยพระ

สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์ เพื่อหวังอานุภาพของพระเครื่องหรือเครื่องรางของขลังที่ตนเองเคารพนับถือจะช่วยคุ้มครองป้องกันภัย นำมาพาโชคลาภและความเจริญรุ่งเรืองมาสู่ตน นอกจากนี้ยังปรารถนาให้อานุภาพของพระเครื่อง เครื่องรางของขลัง ดลบันดาลให้คนทั่วไปนิยมชมชอบ รักใคร่และมีเมตตาตามหาเสน่ห์ ซึ่งเป็นความเชื่อที่สืบทอดกันมาในอดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น การแขวนพระปิดตา พระมหาอุด เพื่อให้เกิดความเมตตา มีโชคลาภ อดปากกระบอกปืนที่จะมาทำร้าย การแขวนพระขุนแผนเพื่อความมีเมตตา มหาเสน่ห์ คงกระพันชาตรี การแขวนพระไพรีพิณาศเพื่อให้อปลอดภัยแคล้วคลาดจากอันตราย คนคิดร้ายต่อผู้แขวนพระจะเกิดความวิบัติและพิณาศ การแขวนพระกริ่งเพื่อใช้ในการป้องกันภัยและใช้ทำน้ามนต์ในการรักษาโรคภัยต่างๆ นอกจากนี้ยังมีเครื่องรางของขลังทั้งที่เกิดตามธรรมชาติและเกิดจากพระเกจิอาจารย์สร้างขึ้น เช่น เขี้ยวหมูป่าตัน เขี้ยวเสือกลวง คดเม็ดขนุน กะลาตาเดียว ปลัดขิก หนุมาน ตะกรุด พิษสมร ฯลฯ (กิตติศักดิ์ พันภัย, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 ธันวาคม 2564)

รัฐประหารในประเทศไทย พ.ศ. 2557 เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 โดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) อันมี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นหัวหน้าคณะรัฐประหารโค่นล้มรัฐบาลรักษาการนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล ภายหลังรัฐประหาร เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2557 มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 ซึ่งให้มีสภาพบังคับปฏิบัติแห่งชาติทำหน้าที่แทนสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา และรัฐสภา ผลของรัฐประหารทำให้สิทธิพลเมืองและสิทธิการเมืองถูกระงับ กองทัพมีอำนาจมากขึ้น ความเหลื่อมล้ำและการผูกขาดเศรษฐกิจโดยกลุ่มธุรกิจใหญ่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีการวางระบบอย่างจริงจังทำให้พรรค

การเมืองครองเสียงข้างมากได้ยาก และมีการวางแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี ทำให้ประเทศเข้าสู่ยุคที่กองทัพขึ้นาประชาธิปไตย (คมชัตตลิกออนไลน์, 2557)

ภายใต้สภาวะความไม่มั่นคงทางการเมืองอันเชื่อมโยงไปยังภาคเศรษฐกิจ นักการเมืองจำเป็นต้องเสริมสร้างความนิยมและอำนาจทางการเมืองเพิ่มขึ้นในความเชื่อศรัทธาในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เมื่อเกิดความเชื่อความศรัทธาและความนิยมในพระเครื่อง สิ่งศักดิ์สิทธิ์และเครื่องรางของขลัง จึงก่อให้เกิดธุรกิจในการสร้างและจัดหาพระเครื่อง เครื่องรางของขลังขึ้นมาจำนวนมาก ได้แก่ บริษัทผลิตพระเครื่อง เครื่องรางของขลัง ร้านสังฆภัณฑ์ ร้านจำหน่ายพระเครื่อง และตลาดนัดพระเครื่อง ขึ้นในทุกภูมิภาคทั่วประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีตลาดออนไลน์ ที่ก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนจำนวนมากในธุรกิจความเชื่อเหล่านี้ อีกทั้งในปัจจุบันยังมีการโฆษณาทำการตลาดเพื่อส่งเสริมการขาย เช่น การเสนอข่าวปาฏิหาริย์ของผู้แสวงหาพระเครื่องที่เกิดอุบัติเหตุแล้วไม่เป็นอะไร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิจารณญาณของผู้แสวงหาที่มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (ชิษณุพงศ์ โพธิ์งาม, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 ธันวาคม 2564) จากความเชื่อและความศรัทธาเกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ดังกล่าว ทำให้ส่งผลต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งจากการสำรวจของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า (สนค.) กระทรวงพาณิชย์ (2563) พบว่า คนไทยนิยมทำบุญไหว้พระ ขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ มีความเชื่อทางศาสนา เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับตนเองและบุคคลในครอบครัว สามารถทำเงินสะพัดทั่วประเทศ 10,800 ล้านบาทต่อปี หรือคิดเป็น 0.36% ต่อมูลค่าการท่องเที่ยวในประเทศไทย และหากรวมเม็ดเงินที่มาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะชาวจีน ซึ่งที่ผ่านมาก่อนวิกฤตโควิด 19 จะมีนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางมาไหว้ขอพรพระแก้ว

มรดก พระพรหมเอราวัณ ในแต่ละวันจำนวนมากเช่นกัน มูลค่าทางเศรษฐกิจที่อยู่ในระดับสูงเช่นนี้ มีผลต่อนัยสำคัญของเศรษฐกิจหรืออาจกล่าวได้ว่าการเดินทางไปทำบุญของประชาชนจากทั่วภูมิภาค จะช่วยสนับสนุนภาคการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นๆ ให้เติบโตขึ้นอย่างเห็นได้ชัด พร้อมกับจำนวนเม็ดเงินที่กระจายลงสู่พ่อค้าแม่ค้าในชุมชนทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ดังตัวอย่างที่ทำให้เห็นภาพชัดเจนในปัจจุบัน คือ “ไฮ้ไซเต้กวัดเจติย” ที่อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ประชาชนจำนวนมากให้ความศรัทธาและเดินทางเข้ามาสักการะ ขอพรบนบานและแก้บนอย่างเนืองแน่น โดยในแต่ละเดือนมีผู้เข้าวัดมากกว่า 1.4 แสนคน ส่งผลให้ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชเติบโตอย่างมาก โดยเฉพาะเที่ยวบินกรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช ที่ขยายตัวมากกว่า 30 เที่ยวบินต่อวัน จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่ประชาชนส่วนใหญ่มาทำการบนบานและสักการะ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ รายได้ และการงาน เป็นต้น ส่วนวัตถุประสงค์หลักของการทำบุญสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ซึ่งคนส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 47.58 นิยมบริจาคทำบุญ และถวายสังฆทาน ร้อยละ 39.46 (กระทรวงพาณิชย์, สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2563) แม้ตัวเลขมูลค่าทางเศรษฐกิจของ “ความเชื่อและความศรัทธาต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์” จะเติบโตได้ดี แต่ประเด็นด้านศาสนาและความเชื่อถือเป็นเรื่องละเอียดอ่อน จึงต้องมีความระมัดระวังในการกำหนดมาตรการนโยบายให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงบริบทความเชื่อและวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและบิดเบือนข้อเท็จจริงที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น การมุ่งเน้นประชาสัมพันธ์ พร้อมดูแลสถานที่เหล่านี้ให้คงสภาพดี มีความสอดคล้องกับมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยว จะสามารถ

สนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยวไทยและช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจด้านนี้ ประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (ชวลวิทย์ เชื้อทอง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ธันวาคม 2564)

ดังนั้น การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาสัจจคติสิทธิ์และกระบวนการเสริมสร้างความเติบโตของเศรษฐกิจและการเมืองของไทยในพื้นที่ภาคใต้ พ.ศ. 2557–2564 โดยผู้วิจัยหวังว่าการศึกษานี้ จะทำให้เห็นรอยต่อของการเปลี่ยนแปลงในการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งสัมพันธ์กับบริบททางสังคมและการเมืองของสังคมไทยในพื้นที่ภาคใต้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาที่มาทางความเชื่อ ประวัติศาสตร์ ประเพณีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในภาคใต้
2. เพื่อศึกษาผลของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่มีผลต่อภาคใต้ในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง เศรษฐกิจและสังคมของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในภาคใต้ต่อการเมืองไทย พ.ศ. 2557-2564 กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.1 ข้อมูลจากเอกสารประกอบด้วยเอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการสร้างความศักดิ์สิทธิ์ สิ่งศักดิ์สิทธิ์

สิ่งจูงใจ ความเชื่อและความศรัทธาต่อสิ่งศักดิ์ แนวคิดการบูรณาการทางด้านการเมืองและด้านเศรษฐกิจ รวมถึงเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 1.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มีเป้าหมายเพื่อทำการศึกษาสิ่งศักดิ์สิทธิ์และกระบวนการเสริมสร้างความเติบโตของเศรษฐกิจและการเมืองของไทยในพื้นที่ภาคใต้ พ.ศ. 2557-2564 โดยผู้วิจัยหวังว่าการศึกษานิววิจัยชิ้นนี้ จะทำให้เห็นรอยต่อของการเปลี่ยนแปลงในการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งสัมพันธ์กับบริบททางสังคมและการเมืองของสังคมไทยในพื้นที่ภาคใต้

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยระหว่าง วันที่ 1 มีนาคม ถึง 31 ธันวาคม 2564 รวมทั้งสิ้น 10 เดือน

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์

ศาสนาถูกสร้างโดยมนุษย์เพื่อใช้ควบคุมคน และเป็นสิ่งประดิษฐ์ของสังคมที่มนุษย์กราบไหว้ บูชา สวดมนต์ ปฏิบัติ หรือ คือ สิ่งที่คนบางคนและบางกลุ่มคิดเอาไว้แล้วนำไปบอกต่อกันจนพากันนับถือ เลื่อมใส โดยศาสนาจะจูงใจให้มนุษย์หันจากภารกิจประจำวัน ไปบูชาสิ่งศักดิ์ริ่วมกันด้วย ฉะนั้นศาสนาจึงมีลักษณะที่เป็นปรากฏการณ์ด้านชุมชน เป็นระบบของความเชื่อกับการปฏิบัติที่เป็นหนึ่งเดียวกัน โดยจะมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เพราะเป็นสิ่งที่แตกต่างกันหากและต้องห้าม (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2554)



แก่นสารของศาสนาคือการแบ่งโลกออกเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ โดยที่สิ่งศักดิ์สิทธิ์ได้แก่ ความเชื่อ รูปปั้นเคารพบูชา และพิธีกรรม โดยสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบกลายเป็นศาสนา ซึ่งมีระบบความเชื่อและวิถีปฏิบัติที่เกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2554) เป็นขอบเขตที่เกี่ยวกับสิ่งที่เหนือธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งวัตถุโดยธรรมชาติตัวของมันเองไม่ใช่เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ แต่จะกลายเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นมาได้นั้น มนุษย์จะเป็นคนเลือกพิจารณาคุณค่าในอรรถประโยชน์ของวัตถุหรือคุณสมบัติที่แท้จริง (วรณันท์ ลิมปสศิริกิจ, 2553)

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมือง

เศรษฐศาสตร์การเมืองใหม่ มีทัศนะที่โน้มเอียงไปในทางที่ว่าเศรษฐศาสตร์การเมือง เป็นปรากฏการณ์ของอุดมการณ์หรือความเชื่อทางเศรษฐกิจ และการตัดสินใจกระทำใดๆ ทางเศรษฐกิจย่อมถูกกำหนดมาจากความเชื่อและผลประโยชน์ในเรื่องนั้นๆ ดังนั้น ชาร์ล เมเยอร์ (Charles S. Mayer) เห็นว่า แนวคิดของเศรษฐศาสตร์การเมือง คือ การสืบค้นและสอบสวนลัทธิความเชื่อทางเศรษฐกิจ เพื่อแสดงให้เห็นถึงหลักฐานหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวกับลัทธิความเชื่อในอุดมการณ์นั้นๆ ซึ่งมันจะชี้ให้เห็นถึงความคิดทางเศรษฐกิจ และพฤติกรรมของการกระทำตามความคิดนั้น ในบริบทดังกล่าวนี้เศรษฐศาสตร์การเมืองจึงไม่ใช่กรอบของความคิดหรือกรอบของการวิเคราะห์ แต่มันเป็นเรื่องของความเชื่อและปฏิบัติตามความเชื่อ นั้น และนี่คือสิ่งที่ต้องนำมาวิเคราะห์และอธิบาย เช่น ความเชื่อที่ว่า “การค้าเสรีดีที่สุด” ก็ต้องนำมาวิเคราะห์และอธิบายว่า เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้นและปฏิบัติตามความเชื่อ นั้น เกิดผลเป็นอย่างไร ดีที่สุดจริงหรือไม่? เป็นต้น (Mayer, 1988) ยังมีนักคิดนักเศรษฐศาสตร์

การเมืองคนอื่น ๆ ที่มีแนวคิดเช่นว่านี้ เช่น Andrew Gruble ที่เขียนหนังสือเรื่อง The Free Economy and the Strong State (Gruble, 1988) Collin Hay เขียนหนังสือชื่อ The Political Economy of New Labour (Hay, 1999) และมีงาน อีกหลายชิ้นที่อาจเรียกได้ว่าเป็นงานของกลุ่มเศรษฐศาสตร์การเมืองใหม่ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารระหว่างประเทศของกลุ่มวิชาการเศรษฐศาสตร์การเมืองใหม่ ของมหาวิทยาลัยเซฟฟิลด์ (Sheffield University) วารสารนี้ตั้งเมื่อปี 1996 (Baker, 2006)

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองในประเทศไทย

แนวคิดเศรษฐศาสตร์การเมืองเป็นการศึกษาทางการเมืองที่ เชื่อมโยงกับมิติเศรษฐศาสตร์ โดยมองว่าปรากฏการณ์ทางการเมืองต่างๆ เป็น การเชื่อมโยงกันกับทางเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างกำลังสำคัญของการศึกษา แนวคิดเศรษฐศาสตร์การเมือง เช่น วารสารศูนย์เศรษฐศาสตร์การเมืองแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมี ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ เป็นบรรณาธิการ และมี กองบรรณาธิการ เช่น กนกศักดิ์ แก้วเทพ เป็นต้น ได้รวบรวมบทความจากนัก เศรษฐศาสตร์ชั้นนำ เป็นหนังสือชื่อ เศรษฐศาสตร์การเมือง (เพื่อชุมชน) ใน โอกาสฉลอง 100 ปี ชาตกาล นายปรีดี พนมยงค์ รัฐบุรุษอาวุโส (ภาคเอกชน) ซึ่งเอกสารฉบับนี้ได้กล่าวถึงมิติทางเศรษฐศาสตร์การเมืองผ่านการวิพากษ์ วิเคราะห์ แนวคิด หลักการ อุดมคติและวิธีปฏิบัติ เพื่อการนำหลักเศรษฐศาสตร์ การเมืองมาพัฒนาชาติ ของ ดร. ปรีดี พนมยงค์ ในแง่มุมต่างๆ เช่น มิติตาม ความต้องการให้ประเทศพัฒนาไปในโลกที่มนุษย์มีความสมบูรณ์เพียบพร้อมทุก ประการที่เรียกว่า “โลกพระศรีอารีย์” จึงนำหลักการเศรษฐศาสตร์การเมืองมา เขียนเป็นเค้าโครงการเศรษฐกิจเพื่อสร้างให้เกิดรูปธรรมของการสร้างแนวทาง

ไปสู่จุดมคติดังกล่าว มีการนำหลักความคิดสหกรณ์ มาใช้ในการพัฒนาประเทศ เป็นต้น ฉะนั้น จึงอาจพอสรุปได้ว่า หลักเศรษฐศาสตร์การเมืองเป็นหลักการหรือเป็นฐานคิดของผู้ผู้นำในยุคประชาธิปไตยของไทยที่นำมาเป็นเครื่องมือในการกำหนดกรอบแนวนโยบายต่างๆ ในการสร้างชาติให้เกิดความมั่งคั่ง มั่นคง อย่างยั่งยืน มาตั้งแต่ต้นการเปลี่ยนแปลงการปกครองของไทย และหากเป็นเช่นนั้นในบริบทของสังคมชมพูทวีปที่มีระบบวรรณะ 4 ที่แข็งแกร่งมากนั้น อำนาจทางเศรษฐกิจจะมีบทบาทต่อวิถีชีวิตของคนในยุคนั้นอย่างไร ซึ่งเมื่อทราบแล้วก็จะสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจไทยในยุคปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

#### 4. แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสามารถจำแนกออกได้ดังต่อไปนี้

4.1 แนวคิดด้านมนุษยนิยม เป็นการอธิบายแนวคิดพื้นฐานการพัฒนาของมนุษย์ที่เน้นเรื่องค่านิยมกับจริยธรรม โดยมองว่าเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนาอยู่ที่มนุษย์และค่านิยมด้านจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญในสังคมมนุษย์ ตามแนวคิดนี้ถือว่าคนเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา คนเป็นผู้บันดาลให้สิ่งต่างๆ เกิดขึ้นหรือดับสลายได้ จุดหมายปลายทางสูงสุดของการพัฒนาคือการพัฒนาคน ซึ่งหมายถึงการทำให้คนมีทั้งคุณภาพและคุณธรรม (วิรัช เตียงหงษากุล, 2529)

4.2 แนวคิดทางด้านเศรษฐกิจ เป็นการอธิบายถึงความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งจะเน้นไปในเรื่องของการออมและการลงทุน มองว่าการพัฒนาเปรียบเสมือนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยถือว่าเมื่อมีกระบวนการพัฒนาเกิดขึ้นแล้ว ผลแห่งการพัฒนาจะแพร่กระจายไปยังประชาชนที่ละน้อยและประชาชนจะพัฒนาตามไปด้วย ซึ่งผลประโยชน์ของการเจริญเติบโตจะกระจาย

ไปสู่ประชาชนกลุ่มต่างๆ ในรูปของงานและโอกาสทางเศรษฐกิจ โดยผลของการกระจายนี้จะเพิ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้แก่กลุ่มที่ยากจนกว่า

4.3 แนวความคิดด้านความจำเป็นขั้นพื้นฐาน เป็นผลมาจากการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของหลายๆ ประเทศและประเทศต่างๆ เริ่มตระหนักว่าการดำเนินการพัฒนาที่ผ่านมาไม่ได้ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการพัฒนาควรจะถูกกำหนดให้ไปสู่แนวคิดความจำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม การศึกษาและสุขภาพอนามัย รวมไปถึงความต้องการด้านต่างๆ ของประชาชนเป็นอันดับแรก แทนการมุ่งลงทุนในด้านอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการพัฒนาและแนวทางในการปฏิบัติแล้วการพัฒนาจะมุ่งไปที่สวัสดิการของประชาชนเพื่อลดความยากจน ลดการว่างงานและลดความไม่เท่าเทียมกันด้วย

4.4 แนวความคิดแบบการปฏิบัติการทางสังคม เป็นแนวคิดที่เกิดจากรัฐบาลของประเทศต่างๆ พยายามที่จะปรับปรุง แก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมในรูปของการวางแผนและปฏิบัติการ เช่น การปฏิรูปที่ดิน การสหกรณ์ การพัฒนาชนบท เป็นต้น และเรียกวิธีการนี้ว่าการพัฒนา (สนธยา พลศรี, 2547)

4.5 แนวคิดแบบความขัดแย้งทางสังคม เป็นแนวคิดของการพัฒนาประเทศด้วยระบอบสังคมนิยมที่นำทฤษฎีความขัดแย้งมาใช้เป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบสังคมโดยถือว่าการนำระบอบสังคมนิยมเข้ามาใช้แทนระบบที่ใช้อยู่เดิม ถือเป็นการพัฒนาในแนวความคิดนี้ (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์, 2534)

4.6 แนวคิดแบบการพัฒนาชุมชน เป็นแนวคิดที่องค์การสหประชาชาตินำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาที่กล่าวมาแล้วในเรื่องความเป็นมาของการพัฒนา กล่าวคือ การให้คนและกลุ่มคนในชุมชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและเป็นผู้ได้รับผลของการพัฒนาตามหลักการและวิธีการพัฒนาชุมชน

4.7 แนวคิดแบบการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นแนวคิดที่องค์การสหประชาชาติเรียกร้องให้ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้ตระหนักถึงผลกระทบจากการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยจนเกินขีดจำกัดของทรัพยากรโลก เป็นแนวคิดการพัฒนาที่ต้องคำนึงถึงความเป็นองค์รวมของทุกด้านอย่างสมดุลใน 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม และด้านการเมือง

จากแนวคิดหลักในการพัฒนาทั้ง 7 ประการดังกล่าว การพัฒนาเศรษฐกิจถือเป็นแนวคิดหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อประชากรในกลุ่มสังคมนั้น เนื่องจากแต่ละกลุ่มสังคมมีความเป็นเอกลักษณ์ของระบบเศรษฐกิจ ดังนั้นในงานชิ้นนี้จึงมุ่งเน้นในความเป็นเศรษฐกิจและสังคมของสังคมตะวันตกที่พื้นที่ภาคใต้เป็นหลัก เพื่อศึกษาและพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง

## 5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการ

ทฤษฎีบูรณาการของ เคน วิลเบอร์ เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่าง ค.ศ. 1977-1979 โดยได้มีแนวคิดคล้ายคลึงกับจิตวิทยาแนว Jung ซึ่งเชื่อว่าการเติบโตทางจิตวิญญาณ เป็นการเดินทางกลับไปสู่ภาวะดั้งเดิมที่เคยเป็นมาก่อนแต่ได้ถูกหลงลืมไป ต่อมาใน ค.ศ. 1980-1982 ได้มีการบูรณาการจิตวิทยาตะวันตกและจิตวิทยาตะวันออก จึงมีแนวคิดที่เปลี่ยนไปคือมองว่าการ

เติบโตทางจิตวิญญาณเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลัง นั่นคือ ไม่ได้เป็นการเดินทางกลับไปสู่พระเจ้า แต่เป็นการเดินทางไปหาพระองค์ (ซีไมพร เจริญครบุรี, 2559)

แนวคิดการบูรณาการของ เคน วิลเบอร์ มีส่วนหนึ่งที่มาจากคำกล่าวที่ว่า ไม่มีใครฉลาด พอที่จะคิดผิดได้ตลอดเวลา ซึ่งคำกล่าวนี้มีความหมายว่า ทุกความคิดล้วนมีความจริงซ่อนอยู่เสมอ และหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอ้างว่า ความจริงในฝ่ายของตนเป็นความจริงที่ถูกต้องทั้งหมด ย่อมต้องเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งตามมา ในทางตรงข้ามหากต่างฝ่ายต่างเปิดใจยอมรับ และมองภาพรวมของข้อมูลและหลักฐานที่มีอยู่จริงของทั้งสองฝ่าย ก็จะเป็นการนำพาความคิดไปสู่ข้อตกลงที่ถูกต้องร่วมกันได้ (สถาบันการศึกษาสัตยาไส, 2543) ดังนั้นแนวคิดการบูรณาการของเคน วิลเบอร์ จึงเป็นแนวคิดแบบไม่แยกส่วน โดยมีการมองภาพแบบองค์รวมมองจากหลายมุม หลายมิติ หลายขั้นตอนของวิวัฒนาการ ด้วยการพิจารณา เรื่องราวต่างๆ จากองค์ประกอบหลักทั้ง 4 ด้านของชีวิต ได้แก่ ด้านจิต ด้านพฤติกรรม ด้านวัฒนธรรม และด้านระบบสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการสร้างแนวคิดทุกด้าน ทุกระบบ ทุกแนว ทุกสภาวะ ทุกประเภท (All Quadrants, All Levels, All Lines, All States, All Types) หรือที่เรียกโดยย่อว่า AQAL (ธนภณ พันธเสน, 2550)

นอกจากนี้แนวคิดเกี่ยวกับการบูรณาการนี้ ยังเป็นการผสมผสานหลอมรวมองค์ประกอบที่มีอยู่อย่างแยกส่วนทั้งที่มีอยู่ภายในของมนุษย์ อันได้แก่ จิตวิญญาณ ความรู้สึกนึกคิด จิตใต้สำนึก จิตใจ ความมุ่งหมายเจตนา กระบวนการทำงานของสมอง และการแสดงออกทางพฤติกรรมของร่างกาย ในทุกเสี้ยวส่วนอย่างไม่จำกัดเพศ หลอมรวมเข้ากับสิ่งภายนอก อาทิเช่น วัฒนธรรม ค่านิยม สังคม วิทยาศาสตร์ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมต่างๆ เพื่อเป็น

อันหนึ่งอันเดียวกันอย่างไรซึ่งการแบ่งแยกทางด้านจิตใจและวัตถุ การไร้ซึ่งขีดจำกัดของอิสระด้านจิตใจที่มีต่อสรรพสิ่งและสรรพชีวิตรอบข้าง (Wilber, 2001) เพื่อความผสมกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียวอย่างไรขีดจำกัด

การมีมุมมองต่อโลกในรูปแบบของการบูรณาการตามแนวคิดของเคน วิลเบอร์ ยังเป็นจุดตั้งต้นของการปรับเปลี่ยนทัศนะ ที่มีทั้งต่อตนเองและสิ่งรอบข้างทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต เนื่องจากการขยายขอบเขตของความเป็นตัวเองให้กว้างขึ้น ครอบคลุมไปถึงบุคคลในทุกชาติทุกภาษา ครอบคลุมไปถึงสิ่งมีชีวิตอื่นๆ อาทิเช่น สรรพสัตว์น้อยใหญ่ ดอกไม้ ต้นไม้ ใบหญ้า ครอบคลุมไปถึงสิ่งต่างๆ ที่ไม่มีชีวิตอย่างแผ่นดิน ผืนน้ำ ท้องฟ้า อากาศ เมื่อความรู้สึกเป็นตนเองลดน้อยลง จิตใจที่เคยคับแคบบีบคั้นอยู่เพียงการตีกรอบภายในความเป็นตัวเรา ก็จะแผ่ขยายออกมาสู่โลกภายนอกอย่างกว้างขวางไร้การจำกัดของวงแห่งกาย จิตที่เคยคิดถึงแต่ตนเองเป็นที่ตั้งก็ค่อยปล่อยวางความคิดหรือการยึดถือลง การเบียดเบียนสรรพสิ่ง สรรพชีวิตรอบข้างก็ลดน้อยลงตามลำดับความคิดที่มีต่อโลกใบเก่าในมุมมองใหม่ก็เกิดขึ้นตามมา ความเมตตา กรุณาที่มีต่อเพื่อนร่วมเกิด แก่ เจ็บ ตาย ย่อมเกิดมีมากขึ้นไปพร้อมๆ กับความเติบโตพัฒนาภายในจิตใจอย่างไรขีดจำกัด (พระไพศาล วิสาโล, 2548)

## ผลการศึกษา

การศึกษาเศรษฐกิจและสังคมและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในภาคใต้ต่อการเมืองไทย พ.ศ. 2557-2564 โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาที่มาของความเชื่อประวัติศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในภาคใต้ และ (2) ผลของสิ่ง

ศักดิ์สิทธิ์ที่มีต่อภาคใต้ทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมือง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) จากการศึกษาที่มาของความเชื่อ ประวัติศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า การบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ไม่ใช่แต่เป็นเพียงความคิดความเชื่อหรือความศรัทธาเท่านั้น จากงานวิจัยจำนวนมากที่ได้กล่าวไปแล้วแสดงให้เห็นว่าการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์มีอิทธิพลต่อความเข้าใจทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมของผู้คนอย่างมากมาด้วย ดังนั้น การศึกษานี้จะเชื่อมโยงความศรัทธาและการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เข้ากับแนวคิดการพัฒนา โดยเฉพาะการเติบโตทางเศรษฐกิจการเมืองของพื้นที่ภาคใต้ โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาสำคัญ คือ การชี้ให้เห็นว่า ในทางการเมืองนั้นเมื่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ใดที่เป็นที่นิยมมักจะถูกอยู่กับคนที่เข้ามามีบทบาทของภาครัฐหรือหน่วยงานราชการที่สำคัญ ซึ่งการเข้ามาในส่วนนี้เป็นการเชื่อมโยงระหว่างประชาชนกับภาครัฐยิ่งไปกว่านั้นก็ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มมากขึ้น ในทางเศรษฐกิจเมื่อมีการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์เพิ่มมากขึ้น ก็กระตุ้นเศรษฐกิจให้เกิดการกระจายรายได้และเกิดการพัฒนาในท้องที่ ตามแนวทางการกระจายรายได้ และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้เมื่อมีการเติบโตของการบูชาและภาคธุรกิจก็ทำให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างกว้างขวางอันนำไปสู่ขั้นกระบวนการพัฒนา ตามทฤษฎีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจตามลำดับขั้น

2. ผลของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่มีต่อภาคใต้ทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมือง ผลการศึกษาพบว่า

ความเชื่อและความศรัทธาต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ยังคงอยู่และมีมากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนเกิดความขัดแย้งทางการเมืองเกิดความกลัวจึงจำเป็นต้องหาที่



สิ่งที่หวังที่ตนเองจะพึงได้ที่ทำให้สบายใจอย่างน้อยก็เป็นความหวังใหม่ที่ตนเองจะสมหวังหรือไม่ก็ตาม จึงได้เสาะแสวงหาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่อยู่ใกล้ตัวในพื้นที่ตนเองอาศัยอยู่หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่รู้จักกับคนทั่วไปที่เรื่องลือถึงความศักดิ์สิทธิ์จึงกลายเป็นกระแสนิยมลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเป็นช่วง ๆ ของความนิยมทั้งที่เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์กระแสหลักและกระแสรอง ก็จะเดินทางไปสักการะหรือก็ไปบนบานศาลกล่าวขอพรขอโชคขอลาภ ฯลฯ ที่ทำให้ตนเองสมปรารถนา จึงต้องเดินทางไปเสาะแสวงหาตามที่ต้องการ แต่การเดินทางไปสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งหรือเดินทางข้ามจังหวัดระยะไกลก็จะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เมื่อไปถึงยังสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ก็จะมีการทำบุญ บูชาบริจาค ทำให้สถานที่ดังกล่าวมีรายได้ถ้าสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เป็นที่นิยมคนก็จะไปมากเงินก็จะสะพัดมากทำให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านทางเศรษฐกิจ ทางสังคม-วัฒนธรรม และทางการเมือง

## 2.1 ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ

ในพื้นที่ภาคใต้ 14 จังหวัดมีความนิยมในเรื่องของสิ่งศักดิ์สิทธิ์มาตั้งแต่สมัยโบราณได้สืบทอดความเชื่อความศรัทธามายังรุ่นหลังมีการขอพรขอโชคขอลาภ บนบานขอในสิ่งที่ต้องการได้มีการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังที่มีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ตนเองต้องการจึงทำให้เกิดการสะพัดของเม็ดเงินในพื้นที่ทำให้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพราะมีการจับจ่ายใช้สอยเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะที่สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เป็นกระแสนิยม ก่อนหน้านี้กระแสนิยมไปทั่วประเทศคือจุดศุภคามรามเทพและต่อมาก็มีกระแสนิยมของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ขึ้นมาแทนที่คือไอ้ไข่

ไอ้ไข่วัดเจดีย์จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นกระแสที่มาแรงที่สุดในพื้นที่ภาคใต้ในเวลานี้นคนทั่วสารทิศนิยมมากราบไหว้ บูชา ขอพร ขอโชคขอลาภ บนบานขอในสิ่งที่ต้องการเพื่อให้ตนเองสมปรารถนาเมื่อสมปรารถนาก็จะแก้บน

ด้วยประทัด รูปปั้นไก่ ของเล่น ชุดเสื้อผ้า น้ำแดง ฯลฯ จะเห็นได้ว่าไอ้ไข่วัดเจดีย์ นำรายได้อันมหาศาลมาสู่จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่ใช่แต่เพียงพื้นที่ภาคใต้ เท่านั้นไอ้ไข้อยังมีวัดต่างๆ นำไปสร้างรูปปั้นหรือหลอหลอยองค์ให้ประชาชนได้สักการะบูชาทำให้เงินสะพัดนอกเขตพื้นที่ภาคใต้อีกด้วย

สิ่งศักดิ์สิทธิ์มีอยู่ทั่วพื้นที่ภาคใต้ทุกจังหวัดซึ่งมีกระแสนิยมจะต่างกันไป จังหวัดแต่ละจังหวัดจะมีรายได้จากสิ่งศักดิ์สิทธิ์มากน้อย เพียงใดขึ้นอยู่กับกระแสนิยมของพื้นที่นั้นๆ บางพื้นที่ก็จะมีเกจิอาจารย์เป็นที่นิยมศรัทธามากในขณะที่มีชีวิตอยู่ เมื่อมรณภาพไปแล้วก็จะหลอรรูปเหมือนหรือนาสรีระไว้ในโลงแก้วให้ประชาชนได้กราบไหว้ต่อไป จึงทำให้ความนิยมศรัทธาถ่ายทอดมารุ่นสู่รุ่นทำให้เศรษฐกิจขับเคลื่อนมาตลอดจนทำให้เกิดชุมชน ถนนหนทาง โรงเรียน โรงพยาบาล อานามัย วัดใหญ่โตขึ้น ฯลฯ ซึ่งศักดิ์สิทธิ์อยู่คู่กับสังคมไทยมาทุกยุคทุกสมัยมีเงินสะพัดของเศรษฐกิจมาตลอดขึ้นอยู่กับกระแสนิยมของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ว่านิยมมากน้อยเพียงใด แต่จะเห็นได้ว่า พื้นที่สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่มีกระแสนิยมจะมีการปรับภูมิทัศน์พื้นที่ให้เป็นตลาด เป็นที่ท่องเที่ยว เป็นสวนพักผ่อนหย่อนใจ ฯลฯ ซึ่งจะทำให้คนที่มาไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ได้รับความสะดวกสบาย จึงทำให้การหมุนเวียนของเศรษฐกิจดีขึ้น

คนภาคใต้อันใหญ่ชอบเดินทางไปทำบุญต่างถิ่นต่างที่เพราะมีนิสัยชอบทำบุญไหว้พระ ที่เป็นความเชื่อทางศาสนาอันเป็นขวัญกำลังใจให้กับตนเอง แต่การไปทำบุญในช่วงโควิด-19 ระบาดพื้นที่ภาคใต้อันได้รับผลกระทบทำให้ประชาชนเบาบางลงเศรษฐกิจซบเซาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะช่วงที่ระบาดหนัก ต่อมาการระบาดก็ลดน้อยลงความรุนแรงของโรคก็เบาบาง ทำให้การเดินทางไปสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์กลับมาคึกคักขึ้นโดยเฉพาะกระแสของไอ้ไข้ก็น่า

แรงอยู่ แต่กระแสของท้าวเวสสุวรรณเริ่มมีอิทธิพลจากภาคกลางลงสู่ภาคใต้ ทำให้สถานการณ์เศรษฐกิจพื้นที่ภาคใต้มีเงินสะพัดขึ้นเมื่อประชาชนได้มีการเดินทางไปทำบุญขอพรตามวัดต่างๆ แต่จุดหลักก็ยังคงเป็นไฮ้่วัดเจดีย์เช่นเดิม

จากการทำบุญของคนพื้นที่ภาคใต้ก็จะขอเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ขอโชคลาภเงินทอง ขอเรื่องการทำงานและธุรกิจซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักในการทำบุญ จึงส่งผลทำให้เกิดรายได้ในแต่ละปีมีเงินหมุนเวียนเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการเดินทางไปสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์จะมีการควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว จึงส่งผลของการกระจายรายได้ในพื้นที่ภาคใต้จึงทำให้เศรษฐกิจของภาคใต้ดีขึ้น

## 2.2 ผลกระทบต่อการเมือง

ในพื้นที่ภาคใต้คนที่ไปไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์โดยทั่วไปแล้วก็จะมีการเมือง ข้าราชการ นักการเมืองท้องถิ่นหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเมือง มาสักการบูชาสิ่งศักดิ์ในพื้นที่ภาคใต้ โดยเฉพาะนักการเมืองระดับท้องถิ่นและระดับประเทศช่วงการหาเสียงเลือกตั้งก็จะมาบนบานศาลกล่าวขอให้ตนเองชนะการเลือกตั้ง ข้าราชการก็จะมาขอให้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเมืองก็จะมาขอในสิ่งที่ตนเองต้องการโดยเฉพาะขอขึ้นเงินเดือน ขอบรรจุเป็นต้น บางก็ไปสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประจำพื้นที่ที่ตนเองอยู่หรือก็เดินทางไปสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์นอกพื้นที่ที่เป็นกระแสนิยมในขณะนั้น แต่ความเชื่อความศรัทธาต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในพื้นที่ภาคใต้ก็จะจะเป็นไปตามกาลเวลาคความนิยมต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์นั้นๆ ว่าสิ่งศักดิ์สิทธิ์จะปลุกขึ้นมาให้เป็นกระแสนิยมได้ก็ต้องมีการโปรโมทหรือประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักจนกลายเป็นกระแสนิยมส่วนใหญ่ก็จะใช้วิธีการออกสื่อทางอินเทอร์เน็ตหรือทำให้เป็นข่าว ฯลฯ เช่น จตุคามรามเทพเป็นกระแสนิยมไปทั่วประเทศช่วงเวลาหนึ่งต่อมาก็มีไฮ้่วัดเจดีย์ จังหวัด

นครศรีธรรมราชขึ้นมาเป็นกระแสนิยมต่อจากจตุคามรามเทพก็จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยนิยมแต่จะเป็นกระแสนิยมอะไรนักการเมือง ข้าราชการ นักการเมืองท้องถิ่นหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเมืองก็จะบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์นั้นเมื่อต้องการความหวังหรือกำลังใจ

ชนชาวภาคใต้และคนทั่วไปนำมาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจแทบทั้งสิ้น โดยส่วนมากความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์จะพบเห็นได้จากพระพุทธรูป คู่บ้านคู่เมือง รูปเหมือนของพระสงฆ์ที่เคารพเลื่อมใสพระเกจิอาจารย์ ศาลปู่ตา ศาลหลักเมือง ศาลเจ้าพ่อ ศาลเจ้าแม่ เพราะที่พึ่งทางใจของคนไทยโดยทั่วไปคือ วัดที่เป็นศูนย์รวมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของชาวพุทธ ซึ่งถ้าหากว่าใครมีปัญหาหนักใจก็มักจะหน้าเข้าวัดหรือพึ่งพาสังค์กดิ์สิทธิ์เพื่อทำบุญ ขอพร สะเดาะเคราะห์ ก่อให้เกิดดวงเงินสะพัดในระบบเศรษฐกิจทำให้มีเงินเข้ามาหมุนเวียนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งมีมูลค่ามหาศาลนับหมื่นล้านบาท และยังทำให้เกิดธุรกิจที่ต่อเนื่อง เช่น ธุรกิจสร้างพระ นิตยสารและหนังสือพระเครื่อง ธุรกิจโฆษณา ธุรกิจขายไวน์ล โรงงานทำเหรียญ เป็นต้น อีกทั้งยังทำให้เศรษฐกิจชุมชนไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการบริโภคทั้งภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการ มีการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง ช่วยยกระดับการครองชีพและความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้น สามารถพึ่งพาตนเองได้ก่อให้เกิดความมั่นคงมั่งคั่งที่ยั่งยืน และได้เกิดอาชีพที่หลากหลายที่เป็นทางเลือกให้กับคนในชุมชน และยังได้เกิดสินค้าแปรรูปต่างๆ มากมาย ตัวอย่างเช่น กระแสความศักดิ์สิทธิ์จากแรงศรัทธาของไอ้ไข่วัดเจดีย์ ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ในจังหวัด นครศรีธรรมราชมีรายได้เพิ่มขึ้น จากการนำสินค้าท้องถิ่นมาวางจำหน่ายผู้ประกอบการเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่จำหน่ายเครื่องเช่นไหว้สักการบูชา

เติบโตขึ้นมาก นับเป็นการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจระดับท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี หรือการจัดสร้างรูปเคารพหลวงปู่ทวดเหยียบน้ำทะเลจืดออกจำหน่าย ทำให้วัดต่างๆ สามารถนำเงินจากการบูชารูปเคารพหลวงปู่ทวดเหยียบน้ำทะเลจืด มาพัฒนาวัด วาอารามและช่วยเหลือสังคมอย่างมากมาย เป็นการแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของความเชื่อความศรัทธาที่ประชาชนมีต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ดังนั้น การเดินทางไปทำบุญของชาวภาคใต้หรือคนทั่วไป ช่วยสนับสนุนเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของภาคใต้ และยังเป็นการสร้างงานสร้างรายได้ให้มีการกระจายไปทั่ว 14 จังหวัดภาคใต้ ทั้งยังได้มีการผลิตสินค้าและบริการ โดยนำเอาทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สิ่งศักดิ์ที่ยังช่วยให้มีการสร้างโรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล การสร้างท่าเรือ การพัฒนาชายฝั่งทะเลของภาคใต้ และมีการสร้างทางหลวงใหม่หลายเส้นทาง เพื่อความสะดวกรวดเร็วและมีความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน ทั้งยังเป็นเส้นทางการคมนาคมขนส่งสินค้า อีกทั้งยังรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจการคมนาคมขนส่งและการท่องเที่ยว

### 3. ประเภทของสิ่งศักดิ์สิทธิ์และการพัฒนา

ความนิยมในการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในพื้นที่ภาคใต้มีผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจการเมืองและสังคมอย่างแนบแน่นไม่ว่าจะเป็นการที่วัฒนธรรมการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ส่งผลให้เกิดการตื่นตัวทางการเมืองทำให้หน่วยงานทางการเมืองต่างๆ เข้ามาสนใจในพื้นที่เพื่อมาช่วยเหลือการพัฒนา นอกจากนี้ยังเห็นบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงองค์กรทหารอำนาจในส่วนกลาง เข้ามากำหนดบทบาทและมีอิทธิพลด้วยในมิติทางเศรษฐกิจก็จะเห็นได้ว่า สิ่งศักดิ์สิทธิ์กระตุ้นการกระจายรายได้และทำให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญจำนวนมาก สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความนิยมในการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์มีผล

ต่อการสร้างความเจริญและการพัฒนาไปสู่ความเป็นสมัยใหม่ในพื้นที่ภาคใต้ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อให้เข้าใจบทบาท ของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่มีผลต่อการ พัฒนาพื้นที่ต่างๆ ในภาคใต้อย่างชัดเจนและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงจัด เปรียบของสิ่งศักดิ์สิทธิ์เป็นกลุ่มต่างๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นว่า สิ่งศักดิ์สิทธิ์แต่ละ ประเภทสะท้อนระยะทางการเมืองและนัยยะของการพัฒนาแตกต่างกันอย่างไร

#### ประเภทที่ 1 สิ่งศักดิ์สิทธิ์และการพัฒนาในนามของอำนาจรัฐ

สิ่งศักดิ์สิทธิ์และการพัฒนาในนามของอำนาจรัฐ คือ ประเภทของ ลักษณะสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือสถานที่สำคัญซึ่งเชื่อมโยงกับประวัติศาสตร์ของท้องถิ่น แต่เป็นภาพของประวัติศาสตร์ที่ถูกครอบงำโดยอำนาจส่วนกลางสิ่งที่เป็น รูปธรรมที่สุด เช่น ศาลากลางจังหวัดหรือศาลหลักเมือง ซึ่งนอกจากจะทำหน้าที่ เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์แล้วยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางโครงสร้างการปกครองของรัฐอีกด้วย ด้วยสิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าอำนาจอันศักดิ์สิทธิ์เป็นพันธมิตรที่เหนียวแน่นกับ อำนาจรัฐโดยเฉพาะอำนาจรัฐส่วนกลางในการเข้าไปครอบคลุมพื้นที่ภาคใต้

นอกจากนั้นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประเภทนี้ยังปรากฏในรูปแบบของศาลของ บุคคลสำคัญโดยบุคคลสำคัญเหล่านี้คือบุคคลที่มีบทบาทในทางการเมือง รวมถึง เป็นภาพแทนอำนาจรัฐส่วนกลาง เช่น ศาลกรมหลวงชุมพรซึ่งเป็นเชื้อพระวงศ์ และเป็นผู้มีความเกี่ยวข้องอย่างแนบแน่นกับกองทัพ หรือของบุคคลสำคัญที่มี บทบาทในการป้องกันประเทศจากการรุกรานหรือมีส่วนร่วมกับอำนาจส่วนกลาง เช่น อนุสาวรีย์ท้าวเทพกษัตรี ท้าวศรีสุนทร เป็นต้น โดยมากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ประเภทนี้อาจไม่นำไปสู่การเกิดตลาดหรือชุมชนทางการค้าแต่มักนำไปสู่การ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน หรือโรงพยาบาล เป็นต้น

ประเภทที่ 2 สิ่งศักดิ์สิทธิ์ทางศาสนาและการพัฒนาอันมาจากการศรัทธา

สิ่งศักดิ์สิทธิ์ประเภทนี้มักปรากฏในรูปแบบวัดหรือพระเกจิอาจารย์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการยึดโยงจิตใจของผู้คน โดยมากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประเภทนี้จะแตกต่างจากประเภทแรก ในแง่ที่ไม่ได้มีอำนาจรัฐมากำกับไม่ใช่เป็นผู้มีชาติตระกูลสูงศักดิ์มีบทบาททางการเมืองแต่มักเป็นบุคคลที่ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบหรือเป็นที่นิยมของคนในท้องถิ่นลักษณะเช่นนี้ รัฐอาจไม่สนับสนุนในตอนแรกแต่เมื่อความนิยมเพิ่มมากขึ้น รัฐก็จะเข้ามามีบทบาทในการยกสถานะ เช่น การสถาปนาเป็นวัดหลวงหรือเข้ามาเป็นเจ้าของในการจัดกิจกรรมต่างๆ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ประเภทนี้เราจะเห็นได้ว่า ได้รับการตอบรับอย่างดีกับโครงสร้างองค์กรทางการเมืองท้องถิ่นที่ต้องการสร้างความนิยมของประชาชนในพื้นที่ จึงใช้ศาสนาและบุคคลสำคัญของท้องถิ่นเป็นเครื่องร้อยละบุคคลโดยมากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประเภทนี้มักนำไปสู่การเกิดตลาดหรือการขยายชุมชนทางการค้าขนาดใหญ่

ประเภทที่ 3 สิ่งศักดิ์สิทธิ์ของคนชายขอบและการพัฒนาโดยคนตัวเล็กเล็กตัวน้อย

สิ่งศักดิ์สิทธิ์ประเภทนี้แตกต่างจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ 2 ประเภทอย่างชัดเจน นั่นคือ ไม่ได้มีฐานอำนาจจากภาครัฐใด ๆ รวมถึงไม่มีฐานอำนาจจากศาสนาใด ๆ มาสนับสนุนโดยมากมักเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ซึ่งเกิดขึ้นโดยคนตัวเล็กตัวน้อยคนด้อยโอกาสทางสังคมหรือผู้อพยพที่รวมตัวกันเพื่อสร้างสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของตนเองขึ้นลักษณะประเภทนี้ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน ในกรณีเจดีย์เขเวดากองของชาวพม่า ซึ่งมาใช้แรงงานและรวมตัวกันสร้างขึ้นในเขตภาคใต้หรือการเกิดศาลเจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยวของผู้อพยพชาวจีนในเขตมุสลิม เป็นต้น ในแง่หนึ่งเรา

อาจจะอนุมานได้ว่าไอ้ไข่ของวัดเจดีย์ก็เป็นรูปแบบหนึ่งของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของคนตัวเล็กตัวน้อยด้วยเช่นกัน เพราะไอ้ไข่ไม่ได้มีฐานจากอำนาจรัฐ รวมถึงไม่มีฐานจากอำนาจศาสนาแต่ได้รับความนิยมจากการตอบสนองของคนตัวเล็กตัวน้อยในสังคมซึ่งต้องการโอกาสทางเศรษฐกิจ

ในเชิงทฤษฎีของการทำความเข้าใจสิ่งศักดิ์สิทธิ์เราอาจกล่าวได้ว่านี่คือ กระบวนการเปลี่ยนความมหัศจรรย์เหนือธรรมชาติดำเนินเรื่องอยู่ในโลกจินตนาการ รวมถึงสะท้อนเกี่ยวกับชีวิต แต่เรื่องราวดำเนินอยู่ในโลกของความเป็นจริง ให้กลายเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะเมื่อบางครั้งตำนานของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ บอกสถานที่และชื่อตัวละครชัดเจนสอดคล้องกับท้องถิ่น (Local Legend) และสามารถอธิบายความเป็นมาของท้องถิ่น บอกชื่อตัวละคร และสถานที่ไว้อย่างชัดเจน ยิ่งทำให้เกิดความนิยมที่ผู้คนจะเข้าบูชาและให้การสนับสนุนสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ในพื้นที่นั้นๆ มากยิ่งขึ้น

ในแง่นี้จึงทำให้ว่าตรรกวิทยาแห่งการบริโภค ที่ผู้บูชาซื้อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในภาคใต้ ไม่ได้อยู่ภายใต้ตรรกะมูลค่าการแลกเปลี่ยน คือ เลือกเข้าพระเครื่องรุ่นที่มีความนิยม เพื่อเป็นการลงทุนในพระเครื่อง ที่จะนำไปสู่ความร่ำรวยเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่อยู่ภายใต้ตรรกะของมูลค่าใช้สอย โดยการใช้สิ่งศักดิ์สิทธิ์เพื่อคุ้มครองตนเองให้แคล้วคลาดปลอดภัย หรือเพื่อโชคลาภ ซึ่งความศักดิ์สิทธิ์นำมาสู่การทำบุญ การแก้บนเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ในแง่หนึ่งการใช้จ่ายเหล่านี้คือลงทุนในพื้นที่เจริญขึ้น

การลงทุนในพื้นที่ศักดิ์สิทธิ์เหล่านี้ นำมาสู่การพัฒนาในพื้นที่อย่างมหาศาล มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่แตกต่างจากพื้นที่ใกล้เคียง เช่น การผลิตสินค้าและบริการ โดยนำเอาทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์



และมีการพัฒนาทางหลวงใหม่หลายเส้นทาง เพื่อความสะดวกรวดเร็วและมีความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน ทั้งยังเป็นเส้นทางการคมนาคมขนส่งสินค้าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจในระยะยาวทฤษฎีการเจริญเติบโตจากภายใน ตามการกระจายรายได้ และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และสังคมในพื้นที่ นั้นเอง

### องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เป็นกระแสจะทำให้เศรษฐกิจและสังคมในถิ่นนั้นดีและเจริญขึ้นเนื่องจากว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ไม่ว่าจะเป็นที่พักอาศัยอาหารการกินถนนหนทาง โดยเฉพาะสถานที่ตั้งของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เมื่อประชาชนไปถึงก็จะต้องกราบไหว้บูชาขอพรก็ต้องใช้อุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นดอกไม้ธูปเทียนทองก็ต้องมีการทำบุญใส่ตุงบริจาค ทำให้ก่อเกิดรายได้ ทั้งยังต้องซื้ออาหารการกิน และที่พักอาศัยกับร้านค้าร้านอาหารในท้องถิ่นที่มีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เป็นกระแส ทำให้เงินสะพัดจึงส่งผลให้เศรษฐกิจในท้องถิ่นดีขึ้น ดังนั้นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เป็นกระแส อันเป็นที่เคารพนับถือของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วถ้วนจึงทำให้เศรษฐกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ดีขึ้น สิ่งศักดิ์สิทธิ์ยังบอกถึงการบริหารของรัฐบาลทำให้เศรษฐกิจมีความเจริญหรือตกต่ำก็ดูจากประชาชนที่มากกราบไหว้บูชาขอพรจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ถ้าเศรษฐกิจดีประชาชนก็มีที่พึ่งคือรัฐบาลแต่ถ้าเศรษฐกิจไม่ดีประชาชนก็หันมาพึ่งสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ให้ตัวเองอยู่ดีมีกินดีหมดหนี้หมดสินและอื่นๆ อีก

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเบื้องต้นที่ทราบถึงความเชื่อความศรัทธาต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของพื้นที่ภาคใต้ต่อผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม-วัฒนธรรม และการเมือง ว่ามีอิทธิพลและอำนาจอย่างไรของพื้นที่ภาคใต้ กระแสนิยมสิ่งศักดิ์สิทธิ์มีผลต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่มีความคู่สังคมมานานจนเป็นประเพณี สิ่งศักดิ์สิทธิ์มีอิทธิพลต่อการเมืองทั้งภาคท้องถิ่นและระดับประเทศ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม-วัฒนธรรม และการเมืองในอนาคตต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงพาณิชย์, สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า. (2563).

แผนปฏิบัติการปี 2564 ของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า  
การค้า. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก <http://www.tpsoc.moc.go.th/th/node/10866>

คมชัดลึกออนไลน์. (2557). ประยุทธ์-เหล่าทัพ 'แถลง' ควบคุมอำนาจรัฐ. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก <https://www.komchadluek.net/news/185160>

ชไมพร เจริญครบุรี. (2559). กระบวนการสร้างความหมายใหม่บนประสบการณ์เดิมของบุคคลต้นแบบในสังคมไทย. ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ธนภณ พันธเสน. (2550). อิทธิพลของจิตวิวัฒน์ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงสู่การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์แบบยั่งยืน. วารสารวิจัยและสาระสถาปัตยกรรม/การผังเมือง, 5(2), 115-131.

- นรินทร์ จงวุฒิเวศย์. (2534). ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชนบท. ในเอกสารการสอน ชุดวิชาคหกรรมศาสตร์กับการพัฒนาชุมชน (หน่วยที่ 1, หน้า 1-47). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- พระไพศาล วิสาโล. (2548). *จิตผลิบาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธุรกิจ.
- วรรณท์ ลิ้มปสธิกรกิจ. (2553). *ความเชื่อที่ถูกทำให้เป็นสินค้า: ศึกษากรณีเบี้ยแก้ วัดกลาง-บางแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ สังคมวิทยา มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช เตียงหงษากุล. (2529). *การพัฒนาชุมชนตามแนวความคิดนักปรัชญา ตะวันตก*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สถาบันการศึกษาสัตยาไส. (2543). *เด็กกับสติปัญญาทางศีลธรรม ทางรอดของมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สนธยา พลศรี. (2547). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2554). *ทฤษฎีสังคมวิทยา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Baker, D. (2006). The political economy of fascism: Myth or reality, or myth and reality?. *New Political Economy*, 11(2), 227-250.
- Fowler, J. (1987). Organizations climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81, 1096-1112.
- Gruble, A. (1988). *The free economy and strong state*. Durham, NC: Duke University Press.

- Hay, C. (1999). *The political economy of new labour*. Manchester, England: Manchester University Press.
- Mayer, C. S. (1988). *In search of stability: Explorations in historical political economy*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Monotheism. (2012). *Encyclopædia Britannica*. Retrieved 12 January, 2021, from <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/390101/monotheism>
- Wilber, K. (2001). *Eye to eye: The quest for the new paradigm* (3th ed.). Boston: Shambhala.

### สัมภาษณ์ส่วนบุคคล

- กิตติศักดิ์ พันภัย. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 ธันวาคม 2564.
- ชวลวิทย์ เชื้อทอง. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ธันวาคม 2564.
- ชิษณุพงศ์ โพธิ์งาม. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 ธันวาคม 2564.
- ชิติรัตน์ เหล่าคมพฤษมาจารย์. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 ธันวาคม 2564.
- อนันต์ รัตมี. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 ธันวาคม 2564.

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน: กรณีศึกษา สำนักงานเขต  
สะพานสูง กรุงเทพมหานคร

**Complaint Management Standard Operation Procedure:  
A case study of Saphansoong District, Bangkok Metropolitan  
Administration**

เอี่ยมพร ศิริกุล<sup>1</sup> & วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล<sup>2</sup>

**Aumporn Sirigoon & Weena Phuengviwatnikul**

Corresponding author: 6414830074@rumail.ru.ac.th

Received:14/03/65 Revised: 26/03/66 Accepted: 26/03/66

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง ศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้การวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง มีขั้นตอนและกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการและมอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา และประสานหน่วยงานภายนอกในกรณีที่เกี่ยวข้องอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต มีการติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องทราบเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ขาดการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร่วมกันอย่างเป็นระบบ ปัญหาผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลรายละเอียดของเรื่องไม่ครบถ้วน ขาดความชัดเจนและไม่แจ้งข้อมูลในการติดต่อกลับ ปัญหาด้านบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

**คำสำคัญ:** การจัดการ; เรื่องร้องเรียน; สำนักงานเขตสะพานสูง

## Abstract

This research is a qualitative research. The objective is to study the management of complaints of Saphan Sung District Office, to study problems and obstacles and limitations in handling complaints Including suggestions for ways to solve problems and obstacles. Data collecting by analyzing documents and by structured interviews with 10 key informants. The finding were as followed; Complaint management of Saphan Sung District Office has a procedure and process for receiving complaints. They will be presented to executives to consider ordering and assign relevant departments to investigate and solve problems and coordinate with external agencies in cases that complaints are beyond the authority of the district office. There is continuous monitoring of the results of operations and report the results of the complaint resolution to the supervisor and the petitioner upon completion. Problems and obstacles encountered are lack of integration and cooperation with external agencies in solving complaints systematically. The problem of complainants

reporting complaints with incomplete details of the matter. Lack of clarity and no contact information. Personnel lack knowledge and understanding of legal matters in handling complaints.

**Keywords:** management; complaint; Saphansong District

## บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและเป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร และด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและความเจริญของประเทศ เป็นเมืองที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงทำให้กรุงเทพมหานครขาดการวางแผนเมืองในหลายๆ ด้าน ทำให้ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานไม่เพียงพอ ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นมากมายหลากหลายและเป็นปัญหาที่สะสมมาอย่างยาวนาน กรุงเทพมหานครซึ่งมีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการให้บริการสาธารณะ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและบรรเทาปัญหาให้กับพี่น้องประชาชน กรุงเทพมหานครจึงได้เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลากหลายช่องทาง เช่น การร้องเรียนโดยตรงที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หมายเลข 1555 (ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง) ซึ่งเป็นช่องทางหลักในการรับเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร และเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร โดยปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชนนั้นมีความหลากหลาย มีความซับซ้อนของปัญหาในระดับต่างๆ กัน และจำนวนของปัญหานั้นได้มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละปี

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้จัดตั้งขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2539 โดยเปิดให้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านทางหมายเลข โทรศัพท์หมายเลข 1555 โดยใช้ระบบ MIS (Management Information System) ในการส่งข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนัก/สำนักงานเขต) เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที โดยมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับแจ้งเหตุความเดือดร้อนของประชาชน การวินิจฉัยปัญหาเบื้องต้น แยกประเภทเรื่อง และคัดกรองเรื่อง เพื่อแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วน ให้บริการข้อมูลข่าวสารตอบคำถามและชี้แจง ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องต่าง ๆ แก่ประชาชน รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ตรวจสอบติดตามและประมวลผลเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอคณะผู้บริหาร โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (1) การรับเรื่องร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์หมายเลข 1555 ตลอด 24 ชั่วโมง (2) การรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (3) การรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กองบัญชาการตำรวจนครบาล และหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ที่ประสานแจ้งมา

สำนักงานเขตสะพานสูง เป็นส่วนหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตความรับผิดชอบตามพื้นที่การปกครอง 28.124 ตารางกิโลเมตร มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ในด้านการปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ และการดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาการควบคุมดูแลโรงเรียนประถมศึกษาให้เป็นไปตามบัญญัติ



กรุงเทพมหานครหรือที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแขวง 3 แขวง ได้แก่ แขวงสะพานสูง แขวงราษฎร์พัฒนา และแขวงทับช้าง มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 10 ฝ่าย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด และที่จอดรถ สาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การพัฒนาคุณภาพชีวิต บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุม การเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

โดยในปัจจุบันการกระจายตัวของประชากรในพื้นที่เขตสะพานสูง เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วควบคู่กับการขยายตัวของเมือง ทำให้มีการพัฒนาด้านการคมนาคม ด้านที่อยู่อาศัย และด้านสาธารณูปโภคต่างๆ ขึ้นอย่างกว้างขวาง ซึ่งการพัฒนาได้

นำพามาซึ่งปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนในหลายด้าน ส่งผลให้มีการร้องเรียนจากประชาชนเพิ่มขึ้นจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ จากระบบรับเรื่องร้องเรียน 1555 เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียนจากสื่อออนไลน์ Facebook และ e-mail ของสำนักงานเขต และเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง เรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ๆ โดยฝ่ายปกครองจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องแล้วพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียนว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของฝ่ายใด เพื่อดำเนินการแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบในทันที หรือภายใน 1 วันทำการ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่อง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนต้องให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไขโดยเร็วที่สุด รวมทั้งหาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก โดยให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 3 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่ เรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลา ในการดำเนินการให้รายงานผลความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือน และเรื่องที่ต้องประสานหน่วยงานภายนอกให้รายงานผลความคืบหน้าเป็นระยะ ๆ จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จ หลังจากนั้นเป็นขั้นตอน การตอบเรื่องร้องเรียน ฝ่ายปกครองดำเนินการติดตามผลเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลรายงานผลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน 1555 และฝ่ายปกครองเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและคำชี้แจงของทุกฝ่ายเพื่อจัดทำสรุปผลการดำเนินการ เสนอผู้อำนวยการเขตเพื่อทราบ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานเขตสะพานสูง ได้ตระหนักว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามผลการ

แก้ไข เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัย 2 แบบ ดังนี้

1. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร อาทิ พระราชบัญญัติ หนังสือสั่งการ เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ ฐิติพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน สิ่งพิมพ์ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 คน

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานเขตสะพานสูง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลจาก คณะบริหารเขตสะพานสูง และเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จำนวน 10 คน ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ตำแหน่ง สถาปนิกชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายโยธา สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดอาวุโส รักษาการหัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญการ หัวหน้างานตรวจและบังคับการ ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 ตำแหน่ง นายช่างโยธาชำนาญงาน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดชำนาญงาน ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร รับผิดชอบงานร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน สุภางค์ จันทวานิช (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 51) เพื่อใช้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

## ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

### 1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีดังนี้

1) ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนเป็นไปตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ ตั้งแต่การรับเรื่องโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง การนำเรียนผู้บริหารทราบเพื่อมอบหมายสั่งการ และการส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไขเพื่อรับทราบ และนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนั้นๆ ด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ พร้อมรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น และแจ้งผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) ขั้นตอนการมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง การมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง

ร้องเรียน มีความเหมาะสมตามภารกิจของแต่ละฝ่ายในการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขอย่างชัดเจน

3) เรื่องร้องเรียนประเภทที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว คือ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายในอำนาจหน้าที่ ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งได้แก่ งานซ่อมแซมถนน สะพาน ฝาท่อระบายน้ำ ขำรด ขยะตกค้าง การวางต้นไม้หรือสิ่งของรुकกล้าที่หรือทางสาธารณะ เนื่องจากมีหน่วยงานมีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความสามารถและมีความชำนาญ มีวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานสนับสนุน สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 1 สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน
1. ถนน	60 (4.52%)	85 (6.45%)	116 (7.97%)
2. สะพาน	10 (0.75%)	21 (1.59%)	11 (0.76%)
3. การกระทำผิดในที่สาธารณะ	107 (8.07%)	110 (8.35%)	147 (10.10%)
4. ท่อระบายน้ำ	28 (2.11%)	27 (2.05%)	34 (2.34%)
5. ขยะและสิ่งปฏิกูล	126 (9.50%)	124 (9.42%)	102 (7.01%)
6. ต้นไม้และสวนสาธารณะ	81 (6.11%)	76 (5.77%)	98 (6.74%)

ที่มา: จากรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ MIS สำนักงานเขตสะพานสูง

จากตารางที่ 1 เรื่องร้องเรียนประเภทที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและภายในกำหนดระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 31.27 ในปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 33.64 ในปี 2564 และคิดเป็นร้อยละ 41.79 ในปี 2565 ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน มีวัสดุและอุปกรณ์สนับสนุน ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด

4) เรื่องร้องเรียนประเภทที่แก้ไขได้ยาก ต้องใช้เวลาในการดำเนินการนานหรือไม่สามารถแก้ไขได้ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก (การไฟฟ้า, การประปา, โทรศัพท์, ตำรวจ, กรมทางหลวง) เรื่องที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการแก้ไข เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ เรื่องร้องเรียนการทิ้งขยะในที่ว่างของเอกชน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต

ตารางที่ 2 สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไข

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน
1. ไฟฟ้า	226 (17.04%)	220 (16.70%)	191 (13.13%)
2. อาคาร	28 (2.11%)	39 (2.96%)	32 (2.20%)
3. เหตุเดือดร้อนรำคาญ	441 (33.26%)	328 (24.91%)	427 (29.35%)
4. ปัญหาจราจร	33 (2.49%)	33 (2.51%)	30 (2.06)

ที่มา: จากรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ MIS สำนักงานเขตสะพานสูง

5) ขั้นตอนการดำเนินการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาอะไร ทุกอย่างเป็นไปอย่างราบรื่น การประสานอาจใช้แบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ถ้าจะติดขัดบ้างกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องเนื่องกันเวลาที่นัดหมายในการลงพื้นที่ตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียนร่วมกัน อาจมีปัญหาเรื่องการนัดหมายเวลา เนื่องจากแต่ละฝ่ายมีภารกิจหลักอยู่แล้ว ทำให้เกิดความล่าช้าได้

6) การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พบว่า การประสานกับหน่วยงานภายนอกมีปัญหาพอสมควร ต้องมีการประสานแบบเป็นทางการโดยการทำหนังสือถึงหน่วยงานนั้น โดยอาจต้องใช้เวลาในการทำหนังสือ และเนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีกฎระเบียบปฏิบัติและความพร้อมไม่เหมือนกัน จึงไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รวดเร็ว โดยส่วนใหญ่ประชาชนมักจะร้องเรียนผ่านเขต ทั้งที่หน่วยงานต่าง ๆ มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้วทำให้ล่าช้า เมื่อเขตต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานนั้น โดยเขตไม่สามารถควบคุมให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการแก้ไขเรื่อง ตามที่มีการร้องเรียนมา ให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาได้ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจเนื่องจากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขหรือได้รับการแก้ไขแต่ล่าช้า

7) ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง ประสบความสำเร็จมากหรือน้อย พบว่า โดยภาพรวมของสำนักงานเขตสะพานสูง ความสำเร็จอยู่ระดับปานกลางถึงมาก เนื่องจากเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องมีความหลากหลายของปัญหา บางเรื่องอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่จะแก้ไขเองได้ ซึ่งจะส่งผลในเรื่องของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา

**ตารางที่ 3** สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง



ประจำปี	เรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร	เรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง	ร้อยละ	ดำเนินการเสร็จสิ้น	
				จำนวน	ร้อยละ
2563	81,173	1,326	1.63	1,326	100
2564	75,320	1,317	1.75	1,317	100
2565	83,127	1,455	1.75	1,455	100
<b>รวม</b>	<b>239,620</b>	<b>4,098</b>	<b>1.71</b>	<b>4,098</b>	<b>100</b>

ที่มา: จากรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ MIS สำนักงานเขตสะพานสูง

จากตารางที่ 3 เรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร จากระบบเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ MIS ตั้งแต่ปี 2563 - 2565 มีเรื่องร้องเรียนรวมทั้งหมด 239,620 เรื่อง สำนักงานเขตสะพานสูง มีเรื่องร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 1.71 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร และสามารถดำเนินการแก้ไขได้แล้วเสร็จทั้งหมด

8) การรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ พบว่า เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและไม่ขัดกับข้อกฎหมาย จะสามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในกำหนดระยะเวลา และรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ ได้ภายใน 3 วันทำการ กรณีที่เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งอาจจะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในกำหนด จะมีการรายงานผลให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ ความคืบหน้าเป็นระยะๆ คือ ครั้งแรก 3 วันทำการ หลังจากนั้นจะรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

9) การรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ พบว่า กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขได้เอง ประเภทงานซ่อมแซม ถนน สะพาน ฝาท่อระบายน้ำชำรุด ขยะตกค้าง การวางต้นไม้หรือสิ่งของรुकล้ำที่หรือทางสาธารณะ โดยไม่ต้องประสานหน่วยงานภายนอก ส่วนใหญ่จะรายงานผลการดำเนินการแก้ไข และรายงานผลให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามที่อยู่หรือเบอร์ติดต่อที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้ ถ้าเป็นเรื่องที่ยากต่อการแก้ไขหรือต้องประสานกันหลายหน่วยงาน จะรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบครั้งแรกในระยะเวลา 3 วันทำการ และจะรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีดังนี้

1) ปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด โดยเจ้าหน้าที่คนเดียวมียหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานเรื่องร้องเรียน จัดทำเรื่องร้องเรียน ติดตามเรื่องร้องเรียน ประกอบกับการปฏิบัติงานรูปแบบปัจจุบันที่ยังขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยปัจจุบันยังมีการส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาตามขั้นตอนของระบบราชการ และกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เร่งด่วน จะทำให้เกิดความไม่รอบคอบเรื่องการวิเคราะห์เนื้อเรื่องหรือเรื่องร้องเรียน หรือบางครั้งข้อมูลของผู้ร้องไม่ครบถ้วนขาดรายละเอียด ทำให้ไม่สามารถพิจารณาตรวจสอบเรื่องได้ ทำให้เกิดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม ก่อนที่จะมีการพิจารณาตรวจสอบทำให้เกิดความล่าช้าได้

2) ปัญหาการขาดการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเบ็ดเสร็จ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ด้านสาธารณูปโภค ไม่ว่าจะเป็น การไฟฟ้า การ

ประปา โทรศัพท์ กรมทางหลวง หรืออื่นๆ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งอาจจะไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ เนื่องจากความเดือดร้อนไม่ได้รับการแก้ไขในทันที

3) ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ขาดทักษะในด้านกฎหมาย ที่จำเป็นต้องใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในบางกรณี เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการต้องมีความรู้เฉพาะด้านเรื่องกฎหมายต่างๆ แต่ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น การให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย

3. ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีดังนี้

1) ควรมีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอย่างเบ็ดเสร็จ นอกเหนือจากการประสานงานการทำงานร่วมกัน เนื่องจากการให้บริการประชาชน และการรับเรื่องร้องเรียนบางเรื่องตามขั้นตอนปัจจุบัน จะค่อนข้างใช้ระยะเวลา ซึ่งไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน และควรนำเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามาช่วยแก้ไขเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายนอก ลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้ลดลง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

2) ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และทักษะ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ปรับปรุงขั้นตอนให้มีความกระชับ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

3) ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา เนื่องจากในปัจจุบันเรื่องร้องเรียนเพิ่มปริมาณขึ้นในทุก ๆ ปี เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับงานที่มีความเหมาะสมไม่หนักเกินไปจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ทันเวลา และได้งานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

4) หน่วยงานควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เพียงพอ ที่ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้เอง โดยไม่ต้องรอเบิกวัสดุจากส่วนกลาง ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา

### อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีประเด็นที่น่ามาอภิปราย ดังนี้

สำนักงานเขตสะพานสูง มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประเด็นยุทธศาสตร์แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) และแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร โดยได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ พัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ James Anderson (อ้างถึงในสิทธิพันธ์ พุทธหุน, 2564, หน้า 142) ที่กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางการกระทำของรัฐเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่เกิดขึ้นในสังคม

เช่น ความยากจน การผูกขาดทางอุตสาหกรรม หรือการแก้ไขราคาสินค้าการเกษตร ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลทางเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่านโยบายในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง ได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน ซึ่ง วรเดช จันทรศร (อ้างถึงใน พชร ประชุมแดง, 2561, หน้า 11) กล่าวไว้ในตัวแบบที่ยืดหลักเหตุผล ซึ่งตัวแบบนี้มีแนวคิดว่าการใช้หลักด้านเหตุผลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะชี้วัดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของนโยบาย แผนงานหรือโครงการ องค์กรหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการนั้นจะต้องมีค่านิยมแบบยึดหลักเหตุผลเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ต้องยึดหลักมีเหตุมีผล เป็นสิ่งที่จะต้องขยายผลให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางที่สุด นโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงาน มีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน ซึ่งจากผลการศึกษานี้ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง มีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนเป็นไปตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ ตั้งแต่การรับเรื่องโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง การนำเรียนผู้บริหารทราบเพื่อมอบหมายสั่งการ และการส่งต่อไปกับเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไขเพื่อรับทราบ และนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนั้นๆ ด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ พร้อมรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น และแจ้งผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญญพร เลิศวิจิตรไพบูลย์ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเขตสาทร ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเขตสาทร มีขั้นตอน คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางช่องทางต่างๆ แล้วนำเสนอเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ และส่งเรื่องไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ ถ้าเป็นเรื่องที่

เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่จะมีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ รวมทั้งติดตามเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เมื่อฝ่ายต่างๆ ได้ดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์แล้ว จะรายงานกลับมาที่ฝ่ายปกครองเพื่อแจ้งผู้ร้องในระบบรับเรื่องร้องทุกข์ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ "...สำนักงานเขตสะพานสูง มีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการรับเรื่องร้องเรียน มีการนำเรียนผู้บริหารทราบ เพื่อสั่งการและมอบหมายเรื่องร้องเรียนให้กับฝ่ายและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อเข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าว มีการกำหนดระยะเวลาในการเนินการแก้ไขไว้ชัดเจนภายใน 3 วันทำการ..." (นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง, 2566, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 มกราคม 2566) โดยกรณีเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขได้ยาก ต้องใช้เวลาในการดำเนินการนาน หรือไม่สามารแก้ไขได้ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก เรื่องที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการแก้ไข เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความขัดแย้งส่วนตัวของผู้ร้องกับผู้ถูกร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการลักลอบทิ้งขยะในที่ว่างของเอกชนหรือที่สาธารณะเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการตัดแปลงหรือก่อสร้างอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพูนทรัพย์ ราชวังเมือง (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง "ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555" ผลการวิจัยพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่แก้ไขได้ยากต้องใช้เวลาในการดำเนินการนาน หรือไม่สามารแก้ไขได้ คือ เรื่องร้องเรียนประเภท เหตุเดือดร้อนรำคาญ การก่อสร้างอาคาร ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านกฎหมาย การดำเนินการกับผู้กระทำผิดจะมีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ และเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครที่ต้องประสานหน่วยงานอื่นแก้ไข และต้องใช้เวลาในการ

ประสาน และติดตามผลการดำเนินการ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดัดแปลงอาคาร ก่อสร้างอาคาร โดยไม่ได้รับอนุญาต มีการต่อเติมมานานแล้วซึ่งส่วนมากมักจะเป็นเหมือนกันทั้งหมด และเรื่องบุกรุกที่สาธารณะเนื่องจากต้องบังคับใช้ข้อกฎหมายที่ซับซ้อน ที่ยากต่อการดำเนินการแก้ไข ต้องใช้เวลานาน หรืออาจไม่สามารถแก้ไขได้เลย...” (นายช่างโยธาชำนาญงาน ฝ่ายโยธา, 2566, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2566)

การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พบว่า การประสานกับหน่วยงานภายนอกมีปัญหาพอสมควร ต้องมีการประสานแบบเป็นทางการโดยการทำหนังสือถึงหน่วยงานนั้น โดยอาจต้องใช้เวลาในการทำหนังสือ และเนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีกฎระเบียบปฏิบัติและความพร้อมไม่เหมือนกัน จึงไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รวดเร็ว โดยส่วนใหญ่ประชาชนมักจะร้องเรียนผ่านเขต ทั้งที่หน่วยงานต่างๆ มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้วทำให้ล่าช้า เมื่อเขตต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานนั้นๆ โดยเขตไม่สามารถควบคุมให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการแก้ไขเรื่อง ตามที่มีการร้องเรียนมา ให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาได้ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจเนื่องจากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขหรือได้รับการแก้ไขแต่ล่าช้า สอดคล้องกับการวิจัยของ นนทียา ลาครัวซ์ (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ “แนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การประสานกับหน่วยงานภายนอกและศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สลป. ยังขาดการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากการใช้งานระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครและหน่วยงานภายนอกมีการใช้ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งการแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานยังมีความแตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

ระหว่างหน่วยงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมีปัญหาพอสมควร ขาดการบูรณาการด้านข้อมูล เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีกฎระเบียบปฏิบัติและความพร้อมไม่เหมือนกัน จึงไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รวดเร็ว เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มักจะร้องเรียนผ่านเขต ทั้งที่หน่วยงานต่างๆ มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้วทำให้ล่าช้า เมื่อเขตต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานนั้น...” (นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, 2566, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2566)

การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารหน่วยงานและผู้ร้องเรียนทราบ ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาและมีประสิทธิภาพ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและไม่ขัดกับข้อกฎหมาย จะสามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในกำหนดระยะเวลา และรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนให้ผู้บริหารหน่วยงานและผู้ร้องเรียนทราบได้ภายใน 3 วันทำการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างถึงใน ปัญญา บุรณะนันท์สิริ, 2549, หน้า 8) ที่กล่าวถึงเรื่อง “ประสิทธิภาพ” ว่ามีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ซึ่งจากการวิจัยพบว่า การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบนั้น เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา คือภายใน 3 วันทำการ และหากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้แล้วเสร็จ จะมีการรายงานผลความคืบหน้าเป็นระยะๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ...” (นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการพิเศษ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล, 2566, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มกราคม 2566)



ปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตสะพานสูง มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด โดยเจ้าหน้าที่คนเดียวมียหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานเรื่องร้องเรียน จัดทำเรื่องร้องเรียน ติดตามเรื่องร้องเรียน ประกอบกับการปฏิบัติงานรูปแบบปัจจุบันที่ยังขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยปัจจุบันยังมีการส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาตามขั้นตอนของระบบราชการ และกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เร่งด่วน จะทำให้เกิดความไม่รอบคอบเรื่องการวิเคราะห์เนื้อเรื่องที่ร้องเรียน หรือบางครั้งข้อมูลของผู้ร้องไม่ครบถ้วนในเรื่องรายละเอียด ทำให้ไม่สามารถพิจารณาตรวจสอบเรื่องได้ ทำให้เกิดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม ก่อนที่จะมีการพิจารณาตรวจสอบ ทำให้เกิดความล่าช้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ หนูทอง (2563) ที่ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรไม่เพียงพอ ต่อปริมาณงานด้านการบริหารจัดการ กล่าวคือ ไม่สามารถจัดการในด้านเอกสารซึ่งมีปริมาณมากซึ่งเกิดจากการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก

2. ปัญหาการขาดการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่น โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ด้านสาธารณสุข โภค ไม่ว่าจะเป็น การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์ กรมทางหลวง หรืออื่นๆ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งอาจจะไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจในการดำเนินการแก้ไข เนื่องจากความเดือดร้อนไม่ได้รับการแก้ไขในทันทีสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภา

ขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (2559) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ของศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการยังขาดการบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะในระดับหน่วยงานที่สูง เช่น ระหว่างจังหวัด ระหว่างกระทรวง และกรม ทำให้การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร

3. ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ขาดทักษะในด้านกฎหมาย ที่จำเป็นต้องใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในบางกรณี เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการต้องมีความรู้เฉพาะด้านเรื่องกฎหมายต่าง ๆ แต่ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น การให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (2559) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ของศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้รอบด้าน ติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทั้งด้านสังคม และเศรษฐกิจ เหตุการณ์สำคัญอยู่ตลอดเวลา รวมถึงสภาพความเป็นไปในพื้นที่ การทำงานจำเป็นต้องรู้ข้อกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อตอบปัญหาและพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง มีประเด็นนำมาอภิปรายดังนี้

1. ควรมีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เนื่องจากการให้บริการประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนบางเรื่องตามขั้นตอนปัจจุบัน จะค่อนข้างใช้ระยะเวลา ซึ่งไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน และควรนำเทคโนโลยี หรือแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามาช่วยแก้ไขเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ภายนอก ลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้ลดลง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ให้กับประชาชนเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ไไลโรสง (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วน ราชการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อเดือดร้อนให้แก่ประชาชน หรือให้คำปรึกษา ซึ่งการแก้ไข ปัญหาดังกล่าวทำให้ชุมชนเกิดภูมิคุ้มกัน มีความรู้ด้านกฎหมาย และเมื่อมีข้อพิพาท ก็จะไปสู่การเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ โดยทั้งสองฝ่ายอยู่ร่วมกันในพื้นที่อย่าง สมานฉันท์และสงบสุข

2. ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และทักษะ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องใน การปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ปรับปรุงขั้นตอนให้มีความ กระชับ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ไไลโรสง (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนา ประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำ ปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ โดยมีการอบรมให้ความรู้ ในทักษะ และ ขั้นตอนในกระบวนการไกล่เกลี่ย และวิธีการแก้ไขปัญหา

3. ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา เนื่องจากในปัจจุบันเรื่องร้องเรียนเพิ่มปริมาณขึ้นในทุกๆ ปี เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับงานที่มีความเหมาะสมไม่หนักเกินไปจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ทันเวลา และได้งานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ไสโรสง (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ควรมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอถือว่ามีภารกิจค่อนข้างมาก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไขหรือให้คำปรึกษาได้ทันท่วงที เนื่องจากการร้องเรียนของประชาชนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และ หากเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนได้ ก็จะเป็นสิ่งที่ดี

4. หน่วยงานควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เพียงพอ ที่ทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้เอง โดยไม่ต้องรอเบิกวัสดุจากส่วนกลาง ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิจ เสนนอก (2558) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เรื่องงบประมาณในการดำเนินการไม่เพียงพอ คือ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นการเฉพาะ ไม่ต้องเบิกจ่ายร่วมกับงานหรือภารกิจอื่น เพื่อให้เกิดความมีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณและ

เพื่อให้เกิดการตอบสนองการใช้บริการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการวิจัยในเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขต สะพานสูง ไปพัฒนาต่อยอดเพื่อให้สามารถนำไปพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนได้จริง โดยรายงานจุดบกพร่องที่ควรแก้ไขให้ผู้บริหารรับทราบปัญหา อุปสรรค เพื่อหาแนวทางการปรับปรุง ตลอดจนแนวทางและวิธีการแก้ไข หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จะสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพได้จริง

2. ปัญหาและอุปสรรค ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หากปัญหาและอุปสรรค ข้อจำกัด จะได้รับการแก้ไขต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย การแก้ไขเรื่องร้องเรียนจึงจะสำเร็จตามเป้าหมาย และบางข้อจำกัดต้องอาศัยการให้ความสำคัญระดับนโยบายของหน่วยงาน จึงจะมีการสนับสนุนให้เกิดการแก้ไขปรับปรุงอย่างแท้จริง

## เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- นเรศ หนูทอง. (2563). แนวทางการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญญพร เลิศวิจิตรไพบุลย์. (2563). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเขตสาทร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัญญา บุรณะนนทสิริ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก อำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เพชร ประชุมแดง. (2561). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- พูนทรัพย์ ราชวังเมือง. (2559). ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นนทียา ลาครวัช. (2563). การศึกษาแนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์เรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศุภกิต เสนนอก. (2558). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิพันธ์ พุทธหุณ. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบาย. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิญา ไสโรสง. (2562). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 30 มกราคม 2566

นายช่างโยธาชำนาญงาน ฝ่ายโยธา. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2566

นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม. (2566), บท

สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2566

นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการพิเศษ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล. (2566), บท

สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มกราคม 2566



**การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปปฏิบัติ  
ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551  
: กรณีศึกษาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา**  
**Implementation of new public service concepts at the Film and  
Video Act B.E. 2551  
: A case study of Chachoengsao Provincial Cultural Office**

**พงศ์ศักดิ์ ประเสริฐสังข์ & ศิริลักษณ์ ตันตยกุล  
Phongsak Prasertsang & Sirilak Tantayakul**

Corresponding author: 6414830039@rumail.ru.ac.th

Received: 16/03/66 Revised: 27/03/66 Accepted: 27/03/66

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน และศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1 คน และวิธีวิจัยเอกสารจากกฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัย พบว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ สามารถ

---

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นำไปปฏิบัติในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทราได้ เนื่องจากสิ่งที่ได้ดำเนินการ ณ ปัจจุบันนี้ การบริการสาธารณะแนวใหม่ อันได้แก่ การเปิดช่องทางให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมต่อการบริหารสาธารณะในงานดังกล่าว ผ่านทางโทรศัพท์หรือไลน์ การจัดประชุมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับผู้ประกอบการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การเปิดช่องทางการขอใบอนุญาตประกอบการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ผ่านระบบ E-service ตลอดจนการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ทั้งเรื่องการให้ความรู้ทางด้านกฎหมาย แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่ภาครัฐจะต้องแก้ไข ในเรื่องของกระบวนการงานดังกล่าวไว้ข้างต้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน สร้างความไว้วางใจระหว่างภาครัฐกับประชาชน เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการบริการสาธารณะภาครัฐมากยิ่งขึ้นต่อไป

**คำสำคัญ :** การบริการสาธารณะแนวใหม่; การนำไปปฏิบัติ; พระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551

## Abstract

The purpose of this research is to study the pattern methods and channels of public service, problems and obstacles in operations and public services and to study guidelines for the development of new public services at the Film and Video Act 2008 of the Chachoengsao Provincial Cultural Office. This research is a qualitative research. Data collected by interviewing a person related to the Film and Video Act 2008 of the Chachoengsao Provincial Cultural

Office and documents from the law. The research found that the new public service can be implemented in the Film and Video Act 2008 of the Chachoengsao Provincial Cultural Office. Because what has been done at present, the office is opening a channel for the public or the operator to participate in public administration in such work via phone or Line application. Arrangement of meetings to create knowledge and understanding between government officials and business operators are organized at least once a year. Opening channels for obtaining business licenses according to the Film and Video Act B.E. 2551 through the E-service system, as well as facilitating the public with legal knowledge. But there are still problems and obstacles that the government must solve in terms of procedures as mentioned above to build confidence with the public, build trust between government and people. Furthermore, this would increase the opportunity for people to participate in the public service.

**Keywords :** New public service; implementation; the Film and Video Act B.E.

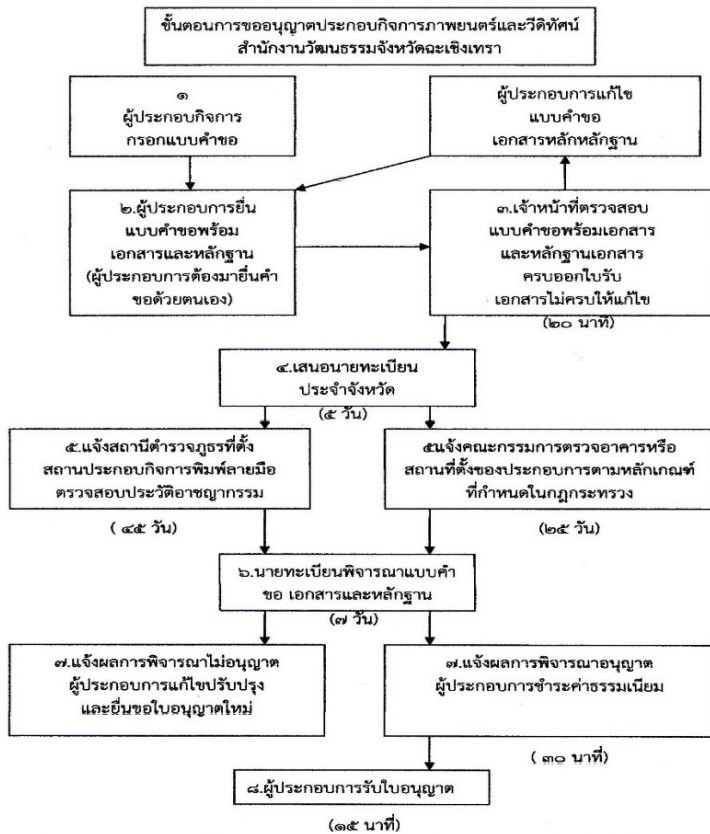
2551

## บทนำ

งานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 เป็นหนึ่งในภารกิจสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจะเชิงเทรา ในฐานะที่เป็นราชการส่วนภูมิภาคและเป็นตัวแทนของกระทรวงวัฒนธรรม ในระดับจังหวัด รับมอบภารกิจจากกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม มีหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติดังกล่าว การออกตรวจสถานประกอบกิจการ การพิจารณาออกใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาต และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงภาพยนตร์ในอาคาร โรงภาพยนตร์กลางแจ้ง ร้านเกม ร้านคาราโอเกะ ร้านให้เช่า แลกเปลี่ยน หรือจำหน่ายภาพยนตร์ และร้านให้เช่า แลกเปลี่ยน หรือจำหน่ายวีดิทัศน์ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวอาศัยตามพระราชบัญญัติฯ และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง มีคณะกรรมการในระดับจังหวัด เข้ามาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุญาต พิจารณาคำร้องอุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องการขออนุญาตประกอบกิจการ ในการออกใบอนุญาต ระบุใบใบอนุญาต เพิกถอนใบอนุญาต ต้องผ่านการพิจารณาจากนายทะเบียนประจำจังหวัด สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร มีอธิบดีกรมส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นนายทะเบียนประจำกรุงเทพมหานคร ส่วนเขตจังหวัดในราชการส่วนภูมิภาคมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นนายทะเบียนประจำจังหวัด ในการดำเนินงานดังกล่าว มิได้มีการบังคับใช้กฎหมายเฉพาะพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 เท่านั้น ยังมีกฎหมายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องกับงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ด้วย (กรมส่งเสริมวัฒนธรรม, 2553 หน้า 196)

จะเห็นได้ว่า การดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 นั้น มีกฎหมายอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการบังคับใช้กฎหมาย รวมไปถึงกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ให้ปฏิบัติตามขอบเขตของกฎหมาย ในปัจจุบัน กระทรวงวัฒนธรรม โดยกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ได้เปิดให้บริการ E-service

“ระบบขออนุญาตภาพยนตร์และวีดิทัศน์ออนไลน์” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้  
ที่มาขอรับใบอนุญาต โดยไม่ต้องไปยื่นเอกสารที่กรมส่งเสริมวัฒนธรรมหรือสำนักงาน  
วัฒนธรรมจังหวัดทั่วประเทศ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานพระราชบัญญัติ  
ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้สะดวกและ  
รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการยื่นเอกสารที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด หรือยื่นเอกสาร  
ผ่านระบบขออนุญาตภาพยนตร์และวีดิทัศน์ออนไลน์ มีขั้นตอนการขออนุญาตสถาน  
ประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สอดคล้องตามกฎหมาย กฎกระทรวง ตาม  
แผนภาพดังนี้



หมายเหตุ – กฎกระทรวงว่าด้วยการอนุญาตและการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ กำหนดให้นายทะเบียนพิจารณาคำขอและมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้รับใบอนุญาต ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอพร้อมด้วยเอกสารและหลักฐาน

ภาพ 1 ขั้นตอนการขออนุญาตสถานประกอบการภาพยนตร์และวีดิทัศน์

ที่มา. จาก สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเชียงใหม่. (2562). ขั้นตอนการขออนุญาตสถานประกอบการ  
ภาพยนตร์ และวีดิทัศน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2565, จาก [https://mocbackend.m-culture.go.th/province/ewt/chachoengsao/ewt\\_news.php?nid=694](https://mocbackend.m-culture.go.th/province/ewt/chachoengsao/ewt_news.php?nid=694)

จากขั้นตอนดังกล่าว พบว่า มีปัญหาหลายประการในการให้บริการประชาชน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและประชาชนผู้มารับบริการ ในประเด็นความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมาย การขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการดำเนินงาน การขาดความรู้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและประชาชนที่เป็นผู้ประกอบการได้รับอนุญาต หรือแม้กระทั่งการมีระบบการขอใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่กระบวนการไม่สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ส่วนภูมิภาคตามสถานการณ์ปัจจุบัน สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ จนทำให้ประสิทธิภาพในการให้ประชาชนลดลง

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปปฏิบัติในงานพระราชบัญญัติสภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ควรมีวิธีการให้บริการประชาชนอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานอย่างไร และมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างไรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ในงานพระราชบัญญัติสภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน ในงานพระราชบัญญัติสภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา และวิธีวิจัยเอกสารจากกฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### ประชากรและ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรของการวิจัย คือ ข้าราชการกลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 จำนวน 5 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ข้าราชการผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551



## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปปฏิบัติ ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 : กรณีศึกษาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1 ราย และวิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากกฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน และศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยตั้งคำถามประกอบการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. รูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะ ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ในปัจจุบัน

1.1 มีวิธีอำนวยความสะดวก ด้วยการเปิดให้สอบถามรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง การขอแบบคำร้อง การให้คำแนะนำในการจัดทำเอกสารประกอบคำขออนุญาต ได้จากช่องทางดังนี้

1) โฉนดกลุ่มผู้ประกอบการกิจการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

2) โทรศัพท์ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด 0-3851-2554

3) หรือมาสอบถามที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น

2 ศาลากลางจังหวัดฉะเชิงเทรา ถนนเรืองวุฒิ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

4) E-service ระบบทะเบียนใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์

หากเอกสารประกอบมีความครบถ้วนและถูกต้อง ผู้ยื่นคำขออนุญาต/ผู้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ส่งเอกสารตัวจริงและเอกสารประกอบทางไปรษณีย์ ไปยังสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ผ่านทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือเดินทางมายื่นเอกสารและเอกสารประกอบที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเอกสารที่ยื่นขอใบอนุญาตหรือขอต่ออายุใบอนุญาต จะต้องลงนามรับรองสำเนาถูกต้องทุกฉบับเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำเข้าสู่ระบบ และนำเสนอต่อนายทะเบียนประจำจังหวัด (ผู้ว่าราชการจังหวัด) กำหนดวันออกตรวจสถานที่ เพื่อเสนอพิจารณาอนุญาตจากนายทะเบียนประจำจังหวัดต่อไป

1.2 มีการอำนวยความสะดวกการตรวจสอบประวัติอาชญากร โดยจัดส่งหนังสือพิมพ์ลายนิ้วมือ ให้กับผู้ยื่นคำขออนุญาต นำไปดำเนินการพิมพ์ลายนิ้วมือที่สถานีตำรวจใกล้บ้านของผู้ยื่นคำขอ หรือสำนักงานพิสูจน์หลักฐานจังหวัดฉะเชิงเทรา ทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ EMS

2. ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

2.1 มีปัญหาเรื่องการดำเนินการที่เกิดจากข้อกำหนด ที่กำหนดให้ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นคำขออนุญาต จากกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องใช้ระยะเวลานาน ซึ่งจะต้องนำมาใช้ประกอบการพิจารณาออกใบอนุญาต ภายใน 60 วัน นับจากวันที่ได้รับคำขออนุญาต

2.2 ผู้ยื่นคำขอใบอนุญาต ขาดความพร้อมในการยื่นเอกสาร ไม่ว่าจะยื่นเอกสารทางไปรษณีย์ ทาง E-service ระบบทะเบียนใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ และการมายื่นเอกสารที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด จะเชิงเทรา เช่น การขาดความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มายื่นคำขอใบอนุญาต เครื่องมือสื่อสารของผู้ที่ยื่นขออนุญาตไม่พร้อม การเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วนตามที่ระบบกำหนด การขาดรายละเอียดในการใส่ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และเอกสารขาดการลงลายมือชื่อ

2.3 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา มีระบบการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์

2.4 การปฏิบัติงานด้านการออกตรวจสถานที่ เพื่อประกอบการพิจารณาออกใบอนุญาต ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงกำหนด จะต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น เช่น ปลัดเทศบาลปลัด อบต. ปลัดอำเภอ/นายอำเภอ ตำรวจจังหวัด ยังขาดงบประมาณในการสนับสนุนการออกตรวจ

2.5 ค่าธรรมเนียม ระบบการชำระเงินค่าธรรมเนียมที่จะต้องชำระเงินทางธนาคาร ซึ่งผู้มารับใบอนุญาต ยังขาดความเข้าใจในระบบการชำระเงินที่จะต้องชำระเงินทางธนาคาร และติดขัดกับระเบียบราชการที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากนัก กล่าวคือ ต้องนำใบแจ้งชำระเงิน ไปชำระที่ธนาคารแล้ว จึงจะนำใบเสร็จจากธนาคาร มายื่นที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพื่อออกไปเสร็จตามระเบียบของทางราชการซึ่งเสียเวลาของประชาชนผู้มารับใบอนุญาต

2.6 พระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ควรได้รับการแก้ไขให้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายอื่นๆ ทั้งด้านเอกสารประกอบและอำนาจหน้าที่

2.7 E-service ระบบทะเบียนใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ไม่สอดคล้องกับบริบทระบบงานของส่วนภูมิภาค กล่าวคือ ในระบบ E-

service เน้นการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่มีการพิมพ์ออกมาเป็นเอกสาร แต่ในระบบงานของส่วนภูมิภาค มีการพิมพ์ข้อมูลออกมาจากระบบ E-service เพื่อทำเอกสารเสนอต่อนายทะเบียนประจำจังหวัด ในการลงนามใบอนุญาต ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นขั้นตอนให้แก่เจ้าหน้าที่และไม่ได้อำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง และสิ้นเปลืองทรัพยากรและเวลาในการดำเนินการ

2.8 ผู้ประกอบกิจการฯ ส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้นในการสนใจข้อมูลข่าวสารจากส่วนราชการ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ของผู้ประกอบกิจการฯ เอง

3. งานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับแนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ งานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับแนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ ดังนี้

3.1 การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น อันได้แก่ การเปิดบริการ E-service ที่ไม่ต้องเข้ามายื่นเอกสารที่สำนักงาน หรือการอำนวยความสะดวกของภาครัฐที่อำนวยความสะดวกประชาชน ได้แก่ การไม่รับสำเนาเอกสารที่รัฐออกให้ โดยไม่ต้องให้ประชาชนมีภาระในการไปใช้บริการถ่ายสำเนา

3.2 การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ในการเข้ามามีส่วนร่วมกันทำงานกับภาครัฐ โดยการจัดประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับผู้ประกอบกิจการฯ การเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต่อการแก้ไขกฎหมายพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 และการเปิดช่องทางบริการประชาชนทั้งทางโทรศัพท์และไลน์กลุ่มผู้ประกอบกิจการฯ

3.3 การเปลี่ยนมุมมองทัศนคติ ที่มองประชาชนเป็นพลเมือง ไม่ใช่แบบเจ้านายลูกน้องบริการโดยให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีการรับสินบนจากประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อการให้บริการในงานดังกล่าว

4. การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มีโอกาสนำมาปรับใช้ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

งานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา มีโอกาสที่จะนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาปรับใช้ เนื่องจาก สิ่งที่กำลังดำเนินการ ณ เวลานี้ มีความใกล้เคียงกับการบริการสาธารณะแนวใหม่อยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการข้อมูลวิชาการด้านเอกสารที่ต้องเตรียมขอรับใบอนุญาต ขอกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด โดยที่ไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด หรือจะเป็นจัดประชุมระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ประกอบกิจการฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเข้ามาสร้างความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน การเปิดช่องทางการติดต่อ ทั้งทางโทรศัพท์ การตั้งไลน์กลุ่มผู้ประกอบกิจการฯ เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างภาครัฐกับผู้ประกอบกิจการฯ และผู้ยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการฯ และเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในการเข้ามามีส่วนร่วมต่อการบริการภาครัฐ แต่ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความใส่ใจและความกระตือรือร้นของผู้ประกอบกิจการฯ ในการเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐด้วย

5. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

การบริการสาธารณะแนวใหม่ ต้องมีความพร้อม มีความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน ทั้งกระบวนการของการออกใบอนุญาต กระบวนการของระบบ E-service โดยสร้างประโยชน์ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบกิจการฯ ซึ่งมีแนวทางแบ่งเป็นข้อๆ ดังนี้

5.1 การประชาสัมพันธ์งานภารกิจพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ต้องประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม และมีช่องทางที่หลากหลาย ให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจ ตลอดจนแนะนำการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ในช่องทางของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เช่น ไลน์กลุ่มเครือข่ายทางวัฒนธรรมของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เว็บไซต์ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เฟซบุ๊กของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

5.2 การเปิดช่องทางในการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบความถูกต้องในการกรอกข้อมูลคำขอ/เอกสารประกอบ ในไลน์กลุ่มผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551

5.3 การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ในการแนะนำการส่งเอกสารคำขอใบอนุญาต คำขอต่ออายุใบอนุญาตตัวจริง พร้อมลงลายมือชื่อ ทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) เพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชน ในการมาติดต่อขอรับใบอนุญาตฯ

5.4 การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างกระทรวงวัฒนธรรมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการจัดทำเอกสารส่งพิมพ์ลายนิ้วมือเพื่อตรวจสอบประวัติอาชญากร (เป็นหนึ่งวิธีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต)

5.5 การพัฒนา E-service ระบบทะเบียนใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ควรให้มีความสอดคล้องกับระบบงานในส่วนภูมิภาคและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะระบบการชำระเงินที่สามารถชำระเงินผ่านระบบออนไลน์หรือโมบายแบงก์กิ้ง การจัดส่งใบอนุญาตที่นายทะเบียนประจำจังหวัดลงนามแล้วทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) แทนการมารับใบอนุญาตด้วยตนเองที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด

### การอภิปรายผล

การนำแนวคิดการบริการสาธารณะไปปฏิบัติ ในงานพระราชบัญญัติ ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถ นำแนวคิดดังกล่าวมาปฏิบัติได้ เนื่องจาก งานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ได้ดำเนินการ ณ ปัจจุบัน มีความใกล้เคียงกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ อันได้แก่

1. การเปิดช่องทางให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการฯ เข้ามามีส่วนร่วม ต่อการบริการสาธารณะในงานดังกล่าว ผ่านทางโทรศัพท์ หรือไลน์กลุ่มผู้ประกอบการฯ
2. การจัดประชุมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับผู้ประกอบการฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
3. การเปิดช่องทางการขอใบอนุญาตผ่านระบบ E-service
4. การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ทั้งเรื่องการให้ความรู้ทางด้าน กฎหมายหรือเอกสารที่ต้องขอรับใบอนุญาต การไม่รับสำเนาเอกสารที่รัฐออกให้ การ ดำเนินการเอกสารงานธุรการที่ภาครัฐดำเนินการให้ โดยที่ประชาชนไม่ต้องถือ เอกสารเดินเรื่องเอง
5. การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และ วีดิทัศน์ พ.ศ. 2551
6. การดำเนินการให้คำแนะนำปรึกษา ทางเพชบุรี ไลน์ และทางโทรศัพท์ ในเรื่องเอกสารขอใบอนุญาตก่อนจะยื่นเอกสารทั้งมายื่นด้วยตนเองที่สำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดและยื่นผ่านระบบ E-service เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ไว้ เนื้อเชื่อใจภาครัฐ และพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการสาธารณะของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีราทัต สรรเสริญ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการ

สาธารณสุขแนวใหม่ในการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ พบว่า มีความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดการให้บริการสาธารณสุขแนวใหม่ไปใช้จัดการขยะในเทศบาลนครสมุทรปราการ เนื่องจากการบริการสาธารณสุขแนวใหม่ เป็นแนวคิดที่เน้นให้ภาครัฐและประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน โดยมีแนวทางจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการได้แก่ สร้างความประทับใจแก่ประชาชน จัดเวทีแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาพร้อมกับประชาชน จัดอบรมเพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้และเข้าใจปัญหาเรื่องขยะ เน้นให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมกับภาครัฐ จัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานส่งเสริมสนับสนุนเรื่องของงบประมาณและสร้างบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และในงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสรัญพัทธ์ เอี้ยวเจริญ และกุลสกวาร์ เลาสถิต (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณสุขแนวใหม่กับความสอดคล้องของวัฒนธรรมไทย พบว่า การบริการสาธารณสุขแนวใหม่มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย หรือความเหมาะสมของการนำมาประยุกต์ใช้ได้ ในหัวข้อ ดังนี้

1. การให้บริการพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า อันได้แก่ การเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการเปิดช่องทางการติดต่อที่ประชาชนสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาผ่านทางโทรศัพท์หรือไลน์ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง
2. การค้นหาผลประโยชน์สาธารณสุข และ
3. การให้คุณค่ากับความเป็นพลเมืองเหนือกว่าความเป็นผู้ประกอบการ อันได้แก่ การจัดประชุมสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ตรงกันในการบังคับใช้พระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้ทางกฎหมายของพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 การออกตรวจสถานประกอบกิจการตาม



พระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 เพื่อตรวจติดตามการดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย

4. การให้บริการมากกว่ากำกับทิศทาง อันได้แก่ การให้บริการผ่าน E-service การเปิดช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ในการยื่นขอใบอนุญาตและการให้บริการความรู้ด้านกฎหมาย การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการลดภาระในการถ่ายสำเนาเอกสารที่ทางราชการเป็นผู้ออกให้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลาง (กรมส่งเสริมวัฒนธรรม) มาয়งส่วนภูมิภาค (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด) ในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ควรมีงบประมาณเพียงพอต่อการขับเคลื่อนงานบริการสาธารณะ โดยเฉพาะการออกตรวจตามสถานประกอบกิจการ การให้บริการประชาชนถึงสถานประกอบกิจการฯ หรือการออกจังหวัดเคลื่อนที่ แทนการให้ประชาชนมาติดต่อที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริการสาธารณะในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 เพื่อให้สอดคล้องกับการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาปรับใช้ในงานดังกล่าว

2. ควรหาวิธีในการกระตุ้นการรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ให้แก่ผู้ประกอบการฯ และเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้อง (ปลัดอำเภอ ตำรวจ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) เพื่อให้ผู้ประกอบการฯ และเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้อง มีความตระหนักรู้ เข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายที่ถูกต้อง เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนและการอยู่ร่วมกันกับ

สังคมอย่างสงบสุข เช่นการออกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ด้วยรูปแบบสื่อ วิทยุทัศน์ หรือโพสต์ลงบนโซเชียลมีเดีย การสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ตั้งแต่การเข้ามายื่นเอกสารเพื่อขอใบอนุญาต การออกตรวจสอบสถานประกอบการ และการจัดประชุมเพื่อพบปะพูดคุยกันระหว่างผู้ประกอบการฯ กับเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้การเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ และความเป็นไปได้ของการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาปรับใช้ในงานพระราชบัญญัติภาพยนต์ และวิทยุทัศน์ พ.ศ. 2551 มีมากขึ้น

3. การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างกระทรวงวัฒนธรรม กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการจัดทำเอกสารส่งพิมพ์ลายนิ้วมือเพื่อตรวจสอบประวัติอาชญากร (เป็นหนึ่งในวิธีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต) เพราะกระบวนการตรวจสอบประวัติบุคคล เป็นกระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการนาน จึงควรแก้ไขกระบวนการทำงานให้มีระยะเวลาที่สั้นลง และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อความรวดเร็วในกระบวนการออกใบอนุญาตหรือตรวจสอบประวัติ

4. การพัฒนา E-service ระบบทะเบียนใบอนุญาตประกอบการ ภาพยนต์และวิทยุทัศน์ ควรให้มีความสอดคล้องกับระบบงานในส่วนภูมิภาคและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะระบบการลงนามอิเล็กทรอนิกส์แทนการลงนามด้วยปากกา การตรวจสอบเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนภูมิภาค ระบบการชำระเงินที่สามารถชำระเงินผ่านระบบออนไลน์หรือโมบายแบงก์กิ้ง การจัดส่งใบอนุญาตที่นายทะเบียนประจำจังหวัดลงนามแล้วทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) แทนการมารับใบอนุญาตด้วยตนเองที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด

1. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ควรครอบคลุมไปถึงข้าราชการรายอื่นที่เป็นส่วนสนับสนุนงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 และกลุ่มผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา เพราะเป็นอีกกลุ่มเป้าหมายหนึ่งที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการภาครัฐผ่านการประชุม การแสดงความคิดเห็น อีกทั้งเป็นกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกฎหมายดังกล่าว และเพื่อให้การวิจัยมีความครอบคลุมครบถ้วน มีมุมมองที่หลากหลาย

2. ควรมีวิจัยเชิงปริมาณ ในการสำรวจความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ยื่นขอใบอนุญาต ต่อการบริการสาธารณะในงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณ สามารถวัดค่าและวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับหัวข้อเรื่องวิจัยได้โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 และผู้ยื่นขอใบอนุญาตผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551

### เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมวัฒนธรรม. (2553). *คู่มือรวบรวมบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์กิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ธีรทัต สรรเสริญ. (2561). การบริการสาธารณะแนวใหม่ในการจัดการขยะของเทศบาลนครสมุทรปราการ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 12(1), 7-22.
- สรัญพัทธ์ เอี้ยวเจริญ และกุลสกาวัล เลاهشิต. (2562). การบริการสาธารณะแนวใหม่กับความสอดคล้องของวัฒนธรรมไทย. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 9(ฉบับที่ 3), 219-232.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2562). *ขั้นตอนการขออนุญาตสถานประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2565, จาก [https://mocbackend.m-culture.go.th/province/ewt/chachoengsao/ewt\\_news.php?nid=694](https://mocbackend.m-culture.go.th/province/ewt/chachoengsao/ewt_news.php?nid=694)

การนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร  
นำเข้า - ส่งออกชั่วคราว: กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจของ  
ผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

**Implementation of A.T.A. Carnet for Customs Temporary  
Admission Procedures: A case study of Suvarnabhumi Airport  
Passenger Control Customs Office,**

**The Customs Department, Ministry of Finance**

**ณัฐภัทร ไกรสิทธิ์ & ศุภัทธา อำนวยสวัสดิ์**

**Nattapat Kaisith & Supatra Amnuaysawadi**

Corresponding author: 6414830054@rumail.ru.ac.th

Received: 14/03/65 Revised: 26/03/66 Accepted: 26/03/66

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ของ สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ของพนักงานศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ

---

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 1.วัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของนโยบาย 2.ทรัพยากร 3.การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม 4.ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 5.สภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง 6.ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานบุคลากรในการปฏิบัติพิธีการสุกการนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ภายใต้ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ได้แก่ 1.ปัญหาด้านการสื่อสาร 2.ปัญหาด้านทรัพยากร 3.ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ 4.ปัญหามูลค่าความเชี่ยวชาญทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน 5.ปัญหาอุปสรรคด้านกระบวนการทำงาน 6.ปัญหาด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงาน แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของพนักงานบุคลากรในการปฏิบัติพิธีการสุกการนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ภายใต้ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ 1.สร้างการสื่อสารที่ชัดเจน 2.การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องทรัพยากร 3.เพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 4.ควรมีการฝึกอบรมความรู้อย่างต่อเนื่อง 5.จัดทำเอกสารตัวอย่างรวมถึงการทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6.พัฒนาระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์

**คำสำคัญ:** เอ.ที.เอ. คาร์เนท์; พิธีการสุกการ; กรมสุกการ

## Abstract

This research is to study the application of the A.T.A. Carnet system to the temporary import-export customs formalities at Suvarnabhumi Airport Passenger Customs Inspection Office. The objectives are to study the process of applying the A.T.A. Carnet system to temporary import-export customs formalities and to study the problems and obstacles of customs officers in performing A.T.A. Carnet formalities by using qualitative research. The study found that factors that affect the success of policy implementation include: 1. objectives or standards of policies 2. resources 3. communication between organizations and activities 4. characteristics of agencies that implement policies 5. social, economic and political conditions and 6. attitudes of operators. Problems and obstacles of customs officers in performing import-export customs formalities under the A.T.A. Carnet system are as follows: 1. communication problems 2. resource issues 3. problem of insufficient number of personnel 4. personnel problems lack expertise and skills necessary for operations. 5. problems and obstacles in the work process and 6. problems in the information system of the agency. Solutions for problems and obstacles of customs officers in performing import-export customs procedures under the A.T.A. Carnet system are 1. to create clear communication. 2. to coordination with related agencies in terms of resources 3. to increase the rate of manpower

to be sufficient for the job. 4. there should be continuous knowledge training. and 5. preparation of sample documents, including a manual for operating procedures and 6. developing the A.T.A. Carnet system to be an electronic system.

**Keywords:** A.T.A. Carnet; Customs Procedures; The Customs Department

## บทนำ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการหารายได้เข้ารัฐจากการเก็บภาษีอากรตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร แต่เมื่อเวลาได้ผ่านไปตามยุคสมัย ปัจจุบันกรมศุลกากรได้เพิ่มบทบาทและภารกิจที่เปลี่ยนไปจากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาและส่งออกไปนอกราชอาณาจักร มาเป็นการมุ่งทำหน้าที่ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร พัฒนาระบบจัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ และการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ดังนั้นกรมศุลกากรจึงตระหนักในการปรับปรุง แก้ไขระเบียบพิธีการศุลกากรให้ทันสมัย ง่าย สะดวก และเป็นสากลเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการค้า การลงทุน และการอุตสาหกรรมของประเทศท่ามกลางกระแสการแข่งขันกับนานาประเทศในยุคของโลกที่ไร้พรมแดนในปัจจุบัน



ในส่วนของระบบศุลกากรการนำเข้าสินค้ามาชั่วคราวแล้วส่งกลับออกไป โดยยกเว้นอากรนั้น ได้มีการบัญญัติในกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรมาเป็น เวลานานแล้ว และในทางปฏิบัติกรมศุลกากรได้กำหนดให้มีการวางประกันค่าภาษี อากรด้วยเงินสด หนังสือค้ำประกันของธนาคารพาณิชย์หรือหนังสือค้ำประกันตนเอง แล้วแต่กรณี ซึ่งก็เป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่การค้าและการลงทุนของประเทศไทย ในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามความมุ่งมั่นที่จะเอื้อประโยชน์ให้มากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะ อย่างยิ่งในด้านการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก ให้กับผู้ส่งออกไทยและอำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่ผู้นำเข้า ประเทศไทยจึง ได้ภาคยานุวัติเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาศุลกากรว่าด้วยเอกสารค้ำประกัน (เอ.ที.เอ. คาร์ เนท์) สำหรับการนำเข้าชั่วคราว พ.ศ.2504 กรมศุลกากรจึงได้ริเริ่มและ ดำเนินการนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ (A.T.A. CARNET) มาใช้แทนระบบการวาง ประกันค่าภาษีอากรเดิมสำหรับสินค้าภายใต้อนุสัญญานำเข้าชั่วคราวรวม 4 ฉบับ ได้แก่ 1. อนุสัญญาว่าด้วยเอกสารค้ำประกัน (A.T.A. Carnet) การนำเข้าชั่วคราว พ.ศ.2504 2. อนุสัญญาว่าด้วยการนำเครื่องมือสำหรับใช้ในวิชาชีพชั่วคราว พ.ศ. 2504 3. อนุสัญญาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกสำหรับการนำเข้าเพื่อนำออก แสดงหรือใช้ในงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า งานประชุม หรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่ คล้ายคลึงกัน พ.ศ.2504 4. อนุสัญญาระหว่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการ นำเข้าตัวอย่างสินค้าทางการค้าและวัตถุประสงค์ในการโฆษณา พ.ศ.2495 ซึ่งจะเป็น ประโยชน์โดยตรงต่อการลดขั้นตอนและเอกสารในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า และส่งออกชั่วคราว มีผลต่อเนื่องถึงการส่งเสริมการส่งออก และการส่งเสริมให้

ประเทศไทยเป็นศูนย์ประชุมและศูนย์แสดงสินค้าและนิทรรศการในภูมิภาค ตลอดจนส่งเสริมการแลกเปลี่ยนถ่ายโอนเทคโนโลยีและวัฒนธรรมระหว่างประเทศอีกด้วย

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ถือเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยและมีบทบาททางยุทธศาสตร์เป็น ประตูสู่นานาชาติ และเป็นท่าอากาศยานที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายที่ต้องการให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นจุดศูนย์กลางทางด้านคมนาคมของเอเชีย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงมีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงเป็นท่าอากาศยานที่มีผู้มาปฏิบัติพิธีการนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ภายใต้ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท เป็นจำนวนมาก โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีสำนักงานศุลกากร 2 แห่ง ได้แก่ สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหน้าที่ดำเนินการในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรกับของที่นำเข้าส่งออกเฉพาะของติดตัวผู้โดยสารที่นำเข้าส่งออกทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนอกจากของติดตัวผู้โดยสารที่นำเข้าส่งออกทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากความเป็นมาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมศุลกากร มีความสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท สำหรับของที่ติดตัวผู้โดยสารที่มาปฏิบัติพิธีการที่สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท ที่เป็นของติดตัวผู้โดยสารที่มาปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท นั้น โดยส่วนมากจะเป็นของที่มีมูลค่าสูงประเภทเครื่องมือที่ใช้ในวิชาชีพ หรือของที่นำไปใช้ในงานจัดแสดงสินค้า อาทิเช่น

กล้องสำหรับถ่ายทำภาพยนตร์ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิศวกรรม เครื่องประดับอัญมณี ตลอดศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มานี้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท ของกรมศิลปากรต่อไป

## วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

2. การวิจัยสนาม โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการโดยเก็บข้อมูลจาก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่สังกัดฝ่ายพิธีการกลาง ส่วนบริการ ภาชีอากร สำนักงานศิลปากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (จิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สังกัดฝ่ายพิธีการกลาง ส่วนบริการ

ภาชีอากร ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราวในระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท จำนวน 6 คน ดังนี้

หัวหน้าฝ่ายพิธีการกลาง ส่วนบริการภาชีอากร	จำนวน 1 คน
ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร	จำนวน 5 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน สุภางค์ จันทวานิช (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 51) โดยที่ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้กำหนดคุณลักษณะไว้และคำถามในแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบปลายเปิด ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

### ผลการวิจัย

1. กระบวนการนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว มีดังนี้

จากการวิจัยเอกสารพบว่า กระบวนการนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว โดยระบบ เอ.ที.เอ.คาร์เนท์ เป็นระบบค้าประกันคำภาษีอากรระหว่างประเทศในการนำเข้าสินค้าชั่วคราวภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยเอกสารการค้าประกัน (เอ.ที.เอ. คาร์เนท์) การนำของเข้าชั่วคราว พ.ศ. 2504 (อนุสัญญา เอ.ที.เอ.) ซึ่งเป็นอนุสัญญาที่องค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization : WCO) จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของสำนักงานเลขาธิการแกตต์และยูเนสโก และประเทศไทยได้ภาคยานุวัติเข้าร่วมเป็นภาคีอนุสัญญาว่าด้วยเอกสารการค้าประกัน (เอ.ที.เอ. คาร์เนท์) การนำของเข้าชั่วคราว พ.ศ. 2504 และอนุสัญญาที่เกี่ยวข้อง รวม 4 ฉบับ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2537 เป็นต้นไป โดยอนุสัญญาดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านพิธีการศุลกากรแก่นำเข้าชั่วคราวโดยจะได้รับยกเว้นอากรสำหรับของที่นำเข้ามาชั่วคราว ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจและเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมการส่งออกและการท่องเที่ยว ทำให้ระบบศุลกากรของประเทศภาคีมีความสอดคล้องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากยิ่งขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า กระบวนการนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ดังนี้

1. ด้านมาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย พบว่าพนักงานศุลกากรมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ของการนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ซึ่งระบบดังกล่าว คือระบบการวางประกันคำภาษี

อากรระหว่างประเทศโดยใช้ฟอร์ม A.T.A. Carnet แสดงรายละเอียดที่จำเป็นแทนใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก และใบขนสินค้าผ่านแดน ที่ใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากร เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการนำสินค้าเข้าชั่วคราวโดยได้รับยกเว้นอากร เอกสาร เอ.ที.เอคาร์เนท มีอายุ 1 ปี นับแต่วันที่ออกเอกสาร และของที่นำเข้าชั่วคราวต้องนำกลับไปยังประเทศผู้ส่งออกภายใน 6 เดือน นับแต่วันที่นำเข้า เว้นแต่มีความจำเป็นอาจขอขยายเวลาได้แต่ต้องไม่เกินอายุของเอกสาร โดยผู้ออกเอกสารและทำหน้าที่ค้ำประกัน คือ สมาหุการค้ำในประเทศผู้ส่งออก โดยระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท คือพิธีการนำเข้า-ส่งออกชั่วคราวรูปแบบหนึ่ง แต่ต่างจากพิธีการนำเข้า-ส่งออกทั่วไป โดยที่ไม่ต้องนำทรัพย์สินมาค้ำประกันค่าอากรของของที่นำเข้าชั่วคราวแก่กรมศุลกากร และเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท สามารถใช้แทนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท เป็นไปตามประกาศกรมศุลกากรที่ 145/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการนำของเข้าและส่งออกโดยใช้เอกสารค้ำประกัน (เอ.ที.เอ. คาร์เนท) ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2561

2. ด้านทรัพยากรของนโยบาย พบว่าในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท ได้แก่ พนักงานศุลกากร ผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีผู้โดยสารมาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท ซึ่งปัจจุบัน ฝ่ายพิธีการกลาง ส่วนบริการภาษีอากร สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพนักงานศุลกากร (นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ/ชำนาญการ) จำนวน 8 คน

3. ด้านการสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรม พบว่า การปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท มีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารโดยเฉพาะกับผู้โดยสารที่มาของปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท การสื่อสารระหว่างพนักงานศุลกากรกับเจ้าหน้าที่ของสภาหอการค้าไทยในกรณีผู้นำเข้าทำผิดสัญญาไม่มาของออกจากราชอาณาจักรภายในกำหนด และการสื่อสารของพนักงานศุลกากรด้วยกันในกรณีที่ของที่นำเข้ามาชั่วคราวได้ถูกส่งกลับออกไป พนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานขาออกต้องแจ้งให้พนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานขาเข้าทราบเพื่อให้พนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานขาเข้าดำเนินการตัดบัญชีเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท ของผู้นำเข้ารายนั้น

4. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าในการนำเข้า-ส่งออกชั่วคราวในระบบ เอ.ที.เอ.คาร์เนท ใช้ได้เฉพาะกับของที่นำเข้า-ส่งออกทางเรือ ทางบก และทางอากาศยาน รวมทั้งการส่งของผ่านแดนซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ.คาร์เนท คือหน่วยงานศุลกากรที่มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ดูแล บังคับใช้กฎหมายในพื้นที่นั้น ในส่วนของนำเข้า-ส่งออกชั่วคราวที่นำติดตัวมาพร้อมกับผู้โดยสารที่นำมาผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หน่วยงานศุลกากรที่รับผิดชอบในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท คือ ฝ่ายพิธีการกลาง ส่วนบริการภาษีอากร สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5. สภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง พบว่า มีผลกระทบต่อการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท ยกตัวอย่างเช่นในช่วงที่โรคโควิด-19 แพร่ระบาด ซึ่งในขณะนั้นประเทศไทยได้มีมาตรการป้องกันโรคระบาด ส่งผลให้มีผู้เดินทางเข้ามาในประเทศไทยน้อยลง จึงทำให้มีผู้โดยสารมาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. จำนวนลดน้อยลงตามไปด้วย แต่ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านโรคระบาดได้คลี่คลายลง จำนวนผู้โดยสารที่เดินทาง

มีจำนวนมากขึ้น ก็จะมีผู้โดยสารมาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มากขึ้นด้วย และถ้าช่วงไหนมีงานจัดแสดงสินค้าประเภทอัญมณีชิ้นที่ต่างประเทศก็จะมีผู้ประกอบการอัญมณีของไทยมาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ เพื่อนำสินค้าออกไปจัดแสดงยังต่างประเทศมากในช่วงนั้น

6. ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ มีจิตเจียรกการในการอำนวยความสะดวกผู้โดยสารที่มาขอรับปฏิบัติพิธีการศุลกากร และผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านผู้ประกอบการส่งออกไทยในการนำของออกไปจัดแสดงหรือนำไปเป็นสินค้าตัวอย่าง โดยได้รับอำนวยความสะดวกในเรื่องของภาษีและลดขั้นตอนในเรื่องของเอกสารการนำเข้า-ส่งออก

2. ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ภายใต้ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์

1. ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างผู้โดยสารที่มาปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ กับพนักงานศุลกากรซึ่งเกิดปัญหาจากการที่ผู้โดยสารปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ขาเข้า และเมื่อมีการส่งออกกลับออกไปมีการเปลี่ยนท่าที่ส่งออกกะทันหัน โดยไม่ได้แจ้งพนักงานศุลกากรที่ทำนำเข้า และพนักงานศุลกากรท่าที่ผู้โดยสารไปปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ขาออก ไม่แจ้งให้พนักงานศุลกากรที่ทำต้นทางทราบ ทำให้ไม่มีการตัดบัญชีของตามเอกสาร เอ.ที.เอ คาร์เนท์ นั้น

2. ปัญหาด้านทรัพยากร พื้นที่ปฏิบัติงานที่จุดตรวจศุลกากรขาออกมีเนื้อที่ค่อนข้างจำกัด และอยู่ในมุมอับยากต่อการสังเกตเห็น ส่งผลให้มีผู้โดยสารหลายราย



ไม่สังเกตเห็นจุดตรวจศุลกากรขาออกและเดินทางออกนอกประเทศไปโดยที่ยังไม่ผ่านพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เน่ท์ ขาออก

3. ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เน่ท์ และรวมถึงพิธีการศุลกากรอื่นๆที่ฝ่ายพิธีการกลางรับผิดชอบ หากเกิดกรณีที่มีผู้โดยสารมาขอปฏิบัติพิธีการศุลกากรพร้อมกันจำนวนมาก

4. ปัญหาขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ องค์กรความรู้ และความชำนาญในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ.คาร์เน่ท์ ส่วนหนึ่งเกิดจากการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญไปยังหน่วยงานอื่น และย้ายโดยที่ไม่ได้สอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่ย้ายมาใหม่อย่างจริงจัง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ย้ายมาใหม่ขาดประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เน่ท์

5. ปัญหาอุปสรรคด้านกระบวนการทำงาน เช่น เอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เน่ท์ มีรายละเอียดที่พนักงานศุลกากรต้องกรอกและประทับตราอยู่หลายจุด ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดในการกรอกรายละเอียดหรือลงตราประทับในเอกสารได้ และ ในเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เน่ท์ รายการของที่นำเข้ามาชั่วคราว (General List) ไม่มีการระบุพิกัดฮาร์โมนไนซ์ (HS Code) เอาไว้ จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อการประเมินค่าอากร

6. ปัญหาด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เน่ท์ ซึ่งในปัจจุบันยังเป็นระบบเอกสารทำให้ยากแก่การตรวจสอบสถานะของของที่นำเข้ามาชั่วคราว และ ส่งผลทำให้เกิดความไม่สะดวกในการประเมินค่าอากรโดยไม่มีระบบสำหรับช่วยคำนวณ กรณีเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เน่ท์ ของผู้โดยสารที่มีรายการของตาม general list เป็นจำนวนมาก

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของพนักงานบุคลากรในการปฏิบัติพิธีการ  
บุคลากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ภายใต้ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เน็ท

1. ควรมีการสื่อสารกับผู้โดยสารขณะปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เน็ท ขาเข้าว่า  
ถ้าหากมีความประสงค์จะเปลี่ยนท่าส่งของกลับไปภายหลังให้รีบแจ้งพนักงาน  
บุคลากรที่ทำต้นทาง เพื่อให้พนักงานบุคลากรที่ทำต้นทางประสานกับพนักงานบุคลากร  
ที่ทำส่งออกไปส่งเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เน็ท คู่ต้นขั้วทั้งแบบนำเข้ามา และแบบนำกลับ  
ออกไป เพื่อให้พนักงานบุคลากรที่ทำต้นทางตัดบัญชี เอ.ที.เอ. คาร์เน็ทของผู้โดยสารราย  
นั้น รวมถึงสื่อสารกับด่านบุคลากรที่ได้ดำเนินการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. ขาออก  
ให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกลับมาที่ทำต้นทางหากมีของที่เปลี่ยนท่าส่งออก เพื่อให้  
พนักงานบุคลากรที่ทำต้นทางตัดบัญชี เอ.ที.เอ. คาร์เน็ท ของผู้โดยสารรายดังกล่าว

2. ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดสรรพื้นที่ให้  
เหมาะสมกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร โดยเฉพาะการตรวจของผู้โดยสารที่มาปฏิบัติพิธี  
การศุลกากรที่สำนักงานศุลกากรตรวจผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งส่วน  
ใหญ่เป็นสินค้าอัญมณีที่มีมูลค่าสูง จึงควรมีพื้นที่ในการเปิดตรวจและความเป็นส่วนตัว  
เพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้โดยสารที่มาปฏิบัติพิธีการศุลกากร และทางเข้าจุด  
ตรวจศุลกากรควรอยู่ในที่ที่สามารถสังเกตได้ง่าย

3. ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และจัดคนมาลง  
ปฏิบัติงานให้เต็มตามตำแหน่งที่ว่าง เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์การระบาดของโรคโค  
วิด-19 ได้คลี่คลายลง ทำให้จำนวนผู้โดยสารที่มาปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่ท่าอากาศยาน  
สุวรรณภูมิมีจำนวนมากขึ้น

4. ควรมีการฝึกอบรมความรู้ในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ให้แก่พนักงานศุลกากรที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถฝึกอบรมความรู้จากการสอนงานโดยตรง การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงโดยมีพนักงานศุลกากรในฝ่ายที่มีประสบการณ์ช่วยประกบสอนงาน เป็นต้น และให้หน่วยงานมีการฝึกอบรมพนักงานศุลกากรอย่างต่อเนื่อง

5. ควรมีการจัดทำเอกสารตัวอย่าง วิธีการกรอกข้อมูลและประทับตราในเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ รวมถึงรวบรวมปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาก็อาจเกิดขึ้น และควรจัดทำข้อมูลพิกัดสินค้าที่นำเข้าชั่วคราวในระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ที่พบได้บ่อย เพื่อความสะดวกในการประเมินค่าภาษีของของที่ไม่ได้ส่งกลับออกไป

6. ควรพัฒนาระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่กระบวนการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบสถานะการส่งออกของของที่นำเข้ามาชั่วคราว ระบบตัดบัญชีเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ระบบในการตรวจสอบอายุของเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ รวมถึงระบบช่วยคำนวณค่าอากร ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรสะดวกมากยิ่งขึ้น

## การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. กระบวนการนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว เกิดจากประเทศไทยได้ภาคยานุวัติเข้าเป็นสมาชิกเป็นอนุสัญญาศุลกากรว่าด้วยเอกสารค้าประกัน (เอ.ที.เอ. คาร์เนท์) การนำของเข้าชั่วคราว พ.ศ. 2504 และอนุสัญญาที่เกี่ยวข้องอีก 4 ฉบับ นั้น เพื่อประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจในการช่วยส่งเสริมผู้ส่งออกของไทยให้สามารถนำสินค้าไปเป็นตัวอย่างหรือไปแสดงในงานแสดงสินค้าในประเทศคู่ภาคีได้ โดยได้รับการยกเว้นค่าภาษี

อาคาร และได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้เอกสาร เอ.ที.เอ.คาร์เนท์ คำประกัน คำภาษีอากร และลดขั้นตอนและเอกสารด้านพิธีการนำเข้าและส่งออกชั่วคราว ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสำรวจและเปิดตลาดใหม่ รวมทั้งรักษาหรือเพิ่มส่วนแบ่งตลาดเดิมของสินค้าตนได้ และในด้านของการนำเข้าซึ่งจะอำนวยความสะดวกรวดเร็วเป็นสิ่งจูงใจให้มีการนำสินค้าเข้ามาแสดงหรือจัดงานประชุมสัมมนา ในประเทศไทยมากขึ้น เป็นการแลกเปลี่ยนถ่ายโอนเทคโนโลยีและวัฒนธรรม เปิดโอกาสให้ไทยเป็นศูนย์แสดงสินค้าและนิทรรศการของภูมิภาค และนอกจากนี้การนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับพิธีการนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว เป็นการนำพิธีการศุลกากรของไทยเข้าสู่ระบบสากล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร ลีมคุณธรรมโม (2555) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติของกรุงเทพฯ กับฮ่องกง และสิงคโปร์ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านตรวจคนเข้าเมืองและพิธีการศุลกากร (ความสะดวก ความรวดเร็ว และการจัดการแก้ไขปัญหา) มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพของธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ James E. Anderson (อ้างถึงใน วิชา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2565, หน้า 1) ที่กล่าวว่านโยบายสาธารณะคือการกระทำบางอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับเรื่องหนึ่งเรื่องใด และแนวคิดของ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2565ก, หน้า 49) ที่ได้อธิบายว่านโยบายสาธารณะยังสามารถถูกกำหนดได้จากสถาบันระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในภาคของนโยบายที่เกี่ยวข้องกับภาคระหว่างประเทศหรือมีธรรมชาติของนโยบายที่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ในเชิงระหว่างประเทศ เช่น การค้าและการป้องกันประเทศ ซึ่งในตัวแสดงระหว่างประเทศ อาทิเช่น รัฐ บรรษัทข้ามชาติ และองค์กรที่ไม่ใช่ของ

รัฐบาล และตัวแสดงระหว่างประเทศอื่นๆ รวมทั้งพฤติกรรมที่ปฏิบัติระหว่างกัน จะเรียกรวมว่าเป็นระบบระหว่างประเทศ ซึ่งหากเราวิเคราะห์ระบบระหว่างประเทศจะทำให้เราเข้าใจว่ารัฐและตัวแสดงระหว่างประเทศอื่นๆ มีกระบวนการปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร ซึ่งกระบวนการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างรัฐจะเรียกว่ากระบวนการระหว่างประเทศ และผลผลิตจากกระบวนการระหว่างประเทศก็คือ นโยบายต่างประเทศ

กรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในเรื่องของการรับปฏิบัติพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการนำของเข้าและส่งออกชั่วคราวโดยใช้เอกสารค้ำประกัน (เอ.ที.เอ. คาร์เนท์) ได้มีการออกประกาศกรมศุลกากรที่ 145/2561 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขการนำของเข้าและส่งออกโดยใช้เอกสารค้ำประกัน (เอ.ที.เอ. คาร์เนท์) เพื่อให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการนำของเข้าและส่งออกโดยใช้เอกสารค้ำประกัน (เอ.ที.เอ. คาร์เนท์) มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามอนุสัญญาดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน สุภัทรา อำนวยสวัสดิ์, 2565, หน้า 13) ที่ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า เป็นการกระทำของรัฐบาล และภาคเอกชน เพื่อจุดหมายตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดนโยบายจนถึงขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมถึงความพยายามที่จะเปลี่ยนการตัดสินใจให้อยู่ในชุดของการปฏิบัติ และความพยายามอย่างต่อเนื่องในการบรรลุการเปลี่ยนแปลงตามที่กำหนดไว้ในนโยบาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565ก, หน้า 10) ที่ได้สรุปความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าเป็นกระบวนการหลักการที่กฎหมายผ่านสภา หรือนโยบายได้รับการอนุมัติเป็นกิจกรรมของการนำนโยบายที่อยู่ในรูปของ กฎหมาย นโยบาย ระเบียบ

คำสั่ง หรือรูปแบบอื่นๆ ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นกระบวนการที่อยู่ระหว่างการก่อรูปนโยบาย และผลลัพธ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการนำเข้า-ส่งออก มีประเด็นที่อภิปราย ดังนี้

1. ด้านมาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ซึ่งระบบดังกล่าว คือระบบการวางประกันค่าภาษีอากรระหว่างประเทศโดยใช้ฟอร์ม A.T.A. Carnet แสดงรายละเอียดที่จำเป็นแทนเอกสารที่ใช้ในการนำเข้า-ส่งออก ในการผ่านพิธีการศุลกากร เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการนำสินค้าเข้าชั่วคราวโดยได้รับยกเว้นอากร ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ได้มีกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนตามประกาศกรมศุลกากรที่ 145/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการนำเข้าและส่งออกโดยใช้เอกสารค่าประกัน (เอ.ที.เอ. คาร์เนท์) ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2561 สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565ก, หน้า 10) ซึ่งได้กล่าวโดยสรุปว่าองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญในการกำหนดการปฏิบัติตามนโยบายคือวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย เพราะวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายคือปัจจัยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมายนโยบาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565ข, หน้า 134) ที่อธิบายว่าความชัดเจนของนโยบายเป็นรากฐานสำคัญของความมุ่งหมายของนโยบายที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์ของนโยบายไม่ชัดเจน ก็อาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยแรกของความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะผู้ปฏิบัติไม่ทราบแน่ชัดว่าวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของนโยบายคืออะไร และถ้า

หากนโยบายใดก็ตามที่มีเป้าประสงค์ หรือวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนมาก ก็ยิ่งส่งเสริมให้นำนโยบายไปปฏิบัติมีความสอดคล้องประสานกัน และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านทรัพยากรของนโยบาย พบว่าในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท ได้แก่ พนักงานบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ ด้านการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท ซึ่งฝ่ายพิธีการกลาง ส่วนบริการ ผู้โดยสาร สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท มีพนักงานศุลกากร (นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ/ชำนาญการ) จำนวน 8 คน ซึ่งไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2565ก, หน้า 10) ที่กล่าวว่าทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งรวมถึง ทรัพยากรบุคคล โดยทรัพยากรเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่จะช่วยส่งเสริม หรือช่วยให้ความสะดวกต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ทรัพยากรนโยบายที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียว ไม่เพียงพอที่จะทำให้นโยบายบรรลุผล แต่การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความต้องการทรัพยากรเสริมอื่นๆ อีกมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิรังรักษ์, 2565, หน้า 35 - 37) ที่อธิบายว่าปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากร รวมถึงกำลังคนและคุณภาพของคนเป็นหนึ่งในปัจจัยกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรม พบว่าการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท มีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารกับผู้โดยสารที่มาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท กับพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงาน การสื่อสารระหว่างพนักงานศุลกากรกับเจ้าหน้าที่

ของสภาหอการค้าไทยในกรณีผู้นำเข้าทำผิดสัญญาไม่นำของออกจากราชอาณาจักรภายในกำหนด และการสื่อสารของพนักงานศุลกากรด้วยกันในกรณีที่ของที่นำเข้ามาชั่วคราวได้ถูกส่งกลับออกไป พนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานขาออกต้องแจ้งให้พนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานขาเข้าทราบเพื่อให้พนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานขาเข้าดำเนินการตัดบัญชีเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ของผู้นำเข้ารายนั้น ซึ่งการสื่อสารระหว่างพนักงานศุลกากรกับผู้โดยสารที่มาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ และการสื่อสารระหว่างพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานขาเข้าและขาออกยังพบปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เตช อุณหะจิริรงค์, 2565, หน้า 35 - 37) ที่อธิบายว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลไกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เนื่องจากหากจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาก และหน่วยงานนั้นมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน บางครั้งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านการประสานงานจนทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีปัญหาได้

4. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไป การนำเข้า-ส่งออกชั่วคราวเฉพาะของที่นำติดตัวมาพร้อมกับผู้โดยสาร ที่นำมาผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หน่วยงานศุลกากรที่รับผิดชอบในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ คือ ฝ่ายพิธีการกลาง ส่วนบริการภาชีอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเนื่องจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ จึงทำให้สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ



การะเวกพันธ์ุ, 2565ข, หน้า 11) ที่อธิบายว่า ความสำคัญของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็น ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

5. สภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง พบว่า มีผลกระทบต่อการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ยกตัวอย่างเช่นในช่วงที่โรคโควิด-19 แพร่ระบาด ซึ่งในขณะนั้นประเทศไทย ได้มีมาตรการป้องกันโรคระบาด ส่งผลให้มีผู้เดินทางเข้ามาในประเทศไทยน้อยลง จึงทำให้มีผู้โดยสารมาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. จำนวนลดน้อยลงตามไปด้วย แต่ในปัจจุบัน สถานการณ์ด้านโรคระบาดได้คลี่คลายลง จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางมีจำนวนมากขึ้น ก็จะมีผู้โดยสารมาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มากขึ้นด้วย และถ้าช่วงไหนมีงานจัดแสดงสินค้าประเภทอัญมณีขึ้นที่ต่างประเทศก็จะมีผู้ประกอบการอัญมณีของไทยมาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ เพื่อนำสินค้าออกไปจัดแสดงยังต่างประเทศมากในช่วงนั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ุ, 2565ก, หน้า 10) ที่อธิบายว่า ปัจจัยด้านสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง มีผลกระทบต่อการกระบวนนโยบายไปปฏิบัติ

6. ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มีจิตใจบริการในการอำนวยความสะดวกผู้โดยสารที่มาขอรับปฏิบัติพิธีการศุลกากร และผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านผู้ประกอบการส่งออกไทยในการนำของออกไปจัดแสดงหรือนำไปเป็นสินค้าตัวอย่าง โดยได้รับอำนวยความสะดวกในเรื่องของภาษีและลดขั้นตอนในเรื่องของเอกสารการนำเข้า-ส่งออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ุ, 2565ก, หน้า 10) ที่อธิบายว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อนโยบาย ไม่ต่อต้านตัวนโยบาย ความสำเร็จของการนำนโยบายก็มีสูงตามไป

ด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Edwards (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565ก, หน้า 13 )

2. ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานบุคลากรในการปฏิบัติพิธีการบุคลากร นำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ภายใต้ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์

1. ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างผู้โดยมาที่มาปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ กับพนักงานบุคลากร ซึ่งเกิดปัญหาจากการที่ผู้โดยสารปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ขา เข้า และเมื่อมีการส่งออกกลับออกไปมีการเปลี่ยนท่าที่ส่งออกกะทันหันโดยไม่ได้แจ้ง พนักงานบุคลากรที่ทำนำเข้า และพนักงานบุคลากรทำที่ผู้โดยสารไปปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ขาออก ไม่แจ้งให้พนักงานบุคลากรที่ทำต้นทางทราบ ทำให้ไม่มีการตัดบัญชีของ ตามเอกสาร เอ.ที.เอ คาร์เนท์ นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้าง ถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565ก, หน้า 10-11) ที่มองว่าการติดต่อสื่อสารระหว่าง องค์กรและกิจกรรม การนำนโยบายไปปฏิบัติ การสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายหรือ หน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติระหว่างองค์กรหรือภายใน หน่วยงานเดียวกันนั้นมีความสำคัญมาก ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้อง มีข้อมูลข่าวสารที่ตรงกันในเรื่องของวัตถุประสงค์นโยบาย ต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็ว และต่อเนื่อง ตลอดจนไม่มีการปิดบังข่าวสารระหว่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Edwards (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565ก, หน้า 13) ที่อธิบายว่าปัจจัยในเรื่อง ของการติดต่อสื่อสาร อันได้แก่การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับฝ่ายต่างๆ การสื่อสารข้อความมีความถูกต้องชัดเจน และตรงกับความเข้าใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมี อิทธิพลผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2. ปัญหาด้านทรัพยากร พื้นที่ปฏิบัติงานที่จุดตรวจศุลกากรขาออกมีเนื้อที่ค่อนข้างจำกัด และอยู่ในมุมอับยากต่อการสังเกตเห็น ส่งผลให้มีผู้โดยสารหลายรายไม่สังเกตเห็นจุดตรวจศุลกากรขาออกและเดินทางออกนอกประเทศไปโดยที่ยังไม่ผ่านพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ขาออก สอดคล้องกับแนวคิดของ Brevet and deLeon (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565ข, หน้า 141) ซึ่งมองว่าทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของนโยบาย ซึ่งทรัพยากรที่กล่าวถึงหมายรวมถึง เงินทุน เวลา และบุคลากร ตลอดจนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ

3. ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ และรวมถึงพิธีการศุลกากรอื่นๆที่ฝ่ายพิธีการกลางรับผิดชอบ หากเกิดกรณีที่มีผู้โดยสารมาขอปฏิบัติพิธีการศุลกากรพร้อมกันจำนวนมาก เช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ให้ข้อมูลไว้ว่า “พนักงานศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรระดับปฏิบัติการหรือชำนาญการ ที่ประจำฝ่ายพิธีการกลางในปัจจุบันมีจำนวน 8 คน ซึ่งประจำผลัด 1 จำนวน 3 คน ผลัด 2 จำนวน 3 คน และผลัด 3 จำนวน 2 คน ซึ่งต้องแบ่งกำลังปฏิบัติหน้าที่ตรวจของในพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ รวมถึงพิธีการศุลกากรอื่นๆ ในขาเข้า ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 2 คน และปฏิบัติหน้าที่ตรวจของในพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ รวมถึงพิธีการศุลกากรอื่นๆ ในขาออก ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 1 คน ทำให้เกิดอุปสรรคในการจัดกำลังพนักงานศุลกากรในการตรวจของในกรณีที่มีผู้โดยสารมาขอปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ พร้อมกันเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Edwards (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565ก, หน้า 13) ซึ่งมองว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการน่านโยบายไปปฏิบัติ คือการมีทรัพยากรบุคคลที่เพียงพอ รวมถึงการมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญงานใน

เรื่องที่ปฏิบัติ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2565ก, หน้า 10 - 11 ) ตามตัวแบบในการวิเคราะห์การนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งได้อธิบายว่าจำนวนบุคลากรและความสามารถของบุคลากรที่รับผิดชอบเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4. ปัญหาขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ องค์ความรู้ และความชำนาญในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ส่วนหนึ่งเกิดจากการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญไปยังหน่วยงานอื่น และย้ายโดยที่ไม่ได้สอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่ย้ายมาใหม่อย่างจริงจัง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ย้ายมาใหม่ขาดองค์ความรู้เรื่อง เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ และไม่มี ความชำนาญในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Edwards (อ้างถึงใน บุญเกียรติการะเวกพันธ์, 2565ก, หน้า 13) ซึ่งมองว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือการมีทรัพยากรบุคคลที่เพียงพอ รวมถึงการมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญงานในเรื่องที่ปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณิน สุทธากาศ (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการนำระบบศุลกากรผ่านแดนอาเซียน (ASEAN Customs Transit System: ACT) มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้าผ่านแดน ซึ่งปัญหาด้านบุคลากรที่ยังขาดทักษะและความชำนาญในการเข้าใช้ระบบ ACTS ทำให้เกิด ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายมาปฏิบัติ

5. ปัญหาอุปสรรคด้านกระบวนการทำงาน เช่น เอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ มีรายละเอียดที่พนักงานศุลกากรต้องกรอกและประทับตราอยู่หลายจุด ซึ่งทำให้อาจเกิดความผิดพลาดในการกรอกรายละเอียดหรือลงตราประทับในเอกสารได้ และ ในเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ รายการของที่นำเข้ามาชั่วคราว (General List) ไม่มีการระบุพิกัดฮาร์โมนี (HS Code) เอาไว้ จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อการประเมินค่าอากร สอดคล้องกับแนวคิดของ

ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2565, หน้า 35-37) ที่อธิบายว่าปัจจัยด้านความเป็นไปได้ทางเทคนิคหรือทฤษฎี โดยนโยบายที่มีลักษณะไม่ยุ่งยากซับซ้อนเป็นปัจจัยกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

6. ปัญหาด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ซึ่งในปัจจุบันยังเป็นระบบเอกสารทำให้ยากแก่การตรวจสอบสถานะของของที่นำเข้ามาชั่วคราว และ ส่งผลทำให้เกิดความไม่สะดวกในการประเมินค่าอากรโดยไม่มีระบบสำหรับช่วยคำนวณ กรณีเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ของผู้โดยสารที่มีรายการของตาม general list เป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2565, หน้า 35-37) ที่กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวส่วนหนึ่งต้องมีเทคโนโลยีที่จะนำไปปฏิบัติตามนโยบายต้องมีเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับสถานการณ์หรือภาวะแวดล้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ (2565ก, หน้า 27-30) ที่อธิบายถึงปัจจัยความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ต้องคำนึงถึงอันได้แก่ บุคลากร เงินทุน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ หรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของพนักงานศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว ภายใต้ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์

1. ควรมีการสื่อสารกับผู้โดยสารขณะปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ขาเข้า ให้แจ้งพนักงานศุลกากรหากมีการเปลี่ยนท่าส่งออกกลับไปกระทันหัน และสื่อสารกับด่านศุลกากรที่ได้ดำเนินการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. ขาออก ให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกลับมาที่ท่าต้นทางหากมีของที่เปลี่ยนท่าส่งออก เพื่อให้พนักงานศุลกากรที่ทำ

ต้นทางตัดบัญชี เอ.ที.เอ. คาร์เนทท์ ของผู้โดยสารรายดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ข, หน้า 41) ในบริหารการสื่อสารระหว่างกัน โดยมีการติดต่อ โต้ตอบ เชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล และการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชฎานิน สุทธากาศ (2564) ซึ่งได้ศึกษาการนำระบบศุลกากรผ่านแดนอาเซียน (ASEAN Customs Transit System: ACTS) มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านแดน ซึ่งได้เสนอแนะให้มีการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน รวมทั้งจัดทำช่องทางติดต่อประสานงานให้เกิดความรวดเร็ว อันจะเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายมาปฏิบัติอย่างเพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ

2. ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร โดยเฉพาะการตรวจของผู้โดยสารที่มาปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินค้าอัญมณีที่มีมูลค่าสูง จึงควรมีพื้นที่ในการเปิดตรวจและความเป็นส่วนตัวเพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้โดยสารที่มาปฏิบัติพิธีการศุลกากร และทางเข้าจุดตรวจศุลกากรควรอยู่ในที่สามารถสังเกตได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Brevier and deLeon (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2565ข, หน้า 131) ซึ่งอธิบายว่าการได้รับการสนับสนุนนโยบายในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นต้องการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุขชัย ยาวะประภาษ (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริรักษ์, 2565, หน้า 35-37) ที่อธิบายปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญนั้นคือความเพียงพอของทรัพยากรต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และจัดคนมาลงปฏิบัติงานให้เต็มตามตำแหน่งที่ว่าง เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 ได้คลี่คลายลง ทำให้จำนวนผู้โดยสารที่มาปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ศักดิ์ จินะไชย (2564) ที่ได้ศึกษาการนำนโยบายแก้ไขปัญหารถจักรยานยนต์ขับขึ้นทางเท้าไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการนำนโยบายแก้ไขปัญหารถจักรยานยนต์ขับขึ้นทางเท้า ในปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อปริมาณงานในพื้นที่

4. ควรมีการฝึกอบรมความรู้ในการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. การ์เน็ต ให้แก่พนักงานศุลกากรที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถฝึกอบรมความรู้จากการสอนงานโดยตรง การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงโดยมีพนักงานศุลกากรในฝ่ายที่มีประสบการณ์ช่วยประกอบสอนงาน เป็นต้น และให้หน่วยงานมีการฝึกอบรมพนักงานศุลกากรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2565ข, หน้า 42-43) ซึ่งได้อธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยการจัดการความรู้ เป็นการบริหารความรู้ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร และสังคม โดยนำความรู้ในองค์กรมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนในยุคของการสร้างความรู้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรปวีณ์ สหัสสนิมิตกุล (2562) ที่ได้ศึกษาการจัดการความรู้กระบวนการทำงานของฝ่ายวิเคราะห์สินค้า ส่วนบริการภาษีอากร สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้นำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่าควรมีการพัฒนาในเรื่องการจัดการความรู้โดยการจัดอบรมความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำองค์ความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ควรมีการจัดทำเอกสารตัวอย่าง วิธีการกรอกข้อมูลและประทับตราในเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ รวมถึงทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานและรวบรวมปัญหาและวิธีแก้ไข ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และควรจัดทำข้อมูลพิกัดสินค้าที่นำเข้าชั่วคราวในระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ที่พบได้บ่อย เพื่อความสะดวกในการประเมินค่าภาษีของของที่ไม่ได้ส่งกลับออกไป สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2565ข, หน้า 42-43) ซึ่งได้อธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการทำงานเชิงรุก คือการเตรียมการที่ดี เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อหวังความเป็นเลิศในผลงานตนเอง โดยที่ไม่จำเป็นต้องรีรอ หรือไม่ต้องรอให้ความเสียหายเกิดขึ้นก่อน

6. ควรพัฒนาระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่กระบวนการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบสถานะการส่งออกของของที่นำเข้ามาชั่วคราว ระบบตัดบัญชีเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ ระบบในการตรวจสอบระยะเวลาของเอกสาร เอ.ที.เอ. คาร์เนท์ รวมถึงระบบช่วยคำนวณค่าอากร ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรสะดวกมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาธิบดีจิทัลที่สำคัญ (สำนักงานพัฒนาธิบดีจิทัล, ม.ป.ป., หน้า 21-22) ดังนี้ 1) การจัดทำข้อมูลดิจิทัล โดยรวบรวมโดยรวบรวมและปรับเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ และพัฒนาบริการประชาชนและภาคธุรกิจ 2) การปรับปรุงกระบวนการภาครัฐ โดยนำระบบดิจิทัลมาดขั้นตอน ลดกระบวนการทำงาน ลดงานเอกสาร และมีการจัดลำดับการปรับปรุงตามความสำคัญของกระบวนการ และจัดกลุ่มความสำคัญของหน่วยงานที่ให้บริการ 3) การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการระบบดิจิทัลเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อ



สามารถนำไปพัฒนาบริการสาธารณะได้ และ 4) การปรับปรุงเครื่องมือ กลไก และกฎหมาย โดยจัดเตรียมเครื่องมือดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิพัฒน์ ครอบยุติ (2561) ที่ศึกษาการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษากรมศุลกากร ซึ่งเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 มาปฏิบัติ โดยกรมศุลกากรควรมีการส่งเสริมให้มีความสำคัญกับหน่วยงานหลัก ในการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เป็นหัวใจหลักของกรมศุลกากร ในการพัฒนาไปข้างหน้า อย่างยั่งยืน มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการภายในที่ตรงความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เน้นการพัฒนาเทคโนโลยีในการจัดการให้มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน (User Friendly)

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การนำระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท มาใช้กับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกชั่วคราว กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ ระบบ เอ.ที.เอ. คาร์เนท อย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจระหว่างหน่วยงานศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการ เอ.ที.เอ. คาร์เนท เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการและมีแนวปฏิบัติที่เหมือนกัน

3. หน่วยงานควรสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนากระบวนการ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน

### เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2537). *คู่มือปฏิบัติงาน เอ.ที.เอ. คาร์เนต*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ชฎานิน สุทธากาศ. (2564). *การนำระบบศุลกากรผ่านแดนอาเซียน (ASEAN Customs Transit System: ACTS)*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานนโยบายและการจัดการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2565ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2565ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานนโยบายและการจัดการสาธารณะ*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย.

- พรवीณ์ สหัสสนิมิตรกุล. (2562). การจัดการความรู้กระบวนการทำงานของฝ่ายวิเคราะห์สินค้า ส่วนบริการภาษาอากร สำนักงานศุลกากรตรวจของ ผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พันธ์ศักดิ์ จิณะไชย. (2564). การนำนโยบายแก้ไขปัญหารถจักรยานยนต์ขับขึ้นทางเท้าไปปฏิบัติกรณีศึกษาสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภุริพัฒน์ ครองยุติ. (2561). การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษากรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิเคราะห์เบี่ยงวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย.

- ศุภกรรณ์ ลิ้มคุณธรรมโม. (2555). การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติของกรุงเทพมหานครกับฮ่องกงและสิงคโปร์. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 34(131), 55-88.
- ศุภัทธา อำนวยสวัสดิ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (ม.ป.ป.). *แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 - 2565*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล  
ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร  
**Factors affecting to human resource development efficiency of  
Culture Sports and Tourism Department, Bangkok Metropolitan  
Administration.**

เรณิกา รักษาเมือง<sup>1</sup> & ณัฐพงศ์ บุญเหลือ<sup>2</sup>

**Ranika Ruksamuang & Nattapong Boonlue**

Corresponding author: Rukranika@gmail.com

Received: 16/03/66 Revised: 26/03/66 Accepted: 26/03/66

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณกับบุคลากร จำนวน 109 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.52) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีผลความสัมพันธ์สูงสุด อยู่ในระดับสูงมาก ( $r = 0.875$ ) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ( $r = 0.783$ )

<sup>1</sup>นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ( $r = 0.720$ ) และปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $r = 0.682$ ) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์น้อยที่สุด ( $r = 0.639$ ) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 (Sig = 0.000) (3) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลร้อยละ 70.8 (Adjusted  $R^2 = 0.708$ ) เมื่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะเพิ่มขึ้น 1.021 หน่วย ( $b = 1.021$ , Beta = 0.841) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000)

**คำสำคัญ:** ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพ; การพัฒนาทรัพยากรบุคคล; สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

## Abstract

The objectives of this research were (1) to study the relationship between personal factors and performance. human resource development (2) to study the relationship between performance motivation factors and efficiency human resource development. A quantitative research method was used with 109 samples. The results showed that (1) personal factors in gender, age, education level position type and working age had no correlation with HR development efficiency, with statistical significance at the 0.05 level. (2) the overall performance motivation factor was at a high level ( $\bar{x} = 3.95$ , S.D. = 0.52). in the same direction as human resource development efficiency by the factor of advancement in the job position have the highest correlation effect was at a very high level ( $r = 0.875$ ), followed by responsibility factor ( $r = 0.783$ ), job characteristics factor ( $r = 0.720$ ) and respect factor ( $r = 0.682$ ), respectively.

0.639), with statistical significance at the level of 0.01 (Sig = 0.000) (3) performance motivation factors affecting the efficiency of human resource development by 70.8 percent (Adjusted R2 = 0.708). Up 1 unit, human resource development efficiency will increase by 1.021 units ( $b = 1.021$ , Beta = 0.841) with a statistical significance at the 0.05 level (Sig = 0.000).

**Keywords:** motivation factors; efficiency; human resource development;

Culture Sports and Tourism Department, Bangkok Metropolitan Administration.

## บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556-2575) อยู่ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561-2565) ที่มุ่งเน้นดำเนินการให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ด้วยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านที่ 7 การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ 7.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาให้บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพที่มีขีดสมรรถนะสูง สามารถรองรับภารกิจที่ท้าทายของกรุงเทพมหานครในการก้าวสู่มหานครแห่งเอเชีย รวมทั้งเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน ปฏิบัติงานตามภารกิจและการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกรุงเทพมหานคร ในฐานะเมืองหลวงของประเทศได้อย่างเต็มศักยภาพ

แต่ด้วยสภาพปัญหาและอุปสรรคจากการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทั้งเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และนโยบายระดับต่างๆ ที่ส่งผลการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร ส่วนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลยังไม่สามารถพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นอกจากนี้ ในระบบของหน่วยงานภาครัฐ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลยังขาดวิธีการพัฒนาให้ข้าราชการมีทักษะ ความรู้ความสามารถ ทักษะและพฤติกรรมที่เหมาะสม บุคลากรในหน่วยงานยังขาดความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน อีกทั้งกรุงเทพมหานครยังไม่มีกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง ทำให้ไม่สามารถกำหนดโครงการสำหรับการพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงได้ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จึงมีแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ มีทักษะ มีความเข้าใจเบื้องต้น สามารถปฏิบัติงานได้ดีและถูกต้องภายใต้การกำกับ หรือระเบียบแนวทางที่ราชการกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยมุ่งเน้นดำเนินการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556-2575) และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561-2565) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน เพราะเมื่อได้คนมาทำงานในองค์กรแล้ว ก็ต้องมีการพัฒนาคนทั้งทักษะ ความสามารถ พฤติกรรม ความรู้ เพื่อให้ได้คนเก่งขึ้น ดีขึ้น ใช้งานได้ดีขึ้น โดยจะต้องให้คนทำงานมีความมั่นใจในการทำงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง และการใช้คนให้เป็นประโยชน์คือ การแต่งตั้งคนให้ทำหน้าที่ แต่งตั้งคนให้ตรงกับงาน ตามความรู้ความสามารถ คำหนึ่งถึงประสิทธิภาพขององค์กรและลักษณะของงาน ไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีเป้าหมายเป็นการพัฒนา



ทรัพยากรบุคคลกร จำนวน 869 คน ประกอบด้วย ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จำนวน 523 คน ลูกจ้างประจำและชั่วคราว 346 คน ที่เป็นผู้ขับเคลื่อนภารกิจด้าน นันทนาการ กีฬา และการท่องเที่ยวโดยดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการ ประจำปี พ.ศ. 2565 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวด้านการให้บริการ ด้าน การกีฬาและนันทนาการของกรุงเทพมหานคร ตามวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรหลักในการ พัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดี ด้วยการกีฬา นันทนาการ ศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว สู่อุตสาหกรรมมหานคร ระดับโลก”

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว การศึกษาทำให้ทราบ ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา บุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

### กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรตาม



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรทั้งหมด คือ ข้าราชการ และลูกจ้างที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว จำนวน 150 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 23) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้จำนวน 109 ตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended questions) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 29 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน 16 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 3 มีรูปแบบคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 62-63) และได้กำหนดค่าของช่วงคะแนนตามช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับมาก

3 หมายถึง มีระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับน้อย

1 หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ การประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม ใช้วิธีประเมินความแม่นยำด้านเนื้อหา (Index of item-objective congruence: IOC) โดยประเด็นคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับกันทั่วไปในระดับที่มากกว่า 0.60 และวิธีประเมินความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.919 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในระดับที่มากกว่า 0.70

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ระดับปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) คือ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก และค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

สถิติในเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ สถิติ Chi-square test ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยที่ 1 และสถิติ Pearson correlation เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยที่ 2 เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่ออธิบายความสัมพันธ์และแปลความหมาย (Bartz อ้างถึงใน สมถวิล วิจิตรวรรณ, 2565, หน้า 11) คือ ระดับ 0.81-1.00 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ระดับ 0.61 - 0.80 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ระดับ 0.41-0.60 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ระดับ 0.21-0.40 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และระดับ 0.00-0.20 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

## ผลการวิจัย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

## ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=109)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	33.90
หญิง	72	66.10
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	21	19.30
31 - 40 ปี	46	42.20
41 - 50 ปี	33	30.30
51 ปี ขึ้นไป	9	8.30
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	19.30
ปริญญาตรี	71	65.10
ปริญญาโท	17	15.60
ปริญญาเอก	0	0
ประเภทตำแหน่ง		
ข้าราชการ	81	74.30
ลูกจ้าง	28	25.70
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	18	16.50
5 - 15 ปี	41	37.60
16 - 25 ปี	36	33.00
26 ปีขึ้นไป	14	12.80

จากตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.10 มีอายุส่วนใหญ่ 31-40 ปี ร้อยละ 42.20 รองลงมาอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 30.30 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 65.10 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.30 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 74.30 รองลงมาลูกจ้าง ร้อยละ 25.70 มีอายุการทำงานส่วนใหญ่ 5-15 ปี ร้อยละ 37.60 รองลงมาอายุการทำงาน 16-25 ปี ร้อยละ 33.00

## ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน	3.93	0.55	มาก	4
ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.94	0.63	มาก	3
ปัจจัยด้านลักษณะของงาน	3.81	0.62	มาก	5
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	3.98	0.55	มาก	2
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.09	0.59	มาก	1
รวม	3.95	0.52	มาก	

จากตารางที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.59) รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.55) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานจำแนกตามรายชื่อ

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มีการกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมายในการปฏิบัติงานมีความชัดเจน	3.96	0.73	มาก	4
2. มีการวางแผนปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน	4.31	0.60	มากที่สุด	1
3. มีกระบวนการทำงานและขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ง่ายต่อการปฏิบัติ	3.77	0.82	มาก	5
4. บุคลากรได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจ ภายใต้กระบวนการที่รับผิดชอบได้	3.81	0.88	มาก	6
5. มีกระบวนการติดตามประเมินผลที่มีมาตรฐานวัดผลสัมฤทธิ์ได้	3.42	0.98	มาก	7
6. มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.10	0.67	มาก	3
7. โครงสร้างอัตรากำลังที่เหมาะสม เพียงพอ และมีคุณภาพ	4.12	0.68	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 3 ปัจจัยองค์กรด้านสำเร็จของงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การวางแผนปฏิบัติงานและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.60) รองลงมาคือ โครงสร้างอัตรากำลัง ที่เหมาะสม เพียงพอ และมีคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.68) และความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามรายชื่อ

ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.07	0.66	มาก	2
2. การได้รับการยกย่องชมเชยจากหน่วยงาน	4.10	0.67	มาก	1
3. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.01	0.73	มาก	4
4. การได้รับเกียรติยศ ศักดิ์ศรี ที่สร้างความภาคภูมิใจในอาชีพและตำแหน่งงาน	4.04	0.72	มาก	3
5. การได้รับคำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.93	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4 ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับการยกย่องชมเชยจากหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.67) รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.66) และการได้รับเกียรติยศ ศักดิ์ศรี ที่สร้างความภาคภูมิใจในอาชีพและตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.72) ตามลำดับ



ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามรายชื่อ

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. งานที่ท่ามีความสอดคล้องกับทักษะความรู้	3.94	0.71	มาก	2
2. งานที่ท่ามีอิสรภาพอย่างมากในการปฏิบัติงาน	4.05	0.71	มาก	1
3. งานที่ท่ามีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.77	0.74	มาก	4
4. งานที่ท่าทำท่าหาความสามารถ ระดับสติปัญญา	3.65	0.85	มาก	5
5. งานที่ท่ามีปริมาณที่เหมาะสม สอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	3.60	0.85	มาก	6
6. งานที่ท่าท่าที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.86	0.73	มาก	3
รวม	3.81	0.62	มาก	

จากตารางที่ 5 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ท่ามีอิสรภาพอย่างมากในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.71) รองลงมาคือ งานที่ท่ามีความสอดคล้องกับทักษะความรู้ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.71) และงานที่ท่าท่าที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อจำแนกตามรายชื่อ

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบต่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มีความตระหนัก และรู้จักหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบต่อ	3.72	0.75	มาก	6
2. การทำงานโดยนึกถึงคุณภาพของงานเสมอ	4.01	0.82	มาก	4
3. การใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	4.06	0.81	มาก	2
4. การยอมรับความผิดและพร้อมรับผิดชอบต่อเมื่อเกิดความผิดพลาดในงานที่ปฏิบัติ	3.97	0.70	มาก	5
5. การวางแผนและเตรียมการสำหรับปฏิบัติงานก่อนล่วงหน้าอยู่เสมอ	4.02	0.68	มาก	3
6. ความพร้อมปฏิบัติงานทุกสถานการณ์ทั้งในและนอกเวลาทำงาน	4.07	0.65	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 6 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพร้อมปฏิบัติงานทุกสถานการณ์ทั้งใน และนอกเวลาทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.65) รองลงมาคือ การใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.64) และการวางแผนและเตรียมการสำหรับปฏิบัติงานก่อนล่วงหน้าอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน จำแนกตามรายชื่อ

ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. งานที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.94	0.71	มาก	5
2. มีการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน	4.07	0.73	มาก	4
3. มีความก้าวหน้าและมั่นคงในตำแหน่ง	4.09	0.65	มาก	3
4. มีการสนับสนุนและส่งเสริมด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	4.15	0.64	มาก	2
5. การประเมินความรู้ ความสามารถ อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง ยุติธรรมและเหมาะสม	4.21	0.64	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 7 ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประเมินความรู้ ความสามารถ อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง ยุติธรรม และเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.64) รองลงมาคือ มีการสนับสนุนและส่งเสริมด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.64) และมีความก้าวหน้า และมั่นคงในตำแหน่ง ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยระดับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำแนก ตามรายด้าน

ประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านการฝึกอบรม	4.15	0.64	มาก	2
ด้านการศึกษา	4.05	0.69	มาก	3
ด้านการพัฒนา	4.21	0.63	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 9 ระดับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรม ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.64) และด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

#### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ตารางที่ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	$\chi^2$	df	Sig.
เพศ	0.310 <sup>a</sup>	2	0.856
อายุ	3.609 <sup>a</sup>	6	0.729
ระดับการศึกษา	0.858 <sup>a</sup>	4	0.930
ประเภทตำแหน่ง	2.114 <sup>a</sup>	2	0.348
อายุการทำงาน	2.672 <sup>a</sup>	6	0.849

จากตารางที่ 9 จากผลการคำนวณปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศมีค่า  $\chi^2 = 0.310$ , df = 2, Sig. = 0.856 ด้านอายุมีค่า  $\chi^2 = 3.609$ , df = 6, Sig. = 0.729 ด้านระดับการศึกษามีค่า  $\chi^2 = 0.858$ , df = 4, Sig. = 0.930 ด้านประเภทตำแหน่งมีค่า  $\chi^2 = 2.114$ , df = 2, Sig. = 0.348 และด้านอายุการทำงานมีค่า  $\chi^2 = 2.672$ , df = 9, Sig. = 0.849 ซึ่งค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเกิน 0.05 ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุการทำงาน จึงไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ตารางที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ระดับ
ด้านความสำเร็จของงาน	0.639**	0.000	สูง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.682**	0.000	สูง
ด้านลักษณะของงาน	0.720**	0.000	สูง
ด้านความรับผิดชอบ	0.783**	0.000	สูง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.875**	0.000	สูงมาก

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไปในทิศทางเดียวกัน โดยอยู่ในระดับสูงมาก ( $r = 0.875$ )

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.52) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล กล่าวคือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ต้องอาศัยแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากร

บุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา นาคมะณี และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2564) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน สรุปได้ผลได้ว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ด้านที่มีระดับแรงจูงใจสูงที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการพัฒนาศักยภาพบุคคล กล่าวคือ ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ( $r = 0.875$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $\text{Sig} = 0.000$ ) โดยปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีผลความสัมพันธ์สูงที่สุดในระดับสูงมาก ( $r = 0.875$ ) รองลงมาคือปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ( $r = 0.783$ ) ต่อมาคือปัจจัยด้านลักษณะของงาน ( $r = 0.720$ ) ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $r = 0.682$ ) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ( $r = 0.639$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่เกิน 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร ทรงเกียรติ (2554) เรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานที่ทำงานด้านภูมิสารสนเทศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี และการไฟฟ้าในสังกัด จำนวน 132 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ด้านการ

ยอมรับนับถือ ( $r = 0.389$ ) ด้านความรับผิดชอบในงาน ( $r = 0.382$ ) ด้านความสำเร็จของงาน ( $r = 0.357$ ) ด้านลักษณะของงาน ( $r = 0.348$ ) และด้านความก้าวหน้า ( $r = 0.330$ ) ตามลำดับ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานและด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องงานวิจัยของ วาสนา พัฒนานนทชัย (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์ ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 265 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งงานระดับบริหาร (ระดับ บ.) มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี และได้รับการอบรม/สัมมนา จำนวน 1-2 ครั้งต่อปี พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับสูงมาก โดยปัจจัยจูงใจที่อยู่ในระดับสูงมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ประกอบด้วยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับสูงมาก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชาและด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และการอบรม/สัมมนา ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์



### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

จากผลการวิจัยระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะของงานโดยจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ทำมีปริมาณที่เหมาะสม สอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรบริหารจัดการด้านอัตรากำลังให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานในปริมาณที่มีความเหมาะสมเท่าเทียมกัน เพื่อมิให้มีบุคลากรท่านใดต้องรับภาระรับผิดชอบงานเกินกว่าศักยภาพที่มีและเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนช่วยส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง
2. ควรกำหนดให้บุคลากรได้รับงานตรงตามความถนัด ตามทักษะความรู้ เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างชัดเจนในหน้าที่นั้น ๆ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ
3. ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมให้มากขึ้น โดยเน้นการเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้ตรงกับภารกิจและบทบาทหน้าที่ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์ ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การ

สัมภาษณ์ โดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากร สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว และข้อมูลเอกสารที่ครอบคลุมในทุกมิติ

2. ในการศึกษาครั้งนี้ จำกัดเฉพาะบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาบุคลากรที่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นความพึงพอใจในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นข้อมูลพัฒนาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ป.). แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 – 2575). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ทศพร ทรงเกียรติ. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นิตยา นาคมะณี และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jg-mcukku/article/view/246240/167798>

- วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมถวิล วิจิตรวรรณ. (2565). สถิติความสัมพันธ์: เลือกใช้อย่างไร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 8(2), 11.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. (2565). แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

การพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ของบุคลากร  
มหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
Quality of life development in the New Normal Age of the  
employee of Faculty of Allied Health Sciences, Chulalongkorn  
University

อนงค์ ตันติสุวัฒน์ & รัฐศิริินทร์ วังกานนท์  
Anong Tantisuwat & Ratthasirin Wangkanond

Corresponding author: anongt@gmail.com

Received: 16/03/66 Revised: 27/03/66 Accepted: 27/03/66

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิต 2) สภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการพัฒนาคุณภาพชีวิต 3) แนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ ของบุคลากรมหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ผลการวิจัยพบว่า ตามองค์ประกอบคุณภาพชีวิต 4 ด้านขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-BREF-THAI) พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์

---

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในเกณฑ์ดี ด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และตามองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคมอยู่ในเกณฑ์ดี ด้านลักษณะการบริหารอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นตรงกันว่าควรจะพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมและด้านลักษณะการบริหารมากกว่าด้านอื่น เนื่องจากการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมจะทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น บุคลากรสามารถสร้างประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการพัฒนาด้านลักษณะบริหาร จะทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

**คำสำคัญ:** การพัฒนาคุณภาพชีวิต; คุณภาพชีวิตการทำงาน; ความแปลกใหม่

**Abstract**

This research was a qualitative research. The objectives were to study 1) quality of life development 2) conditions of problems and obstacles in quality of life development and 3) guidelines or recommendations for quality of life development under the new normal era of the personnel at Faculty of Allied Health Sciences, Chulalongkorn University. Data were collected from documents and from semi-structured interviews 12 key informants. The research results showed that according to the 4 quality of life components of the World Health Organization, it was found that personnel had good quality of life in terms of physical, mental and social relations. The environmental aspect is moderate. And according to the quality of working life components in 8 areas, it was found that personnel had a quality of working life in terms of fair and adequate compensation, safe and hygienic environment, opportunities for potential development progress and stability good relationship in working together. On work-life balance and personal life and the pride of the organization that has social value is at a good level. The aspect of management was moderate. The key informants agreed that the environment and management aspects should be developed more than others. It is because the development of the environment will make personnel have a better quality of life. Thus, personnel can benefit themselves, their families, society and the nation with efficiency and effectiveness. Therefore, the development of management characteristics will make personnel have a better quality of work life affecting the performance of the organization.

**Keywords:** Quality of life development; Quality of work life; New normal

## บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นวิกฤตทางสาธารณสุขที่ส่งผลต่อปัญหาสุขภาพประชาชนโดยตรงกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างร้ายแรงเป็นวงกว้าง รวมไปถึงการดำเนินวิถีชีวิตของผู้คน ซึ่งรัฐบาลได้มีมาตรการออกมาตรการควบคุมต่างๆ และมีการกำหนดมาตรการในการขอความร่วมมือเพื่อควบคุมโรคระบาดนี้ โดยการให้ประชาชนอยู่บ้าน หยุดเชื้อเพื่อชาติ มาตรการรักษาระยะห่าง 1 เมตร – 2 เมตร และการประกาศเคอร์ฟิวในบางช่วงเวลาทั่วประเทศ และขอความร่วมมือให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน กำหนดวิธีปฏิบัติส่งเสริมการทำงานที่บ้าน (work from home) โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ลดการมาพบปะกันในพื้นที่สาธารณะและสถานที่ทำงานตามมาตรการการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล (social distancing) ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐกำหนดแนวทางให้ข้าราชการและพนักงานทำงานที่บ้านอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมมากขึ้น ทำให้ทุกคนและทุกองค์กรต้องปรับตัวในทุกระดับ ทั้งการเผชิญหน้ากับการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคและหลังจากการแพร่ระบาด

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ทำให้ทรัพยากรอื่นๆ มีคุณค่าในการบริหารองค์กร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่า โดยการเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ให้สูงขึ้น (วิณา พิง วิวัฒน์นิกุล, 2564) เพราะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งภายใต้ยุคความปกติใหม่ (New Normal) หรือในสถานการณ์ที่มีภาวะระบาดของเชื้อไวรัสเช่นนี้ย่อม

ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นวิธีการทำงานในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง ด้านสุขภาพอนามัยของบุคลากรภายในองค์กร ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และคุณภาพชีวิตของบุคลากรโดยส่วนรวม ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมาก นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504 เป็นต้นมาที่ได้มีการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรในประเทศอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันคุณภาพชีวิตได้รับการกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ในสังคม ซึ่งคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อบุคคล สังคม และประเทศชาติ เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายที่ปรารถนา ในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านการใช้ชีวิต การทำงาน เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมต่างๆ การใช้ชีวิตประจำวันจำเป็นต้องปรับหาวิธีการดำรงชีวิตแบบใหม่หรือภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับความพยายามในการรักษาและฟื้นฟูสภาวะทางเศรษฐกิจภายในประเทศ ได้มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งในด้านการบริโภค การรักษาสุขภาพ การศึกษา และการทำงาน ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่ๆ เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ภายใต้ความไม่แน่นอน โดยเมื่อเวลาผ่านไปจะทำให้เกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม



จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ รวมถึงแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง แม้ว่าสภาวะการณ์จะเปลี่ยนแปลงไปแต่การพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่สำคัญและไม่ควรมองข้ามหรือหยุดพัฒนา เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อให้ประเทศเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร
2. การวิจัยสนาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

## ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร ได้แก่ บุคลากรภายในคณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ 3 ประการ ได้แก่

2.1. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี

2.2. เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี

2.3. เป็นผู้ที่มีความเข้าใจในความหมายของชีวิตและสามารถนำความเข้าใจมาเชื่อมโยงกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ได้

โดยผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามเกณฑ์ดังกล่าว จำนวน 12 คน ได้แก่ ผู้บริหาร (รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา) จำนวน 3 คน, หัวหน้างานสายปฏิบัติการ จำนวน 2 คน, บุคลากรสายวิชาการจำนวน 4 คน และ บุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 3 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งกำหนดเฉพาะแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1-3 เท่านั้น ข้อคำถามประกอบไปด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก

(WHOQOL-BREF-THAI) (สุวรรณ มหัตนรินทร์กุล และคณะ, 2545) และในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงานใช้แนวคิดของ Walton (อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ สุขเปรม, 2565, หน้า 10-11) มาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย, ด้านจิตใจ, ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม และแบ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน ออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ, ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ, ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ, ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง, ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน, ด้านลักษณะการบริหาร, ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม

## ผลการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ สรุปผลการวิจัยออกเป็นรายด้าน ดังนี้

### 1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้ยุคความปกติใหม่ ของบุคลากรมหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 1.1 คุณภาพชีวิต

1.1.1. ด้านร่างกาย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้ถึงสภาพความสมบูรณ์แข็งแรง ความฟิต และความเหนื่อยล้าทางด้านร่างกาย ความเสื่อมถอยของร่างกายตามอายุ การรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวและกิจกรรมทางกายในการดำรงชีวิต และการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตนภายใต้สภาวะการณ

ที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคความปกติใหม่ รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ตามหลักโภชนาการ ดูแลสุขภาพของตนเองมากขึ้นกว่าช่วงก่อนยุคความปกติใหม่ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ นอนหลับพักผ่อนอย่างเพียงพอ ตรวจร่างกายเป็นประจำทุกปี ฉีดวัคซีนป้องกันโรค ดูแลตนเองด้านความสะอาด ใส่ใจในเรื่องการป้องกันตนเอง จากความเสี่ยงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สวมใส่หน้ากากอนามัย ตลอดเวลาที่ออกนอกบ้าน และล้างมืออยู่เสมอ หากมีอาการหรือพบความผิดปกติ จะเฝ้าระวังตนเองและตรวจ ATK

1.1.2. ด้านจิตใจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้ถึงสภาพจิตใจของตนเองในการดำเนินชีวิตในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคความปกติใหม่ มีการรับรู้ทางความคิด สามารถควบคุมและรู้ทันความคิดของตนเอง เมื่อมีเรื่องราวหรือสถานการณ์ที่กระทบกับสภาพจิตใจและสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป สามารถจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ มีทักษะในการตัดสินใจ มองโลกในแง่บวก รับรู้ภาพลักษณ์ของตนเองและความเป็นตัวตนของตนเอง

1.1.3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นดี มีการสื่อสารระหว่างบุคคลอื่นลดลง การออกไปพบปะสังสรรค์กับผู้อื่นนอกบ้านหรือในที่สาธารณะลดลง โดยเปลี่ยนรูปแบบการพบปะแบบเจอหน้ากันเป็นแบบเจอกันในรูปแบบออนไลน์ การทำงานแบบ work from home โดยการสอนและการประชุมทางออนไลน์ การเว้นระยะห่างทางสังคม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างคนในครอบครัวดีขึ้น

1.1.4. ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตทั้งสิ่งแวดล้อมที่มาจากธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น การใช้ชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การอยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษทางอากาศ ฝุ่น PM 2.5 อากาศถ่ายเท ไม่แออัด มีการเว้นระยะห่างทางสังคม มีการตรวจวัดอุณหภูมิในที่สาธารณะ มีบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือในที่สาธารณะ มีการรับรู้ถึงการได้รับความปลอดภัยในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคความปกติใหม่

## 1.2. คุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2.1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้ถึงการได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์จากการทำงาน การได้รับค่าตอบแทนตามความสามารถ ระดับวุฒิการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน รับรู้ถึงหลักการคิดภาระงานเพื่อประเมินการขึ้นเงินเดือนที่เป็นธรรมตามมาตรฐานขององค์กร การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไปและในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคความปกติใหม่

1.2.2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีระบบความปลอดภัยในที่ทำงาน มีระบบการทำความสะอาดพื้นที่ภายในและภายนอกอาคารอย่างสม่ำเสมอ มีการป้องกันการติดเชื้อภายในอาคารและบริเวณจุดสัมผัสที่มีความเสี่ยง มีจุดให้บริการการตรวจวัดอุณหภูมิ มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้าง

1.2.3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้และทักษะในการทำงานตามความถนัดและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ได้รับงบประมาณสนับสนุนในการไปพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นประจำ มีการให้โอกาสแก่บุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความสามารถในการแสดงศักยภาพและการดำรงตำแหน่งบริหาร มีช่องทางการขอรับการสนับสนุนทุนวิจัยจากคณะและมหาวิทยาลัย

1.2.4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้ถึงเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน (Career path) ทั้งบุคลากรสายปฏิบัติการและบุคลากรสายวิชาการ มีการรับรู้ถึงเกณฑ์ในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากรสายปฏิบัติการและการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มีความมั่นคงจากองค์กรทั้งในสถานการณ์ปกติและสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคความปกติใหม่

1.2.5. ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้ถึงการทำงานร่วมกันเป็นที่มาภายในหน่วยงาน/ภาควิชา มีการพูดคุยสื่อสารภายในทีมเพิ่มขึ้นจากสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคความปกติใหม่ ปรับรูปแบบในการสื่อสารเป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อคงสัมพันธ์ภาพในการทำงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างสำเร็จ

1.2.6. ด้านลักษณะการบริหาร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้ถึงวัฒนธรรมในองค์กรที่มีความแตกต่างกันตามบริบทของวิชาชีพ ให้ความเคารพสิทธิ์ส่วนบุคคลของกันและกัน ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

ได้อย่างเปิดเผยและเสมอภาค มีการสื่อสารภายในองค์กรผ่าน Line และมีการจัดกิจกรรมผู้บริหารพบประชาคม

1.2.7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีการรับรู้ถึงการเปิดโอกาสให้ได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตนอกเวลาราชการที่เหมาะสม บุคลากรสายปฏิบัติสามารถเลือกช่วงเวลาในการเข้าปฏิบัติการที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของตนเอง สามารถเลือกปฏิบัติการในที่ตั้งหรือทำงานแบบ work from home ได้ตามความเหมาะสมของงานและวิถีชีวิตของตนเองในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนไปในยุคความปกติใหม่

1.2.8. ด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า มีความภาคภูมิใจในองค์กรที่เป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิตและสร้างคนที่มีความรู้กับประเทศชาติและออกไปรับใช้สังคม มีความภาคภูมิใจที่องค์กรเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการวิชาการแก่สังคมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในการตรวจหาเชื้อโคโรนา-19 ด้วยวิธี RT-PCR และ ATK ให้กับสังคม

**2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้ยุคความปกติใหม่ ของบุคลากรมหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

### **2.1. คุณภาพชีวิต**

2.1.1. ด้านร่างกาย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่พบมาจากระดับกิจกรรมทางกายที่น้อยและการไม่มีเวลาในการออกกำลังกายเพื่อรักษาสุขภาพจากการไม่สามารถบริหารจัดการเวลางานกับเวลาส่วนตัวได้อย่างมีคุณภาพ ปัญหา

การนอนหลับพักผ่อนที่ไม่เพียงพอในแต่ละวัน การบริโภคที่ไม่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ และการไม่รู้วิธีการออกกำลังกายที่ถูกต้อง

2.1.2. ด้านจิตใจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่พบมาจากการความคิดมากกับสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 มีความวิตกกังวลและหวาดระแวงว่าตนเองและครอบครัวจะติดเชื้อโควิด-19 จากกลุ่มเสี่ยงหรือระหว่างการเดินทางไปในสถานที่สาธารณะ ขาดความเชื่อมั่นในการรักษาและวัคซีนป้องกันโรค ความเครียดต่อการรับมือและการจัดการต่อสถานการณ์ในแต่ละวันที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากรูปแบบการใช้ชีวิตไม่เหมือนเมื่อก่อน

2.1.3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่พบมาจากรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ผู้คนเว้นระยะห่างในการดำเนินชีวิต การพบปะสังสรรค์รวมกลุ่มกันน้อยลง การสื่อสารเปลี่ยนเป็นผ่านระบบออนไลน์เพิ่มขึ้น ทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันลดลง ความสัมพันธ์ทางสังคมน้อยลง

2.1.4. ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่พบมาจากปัญหามลพิษทางอากาศมีมากในสถานที่ทำงานที่อยู่ใจกลางเมือง ฝุ่น PM 2.5 ส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย การจราจรที่ติดขัดทำให้สิ้นเปลืองเวลาในการเดินทางไปกลับที่ทำงาน ในช่วงยุคความปกติใหม่พบว่าขยะมีปริมาณมากขึ้น จากการใช้วัสดุที่เป็นพลาสติกใช้แล้วทิ้งเพิ่มขึ้น ปัญหาขยะติดเชื้อจำนวนมากขึ้นจากปริมาณหน้ากากอนามัยและชุดตรวจ ATK



## 2.2. คุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่พบมาจากอัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้น ส่งผลให้ค่าตอบแทนที่จากเดิมเพียงพอเริ่มไม่เพียงพอและไม่สมดุลต่อการดำรงชีวิต ในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงในช่วงยุคความปกติใหม่มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากค่าหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ ชุดตรวจ ATK และเครื่องกรองอากาศ เป็นต้น

2.2.2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาการจัดการสภาพแวดล้อมทางอากาศจากปัญหาฝุ่น PM 2.5 ยังไม่มีระบบวัดปริมาณฝุ่นในอากาศและยังไม่มีระบบพอกอากาศที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาสภาพอาคารมีอายุการใช้งานนานทำให้ระบบน้ำประปาไม่มีคุณภาพไม่เหมาะต่อการใช้อุปโภคบริโภค และระบบป้องกันอัคคีภัยไม่ทั่วถึง

2.2.3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า รูปแบบการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบการอบรมออนไลน์ ทำให้การพัฒนาทักษะปฏิบัติเชิงวิชาชีพลดน้อยลง ส่งผลต่อบุคลากรสายวิชาชีพที่ต้องการทักษะในการลงมือปฏิบัติ ปัญหางบประมาณในการสนับสนุนมีจำกัดไม่เพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพ ขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพด้านอื่น

2.2.4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาการต้องขอกำหนดตำแหน่งวิชาการในเวลาที่กำหนด ไม่เช่นนั้นจะไม่ได้รับการต่อสัญญาปฏิบัติการ ทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการเกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน ในช่วงยุคความปกติใหม่พบว่าบุคลากรในสายวิชาการมีความก้าวหน้า

ล่าช้ากว่าปกติ จากข้อจำกัดในการทำวิจัยในมนุษย์ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และการสัมผัสร่างกายระหว่างการเก็บข้อมูล

2.2.5. ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่พบคือมีการแบ่งแยกภายในองค์กร ทั้งระดับหน่วยงาน/ภาควิชา และส่วนกลาง ทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานส่วนกลางของคณะ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่มีการสื่อสารกันน้อยลง ความห่างเหินเพิ่มขึ้นจากการ work from home และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรลดลง

2.2.6. ด้านลักษณะการบริหาร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่พบมากจากผู้บริหารไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นและไม่ค่อยตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร ปัญหาความลำเอียงและการเลือกปฏิบัติของผู้นาองค์กร ปัญหาธรรมาภิบาลของผู้นาองค์กร ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร วิสัยทัศน์ของผู้นาไม่ชัดเจน แนวปฏิบัติในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ไม่มีความชัดเจน และไม่มีมาตรฐาน ปัญหาการลาออกและการเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้ง ทำให้การดำเนินงานภายในคณะติดขัด

2.2.7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่พบในบุคลากรสายวิชาการ คือ ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จากภาระงานที่มากเกินไปจากปัญหาอัตรากำลังคนที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ปัญหาการกระจายภาระงานที่ไม่เหมาะสม โดยในยุคความปกติใหม่ที่มีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น มีความคาดหวังที่จะได้รับการติดต่อแบบทันทีทันใด ทำให้มีการติดต่อกันในช่วงนอกเวลาทำการเพิ่มขึ้น

ปัญหาการสภาพแวดล้อมของคนเมืองที่การจราจรติดขัด เสียเวลาในการเดินทางมากหรือจำเป็นต้องมาอยู่ใกล้ที่ทำงาน ทำให้ชีวิตส่วนตัวและเวลาอยู่กับครอบครัวลดลง

2.2.8. ด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ปัญหาที่พบในช่วงยุคความปกติใหม่ คือ การจัดบริการวิชาการให้ความรู้ทางด้านทักษะการปฏิบัติมีข้อจำกัดในเรื่องการเว้นระยะห่างและความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19

**3. แนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ ของบุคลากรมหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

### **3.1. คุณภาพชีวิต**

3.1.1. ด้านร่างกาย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรบริหารจัดการเวลาเพื่อให้ได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอควรมีกิจกรรมทางกายระหว่างวันเพิ่มขึ้น ควรมีการแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลและส่งเสริมสุขภาพ ความรู้ด้านโภชนาการที่ถูกต้อง หลักการออกกำลังกายชนิดต่างๆ ที่เหมาะสมในแต่ละบุคคล รวมถึงการดูแลตนเองในช่วงสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนไปในยุคความปกติใหม่

3.1.2. ด้านจิตใจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรมีความคิดอยู่กับสถานการณ์ปัจจุบัน ไม่วิตกกังวลกันสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ควรจัดกิจกรรมให้เกิดการผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวล รู้เท่าทันความคิดและจิตใจ ควรมีการประชาสัมพันธ์การเข้าถึงแหล่งและระบบบริการของหน่วยส่งเสริมสุขภาพะทางใจที่ให้บริการให้

คำปรึกษาทางด้านจิตใจกับบุคลากร ควรให้มีการสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรในเรื่องความสะอาดของสถานที่ทำงานโดยเฉพาะในบริเวณที่มีการสัมผัสบ่อยครั้ง

3.1.3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน ไม่ทำตามใจตนใจ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ควรระวังคำพูดและภาษากายของตนเองเมื่ออยู่กับผู้อื่นหรือในที่สาธารณะ ปรับทัศนคติให้คิดเชิงบวก หากเกิดความไม่เข้าใจกันจะต้องเปิดใจคุยกันและอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจ ควรจัดให้มีกิจกรรมเมื่อให้เกิดการปรับตัวเข้าหากันเมื่อกลับเข้าสู่การทำงานในที่ตั้ง โดยให้มีกิจกรรมที่มีการพูดคุยสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร

3.1.4. ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรพาตนเองไปอยู่ในที่ที่ปลอดภัย มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ปราศจากมลพิษต่าง ๆ สร้างความรู้และความตระหนักถึงภัยของเชื้อโรคในสถานที่สาธารณะต่าง ๆ หากไม่สามารถจัดการกับสิ่งแวดล้อมได้ในทันที สิ่งที่ต้องทำ คือ การดูแลตนเอง ปรับตัวและมีมาตรการใช้ชีวิตในสภาพแวดล้อมนั้น

### 3.2. คุณภาพชีวิตการทำงาน

3.2.1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลควรพิจารณาเกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนของบุคลากรให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยคำนึงถึงอัตราเงินเฟ้อและอัตราค่าครองชีพค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน ควรประกาศและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในคณะทราบในช่วงก่อนเริ่มต้นระยะเวลาในการประเมิน

3.2.2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรจัดการเรื่องสภาพแวดล้อมทางอากาศในสถานที่ทำงานอย่างจริงจัง สำนวความพร้อมของอุปกรณ์ความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอให้มีความพร้อมใช้และปริมาณที่เพียงพอ ควรมีการสำรวจและปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาและระบบไฟฟ้าของอาคารที่มีอายุการใช้งานมานาน ควรพิจารณาเรื่องการยศาสตร์ของที่ทำงาน

3.2.3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรเพิ่มงบประมาณในการสนับสนุน บุคลากรในการพัฒนาศักยภาพที่ ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่หลากหลาย ควรให้เวลาในการไปพัฒนาตนเองให้มากขึ้น ควรทราบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถด้านใดและส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาให้ถูกต้องตรงตามศักยภาพ

3.2.4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรทบทวนระยะเวลาในการขอกำหนดตำแหน่งวิชาการให้มีความเหมาะสม ควรส่งเสริมและสร้างโอกาสให้การเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการแทนการบังคับให้ทำตามระยะเวลาที่ ควรให้โอกาสในการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในสายงานและเกิดความมั่นคงในการทำงาน

3.2.5. ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละหน่วยงาน/ภาควิชาได้มีการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทัศนคติระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคลากรภายในคณะ

3.2.6. ด้านลักษณะการบริหาร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรรื้อระบบการบริหารจัดการองค์การใหม่ให้เอื้อต่อการพัฒนา มีระบบประเมินผลการทำงานที่ดี สอดคล้องกับความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานและค่าตอบแทน ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจน ควรเปิดโอกาสให้รับความคิดเห็นและมุมมองจากข้างล่างขึ้นสู่ข้างบน และมีเวทีสื่อสารระหว่างส่วนงานเพื่อการทำงานชัดเจนขึ้น ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นอย่างทั่วถึงและพิจารณาด้วยความเป็นธรรม ควรมีเมตตาและคุณธรรม มีการบริหารอย่างมีธรรมาภิบาล ควรส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีความร่วมมือกันและเป็นสังคมที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้บริหารกับประชาคมเพิ่มขึ้นและอย่างสม่ำเสมอ

3.2.7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรกำหนดช่วงเวลาในการติดต่องานอย่างชัดเจนไม่รบกวนเวลาส่วนตัว สามารถเลือกช่วงเวลาเข้าออกงานตามความสะดวก โดยจัดเหลือมเวลาเพื่อไม่ให้กระทบต่อผู้เข้ารับบริการ ปรับให้มีการทำงานแบบ Work from Home บางวันสลับกับการทำงานในที่ตั้ง เพื่อให้บุคลากรไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางและสามารถจัดการสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ ควรมีการกระจายภาระงานและปรับภาระงานให้มีความยุติธรรม

3.2.8. ด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลว่า ควรมีการเพิ่มกิจกรรมที่ออกช่วยเหลือสังคมเพิ่มขึ้น และควรมีการบูรณาการระหว่างสหวิชาชีพภายในคณะ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคม ซึ่งจะทำให้นักวิชาการในคณะมีความภาคภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคมเพิ่มขึ้น

สรุปผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ของ บุคลากรมหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บุคลากร คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีคุณภาพชีวิตอยู่ในเกณฑ์ดี มีการรับรู้ สภาพด้านร่างกาย ความสามารถในการเคลื่อนไหวและการดำเนินชีวิตประจำวัน มีการรับรู้ถึงสภาพจิตใจของตนเองและความรู้สึกต่อผู้อื่น มีความวิตกกังวลและความเครียดต่อสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ยังสามารถรับมือได้เป็นอย่างดี มีการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นดี สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบความ สื่อสารเพื่อคงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการ ดำเนินชีวิต ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ มีความเห็นว่า ควรพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมมากกว่าด้านอื่นๆ เนื่องจากสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง มีมลพิษทางอากาศ ฝุ่น PM 2.5 และการจราจรที่ติดขัด ซึ่ง ส่งผลต่อไปยังคุณภาพด้านร่างกายและด้านจิตใจอีกด้วย การพัฒนาสิ่งแวดล้อม สามารถรับมือหรือแก้ปัญหาในระยะสั้นได้ คือ ใช้บริการขนส่งสาธารณะลดการใช้ รถยนต์ส่วนตัว แต่การแก้ปัญหาในระยะยาวจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการพัฒนา ซึ่งหากได้รับการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมจะทำให้บุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ มี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น บุคลากรสามารถสร้างประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และ ประเทศชาติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้ยุคความปกติใหม่ ประชาชน ควรได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตซึ่งถือเป็นวัตถุประสงค์หลักของแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 6 เป็นต้นมาจนถึงฉบับปัจจุบันที่มุ่งเน้นใน เรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดี มีการรับรู้ถึงการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพโดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากคณะและมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ถึงเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน มีความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน มีการปรับรูปแบบการสื่อสารเพื่อคงสัมพันธภาพในการทำงานในช่วงสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคความปกติใหม่ มีการรับรู้ถึงความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดี และมีความภาคภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคมที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการตรวจหาเชื้อโควิด-19 ให้กับสังคมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ มีความเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการบริหารอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีการรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มีความแตกต่างกันตามบริบทของวิชาชีพ ธรรมชาติของผู้นำองค์กรและผู้บริหาร การสื่อสารภายในองค์กร วัฒนธรรมอาวุโสภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านอื่น การพัฒนาลักษณะการบริหารจะช่วยทำให้บุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์สามารถนำมาอภิปรายออกเป็นรายด้าน ดังนี้

### 1. คุณภาพชีวิต



1.1. ด้านร่างกาย พบว่า คุณภาพชีวิตด้านร่างกายของบุคลากร คณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดี มีสุขภาพร่างกายโดยรวมแข็งแรงและสมบูรณ์ในการดำรงชีวิตตามปกติในสภาวะการณ์ปัจจุบัน บุคลากรคณะสหเวชศาสตร์มีการรับรู้ถึงสภาพร่างกายของตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ Rahman et al. (2003) ที่กล่าวว่าสุขภาพที่ดีเป็นพื้นฐานของคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพของบุคคลส่งผลกระทบทั้งทางตรงและอ้อมต่อคุณภาพชีวิต และสุทธิพร บุญส่ง (อ้างถึงใน เกศินี สันจะโป๊ะ, 2560, หน้า 14-15) กล่าวว่าสุขภาพทางกายที่ดีทำให้ผู้คนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ Gernado and Dusek (อ้างถึงใน ศรีนาย คุณเนนทราศัย, 2551 หน้า 10-17) อธิบายว่าประสิทธิภาพในการทำงานของร่างกาย เช่น การเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อทำกิจกรรมกรรมต่างๆ การดูแลตนเองและความสามารถในการประกอบกิจกรรมที่จำเป็นในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากนี้ พบว่าบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์มีการรับรู้ถึงความสามารถในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้นกว่าช่วงก่อนยุคความปกติใหม่ ดูแลตนเองด้านความสะอาดมากขึ้น ใส่ใจในเรื่องการป้องกันตนเองจากความเสี่ยงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่ออกนอกบ้าน พกเจลล้างมือทุกครั้งเมื่อออกจากบ้าน และหากมีอาการหรือพบความผิดปกติ จะเฝ้าระวังตนเองและตรวจ ATK สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนในยุคความปกติใหม่ (สำนักงาน ก.พ., ม.ป.ป., หน้า 17-18) และสอดคล้องกับการศึกษาของพระเฉลิมพงศ์ จรณสมปนโน (2564, หน้า 123) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในยุคความปกติใหม่ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ อาหารที่ดีมีคุณภาพถูก

หลักโภชนาการ และการมีพฤติกรรมการใช้ชีวิตใหม่ คือ มีการเว้นระยะห่างทางสังคม และการใส่ใจสุขภาพมากขึ้น

1.2. ด้านจิตใจ พบว่า คุณภาพชีวิตด้านจิตใจของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดี มีการรับรู้ถึงสภาพจิตใจของตนเองและความรู้สึกต่อผู้อื่น รับรู้ถึงความรู้สึกปัจจุบัน มีความเข้าใจในตนเอง สามารถควบคุมความคิดและอารมณ์ของตนเองได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Gernado and Dusek (อ้างถึงใน ศรีนายคุณนทราศัย, 2551 หน้า 10-17) ที่ว่าการมีสุขภาพที่ดีนั้นมีความสัมพันธ์กับการมีความรู้สึกที่ดี การมีความเข้าใจตนเอง มีความพึงพอใจตนเอง และมีความเข้าใจผู้อื่นด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของชาญชัย อาจินสมอาจารย์ (อ้างถึงใน มาลินี คำเครือ, 2554, หน้า 16-17) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร โดยปัญหาทางกายและอารมณ์ จะส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ทั้งนี้ Rahman et al. (2003) กล่าวว่าปัจจัยหลักของการมีชีวิตที่ดีปัจจัยหนึ่งคือเรื่องอารมณ์ ซึ่งอารมณ์ที่ดีวัดโดยระดับความสุขเป็นผลกระทบของความเครียด ความกดดัน และสภาพจิตใจ

1.3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่า คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดี มีการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นดี สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารเพื่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดย Rahman et al. (2003) กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและเพื่อน เป็นความสัมพันธ์ที่เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับความเป็นอยู่ที่ดีของคน บุคคลที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวและเพื่อนจะมีความสุขกว่าคนที่ขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ความสัมพันธ์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

โดยพบว่าการทำงานแบบ Work from Home การประชุมทาง Online และการเว้นระยะห่างทางสังคมไม่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ทางสังคมและการดำเนินชีวิตของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ เนื่องจากบุคลากรคณะฯ มีมุมมองและความเข้าใจว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม ในการดำเนินชีวิตจึงจำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งจะต้องคิดว่าทำอย่างไรจะดำเนินชีวิตด้วยกันได้อย่างมีความสุขและเป็นที่ยอมรับในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ในขั้นที่ 3 (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 13) ที่ว่าความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจต่อพฤติกรรมมนุษย์ บุคคลมักชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer ในระดับที่ 2 (อ้างถึงใน มาลินี คำเครือ, 2554, หน้า 11-12) ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการสัมพันธภาพ เป็นความต้องการที่จะรักษาหรือคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีเอาไว้กับบุคคลอื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน

1.4. ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับแนวคิดของ Rahman et al. (2003) ที่ว่าคุณภาพของสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการมีชีวิตที่ดีของบุคคล เช่น การอยู่ในชุมชนแออัดจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และสุขภาพ บุญส่ง (อ้างถึงใน เกติณีสันจะโป๊ะ, 2560, หน้า 14-15) กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมซึ่งประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมทางอากาศ สภาพแวดล้อมทางน้ำและพื้นที่ป่าไม้ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมออกมาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเสมอ หากมนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีจะส่งผลให้มี

คุณภาพชีวิตที่ดี แต่หากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีก็จะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของบัณฑิตา วิบูลสุขถวิล (2563) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีปทุมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และควรจะพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมมากกว่าด้านอื่น เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพจะเป็นตัวกำหนดลักษณะทางพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนั้น การพัฒนาในด้านสภาพแวดล้อมจะทำให้คุณภาพชีวิตของบุคลากรดีขึ้น

## 2. คุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1. ด้านคำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า คุณภาพชีวิตด้านคำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดี การได้รับคำตอบแทนตามความสามารถ ระดับวุฒิการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไป สอดคล้องกับแนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพของ วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564) ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องสามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการดำรงชีวิต โดยใช้กลไกคำตอบแทนหรือผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม เพื่อช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและมาตรฐานการครองชีพของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยการได้รับคำตอบแทนที่เป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นที่ลักษณะคล้ายกันเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (กนกวรรณ ชูชีพ, 2551) สอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Stacey J. Adam (อ้างถึงใน กรรณิการ์ แจกแสงรัตน์, 2564, หน้า 102) ที่เสนอว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการ

ลงทุนกับผลที่ได้จากการทำงาน ดังนั้น ผลตอบแทนทั้งหมดที่ได้จากการทำงาน จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานต่อไปด้วยความพยายามเต็มที่ หากผลลัพธ์ไม่คุ้มค่า ก็จะเกิดความไม่พอใจและไม่มีแรงจูงใจให้ทำงานนั้นต่อไป

2.2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ พบว่า คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดี มีสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่อยู่เสมอ ทำให้สถานที่ทำงานสะอาดมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน มีระบบความปลอดภัยในที่ทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ในชั้นที่ 2 (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 13) ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการความปลอดภัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภัยอันตรายต่างๆ ต่อร่างกาย และสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer ในระดับที่ 1 (อ้างถึงใน มาลินี คำเครือ, 2554, หน้า 11-12) ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการในการดำรงชีพเพื่ออยู่รอด มีความต้องการพื้นฐานที่ต้องการใช้ในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัย โดยจินตนา บุญบงการ (อ้างถึงในกนกวรรณ ชูชีพ, 2551, หน้า 61-62) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรส่วนหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงสุด การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

2.3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ พบว่า คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดี มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพโดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากคณะและมหาวิทยาลัยเป็นประจำ

มีการเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้และทักษะในการทำงานตามความถนัดและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง สอดคล้องกับการศึกษาของกนกวรรณ ชูชีพ (2551) ที่กล่าวว่า ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร โดยถ้าพนักงานได้พัฒนาและใช้ทักษะของเขาอย่างสูงสุดและเต็มความสามารถ เขาจะมีโอกาสพัฒนาตนเอง มีช่องทางให้ได้ทำงานที่ใช้ทักษะสูงขึ้น และมีความรับผิดชอบมากขึ้น ดังนั้น การพัฒนาขีดความสามารถหรือทักษะนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะพ่วงการไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

2.4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง พบว่า คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและมั่นคงของ บุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดี มีการรับรู้ถึงเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน มีการรับรู้ถึงความมั่นคงจากองค์กรทั้งในสถานการณ์ปกติและสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนไปในยุคความปกติใหม่ สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน มาลินี คำเครือ, 2554, หน้า 10-11) ที่ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ และมีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ, การได้รับการยกย่อง, ลักษณะงาน, ความก้าวหน้า, ความรับผิดชอบ, โอกาสในการเจริญเติบโต และการพัฒนาส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจนี้จะช่วยให้คนอุทิศตัวให้องค์กรและจะทำให้เกิดประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer ในระดับที่ 3 (อ้างถึงใน มาลินี คำเครือ, 2554, หน้า 11-12) ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการเจริญก้าวหน้า ต้องการพัฒนาตนเองสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ รวมถึงความต้องการในการได้รับการยอมรับและนับถึงในตนเอง

2.5. ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน พบว่า คุณภาพชีวิต ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดี มีความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน/ภาควิชา มีการปรับรูปแบบการสื่อสารเพื่อคงสัมพันธภาพในการทำงานในช่วงสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคความปกติใหม่ สอดคล้องกับทฤษฎีทรัพยากรมนุษย์ของ Sharfritz and Ott (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 12) ที่มีสมมติฐานว่าทรัพยากรมนุษย์เน้นจุดสนใจที่คน กลุ่มคน และสัมพันธ์ระหว่างคน กลุ่มคน และสภาพแวดล้อมองค์การ โดยองค์การมีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างแรงจูงใจและพฤติกรรมกลุ่มในการทำงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 14) ที่ว่าองค์การมีแรงจูงใจหรือความต้องการที่จะผูกพัน มีความต้องการที่จะให้คนอื่นชอบและเป็นมิตรด้วย คนเหล่านี้ต้องการบรรยากาศการทำงานแบบต่างฝ่ายต่างเข้าใจและต่างร่วมมือซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของพระเฉลิมพงศ์ จรณสมปนโน (2564, หน้า 123) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในยุคความปกติใหม่จะมีพฤติกรรมการใช้ชีวิตใหม่คือการใช้อินเทอร์เน็ตในการสื่อสารมากขึ้น เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์อันดีและมีความสะดวกปลอดภัยในยุคความปกติใหม่

2.6. ด้านลักษณะการบริหาร พบว่า คุณภาพชีวิตด้านลักษณะการบริหารของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีการรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การที่มีความแตกต่างกันตามบริบทของวิชาชีพ ปัญหาและอุปสรรคที่พบเป็นปัญหาธรรมชาติของผู้นาองค์การ ความขัดแย้งภายในองค์การ การสื่อสารภายในองค์การ วัฒนธรรมอาวุโสภายในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน

อื่น ดังนั้น การพัฒนาลักษณะการบริหารโดยปรับระบบการบริหารจัดการองค์การใหม่ให้เอื้อต่อการพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิดการปรับระบบ (Reengineering) คือ การรื้อและรวมทั้งปรับระบบองค์การเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานในองค์กรและเพิ่มคุณภาพงาน โดยจะต้องไม่ยึดติดกับหลักการเดิม กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน จัดสายบังคับบัญชาให้สั้นแบบ แนวราบ ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบวนการทำงาน (วราพงศ์ ยอดชารี, 2555) นอกจากนี้ ผู้บริหารควรมีธรรมาภิบาลและมีนโยบายที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้รับความคิดเห็นและ มุมมองจากข้างล่างขึ้นสู่ข้างบน และมีเวทีสื่อสารระหว่างส่วนงาน จะช่วยให้ บุคลากรคณะสหเวชศาสตร์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Follett จาก The Giving of Orders (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 12) ที่ว่านายจ้างและลูกจ้างควรร่วมกัน วางแผน แก้ไขปัญหา และตัดสินใจไปตามสถานการณ์ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ไม่มีใคร สำคัญกว่าใคร เพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มองความขัดแย้ง แง่ดีและแก้ไขความขัดแย้งโดยใช้การประนีประนอม

2.7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่า คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของบุคลากร คณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดี มีการรับรู้ถึงความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและ ชีวิตส่วนตัวได้ดีขึ้นในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จากมาตรการ Work from Home ทำให้สามารถจัดการชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้สมดุลกัน สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนในยุคความปกติใหม่ (สำนักงาน ก.พ., ม.ป.ป., หน้า 17-



18) บุคลากรสายปฏิบัติการสามารถเลือกช่วงเวลาในการเข้าปฏิบัติการที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของตนเอง เป็นการสร้างความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร (อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี, 2562, หน้า 136-137)

2.8. ด้านความภูมิใจขององค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม พบว่า คุณภาพชีวิตด้านความภูมิใจขององค์กรที่มีคุณค่าทางสังคมของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีความภาคภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคมที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการตรวจหาเชื้อโควิด-19 ให้กับสังคมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ในชั้นที่ 4 (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 13) ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง เป็นความต้องการระดับสูง รวมไปถึงความต้องการความมั่นใจในตนเองทางความรู้ ความสามารถ และการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตภายใต้ยุคความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัย คณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” แสดงให้เห็นว่าการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากบุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีแล้วจะส่งให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและเป็นไปอย่างราบรื่น ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้กับคณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับบุคลากรในคณะ
2. ควรสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสามัคคีมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน โดยให้บุคลากรในหน่วยงาน/ภาควิชาาร่วมกันออกแบบ และสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานร่วมกันภายในและระหว่างหน่วยงาน/ภาควิชา เพื่อส่งผลกระทบยาวต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรคณะสหเวชศาสตร์
3. ควรมีการปรับรื้อระบบการบริหารจัดการองค์กรใหม่ให้เอื้อต่อการพัฒนาผู้บริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจนและบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล ปรับปรุงเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรและเปิดเวทีสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นอย่างทั่วถึงและพิจารณาด้วยความเป็นธรรม
4. ควรจัดให้อาจารย์มหาวิทยาลัยมีจำนวนชั่วโมงสอนที่เหมาะสม โดยมีการกระจายภาระงานที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้อาจารย์มหาวิทยาลัยได้มีเวลาอยู่กับครอบครัวและมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรมีระยะเวลาที่มากขึ้นและควรมีการกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มากขึ้น และควรทำการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานในเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถอธิบายระดับคุณภาพชีวิตและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างชัดเจนขึ้น และควรทำการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงานต่อความผูกพันองค์กร

## เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรรณิการ์ แจกแสงรัตน์. (2564). *พฤติกรรมทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกศินี สันจะโป๊ะ. (2560). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษาของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 12 จังหวัดชลบุรี สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขจรศักดิ์ สุขเปรม. (2565). *รายงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิต ความสุขในการทำงานต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย*. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคล, กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย.
- บัณฑิตา วิบูลสุขถวิล. (2563). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีปทุมภายใต้ยุคความปกติใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระเฉลิมพงศ์ จรณสมปนโน. (2564). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตยุคนิวอร์มอล*. *วารสาร มจร การพัฒนาสังคม*, 6(3), 116-128.
- มาลินี คำเครือ. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วราพงศ์ ยอดซารี. (2555). *Reengineering*. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2565, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/318161>

- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วีณา พึ่งวิวัฒน์กุล (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ศรีนาย คุณเนทราศัย. (2551). รายงานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สุวัฒน์ มหัตถินรันดรกุล และคณะ. (2545). รายงานการวิจัยเรื่อง โครงการจัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปในการสำรวจสุขภาพจิตในพื้นที่ ปี พ.ศ. 2545 ชื่อแบบคัดกรองทางสุขภาพจิต: เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย. กรุงเทพมหานคร: กรมสุขภาพจิต.
- อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี. (2562). เทคนิคการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงาน ก.พ. (ม.ป.ป.). ข้อเสนอแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐในยุค New normal. กรุงเทพมหานคร : โครงการพัฒนานักบริหารระดับสูง ผู้บริหารส่วนราชการ (นบส.2) รุ่นที่ 12.
- Rahman, T., Mittelhammer, R. C., & Wandscheider, P. (2005). *Measuring the quality of life across countries: A sensitivity analysis of well-being indices*. WIDER Working paper Series Research Paper No. 2005-06, World Institute for development Economic Research (UNU-WIDER).

ความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ: กรณีศึกษา  
โครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยและรัฐบาลสาธารณรัฐ  
ประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค  
ช่วงกรุงเทพมหานคร–หนองคาย

**Challenge of policy implementation: A case study of high speed  
rail project for Bangkok – Nong Khai route under the cooperation of  
Thai and Chinese government**

สรวิชัย สายสร<sup>1</sup> & วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี<sup>2</sup>

**Sorrawit Saisorn & Vongpak Poopunsri**

Corresponding author: 6414830022@rmail.ru.ac.th

Received:14/03/65 Revised: 27/03/66 Accepted: 27/03/66

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ  
กรณีศึกษาโครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยและรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชน  
จีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร –  
หนองคาย เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์  
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า โครงการรถไฟความเร็วสูงเป็นการ  
ดำเนินโครงการโดยใช้ความได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ  
ของผู้ให้บริการภาคขนส่งและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และโดยเฉพาะกับการเชื่อม

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โยงกับสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีอัตราการเดินทางเศรษฐกิจสูงที่สุดแห่งหนึ่งของโลก แต่กระนั้น ยังพบปัญหาในการดำเนินโครงการ เช่น ปัญหาด้านกฎหมาย ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงอาจส่งผลกระทบต่อระยะเวลาของโครงการ ซึ่งเมื่อมองในแง่ของนโยบายรถไฟความเร็วสูงจะทำให้ทราบว่า รัฐบาลมีความจำเป็นที่จะต้องยกระดับมาตรฐานระบบขนส่งทางรางให้สามารถแข่งขันกับการเดินทางประเภทอื่นได้ ทั้งนี้ ในประเด็นปัญหาอุปสรรค ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) การรถไฟแห่งประเทศไทยในฐานะเจ้าของโครงการจำเป็นต้องมีการคาดการณ์ปริมาณวัสดุที่จำเป็นต้องใช้ว่ามีเพียงพอต่อปริมาณความต้องการหรือไม่และจำเป็นต้องคำนึงถึงความผันผวนของราคาวัสดุก่อสร้างที่อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนโครงการในอนาคต 2) ต้องมีความชัดเจนในแผนงานของหน่วยงานที่จะดูแลเรื่องรถไฟความเร็วสูง 3) ควรกำหนดแนวทางความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม

**คำสำคัญ:** โครงสร้างพื้นฐาน; รถไฟความเร็วสูง; การนำนโยบายไปปฏิบัติ

### **Abstract**

This is a qualitative research that examines the challenges of policy implementation in a cooperation project between the governments of Thailand and China to develop high-speed rail systems connecting Bangkok and Nong Khai. The study aims to elucidate the background and essence of high-speed rail policy formulation and identify problems and obstacles, including the need for government investment in rail infrastructure development. Ten key

informants were interviewed, and the results revealed that the high-speed rail project leverages geographical advantages to enhance transportation services and related industries, especially in connection with China's rapid economic growth. However, the project encountered various implementation difficulties, such as legal issues and the impact of COVID-19 on the project timeline. Therefore, the study recommends that the government should establish higher standards for rail transport to compete with other forms of travel. Moreover, the researchers suggest the following solutions to the obstacles: 1) the State Railway of Thailand needs to forecast the material demand accurately, accounting for fluctuations in construction material prices that may impact future project costs; 2) the responsible agency should have a clear plan for high-speed rail; 3) there should be a clear guideline for cooperation with educational institutions to develop human resources.

**Keywords:** infrastructure; high-speed rail; policy implementation

## บทนำ

การพัฒนารถไฟความเร็วสูงในประเทศไทยเริ่มมีการศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 โดยสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และกระทรวงคมนาคมได้มีการดำเนินการศึกษาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งรัฐบาลของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความ

ร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ภายใต้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางรถไฟของประเทศไทยในกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558–2565 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2557 เพื่อพัฒนารถไฟขนาดทางมาตรฐานร่วมกับรัฐบาลจีนในเส้นทางกรุงเทพ–หนองคาย ซึ่งจากการลงนามดังกล่าวได้มีการหารือเพิ่มเติมร่วมกันทั้งสองฝ่าย จนได้ข้อยุติในหลักการว่าฝ่ายไทยจะเป็นผู้ลงทุนโครงการทั้งหมด รวมทั้งเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานจากรถไฟความเร็วปานกลางเป็นรถไฟความเร็วสูงที่สามารถทำความเร็วสูงสุด 250 กิโลเมตรต่อชั่วโมง โดยจะเริ่มก่อสร้างเส้นทางกรุงเทพ–นครราชสีมา เป็นลำดับแรก

โดยในช่วงระยะเวลาดังกล่าวได้มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อประเทศไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ การรวมตัวของประชาคมอาเซียน การที่ประเทศจีนประกาศยุทธศาสตร์เส้นทางสายไหมใหม่ ที่จะริเริ่มโครงการ “แถบเศรษฐกิจเส้นทางสายไหม” หรือ “One Belt, One Road” ที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศไทยอย่างมาก หากประเทศไทยได้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องต่างๆ ให้พร้อม อาทิ การเร่งดำเนินการเตรียมความพร้อมในการเชื่อมโยงโครงข่ายด้านระบบโลจิสติกส์ ด้านกฎระเบียบ การอำนวยความสะดวกทางการค้า การพัฒนาด่านชายแดน หรือการเร่งรัดการส่งเสริมความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยใช้ประโยชน์ทางภูมิศาสตร์ของประเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จะเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมระดับภูมิภาคจากเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ไปยังยุโรป โดยมิใช่ไทยเป็นจุดเชื่อมโยงหลักของการคมนาคมให้เป็นระเบียบ



เศรษฐกิจแห่งเอเชีย เพื่อเป็นศูนย์กลางการคมนาคม การขนส่ง การกระจายสินค้า การค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว สอดรับกับการพัฒนาการเชื่อมโยงกับกลุ่มเศรษฐกิจในระดับภูมิภาค ซึ่งที่ผ่านมารัฐบาลของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางราง ซึ่งโครงการรถไฟความเร็วสูงของประเทศไทยได้ถูกกำหนดให้เป็นนโยบายหลักของรัฐบาลหลายยุคหลายสมัย นับตั้งแต่รัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร จนถึงยุคของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ได้หยิบยกโครงการดังกล่าวเป็นนโยบายหลักที่รัฐบาลพยายามผลักดันให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยให้เหตุผลว่า ระบบการคมนาคมขนส่งมีความสำคัญต่อประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมถ้าประเทศมีระบบการคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือ และมีต้นทุนที่ประหยัด จะมีส่วนสำคัญในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศให้สูงขึ้น สามารถเชื่อมโยงฐานการผลิตภายในภูมิภาคได้โดยสะดวก ส่งผลให้เกิดการจ้างงาน เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจภายในประเทศ

นอกจากนี้ยังทำให้มีการเดินทางเชื่อมโยงกันระหว่างพื้นที่ เกิดการพัฒนาเมืองและทางสังคมอย่างเป็นระบบ แต่กระนั้น เนื่องจากโครงการรถไฟความเร็วสูงเป็นโครงการขนาดใหญ่ และยังไม่เคยมีการก่อสร้างในประเทศไทยมาก่อน ดังนั้นในกระบวนการดำเนินการจำเป็นต้องดำเนินการในรูปแบบความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งประเทศไทยจำเป็นต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศเป็นสำคัญ จึงทำให้ดูเหมือนว่าการดำเนินโครงการเป็นไปด้วยความล่าช้า ประกอบกับโครงการมีปัญหา

และอุปสรรคมากมาย ทำให้โครงการดังกล่าวไม่สามารถดำเนินไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม จนนำมาซึ่งการประกาศใช้คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 30/2560 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2560 เรื่อง มาตรการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินโครงการรถไฟความเร็วสูงช่วงกรุงเทพฯ-นครราชสีมา เป็นการใช้อำนาจตามมาตรา 44 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 (2557) เพื่อแก้ไขปัญหาด้านกฎหมาย กฎระเบียบ อันเป็นข้อขัดข้องของการดำเนินโครงการ อาทิ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง การประกอบวิชาชีพวิศวกรรมหรือวิชาชีพสถาปัตยกรรม ซึ่งรัฐบาลของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้กำหนดให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ทำสัญญาจ้างรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นตัวแทนแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีประสบการณ์ตรงด้านการพัฒนารถไฟความเร็วสูงที่ได้รับการรับรองคุณภาพและประสิทธิภาพจาก National Development and Reform Commission แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อดำเนินการโครงการรถไฟความเร็วสูง ช่วง กรุงเทพฯ-นครราชสีมา ดังต่อไปนี้ (1) งานออกแบบรายละเอียดโครงสร้างพื้นฐานด้านโยธา (2) งานที่ปรึกษาควบคุมงานการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านโยธา (3) งานระบบราง ระบบไฟฟ้าและเครื่องกล รวมทั้งจัดหาขบวนรถไฟและจัดฝึกอบรมบุคลากร โดยเฉพาะการกำหนดมูลค่าโครงการที่ระบุว่า หาก รฟท. ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้รายงานสาเหตุความล่าช้าต่อกระทรวงคมนาคมเพื่อเสนอนายกรัฐมนตรี หากนายกรัฐมนตรีไม่พิจารณาให้ขยายระยะเวลา ให้ รฟท. ยุติการดำเนินการ โดยให้กระทรวงคมนาคมรายงานคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาต่อไป

คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้ดำเนินโครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร-หนองคาย (ระยะที่ 1 ช่วงกรุงเทพมหานคร-นครราชสีมา) ในกรอบวงเงิน 179,412.21 ล้านบาท เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560 และสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีมติรับทราบผลการอนุมัติโครงการในการประชุมครั้งที่ 45/2560 เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2560 และเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2560 นายกรัฐมนตรีและรองผู้อำนวยการคณะกรรมการพัฒนาและปฏิรูปแห่งชาติจีน ได้ร่วมเป็นประธานเปิดพิธีเริ่มการก่อสร้างรถไฟความเร็วสูง ณ มอหลักหิน จังหวัดนครราชสีมา โดยได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างโดยกรมทางหลวง ช่วงกลางดง - ปางอโศก ระยะทาง 3.5 กิโลเมตร ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการก่อสร้างโครงการระยะแรก แต่เนื่องจากเป็นการลงทุนขนาดใหญ่และใช้ระบบเทคโนโลยีขั้นสูงที่ประเทศไทยไม่เคยมีมาก่อน ในการดำเนินโครงการที่ผ่านมาจึงมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ เช่น ความล่าช้าในงานก่อสร้าง ขอร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ กรณีพิพาทสถานีอยุธยา ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้โครงการยังอยู่ระหว่างการดำเนินการก่อสร้าง โดยกระทรวงคมนาคมได้ปรับแผนการก่อสร้างของกระทรวงคมนาคม โดยโครงการระยะที่ 1 ช่วงกรุงเทพฯ-นครราชสีมาและโครงการระยะที่ 2 ช่วงนครราชสีมา-หนองคาย จะก่อสร้างแล้วเสร็จในปี 2570 และ 2571 ตามลำดับ ซึ่งในสมัยที่ 2 ของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา หลังการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2562 ได้แสดงความมุ่งมั่นที่จะดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จ โดยได้มีการแถลงนโยบายรัฐบาลต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคมที่

25 กรกฎาคม 2562 ซึ่งมีการระบุนโยบายการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานที่อยู่ในหมวดที่ 5 เรื่อง การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย หัวข้อที่ 5.6.1 ของนโยบายหลักทั้ง 12 ด้าน โดยมีการระบุว่าจะมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศและสามารถรองรับการขนส่งและการเดินทางต่อเนื่องหลายรูปแบบได้อย่างไร้รอยต่อ สานต่อการพัฒนารถไฟความเร็วสูง และเริ่มต้นการปรับปรุงระบบรถไฟฟ้ายานราง 1 เมตร ให้เป็นระบบไฟฟ้าเพื่อสนับสนุนให้เป็นโครงข่ายหลักในการเดินทางและขนส่งสินค้าของประเทศ และให้ความสำคัญกับการบูรณาการพัฒนาระบบขนส่งกับการพัฒนาพื้นที่และเมือง การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ให้บริการภาคขนส่งและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง การเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว การกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยทางถนนที่สอดคล้องระหว่างระบบการเตือนภัย การช่วยเหลือกู้ภัย และการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยที่มีประสิทธิภาพ และจากการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเป็นมาและสาระสำคัญของการกำหนดนโยบายโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน และปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนความจำเป็นที่รัฐบาลต้องลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยด้านระบบราง ผ่านการลงทุนโครงการรถไฟความเร็วสูงต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่ออธิบายความเป็นมาและสาระสำคัญของการกำหนดนโยบายโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร–หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย–รัฐบาลจีน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร–หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย–รัฐบาลจีน
3. เพื่อศึกษาความจำเป็นที่รัฐบาลต้องลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยด้านระบบราง ผ่านการลงทุนโครงการรถไฟความเร็วสูง

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร–หนองคาย มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิทยานิพนธ์ งานวิจัยของหน่วยงานต่างๆ วารสาร และบทความจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร – หนองคาย
2. สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบชนิดกึ่งโครงสร้าง

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลสำคัญ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง และกลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบชนิดกึ่งโครงสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้กับการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะการสัมภาษณ์ที่อยู่ระหว่างการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ดังนั้นแบบสัมภาษณ์สำหรับการสัมภาษณ์แบบนี้ จึงมักไม่มีรูปแบบที่แน่นอน แต่จะมีลักษณะผสมผสานระหว่างโครงสร้างข้อคำถามและการกำหนดประเด็นคำถาม

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ประสานกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประสานล่วงหน้าทั้ง 10 คน ที่เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อบริการหมายวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ครั้งละ 1 คน โดยก่อนการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคน ผู้วิจัยได้แนะนำตัวเองและวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 10 คน ทราบ และได้ขออนุญาตใช้

เครื่องบันทึกเสียงการให้สัมภาษณ์ ในระหว่างการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยใช้วิธีซักถามตามแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่เตรียมไว้ และจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์แต่ละคน ประมาณคนละ 30 นาที

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้น จึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการตีความตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ได้แก่

- 1.1 เพื่ออธิบายความเป็นมาและสาระสำคัญของการกำหนดนโยบายโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน

- 1.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการน่านโยบายไปปฏิบัติ กรณีโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน

- 1.3 เพื่อศึกษาความจำเป็นที่รัฐบาลต้องลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยด้านระบบราง ผ่านการลงทุนโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูง

2. นำผลการวิจัยทั้งสามประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบ

ถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิจัยเอกสาร

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความท้าทายของการ นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่ง ราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟ ความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร-หนองคาย จากเอกสารทาง วิชาการ เอกสารประกอบการบรรยาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับความทำ ทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการความร่วมมือระหว่าง รัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนา ระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร-หนองคาย มา ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ารัฐบาลได้สังเกตเห็นว่าการเดินทางด้วยระบบราง นั้นคือการเดินทางแห่งอนาคตที่ทั้งสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม

หากมองย้อนกลับไป 1 ศตวรรษที่ผ่านมา นับตั้งแต่ในสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเสด็จฯ เปิดเดินรถไฟสายกรุงเทพ- นครราชสีมา ซึ่งเปรียบเสมือนก้าวแรกของประเทศไทยที่ก้าวเข้าสู่ระบบขนส่งทาง ราง แต่เนื่องจากในอดีตมุ่งเน้นการพัฒนาระบบขนส่งบนท้องถนนเป็นหลักเพียง



อย่างเดียว ทำให้เมืองเติบโตแบบกระจุกกระจาย และไม่สามารถตอบสนองต่อจำนวนประชากรภายในประเทศที่เพิ่มขึ้น ยิ่งหากมองให้ลึกลงไปเราจะพบว่าระบบรายนั้นเข้ามามีบทบาทต่อการคมนาคมขนส่งของประเทศค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับระบบอื่นๆ รัฐบาลจึงเน้นลงทุนไปที่ระบบรางให้มากขึ้น เพื่อผลักดันให้ระบบรางเป็นระบบหลักในการเดินทางและการขนส่งของประเทศ เพราะรัฐเชื่อว่าเมื่อมีระบบคมนาคมที่ดีย่อมดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ ก่อให้เกิดการค้าระหว่างประเทศ, เกิดการจ้างงาน, เกิดภาคบริการท่องเที่ยว ฯลฯ ซึ่งนำมาสู่การขยายตัวทางเศรษฐกิจในท้ายที่สุด ประกอบกับสาธารณรัฐประชาชนจีนภายใต้การนำของสี จิ้นผิง ที่เน้นการดำเนินนโยบายต่างประเทศในเชิงรุกที่เข้มข้นผ่านนโยบาย “หนึ่งแถบ หนึ่งเส้นทาง” (one belt one road : OBOR ) หรือ “The Belt and Road” โดยมีหัวใจหลักในการการส่งออกโครงสร้างพื้นฐาน การลงทุนและทรัพยากรมนุษย์ของสาธารณรัฐประชาชนจีนจะเป็นการส่งเสริม “รูปแบบจีน” และเป็นการหลอมรวมเศรษฐกิจของประเทศเพื่อนบ้านด้วยวิธีการนี้ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะค่อยๆ กลายเป็นโครงสร้างที่พึ่งพาเศรษฐกิจของจีน โดยเฉพาะโครงการรถไฟความเร็วสูงของจีนนั้นถือว่าเป็นผลประโยชน์ร่วมทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทั้งของจีนและประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กล่าวคือ จีนต้องการขยายอิทธิพลในภูมิภาคนี้ พร้อมกับการขยายตลาดรองรับสินค้าอุตสาหกรรมของจีน กระจายความเจริญให้เข้าสู่ภาคตะวันตกเฉียงใต้ของจีน และเพื่อเป้าหมายสูงสุด คือ การทำให้จีนเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจแห่งใหม่ของโลก ส่วนประเทศในภูมิภาคนี้จะได้ประโยชน์จากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เชื่อมต่อกับโลกภายนอก การพัฒนาเมืองสองข้างทางและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมืองชายแดนและได้กระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ จึงเป็นที่มาของการที่พลเอก

ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ร่วมหารือกับนายกรัฐมนตรีจีน (นาย หลี เค่อเฉียง) ในคราวการประชุมผู้นำเขตเศรษฐกิจเอเปค ครั้งที่ 22 เมื่อวันที่ 11–12 พฤศจิกายน 2557 ณ กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน และเกิดการลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ภายใต้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางรถไฟของประเทศไทยในกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558–2565 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2557 เพื่อพัฒนารถไฟขนาดทางมาตรฐานร่วมกับรัฐบาลจีนในเส้นทางกรุงเทพฯ – หนองคาย ซึ่งที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบในหลักการว่าฝ่ายไทยจะเป็นผู้ลงทุนโครงการทั้งหมดสำหรับโครงการรถไฟความเร็วสูง โดยจะเริ่มก่อสร้างเส้นทางกรุงเทพฯ–นครราชสีมา เป็นลำดับแรก

ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินโครงการสอดคล้องกับกลไกระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาอื่นๆ ภาครัฐจึงได้มอบหมายให้กระทรวงคมนาคมจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) และแผนการพัฒนาโครงข่ายรถไฟระหว่างเมือง เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบโลจิสติกส์ เพื่อให้ระบบรางเป็นระบบหลักในการเดินทางและการขนส่งของประเทศ โดยการพัฒนารถไฟความเร็วสูงเพื่อเพิ่มศักยภาพระบบรางเชื่อมการเดินทางระหว่างประเทศ ที่สำคัญยังช่วยลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ให้ต่ำลงและมีความคุ้มค่าที่จะส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่ง โดยในปัจจุบันโครงการระยะที่ 1 กรุงเทพฯ–นครราชสีมา อยู่ระหว่างการดำเนินการก่อสร้างโดยคาดว่าจะเปิดให้บริการได้ในปี พ.ศ. 2570 และโครงการระยะที่ 2 นครราชสีมา–หนองคาย อยู่ระหว่างการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม คาดว่าจะ

สามารถนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีในปี พ.ศ. 2566 ต่อไป ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า โครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร-หนองคาย เป็นโครงการเชิงยุทธศาสตร์ในการเชื่อมโยงภูมิภาค อาเซียนและประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจอย่างสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่ปัจจุบันมีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ในภูมิภาคและมีมูลค่าการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยวเกี่ยวกับไทยสูงซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ One Belt One Road โดยใช้จุดแข็งในด้านตำแหน่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จะเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนา ในระดับอนุภูมิภาค และภูมิภาคที่ยั่งยืนเพื่อรองรับการขนส่งและโลจิสติกส์ตลอดห่วงโซ่อุปทานของภูมิภาคที่จะนำมาซึ่งการสร้างโอกาสให้ประเทศไทยในการส่งเสริมการขยายตัว ด้านอุตสาหกรรม การเกษตร การค้า การลงทุนและการบริการ รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถและโอกาสการแข่งขันในเวทีการค้าโลกต่อไป

### ผลการวิจัย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความท้าทายของการนานโยบายไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง

รัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ดังนี้

1. *ความเป็นมาและสาระสำคัญของการกำหนดนโยบายโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน*

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ความเป็นมาและสาระสำคัญของการกำหนดนโยบายโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน เป็นการดำเนินโครงการโดยใช้ความได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์ในการกำหนดนโยบายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผู้ให้บริการภาคขนส่งและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง การเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค ที่ถือเป็นก้าวสำคัญในการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจและการขนส่งที่สร้างโอกาสให้กับประเทศไทยในการเชื่อมภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และโดยเฉพาะกับการเชื่อมโยงกับสาธารณรัฐประชาชนจีนซึ่งมีอัตราการเติบโตของ GDP เติบโตอย่างต่อเนื่อง และกลายเป็นหนึ่งในประเทศที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงที่สุดแห่งหนึ่งของโลกที่จะช่วยสร้างโอกาสให้ประเทศไทยเป็นจุดเชื่อมโยงหลักของการคมนาคมขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหงษ์ฟ้า ทรัพย์บุญเรือง และจินตวัฒน์ ศิริรัตน์ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง โครงการรถไฟความเร็วสูงไทย-จีน : โอกาสของการพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า รถไฟความเร็วสูงเป็นโอกาสในการยกระดับคุณภาพสังคมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพราะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรทั้งการลดระยะเวลาเดินทางและลดจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคล โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลวันหยุดที่ถนนสาย

หลักอย่างมิตรภาพเกิดปัญหาารถติดและอุบัติเหตุ และยังช่วยลดปัญหามลพิษจากการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลด้วย อีกทั้งการสร้างงานและความรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะลดการโยกย้ายถิ่นฐานเป็นการสนับสนุนสถาบันครอบครัวที่เป็นรากฐานของสังคมคุณภาพในอีกทางหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิตย์ อินธาระ เพียรพิทย์ โรจนปุกนยา และนรารธ สายเส็ง (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “พัฒนาการของรถไฟฟ้าไทยกับการพัฒนารถไฟความเร็วสูงในอนาคต” พบว่า การพัฒนารถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อระหว่างประเทศไทยกับประเทศในภูมิภาค จะเอื้อประโยชน์ต่อไทยในด้านยุทธศาสตร์การขนส่งเป็นอย่างมาก ถ้าพิจารณาในด้านการขนส่งทางอากาศ เมืองใหญ่ในภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร กัวลาลัมเปอร์ และสิงคโปร์ ล้วนมีศักยภาพ ในการเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศมาแต่อดีตเท่าเทียมกัน

หากพิจารณาในด้านการขนส่งทางบกที่ใช้รถไฟความเร็วสูงแล้ว กรุงเทพมหานคร จะเป็นเมืองที่มีศักยภาพสูงสุดในการเป็นศูนย์กลางการคมนาคมในภูมิภาคนี้ เนื่องจากเป็นจุดศูนย์กลางทางภูมิศาสตร์ของภูมิภาค ดังนั้นหากกรุงเทพมหานครสามารถเชื่อมต่อกับเมืองใหญ่เมืองอื่นในภูมิภาคโดยใช้รถไฟความเร็วสูง ประเทศไทยก็จะกลายเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางบกของภูมิภาค ซึ่งรัฐบาลในฐานะผู้มีอำนาจได้ใช้กฎหมายพิเศษในการทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรที่มีคุณค่าให้กับสังคมในรูปของการกำหนดนโยบายสาธารณะ และเมื่อชนชั้นนำได้กำหนดนโยบายขึ้นแล้วผู้ที่รับเอานโยบายไปปฏิบัติจะเป็นส่วนราชการ จึงกล่าวได้ว่าเป็นนโยบายแบบบนลงล่าง จากชนชั้นนำผ่านระบบราชการสู่มวลชน ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบชนชั้นนำของ Thomas R. Dye (อ้างถึงใน เดช อุณหจิรังรักษ์, 2565, หน้า 14 – 22) ที่อธิบายว่า ตัวแบบผู้นำนี้พิจารณาว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะใน

ระบบการเมืองบางประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศกำลังพัฒนาทั่วไป ที่ปกครองในระบบประชาธิปไตยยังไม่เจริญเต็มที่ การปกครองมักอยู่ภายใต้อิทธิพลทางความคิด และความต้องการของกลุ่มชนชั้นนำทางสังคมและการเมืองนั้นๆ ซึ่งมีใช่การปกครองโดยคนกลุ่มใหญ่ โดยผู้ที่มีอำนาจมองว่าประเทศไทยมีความเหมาะสมในการดำเนินโครงการรถไฟความเร็วสูงจะมีส่วนสำคัญในการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจและการขนส่งที่สร้างโอกาสให้กับประเทศไทย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Pressman and Wildavsky (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2565, หน้า 9) อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและการกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสามารถที่จะผลักดันให้กลไกที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันสามารถดำเนินไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์

นอกจากนี้ในการดำเนินนโยบายด้วยกฎหมายพิเศษ เนื่องจากพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่รองรับการดำเนินโครงการรถไฟความเร็วสูง รัฐบาลจึงจำเป็นต้องใช้มาตรา 44 เป็นครั้งแรก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้นำรัฐบาลมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินโครงการใดโครงการหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไอลดตา พงศ์พัฒนากร (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความร่วมมือด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบรางระหว่างไทย-จีน: กรณีศึกษาในสมัยรัฐบาลนายกรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา” พบว่าโครงการความร่วมมือด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบรางระหว่างไทย-จีน มีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ได้แก่

ความผูกสัมพันธ์ทางการเมืองกับจีน ความสอดคล้องของนโยบายไทยและจีน การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนของประเทศไทย และบทบาทของไทยในเวทีอาเซียน แต่โครงสร้างดังกล่าวก็มีความเสี่ยงต่อความล้มเหลวด้วย เนื่องจากปัจจัยด้านภาพลักษณ์เชิงลบของคุณภาพสินค้าและเทคโนโลยีจีน ความเชื่อมั่นของคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ และความไม่ต่อเนื่องของโครงการที่มีการปรับเปลี่ยนหลายครั้งเพื่อความเหมาะสมและประโยชน์สูงสุดของทั้งสองฝ่าย การที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีได้มีประกาศคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 30/2560 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2560 เพื่อเร่งรัดและลดปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้มีการเริ่มการก่อสร้างโดยเร็ว แสดงให้เห็นว่าผู้นำรัฐบาลมีความสำคัญมากที่สุดต่อการดำเนินโครงการดังกล่าว ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบาย

## 2. ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน

จากการศึกษาวิจัย พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หนองคาย ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน ดังนี้

*ประการที่หนึ่ง* เนื่องจากการที่ประเทศไทยประสงค์ที่จะเป็นเจ้าของโครงสร้างพื้นฐานเองทั้งหมด เพื่อให้มีอิสระในการกำหนดแผนในการเดินรถ สิทธิในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน และที่สำคัญที่สุดคือสิทธิในการกำหนดให้ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ผลิตภายในประเทศเป็นหลัก และได้สิทธิในการรับการถ่ายทอดเทคโนโลยี

ดังนั้น ในขั้นตอนการดำเนินการโครงการรถไฟความเร็วสูง ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่จึงจำเป็นต้องเป็นไปตามขั้นตอนและกฎหมายต่างๆ ไม่น้อยกว่า 15 ฉบับ ซึ่งการดำเนินการก่อสร้างโดยใช้ระเบียบกฎหมายของประเทศไทยจึงอาจส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการดำเนินการโครงการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินฐา พัวพันธ์พงษ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติกรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพฯ-นครราชสีมาภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน พบว่า เนื่องจากโครงการดังกล่าวลงทุนขนาดใหญ่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการคัดค้านหรือต่อต้านทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมขาดความพร้อมทางด้านข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการโครงการ นอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดด้านกฎหมายที่มีอยู่เดิมของประเทศไทย และการพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางวิธีปฏิบัติขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินโครงการ ประเทศไทยจึงมีข้อจำกัดหลายส่วนในการดำเนินโครงการ

*ประการที่สอง* คือ การประสบปัญหาการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้คนงานเข้าพื้นที่ไม่ได้และการขนถ่ายวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างเป็นไปด้วยความลำบาก เนื่องจากมีการล็อกดาวน์และเคอร์ฟิว ในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา เพ็งถมยา (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) : กรณีศึกษาส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการของส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากรได้แก่ ปัญหาที่ไม่สามารถปฏิบัติงานบางประเภทได้ จึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิด



งานค้างและล่าช้าได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์ลียา ชนะพันธ์ (2564) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การนำนโยบาย การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work from home) ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ได้แก่ ปัญหาด้านลักษณะของงาน เนื่องจากลักษณะงานของบางตำแหน่งไม่ได้เป็นงานทางวิชาการ เช่น งานให้บริการประชาชน และงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติไม่สามารถเข้าถึงจากที่อื่นได้ ต้องใช้งานที่สำนักหอสมุดแห่งชาติเท่านั้น จึงไม่เหมาะที่จะนำไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เพราะผลลัพธ์ของงานไม่มีประสิทธิภาพเหมือนปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้ง

*ประการที่สาม* เนื่องจากโครงการรถไฟความเร็วสูงไทย-จีนเป็นการลงทุนขนาดใหญ่และใช้ระบบเทคโนโลยีขั้นสูงที่ยังไม่เคยมีในประเทศไทย และปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานใดในประเทศไทยที่เคยดำเนินการมาก่อน จึงต้องมี การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานที่จะรับรองและดำเนินการสำหรับการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในประเทศ จึงนำมาซึ่งความท้าทายด้านเทคโนโลยีที่ใหม่ที่ต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าบุคลากรของประเทศไทยจำเป็นต้องปรับตัวอย่างมากในการศึกษาและทำความเข้าใจกับเทคโนโลยีซึ่งไม่เคยมีในประเทศไทย โดยโครงการรถไฟความเร็วสูงที่อยู่ระหว่างการดำเนินการก่อสร้างนั้น ถือเป็นโอกาสอันดีที่บุคลากรของประเทศไทยจะได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยี และแปรเปลี่ยนจากผู้ใช้เทคโนโลยีมาเป็นผู้ผลิต และคิดค้นในอนาคต ที่จะช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไทยให้ก้าวหน้าต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของคงกระพัน อินทรแจ้ง (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมพื้นฐานและโครงสร้างพื้นฐาน ของโครงการ

ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง พบว่า การปรับตัวเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งอาจจะไม่ทันต่อ Disruptive Technology ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและประเทศไทยมีลักษณะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีและบุคลากรยังไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ จึงจำเป็นต้องพึ่งพากลยุทธ์หรือผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ มาช่วยในการพัฒนาบุคลากรภายในประเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรชัย พวงสุวรรณ และธนสร กิรัมย์ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลระดับชั้นในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างพลิกผันส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งมีปัจจัยที่เป็นตัวเร่งหลายประการ เช่น การเติบโตของผู้ใช้บริการโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมสมัยใหม่ การเติบโตของการใช้งานเทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ การเติบโตของการใช้งานเทคโนโลยีบล็อกเชน เป็นต้น และเมื่อพิจารณาถึงแนวทางการรับมือต่อเทคโนโลยีดิจิทัลระดับชั้นต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรมจะพบว่าการเตรียมความพร้อมของแรงงานที่มีศักยภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่จำเป็น ทำให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต้องแสวงหาแนวทางการพัฒนาแรงงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลระดับชั้นเพื่อการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามและแสวงหาโอกาสเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร

### 3. ความจำเป็นที่รัฐบาลต้องลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยด้านระบบราง ผ่านการลงทุนโครงการรถไฟความเร็วสูง

จากการศึกษาวิจัย พบว่ามีความจำเป็นที่รัฐบาลต้องลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยด้านระบบราง ผ่านการลงทุนโครงการรถไฟความเร็วสูง ดังนี้

ประการที่หนึ่ง รัฐบาลมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินโครงการรถไฟความเร็วสูง เนื่องจากต้องการยกระดับมาตรฐานระบบขนส่งทางรางของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันกับการเดินทางประเภทอื่นได้ เนื่องจากการเดินทางที่เร็วขึ้นจะส่งผลให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ ขึ้น ในพื้นที่ที่อยู่ตามแนวเส้นทางของโครงการรถไฟความเร็วสูงที่จะช่วยให้เกิดการกระจายความเจริญจากกรุงเทพมหานครไปยังเมืองหลักในภูมิภาค ที่นำมาซึ่งประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมในด้านต่างๆ อาทิ การพัฒนาพื้นที่รอบสถานีตลอดแนวเส้นทาง การสร้างเมืองใหม่ สอดคล้องกับความเห็นของ Bugalia & Ram (อ้างถึงใน หงษ์ฟ้า ทรัพย์บุญเรือง และจินตวัฒน์ ศิริรัตน์, 2563, หน้า 75) ที่อธิบายว่าใช้ประโยชน์พื้นที่สถานีและโดยรอบเพื่อสร้างผลกำไร จากบทเรียนและประสบการณ์การพัฒนารถไฟความเร็วสูงของญี่ปุ่น พบว่า การใช้ประโยชน์จากพื้นที่สถานีในเชิงเศรษฐกิจจะเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มผลกำไรของรถไฟความเร็วสูง อาทิ ร้านขายของ ร้านอาหาร ศูนย์บริการประชาชน รวมถึงการพัฒนาที่ดินบริเวณรอบสถานีรถไฟเพื่อการลงทุนและการจัดตั้งสำนักงานจะช่วยสร้างความน่าสนใจในการเดินทางผ่านรถไฟความเร็วสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของศตวรรษ ประจงค์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยยังมีความสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมากทั้งยังช่วยกระจายรายได้สู่ชุมชนในชนบทและการจ้างงานในท้องถิ่นการตลาดท่องเที่ยวของประเทศไทยเน้นการยกระดับตลาดในประเทศให้มีคุณภาพสูงขึ้นเพื่อสร้างความแตกต่างและศักยภาพส่งเสริมภูมิปัญญาการท่องเที่ยว

อย่างสมดุลเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเสริมศักยภาพในการด้านการตลาด ส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัด”

*ประการที่สอง* คือ โอกาสในการเรียนรู้เทคโนโลยีขั้นสูง ตลอดจนการพัฒนาอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากในงานโยธาของโครงการรถไฟความเร็วสูง ไทย-จีนได้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ผลิตในประเทศไทยมาใช้เป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม งานระบบราง ระบบไฟฟ้าและเครื่องกล และขบวนรถไฟ บางส่วนเป็นเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ขบวนรถไฟ และระบบอาณัติสัญญาณ ประเทศไทยผลิตเองไม่ได้ จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีจากสาธารณรัฐประชาชนจีน กระนั้น รัฐบาลได้ทำสัญญากับสาธารณรัฐประชาชนจีนในการถ่ายทอดเทคโนโลยีให้แก่ประเทศไทย ที่จะนำมาซึ่งการวิจัยขึ้นส่วนในระบบรางเพื่อให้สามารถผลิตรถไฟในประเทศ (Local Content) เพื่อลดการพึ่งพาจากต่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐดนัย สินธุพลชัย (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาโลจิสติกส์ของสาธารณรัฐประชาชนจีนกับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ : กรณีรถไฟฟ้างังความเร็วสูง” พบว่า โครงการรถไฟความเร็วสูงจะส่งผลให้เกิดการถ่ายทอดเทคโนโลยีและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการขนส่งระบบราง ซึ่งประเทศจีนเป็นหนึ่งในผู้นำด้านเทคโนโลยีการขนส่งระบบราง รวมถึงการพัฒนารถไฟความเร็วสูง ซึ่งความร่วมมือในการก่อสร้างเส้นทางรถไฟไทย-จีน ทำให้คนไทยได้รับความรู้ทางเทคโนโลยีระบบรางของจีน รวมถึงยกระดับการก่อสร้างเส้นทางรถไฟ ทำให้คนไทยได้ฝึกฝนทักษะความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูง นับเป็นความท้าทายที่สำคัญในการพัฒนารถไฟของประเทศไทย และสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิษฐา พัวพันธ์พงษ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติกรณีศึกษาโครงการรถไฟ

ความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพฯ-นครราชสีมาภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน พบว่า โครงการรถไฟความเร็วสูงจะช่วยพัฒนาด้านบุคลากร การพัฒนาเรียนรู้ ถ่ายทอดเทคโนโลยีจากจีน การออกแบบ ควบคุมงาน การเดินรถ ทดสอบ วัสดุ การผลิตชิ้นส่วน อะไหล่ ที่จะเกิดขึ้นตามสัญญา หรือ MOU จะทำให้ประเทศไทยทั้งวิศวกร ผู้ปฏิบัติได้เรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้รถไฟความเร็วสูงจากจีน เกิดความเชี่ยวชาญ จะนำไปสู่การเป็นศูนย์กลางการขนส่งระบบราง ศูนย์ซ่อมบำรุง เป็นศูนย์กลางในอาเซียนได้ เช่นเดียวกับการพัฒนาความรู้การผลิตรถยนต์ของไทย เมื่อตอนพัฒนาอีสเทิร์นซีบอร์ด จนกลายเป็น Hub ส่งออก ซึ่งต้องได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังของทั้ง 2 ฝ่าย

*ประการที่สาม* คือ โครงการรถไฟความเร็วสูง ถือเป็นการลงทุนในเชิงยุทธศาสตร์ประเทศ (Strategy Investment) ที่ต้องการเปลี่ยนรูปแบบจากการขนส่งทางถนนไปสู่ทางขนส่งทางราง เพื่อเชื่อมโยงโครงข่ายทางรถไฟในระดับภูมิภาค และอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (Greater Mekong Subregion : GMS) เพื่อประโยชน์ทางการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว โดยใช้จุดแข็งทางด้านภูมิศาสตร์ของประเทศในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศที่จะนำมาซึ่งโอกาสในการเพิ่มขีดความสามารถทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2565) เรื่อง “โอกาส และความท้าทาย:โครงการรถไฟความเร็วสูง ช่วงกรุงเทพมหานคร-หนองคาย” ที่อธิบายว่า การคาดการณ์ผลประโยชน์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจทั้งระดับชาติและระดับชุมชน โดยเกิดจากการกระจายที่เกิดขึ้นแต่ละระดับซึ่งอาจมีผลต่อการกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่น จากนโยบาย BRI ของจีน จะเห็นได้ว่า คุณหมิงจะเป็นศูนย์กลาง หรือ

HUB ในการเชื่อมโยงอุตสาหกรรมต่างๆ ทั่วประเทศจีน เชื่อมต่อไปยังเมืองชั้นนำของจีน เช่น นครฉงชิ่ง นครอู่ฮั่น และเชื่อมต่อไปยังนครเซี่ยงไฮ้ นอกจากนี้คุณหมิงยังเชื่อมต่อกับเมืองชายทะเลขนาดใหญ่ เช่น ท่าเรือกวางโจว ดังนั้น เส้นทางรถไฟความเร็วสูงช่วงกรุงเทพ-หนองคาย มีกฎเกณฑ์ความสำเร็จที่สำคัญคือต้องเชื่อมโยงกับโครงข่ายรถไฟของประเทศลาว ช่วงคุณหมิง-เวียงจันทน์ ซึ่งจะได้ผลดีต่อหลายอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากจะเป็นโอกาสให้นักท่องเที่ยวไทย และจีนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในการพัฒนาระบบรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร-หนองคาย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ มีดังนี้

1.1 เนื่องจากเป็นการก่อสร้างรถไฟความเร็วสูงครั้งแรกของประเทศไทย โดยฝ่ายไทยเป็นผู้รับผิดชอบการลงทุนโครงการทั้งหมด และดำเนินการก่อสร้างงานโยธา อันนำมาซึ่งประสบการณ์และองค์ความรู้ที่สำคัญที่จะใช้ต่อยอดในการดำเนินโครงการระยะที่ 2 ซึ่งมีความท้าทายที่สำคัญ อาทิ ปัจจัยการขาดแคลนวัสดุก่อสร้าง เนื่องจากงานก่อสร้างรถไฟความเร็วสูงเป็นโครงการขนาดใหญ่ มีการใช้วัสดุก่อสร้างจำนวนมาก ส่งผลให้ รฟท. ในฐานะเจ้าของโครงการจำเป็นต้องมีการคาดการณ์ปริมาณวัสดุที่จำเป็นต้องใช้ว่ามีเพียงพอต่อปริมาณความต้องการหรือไม่

และจำเป็นต้องคำนึงถึงความผันผวนของราคาวัสดุก่อสร้างที่อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนโครงการในอนาคต

1.2 เนื่องจากโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงใช้งบประมาณสูงมาก อีกทั้งเส้นทางการคมนาคมจากกรุงเทพมหานครถึงจังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดหนองคาย มีหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (Motorway) รถไฟทางคู่ และรถไฟฟ้าความเร็วสูง ทั้งนี้ โครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงจะเกิดคุ่มค่าเมื่อเกิดการพัฒนาเมืองและการพัฒนาพื้นที่รอบสถานี (Transit Oriented Development : TOD) ตลอดแนวเส้นทาง แต่ปัจจุบันการพัฒนาเมืองที่เป็นทางผ่านของโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงยังไม่มีนโยบายแผนการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่รองรับอย่างชัดเจน และยังไม่มียุทธศาสตร์ใดในประเทศไทยเคยดำเนินการเกี่ยวกับรถไฟฟ้าความเร็วสูง จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานที่จะรับรอง แม้ว่ากระทรวงคมนาคมจะได้เตรียมจัดตั้งองค์กรขึ้นมาบริหารโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงก็ตาม และจากการพิจารณาสภาพปัญหาควรมีแผนการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่รองรับอย่างชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งนี้ จะต้องมีความชัดเจนในแผนงานของหน่วยงานที่จะดูแลเรื่องรถไฟฟ้าความเร็วสูงต่อไป

1.3 ควรกำหนดแนวทางความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาให้ชัดเจนว่า ต้องการพัฒนาบุคลากรในระดับใด ระดับอุดมศึกษาหรือระดับอาชีวศึกษาเพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษา ดังนี้

2.1 ความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษา การวางยุทธศาสตร์การเชื่อมต่อโครงข่ายการคมนาคมขนส่งระบบรางเชื่อมไทย สปป. ลาว และจีน เพื่อความมั่นคงและการพัฒนาทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุง และประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการเชื่อมต่อโครงข่ายการคมนาคมขนส่งระบบรางของประเทศต่อไป

2.2 โอกาสและความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากการดำเนินโครงการรถไฟความเร็วสูงเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาค ช่วงกรุงเทพมหานคร-หนองคาย

## เอกสารอ้างอิง

ขนิษฐา พัวพันธ์พงษ์. (2560). "ความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูง เส้นทางกรุงเทพฯ-นครราชสีมาภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย-รัฐบาลจีน", การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฉัตรชัย พ่วงสุวรรณ และธนสร กิรัมย์. (2565). การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม. วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 103.



- ณัฐดนัย สิ้นธุพพลชัย. (2559). การพัฒนาโลจิสติกส์ของสาธารณรัฐประชาชนจีนกับ  
เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ : กรณีรถไฟฟ้าความเร็วสูง. วิทยานิพนธ์ศิลป  
ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เดช อุณหะจิรักรักษ์ (2565) เอกสารประกอบการบรรยายสัมมนาโยบายและการ  
จัดการสาธารณะ, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำ  
นโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ปรัชญา เพ็งถมยา. (2563). การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วน  
ราชการไปปฏิบัติภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโร  
นา 2019 (COVID - 19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโกรมศุลกากร. ค้น  
เมื่อ 25 มกราคม 2566, จาก  
[http://www3.ru.ac.th/mpaabstrac/files/2563\\_1614239171\\_6214830010.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpaabstrac/files/2563_1614239171_6214830010.pdf)
- วัลย์ลिया ชนะพันธ์. (2564). การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วน  
ราชการ (Work from home) ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติด  
เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรม  
ศิลปากร. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2565, จาก  
[http://www3.ru.ac.th/mpaabstrac/files/2564\\_1649651978\\_6314830070.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpaabstrac/files/2564_1649651978_6314830070.pdf)

ศตวรรษ ประจักษ์. (2560). “การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม การท่องเที่ยวโดยชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อ เสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน จังหวัดนครราชสีมา.” *วารสารเวอร์ริเดียน 10(2)*, 1518.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2565). *รายงานวิจัยเรื่อง โอกาส และความ ทำทาย: โครงการรถไฟความเร็วสูง ช่วงกรุงเทพมหานคร-หนองคาย.*  
กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

หงษ์ฟ้า ทรัพย์บุญเรือง และจินตวัฒน์ ศิริรัตน์. (2563). โครงการรถไฟความเร็วสูง ไทย - จีน: โอกาสของการพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารไทยคดี ศึกษา, 17(2)*, 50-80.

อาทิตย์ อินธาระ เพียรพิทย์ โรจนปยุตญา และนราธร สายเส็ง. (2560), “พัฒนาการของ รถไฟไทยกับการพัฒนารถไฟความเร็วสูงในอนาคต”, *วารสารมหาวิทยาลัยราช ภัฏยะลา, 12 (ฉบับพิเศษ)*, 151.

ไอลดา พงศ์พัฒนากร. (2559). “ความร่วมมือด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบ รางระหว่างไทยจีน: กรณีศึกษาในสมัยรัฐบาลนายกรัฐมนตรีพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา,” การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.

## สังกัดของผู้เขียนบทความ

วิโรจน์ ก่อสกุล	อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สิทธิพันธ์ พุทธหุณ	รองศาสตราจารย์ นักวิชาการอิสระ
บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ุ	อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
จักรภพ ศรีมณี	อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ธนัทธอร์ วงศ์ปัญญาพลิน	นักศึกษาโครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อุทัย เลาหวิเชียร	รองศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
ศิริลักษณ์ ตันตยกุล	รองศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
ศุภัทรา อำนวยสวัสดิ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
ธนันท์วัฒน์ สภาอรรัตน์	นักศึกษาโครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
กฤติศรี ศรีเกตุ	อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พัต ลวางกูร	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
ปัญญา อุดมประสงค์สุข	นักศึกษาโครงการปรัชญาดุสิตบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชินวัตร เชื้อสระคู	อาจารย์ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
จตุรพร ศุภาสกร	นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมือง และการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ณัฐพงศ์ บุญเหลือ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
เรณิกา รักษาเมือง	นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
เอ๋อมพร ศิริกุล	นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง

สรวิชัย สายศร	นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รัฐศิรินทร์ ว่างานนท์	รองศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
อนงค์ ตันติสุขวัฒน์	นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ณัฐภัทร ไกรสิทธิ์	นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พงศ์ศักดิ์ ประเสริฐสังข์	นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ปัจจัยมบท

### กระบวนการในการดำเนินการของวารสาร

1. กองบรรณาธิการเปิดรับบทความต้นฉบับตลอดปี
2. กองบรรณาธิการประชุมเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของต้นฉบับกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์ รวมถึงตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการจัดรูปแบบตามเกณฑ์ของวารสาร และคุณภาพทางด้านวิชาการ
3. กองบรรณาธิการจะอีเมลไปยังผู้เขียนในกรณีปฏิเสธการตีพิมพ์ต้นฉบับที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางวารสารกำหนด และในกรณีต้นฉบับผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการจะอีเมลแจ้งให้ท่านชำระค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์ตามระเบียบมหาวิทยาลัย เมื่อผู้เขียนดำเนินการแล้วเสร็จ กองบรรณาธิการจะส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่ออ่านประเมินต่อไป ทั้งนี้ขอให้ผู้เขียนตรวจสอบอีเมลที่ให้อีเมลกับวารสารจนกว่ากระบวนการตีพิมพ์จะแล้วเสร็จ
4. กองบรรณาธิการดำเนินการจัดส่งบทความต้นฉบับที่ผ่านการพิจารณาไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) ในสาขาวิชานั้นๆ เพื่อทำการอ่านประเมินจำนวน 3 ท่าน ทั้งนี้ต้นฉบับที่จะได้รับการตีพิมพ์ในวารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์ ต้องผ่านการพิจารณาเห็นสมควรให้ตีพิมพ์เผยแพร่โดยผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อยจำนวน 2 ท่าน แบบ double blinded
5. กองบรรณาธิการสรุปผลการประเมินคุณภาพบทความต้นฉบับของผู้ทรงคุณวุฒิและจัดส่งไปยังผู้เขียนเพื่อให้ดำเนินการแก้ไข โดยให้ส่งบทความต้นฉบับที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว พร้อมชี้แจง หรือไฮไลต์ส่วนที่มีการแก้ไขมายังกองบรรณาธิการ

6. กองบรรณาธิการตรวจสอบความถูกต้องของการแก้ไขเนื้อหาตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนบทความต้นฉบับตามรูปแบบที่วารสารกำหนด จึงจะออกไปตอบรับการตีพิมพ์ให้กับผู้เขียน

7. กองบรรณาธิการดำเนินการรวบรวมบทความต้นฉบับที่จะเผยแพร่ในวารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์และตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะออนไลน์

### ระเบียบการเสนอต้นฉบับเพื่อการตีพิมพ์ในวารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์

1. ต้องเป็นผลงานทางวิชาการที่ไม่เคยเผยแพร่ตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน
2. ต้องเป็นผลงานทางวิชาการที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ของวารสารวิชาการอื่นๆ
3. ต้องเป็นผลงานทางวิชาการที่เกิดจากการค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์โดยผู้เขียนเองในสาขารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์และสาขาวิชาที่สัมพันธ์
4. ต้องไม่เป็นผลงานทางวิชาการที่ลอกเลียน ตัดตอนจากผลงานของบุคคลอื่น ไม่มีการคัดลอกผลงาน (plagiarism) ไม่ใช้วิธีการชักนำให้เข้าใจผิดในผลงานหรือผลการศึกษา (misconduct) หรือละเมิดจริยธรรมการทำวิจัย
5. ผู้เขียนต้องปรับแก้ต้นฉบับตามหลักเกณฑ์การตีพิมพ์ของวารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์ และตามคำแนะนำของบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ (peer reviewers)

6. ทักษะและความเห็นที่ปรากฏในบทความเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนโดยตรง บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิที่อ่านผลงาน คณะรัฐศาสตรมหาวิทาลัยรามคำแหง ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อความคิดเห็นดังกล่าวด้วยประการทั้งปวง

### หลักเกณฑ์การตีพิมพ์

#### ประเภทผลงานที่ตีพิมพ์

1. บทความวิจัย (Research Articles) เป็นผลงานโดยสรุปจากการค้นคว้าทดลองหรือวิจัยทางวิชาการที่ผู้เขียนหรือ กลุ่มผู้เขียนได้ค้นคว้าวิจัยด้วยตัวเอง
2. บทความวิชาการ (Academic Articles) ซึ่งเรียบเรียงจากการค้นคว้าเอกสารวิชาการในสาขาใดสาขาหนึ่งเป็นการเฉพาะ
3. งานวิชาการอื่นๆ ที่คณะผู้จัดทำเห็นสมควร

### หลักเกณฑ์ทั่วไป

ผลงานวิชาการที่รับพิจารณาตีพิมพ์ ต้องพิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word โดยมีรายละเอียดปรากฏในหัวข้อถัดไป

1. ยื่นผ่านเว็บไซต์ของวารสารออนไลน์ในระบบ OJS ที่...

<http://ojs.ru.ac.th/index.php/MPA/about/submissions> โดยต้องลงทะเบียนในระบบก่อน (ชื่อ/สกุล ใช้ภาษาอังกฤษ)

2. บทความที่เป็นบทความวิจัย ซึ่งต้องมื่อองค์ประกอบเรียงตามลำดับดังนี้
  - 2.1 บทคัดย่อ และ Abstract
  - 2.2 บทนำ
  - 2.3 วิธีดำเนินการวิจัย
  - 2.4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล



- 2.5 ข้อเสนอแนะ
- 2.6 เอกสารอ้างอิง
3. บทความทางวิชาการอื่นๆ ให้มีองค์ประกอบดังนี้
  - 3.1 บทคัดย่อ และ Abstract
  - 3.2 บทนำ
  - 3.3 เนื้อหาสาระ
  - 3.4 บทสรุป
  - 3.5 เอกสารอ้างอิง

**หมายเหตุ:** นักศึกษาที่ส่งบทความวิจัยที่เป็นการสรุปผลจากวิทยานิพนธ์ หรือสารนิพนธ์ จะต้องมีการรับรองจากประธาน หรือ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์หลักพิจารณาอนุญาตให้ลงพิมพ์เผยแพร่

#### **การเตรียมต้นฉบับ**

1. ขนาดของต้นฉบับ พิมพ์หน้าเดียวบนโครงกระดาษขนาด A4 เว้นระยะห่างระหว่างขอบกระดาษ ด้านบนและซ้ายมือ 1.25 นิ้ว ด้านล่างและขวามือ 1 นิ้ว

2. รูปแบบอักษรและการจัดวางตำแหน่ง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษใช้รูปแบบอักษร Browallia New ทั้งเอกสาร พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด โดยใช้ขนาด ชนิดของตัวอักษร รวมทั้งการจัดวางตำแหน่งดังนี้

2.1 หัวกระดาษ ประกอบด้วย เลขหน้าขนาด 12 พ้อยต์ชนิด ตัวธรรมดา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านบนขวา

2.2 ชื่อเรื่อง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษขนาด 16 พ้อยต์ ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ ความยาวไม่เกิน 3 บรรทัด

2.3 ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย ขนาด 15 พ้อยต์ ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านขวาใต้ชื่อเรื่อง ทั้งนี้ให้ใส่เลขผู้เขียน (1..2..3..) กำหนดเป็นตัวยก

กำกับท้ายนามสกุลของผู้เขียนแต่ละคน(กรณีมีผู้เขียนร่วมสังกัดที่เดียวกันให้ใช้เลขเดียว)

2.4 E-mail address ของผู้เขียน ขนาด 12 พ้อยต์ ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่ง ชิดขอบกระดาษด้านขวา

2.5 เชิงอรรถ กำหนดเชิงอรรถในหน้าแรกของบทความ ส่วนแรกกำหนดข้อความ “1..2..3.. หน่วยงานหรือสังกัดที่ทำวิจัยของแต่ละคน ถ้าสังกัดหน่วยงานเดียวกัน ให้ใช้หมายเลขเดียวกัน” เป็นภาษาไทย ขนาด 10 พ้อยต์ชนิดตัวหนา ในส่วนสุดท้ายกำหนดข้อความ “\* ระบุเฉพาะแหล่งทุนและหน่วยงานที่สนับสนุนงบประมาณ” เช่น “\* งานวิจัยเรื่องนี้ได้รับสนับสนุนทุนวิจัยจากทุนงบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยรามคำแหง” เป็นต้น

2.6 หัวข้อบทคัดย่อ ขนาด 15 พ้อยต์ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้ายใต้ชื่อของผู้เขียน เนื้อหาบทคัดย่อ ขนาด 14 พ้อยต์ชนิดตัวธรรมดา จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 1 Tab จากขอบกระดาษด้านซ้ายและพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน

2.7 หัวข้อคำสำคัญ ขนาด 15 พ้อยต์ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย ใต้บทคัดย่อ เนื้อหาภาษาไทยขนาด 14 พ้อยต์ชนิดตัวธรรมดา ไม่เกิน 3 คำ เว้นระหว่างคำด้วยเครื่องหมาย semi-colon ( ; )

2.8 Abstract ขนาด 15 พ้อยต์ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย ใต้คำสำคัญภาษาไทย เนื้อหา Abstract ขนาด 14 พ้อยต์ชนิดตัวธรรมดา จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 1 Tab จากขอบกระดาษด้านซ้ายและพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน

2.9 Keywords ขนาด 15 พ้อยต์ ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย Abstract เนื้อหาภาษาอังกฤษขนาด 14 พ้อยต์ ชนิดตัวธรรมดา จำนวน 3 คำ เว้นระหว่างคำด้วยเครื่องหมาย semi-colon ( ; )

2.10 หัวข้อหลักทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาด 15 พ้อยต์ ชนิดตัวหนา ตำแหน่งขีดขอบกระดาษด้านซ้าย

2.11 หัวข้อย่อยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาด 14 พ้อยต์ ชนิดตัวหนา Tab 1.5 เซนติเมตร จากอักษรตัวแรกของหัวข้อเรื่อง

2.12 เนื้อหาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาด 14 พ้อยต์ ชนิดตัวธรรมดา จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 1 Tab จากขอบกระดาษด้านซ้ายและพิมพ์ให้ขีดขอบทั้งสองด้าน

2.13 อ้างอิง (References) การอ้างอิงเอกสารให้เขียนตามแบบ APA (American Psychological Association)

3. จำนวนหน้า บทความต้นฉบับมีความยาวไม่เกิน 15 หน้า ขนาด A 4

### ลำดับหัวข้อในการเขียนต้นฉบับบทความวิจัย

การเขียนต้นฉบับกำหนดให้ใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษเท่านั้น ในกรณีเขียนเป็นภาษาไทย ควรแปลคำศัพท์ภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยให้มากที่สุด ยกเว้น ในกรณีที่คำศัพท์ภาษาอังกฤษเป็นคำเฉพาะที่แปลไม่ได้ หรือแปลแล้วไม่ได้ความหมายชัดเจนให้ใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษได้ และควรใช้ภาษาที่ผู้อ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน หากใช้คำย่อต้องเขียนคำเต็มไว้ครั้งแรกก่อน โดยเนื้อหาต้องเรียงลำดับตามหัวข้อดังนี้

1. ชื่อเรื่อง ควรสั้น และกะทัดรัด ความยาวไม่ควรเกิน 100 ตัวอักษร ชื่อเรื่องต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยให้นำชื่อเรื่องภาษาไทยขึ้นก่อน

2. ชื่อผู้เขียน เป็นภาษาไทย หากเกิน 6 คน ให้เขียนเฉพาะคนแรกแล้วต่อท้ายด้วย “และคณะ”

3. อีเมลของผู้เขียน (ถ้ามีหลายคนให้ระบุคนเดียวเป็น Corresponding author )

4. บทคัดย่อ และ Abstract โดยเขียนสรุปเฉพาะสาระสำคัญของเรื่อง อ่านแล้วเข้าใจง่าย ความยาวไม่ควรเกิน 250 คำ หรือ 15 บรรทัด โดยให้นำบทคัดย่อภาษาไทยขึ้นก่อน ทั้งนี้บทคัดย่อ และ Abstract ต้องมีเนื้อหาตรงกัน

5. คำสำคัญ (Keywords) ให้อยู่ในตำแหน่งต่อท้ายบทคัดย่อ และ Abstract จำนวน 3 คำ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ในการเลือกหรือค้นหาเอกสารที่มีชื่อเรื่องประเภทเดียวกันกับเรื่องที่ทำกรวิจัย

6. บทนำ เป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาที่บอกความเป็นมา และเหตุผลนำไปสู่การศึกษาวิจัย และควรอ้างอิงงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

7. วัตถุประสงค์ ชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

8. กรอบแนวคิด (ถ้ามี) ชี้แจงความเชื่อมโยงตัวแปรต้นและตัวแปรตามในการทำการวิจัย

9. ระเบียบวิธีการวิจัย ควรอธิบายวิธีดำเนินการวิจัย โดยกล่าวถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (ขนาดของกลุ่มตัวอย่างวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างและที่มาของกลุ่มตัวอย่าง) การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ การเก็บและรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

10. ผลการวิจัย เป็นการเสนอสิ่งที่ได้จากการวิจัยเป็นลำดับ อาจแสดงด้วยตาราง กราฟ แผนภาพประกอบการอธิบาย ทั้งนี้ ถ้าแสดงด้วยตารางควรมีเฉพาะที่จำเป็น สำหรับรูปภาพประกอบควรเป็นรูปภาพขาว-ดำที่ชัดเจน และมีคำบรรยายได้รูป

11. อภิปรายผล ควรมีการอภิปรายผลการวิจัยว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือไม่ เพียงใด และควรอ้างทฤษฎีหรือเปรียบเทียบการทดลองของผู้อื่นที่

เกี่ยวข้องประกอบ เพื่อให้ผู้อ่านเห็นด้วยตามหลักการหรือคัดค้านทฤษฎีที่มีอยู่เดิม

12. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับงานวิจัยควรเป็นข้อเสนอแนะที่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้จริง หรือข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

13. ผู้เขียน/คณะผู้เขียน ในส่วนท้ายของบทความให้เรียงลำดับตามรายชื่อในส่วนหัวเรื่องของบทความ โดยระบุตำแหน่งทางวิชาการ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้และ e-mail address

### การเขียนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่อง ให้อ้างอิงในส่วนเนื้อเรื่องแบบนาม-ปี (Author – date on text citation) รวมทั้งให้มีการอ้างอิงท้ายเล่ม (Reference citation) โดยรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ผู้เขียนอ้างอิงที่ปรากฏเฉพาะในบทความเท่านั้น และจัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่งโดยใช้ระบบอ้างอิงมาตรฐานเอพีเอ (APA Style)

### การเขียนเอกสารอ้างอิงและการอ้างอิง ใช้ระบบ APA (6th Edition)

#### มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- ชื่อวารสาร ชื่อหนังสือ และปีที่ (volume) ใช้ตัวเอน และไม่ใช้ชื่อย่อ
- กรณีชื่อผู้แต่งเป็นภาษาอังกฤษ ให้เขียนชื่อผู้แต่งโดยขึ้นต้นด้วยนามสกุลตามด้วยจุลภาค (,) และอักษรย่อชื่อตัวตามด้วยมหัพภาค (.)
- กรณีชื่อผู้แต่งเป็นภาษาไทย ให้ขึ้นต้นด้วยชื่อตัว ตามด้วยนามสกุล

- กรณีผู้แต่งมากกว่าหนึ่งคน ให้เขียนชื่อผู้แต่งทั้งหมดทุกคน คั่นระหว่างชื่อด้วยจุลภาค (,) และ ใส่เครื่องหมาย & ก่อนชื่อสุดท้าย
- ถ้าไม่มีชื่อผู้แต่ง ให้ขึ้นต้นด้วยชื่อเรื่อง หรือชื่อวารสาร หรือชื่อหนังสือตามด้วยปีที่พิมพ์
- ถ้าผู้แต่งเป็นหน่วยงานหรือองค์กร ให้ใช้ชื่อหน่วยงานหรือองค์กรแทนชื่อผู้แต่ง
- เรียงลำดับรายการตามตัวอักษรชื่อผู้แต่ง และมีเลขลำดับที่ 1, 2, 3...กำกับ
- รายการที่มีทั้งเอกสารภาษาไทยและอังกฤษ ให้นำข้อมูลภาษาไทยขึ้นก่อน
- บรรทัดที่สองและบรรทัดต่อไปของแต่ละรายการให้ย่อหน้าเข้ามา 5-7 ตัวอักษร หรือประมาณครึ่งนิ้ว
- การอ้าง- อ้างโดย (ชื่อผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์) หรือชื่อผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์)
- ไม่อ้างโดยใช้คำว่า “และคณะ” หรือ “และคนอื่น ๆ” หรือ *et al.* ไม่ว่าจะ มีผู้แต่งกี่คน ยกเว้นกรณีอ้างในเนื้อเรื่องที่มีผู้แต่งตั้งแต่สามถึงห้าคนขึ้นไป และหลังจากได้มีการอ้างครั้งแรกไว้ก่อนหน้านั้นแล้ว หรือการอ้างที่มีผู้แต่งตั้งแต่หกคนขึ้นไป

การอ้างจากวารสารและนิตยสารให้ระบุหน้าแรกถึงหน้าสุดท้าย โดยไม่ใช้คำย่อ “p.” หรือ “pp.” นอกจากหนังสือ

- การติดต่อส่วนตัวโดยสื่อใดๆ ก็ตาม สามารถอ้างอิงได้ในเนื้อเรื่อง แต่ต้องไม่มีการระบุไว้ในรายการเอกสารอ้างอิงเพราะผู้อื่นไม่สามารถติดตามข้อมูลเหล่านี้ได้

· การอ้างจาก website ให้ระบุวัน เดือน ปีที่พิมพ์ ถ้าไม่ปรากฏให้อ้างวันที่ทำการสืบค้นและระบุ URL ให้ชัดเจน ถูกลง เมื่อจบ URL address ห้ามใส่จุด (.) ข้างท้าย website ไม่บอกวันที่ให้ระบุ n.d.

รูปแบบและตัวอย่างการอ้างอิงจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

### 1. วารสารและนิตยสาร

ก. วารสารเรียงลำดับหน้าโดยขึ้นต้นหน้าหนึ่งทุกครั้งเมื่อขึ้นฉบับใหม่ให้ระบุ(ฉบับที่)

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Author(s). (Year of publication). Title of article. *Title of periodical or journal*, Volume(issue), First-last page.

ตัวอย่าง : ขวัญฤทัย คำขาวและเดือนใจ สามห้วย. (2530). สิริธรรมชาติ. *วารสารคหเศรษฐศาสตร์*, 30(2), 29-36.

Acton, G. J., Irvin, B. L., & Hopkins, B. A. (1991). Theory-testing research: building the science. *Advance in Nursing Science*, 14(1), 52-61.

ข. วารสารที่เรียงลำดับหน้าหนึ่งถึงหน้าสุดท้ายต่อเนื่องกันตลอดปี ไม่ต้องระบุ(ฉบับที่)

ตัวอย่าง : ขวัญฤทัย คำขาว และเดือนใจ สามห้วย. (2530). สิริธรรมชาติ. *วารสารคหเศรษฐศาสตร์*, 30, 29-36.

Dzurec, L. C., & Abraham, I. L. (1993). The nature of inquiry linking quantitative and qualitative research nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 298-304.

## 2. หนังสือ

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง: จารุวรรณ ธรรมวัตร. (2538). วิเคราะห์ภูมิปัญญาอีสาน.

อุบลราชธานี: ศิริธรรมออฟเซ็ท.

Okuda, M., & Okuda, D. (1993). *Star Trek chronology: The history of the future*. New York: Pocket Book.

หนังสือที่ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่งหรือบรรณาธิการ ให้ขึ้นต้นด้วยชื่อหนังสือ

ตัวอย่าง: *Merriam-Webster's collegiate dictionary* (10th ed.). (1993).

Springfield, MA: Merriam- Webster.

## 3. รายงานการประชุมหรือสัมมนาทางวิชาการ

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อเรื่อง. ชื่อเอกสารรวมเรื่องรายงานการประชุม, วัน เดือน ปี สถานที่จัด. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง: กรมวิชาการ. 2538. การประชุมปฏิบัติการรณรงค์เพื่อส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน, 25-29 พฤศจิกายน 2528 ณ วิทยาลัยครูมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาหนังสือ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1991). A motivational approach to self: Integration in personality. In R. Dienstbier (Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation: Vol. 38. Perspectives on Motivation* (pp. 237-288). Lincoln, N.E.: University of Nebraska Press.



#### 4. บทความจากหนังสือพิมพ์

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์, เดือน, วันที่). ชื่อเรื่อง. ชื่อหนังสือพิมพ์, หน้าที่น่ามาอ้างอิง.

ตัวอย่าง: สายใจ ดวงมาลี. (2548, มิถุนายน 7) มาลาเรียลาม 3 จว.ใต้ ตอนบน สข.เร่งคุมเข้มกันเชื้อแพร่หนัก. *คม-ชัด-ลึก*, 25.

Di Rado, A. (1995, March 15). Trekking through college: Classes explore modern society using the world of Star Trek. *New York Times*, p. A3.

#### 5. วิทยานิพนธ์

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. (ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์), สถาบันการศึกษา. เมืองที่พิมพ์.

ตัวอย่าง: พันทิพา สังข์เจริญ. 2528. *วิเคราะห์บทร้อยกรองในเรื่องในวโรกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม*. (ปริญญาโทการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร.

Darling, C. W. (1976). *Giver of due regard: the poetry of Richard Wilbur*. (Unpublished doctoral dissertation), University of Connecticut.

#### 6. พจนานุกรม

ตัวอย่าง: *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชัน.

*Shorter Oxford English dictionary* (5 th ed.). (2002). New York: Oxford University Press.

### 7. ราชกิจจานุเบกษา

ตัวอย่าง: รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. 134(40 ก). 1-20.

### 8. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง, วันที่ทำการสืบค้น. ชื่อฐานข้อมูล. URL

Author(s). ( date-or “n.d.”). Title of work. (Online URL), date retrieved. Name of Database or Internet address of the specific document. Specify URL exactly.

ตัวอย่าง: สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม. (2545). *ประเพณีใส่กระเจาดชาวไทยพวนสอนให้รู้จักแบ่งปัน มีน้ำใจ*, สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2548. จาก [http://www.m-ulture.go.th/culture01/highlight/highlightdetail.php?highlight\\_id=114&lang=th](http://www.m-ulture.go.th/culture01/highlight/highlightdetail.php?highlight_id=114&lang=th)

### สรุป การอ้างอิง APA (6th Edition)

รูปแบบ การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา หน้าข้อความ ท้ายข้อความ และเชิงอรรถ (ท้ายบทความ)

ผู้แต่ง 1 คน

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: นามสกุล (ปี) เช่น Robbin (2005) อ้างว่า.

. . . กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (นามสกุล, ปี) เช่น . . . (Robbin, 2005)

เอกสารอ้างอิง

นามสกุลผู้แต่ง, ชื่อย่อ. (ปี). ชื่อหนังสือ. (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

เช่น Hughes, O.E. (1994). *Public Management and Administration: An Introduction*. New York: St. Martin's Press.

### ผู้แต่ง 2-4 คน

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: นามสกุล 1 and นามสกุล 2 (ปี) เช่น Peters and Waterman (1982) อ้างว่า . . .

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (นามสกุล, ปี) เช่น ... (Peters and Waterman, 1982)

#### เอกสารอ้างอิง

นามสกุลผู้แต่ง 1, ชื่อย่อ and นามสกุลผู้แต่ง 2, ชื่อย่อ., (ปี). *ชื่อหนังสือ*. (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

เช่น Peters, T. and Waterman Jr. R. (1982). *In Search of Excellence*. New York: Harper & Row.

### ผู้แต่ง 5 คนขึ้นไป

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: นามสกุล 1 และคณะ (ปี)

เช่น Christensen et. al. (2013) อ้างว่า . . .

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (นามสกุล 1 และคณะ, ปี)

เช่น . . . (Christensen et. al., 2013)

#### เอกสารอ้างอิง

นามสกุลผู้แต่ง 1, ชื่อย่อ. และคณะ. (ปี). *ชื่อหนังสือ*. (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

เช่น Christensen, T. et. al. (2013). *New public management: The transformation of ideas and practice*. New York: Prentice-Hall.

### ผู้แต่งนามแฝง

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อนามแฝง (ปี)

เช่น C-12 (2013) อ้างว่า . . .

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อนามแฝง, ปี)

เช่น . . . (C-12, 2013)

เอกสารอ้างอิง

นามแฝง. (ปี). *ชื่อหนังสือ*. (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

เช่น C-12. (2013). *Thai Bureaucracy*. Bangkok: Wattana

Publishing.

### หนังสือแปล

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: นามสกุลผู้แต่งต้นฉบับ (ปี)

เช่น Huntington & Nelson (2013) อ้างว่า . . .

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (นามสกุลผู้แต่งต้นฉบับ, ปี)

เช่น . . . (Huntington & Nelson, 2013)

เอกสารอ้างอิง

นามสกุลผู้แต่ง 1, ชื่อย่อ., & นามสกุลผู้แต่ง 2, ชื่อย่อ. (ปีที่แปล). *ชื่อเรื่องที่แปล* [ชื่อเรื่องต้นฉบับ]. (ชื่อ-นามสกุลผู้แปล, ผู้แปล). (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์. (ปีต้นฉบับที่พิมพ์).

เช่น Huntington, S.P. & Nelson, J. (2001). *No Easy Choice*:

*ทางเลือกของมวลประชา* [No Easy Choice]. (สิทธิพันธ์ พุทธหุณ, ผู้แปล).

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (1976).

**กรณีไม่มีชื่อผู้แต่ง ให้ลงชื่อเรื่องแทนผู้แต่ง**

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: “ชื่อเรื่อง” หรือ “ชื่อบทที่” หรือ “ชื่อบทความ”  
(ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (“ชื่อเรื่อง” หรือ “ชื่อบทที่” หรือ “ชื่อบทความ”, ปี)

*เอกสารอ้างอิง*

*ชื่อเรื่อง.* (ครั้งที่พิมพ์). (ปี). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

**การอ้างอิงเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Source) (อ้างอิงในเนื้อหา)**

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: นามสกุลผู้แต่งเอกสารต้นฉบับ (ปี ต้นฉบับ)  
(อ้างถึงใน หรือ as cited in นามสกุลผู้แต่งทุติยภูมิ, ปีของเอกสารทุติยภูมิ)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (นามสกุลผู้แต่งเอกสารต้นฉบับ, ปีต้นฉบับ  
อ้างถึงในหรือ as cited in นามสกุลผู้แต่งทุติยภูมิ, ปี ของเอกสารทุติยภูมิ)

*เอกสารอ้างอิง*

ผู้เขียนอ้างอิงแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เหตุเพราะไม่สามารถเข้าถึงหรือสืบค้นหาต้นฉบับเดิมได้ การเขียนอ้างอิงข้อมูลทุติยภูมิในเอกสารอ้างอิงทำบทบาทการอ้างอิงเหมือนกับรายการหนังสือทั่วไป คือ

นามสกุลผู้แต่งทุติยภูมิ, ชื่อย่อ. (ปี). *ชื่อเรื่องต้นฉบับ.* (ครั้งที่พิมพ์).  
สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

**เอกสารรายงานการวิจัย**

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย 1, & ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย 2, (ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย 1, & ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย 2, ปี)

**เอกสารอ้างอิง**

ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย 1, & นามสกุลผู้วิจัย 2 . (ปี). ชื่อเรื่อง (รายงานผลการวิจัย). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

**คุณวุฒิพนธ์**

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย (ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย, ปี)

**เอกสารอ้างอิง**

ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย, ชื่อย่อ. (ปี). ชื่อเรื่อง. (ปริญญาณิพนธ์ระดับคุณวุฒิบัณฑิต). ชื่อสถาบัน. สถานที่พิมพ์.

**วิทยานิพนธ์ปริญญาโท**

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย (ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย, ปี)

**เอกสารอ้างอิง**

ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย. (ปี). ชื่อเรื่อง. (วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต). ชื่อสถาบัน. สถานที่พิมพ์.

**บทความวารสาร**

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: นามสกุลผู้เขียน 1, นามสกุลผู้เขียน 2 & นามสกุลผู้เขียน 3 (ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน 1, ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน 2 & ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน 3, ปี)

**เอกสารอ้างอิง**

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน 1, ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน 2 & ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน 3. (ปี).

ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. เลขปีที่(เลขฉบับที่), เลขหน้าแรก-เลขหน้าสุดท้ายของบทความ.

### เอกสารการประชุมทางวิชาการ (proceeding)

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน (ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน, ปี)

เอกสารอ้างอิง

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน, ชื่อย่อ. (ปี). ชื่อบทความ. ใน หรือ in ชื่อบรรณาธิการ (บ.ก. หรือ Ed. หรือ Eds.), ชื่อการประชุม (น. หรือ pp. เลขหน้าแรก-ถึงหน้าสุดท้าย). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

### หนังสือพิมพ์

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน (ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน, ปี)

เอกสารอ้างอิง

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปี, วัน เดือน). ชื่อคอลัมน์/ชื่อข่าว. ชื่อหนังสือพิมพ์. น. หรือ pp. เลขหน้าแรก-เลขหน้าสุดท้ายของคอลัมน์/ชื่อข่าว.

### อ้างอิงเว็บไซต์

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน (ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน, ปี)

เอกสารอ้างอิง

(ไทย) ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน, (ปี). ชื่อหัวข้อ. สืบค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก <http://www.xxxxxxxxx> เช่น

ศุภณัฐ ศศิวิวัฒน์. (2559). *ปรับบทบาทภาครัฐไทย...ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี*. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2563, จาก <https://thaipublica.org/2016/03/tdri-2016/>

(อังกฤษ) นามสกุลผู้เขียน, ชื่อย่อ. (ปี). ชื่อหัวข้อ. Retrieved month, date, year, from <http://www.xxxxxxxxx> เช่น

Cohen, B.. (2012). *Blockchain Cities and the Smart Cities Wheel*. Retrieved February 5, 2020, from <https://medium.com/iomob/blockchain-cities-and-the-smart-cities-wheel-9f65c2f32c36>

#### สถาบัน/องค์กร/สมาคม/ชมรม

อ้างอิงจากหน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กร อ้างอิงครั้งแรกใช้ชื่อเต็ม ส่วนอ้างอิงครั้งต่อไปใช้อักษรย่อ

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อเต็มของหน่วยงาน (อักษรย่อ, ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อเต็มของหน่วยงาน [อักษรย่อ], ปี)

เอกสารอ้างอิง

ชื่อเต็มของสถาบันหรือหน่วยงาน. (ปี). ชื่อเรื่อง (พิมพ์ครั้งที่). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

#### สัมภาษณ์(Interview)/Focus Group

##### สัมภาษณ์/Interview

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อ-นามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์ (ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อ-นามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์, ปี)

เอกสารอ้างอิง

ชื่อ-นามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์. (ปี). ตำแหน่ง/สถานะ/บทบาทหน้าที่. สัมภาษณ์. เดือน, วัน.



### การสัมภาษณ์กลุ่มย่อย/Focus Group

ตัวอย่าง กรณี การอ้างหน้าข้อความ: ชื่อ-นามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์ (ปี)

กรณี การอ้างท้ายข้อความ: (ชื่อ-นามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์, ปี)

เอกสารอ้างอิง

ชื่อ-นามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์. (ปี). ตำแหน่ง/สถานะ/บทบาทหน้าที่. การสัมภาษณ์กลุ่มย่อย. เดือน, วัน.

\* กรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ให้ระบุชื่อ-นามสกุล อาจใช้คำว่า “ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่....” แทน

### การส่งต้นฉบับ

วิธีที่ 1 : ส่งผ่านระบบ online

: <http://ojs.ru.ac.th/index.php/MPA/about/submissions>

วิธีที่ 2 : ส่งผ่าน E-mail ที่ [ramjournalpa@gmail.com](mailto:ramjournalpa@gmail.com)