



วารสารสิทธิปริทัศน์

SUTHIPARITHAT JOURNAL 1

ปีที่ ๒๖ ฉบับที่ ๗๙ พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๕๕ ISSN 0857-2690

บทความวิจัย (Research Articles)

- คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
The Service Quality of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
พรทิพย์ สว่างเนตร..... 7
Pornthip Sawangnet
- การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
Needs Assessment of Desirable Characteristics of Student Trainees in Food and Beverage Department of the Hotels in Bangkok
ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์..... 27
Theerawat Imprakongsilaph
- รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นในระดับอุดมศึกษาเพื่อธุรกิจนำเที่ยว
A Model of the Japanese Language Program Management for Tourism Business in Higher Education Level
สมพร โกมารัตต์..... 43
Somporn Gomaratut
- การแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย
Knowledge Sharing in Large Businesses in Thailand
ประศาสน์ นิยม, สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, อรวรรณ อิมสมบัติ..... 63
Prasat Niyom, Somboonwan Satyarakwit, Aurawan Imsombut
- การนำเสนอนโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
A Proposal of Policy on Research Promotion in Private Higher Education Institutions
สินธวา คามดิษฐ์, สกุณณะศักดิ์ มัวร์, วิสุทธิ วิจิตรพัชรามารณ์..... 91
Sinthawa Khamdit, Kanda Sakuntanasak More, Wisut Wichitputchraporn
- การทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในมิติของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา
Tests of Market Efficiency in the Stock Exchange of Thailand in the perspective of US Monetary Policy Announcements
ศุภวัฒน์ วัฒนธนปติ, พิรุณา ไบโลวิส, เวทังค พงษ์ทรัพย์..... 109
Supawat Wadhanapatee, Piruna Bialowas, Wefang Phuangsap
- การพัฒนาแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้างเชิงเส้น
A Learning Organization Model Development for Rajabhat Universities Using LISREL Analysis
วิชิต แสงสว่าง..... 131
Wichit Saengsawang
- รูปแบบการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้
An Educational Management Model of Basic Education Schools for Peace in the Southern Border
นันทพล วิทยานนท์..... 151
Nantapol Witayanont
- การพัฒนาแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย
The Development of Management Model for Creative and Productive School in Thailand
ชมเชย พงษ์เจริญ..... 167
Chomkae Phongcharoen
- รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน
Research Report in Causal Factors on Administration Affecting Private School Teacher Turnover
ศุภรีณี อัมภรณ์, สนั่น ประจงจิตร..... 185
Suparinee Aumporn, Sanan Prachongchit
- หนังสือแนะนำอ่าน (Book Review)
Management (Global Edition)
ธีรศักดิ์ กล้วยจันทพงศ์..... 199
Teerasak Khanchanapong

สุทธปริทัศน์

ปีที่ ๒๖ ฉบับที่ ๗๙ พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๕๕ ISSN 0857-2690

*** เจ้าของ**

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
110/1-4 ถนนประชาชื่น
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
โทร. 02-954-7300
(อัตราค่าตี 30 หมายเลข) ต่อ 361
E-mail : dpujournal@hotmail.com

*** กองบรรณาธิการ**

รศ.พินิจ ทิพย์มณี
ผศ.ดร.นิตย เพ็ชรรักษ์
ดร.เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว
ดร.คม คัมภีรานนท์
ดร.นพพร ศรีวรวิไล
ดร.อดิสร ณ อุบล

*** คณะที่ปรึกษา**

ศ.ดร.บุญเสริม วิสกุล
รศ.ดร.วรากรณ์ สามโกเศศ
ศ.ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์
รศ.ดร.สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์
คณบดีทุกคณะ

*** กองจัดการ (ธุรการ การเงินและสมาชิก)**

ปริญญา คล้ายเจริญ

*** ออกแบบรูปเล่ม-จัดหน้า**

นันทกา สิทธิพฤษ

*** กำหนดออก**

ราย 3 เดือน ฉบับละ 100 บาท

*** บรรณาธิการ**

รศ.ดร.กุลทิพย์ ศาสตราจุ

*** จัดจำหน่าย**

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
โทร. 02-954-7300 ต่อ 445, 292, 690

*** กองบรรณาธิการบุคคลภายนอก**

ศ.ดร.ทวีป ศิริวิศรี
ศ.ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์
รศ.ดร.พรทิพย์ ดีสมโชค
รศ.ดร.ปรียา วิบูลย์เศรษฐ์
ผศ.ดร.วิโรจน์ อรุณมานะกุล

*** พิมพ์ที่**

โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
โทร. 02-954-7300 ต่อ 540
<http://www.dpu.ac.th/dpuprinting>

ทัศนะข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารสุทธปริทัศน์ เป็นทัศนะวิจารณ์อิสระทางคณะผู้จัดทำไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับทัศนะข้อคิดเห็นเหล่านั้นแต่ประการใด ลิขสิทธิ์บทความของผู้เขียนและวารสารสุทธปริทัศน์ และได้รับการสงวนสิทธิ์ตามกฎหมาย

SUTHIPARITHAT

Volume 26 Number 79 May - August 2012

* **Owner**

Dhurakij Pundit University
110/1-4 Prachachuen Road
Laksi, Bangkok 10210
Telephone 02-954-7300
(Automatic 30 Number) # 361
E-mail : dpujournal@hotmail.com

* **Editorial Board**

Assoc. Prof. Pinit Tipmanee
Asst. Prof. Dr. Nit Petcharak
Dr. Kiatanantha Lounkaew
Dr. Kom Campiranon
Dr. Nopporn Srivoravilai
Dr. Adisorn Na Ubon

* **Editorial Consultant**

Prof. Dr. Boonserm Weesakul
Assoc. Prof. Dr. Varakorn Samkoses
Prof. Dr. Paitoon Sinlarat
Assoc. Prof. Dr. Somboonwan Satyarakwit
Dean of all DPU Faculty

* **Assistant Editors**

Parinya Klaicharoen

* **Cover Design**

Nunthaga Sitthipruk

* **Editor - in - Chief**

Assoc. Prof. Dr. Kullatip Satararujit

* **Periodicity**

3 month per year issue 100 baht

* **Editorial Consultant Board**

Prof. Dr. Taweep Sirirassamee
Prof. Dr. Parichart Sthapitanon
Assoc. Prof. Porntip Desomchok
Assoc. Prof. Preeya Vibulsresth
Asst. Prof. Wirote Aroonmanakun

* **Distribute**

Dhurakij Pundit University
Telephone 02-954-7300 # 445, 292, 690

* **Printed by**

Dhurakij Pundit University Printing
Telephone 02-954-7300 # 540
http : // www.dpu.ac.th/dpuprinting

The View Expressed in each Article are Solely those of Author(s).

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความภายนอก (Peer Review)

ศาสตราจารย์ ดร.ทวีป ศิริรัมย์

ศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์

รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ ดีสมโชค

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปองสิน วิเศษศิริ

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ ศุภดิolk

ดร.จารวี ขยสมบัติ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

กรมสรรพากร

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความภายใน (Peer Review)

ศาสตราจารย์ ดร.บุญเสริม วีสุกุล

ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สีนลรัตน์

รองศาสตราจารย์ ดร.อุปถัมภ์ สายแสงจันทร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ

ดร.คม คัมภีรานนท์

ดร.นพพร ศรีวรวิไล

รองศาสตราจารย์ ดร.กล้า ทองขาว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา สิทธิพงษ์พานิช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัย วัฒนศิริ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สารบัญ

บทความวิจัย

คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พรทิพย์ สว่างเนตร.....7

การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
ของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์.....27

รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษาเพื่อธุรกิจนำเข้า
สมพร โกมารทัต.....43

การแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย
ประศาสน์ นิยม, สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, อรวรรณ อิมสมบัติ.....63

การนำเสนอนโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
สินธะวา คามดิษฐ์, สกฤษณะศักดิ์ มัวร์, วิสุทธิ วิจิตรพัชรารมณ.....91

การทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในมิติของข้อมูลข่าวสาร
ที่เกี่ยวกับนโยบายทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา
ศุภวัฒน์ วัฒนธนปติ, พิรุณา ไบโลวิส, เวทวงศ์ พ่วงทรัพย์.....109

การพัฒนาแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ
โครงสร้างเชิงเส้น
วิจิต แสงสว่าง.....131

รูปแบบการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้
นันทพล วิทยานนท์.....151

การพัฒนาแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย
ชมแข พงษ์เจริญ.....167

รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครู
โรงเรียนเอกชน
ศุภรณี อ้าภรณ์, สนั่น ประจักษ์จิตร.....185

หนังสืออ่าน

Management (Global Edition)
ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์.....199

Contents

Research Articles

The Service Quality of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi <i>Porntip Sawangnet</i>	7
Needs Assessment of Desirable Characteristics of Student Trainees in Food and Beverage Department of the Hotels in Bangkok <i>Theerawat Eimprakongsilaph</i>	27
A Model of the Japanese Language Program Management for Tourism Business in Higher Education Level <i>Somporn Gomaratut</i>	43
Knowledge Sharing in Large Businesses in Thailand <i>Prasat Niyom, Somboonwan Satyarakwit, Aurawan Imsombut</i>	63
A Proposal of Policy on Research Promotion in Private Higher Education Institutions <i>Sinhawa Khamdit, Kanda Sakuntanasak More, Wisut Wichitputchrapon</i>	91
Tests of Market Efficiency in the Stock Exchange of Thailand in the perspective of US Monetary Policy Announcements <i>Suppawat Wadhanapatee, Piruna Bialowas, Wetang Phuangsup</i>	109
A Learning Organization Model Development for Rajabhat Universities Using LISREL Analysis <i>Wichit Saengsawang</i>	131
An Educational Management Model of Basic Education Schools for Peace in the Southern Border <i>Nantapol Witayanont</i>	151
The Development of Management Model for Creative and Productive School in Thailand <i>Chomkae Phongcharoen</i>	167
Research Report in Causal Factors on Administration Affecting Private School Teacher Turnover <i>Suparinee Aumporn, Sanan Prachongchit</i>	185

Book Review

Management (Global Edition) <i>Teerasak Khanchanapong</i>	199
--	-----

บทบรรณาธิการ

วารสารสุทธิปริทัศน์ เป็นฉบับที่ 79 กองบรรณาธิการขอแนะนำเสนอบทความวิจัยทั้งหมดจำนวน 10 เรื่อง เรื่องแรกได้แก่ คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่องที่ 2. การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เรื่องที่ 3. รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษาเพื่อธุรกิจนำเที่ยว เรื่องที่ 4. การแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย เรื่องที่ 5. การนำเสนอนโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เรื่องที่ 6. การทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในมิติของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา เรื่องที่ 7. การพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยวิธีการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบโครงสร้างเชิงเส้น และเรื่องที่ 8. รูปแบบการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เรื่องที่ 9. การพัฒนารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย และเรื่องสุดท้ายที่ 10. รายงานวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน

ทั้งนี้หนังสือแนะนำในเล่มนี้ ได้แก่ Management (Global Edition) แนะนำโดยนักวิชาการด้านการจัดการ ดร. อีร์ศักดิ์ ภัฏจนพงศ์ ที่ได้แนะนำหนังสือที่แต่งโดยครูทางวิชาการด้านการจัดการระดับโลก โดย ศาสตราจารย์ Stephen P. Robbins และ ศาสตราจารย์ Mary Coulter ที่นำเสนอแนวคิดทฤษฎีทางด้านการจัดการในบริบทโลกเน้นกลุ่มประเทศในแถบเอเชียเป็นกรณีศึกษาได้ลุ่มลึกทันสมัย เหมาะสำหรับนักศึกษานักวิชาการรวมทั้งผู้ที่สนใจการเป็นนักบริหารจัดการมืออาชีพในเวทีโลกที่มีมุ่งเน้นภูมิภาคเอเชียเป็นหลัก

นอกจากนี้ทางกองบรรณาธิการขอเรียนให้ท่านผู้อ่านและสมาชิกทุกท่านทราบว่า ตั้งแต่ฉบับที่ 81 เป็นต้นไป ทางกองบรรณาธิการมีนโยบายในการดำเนินการจัดเก็บค่าบริการในการลงบทความเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพวารสารให้เกิดประโยชน์ต่อท่านผู้อ่านให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งท่านผู้ส่งบทความสามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่ คุณปริญา คล้ายเจริญ โทรศัพท์ (02) 954-7300 ต่อ 445

อย่างไรก็ดี วารสารสุทธิปริทัศน์ก้าวมาถึงปีที่ 26 ฉบับที่ 79 นี้ และประสบความสำเร็จในการเข้าสู่มาตรฐานทางวิชาการระดับชาติ เนื่องด้วยความร่วมมือของคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ และสมาชิกทุกท่านที่ได้ส่งบทความมาให้พิจารณาและความอนุเคราะห์ของผู้ทรงคุณวุฒิที่ผ่านการกลั่นกรองมาอย่างดี กองบรรณาธิการต้องขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารสุทธิปริทัศน์จะเป็นเวทีทางวิชาการในหลากหลายสาขาวิชาให้แก่ทุกท่านสืบไป

บรรณาธิการ

คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The Service Quality of Office of Academic Resource
and Information Technology,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

พรทิพย์ สว่างเนตร*
Porntip Sawangnet*

*อาจารย์สาขามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*Lecturer, Department of Human, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 3) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และ 4) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่คาดหวัง จำแนกปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One - way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมแต่ละรายด้านอยู่ในระดับมาก และการรับรู้ในคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าคุณภาพการบริการที่คาดหวังสูงกว่าคุณภาพการได้รับบริการจริง
3. เปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่าง
4. เปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่าง

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ,คุณภาพการบริการ,สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

The purposes of this research were : 1) to study service quality expectation and perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi 2) to compare between service quality perception and service quality expectation for the user of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi 3) to compare service quality perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi classified by personal factors and behavior of library using and 4) to compare service quality expectation of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi classified by personal factor and behavior of library using. The samples consisted of 396 users who have recieved services at Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The instrument was a 5-point rating scale questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by using Independent Sample t-test, paired sample t-test F-test (One-way Anova) and Scheffe's test.

The findings were summarized as follows:

1.) The overall service quality expectation of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi was at a high level and the service quality perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi was at a medium level.

2.) The comparison of service quality expectation and perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi by user were significantly difference at 0.01 level.

3.) The comparison of service quality expectation of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi by personal factors and behavior of library using were no significantly difference.

4.) The comparison of service quality perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi by personal factors and behavior of library using were no significantly difference.

Keyword : Service quality, Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

ความนำ

การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด และเป็นทรัพยากร ที่เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ ดังนั้น จึงต้องมีการเตรียมการพัฒนาเด็ก ซึ่งจะเป็นผู้สืบทอดทุกสิ่งทุกอย่างจากผู้ใหญ่ในปัจจุบันให้เป็นคนที่มีคุณภาพ (รศมี ต้นเจริญ, 2542:1) และมีประสิทธิภาพ สามารถที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขในสภาพสังคมแห่งการแข่งขัน และในการพัฒนาประเทศให้ทัดเทียมกับนานาประเทศนั้นต้องอาศัยกำลังคนที่มีคุณภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีความเฉลียวฉลาด มีทักษะความรู้ ความสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปัจจุบันได้อย่างมีความสุขและเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทรัพยากรมนุษย์ จึงมีการก่อตั้งห้องสมุดขึ้นมาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ส่งเสริมการอ่าน ตลอดจนห้องสมุดยังเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องจากห้องสมุดถือเป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญาที่สำคัญแห่งหนึ่ง ซึ่งมีทรัพยากรสารสนเทศสำหรับที่จะให้ศึกษาค้นคว้าได้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ ฯลฯ ดังนั้น หากจะกล่าวว่าห้องสมุดคือชุมชนทรัพยากรทางปัญญาของประเทศชาติ คงจะไม่ผิด เนื่องจากหากประเทศใดก็ตาม หากประชาชนมีความรู้ ความสามารถจะส่งผลให้ประเทศชาติสามารถพัฒนาก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและหากมองย้อนกลับไปแล้วจะพบว่าทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพนั้นมาจากการวางรากฐานที่ดีทางการศึกษาได้รับการฝึกฝนในการค้นคว้าหาความรู้เพื่อเติมเต็มตลอดเวลาซึ่งแหล่งที่จะใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อเติมเต็มทางสติปัญญานั้นคงไม่พ้นห้องสมุด

ห้องสมุดในสถาบันการศึกษา ถือเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการที่สำคัญ หน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นแหล่งความรู้ที่ นักเรียน นักศึกษา บุคลากรและบุคคลทั่วไปสามารถค้นหาความรู้ด้วยตนเองโดยห้องสมุดมีบทบาทในการเสริมความรู้ และสนับสนุนการศึกษาในระบบและให้โอกาสในการเข้าถึงการศึกษา ได้ใช้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาอาชีพให้ทันกับวิทยาการและเทคโนโลยี ให้แก่ผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาในโรงเรียน หรือผู้ที่ได้สำเร็จการศึกษาแล้ว (รุ่งฤดี อภิวัฒน์ศรี และสายฝน บุญชา, 2551 : 4) ซึ่งวัตถุประสงค์หลักทั่วไปของห้องสมุดมีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา (Education) การศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทำให้ผู้เรียนต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอจากทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาเข้ามาทั้งในและนอกหลักสูตร เพื่อนำความรู้ที่ไปประกอบวิชาชีพหรือศึกษาให้ละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีส่วนสนับสนุนการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอีกด้วย

2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร (Information) ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวและเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นทั่วโลกทำให้มีความรู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3. เพื่อใช้ในการค้นคว้าวิจัย (Research) การวิจัยเป็นงานหลักงานหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาทั้งอาจารย์และนักศึกษาต้องผลิตงานวิจัย โครงการหรือโครงการต่างๆ ห้องสมุดจึงต้องจัดหาทรัพยากร สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของสมุด เพื่อให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษานับสนับสนุนให้สถาบันมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ

4. เพื่อจรรโลงใจมนุษย์ (Inspiration) ห้องสมุดช่วยสร้างสรรค์ความจรรโลงใจให้แก่ผู้ใช้ด้วยทรัพยากร สารนิเทศประเภท งานศิลป์ ศาสนา ชีวประวัติ วรรณคดี สารคดี ท่องเที่ยว บทประพันธ์ต่างๆ ผู้อ่านเกิดความซาบซึ้ง สุขใจ เล็งเห็นคุณค่าของคุณค่าความดี ชื่นชมในความ สำเร็จของผู้อื่น สามารถยกระดับจิตใจและ พัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จได้

5. เพื่อนันทนาการหรือการพักผ่อน หย่อนใจ (Recreation) นอกจากการอ่านหนังสือ วิชาการแล้ว ห้องสมุดยังมีหนังสือประเภทต่างๆ เพื่อให้ความบันเทิงเบาสบาย เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น นิยายสาร เป็นต้น ทำให้ผู้อ่านใช้เวลาว่าง ให้เกิดประโยชน์ และปลูกสำนึกรักการอ่าน รู้จัก อ่านหนังสืออย่างมีวิจารณญาณ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็น หน่วยงานสำหรับบริการทรัพยากรสารนิเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาโดยอาจเรียกว่า สำนัก หอสมุด สำนักวิทยบริการ หรือชื่ออื่นใดซึ่งบทบาท และหน้าที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนในประกาศทบวง มหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา พ.ศ. 2544 จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุง แก้ไขมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544: 2) ดังนี้ ห้องสมุด มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและบริการ ทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบ การศึกษาและแก่สังคมตลอดจนส่งเสริมการ เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต โดยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการบริการและทรัพยากร สารนิเทศเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ ตามมาตรฐาน ดังนี้

งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา ควรประกอบด้วยงานดังต่อไปนี้

1. งานพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ ควร ประกอบด้วย บรรณารักษ์ทำหน้าที่คัดเลือกและ จัดซื้อ บรรณารักษ์ทำหน้าที่ขอและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ทำหน้าที่บำรุงรักษาและตรวจสอบ พนักงานห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล และพนักงานซ่อมหนังสือ

2. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/ เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดและพนักงาน/เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูล

3. งานสื่อทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการ สื่อทัศนศึกษา พนักงานสื่อทัศนศึกษา พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และช่างศิลป์

4. งานวารสาร ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่/พนักงานห้องสมุดและ พนักงาน/ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

5. งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ควร ประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

6. งานบริการยืม-คืน งานเจ้าหน้าที่ ห้องสมุด บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้อง สมุด เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทางเข้า-ออก เจ้าหน้าที่ จัดเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชั้นหนังสือ และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด หนังสือและ ชั้นหนังสือ

7. งานบริการอ้างอิง ให้คำปรึกษาและ ช่วยค้นคว้า ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์หรือนักเอกสาร สารนิเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ถ่าย เอกสาร) และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

8. งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิต วรรณคดีและสาระสังเขปค้นเรื่องทั่วไป ควร

ประกอบด้วย บรรณารักษ์หรือนักเอกสารนิเทศ
เจ้าหน้าที่และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

9. งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการ
วิชาการ งานบริการวิชาการแก่สังคมและ
ประชาสัมพันธ์ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์
นักวิชาการ ช่างศิลป์ พนักงานห้องสมุด และ
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

10. งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ควรประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์และ
บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารนิเทศที่มีความรู้ทาง
คอมพิวเตอร์

11. งานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา
ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์ นักเอกสาร
นิเทศ หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใดมีงาน
นอกเหนือจากที่ระบุไว้ให้พิจารณาผู้ปฏิบัติงาน
ตามความเหมาะสมและห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษาต้องจัดหาทรัพยากร สารนิเทศ
ตลอดจนมีอาคารสำหรับให้บริการดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวม
ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ
ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ สารนิเทศ
ที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปกราฟิก
สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วน
ตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนอง
ตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด
ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถ
สืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมี
หลักเกณฑ์ การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ
อย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับ
นโยบายเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา (ทบวง
มหาวิทยาลัย, 2544: 2)

ด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์
อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรตั้งอยู่ใน
ที่สะดวกสำหรับผู้ที่มีสัดส่วนเป็นเอกเทศมีเนื้อที่
สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ
และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ
ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเนื้อที่
ในส่วนต่างๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา
จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการ
ปฏิบัติการของบุคลากร ตลอดจนจำนวน
ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่
ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและ
บริการสื่อทัศนวัสดุ เนื้อที่สำหรับการสอน
การค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือ
และอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยี
ประเภทต่างๆ ของห้องสมุดด้วย

ด้านการบริการ ต้องมุ่งส่งเสริมให้ความ
สะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภทและส่งเสริมการเรียนรู้
ด้วยตนเองต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่
ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้
ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ
ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่า
ธรรมเนียม

ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุด
สถาบัน อุดมศึกษาควรมีระบบการประเมิน
คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็น
แนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐาน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและสอดคล้องกับ
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับ
การจัดตั้งขึ้นให้เป็นหน่วยงานตามโครงสร้าง
การจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรีตามประกาศจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกา

เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 โดยการรวมสองหน่วยงานเข้าด้วยกัน คือ สำนักวิทยบริการและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทและหน้าที่หลักๆ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดหาผลิตและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. พัฒนางานด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล

3. นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมระบบการจัดการและเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอย่างสะดวกและรวดเร็ว

4. พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นศูนย์กลางการให้การศึกษา ค้นคว้า การวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและบุคคลทั่วไป

5. ผลิตสื่อการศึกษาและพัฒนาการจัดการศึกษาทางไกลด้วยระบบดาวเทียม

6. รวบรวมประวัติความเป็นมาและเผยแพร่เกียรติคุณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สร้างผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ (พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล, 2549: 25) การสร้าง

ความแตกต่างของการให้บริการ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวัง การตอบคำถาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นหลักสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความพึงพอใจโดยบริการที่มีคุณภาพสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการได้นั้นควรมีคุณลักษณะสำคัญ 10 ประการดังนี้ 1) ความเชื่อถือได้ ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้ 2) การตอบสนอง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี 3) ความสามารถในการให้บริการ ด้านการสื่อสารและความสามารถในการรู้วิชาที่จะให้บริการ 4) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการหรือรับบริการได้รับความสะดวก ใช้เวลาในการรอคอยน้อยและเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ 5) ความสุภาพอ่อนโยน 6) การสื่อสาร 7) ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงตรง 8) ความมั่นคง ความปลอดภัยทางกายภาพ 9) ความเข้าใจในผู้ใช้บริการ และ 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก (Barry, 1997: 79-81; Zeithal and Berry 1990: 21-22) เพื่อให้การวัดและประเมินค่าคุณภาพการบริการเป็นไปตามมาตรฐาน Parasuraman, Zeithal and Berry (1990: 25-26) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ เรียกว่า SERQUAL ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์หาความ

สัมพันธโดยสรุปมิติการประเมินคุณภาพ จาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้านดังได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย และที่สำคัญคือตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการดังพันธกิจ (Mission) ที่ได้กำหนดไว้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยผ่านโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการ โดยใช้มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล พัฒนางานระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการขอรับบริการผ่านช่องทางที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการและสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการและทั้งด้านการเรียนรู้บริหารจัดการและการประสานงาน พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้มีความสามารถและความรู้สอดคล้องกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการ การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม และการบริหารจัดการในภาครัฐ พัฒนาระบบงานภายในให้สามารถให้บริการทางวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความโปร่งใสและใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องไม่ละเมิดจริยธรรมอันดีและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและให้บริการทางวิชาการแก่สังคมอย่างเป็นรูปธรรมและจัดให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น

แหล่งเรียนรู้ที่สมบูรณ์ มีความพร้อมในการให้บริการชุมชนและสังคม (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2554: ออนไลน์)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้เป็นไปตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านของการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่กล่าวไว้ว่า “ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ” และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง และคุณภาพการบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เพื่อเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ

เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ

เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีลำดับขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการ

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 36, 695 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตาราง Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างยึดหลักความสะดวกเป็นสำคัญ โดยเลือกจากผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2554 – 31 ตุลาคม 2554 จำนวน 396 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามกรอบของคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990: 25-26) ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งลักษณะแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ท สเกล (Likert 's rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One - way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 209 คน จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน 316 คน

รองลงมา ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 32 คน และ บุคคลภายนอก จำนวน 27 คน จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ในระดับปริญญาตรี (และกำลังศึกษาในระดับ ปริญญาตรี) จำนวน 298 คน รองลงมาได้แก่ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน

ส่วนพฤติกรรมการของผู้ใช้บริการ จำแนก ตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการทุกวัน จำนวน 295 คน รองลงมาได้แก่ เข้าใช้บริการทุกสัปดาห์ จำนวน 69 คน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการใน ช่วงเวลา 8.30-12.00 น. จำนวน 172 คน รองลงมาได้แก่ เข้าใช้บริการในช่วงเวลาอื่นๆ (ทั้งวัน) จำนวน 97 คน และเข้าใช้บริการใน ช่วงเวลา 13.00-16.30 น. จำนวน 46 คน และงาน บริการ ที่ผู้ใช้บริการใช้อยู่เป็นประจำ เรียงสาม อันดับจากมากไปน้อยดังนี้ บริการที่ผู้ใช้บริการ ใช้เป็นประจำอันดับ 1 ได้แก่ บริการยืม-คืน หนังสือ รองลงมาได้แก่ บริการ Wifi-RMUTT และ บริการห้องประชุม สัมมนา (Discussion Room) ส่วนบริการที่ผู้ใช้บริการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

คุณภาพการบริการของสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมาตามความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ

1. ความคาดหวังในคุณภาพบริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเป็น

รูปธรรมของบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านความ เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

2.การรับรู้ในคุณภาพบริการโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านความ เป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาได้แก่ ด้าน ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุดได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า คุณภาพการ บริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่ คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 ในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2.1 เปรียบเทียบคุณภาพ การบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

2.1.1 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ไม่พบความแตกต่างกัน

2.1.2 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพของ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่างยกเว้น

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบ
ความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2.1.3 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการ
ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา
ไม่พบความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 เปรียบเทียบคุณภาพ
การบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนัก
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนก
ตามพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

2.2.1 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม ความถี่ในการเข้าใช้บริการไม่พบความแตกต่างกัน

2.2.2 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่าง ยกเว้นด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานที่ 3.1 เปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยบุคคล สรุปได้ดังนี้

3.1.1.เปรียบเทียบความคาดหวังใน
คุณภาพการบริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี จำแนก ตามเพศ ไม่พบ
ความแตกต่างกัน

3.1.2เปรียบเทียบความคาดหวังใน
คุณภาพการบริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามสภาพของ
ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่าง ยกเว้น
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพบความ
แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3.1.3เปรียบเทียบความคาดหวังใน
คุณภาพการบริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา
ไม่พบความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 เปรียบเทียบความ
คาดหวังในคุณภาพการบริการสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม
พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด ดังนี้

3.2.1 เปรียบเทียบความคาดหวังใน
คุณภาพการบริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้
บริการ ไม่พบความแตกต่างกัน

3.2.2เปรียบเทียบความคาดหวังใน
คุณภาพการบริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม ความถี่ในการ
เข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่าง
ยกเว้นด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อภิปรายผล

คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตามความคาดหวัง

และการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันจำนวนผู้ใช้บริการมีปริมาณการเข้าใช้บริการมาก ดังนั้นการให้บริการทั้ง 5 ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ เช่น ที่จอดรถ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ อาจจะไม่เพียงพอและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงสุดได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งศุภร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) ได้กล่าวว่าการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องพยายามหากฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ สิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัทต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดีหรืออาจมีเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบ

2) บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัว ที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้

ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

3) เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้า พึงพอใจ

4) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า และ

5) สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อลูกค้าเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ที่ Parasuraman, Zeithal and Berry (1990:20-23) กล่าวว่า คุณภาพบริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งประเด็นของความเป็นรูปธรรม (Tangibility) นั้นเป็นประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง ซึ่งความเป็นรูปธรรมนั้นหมายถึงสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น สถานที่ อาคารสำนักงาน การตกแต่งและบริเวณที่ให้บริการลูกค้า อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย อธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 17) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดนั้น ประเด็นสำคัญประการหนึ่ง ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเช่นที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ

ที่จอตรด ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งจากที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากเนื่องจากความคาดหวังที่เกิดจากความต้องส่วนตัวของผู้รับบริการซึ่งเป็นการต้องการที่แตกต่างกันของบุคคลขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลนั้น

ส่วนการรับรู้ในคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการซึ่งบริการที่รับรู้ (Perceived Service) เป็นกระบวนการตีความหมายหรือแปลความผลของการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้าภายนอกกรอบตัวบุคคลโดยอาศัยประสบการณ์เดิม และการเรียนรู้เป็นเครื่องช่วยแสดงออกเป็นความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ตามความรู้สึกที่เกิดขึ้น

จากผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอินทรา จันทรรัฐ (2552: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ เกรวี่ จันทรตะมา (2549: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่าค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อและทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการ

ที่พอเพียงมีค่าเป็นบวกแสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงกับระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ และจากผลการวิจัยทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องพยายามลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการไม่ให้มีช่องว่างเกิดขึ้นซึ่ง Parasuraman, Zeithal and Berry (1985: 25-26) ได้กล่าวถึงช่องว่างที่เกิดขึ้นไว้ว่า ช่องว่างที่เกิดขึ้นเป็นหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ซึ่งเป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของผู้บริหารกิจการ (The Management Perception Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหาร อาจไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าเพราะผู้บริหารมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทำให้การตีความข้อมูลที่ได้รับความผิดพลาดได้

ช่องว่างที่ 2 คือ มาตรฐานคุณภาพของการบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่ฝ่ายบริหารรับรู้ (The Quality Specification Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจเข้าใจได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจนรวมทั้งผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพของการบริการ

ช่องว่างที่ 3 คือ การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ (Service Delivery Gap) ช่องว่างนี้จะเกี่ยวข้องกับพนักงานของธุรกิจบริการโดยตรง ซึ่งมาจากวิธีการและวิธีปฏิบัติที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะรวมถึงแนวความคิดเทคนิคและทักษะในการให้บริการรวมทั้งการตลาดภายในขององค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ

ช่องว่างที่ 4 การนำเสนอบริการให้กับลูกค้าไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า (The Marketing Communication Gap) ช่องว่างนี้เป็นการคาดหวังของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับบริการตามที่ทางองค์กรได้ลงในสื่อโฆษณาขององค์กรที่ปรากฏออกมาแต่เมื่อมารับบริการกลับทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการบริการอย่างคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 5 การบริการที่ลูกค้ารับรู้หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (The Perceived Service Quality Gap) ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการที่แตกต่างกับการบริการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะอยู่ในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Consumer) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง จากผู้ให้บริการ (Marketer) เพื่อเป็นการปิดกันช่องว่างดังกล่าว และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของลูกค้าจะมีบทบาทสำคัญมากเพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) จากการให้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ (Customer Expectations) ซึ่งช่อง

ว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการสูงหรือต่ำในการวัดคุณภาพการบริการและการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการเกิดความคาดหวังในคุณภาพการบริการสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ทั้งนี้เนื่องจากการบริการ เป็นบริการที่มีลักษณะแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือการบริการไม่มีตัวตน คุณภาพไม่แน่นอน ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ ทำให้ผู้รับไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ก่อนตัดสินใจใช้บริการจึงเกิดความหวังต่อคุณภาพบริการและปัจจัยที่อิทธิพลต่อความคาดหวังคือ 1) ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ข้อมูลที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อนหรือคนที่รู้จัก ซึ่งเคยได้ไปใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้วจะทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับในสิ่งดี ๆ ดังที่ทราบมา 2) ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการซึ่งเป็น ความต้องการที่แตกต่างกันของบุคคลขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลนั้น 3) ความคาดหวังที่เกิดจาก

ประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์การได้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวัง และ 4) ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการข้อมูลที่ได้รับทราบจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของโรงแรมในเรื่องต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพ ในการให้บริการ การมีอุปกรณ์ที่หรูหรา ทันสมัย เป็นต้น ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง คือ การสรุปตัดสินใจภายใต้อิทธิพลต่างๆ ไปของการโฆษณา คือ ราคา ปัจจัยนี้มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดความคาดหวังโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของผู้รับบริการที่มีความคาดหวัง ในบริการอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลลี จันทรตะมา (2549: บทคัดย่อ) และเพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงในบริการทางสำนักวิทยบริการควรที่จะปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการตาม Parasuraman, Zeithal and Berry (1985: 25-26) ได้กล่าวไว้ทั้งนี้เพื่เน้นการบริการที่มีคุณภาพเพราะปัจจุบันการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจ องค์กรจะแตกต่างจากองค์กรอื่น และได้เปรียบคู่แข่งการบริการต้องเป็นเลิศ นั้นหมายถึงคุณภาพการบริการต้องดีเยี่ยม

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม ไม่พบความแตกต่าง ซึ่งจากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศ

หญิง อาจารย์ นักศึกษา หรือแม้กระทั่งบุคคลภายนอกและ แม้จะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโทหรือปริญญาเอก ย่อมคาดหวังในคุณภาพการบริการสูงเช่นกัน และเมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด เช่น ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดและบริการที่ใช้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเข้าใช้ห้องสมุดบ่อยแค่ไหน เข้าใช้ในช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดและจะใช้บริการประเภทใดย่อมคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่สูงเช่นกัน

คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ สถานภาพของผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษา โดยภาพรวม ไม่พบความแตกต่างและเมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด เช่น ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดและบริการที่ใช้ นั้น โดยส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่าง จากผลการวิจัย

พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่เป็นไปตามมาตรฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (ทบวงมหาวิทยาลัย,

2544: 2) ซึ่งในการให้บริการนั้นทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เน้นถึงคุณภาพการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยเน้นความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องมีความเอาใจใส่และความสม่ำเสมอ ความเสมอภาคให้การให้บริการ และจากความเป็นมาตรฐานดังกล่าวผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน ต่างได้รับคุณภาพการบริการที่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังคุณภาพการบริการในระดับมาทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านดังกล่าว เช่น ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันจะเห็นว่าที่จอดรถไม่เพียงพอ และไม่มีสถานที่จอดรถที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นยังพบว่าน้ำดื่ม ยังไม่มีบริการครบทุกชั้นบริการ และห้องประชุมสัมมนา (Discussion Room) ซึ่งพบว่าในช่วงสภานั้นผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการดังกล่าวสูงมากแต่บริการดังกล่าวไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการโดยทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการห้องประชุม สัมมนา อาจจะเพิ่มระบบการจองผ่านเว็บไซต์เพื่อลดปัญหาที่ต้องเผชิญหน้าระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการและผู้ใช้บริการ และต้องเพิ่มห้องประชุม สัมมนา หรืออาจจะใช้วิธีการอื่นเพื่อเพิ่มห้องประชุม สัมมนา

ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ทางสำนักวิทยบริการต้องมีการสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อลดปัญหาจำนวนหนังสือที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และในด้านของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่ทางสำนักวิทยบริการจัดหามาให้ใช้บริการใหม่นั้น ผู้ใช้บริการยังไม่คุ้นเคย ดังนั้นควรจัดทำคู่มือแนะนำการค้นง่าย ๆ ติดไว้ข้างๆ เครื่องสำหรับค้นและร่วมมือกับทางอาจารย์ผู้สอนการใช้ห้องสมุดเพื่อให้มีการเรียนการสอนในโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติดังกล่าวเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความคุ้นเคยในการใช้โปรแกรม และในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการบริการต่ำที่สุดนั้น โดยเฉพาะในประเด็นของเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และให้บริการด้วยความรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที โดยในด้านดังกล่าวทางสำนักวิทยบริการฯ จะต้องเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยปรับปรุงในประเด็นของจำนวนผู้ใช้บริการ ความพร้อมในการให้บริการโดยเน้นการบริการที่มีคุณภาพและความสม่ำเสมอและยินดีในการให้บริการ และจากผลการวิจัยดังกล่าวเกิดจากความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่งผลให้บางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทั่วถึงและผู้ใช้บริการอาจเกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ

ดังนั้นเพื่อให้คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการฯ อยู่ในระดับที่ดีมาก ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้าน

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการและเพื่ลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่รับรู้จริงให้เกิดช่องว่างน้อยลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาคุณภาพการบริการในแต่ละฝ่ายหรือแผนกเพื่อประเมินคุณภาพการบริการที่แท้จริง
2. ศึกษาคุณภาพการบริการในเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- เกวลี จันตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้
LibQUAL+TM:กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2554).“ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษา พ.ศ. 2544,”(ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก: [http://www.mua.go.th/users/
he-commission/doc/law/law/library2544.pdf](http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/law/library2544.pdf). (7 มิถุนายน 2554).
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ
: **Customer Service Excellence**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- รัศมี ดันเจริญ. (2542). การบริการสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย. กรุงเทพฯ
: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- รุ่งฤดี อภิวัฒน์ศร และสายฝน บุญ. (2551). “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด,”
ใน การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด.หน้า 4.กรุงเทพฯ : ทริปเพิล เอ็ดดูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์.(2539). คุณภาพในงานบริการ 1 = **Quality in services**. กรุงเทพฯ
: ดวงกลมสมัย.
- ศุภร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). กลยุทธ์การตลาด
การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. “สถิติการเข้าใช้บริการ,” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก:
http://www.library.rmutt.ac.th/?page_id=2007. (21 มิถุนายน 2554).
- อินทรา จันทรรัฐ. (2552).ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้น
ทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- Berry, L., and Parasuraman, A. (1997). “Listening to the customer – the concept
of a service quality Information system”. **Sloan Management Review**.
38(3),65-76.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1990). “Guidelines for Conducting Service
Quality Research,” **Marketing Research**. (December): 34-44.
- Parasuraman, Zeithal and Berry. (1985). “ A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implications for Future Research” **Journal of Marketing**.
49 (Full): 41-50.

การศึกษาค้นคว้าความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
นักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Needs Assessment of Desirable Characteristics of
Student Trainees in Food and Beverage
Department of the Hotels in Bangkok

ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์*

Theerawat Eimprakongsilaph*

*อาจารย์ภาควิชาการจัดการโรงแรมคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

*Instructor, Hotel Management Department School of Humanities Bangkok University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ้น 510 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานพบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์, นักศึกษา, ฝึกงาน

Abstract

This research aimed to study: 1) characteristics of student trainees desired by hospitality personnel in Bangkok; 2) the comparison of characteristics of student trainees desired by personnel and training managers, food & beverage managers, and wait staffs. The sample group was 510 persons, consisting of personnel and training managers, food & beverage managers, and wait staffs in hospitality enterprises in Bangkok. Data was collected by using questionnaires and analyzed to obtain percentage, mean, standard deviation, and F-test. The analyzed data showed that the most important characteristics in student trainees were interpersonal relations, morality and ethics. This was followed by professional skills and working ability, and the final characteristic required in student trainees was general knowledge. The comparison characteristics of student trainees desired by personnel and training managers, food & beverage managers, and wait staffs found that general knowledge has a significant difference. General professional skills and working ability as well as professional skills for a food & beverage department, and interpersonal relations, morality and ethics all show no significant difference.

Keywords: Characteristics, Student, Internship

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนและการพัฒนาอย่างจริงจังจากรัฐบาลเพื่อให้เป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศ โดยมีกลุ่มธุรกิจย่อยรองรับอยู่มากมาย อาทิ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นสถานที่อำนวยความสะดวกสบายด้านที่พักและอาหารให้กับนักท่องเที่ยว และจากรายงานภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สาม ปี 2554 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระบุว่า รายรับจากการท่องเที่ยวในไตรมาสนี้มีมูลค่า 197,815 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 142,424 ล้านบาท ในไตรมาสเดียวกันของปีก่อน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 38.9 ส่วนในสาขาโรงแรมและภัตตาคารขยายตัวร้อยละ 10.0 ในไตรมาสนี้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยจำนวน 4.7 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.7 ตามการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชีย โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน เกาหลี และญี่ปุ่น ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 49.2 43.8 และ 38.1 ตามลำดับ ส่งผลให้อัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 56.9 ปรับตัวดีขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ร้อยละ 46.7

สำหรับการดำเนินงานด้านธุรกิจโรงแรมนั้น งานของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นงานที่สร้างรายได้ให้แก่โรงแรมเป็นจำนวนมากหรืออาจใกล้เคียงกับรายได้ที่รับจากการจำหน่ายห้องพัก โดยทั่วไปแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จะประกอบด้วย ผู้จัดการแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก พนักงานประจำหน่วยย่อยต่างๆ อาทิ พนักงานประจำห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป แต่อย่างไรก็ตามการรักษภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่โรงแรมจำเป็นต้องแข่งขันกัน

เพื่อผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจ บุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่มจึงมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างชื่อเสียงของโรงแรมเป็นอย่างมาก โรงแรมใดพนักงานสามารถให้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างประทับใจ โรงแรมนั้นก็จะมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542.) ดังนั้นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริการในระดับมืออาชีพ เนื่องจากบุคลากรเหล่านี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยส่วนหนึ่งผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมได้รับนักศึกษาฝึกงานเข้าไปช่วยหรือสนับสนุนบุคลากรประจำการของหน่วยงานในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี

การฝึกงาน เป็นกิจกรรมหนึ่งที่บรรจุนักศึกษาในหลักสูตรการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม หรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม ทั้งนี้การฝึกงานมีทั้งที่เป็นรูปแบบบังคับตามหลักสูตรและที่เป็นโครงการพิเศษ อาทิ โครงการสหกิจศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้ศึกษามานำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และได้เรียนรู้เข้าใจลักษณะงาน ของสาขาวิชาที่ตนได้ศึกษามาในสภาพของความเป็นจริง(นุชสรา และปรีชา, 2548) และเมื่อนักศึกษาฝึกงานได้ระยะหนึ่งแล้ว อาจารย์ในสาขาวิชาจะออกไปทำการนิเทศนักศึกษายังสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่ได้จัดส่งไปฝึกงาน โดยการสัมภาษณ์นักศึกษา พนักงานที่ร่วมงานกับนักศึกษา รวมถึงผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการ และมักจะพบว่าผู้ประกอบการมองว่านักศึกษาฝึกงานยังไม่มีความพร้อม ขาดความเข้าใจในวิชาชีพ และขาดการเตรียมตัวที่ดีก่อนออกฝึกงาน ทำให้

การฝึกงานไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547) และสอดคล้องกับ (ประชุมพร รังสิวงศ์, 2547) ที่ว่าควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและรูปแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการ และอีกไม่นานภายใต้ข้อตกลง เขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) ของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จะนำมาซึ่งการเคลื่อนย้ายบุคคล คือ บุคคลชาวต่างชาติสามารถเดินทางเข้าไปในกลุ่มประเทศสมาชิกเพื่อประกอบอาชีพ อาทิ บุคลากรทางด้านการโรงแรม สถาปัตย์อาคารและร้านอาหาร เป็นต้น หากการเตรียมความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูปการศึกษา และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตและสาขาบริการด้วยแล้ว ยิ่งจะทำให้แรงงานไทยหรือนักศึกษาจบใหม่ประสบปัญหาด้านการทำงานมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานของสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน ว่ามีความต้องการในคุณลักษณะในด้านใดเป็นสำคัญ และเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของนักศึกษาก่อนที่จะออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อีกทั้งยังช่วยให้นักศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ลดปัญหาความไม่พร้อมและความไม่เข้าใจในการทำงานของนักศึกษา และยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและการฝึกอบรบกับสถานประกอบการ โดยการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนการประสานทักษะฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของหลักสูตรให้เกิด

ประโยชน์อย่างแท้จริง อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายในการผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมด้านการโรงแรมและที่เกี่ยวข้อง

2. เป็นข้อมูลและแนวทางแก่ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐานตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานครัว ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน

วิธีการและอุปกรณ์

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในสถานประกอบการด้านการโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 299 แห่ง (สำนักงานสอบสวนและนิติการ, 2552)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจากโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 175 แห่ง ซึ่งมากกว่าจำนวนต่ำสุด (169 แห่ง) ที่ยอมรับว่าเพียงพอที่จะเป็นตัวแทน

ของประชากร โดยใช้ตาราง Determining Sample Size From a Given Population ของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงในสุภาพ, 2548) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม 175 คน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 175 คน และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 175 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งปรับปรุงจากแบบสอบถามงานวิจัยของวาริ ศิริระเวทย์กุล (2544) แบ่งออกเป็น 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และเติมข้อความ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ในด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

4. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้กับผู้ปฏิบัติงานของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 แห่ง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Alpha Coefficient) (สุภาพ, 2548) ได้ผลดังนี้ คือ แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

เท่ากับ 0.95 แบบสอบถามฉบับที่ 2 สำหรับผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 และ แบบสอบถามฉบับที่ 3 สำหรับพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 จากค่าความเชื่อมั่นที่ได้ทั้ง 3 ฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้

5. การเก็บข้อมูลเมื่อได้แบบสอบถามกลับมาแล้วจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ถูกต้องใช้ได้จำนวน 170 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.14 จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 35 ปี (ร้อยละ 21.8) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.2) สาขาที่จบการศึกษาส่วนใหญ่จบสาขาบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 61.2) มีประสบการณ์การทำงานในช่วง 6 – 10 ปี (ร้อยละ 24.1) มีนักศึกษาเข้าฝึกงานทุกชั้นปี (ร้อยละ 59.4) และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี (ร้อยละ 50.6)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนก

บุคคลและฝึกอบรม พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพ และความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.97$) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.80$)

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 40 ปี (ร้อยละ 24.1) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 89.4) สาขาที่จบการศึกษาส่วนใหญ่จบสาขาบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 57.6) มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 16 – 20 ปี (ร้อยละ 26.5) มีนักศึกษาเข้าฝึกงานทุกชั้นปี (ร้อยละ 55.9) และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี (ร้อยละ 52.4)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพ และความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.07$) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.94$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 30 ปี (ร้อยละ 25.3) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 55.6) สาขาที่จบการศึกษาส่วนใหญ่จบสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (ร้อยละ 29.3) มีประสบการณ์การทำงานในช่วง 1 – 5 ปี (ร้อยละ 25.3) มีนักศึกษาเข้าฝึกงานทุกชั้นปี (ร้อยละ 53.8) และเข้าฝึกงานตลอดทั้งปี (ร้อยละ 62.6)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.05$) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.88$)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคล และฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม (ตารางที่ 1) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (ตารางที่ 2) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1: ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม
จริยธรรมตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมผู้จัดการแผนกอาหารและ
เครื่องดื่มและพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน มนุษยสัมพันธ์และ คุณธรรมจริยธรรม	ผู้จัดการแผนก บุคคลและฝึกอบรม	ผู้จัดการแผนก อาหารและเครื่องดื่ม	พนักงานแผนก อาหารและเครื่องดื่ม
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	4.50	4.40	4.38
2. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	4.40	4.40	4.29
3. มีความเคารพและยอมรับคำสอนของผู้บังคับบัญชา	4.38	4.38	4.36
4. ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถาม	4.21	4.34	4.17
ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม			
5. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้	4.33	4.39	4.27
6. ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ	4.50	4.45	4.46
7. สามารถปฏิเสธการกระทำหรือให้บริการในสิ่งที่ ไม่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม	4.21	4.13	4.11
8. มีนิสัยในการให้อภัยผู้อื่น โดยอาศัยเหตุผลแห่งความ เป็นจริงตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.30	4.16	4.25
9. ใช้ทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ด้วยความ ระมัดระวัง	4.38	4.23	4.34
10. ดูแลรักษาทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ	4.33	4.27	4.28
11. เข้าใจและยอมรับสภาพปัญหาของตนเองและผู้อื่น	4.22	4.12	4.19
12. มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ	4.49	4.42	4.49
13. มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ	4.36	4.44	4.42
14. ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของ	4.45	4.46	4.44
15. ตรงต่อเวลา	4.37	4.38	4.55
16. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.44	4.48	4.50
17. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	3.80	3.98	3.72
18. ใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความชัดเจน	4.28	4.26	4.34
19. มีความสุภาพ อ่อนน้อม อธิษาศัยดี	4.38	4.44	4.44
20. มีความละเอียดรอบคอบและเอาใจใส่ต่องาน	4.36	4.32	4.36
21. มีความอดทน	4.37	4.28	4.34
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	4.32	4.31

ตารางที่ 2: ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและความ สามารถในการปฏิบัติงาน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	ผู้จัดการแผนก บุคคลและฝึกอบรม เครื่องดื่ม	ผู้จัดการแผนก อาหารและเครื่องดื่ม	พนักงานแผนก อาหาร
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
1. มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.94	4.18	4.11
2. มีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง	4.06	4.21	4.18
3. นำความรู้และหลักการทางวิชาชีพที่ศึกษานำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี	3.98	4.04	4.05
4. หมั่นชวนขยายไต่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์	4.15	4.34	4.29
5. รู้จักนำทักษะและประสบการณ์จากการเรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์	4.21	4.01	4.17
6. สามารถใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	3.99	4.10	4.03
7. สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและเป็นผลสำเร็จ	4.18	4.19	4.18
8. สามารถทำงานหนักและยืนทำงานได้เป็นเวลานานๆได้	3.89	4.00	3.88
9. มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของห้องอาหารที่เข้ารับการฝึก	4.02	4.20	4.11
10. มีความรู้เกี่ยวกับชนิดและประเภทของอาหารที่บริการ	3.99	4.04	3.98
11. สามารถจัดเตรียม ทำความสะอาด เก็บรักษาเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ อาทิ เครื่องจาน เครื่องแก้วฯ ได้	3.96	3.99	3.96
12. มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์เบื้องต้น	3.78	3.98	4.01
13. สามารถผสมเครื่องดื่มชนิดมาตรฐานเบื้องต้นได้	3.51	3.73	3.74
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	4.07	4.05

ตารางที่ 3: ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน	ผู้จัดการแผนก บุคคลและ ฝึกอบรม $\bar{X}$	ผู้จัดการแผนก อาหารและ เครื่องดื่ม $\bar{X}$	พนักงานแผนก อาหารและ เครื่องดื่ม $\bar{X}$
1. นำความรู้และหลักการทางวิชาการมาใช้ในการทำงานได้	3.99	3.86	3.99
2. มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ	4.14	4.13	4.10
3. มีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.15	4.28	4.26
4. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้	4.21	4.25	3.87
5. คิดแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ	3.75	3.84	3.62
6. ปรับปรุงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับการทำงาน	3.88	3.91	3.98
7. รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและ การเปลี่ยนแปลงของโลก	3.63	3.99	3.98
8. มีความรู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นต่องาน	3.39	3.55	3.39
9. มีความรู้ในด้านการปกครองและกฎหมาย การเมืองที่จำเป็นต่องาน	2.80	3.93	3.87
10. รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนและผู้อื่นมีความสุข	4.15	3.72	3.76
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	3.94	3.88

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม จริยธรรมพบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 : ทดสอบสมมติฐาน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาฝึกงาน	SS	df	MS	F	p
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ทางวิชาพื้นฐานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.583	2	.792	5.770	.004*
ภายในกลุ่ม	69.553	507	.137		
รวม	71.136	509			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน ความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถ ในการปฏิบัติงานแผนกอาหาร และเครื่องดื่มโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.975	2	.488	8.375	.094
ภายในกลุ่ม	104.079	507	.220		
รวม	105.054	509			
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน มนุษยสัมพันธ์และคุณธรรม จริยธรรมโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.037	2	.018	.071	.932
ภายในกลุ่ม	132.214	507	.261		
รวม	132.251	509			

*p< .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในประเด็นหลัก 3 ข้อ คือ มีความฉลาด และปฏิภาณไหวพริบ มีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้ และมีความรู้ภาษาไทย เพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ (พิสิษฐ์ชา ศรีเนตร์, 2552) ที่พบว่าพบว่าผู้บริหารแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องการ พนักงานเสิร์ฟเพศหญิง พนักงานผสมเครื่องดื่มและพนักงานครัวเพศชาย ด้านวุฒิการศึกษาต้องการผู้จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ส่วนด้านภาษา ต้องการพนักงานเสิร์ฟและพนักงานผสมเครื่องดื่มที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนพนักงานครัวต้องการผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย โดยโรงแรมขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยความต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติด้านวุฒิการศึกษาและด้านความสามารถในการใช้ภาษาสูงกว่าโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในประเด็นหลัก 3 ข้อ คือ หมั่นขวนขวาย ใฝ่หาความรู้ทางวิชาชีพเพิ่มเติมให้ทันสมัย และ

ทันเหตุการณ์ สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน และเป็นผลสำเร็จ และมีความคิดริเริ่มที่ดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วง

สำหรับความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในประเด็นหลัก 3 ข้อ คือ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมนั้นต้องพร้อมที่จะจัดบริการให้ลูกค้าเสมอ ทุกแผนกในธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อกัน เพื่อให้ผลงานที่ออกมาสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด งานด้านนี้จึงต้องการคนที่มีลักษณะที่เหมาะสมกับหน้าที่อย่างมาก บุคลากรของโรงแรมทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง และได้รับการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานด้านบริการ เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าที่เคยเข้ามาใช้บริการแล้วไว้ อีกทั้งยังต้องแสวงหาลูกค้าใหม่เพื่อธุรกิจจะได้ดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น

และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับสถาบันการศึกษาที่ผลิตกำลังคนเข้าสู่ตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรม ควรพัฒนาด้านความรู้และทักษะในการทำงาน รวมทั้งการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้าน

การใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย และภาษาอื่น ๆ โดยการส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอนให้นักศึกษามีทักษะการใช้ภาษาทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน อาทิ การฝึกพูดโต้ตอบกับชาวต่างชาติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว เพราะเมื่อเปิดการเสรีทางการค้าแล้วนั้น อาจจะมีทั้งแรงงานและนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาหลากหลายเชื้อชาติมากขึ้น

2. ควรมีการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรและการฝึกประสบการณ์การเรียนรู้

3. นักศึกษาควรเตรียมความพร้อมให้กับตนเอง อีกทั้งต้องสืบค้นและกระตือรือร้นแสวงหาวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงานในธุรกิจโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

- กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต. (2547). บัณฑิตใหม่กับตลาดแรงงาน มุมมองจากนักธุรกิจ
มีอาชีพ. วารสารสวนดุสิต 1 (2): (หน้า 90-94).
- กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2553). รายงานแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี 2553 – 2557.
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- นุชสรุา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ. (2547). ประโยชน์จากนักศึกษาฝึกงาน.
Industrial Technology Review (130): (หน้า 149-153).
- ประชุมพร รังสิวงศ์. (2547). การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
(ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอกการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต
เทคนิคกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคุณธรรมศาสตรศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิสิษฐ์ชา ศรีเนตร. (2552). การศึกษาความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงาน
บริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร ซึ่งนำไปสู่การ
พัฒนาชุดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน. วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์
10 (1).
- วศินา จันทศิริ, จตุพร จันทนสุต, และนัฐพล กลั่นวารี. (2542) “แผนกบริการอาหาร
และเครื่องดื่มของโรงแรม” ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการจัดการ
และเทคนิคการบริการในโรงแรม. เล่ม 2 หน่วยที่ 9.นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- วารี ศิริระเวทย์กุล. 2544. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรม
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคุณธรรม
ศาสตรศึกษา.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). ภาวะเศรษฐกิจ
ไทยไตรมาสที่สามและแนวโน้มปี 2554 - 2555. แหล่งที่มา <http://www.ryt9.com/>
- สุภาพ ฉัตรภรณ์. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางคหกรรมศาสตรศึกษา. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักการสอบสวนและนิติการ. (2552). บัญชีโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2552.
กระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2553). ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว. กระทรวงการท่องเที่ยวและ
กีฬา.

รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษา
เพื่อธุรกิจนำเข้า

A Model of the Japanese Language Program
Management for Tourism Business in Higher
Education Level

สมพร โกมารทัต*
Somporn Gomaratut*

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น หัวหน้ากลุ่มวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

*Assistant Professor in Japanese Head of Japanese section Faculty of Arts and Sciences
Dhurakij Pundit University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจ นำเที่ยวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต ศึกษาสาระการจัดการโปรแกรม ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวและพัฒนาแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับ อุดมศึกษาเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ตัวอย่างที่ให้ข้อมูลแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ผลิตบัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ทรงคุณวุฒิ การวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ และ สาระการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว 2) การศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการ สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสร้างเป็นแบบการจัดการ โปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว 3) การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อ ตรวจสอบ ประเมิน ปรับปรุงและรับรองรูปแบบ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะบัณฑิต ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์เรียงลำดับตามความสำคัญได้แก่ ด้านความรู้ และทักษะวิชาชีพเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ด้านการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ และด้านทักษะการ วิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สาระการจัดการโปรแกรม ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว พบว่าปรัชญาของการจัดการโปรแกรมเน้นการผลิตบัณฑิต ให้มีความรู้ คุณธรรมและความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่สนอง ความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในและต่างประเทศ จุดมุ่งหมายของการจัดการ โปรแกรมคือ มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ คุณธรรมจริยธรรม ความสามารถหรือศักยภาพ ในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว เข้าใจมารยาทและความแตกต่างระหว่าง วัฒนธรรม การจัดหลักสูตรของโปรแกรมเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ การแก้ปัญหา การฝึกปฏิบัติ การจัดบุคลากรสอนเน้นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ การจัดการเรียนการสอนของโปรแกรมเน้นการจัดการเรียนรู้ที่คำนึงถึง ความเหมาะสมและประโยชน์ที่ผู้เรียนจะได้รับ การจัดกิจกรรมนักศึกษาของโปรแกรม เน้นกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้ครบทุกด้าน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของโปรแกรม เน้นความเป็นประโยชน์ ความเหมาะสม ความน่าสนใจ การกำกับติดตาม/ประเมิน ผลโปรแกรมเน้นการดำเนินการตามกระบวนการทุกขั้นตอน ผลการพัฒนาได้รูปแบบ การจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวชื่อว่า “ KEP to S&C Model: The Japanese Language Program Management for Tourism Business” หรือ “รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษา ที่เน้นการพัฒนาความรู้ คุณธรรม และศักยภาพ เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้มีทักษะและสมรรถนะนักธุรกิจนำเที่ยว”

คำสำคัญ: ภาษาญี่ปุ่น การจัดการโปรแกรม ธุรกิจนำเที่ยว

Abstract

This thesis aims to study qualifications of desirable graduates in Japanese language, to study program management in Japanese language for tourism business, and to develop a model of the Japanese language program management for tourism business in higher education level. The samplings used in the study were divided into 3 groups; heads/secretaries and teachers of Japanese language in undergraduate level, owners or managers and staff of inbound travel companies and experts. Three research procedures were set up; 1) a quantitative study was used to obtain data in desirable qualification of graduates in Japanese language for tourism business and contents of program management in Japanese language for tourism business but data analysis and conclusion, 2) a qualitative study with in-depth interview was used to support the results obtained from the quantitative study in order to analyze, synthesize and create a model of Japanese program management for tourism business, and 3. Focus group discussion was arranged to investigate, assess and improve the model. The results of the study were found that: the level of desirable qualifications of Japanese graduates according to Thai Qualifications framework for Higher Education(TQF:HEd) was run from maximum to minimum in subject knowledge and occupation skills, inter-personal skills and responsibility, cognitive skills, personality, planning, management and development, ethics and moral, numerical analysis, communication and information technology skills. In the contents of program management in Japanese language for tourism business; The program philosophy was to produce graduates accomplished with knowledge, characters and ability in using Japanese language in tourism business according to the demand of local and international markets. The aim of Japanese program management was to produce graduates accomplished with knowledge, characters, ability in using Japanese language in tourism business, understanding in cross-culture. The curriculum should be focused on knowledge in Japanese language for tourism business, learning experience, problem solving, and training. Teaching staff recruitment should be based on subject knowledge, ability and direct experience. The program management should be emphasized on suitability and

advantage the learners should achieve. The program facility management should be focused on benefit, suitability, interest, variety and modern. The program assessment and evaluation should be started from plan, do, check and improve.

The “KEP to S&C Model: The Japanese Language Program Management” for development of program management in Japanese language for tourism business. This model emphasizes development in knowledge, ethics, and potential in order to accomplish the learners in skills and efficiency in tourism business.

Keywords: Japanese, Program management, Tourism Business

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีการขยายตัวในด้านต่างๆอย่างรวดเร็ว มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างไปสู่การผลิตเพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย สร้างชื่อเสียงสร้างรายได้เข้าประเทศอย่างมหาศาล จากสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยปี2551 รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประมาณห้าแสนล้านบาท มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยประมาณสิบสี่ล้านคน ในจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากเป็นอันดับต้นๆ คือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น จากรายงานสถิติการท่องเที่ยวในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา พบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นจนสูงเป็นอันดับสองในปี พ.ศ.2551 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีจำนวน 1,193,313 คน คิดเป็น 8.63% ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวประเทศไทย และระยะเวลาการพักเฉลี่ยมากถึง 8 วันต่อคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) ที่สำคัญคือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเป็นนักท่องเที่ยวระดับที่มีกำลังซื้อสูงที่สุดในโลก แต่อุปสรรคสำหรับการมาท่องเที่ยวในต่างแดนของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คือ ส่วนใหญ่ไม่สามารถพูดภาษาต่างประเทศได้ นิยมใช้ภาษาประจำชาติคือภาษาญี่ปุ่นในการติดต่อสื่อสาร ด้วยเหตุผลดังกล่าวภาษาญี่ปุ่นจึงจัดเป็นภาษาต่างประเทศที่สำคัญมากภาษาหนึ่งของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว จึงควรส่งเสริมให้มีการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวในระดับอุดมศึกษาเป็นโปรแกรมเฉพาะขึ้น เพื่อให้

สอดคล้องกับธุรกิจนำเที่ยวสำหรับชาวญี่ปุ่นที่สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศไทยได้อย่างเป็นกอบเป็นกำทั้งรายได้ในระดับชาติ ระดับท้องถิ่น และรายได้ส่วนบุคคลในระดับชาวบ้าน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว 6 ประการ คือ ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหารและบันเทิง ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ธุรกิจนำเที่ยวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากในปัจจุบันนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยผ่านธุรกิจนำเที่ยว (บุญเลิศจิตตังวัฒนา, 2549:3) ธุรกิจนำเที่ยวเป็นตัวกลางประสานงานระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และมีน้ำหนักในการคำนวณผลิตภัณฑ์มวลรวมประเทศ (GDP) อยู่ในระดับต้นๆ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากเป็นอันดับสอง คือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจะเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยโดยผ่านธุรกิจนำเที่ยวเพราะธุรกิจนำเที่ยวเป็นตัวแทนในการติดต่อสื่อสารทางภาษา

เมื่อมองการจัดการศึกษาภาษาญี่ปุ่นในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย พบว่ามีเฉพาะการจัดการศึกษาภาษาญี่ปุ่นแบบทั่วไป ยังไม่มีการจัดการศึกษาภาษาญี่ปุ่นเฉพาะแบบที่มุ่งตอบสนองความต้องการของแต่ละธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจนำเที่ยวพบว่ายังไม่มีรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวโดยตรง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าถึงเวลาแล้วที่ควรต้องมีการพัฒนารูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นรูปแบบใหม่เพื่อตอบ

สนองความต้องการของธุรกิจนำเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยสูงมาก การพัฒนารูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวจึงเป็นเรื่องใหม่ที่น่าสนใจ เป็นแนวการปฏิบัติแนวใหม่ เป็นนวัตกรรมของการศึกษาภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยไทยควรผลิตบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นให้ได้ตรงตามความต้องการของธุรกิจในอนาคตของการศึกษาภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยไทยควรผลิตบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นให้ได้ตรงตามความต้องการของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจะมีงานรอ ได้รายได้ตรงตามวุฒิหรือสูงกว่า บัณฑิตได้ทำงานตรงตามสาขาวิชาที่จบ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเกิดความพึงพอใจเพราะประเทศเจ้าของบ้านสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้ ทำให้มาท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น มีรายได้เข้าประเทศมากขึ้น การเงิน และเศรษฐกิจภายในประเทศมีอัตราการไหลเวียนมากขึ้น ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น เมื่อการศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความก้าวหน้าของประเทศชาติ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว จะเป็นแนวทางนำไปสู่เป้าหมายทำให้สถาบันต่างๆ มีแนวคิดในการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตคือนายจ้าง และผู้ประกอบการตลอดจนทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษาได้ทำงานตรงวุฒิการศึกษา ส่งผลให้ได้รับรายได้ตรงหรืออาจสูงกว่าวุฒิการศึกษาที่แสดงถึงคุณภาพของบัณฑิต สะท้อนให้เห็นการจัดการศึกษาที่ดีด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษาเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต
2. เพื่อศึกษาระบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษาเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษาเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากร ประกอบด้วย หัวหน้าหรือเลขานุการสาขาภาษาญี่ปุ่นและอาจารย์ผู้สอนวิชาภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกระดับปริญญาตรีทั้งของรัฐ และเอกชน เจ้าของหรือผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานสำรองการจอง (Reservation) เจ้าหน้าที่งานรับโทรศัพท์ (Operator) มัคคุเทศก์ (guide) เป็นต้น ของบริษัทนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเที่ยวในประเทศไทย (Inbound) ที่มีบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นทำงานมีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และผู้ทรงคุณวุฒิ

2. สาระการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว จะทำการศึกษาในประเด็นปรัชญาการจัดการโปรแกรม จุดมุ่งหมายของการจัดการโปรแกรม การจัดหลักสูตรของโปรแกรม การจัดบุคลากรสอนของโปรแกรม การจัดการเรียนการสอนของโปรแกรม การจัดการนักเรียนของโปรแกรม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาดของโปรแกรม และการกำกับติดตามและประเมินผลโปรแกรม

3.ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ศึกษาเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนที่เปิดสอนโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับปริญญาตรี และบริษัทนำเข้าที่มีบันทึกสำเร็จการศึกษาภาษาญี่ปุ่นทำงานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.งานวิจัยเรื่องนี้มุ่งพัฒนารูปแบบการจัดการโปรแกรมการศึกษาเฉพาะที่เป็นงานวิชาการที่ประกอบด้วยปรัชญา จุดมุ่งหมาย การจัดหลักสูตร การจัดบุคลากรสอน การจัดเรียนการสอน การจัดการกิจการนักศึกษา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และการกำกับติดตามและประเมินผลโปรแกรมเท่านั้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1.ได้นวัตกรรมคือรูปแบบการจัดการศึกษาภาษาญี่ปุ่น ระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยที่สนองตอบตลาดแรงงานธุรกิจนำเข้า

2.สถาบันการศึกษาได้แนวทางการผลิตบัณฑิตเพื่อให้ตรงตามความต้องการของนายจ้าง ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ประกอบการ

3.สถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นประยุกต์เพื่อจัดการโปรแกรมภาษาต่างประเทศภาษาอื่นๆ ได้

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป้าหมายการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะทางวิชาการและวิชาชีพ มีคุณสมบัติตรงตามความ

ต้องการของตลาดแรงงานในและต่างประเทศ (คณะกรรมการการอุดมศึกษา,2552; คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,2545; ไพฑูรย์สินลาร์ตัน และ สมสุข ธีระพิจิตร,2552)

การจัดการโปรแกรมการศึกษา เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับโปรแกรมวิชาในการกำหนดสาระของโปรแกรม ประกอบด้วย โครงสร้างองค์ประกอบของโปรแกรมการศึกษา เพื่อเป้าหมาย คือ การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพให้แก่ตลาดแรงงาน และสังคม องค์ประกอบหรือสาระการจัดโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า ประกอบด้วย ปรัชญาโปรแกรมการศึกษาจุดมุ่งหมายโปรแกรม การจัดหลักสูตร การจัดบุคลากรสอน การจัดการเรียนการสอน การจัดการกิจการนักศึกษา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การกำกับติดตามและประเมินผล (Blake and others,1981: 30; อุทัย บุญประเสริฐ, 2540 : 23-24) การจัดการโปรแกรมการศึกษาจะต้องดำเนินการภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาและมาตรฐานคุณวุฒิสาขาการท่องเที่ยวมุ่งเน้นที่มาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม (Ethics and Moral) ด้านความรู้ (knowledge) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility)ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills) ประกอบกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553; ไพฑูรย์สินลาร์ตัน และ สมสุข ธีระพิจิตร,2552)

ปรัชญาการจัดโปรแกรมการศึกษา เป็นหลักแห่งความคิดในการจัดโปรแกรมการศึกษาแบบผสมผสานเชิงบูรณาการโดยมุ่งสร้างผู้เรียนให้มีคุณลักษณะเป็นผู้มีความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานด้านธุรกิจนำเที่ยว แนวคิดและปรัชญาการจัดโปรแกรมการศึกษาควรยึดแนวคิดปรัชญาพื้นฐานทางการศึกษา แนวคิดปรัชญาการดำรงชีวิตของยุคนั้น ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและการเมือง แนวคิดปรัชญาของกฎหมายการศึกษาซึ่งหมายถึงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ รวมถึงแนวคิดของนักวิชาการทางการศึกษาของยุคต่างๆ เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยในการกำหนดแนวคิดและปรัชญาของการจัดโปรแกรมการศึกษาของสาขาวิชาและของระดับการศึกษานั้น (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2552: 81-83; ปรัชญา เวสารัชช์, 2545)

การจัดหลักสูตร เป็นการกำหนดสิ่งที่ผู้เรียนหรือนักศึกษาต้องเรียนและมีประสบการณ์ทั้งในและนอกห้องเรียน องค์ประกอบของหลักสูตร ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของหลักสูตร รูปแบบและโครงสร้าง และเนื้อหาสาระ (Saylor and Alexander, 1981; ปทีป เมธาคุณวุฒิ, 2544: 1) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดประเมินผลหลักสูตร การจัดทำหลักสูตรเป็นกระบวนการประกอบด้วย ขั้นตอนต่อไปนี้เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของสังคม การกำหนดวัตถุประสงค์ การเลือกและจัดเนื้อหาสาระ การนำหลักสูตรไปใช้ การประเมินผลหลักสูตร และการปรับปรุงหลักสูตรรูปแบบหรือประเภทของหลักสูตรในระดับอุดมศึกษา สามารถแบ่งออกเป็น

3 ประเภท คือหลักสูตรที่ยึดเนื้อหาสาระและสาขาวิชาเป็นหลัก หลักสูตรที่ยึดผู้เรียนเป็นหลัก หลักสูตรที่ยึดกิจกรรมและประสบการณ์เป็นหลัก หลักสูตรที่ดีควรจะต้องเป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของชีวิตที่เหมาะสมที่สุดต่อสภาพการณ์ต่างๆ และนำไปสู่การปฏิบัติได้ (ทิศนา ขัมมณี, 2545; Bloom, 1956; Joyce and Weil, 1972: 11-12)

การจัดบุคลากรสอนการจัดคณาจารย์ หรือผู้สอนเพื่อทำหน้าที่สอนและบริหารจัดการโปรแกรมวิชา กล่าวคือ เป็นผู้ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เป็นผู้อำนวยความสะดวกและเป็นสื่อกลางสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน โดยผู้สอนต้องมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอน ความรู้วิชาครู ความรู้เรื่องหลักสูตร ความรู้เรื่องจิตวิทยาและปรัชญาการศึกษา ความรู้เรื่องศาสตร์การสอน การถ่ายทอดวิชาความรู้ การจัดบุคลากรขององค์การหรือหน่วยงานเป็นกระบวนการที่เป็นภารกิจของฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ แต่การจัดบุคลากรทางการสอนนั้นโปรแกรมวิชาหรือสาขาวิชาต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการนั้นๆ กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน โดยมีขั้นตอนดังนี้ คือ สำรวจบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน พิจารณากำลังคนกับงาน จัดทำแผนอัตราากำลัง กระบวนการนี้เป็นภารกิจของโปรแกรมวิชา การสรรหาซึ่งมีหลากหลายวิธีการเพื่อสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณวุฒิและประสบการณ์ตรงตามความต้องการของโปรแกรมวิชา กระบวนการนี้เป็นหน้าที่โดยตรงของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน การคัดเลือกเป็นกระบวนการเลือกบุคคลเข้าทำงานเริ่มจากการจ่ายใบสมัคร การ

กรอกใบสมัคร การสัมภาษณ์ขั้นต้น โดยปกติ ขั้นตอนส่วนนี้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ส่วนขั้นตอนการทดสอบ ความรู้ความสามารถและการสัมภาษณ์เข้าทำงานเป็นภารกิจของโปรแกรมวิชา กระบวนการสุดท้าย คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นการประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคล และการประเมินผลงานที่ปฏิบัติแล้ว ซึ่ง กระบวนการนี้เป็นภารกิจโดยตรงของโปรแกรม วิชา (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2546: 31-39; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553: 169)

การจัดการเรียนการสอนเป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญของการจัดโปรแกรมการศึกษางาน การจัดการเรียนการสอน เป็นส่วนหนึ่งของงาน วิชาการ ประกอบด้วยงานการศึกษาและทำ ความเข้าใจหลักสูตร การจัดทำแผนการเปิด รายวิชา การจัดอาจารย์ผู้สอน การจัดตาราง เรียนตารางสอน การจัดทำประมวลการสอน การดูแลการสอน การวัด ประเมินผลผู้เรียน การ วัดประเมินผลการสอน หลักการจัดการเรียน การสอนในระดับอุดมศึกษาจะเน้นผู้เรียนเป็น สำคัญตามแนวทางการจัดการศึกษาตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ส่วนรูปแบบ การเรียนการสอนที่ใช้ในระดับอุดมศึกษา ได้แก่ รูปแบบการสอนที่เน้นเนื้อหาวิชา รูปแบบที่เน้น กิจกรรม รูปแบบเน้นการเรียนรู้อย่างอิสระของ แต่ละบุคคล รูปแบบที่เน้นพฤติกรรมความคิดของ ผู้เรียน รูปแบบที่เน้นความสัมพันธ์ในสังคมก่อให้เกิด การเรียนรู้ และรูปแบบที่เน้นพัฒนาการของ บุคลิกภาพของบุคคล (ทิตินา แคมมณี, 2545; ไพพรรณ เกียรติโชติชัย, 2545)

การจัดกิจกรรมนักศึกษาเป็นการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษา ได้พัฒนาตนเองทั้งร่างกาย ปัญญา จิตใจ

อารมณ์และบุคลิกภาพ การจัดกิจกรรมนักศึกษา ในระดับอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อให้นักศึกษาเป็นคนที่มีความรู้ และ เมื่อสำเร็จการศึกษาออกไปก็จะเป็นบัณฑิตที่มีความสามารถในการทำงานในวิชาชีพที่ศึกษามา สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีสุขในทุกสถานการณ์ ขอบข่ายงานกิจกรรมนักศึกษาได้แก่ งานการจัด ประชุมนิเทศนักศึกษาใหม่และการปัจฉิมนักศึกษา ที่จบการศึกษา การจัดทุนการศึกษา การ เน้นแนวการศึกษาและอาชีพ การดูแลเรื่องวินัย บริการสุขภาพอนามัยและสวัสดิการ การจัด กิจกรรมต่างๆ ได้แก่ กิจกรรมส่วนกลางที่ เกี่ยวกับสโมสรหรือองค์การนักศึกษา กิจกรรม วิชาการ กิจกรรมกีฬาและนันทนาการ กิจกรรม บำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมศิลปวัฒนธรรม และ กิจกรรมการเมืองโดยสถาบันอุดมศึกษาดำเนิน การจัดกิจกรรมนักศึกษาภายใต้เกณฑ์มาตรฐาน กิจกรรมนักศึกษาพ.ศ. 2541 และเกณฑ์ตามดัชนี บ่งชี้คุณภาพของการประกันคุณภาพอุดมศึกษา (กรรณิกา พิริยะจินดา, 2547)

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเป็น องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการ จัดการโปรแกรมการศึกษา นักการศึกษาหลาย ท่านกล่าวว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน การสอน หรือ สื่อการสอน หมายถึง สิ่งที่ช่วย ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้เร็ว ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ ของผู้เรียน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสื่อการเรียนการสอน อันได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องช่วยการสอน เทคโนโลยีที่ใช้ ประกอบการเรียนการสอนหรือจัดให้บริการแก่ ผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทิตินา แคมมณี, 2551; Joyce, Bruce. and Weil, Masha, 1996)

การกำกับติดตามและประเมินผล (Monitoring and Assessing) เป็นกระบวนการตรวจสอบดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนหรือบรรลุเป้าหมายของงานหรือโครงการโดยมีการประเมินผล การประเมินค่าความสำเร็จของงานหรือโครงการอยู่ในกระบวนการที่เป็นระบบอันประกอบด้วย การวางแผน (Plan:P) การปฏิบัติงานตามแผน (Do:D) การตรวจสอบประเมินผล(Check:C) การปรับปรุงแก้ไข (Action:A) (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2541; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2549)

บัณฑิตที่จบการศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวต้องมีคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) คือ มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรอบรู้ทางวิชาการและทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยว มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้ออย่างน้อย 1 ภาษา รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การ

จัดการ และการพัฒนาประชากรและตัวอย่างประชากรในการวิจัยนี้ แบ่งตามการเก็บข้อมูลการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) หัวหน้าหรือเลขานุการสาขาภาษาญี่ปุ่นและอาจารย์ผู้สอนวิชาภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกระดับปริญญาตรีทั้งของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ 33 แห่ง ทำการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Targeting Sample) แห่งๆละ 2 คน ได้ตัวอย่างรวม 66 คน

2) เจ้าของหรือผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานสำรองการจอง (Reservation) เจ้าหน้าที่งานรับโทรศัพท์ (Operator) มัคคุเทศก์ (guide) เป็นต้นของบริษัทนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tour) ที่มีบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นทำงานและมีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ทำการสุ่มแบบง่ายโดยวิธีจับสลาก (Simple Random Sampling) และสุ่มผู้ตอบแบบสอบถามแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Targeting Sample) จำนวน 40 แห่งๆ ละ 3 คน รวม 120 คน

2. ประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) ตัวแทนจากสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนภาษาญี่ปุ่น ซึ่งเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Targeting Sample) จำนวน 4 ท่าน และตัวแทนจากบริษัทนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tour) ที่มีบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นทำงานและมีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Targeting

Sample) อีกจำนวน 4 ท่าน รวมเป็น 8 ท่าน

2) ผู้ทรงคุณวุฒิร่วมประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิทางการจัดการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิทางภาษาญี่ปุ่น ผู้ทรงคุณวุฒิทางการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Targeting Sample) จำนวน 10 ท่าน

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อตอบคำถามการวิจัยเรื่องคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับสาระการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวเพื่อตอบคำถามเรื่องสาระการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวเป็นอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาเชิงปริมาณวิเคราะห์และประมวลผลการศึกษาก่อร่างเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

3. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์สังเคราะห์สร้างเป็นรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

4. แบบประเมินรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว เพื่อใช้ประเมินและรับรองรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษาเพื่อธุรกิจนำเที่ยว มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยรวม 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต และได้ข้อมูลเกี่ยวกับสาระการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว มีวิธีดำเนินการดังนี้ นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ แนวคิดการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้แก่ เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายในการจัดการศึกษา การจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินผลการเรียนรู้ แนวคิดการจัดการศึกษาภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทย การจัดการศึกษาภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษา การผลิตแรงงานภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว แนวคิดการจัดโปรแกรมการศึกษาในเรื่องโครงสร้างการจัดโปรแกรมการศึกษา องค์ประกอบของโปรแกรมการศึกษานั้นได้แก่ ปรัชญา จุดมุ่งหมาย การจัดหลักสูตรการศึกษา การจัดบุคลากรสอน การจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมนักศึกษา และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และแนวคิดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และมาตรฐานคุณวุฒิสาขาวิชาการท่องเที่ยว ตลอดจนคุณลักษณะของผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีที่พึงประสงค์ภายในประเทศและต่างประเทศ นำแนวคิด

ดังกล่าวข้างต้นมาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 2 ชุด คือชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ ชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาระการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว นำแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดที่สร้างเสร็จ ทำการตรวจสอบคุณภาพ กล่าวคือตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 ท่าน ได้ค่าความตรงของเครื่องมือการวิจัยดังนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิตมีค่าความตรงเท่ากับ .8 - 1 ค่าความตรงของแบบสอบถามเกี่ยวกับสาระการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวมีค่าความตรงเท่ากับ .8 - 1 เช่นกัน และตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Try out) กับอาจารย์ที่สอนภาษาต่างประเทศชาวไทยของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำนวน 30 คนและพนักงานของบริษัทฟูจิทัวร์และบริษัทแพนด้าทัวร์ จำนวน 30 คนได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือการวิจัยดังนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิตมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ .8171 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาระการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ .9494 นำแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ไปใช้เก็บข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ ถามเจ้าของหรือผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการปฏิบัติงานของบริษัทนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tour) ที่มีบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นทำงาน มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลจำนวน 40 แห่งๆละ 3 คน รวม 120 คน แบบสอบถามเกี่ยวกับสาระการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว ถามหัวหน้าหรือเลขานุการสาขาภาษาญี่ปุ่นและอาจารย์ผู้สอน

วิชาภาษาญี่ปุ่นระดับปริญญาตรีทั้งรัฐและเอกชนทั่วประเทศ จำนวน 33 แห่งๆ ละ 2 คน รวม 66 คน และถามเจ้าของหรือผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการปฏิบัติงานของบริษัทนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tour) ที่มีบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นทำงาน มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลจำนวน 40 แห่งๆละ 3 คน รวม 120 คน นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมผลการศึกษาเชิงปริมาณและให้ได้ข้อสรุปที่มีความถูกต้องและมั่นใจยิ่งขึ้น เพื่อนำผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์และสร้างรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพทำการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ตัวแทนผู้ผลิตบัณฑิตจากสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกในระดับปริญญาตรี 4 ท่าน โดยมีเกณฑ์คัดเลือกตัวแทน คือ เป็นหัวหน้าหรือเลขานุการสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน รวม 4 แห่ง และตัวแทนผู้ใช้บัณฑิตจากบริษัทนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเที่ยวในประเทศไทย (Inbound) ที่มีบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นทำงาน เจาะจงบริษัทที่ดำเนินการโดยชาวญี่ปุ่น 2 แห่งและบริษัทที่ดำเนินการโดยชาวไทย 2 แห่งๆ ละ 1 ท่าน รวม 4 ท่าน โดยมีเกณฑ์คัดเลือกตัวแทน คือ เป็นเจ้าของหรือผู้จัดการแผนกหรือฝ่าย ของบริษัทนั้นๆที่มีบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นทำงาน

ขั้นตอนที่ 3. การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง ประเมินและรับรอง นำรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษา

ญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่สร้างขึ้น ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยปรับปรุงรูปแบบฯ และประเมินคุณภาพด้วยการประเมินคุณภาพ 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสมด้านความถูกต้อง และด้านความเป็นประโยชน์ (Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (Maduas, Scriven and Stufflebeam, 1983: 399-402) นำแบบประเมินที่ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของความคิดเห็น (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา คือ ค่า IOC มีค่ามากกว่า 0.75ขึ้นไป จะแสดงว่ารูปแบบดังกล่าวผ่านการประเมินรับรอง สามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อไปได้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษาเพื่อธุรกิจนำเที่ยว สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการ ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิตเรียงลำดับตาม

ความสำคัญคือ คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะวิชาชีพเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ด้านการวางแผน การจัดการและการพัฒนา ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ และด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต

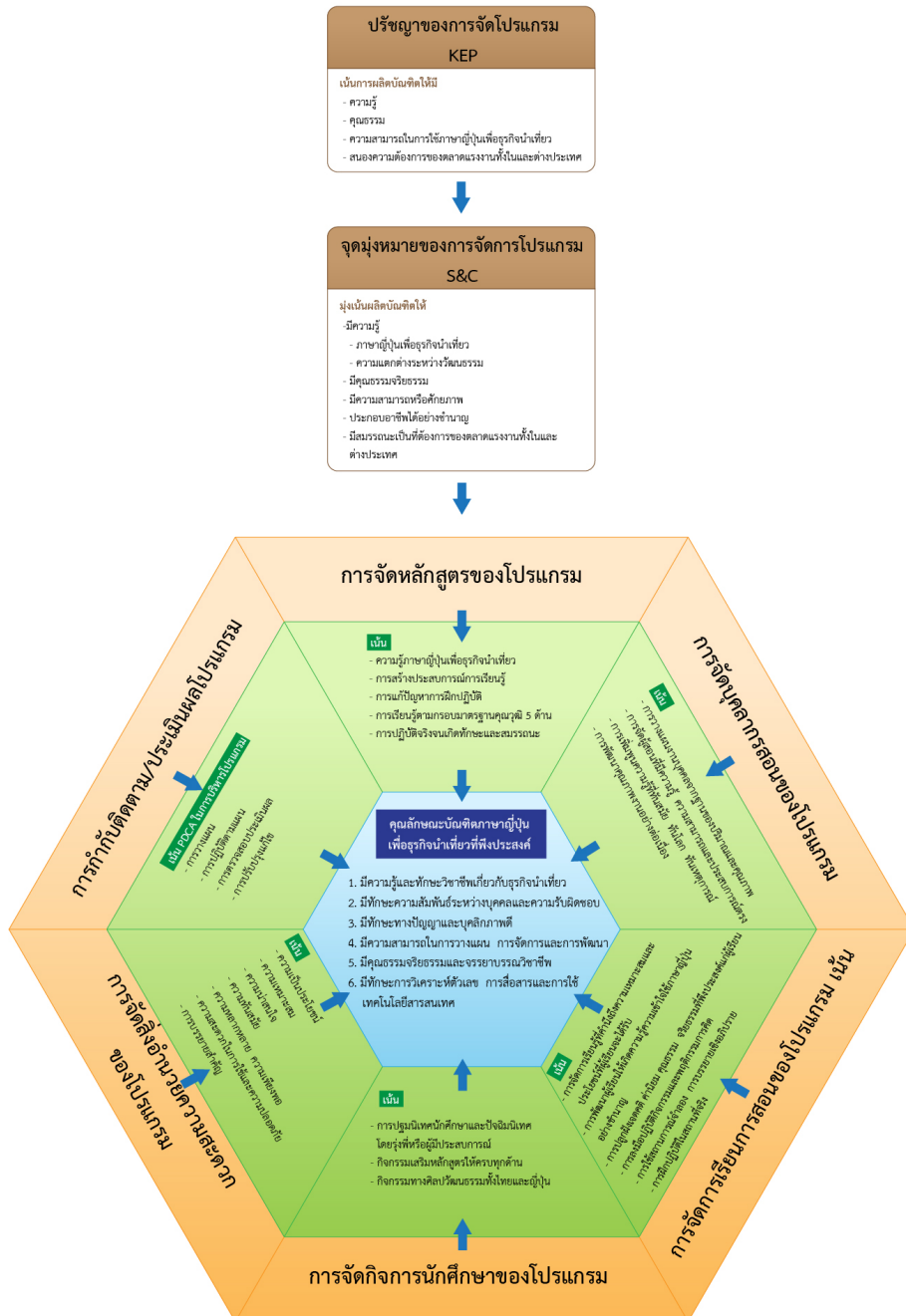
คุณลักษณะ	คุณลักษณะ		ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.98	.05	6
2. ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว	4.91	.07	1
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.72	.26	3
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.99	.02	2
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.91	.25	7
6. ด้านการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา	4.97	.09	5
7. ด้านบุคลิกภาพ	4.98	.04	4

2. การจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า พบว่า ปรัชญาของการจัดการโปรแกรมเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ มีคุณธรรมและความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าที่สนองความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในและต่างประเทศ จุดมุ่งหมายของการจัดการโปรแกรมคือ มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถหรือศักยภาพในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า เข้าใจมารยาทและความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม สามารถประกอบอาชีพได้อย่างชำนาญ และมีสมรรถนะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทั้งในและต่างประเทศ การจัดหลักสูตรของโปรแกรม หลักสูตรเน้นความรู้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า เน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ การแก้ปัญหา การฝึกปฏิบัติ เน้นการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 5 ด้าน ด้วยการปฏิบัติจริงจนเกิดทักษะและสมรรถนะตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาและประเมินหลักสูตรมีการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของสังคม การจัดบุคลากรสอนในโปรแกรม วางแผนงานบุคคลจากฐานของปริมาณและคุณภาพของงานตามเป้าหมายของหลักสูตร เน้นบุคลากรสอนที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรง การพัฒนาบุคลากรเน้นการเพิ่มพูนความรู้ที่ทันสมัย ทันโลก ทันเหตุการณ์ การประเมินผล การปฏิบัติงานบุคลากรเน้นการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง การจัดการเรียนการสอนของโปรแกรมเน้นการจัดการเรียนรู้ที่คำนึงถึง

ความเหมาะสมและประโยชน์ที่ผู้เรียนจะได้รับ มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจจนสามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นในงานธุรกิจนำเข้าอย่างชำนาญ ปลูกฝังเจตคติ ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมที่พึงประสงค์ เน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมและพฤติกรรมความคิด และการฝึกปฏิบัติในสถานที่จริง การจัดการกิจการนักศึกษาของโปรแกรมเน้นจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้ครบทุกด้าน ทั้งกิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมกีฬาและนันทนาการ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ โดยเฉพาะกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมทั้งไทยและญี่ปุ่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของโปรแกรม เน้นความเป็นประโยชน์ ความเหมาะสม ความน่าสนใจ ความทันสมัย ความหลากหลาย ความเพียงพอ ความสะดวกในการใช้และความปลอดภัย การกำกับติดตาม/ประเมินผลโปรแกรมเน้นการดำเนินการตามกระบวนการตั้งแต่ขั้น การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการปรับปรุงแก้ไข

ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า โดยการนำผลการวิเคราะห์สภาวะการจัดการโปรแกรมสังเคราะห์ได้รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อการนำเข้า ชื่อว่า “KEP to S&C Japanese Program Management Model” หรือ “รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษา ที่เน้นการพัฒนาความรู้ คุณธรรม และศักยภาพ เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้มีทักษะและสมรรถนะนักธุรกิจนำเข้า” แสดงในภาพที่ 1

KEP to S&C Model: The Japanese Language Program Management for Tourism Business



ภาพที่ 1 รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเที่ยว แบบ“KEP to S&C Japanese Program Management Model”หรือ“รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษา ที่เน้นการพัฒนาความรู้ คุณธรรม และศักยภาพ เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้มีทักษะและสมรรถนะนักธุรกิจนำเที่ยว”

อภิปรายผลการวิจัย

กระบวนการสร้างรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และสร้างด้วยกระบวนการทางวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการนำคุณลักษณะบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าที่พึงประสงค์มาประมวลกับผลการวิเคราะห์สาระการจัดการโปรแกรมตลอดจนการตรวจสอบ ประเมินปรับปรุง และรับรองคุณภาพของรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทางสาขาที่เกี่ยวข้อง จนพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าที่มีชื่อย่อว่า “KEP to S&C” หรือชื่อเต็มว่า “KEP to S&C Japanese Program Management Model” เป็นรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษาที่เน้นการพัฒนาความรู้ คุณธรรม และศักยภาพ เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้มีทักษะและสมรรถนะนักธุรกิจนำเข้า

รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า “KEP to S&C” ประกอบด้วย คำสำคัญ 5 คำ คือ ความรู้ คุณธรรม ความสามารถหรือศักยภาพ ทักษะ และสมรรถนะ กล่าวคือ K (KNOWLEDGE) หมายถึง ความรู้ ภาษาญี่ปุ่น ความรู้ทางธุรกิจนำเข้า และความรู้เรื่องความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม

E (ETHICS) หมายถึง คุณธรรมจริยธรรมทางวิชาชีพธุรกิจนำเข้า P(POTENTIAL) หมายถึงความสามารถหรือศักยภาพที่พัฒนาได้เมื่อสำเร็จการศึกษาผู้เรียนจะมีทักษะในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าที่มีสมรรถนะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทั้งในและต่างประเทศ การที่รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า มีชื่อว่า “KEP to S&C”

ผู้วิจัยขออภิปรายดังนี้

จากข้อมูลที่ได้จากเชิงปริมาณและศึกษาเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่องปรัชญาของการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า ได้ข้อสรุปที่มีความเห็นไปในทางเดียวกัน คือ ต้องการให้โปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าเน้นเรื่องความรู้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า เน้นคุณธรรมทางวิชาชีพ และเน้นความสามารถหรือศักยภาพในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าในระดับปฏิบัติงานได้ ส่วนในเรื่องของจุดมุ่งหมายของการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า จากข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทั้งผู้ผลิตบัณฑิตและผู้ไ้บัณฑิตมีความเห็นสอดคล้องกัน คือ เมื่อสำเร็จการศึกษาจากโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า บัณฑิตจะที่ทักษะในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าที่มีสมรรถนะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งก็คือการพัฒนาความรู้ คุณธรรม และศักยภาพเพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้มีทักษะและสมรรถนะนักธุรกิจนำเข้าที่จะประกอบอาชีพได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สาระการจัดการโปรแกรมซึ่งเป็นกระบวนการในการผลิตบัณฑิตมีประเด็นน่าสนใจ คือการจัดหลักสูตรของโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้าเน้นความรู้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจนำเข้า การสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ การแก้ปัญหา การฝึกปฏิบัติ สาระหลักสูตรเน้นการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 5 ด้าน ด้วยการปฏิบัติจริงจนเกิดทักษะและสมรรถนะตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการทัศน์ใหม่ในการพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของวิชัย วงศ์ใหญ่ (2543: 3)

การจัดบุคลากรสอนของโปรแกรมมีกระบวนการตามทฤษฎีการจัดบุคลากรของ คิมบรูชและนันเนอร์รี (Kimbrough and Nunnery, 1988:44) เซอร์จิโอแวนนีและคณะ (Sergiovanni and others, 1992:193-195) และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2553: 169) การสรรหาบุคลากร ต้องเน้นความรู้ ความสามารถภาษาญี่ปุ่นทาง การสื่อสารและธุรกิจน่าเที่ยว มีประสบการณ์ตรง สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่ ผู้เรียนได้ มีความรู้ในการสอนที่จะถ่ายทอด ความรู้และประสบการณ์ และสำคัญบุคลากร สอนชาวไทยและชาวญี่ปุ่นต้องมีสัดส่วนที่เท่ากัน การพัฒนาบุคลากรเน้นการเพิ่มพูนความรู้ที่ ทันสมัย ทันโลก ทันเหตุการณ์ การประเมินผล การปฏิบัติงานบุคลากรเน้นการพัฒนาคุณภาพ งานอย่างต่อเนื่อง

การจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนา ผู้เรียนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจใช้ภาษาญี่ปุ่น อย่างชำนาญในประเด็นนี้เป็นคุณลักษณะบัณฑิต ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจน่าเที่ยวที่ผู้ใช้บัณฑิต ฟังประสงค์เป็นลำดับต้นๆ การเรียนจาก สถานการณ์จำลอง การฝึกปฏิบัติในสถานที่จริง จะทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากโปรแกรมนี้ได้ฝึก จนเกิดทักษะและมีสมรรถนะในการประกอบ อาชีพซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ของบลูม (Bloom B.S,1956) และทศนา แหมมณี (2545: 248-249) ที่ว่าด้วยการเรียนรู้ 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย มุ่งให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสาระวิชาภาษาญี่ปุ่นในงาน ธุรกิจน่าเที่ยว ด้านจิตพิสัย มุ่งพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมทางวิชาชีพที่พึงประสงค์แก่ผู้เรียน ด้านทักษะพิสัย มุ่งพัฒนาความสามารถในการ ปฏิบัติทักษะภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจน่าเที่ยวจน สามารถสื่อสารได้อย่างชำนาญ รูปแบบการสอน

เน้นกิจกรรมและพฤติกรรมการคิดของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการสอนที่มุ่งพัฒนา ความสามารถของผู้เรียนในการปฏิบัติทักษะ ต่างๆ จนสามารถกระทำได้อย่างเชี่ยวชาญ ของบลูม (Bloom B.S,1956) การเรียนเพื่อ ให้เกิดการรู้จนถึงการลงมือทำได้ ดังนั้นรูปแบบ การสอนที่เน้นให้ผู้เรียนทำกิจกรรมหรือเรียน จากการทำกิจกรรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง และ วิธีการสอนที่เน้นการใช้สถานการณ์จำลอง การบรรยาย บทบาทสมมติ ทักษะศึกษา และ การฝึกปฏิบัติในสถานที่จริงก็เป็นวิธีสอนที่ สอดคล้องกับรูปแบบการสอนของโปรแกรมภาษา ญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจน่าเที่ยว กิจกรรมการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณสมบัติตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา กิจกรรม ที่เน้นการสร้างองค์ความรู้ การคิด การแก้ปัญหา ในงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจน่าเที่ยว กิจกรรมในรูปของ การบูรณาการศาสตร์วิชาที่เกี่ยวข้องกับการฝึก ประสบการณ์เพื่อให้เกิดและแก้ปัญหาได้

การจัดกิจกรรมนักศึกษา เน้นการ ประชุมนิเทศและปัจฉิมนิเทศโดยรุ่นพี่หรือผู้มี ประสบการณ์ทางภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจน่าเที่ยว การประชุมนิเทศเพื่อให้ผู้เรียนสามารถวางแผน การเรียน วางเป้าหมายการเรียนเพื่อมุ่งการฝึก ปฏิบัติสู่ทักษะและมีสมรรถนะในการประกอบ อาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา ปัจฉิมนิเทศเพื่อ เตรียมความพร้อม และเติมเต็มความรู้ก่อนออก ปฏิบัติงานจริง (กรรณิกา พิริยะจินดา,2547)

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและ สื่อประเภทวัสดุ สื่อประเภทอุปกรณ์ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทาง ภาษา ห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้และ ฝึกทักษะทางภาษาให้เหมาะสมโดยไม่ควรเน้น สื่อการเรียนรู้ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียง

อย่างเดียวนั้น สื่อบุคคลที่มีประสบการณ์มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. รูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจน่าเที่ยวเป็นนวัตกรรมการจัดการศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการจัดการอุดมศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นองค์ความรู้ในการจัดการเรียนการสอนได้

2. แนวทางการผลิตบัณฑิตภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจน่าเที่ยวสำหรับสถาบันการศึกษาเพื่อให้ได้บัณฑิตตรงตามความต้องการของนายจ้าง ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ประกอบการ คือ การจัดการโปรแกรมการศึกษาภาษาญี่ปุ่นสำหรับธุรกิจน่าเที่ยว สถาบันอุดมศึกษาควรเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การแก้ปัญหา ควรมีการฝึกปฏิบัติทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน โดยเฉพาะการฝึกประสบการณ์ในสถานที่จริง นอกจากนั้น ควรให้ผู้เรียนได้เรียนรู้มารยาทและความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่น ควรพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพ และส่งเสริมผู้เรียนให้มีความสามารถและมีทักษะตามสมรรถนะนักธุรกิจน่าเที่ยว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการวิจัยเชิงลึกในแต่ละองค์ประกอบของโครงสร้างรูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจน่าเที่ยว เช่น การจัดการหลักสูตร การจัดการบุคลากร การจัดการกิจการนักศึกษา การกำกับติดตามประเมินการจัดการโปรแกรมวิชา เป็นต้น

2. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการจัดการโปรแกรมภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจน่าเที่ยวตามมุมมองของกลุ่มผู้ผลิตบัณฑิตและกลุ่มผู้ใช้บัณฑิต

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา พิริยะจินดา. (2547). กิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). สถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้น 12 กันยายน 2553, จาก <http://thai.tourismthailand.org.th>
- คณะกรรมการการอุดมศึกษา.(2552). ปรัชญาการอุดมศึกษาไทย.กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบาย และแผนการอุดมศึกษา.
- คณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.กรุงเทพฯ: พรึกหวานกราฟฟิค.
- คณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน.(2545). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545-พ.ศ. 2559.กรุงเทพฯ: พรึกหวานกราฟฟิค.
- ทิตนา แวมมณี. (2545).ศาสตร์การสอน:องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แวมมณี. (2545). รูปแบบการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แวมมณี. (2551). 14 วิธีสอนสำหรับครูมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปทีป เมธาคณวุฒิ. (2544).หลักสูตรอุดมศึกษา : การประเมินและการพัฒนา. กรุงเทพฯ: นิธิินแอคเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2545). หลักการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อส่งเสริม.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์ และสมสุข ธีระพิจิตร. (2552). กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย : จากการวิจัยสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. (2546). กระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. (2552). ปรัชญาการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพพรรณ เกียรติโชติชัย. (2545).กระบวนทัศน์ใหม่แห่งการศึกษาในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ:การศึกษา.
- นิศา ชัชกุล. (2551). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2541). ระบบการกำกับ ติดตาม ประเมินผลนโยบาย และแผน. กรุงเทพฯ: ศุภสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.(2549). การติดตามประเมินผลการปฏิรูปการศึกษาด้าน การบริหารและการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2543). การพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2540). หลักสูตรและการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน. กรุงเทพฯ: เอส ดี เพรส.
- Bloom .B.S. (1956). **Toxonomy of Educational Objectives**. NewYork: David Mckay.
- Blake and others. (1981). **Academic Administrator Grid**. San Franciscos: Jossey-Bass Publishers.
- Joyce, Bruce. and Weil, Masha. (1996). **Models of Teaching**. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Saylor, Galen.,William M. Alexander. (1981). **Curriculum for Better Teaching and Learning**. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Sergiovanni, Thomas and others. (1992). **Education Governance and Administration**. Massachusetts: A Division of Simon and schutter.
- Paisey, Aian. (1992). **Organization & Management in Schools** (2nd ed). London: Longman.
- Ramsden, P. (2003). **Learning to teach in Higher Education**. London: Routledge Press

การแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย

Knowledge Sharing in Large Businesses in Thailand

ประศาสน์ นิยม*

รองศาสตราจารย์ ดร.สมบุญณวัณย์ สัตยารักษ์วิทย์**

ดร.อรรวรรณ อิมสมบัติ***

Prasat Niyom*

Assoc. Prof. Dr.Somboonwan Satyarakwit**

Dr.Aurawan Imsombut***

*นักศึกษาปริญญาเอกหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*DBA candidate, Dhurakij Pundit University

** รองศาสตราจารย์ ประจำมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**Associate Professor, Dhurakij Pundit University

*** อาจารย์ ประจำมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

***Lecturer, Dhurakij Pundit University

บทคัดย่อ

รายงานการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย และเพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ระหว่างองค์การภาคการผลิตและภาคบริการ วิธีการดำเนินงานวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ขององค์การธุรกิจที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) หรือได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) ที่ได้รับรางวัลอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อวิเคราะห์ในภาพรวมด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ประชากรในการศึกษา คือ องค์การขนาดใหญ่ทั้งภาคการผลิตและภาคบริการที่มีส่วนของผู้อิทธิพลไม่น้อยกว่า 300 ล้านบาท

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน วัฒนธรรมการเรียนรู้ บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ และสิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ รวมทั้งยังพบว่าปัจจัยที่แตกต่างกันระหว่างองค์การภาคการผลิตและภาคบริการ มี 3 ปัจจัย ได้แก่ สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ และความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้

คำสำคัญ : การแบ่งปันความรู้ ภาคการผลิต ภาคบริการ องค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย

Abstract

The objectives of the study entitled “Knowledge Sharing in Large Businesses in Thailand” were to investigate the main factors affecting knowledge sharing in large businesses in Thailand, and to discover the differences in knowledge sharing in large businesses in the manufacturing sector with those in the service sector.

The research procedure involved the integration of qualitative and quantitative approaches. The key informants of in-depth interviews were the members of knowledge management committees of businesses which received the Thailand Quality Award (TQA) or Thailand Quality Class (TQC) for at least 2 years. Descriptive statistics were used for data analysis. The quantitative study used multiple regression analysis and compared means. The population of the study included large businesses with shareholder’s equity not less than 300 million baht.

The study revealed that the factors affecting knowledge sharing in large businesses consisted of 5 factors, namely the creating climate for promoting the learning of employee; the learning culture; the role of top manager for promoting knowledge sharing; the diversity of information and communication technology to support knowledge sharing; and incentives and motivation for knowledge sharing. The multiple regression analysis found that all factors had positive affects to knowledge sharing in organizations. Moreover, there were 3 different factors between the manufacturing sector and the service sector, namely incentives and motivation for knowledge sharing; the learning culture; and the diversity of information and communication technology to support knowledge sharing.

Keywords: Knowledge sharing, manufacturing sector, service sector, large businesses in Thailand

บทนำ

ความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน เป็นสิ่งที่ทุกองค์การธุรกิจต่างต้องการ แต่จากการที่ภาวะสิ่งแวดล้อมในการแข่งขันทางธุรกิจ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Ichijo and Nonaka, 2007) ซึ่งเป็นผลมาจากการเปิดเสรี การค้าและการบริการ การลงทุนอย่างสูงมากในตลาดโลก การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของผู้บริโภค ส่งผลทำให้ความสามารถในการแข่งขันที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจจะไม่สามารถคงอยู่ได้ในอนาคต (Teece, 2007) ในขณะเดียวกันปัจจัยการผลิตแบบดั้งเดิมอันได้แก่ ทุน ที่ดิน และแรงงาน ยังไม่เพียงพอต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy) (Beesley and Cooper, 2008; OECD, 1996) โดยยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ถือว่าความรู้เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์การได้อย่างยั่งยืน (Karkoulilian, Harake and Messarra, 2010; Nonaka, Toyama and Nagata, 2000) องค์การจำนวนมากจึงให้ความสนใจในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์การ (Beesley and Cooper, 2008; Jasimuddin, 2008; Tiago, Couto, Tiago and Vieira, 2007) เนื่องจากองค์การดังกล่าวมีความคาดหวังว่าการจัดการความรู้จะช่วยทำให้องค์การพัฒนาขึ้นในหลายด้าน เช่น การเติบโต นวัตกรรม ผลิตภาพและประสิทธิภาพในการลดต้นทุน ความสัมพันธ์กับลูกค้า ความรวดเร็วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นต้น (Keyes, 2008)

การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดของการจัดการความรู้ (Bhaskar and Zhang, 2007; Eftekhazadeh, 2008; Sewkarran, 2008) ซึ่งหากองค์การจัดการการแบ่งปันความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้การจัดการความรู้ภายในองค์การประสบความสำเร็จตามไปด้วย (Sewkarran, 2008) การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสารสนเทศทั้งที่เป็นอักษรและ ไม่เป็นอักษร จากบุคคลคนหนึ่งที่เป็นเจ้าของความรู้ถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นที่มีความต้องการจะได้รับความรู้ (Hendriks, 1999) การแบ่งปันความรู้เป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงระหว่างปัจเจกบุคคลและองค์การ โดยการเคลื่อนย้ายความรู้ที่ฝังลึกในระดับปัจเจกบุคคลไปสู่ความรู้ระดับองค์การ ด้วยการมุ่งให้มีความสำคัญกับการปฏิบัติตนในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ผลของการแบ่งปันความรู้จึงช่วยลดเวลาในการลองผิดลองถูกของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน (Lin, 2007b) ส่งผลทำให้สมรรถภาพขององค์การได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น คุณค่าทางเศรษฐกิจในการแข่งขันขององค์การเพิ่มขึ้นตามไปด้วย (Almahamid, Awwad and McAdams, 2010; Yang, 2007)

องค์การธุรกิจมีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยช่วยสร้างงาน สร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553, 8 มีนาคม) องค์การธุรกิจสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ภาคส่วนที่สำคัญได้แก่ องค์การภาคการผลิต และภาคบริการ แม้ว่าองค์การภาคการผลิตและภาคบริการจะมีลักษณะการดำเนินงานที่มีความแตกต่างกัน (Kathuria, Joshi and Dellande, 2008) แต่

ในมิติของความสามารถในการแข่งขันหรือกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้งองค์การภาคการผลิตและภาคบริการต่างก็ให้ความสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันหรือกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมเช่นเดียวกัน (Phusavat and Kanchana, 2008; Prajogo, 2006; Sengupta, Heiser and Cook, 2006) รวมทั้งองค์การภาคการผลิตและภาคบริการต่างก็ให้ความสำคัญต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การด้วย โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้บางปัจจัยขององค์การภาคการผลิตและภาคบริการให้ความสำคัญเหมือนกัน เช่น การให้ความสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Hsu and Wang, 2008) สิ่งจูงใจ (Eftekharzadeh, 2008; Smoyer, 2009) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ (Han and Anantatmula, 2007; Sa'enz, Aramburu and Rivera, 2009) แต่อาจให้ความสำคัญไม่เท่ากันหรือบางปัจจัยอาจไม่เหมือนกันซึ่งอาจเป็นผลจากสภาพแวดล้อมในการแข่งขันที่แตกต่างกัน (Jayakody and Sanjeevani, 2004) ธรรมชาติของความรู้ที่แตกต่างกันระหว่างความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้งและความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน (Jonsson and Kalling, 2007) จึงส่งผลให้องค์การภาคการผลิตและภาคบริการมีปัจจัยและวิธีปฏิบัติในการแบ่งปันความรู้ที่แตกต่างตามไปด้วย

ปัจจุบันมีองค์การธุรกิจเป็นจำนวนมากที่ดำเนินการกิจกรรมแบ่งปันความรู้ภายในองค์การแต่พบว่ายังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Lai and Lee, 2007) เนื่องจากผู้บริหารจำนวนมากไม่ทราบว่าต้องจัดการต่อสิ่งใดบ้างเพื่อจัดการความรู้ขององค์การของตน (Meroni-Cerdan, Lopez-Nicolas and Sabater-Sa'nchez, 2007) จากเหตุผลดัง

กล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย เพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถจัดการปัจจัยดังกล่าวให้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้องค์การสามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งต้องการจะศึกษาความเหมือนและความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ระหว่างองค์การธุรกิจภาคการผลิตและภาคบริการในประเทศไทย การศึกษาเชิงประจักษ์ครั้งนี้จึงมีความแตกต่างจากงานวิจัยอื่นที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย และทำการเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ระหว่างองค์การธุรกิจภาคการผลิตและภาคบริการ รวมทั้งผลจากการศึกษานี้จะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ของการจัดการความรู้ โดยเฉพาะในส่วนของการแบ่งปันความรู้ที่ยังมีอยู่เป็นจำนวนน้อยมากในประเทศไทยและต่างประเทศ และยังช่วยทำให้องค์การต่างๆ สามารถกำหนดเป็นแนวทางในการสร้าง พัฒนา และธำรงไว้ของการแบ่งปันความรู้ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การปรับตัวดีขึ้น (Leiponen, 2006)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ระหว่างภาคการผลิตและภาคบริการในประเทศไทย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมผสานทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ขององค์การธุรกิจที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) หรือได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) ที่ได้รับรางวัลอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เหตุผลที่เลือกองค์การที่ได้รับรางวัล TQA หรือ TQC เนื่องจากองค์การเหล่านี้มีการจัดการความรู้ในองค์การอยู่แล้วตามเกณฑ์เงื่อนไขของการเข้ารับรางวัล TQA หรือ TQC ในหมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ รวมทั้งการที่องค์การได้รับรางวัลเหล่านี้ย่อมแสดงให้เห็นว่าองค์การมีความสามารถด้านบริหารจัดการ มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลก (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, 28 มกราคม) และการที่องค์การได้รับรางวัลอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป ย่อมแสดงให้เห็นว่าเป็นองค์การที่มีการดำเนินการเพื่อพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อค้นหากรอบของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย ส่วนวัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อวิเคราะห์ในภาพรวมด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ องค์การขนาดใหญ่ที่มีส่วนของผูถือหุ้มน้อยกว่า 300 ล้านบาท จำนวน 3,546 องค์การ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2553, 12 กุมภาพันธ์) แบ่งเป็นภาคการผลิต จำนวน 1,625 องค์การ ภาคบริการ

จำนวน 1,921 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ขั้นตอนแรกทำการแบ่งชั้นภูมิ ด้วยการแบ่งองค์การเป้าหมายตามมาตรฐานอุตสาหกรรมของประเทศไทยออกเป็น 13 กลุ่ม ขั้นตอนสองทำการสุ่มอย่างเป็นระบบ ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเลือก 1 องค์การ เว้น 3 องค์การ ขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับจำนวนหน่วยทั้งหมดในชั้นภูมินั้นๆ คำนวณหาขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 347 องค์การ แต่เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากองค์การธุรกิจจะทำการส่งแบบสอบถามไปให้และตอบกลับ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสุ่มตัวอย่างองค์การเพิ่มขึ้นประมาณ 2.5 เท่า (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ และพลาพรรณ คำพรรณ, 2550) คิดเป็น 868 องค์การ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เป็นคำถามที่ให้ตอบพฤติกรรมที่ดำเนินการจริงในองค์การ (มี = 1 ไม่มี = 0)

สรุปผลการวิจัย

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งได้แก่คณะทำงานด้านการจัดการความรู้ขององค์การธุรกิจที่ได้รับรางวัล TQA หรือ TQC ที่ได้รับรางวัลอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป จำนวน 8 องค์การ แต่เนื่องจากมีองค์การที่ไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 3 องค์การ คงมีเพียง 5 องค์การ เท่านั้นที่สะดวกในการให้สัมภาษณ์เชิงลึก ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุป

ผลการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 การวัดการแบ่งปันความรู้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การวัดการแบ่งปันความรู้ในองค์กรสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

1) การวัดผลการปฏิบัติงานรายบุคคล รายกลุ่ม หน่วยงาน และองค์การที่ดีขึ้น การที่พนักงานมีการแบ่งปันความรู้กันภายในองค์กรอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร ย่อมทำให้ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ของพนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ได้รับการพัฒนาขึ้น การที่พนักงานมีทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่มากขึ้นย่อมส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น ในที่สุด เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ลดลง ทรัพยากรหรือของเสียที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ลดลง ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าและบริการเร็วขึ้น มีคุณภาพสูงขึ้น ผลผลิตต่อรายพนักงานสูงขึ้น สิ่งเหล่านี้ส่งผลทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าสูงขึ้นตามไปด้วย และ

2) การวัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน สามารถวัดได้จากกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ปริมาณความรู้ที่สะสมในฐานข้อมูลองค์กร จำนวนการจัดประชุมของชุมชนนักปฏิบัติ จำนวนคนใช้ฐานข้อมูลขององค์กร จำนวนการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ จำนวนการจัดการฝึกอบรมโดยวิทยากรภายในองค์กร จำนวนการจัดประชุมทางวิชาการภายในองค์กร รวมทั้งการประกวดการใช้ความรู้ของพนักงานในองค์กร เป็นต้น

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจ

ได้แก่ การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ความง่ายและสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ความเชื่อใจกัน และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.2.1 การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดการแบ่งปันความรู้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ ผ่านกิจกรรมหรือวิธีการต่างๆ ที่องค์การจัดขึ้น ได้แก่ การปรับเปลี่ยนทัศนคติให้พนักงานใฝ่เรียนรู้อยู่เสมอ การจัดให้พนักงานที่มีประสบการณ์การในการทำงานแตกต่างกันทำงานร่วมกันเป็นทีมหรือทีมงานข้ามสายงาน การส่งเสริมให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติในองค์กร การให้พนักงานบันทึกถ่ายทอดความรู้ลงบนเอกสารหรือสื่อประเภทต่างๆ และการจัดกิจกรรมการประกวดการส่งเสริมการใช้ความรู้ในองค์กร

1.2.2 บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญมากในการส่งเสริมให้การแบ่งปันความรู้ในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ สิ่งที่ผู้บริหารควรปฏิบัติ ได้แก่ การเข้าใจถึงบทบาทสำคัญของความรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ การกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร การสื่อสารให้พนักงานเข้าใจตามนโยบายด้านการแบ่งปันความรู้ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงทั้งองค์กร การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เหมาะสม และเพียงพอเพื่อการแบ่งปันความรู้ของพนักงาน การติดตาม

ผลการปฏิบัติงานด้านการแบ่งปันความรู้ของพนักงานอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ การแสดงให้เห็นเป็นตัวอย่างในการแบ่งปันความรู้ของผู้บริหารระดับสูง และการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความรู้อย่างเป็นทางการ

1.2.3 สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่จำเป็นมาก ซึ่งพบว่าทุกองค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานแบ่งปันความรู้ ได้แก่

1) การจัดให้มีสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินและเป็นตัวเงิน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทุกองค์การพบว่าองค์การให้ความสำคัญต่อสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินมากกว่าสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ การมอบใบประกาศเกียรติคุณอย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารระดับสูงให้แก่พนักงานที่ได้รับรางวัลจากการประกวดผลงานด้านการแบ่งปันความรู้ เป็นต้น เนื่องจากมนุษย์ส่วนใหญ่ต้องการได้รับคำชื่นชม ค่ายกย่อง รวมทั้งการได้รับความยอมรับอย่างเป็นทางการทั้งจากผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทั่วไป ซึ่งการได้รับรางวัลย่อมทำให้พนักงานได้รับชื่อเสียง ภาพพจน์ในการเป็นผู้มีความสามารถที่สูงขึ้น รวมทั้งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีคุณค่าต่อทั้งองค์การและเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน รางวัลที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นเงินรางวัลที่มีจำนวนไม่สูงมาก ในขณะที่บางองค์การให้คะแนนพิเศษในการประเมินผลการปฏิบัติประจำปีของพนักงานที่มีการแบ่งปันความรู้ และ

2) การจัดให้มีการให้รางวัลทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เนื่องจากงานบางอย่างเป็นงานที่ไม่สามารถทำได้ด้วยตัวคนเดียวได้ แต่เป็นงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยความร่วมมือของพนักงานภายในทีม ดังนั้นการพิจารณาให้รางวัล

เฉพาะรายบุคคลเพียงอย่างเดียวจึงเป็นการยากในการพิจารณาให้รางวัล ในขณะที่การให้รางวัลทั้งรายบุคคลรวมกับการให้รางวัลเป็นรายกลุ่มย่อมส่งผลดีมากกว่า รวมทั้งการให้รางวัลเป็นรายกลุ่มยังเป็นการทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในหมู่พนักงานเพื่อให้เป้าหมายของทีมบรรลุผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

1.2.4 ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการช่วยสนับสนุนในการแบ่งปันความรู้ของพนักงาน ทำให้พนักงานสามารถเก็บรักษา ค้นหาความรู้ที่มีความจำเป็นได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเพื่อมาค้นหาแหล่งความรู้ที่สำนักงานใหญ่หรือบริษัทในเครือ ซึ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่องค์การควรจัดให้มี ได้แก่ ระบบสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น การบริหารจัดการเป็นรายกลุ่ม ระบบการจัดการความรู้ การเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดการเอกสาร เป็นต้น และระบบสนับสนุนการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ องค์การ อินทราเน็ต เอกซ์ทราเน็ต อินเทอร์เน็ต โปรเซสซิงอิเล็กทรอนิกส์ กระดานสนทนา การประชุมทางไกล เป็นต้น

1.2.5 ความง่ายและสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดีควรออกแบบให้ใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการใช้งาน โดยจัดความรู้เป็นหมวดหมู่ตามความเหมาะสมของกลุ่มผู้ใช้งาน เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันย่อมมีความต้องการความรู้ที่แตกต่างกัน รวมทั้งควรมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้แก่พนักงานอย่างทั่วถึงเพื่อให้พนักงานได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสารอย่างแพร่หลายทั่วทั้งองค์กร นอกจากนั้นองค์กรควรมีคนทำงานที่รับผิดชอบเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้โดยเฉพาะเพื่อทำหน้าที่ในการคัดกรองความรู้ให้เหมาะสม เป็นประโยชน์ และทันสมัยอยู่เสมอ

1.2.6 ความเข้าใจกัน การส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อใจกันหรือไว้วางใจกันโดยองค์กรสามารถจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความสนิทสนมกันมากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานหรือข้ามหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้มากยิ่งขึ้น

1.2.7 วัฒนธรรมการเรียนรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ ได้แก่ การยอมรับพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาขั้นตอนในการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งทบทวนบทเรียนการเรียนรู้เมื่อโครงการหรือปัญหาในการทำงานนั้นสิ้นสุดลงและสร้างเป็นบทเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ให้แก่พนักงานอื่นทั่วทั้งองค์กรจะได้ไม่ต้องเผชิญกับปัญหาเดิมที่อาจจะเกิดขึ้นได้อีก สิ่งเหล่านี้ช่วยทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรสะดวกมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นขั้นตอนต่อจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาพร้อมกับผลจากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อพัฒนาเป็นแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ความตรงและความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้เป็นผู้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ

วัตถุประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence : IOC) ซึ่งพัฒนาโดย Rovinelli และ Hambleton (1996) มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์อยู่ระหว่าง 0.67-1.0 ซึ่งค่าดัชนีมีค่ามากกว่า 0.5 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.72-0.89 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์มีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

อัตราการตอบกลับและข้อมูลพื้นฐานของแบบสอบถาม จากการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังองค์กรตัวอย่างจำนวน 868 องค์กร ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 165 ฉบับ อัตราการตอบกลับ คิดเป็นร้อยละ 19.0 ซึ่งมีอัตราตอบกลับใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Chang และ Lee (2007) ที่มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 18.5 ในขณะเดียวกันเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับจำนวนขั้นต่ำของแบบสอบถามที่ต้องการคือ 347 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 47.55 ของจำนวนขั้นต่ำของแบบสอบถามที่ต้องการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ผู้จัดการฝ่าย ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งเฉลี่ย 7.7 ปี ระยะเวลาที่รับผิดชอบในเรื่องการจัดการความรู้ขององค์กรเฉลี่ย 7.2 ปี และอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม 44.0 ปี ลักษณะองค์กรที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นภาคการผลิต คิดเป็นร้อยละ 53.9 ภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 46.1 องค์กรส่วนใหญ่ร้อยละ 38.2 มีอายุน้อยกว่า 20 ปี รายได้ต่อปีขององค์กรส่วนใหญ่ร้อยละ 33.3 น้อยกว่า 1,000 ล้านบาท และจำนวน

พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 25.5 มีจำนวน 201-500 คน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างภาคการผลิตและภาคบริการ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างภาคการผลิตและภาคบริการ ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยระหว่างภาคการผลิตและภาคบริการ ซึ่งการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีเพียง 2 กลุ่มย่อย ต้องใช้สถิติที่ (t-test) ในการทดสอบความแตกต่าง และจากการที่ภาคการผลิตและภาคบริการทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรอย่างเป็นอิสระกัน

(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ผู้วิจัยจึงใช้การทดสอบด้วยสถิติที่สำหรับกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) โดยนำตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรมาทดสอบ ประกอบด้วย (1) บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ (2) การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน (3) สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ (4) ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ (5) ความง่ายและสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ของพนักงาน (6) ความเชื่อใจกันในหมู่พนักงาน (7) วัฒนธรรมการเรียนรู้ (8) กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร และ (9) ประโยชน์โดยรวมจากการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรต่างๆ ระหว่างภาคการผลิตและภาคบริการ

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		P-value	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	F	P-value	t	df		
บทบาทของผู้บริหาร	1.457	0.229	2.114*	163	0.036	0.337
การสร้างบรรยากาศ	0.421	0.517	4.533*	163	0.000	0.639
สิ่งจูงใจและแรงจูงใจ	1.818	0.179	2.944*	163	0.004	0.533
ความหลากหลายของ IT	2.440	0.120	1.863	163	0.064	0.249
ความง่ายและสะดวกในการใช้ IT	0.207	0.650	0.938	163	0.349	0.160
ความเชื่อใจกัน	1.242	0.267	0.970	163	0.334	0.162
วัฒนธรรมการเรียนรู้	0.738	0.392	2.155*	163	0.033	0.382
กิจกรรมการแบ่งปันความรู้	1.247	0.266	4.016*	163	0.000	0.590
ประโยชน์โดยรวม	0.051	0.821	4.121*	163	0.000	0.759

หมายเหตุ * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่ามี 6 ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เรียงลำดับจากความแตกต่างมากที่สุด ได้แก่ ประโยชน์โดยรวมจากการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ และพบว่าภาคการผลิตมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าภาคบริการในทุกตัวแปร

เสริมการแบ่งปันความรู้ และพบว่าภาคการผลิตมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าภาคบริการในทุกตัวแปร

2.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์
เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปร ผู้วิจัยนำมาทดสอบสหสัมพันธ์โดยวิธีของเพียร์สัน (Pearson) สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรต่างๆ

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.บทบาทของผู้บริหาร P-value	1.00								
2.การสร้างบรรยากาศ P-value	0.77* 0.00	1.00							
3.สิ่งจูงใจและแรงจูงใจ P-value	0.51* 0.00	0.55* 0.00	1.00						
4.ความหลากหลายของ IT P-value	0.53* 0.00	0.58* 0.00	0.45* 0.00	1.00					
5.ความง่ายและสะดวกในการใช้ IT P-value	0.59* 0.00	0.62* 0.00	0.43* 0.00	0.58* 0.00	1.00				
6.ความเข้าใจกัน P-value	0.55* 0.00	0.60* 0.00	0.44* 0.00	0.37* 0.00	0.62* 0.00	1.00			
7.วัฒนธรรมการเรียนรู้ P-value	0.62* 0.00	0.59* 0.00	0.48* 0.00	0.45* 0.00	0.59* 0.00	0.55* 0.00	1.00		
8.กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ P-value	0.60* 0.00	0.74* 0.00	0.50* 0.00	0.55* 0.00	0.51* 0.00	0.44* 0.00	0.52* 0.00	1.00	
9.ประโยชน์โดยรวม P-value	0.59* 0.00	0.65* 0.00	0.51* 0.00	0.43* 0.00	0.49* 0.00	0.48* 0.00	0.56* 0.00	0.57* 0.00	1.00

หมายเหตุ * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในทางบวกทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.37 - 0.77

2.3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ กำหนดให้ตัวแปรอิสระประกอบด้วย (1) บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ (2) การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน (3) สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ (4) ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ (5) ความง่ายและสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ของพนักงาน (6) ความเชื่อใจกันในหมู่พนักงาน และ (7) วัฒนธรรมการเรียนรู้ รวมทั้งเพิ่มตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวแปร คือ (1) ประเภทธุรกิจ ซึ่งประเภทธุรกิจเป็นตัวแปรคุณภาพที่กำหนดให้ 0

คือ ภาคการผลิต และ 1 คือ ภาคบริการ และ (2) จำนวนพนักงาน รวมมีตัวแปรอิสระ 9 ตัวแปร ในขณะที่ตัวแปรตามนั้น ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรการแบ่งปันความรู้ในองค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ตัวแปร ได้แก่ การวัดที่กิจกรรมในการแบ่งปันความรู้ในองค์การ และการวัดที่ผลลัพธ์หรือประโยชน์ของการแบ่งปันความรู้ในองค์การ ซึ่งเมื่อนำมากำหนดเป็นตัวแปรตามจะได้ 2 ตัวแปร ดังนี้ กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์การ เป็นตัวแปรแทนการวัดที่กิจกรรมในการแบ่งปันความรู้ในองค์การ และประโยชน์โดยรวมจากการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์การ เป็นตัวแปรแทนการวัดที่ผลลัพธ์หรือประโยชน์ของการแบ่งปันความรู้ในองค์การ ทั้งนี้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ จะใช้วิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Stepwise แบ่งการวิเคราะห์ทีละตัวแปรตาม แต่ละตัวแปรตามจะแยกวิเคราะห์ออกเป็น 3 กรณี ได้แก่ กรณีโดยภาพรวม กรณีภาคการผลิต และกรณีภาคบริการ ได้ผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุทั้งสองตัวแปรตาม รวม 6 กรณี

ตัวแปร	Standardized Coefficients (Beta)					
	ภาพรวม		ภาคการผลิต		ภาคบริการ	
	กิจกรรมการแบ่งปันความรู้	ประโยชน์โดยรวม	กิจกรรมการแบ่งปันความรู้	ประโยชน์โดยรวม	กิจกรรมการแบ่งปันความรู้	ประโยชน์โดยรวม
บทบาทของผู้บริหาร	-	-	-	0.236*	-	0.287*
การสร้างบรรยากาศ	0.630*	0.420*	0.588*	-	0.623*	0.469*
สิ่งจูงใจและแรงจูงใจ	-	0.169*	0.202*	0.203*	-	-
ความหลากหลายของ IT	0.185*	-	-	-	0.213*	-
วัฒนธรรมการเรียนรู้	-	0.228*	-	0.419*	-	-
adj R ²	0.561	0.477	0.480	0.435	0.577	0.499
D.W.	1.806	1.773	1.702	1.680	1.457	1.917
VIF	1.499	1.513-1.801	1.245	1.207-1.331	1.513	2.569

หมายเหตุ * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ เมื่อกำหนดให้กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรและประโยชน์โดยรวมจากการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรเป็นตัวแปรตาม พบว่า สัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับปรุงแล้ว ($\text{adj } R^2$) มีค่าอยู่ระหว่างร้อยละ 43.5-56.1 ในขณะที่การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยพิจารณาจากค่าคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระต่อกัน และตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระจากกัน ค่า Durbin-Watson : D.W. มีค่าอยู่ระหว่าง 1.680-1.917 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 –2.5 แสดงว่าค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ส่วนกรณีกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรเป็นตัวแปรตาม ภาคบริการ ค่า D.W. เท่ากับ 1.457 เมื่อทดสอบ runs test พบว่าค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (Wang and Akabay, 1994-1995) ค่า VIF มีค่า 1.207-2.569 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระต่อกัน (McIntyre, Murphy and Mitchell, 2007)

เมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) ของตัวแปรอิสระทั้ง 6 กรณีมาแสดง พบว่า กรณีโดยภาพรวม ปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร และประโยชน์โดยรวมจากการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร มี 4 ปัจจัย ได้แก่ การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ สมการถดถอยเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} &\text{กิจกรรมการแบ่งปันความรู้} \\ &= 0.630(\text{การสร้างบรรยากาศ}) \\ &\quad + 0.185(\text{ความหลากหลายของ IT}) \\ &\text{ประโยชน์โดยรวม} \\ &= 0.420(\text{การสร้างบรรยากาศ}) \\ &\quad + 0.228(\text{วัฒนธรรมการเรียนรู้}) \\ &\quad + 0.169(\text{สิ่งจูงใจและแรงจูงใจ}) \end{aligned}$$

กรณีองค์การภาคการผลิต พบว่ามี 4 ปัจจัย ได้แก่ บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ สมการถดถอยเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} &\text{กิจกรรมการแบ่งปันความรู้} \\ &= 0.588(\text{การสร้างบรรยากาศ}) \\ &\quad + 0.202(\text{สิ่งจูงใจและแรงจูงใจ}) \\ &\text{ประโยชน์โดยรวม} \\ &= 0.419(\text{วัฒนธรรมการเรียนรู้}) \\ &\quad + 0.236(\text{บทบาทของผู้บริหาร}) \\ &\quad + 0.203(\text{สิ่งจูงใจและแรงจูงใจ}) \end{aligned}$$

กรณีองค์การภาคบริการ พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน และความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ สมการถดถอยเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} &\text{กิจกรรมการแบ่งปันความรู้} \\ &= 0.623 (\text{การสร้างบรรยากาศ}) \\ &\quad + 0.213(\text{ความหลากหลายของ IT}) \end{aligned}$$

ประโยชน์โดยรวม

$$= 0.469(\text{การสร้างบรรยากาศ}) \\ + 0.287(\text{บทบาทของผู้บริหาร})$$

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย และข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ รายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอยเชิงพหุ พบว่ามี 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ ได้แก่ การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน พบว่าการสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานส่งผลในทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การ แสดงว่าเมื่อองค์การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานสูง จะส่งผลให้การแบ่งปันความรู้ขององค์การสูงขึ้นด้วย จากข้อสรุปดังกล่าวพิจารณาได้ว่า ถ้าองค์การมีการปลูกฝังทัศนคติในการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง มีการมอบหมายงานให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีมงานซึ่งในทีมงานเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ ทักษะหรือความรู้ที่แตกต่างกัน หรือมอบหมายงานให้พนักงานทำงานร่วมกันข้ามสายงาน มีการให้การอบรม

แก่พนักงานใหม่จากพนักงานที่มีประสบการณ์จริงในการทำงานที่สูงกว่า มีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทักษะหรือความรู้เป็นประจำ ให้โอกาสและสถานที่เพื่อให้พนักงานได้พบปะสนทนาในเรื่องงานอย่างไม่เป็นทางการในการแบ่งปันความรู้ มีการจัดประชุมทางวิชาการและจัดประกวดกิจกรรมที่ต้องใช้ความรู้ภายในองค์กรเป็นประจำ ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้มากขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่พบว่าการทำให้พนักงานมีทัศนคติที่เฝื่องในการเรียนรู้อยู่เสมอเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานก่อน เนื่องจากหากว่าพนักงานไม่มีทัศนคติในการเฝื่องเรียนรู้แล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญมากที่จะขัดขวางไม่ให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในหมู่พนักงาน รวมทั้งการให้พนักงานได้ทราบและเข้าใจถึงประโยชน์ของการแบ่งปันความรู้ที่พนักงานและองค์การจะได้รับเมื่อพนักงานมีการแบ่งปันความรู้กันอย่างกว้างขวางและจริงจัง ซึ่งองค์การควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับพนักงานที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมเสียงตามสาย ป้ายประกาศ อีเมล แผ่นพับ เป็นต้น รวมทั้งควรส่งเสริมให้พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันได้ทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่ากับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่าเพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้ระหว่างกันได้อย่างเป็นธรรมชาติ รวมทั้งยังช่วยทำให้เกิดความสนิทสนมกลมเกลียวกันมากขึ้น ขณะเดียวกันองค์การควรส่งเสริมการมอบหมายงานที่ทำให้พนักงานที่ทำงานต่างสายงานได้มีโอกาสทำงานที่มีเป้าหมายร่วมกัน ย่อมทำให้

พนักงานสามารถที่จะเรียนรู้ความรู้ใหม่ๆ ที่ไม่เหมือนกับความรู้อันเดิมที่มีอยู่ ทำให้พนักงานมีมุมมองในการแก้ไขปัญหาที่กว้างขวางมากขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานข้ามสายงานให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วองค์การควรส่งเสริมให้มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับทีมงานด้วย เพราะการมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับทีมงาน ย่อมทำให้พนักงานภายในทีมมีความจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนสมาชิกคนอื่นๆ ภายในทีม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของทีมงานบรรลุตามเป้าหมาย องค์การควรส่งเสริมให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติในองค์การ โดยการให้พนักงานที่มีความสนใจในสิ่งที่คล้ายคลึงกันได้มาอยู่รวมกันในองค์การทำให้พนักงานเหล่านี้มีโอกาสได้รับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทักษะ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างใกล้ชิดเป็นธรรมชาติ และเพิ่มความสัมพันธ์ให้สนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น หากเกิดปัญหาในการทำงานที่คล้ายคลึงปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก พนักงานที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติย่อมสามารถนำวิธีปฏิบัติในชุมชนมาแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งอาจได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเพิ่มเติม ทำให้ช่วยลดต้นทุน ลดเวลาในการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ รวมทั้งองค์การควรจัดกิจกรรมการประกวดการส่งเสริมการใช้ความรู้ในองค์การเป็นประจำ เพื่อให้เป็นเวทีในการแสดงออกหรือมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ เช่น การประกวดวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การประกวดนวัตกรรม วันการจัดการความรู้ เป็นต้น ควรมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทุกครึ่งปี หรือทุกปี เพื่อให้พนักงานได้มีการเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ

บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์การในทุกด้าน การแบ่งปันความรู้ก็เช่นกัน เมื่อผู้บริหารระดับสูงแสดงบทบาทในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้สูง จะส่งผลให้การแบ่งปันความรู้ขององค์การสูงขึ้นด้วย กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารระดับสูงเข้าใจและตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้ความรู้ในการสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ มีวิสัยทัศน์และกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์การ มีการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ของการแบ่งปันความรู้ในองค์การ รวมทั้งมีการมอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ขององค์การให้แก่ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน หรือมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานด้านการจัดการความรู้ขององค์การอย่างเป็นทางการ และติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการแบ่งปันความรู้ของพนักงานเป็นประจำ รวมทั้งจัดสรรทรัพยากรขององค์การ ได้แก่ เวลา งบประมาณ และสถานที่ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ระหว่างกัน บทบาทของผู้บริหารระดับสูงเหล่านี้ย่อมส่งผลให้การแบ่งปันความรู้ภายในองค์การสูงขึ้นด้วย ซึ่งผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่พบว่า ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญมากในการส่งเสริมให้การแบ่งปันความรู้ในองค์การประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ การที่ผู้บริหารระดับสูงรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงเป็นอย่างดีเกี่ยวกับบทบาทสำคัญของความรู้ที่ช่วยทำให้องค์การเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอย่างแท้จริง ผู้บริหารระดับสูงย่อมให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมและกระตุ้น

ให้เกิดการสร้าง แบ่งปัน และใช้ความรู้ให้มีมากขึ้นภายในองค์กร การกำหนดให้ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ย่อมทำให้พนักงานทั้งองค์กรร่วมกันสร้าง แบ่งปัน และใช้ความรู้ตามแนวทางวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งผู้บริหารควรสื่อสารทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการแก่พนักงานอยู่เป็นประจำ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในนโยบายด้านการแบ่งปันความรู้ ทำให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถประพฤติปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม นอกจากนั้นแล้วการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ขององค์กรอย่างเป็นทางการ ทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการแบ่งปันความรู้ของพนักงานอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ ย่อมทำให้ผู้บริหารระดับสูงทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งยังกระตุ้นให้ผู้บริหารในระดับรองๆ ลงมาให้ความสนใจอย่างจริงจัง ต่อนโยบายนั้น ในขณะเดียวกันการที่ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการแบ่งปันความรู้ให้พนักงานดูเป็นตัวอย่างก็เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากในการทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติตาม งานวิจัยที่สนับสนุนปัจจัยนี้ ได้แก่ งานวิจัยของ Lin (2007b) ซึ่งทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยระดับองค์กร ระดับบุคคล และเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์กร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยระดับองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงส่งผลในทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ โดยส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานในการแบ่งปันความรู้ให้สูงขึ้น

สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ เมื่อองค์กรจัดให้มีสิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้สูงจะส่งผลให้การแบ่งปันความรู้ขององค์กรสูงขึ้นด้วย สิ่งจูงใจมีทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น การมอบเงินรางวัลหรือเงินพิเศษให้แก่พนักงานที่แบ่งปันความรู้ การมอบประกาศเกียรติคุณให้แก่พนักงานที่แบ่งปันความรู้โดยผู้บริหารระดับสูง ย่อมทำให้พนักงานที่แบ่งปันความรู้ได้รับชื่อเสียงที่ดีกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความสุขใจที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่พบว่า ทุกองค์กรต่างจัดให้มีรางวัลแก่บุคคลหรือทีมงานที่ส่งผลงานเข้าประกวดโครงการประจำปีในโครงการพัฒนาขั้นตอนการทำงาน พัฒนาสินค้าหรือบริการ หรือนวัตกรรมที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเป็นประจำ แม้ว่ารางวัลที่เป็นตัวเงินจะมีจำนวนไม่มากก็ตาม ในขณะที่การให้รางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การมอบใบประกาศเกียรติคุณให้แก่พนักงานหรือทีมงานที่ได้รับรางวัลโดยผู้บริหารระดับสูงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากทำให้พนักงานหรือทีมงานที่ได้รับรางวัลและใบประกาศเกียรติคุณเป็นที่รู้จักแก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร ย่อมก่อให้เกิดความภาคภูมิใจแก่พนักงานหรือทีมงานนั้นๆ อันจะส่งผลให้พนักงานหรือทีมงานนั้นมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยเรื่องสิ่งจูงใจนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Alawi และคณะ (2007) ทำการศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้การแบ่งปันความรู้ประสบความสำเร็จ พบว่าการให้รางวัลเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่ขาดไม่ได้ โดยเฉพาะรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ การมอบใบประกาศเกียรติคุณจาก

ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญมากในการเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดการถ่ายทอด พัฒนากระบวนการในการทำงานและการแบ่งปันความรู้

ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ ถ้าองค์กรมีการลงทุนติดตั้งและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เอื้อต่อการแบ่งปันความรู้ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ องค์กร อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต การประชุมทางไกล การเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การบริหารจัดการเป็นรายกลุ่ม หรือระบบจัดการเอกสารยอมทำให้พนักงานภายในองค์กรมีช่องทางในการสืบค้น ค้นหาความรู้จากฐานความรู้ขององค์กร หรือค้นหาบุคคลที่มีประสบการณ์ ทักษะหรือความรู้จากฐานรายชื่อผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร เพื่อได้แลกเปลี่ยน สนทนา หรือปรึกษาในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ยอมทำให้การแบ่งปันความรู้เพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการช่วยสนับสนุนในการแบ่งปันความรู้ของพนักงาน ทำให้พนักงานสามารถเก็บรักษา ค้นหาความรู้ที่มีความจำเป็นได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเพื่อมาค้นหาแหล่งความรู้ที่สำนักงานใหญ่หรือบริษัทในเครือ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยทำให้พนักงานที่พลาดโอกาสในการเข้าอบรมที่มีความสำคัญ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเดินทาง เวลา หรืองบประมาณ ได้รับรู้สาระของการอบรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยการถ่ายทอดสดผ่านการประชุมทางไกลผ่านจอภาพหรือการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ล้วนช่วยลดข้อจำกัดดังกล่าว

ได้เป็นอย่างดี งานวิจัยที่สนับสนุนปัจจัยนี้ ได้แก่ Issa และ Haddad (2008) ที่ศึกษาความเชื่อใจกัน และการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การภาคการก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อใจกัน และการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันส่งผลในทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การ แต่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอในการแบ่งปันความรู้ของพนักงาน องค์การควรลงทุนพัฒนาพนักงานโดยการจัดให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสนทนากันโดยตรงเพื่อสร้างความเชื่อใจกันให้มากยิ่งขึ้นด้วย อันจะส่งผลให้การแบ่งปันความรู้มีมากยิ่งขึ้น

วัฒนธรรมการเรียนรู้ ถ้าองค์กรส่งเสริม เปิดโอกาส และยอมรับพนักงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้สามารถทดลองพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และประหยัลดทรัพยากรขององค์การให้มากขึ้น มีการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อการสนทนาร่วมกันในเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการทบทวนบทเรียนการเรียนรู้เมื่อเสร็จสิ้นโครงการเพื่อค้นหาปัจจัยแห่งความสำเร็จ อุปสรรคที่พบเพื่อนำมาสร้างบทเรียนการเรียนรู้ที่พนักงานทุกคนสามารถใช้งานได้ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ของพนักงานภายในองค์การให้สูงขึ้น ปัจจัยนี้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่พบว่า การส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ ได้ทดลองพัฒนาแก้ไขขั้นตอนในการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ

ผู้บริหารไม่ลงโทษอย่างรุนแรงเมื่อเกิดปัญหาจากการพัฒนาขั้นตอนในการทำงาน รวมทั้งบทวนบทเรียนการเรียนรู้เมื่อโครงการหรือปัญหาในการทำงานนั้นสิ้นสุดลงและสร้างเป็นบทเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ให้แก่พนักงานอื่นทั่วทั้งองค์กร จะได้ไม่ต้องเผชิญกับปัญหาเดิมที่อาจจะเกิดขึ้นได้อีก สิ่งเหล่านี้ช่วยทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรสะดวกมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wood (2005) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผลในหน่วยงาน ที่พบว่าวัฒนธรรมการเรียนรู้ส่งผลในทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ เนื่องจากองค์กรมีความตระหนักดีถึงคุณค่าของการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการในงาน ในทีมงานโดยผ่านการสนทนาของพนักงาน

ผู้วิจัยได้กำหนดให้การแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจ สามารถวัดได้ด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ตามผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ 1) กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร และ 2) ประโยชน์โดยรวมจากการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร การวัดกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรเป็นการวัดในระยะเริ่มแรกเมื่อองค์กรเริ่มนำการจัดการความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร เนื่องจากผลการปฏิบัติงานหรือผลประโยชน์ต่อองค์กรที่แสดงในรูปตัวเงินยังไม่ปรากฏชัดเจน ต่อมาเมื่อมีการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้จนเป็นที่ยอมรับอย่างทั่วถึงทั้งผู้บริหารและพนักงานแล้ว การวัดการแบ่งปันความรู้ขององค์กรจึงนิยมใช้การวัดที่ประโยชน์โดยรวมจากการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้ผลการวิจัยในส่วนของภาวะวิเคราะหส์สหสัมพันธ์ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงาน

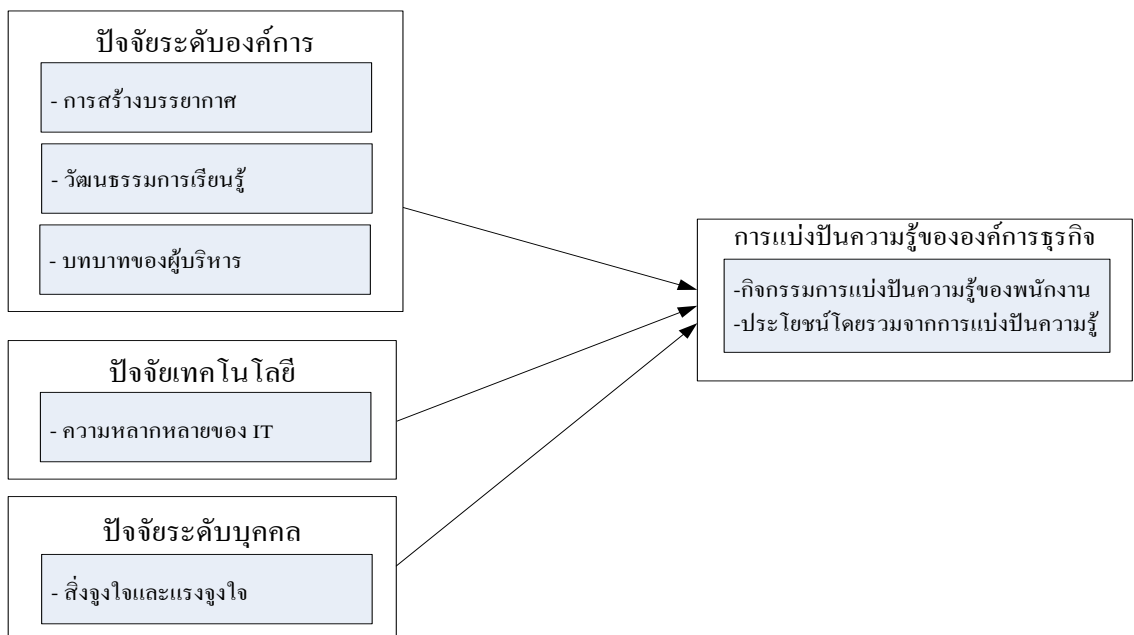
ในองค์กร และประโยชน์โดยรวมจากการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ($r = 0.57$) ซึ่งแสดงว่าหากกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรเพิ่มขึ้น ประโยชน์โดยรวมจากการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรก็เพิ่มขึ้นด้วย

McLaughlin และคณะ (2008) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ออกเป็น 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยระดับองค์กร ปัจจัยเทคโนโลยี และปัจจัยระดับบุคคล ดังนั้นเมื่อนำปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยที่ได้จากการการศึกษามาจัดกลุ่มตามแนวคิด McLaughlin และคณะ (2008) ได้ผลดังนี้ ปัจจัยระดับองค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน (2) บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ และ (3) วัฒนธรรมการเรียนรู้ ปัจจัยเทคโนโลยี ได้แก่ ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์กรมีลักษณะที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยระดับองค์กร เทคโนโลยี และระดับบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยระดับองค์กรมีบทบาทมากในการส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่พบว่าผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมการสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน สนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม จัดกิจกรรมการประกวดการใช้ความรู้ จัดให้มีสิ่งจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน กระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งองค์การธุรกิจลงทุนติดตั้ง

และใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้วยการใช้ระบบจัดการเอกสาร ระบบการบริหาร จัดการเป็นรายกลุ่ม ระบบการจัดการความรู้ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนให้พนักงานภายในองค์กร ได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานให้มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่แบ่งปัน ความรู้ให้แก่เพื่อนพนักงานเมื่อได้รับรางวัลจาก การแบ่งปันความรู้จากองค์กรย่อมเป็นที่รู้จัก ภายในองค์กรมากขึ้น ความภูมิใจ ความสุขใจ ที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นย่อมมีมากขึ้น ย่อมเป็น แบบอย่างที่ดีแก่พนักงานคนอื่น ๆ บรรยายภาพ ภายในองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการแบ่งปัน ความรู้เหล่านี้ย่อมนำไปสู่การแบ่งปันความรู้

ให้มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัย ของ Lin (2007) ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัย ระดับองค์การ ระดับบุคคล และเทคโนโลยีที่ ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การขนาดใหญ่ของไต้หวัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย ระดับองค์การ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ สนับสนุน ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความยินดี ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และความมั่นใจในความสามารถของตนเอง และปัจจัยเทคโนโลยี ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วม กันส่งผลในทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้

เมื่อนำปัจจัยทั้ง 5 ที่ส่งผลต่อการ เปลี่ยนแปลงการแบ่งปันความรู้ขององค์การมา เขียนเป็นแผนภาพสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ของประเทศไทย

2. การแบ่งปันความรู้ขององค์กร
ภาคการผลิตและภาคบริการ องค์กรภาคการผลิตมีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่สูงกว่าภาคบริการ โดยมี 4 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เรียงลำดับจากความแตกต่างมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน 2) สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้ 3) วัฒนธรรมการเรียนรู้ และ 4) บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ ซึ่งการที่องค์กรภาคการผลิตมีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่สูงกว่าภาคบริการ อธิบายได้ว่า องค์กรภาคการผลิตมีระบบปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเรียนรู้ได้ง่ายกว่าการทำงานที่มีลักษณะเป็นการให้บริการ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บางส่วนสะท้อนเหตุผลของการแบ่งปันความรู้ขององค์กรภาคการผลิตที่มีมากกว่าภาคบริการ คือ องค์กรภาคการผลิตมีเครื่องจักรที่ต้องทำงานตลอดเวลา มีพนักงานหมุนเวียนเปลี่ยนกะอย่างต่อเนื่อง การบอกเล่าอุปสรรคปัญหาที่ได้เจอในช่วงเวลาก่อนหน้านี้เป็นสิ่งที่พนักงานปฏิบัติกันเป็นประจำ เพื่อไม่ให้เครื่องจักรหรือสินค้าเกิดความเสียหาย ซึ่งหากองค์กรต้องเผชิญกับปัญหาเครื่องจักรในการผลิตต้องหยุดผลิตสินค้าเป็นระยะเวลานานย่อมก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรเป็นอย่างมาก ผู้บริหารภาคการผลิตจึงให้ความสำคัญในการส่งเสริมทั้งเวลา สถานที่ และงบประมาณให้แก่พนักงานในองค์กรได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทักษะความรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการแบ่งปันความรู้กันเป็นประจำ ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือกัน

มากขึ้น รวมทั้งเมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมองค์กรให้มากยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการทำงานหรือแก้ไขปัญหาย่อมน้อยลงลงตามไปด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jayakody และ Sanjeewani (2004) และ Merono-Cerdan และคณะ (2007) ที่พบว่า องค์กรภาคการผลิตมีความก้าวหน้าในการประยุกต์ใช้การแบ่งปันความรู้มากกว่าองค์กรภาคบริการ เป็นเพราะ องค์กรภาคการผลิตต้องผลิตสินค้าซึ่งสินค้าบางส่วนต้องส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ซึ่งมีคู่แข่งทางการค้าจำนวนมาก ทำให้องค์กรภาคการผลิตมีแรงกดดันที่ต้องพัฒนาองค์กรและสินค้าอย่างสม่ำเสมอมากกว่าภาคบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ให้บริการภายในประเทศเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารเพื่อนำไปปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป โดยอิงผลของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารเพื่อนำไปปฏิบัติ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้มาเป็นพื้นฐานและนำมาสังเคราะห์กับหลักวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สนใจนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารงานในองค์กรเพื่อพัฒนาองค์กรและบุคลากร และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างแท้จริง ผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารเพื่อนำไปปฏิบัติดังนี้

1) การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน

- ปลุกฝังทัศนคติให้แก่พนักงานในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- มอบหมายงานให้พนักงานที่มีประสบการณ์ ทักษะหรือความรู้ที่แตกต่างกัน ได้ทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน หรือเป็นทีมงานข้ามสายงาน
- ให้อิทธิพลและสถานที่เพื่อให้พนักงานได้สนทนากันเป็นกลุ่มย่อยอย่างไม่เป็นทางการในเรื่องงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทักษะหรือความรู้เป็นประจำ
- ให้การอบรมแก่พนักงานใหม่จากพนักงานที่มีประสบการณ์จริงในการทำงาน
- จัดประกวดกิจกรรมที่ต้องใช้ความรู้เป็นประจำ
- สร้างช่องทางสื่อสารที่หลากหลายกับพนักงานทั่วทั้งองค์กร

2) วัฒนธรรมการเรียนรู้

- ยอมรับพนักงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ทบทวนบทเรียนการเรียนรู้เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ เพื่อสร้างบทเรียนการเรียนรู้ที่ทุกคนสามารถใช้งานได้

3) บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการสนับสนุนการแบ่งปันความรู้

- เข้าใจและตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้ความรู้ในการสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ
- กำหนดให้การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร

- แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานด้านการจัดการความรู้ขององค์กรอย่างเป็นทางการ

- สื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับพนักงานเพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ของการแบ่งปันความรู้ในองค์กรเป็นประจำ

- จัดให้มีเวลา งบประมาณ หรือสถานที่ เพื่อให้พนักงานการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ระหว่างกัน

- เป็นแบบอย่างที่ดีในการแบ่งปันความรู้ให้พนักงานได้เห็นเป็นประจำ

- ติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการแบ่งปันความรู้ของพนักงานเป็นประจำ

4) ความหลากหลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

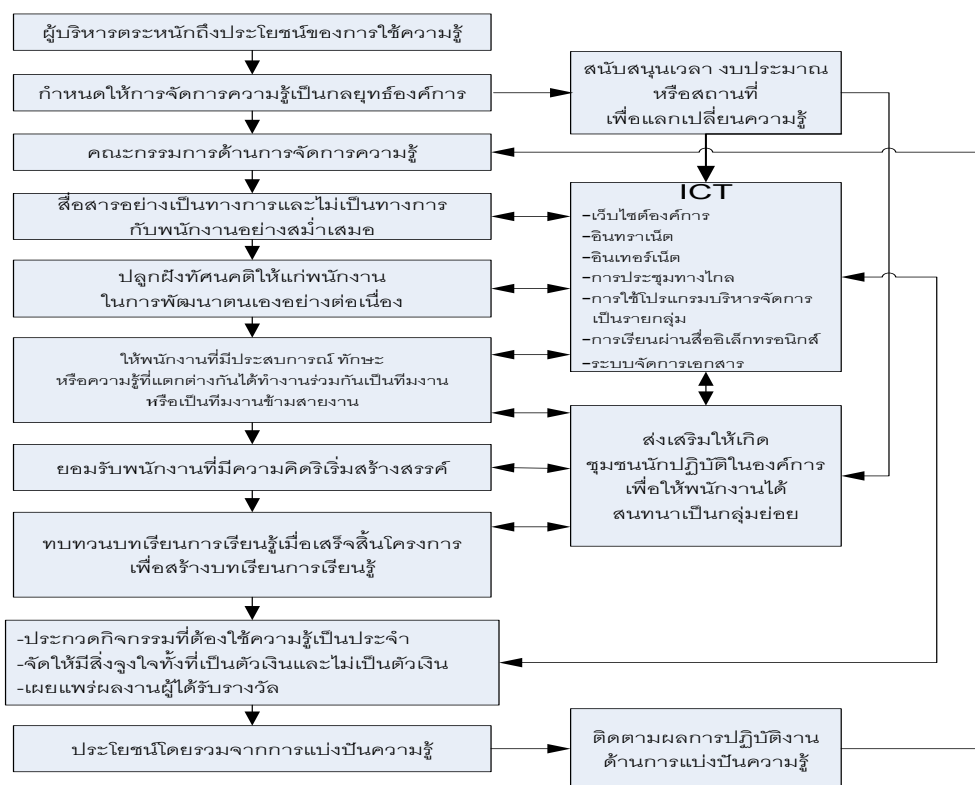
- จัดให้มี เว็บไซต์องค์กร อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล การเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การใช้โปรแกรมบริหารจัดการเป็นรายกลุ่ม และระบบจัดการเอกสาร

5) สิ่งจูงใจและแรงจูงใจเพื่อการแบ่งปันความรู้

- มอบประกาศเกียรติคุณให้แก่พนักงานที่แบ่งปันความรู้โดยผู้บริหารระดับสูง

- มอบเงินรางวัล หรือเงินพิเศษให้แก่พนักงานที่แบ่งปันความรู้

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้พัฒนาตัวแบบ การแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ของประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวแบบการแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ของประเทศไทย

2. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการทำการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1) ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลโดยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของการสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน วัฒนธรรมการเรียนรู้ บทบาทของผู้บริหารระดับสูง สิ่งจูงใจและแรงจูงใจ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ร่วมกันส่งผลต่อการ

แบ่งปันความรู้ เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ซึ่งทำให้สามารถวางแผนในการส่งเสริมและกระตุ้นการแบ่งปันความรู้ให้แก่พนักงานในองค์กรได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2) ควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยศึกษาในองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practice) ที่การจัดการความรู้ส่งผลต่อผลประกอบการที่ชัดเจน เพื่อเรียนรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ที่ดีอย่างไร แก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไร และวัดผลประกอบการอย่างไร

3) การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาในองค์การขนาดใหญ่ ในการศึกษาค้างต่อไปควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมองค์การขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อทำการเปรียบเทียบความเหมือน ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ระหว่างองค์การขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดย่อม อันจะทำให้สามารถสังเคราะห์เหตุและผลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ให้ละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น

4) ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในประเด็นการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์การซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของพนักงาน รวมทั้งการนำความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์การ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงที่องค์การจะได้รับ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2553). **เครื่องมือ. ค้นหาแบบมีเงื่อนไข. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2553**, จาก <http://knowledgebase.dbd.go.th/dbd/FSA/filterCompany.aspx>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). **การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows**. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญอนันต์ พันัญทรัพย์ และ พลาพรรณ คำพรรณ. (2550). **องค์การกับการจัดการความรู้: ศึกษาองค์การที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจ (รายงานการวิจัย)**. กรุงเทพมหานคร:สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2553). **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ. หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2553**, จาก <http://www.tqa.or.th/th/node/700>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). **แนวโน้มการขยายตัวของอุตสาหกรรมเป้าหมายใน 5 ปี (2550-2554) และการพัฒนาพื้นที่รองรับ. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2553**, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=117>.
- Ichijo, Kazuo and Ikujiro Nonaka. (2007). **Knowledge creation and management : new challenges for managers**. New York Oxford University Press.
- Rovinelli, Richard J. and Ronald K. Hambleton (1996). On the Use of Content specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. **the Annual Meeting of the American Educational Research Association 60 th**. San Francisco, California, USA.
- Al-Alawi, Adel Ismail, Nayla Yousif Al-Marzooqi and Yasmeeen Fraidoon Moham med.(2007). "Organizational culture and knowledge sharing: critical success factors." **Journal of Knowledge Management**, 11,2. pp.22-42.
- Almahamid, Soud, Abdulkareem Awwad and Arthur C. McAdams. (2010). "Effects of Organizational Agility and Knowledge Sharing on Competitive Advan tage: An Empirical Study in Jordan." **International Journal of Management**, 27,3. pp. 387-404.
- Beesley, Lisa G.A. and Chris Cooper. (2008). "Defining knowledge management (KM) activities: towards consensus." **Journal of Knowledge Management**, 12,3. pp. 48-62.

- Bhaskar, Rahul and Yi Zhang. (2007). "Knowledge Sharing in Law Enforcement: A Case Study." **Journal of Information Privacy & Security**, 3,3. pp.45-68.
- Chang, Su-Chao and Ming-Shing Lee. (2007). "The Effects of Organizational Culture and Knowledge Management Mechanisms on Organizational Innovation : An Empirical Study in Taiwan." **The Business Review**, 7,1. pp.295-301.
- Eftekharzadeh, Reza. (2008). "Knowledge Management Implementation in Developing Countries: An Experimental Study." **Review of Business**, 28,3. pp.44-58.
- Han, Brent M. and Vittal S. Anantatmula. (2007). "Knowledge sharing in large IT organizations: a case study." **The journal of information and knowledge management systems**, 37,4. pp. 421-439.
- Hendriks, Paul. (1999). "Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing." **Knowledge and Process Management**, 6,2. pp. 91-100.
- Hsu, I-Chieh and Yi-Shun Wang. (2008). "A Model of Intraorganizational Knowledge Sharing: Development and Initial Test." **Journal of Global Information Management**, 16,3. pp. 45-73.
- Issa, Raja R.A. and Josef Haddad. (2008). "Perceptions of the impacts of organizational culture and information technology on knowledge sharing in construction." **Construction Innovation**, 8,3. pp. 182-201.
- Jasimuddin, Sajjad M. (2008). "A holistic view of knowledge management strategy." **Journal of Knowledge Management**, 12,2. pp. 57-66.
- Jayakody, J.A.S.K. and W.M.A. Sanjeevani. (2004). "The best business practices of Sri Lankan firms." **Journal of Management Development**, 24,7. pp. 622-631.
- Jonsson, Anna and Thomas Kalling. (2007). "Challenges to knowledge sharing across national and intra-organizational boundaries: case studies of IKEA and SCA Packaging." **Knowledge Management Research & Practice**, 5,3. pp. 161-172.
- Karkoulouian, Silva, Nour Al Harake and Leila Canaan Messarra. (2010). "Correlates of Organizational Commitment and Knowledge Sharing via Emotional Intelligence: An Empirical Investigation." **The Business Review**, 15,1. pp. 89-96.

- Kathuria, Ravi, Maheshkumar P. Joshi and Stephanie Dellande. (2008). "International growth strategies of service and manufacturing firms The case of banking and chemical industries." **International Journal of Operations & Production Management**, 28,10. pp. 968-990.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities." **Educational and Psychological Measurement**, 30,3. pp. 607-610.
- Lai, Ming-Fong and Gwo-Guang Lee. (2007). "Risk-avoiding cultures toward achievement of knowledge sharing." **Business Process Management Journal**, 13,4. pp. 522-537.
- Lin, Hsiu-Fen (2007). "Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study." **International Journal of Manpower**, 28,3/4. pp. 315-332.
- McIntyre, Michael L. , Steven A. Murphy and Paul Mitchell. (2007). "The top team: examining board composition and firm performance." **CORPORATE GOVERNANCE**, 7,5. pp. 547-561.
- McLaughlin, Stephen, Robert A Paton and Douglas K Macbeth. (2008). "Barrier impact on organizational learning within complex organizations." **Journal of Knowledge Management**, 12,2. pp. 107-123.
- Meron~o-Cerdan, Angel L., Carolina Lopez-Nicolas and Ramo~n Sabater-Sa~nchez. (2007). "Knowledge management strategy diagnosis from KM instruments use." **Journal of Knowledge Management**, 11,2. pp. 60-72.
- Merono-Cerdan, Angel L., Carolina Lopez-Nicolas and Ramo~n Sabater-Sa~nchez. (2007). "Knowledge management strategy diagnosis from KM instruments use." **Journal of Knowledge Management**, 11,2. pp. 60-72.
- Nonaka, Ikujiro, Ryoko Toyama and Akiya Nagata. (2000). "A firm as a knowledge-creating entity: A new perspective on the theory of the Firm." **Industrial and Corporate Change**, 9,1. pp. 1-20.
- Phusavat, Kongkitti and Rapee Kanchana. (2008). "Future competitiveness: view points from manufacturers and service providers." **Industrial Management & Data Systems**, 108,2. pp. 191-207.

- Prajogo, Daniel I. (2006). "The relationship between innovation and business performance - a comparative study between manufacturing and service firms." **Knowledge and Process Management**, 13,3. pp. 218-225.
- Sa'enz, Josune, Nekane Aramburu and Olga Rivera. (2009). "Knowledge sharing and innovation performance; A comparison between high-tech and low-tech companies." **Journal of Intellectual Capital**, 10,1. pp. 22-36.
- Sengupta, Kaushik , Daniel R. Heiser and Lori S. Cook. (2006). "Manufacturing and Service Supply Chain Performance: A Comparative Analysis." **Journal of Supply Chain Management**, 42,4. pp. 4-15.
- Teece, David J. (2007). "Explicating dynamic capabilities: the nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance." **Strategic Management Journal**, 28,13. pp. 1319-1350.
- Tiago, Maria Teresa Borges, Jo~ao Pedro Almeida Couto, Fla'vio Gomes Tiago and Jose' Anto'nio Cabral Vieira. (2007). "Knowledge management An overview of European reality." **Management Research News**, 30,2. pp.100-114.
- Wang, George C. S. and Charles K. Akabay. (1994-1995). "Autocorrelation: Problems and solutions in regression modeling." **The Journal of Business Forecasting**, 13,4. pp. 18-26.
- Yang, Jen-Te. (2007). "The impact of knowledge sharing on organizational learning and effectiveness." **Journal of Knowledge Management**, 11,2. pp. 83-90.
- Leiponen, Aija (2006). Dynamic Competences and Firm Performance. INTERIM REPORT. Laxenburg, Austria, International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA): 1-22.
- Keyes, Jessica. (2008). **Identifying the Barriers to Knowledge Sharing in Knowledge Intensive Organizations**. Doctor of Philosophy. Prescott Valley, Arizona: Northcentral University.
- Sewkarran, Jaichand. (2008). **Exploring the Relationship between Knowledge Sharing and Employee Performance**. Doctor of Philosophy. Capella University.

- Smoyer, Eric W. (2009). **Identifying knowledge sharing relationships in the telecommunication industry.** Doctor of Management in Organizational Leadership with a Specialization in Information Systems and Technology. Arizona: University of Phoenix.
- Wood, Christopher. (2005). **An Empirical Examination of Factors Influencing Work-unit Knowledge Management Effectiveness in Organizations.** Doctor of Philosophy. Arlington: The University of Texas at Arlington.
- OECD. (1996). The Knowledge-Based Economy. Retrieved September 22, 2009, from <http://www.oecd.org/dataoecd/51/8/1913021.pdf>

การนำเสนอนโยบายการส่งเสริมการวิจัยใน
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

A Proposal of Policy on Research Promotion
in Private Higher Education Institutions

สินธวา คามดิษฐ์*
กานดา สกุลธนะศักดิ์ มัวร์**
วิสุทธิ วิจิตรพัชรารณ***

Sinthawa khamdit*
Kanda Sakuntanasak More**
Wisut Wichitputchrapon***

* นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

* Doctoral students, Department of Educational Administration, Faculty of Education, Kasetsart University.

** อาจารย์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** Instructor of Department of Educational Administration, Faculty of Education, Kasetsart University.

*** อาจารย์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** Instructor of Department of Educational Administration, Faculty of Education, Kasetsart University.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนโดยวิธีการศึกษาแบบผสมวิธีโดยศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและอาจารย์จากมหาวิทยาลัยเอกชนสี่แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบประเมินสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่านโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการกิจของสถาบันอุดมศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย และสามารถสร้างผลงานวิจัยที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพ ทั้งนี้ ควรใช้กระบวนการนโยบายเป็นตัวแบบในการดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วยห้าขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ การระบุปัญหา การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจนโยบาย การนำไปปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย ส่วนประเด็นนโยบายส่งเสริมการวิจัยที่สำคัญ ได้แก่ การส่งเสริมบุคลากรวิจัยให้มีศักยภาพเพื่อสร้างผลงานวิจัย การจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและจูงใจนักวิจัย การจัดการทรัพยากรวิจัยที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำวิจัย การบริหารจัดการงานวิจัยที่ส่งผลต่อการสร้างบรรยากาศทางวิชาการทั้งในด้านการวิจัยที่ดี การจัดกิจกรรมวิจัยที่สร้างสรรค์ การติดตามและประเมินผลการวิจัยที่มุ่งสู่คุณภาพ การสร้างเครือข่ายการวิจัยที่กว้างขวาง ตลอดจนการเผยแพร่และการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการเรียนการสอน และการให้บริการสังคม ในระดับชาติและนานาชาติ

คำสำคัญ : กระบวนการนโยบาย, การส่งเสริมการวิจัย, สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

Abstract

The objective of this research was to propose a policy on research promotion in Private Higher Education Institutions in Thailand: PHEIT. The study was a mixed design method using both quantitative and qualitative approaches. It used as sample groups, administrators and instructors, from four private universities as follows; Bangkok University, Sripatum University, University of Thai Chamber of Commerce and Durakij Pundit University. The research tools were interviews, questionnaires and focus group discussion while the data analysis used both SPSS software program and content analysis.

The results found that there are many important factors in proposing a policy on research promotion in PHEIT. In the future, to manage research promotion they should use a process policy model; the five steps are problem identification, formulation, adoption, implementation, and evaluation. In addition, the main factors for success are promotion researchers, allocation funds, research resources, good management, networking, implementation of research products, and presentation for instructional benefits and academic service at both national and international level.

KEYWORDS : Process policy , research promotion , private higher education institutions

บทนำ

การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการจัดการศึกษาระดับสูงซึ่งไทยนำแบบอย่างมาจากประเทศตะวันตกเมื่อมีการปฏิรูปการศึกษาในแผ่นดินพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (ธีระ นุชเปี่ยม และวีรวัลย์ งามสันติกุล, 2550) และในระยะเวลาต่อมาการอุดมศึกษาไทยได้มีพัฒนาการมาเป็นลำดับ มีระบบและกลไกในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างชัดเจน เช่น มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการอุดมศึกษาหลายฉบับ มีหน่วยงานและสถาบันรับผิดชอบและดำเนินการตามนโยบายและแผนงานอย่างเป็นระบบ พัฒนาการดังกล่าวเห็นได้อย่างชัดเจนจากรายงานประจำปี 2551 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่สรุปภาพรวมเชิงปริมาณของอุดมศึกษาว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 146 แห่ง และในจำนวนดังกล่าว มีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษาเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐ และเป็นทางเลือกของประชาชนจำนวนมากถึง 68 แห่ง หรือ คิดเป็นร้อยละ 46.58 ของสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมดในประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551)

ความสำคัญของการวิจัยดังกล่าว นักวิชาการได้ให้ความหมายและความสำคัญ อาทิ จรัส สุวรรณเวลา (2534) และ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2539) กล่าวว่า การวิจัย คือ การสร้างองค์ความรู้ให้แก่สังคมและเป็นการชี้นำสังคม สถาบันอุดมศึกษาจึงควรให้ความสำคัญต่อบทบาทด้านนี้อย่างจริงจัง โดยดำเนินการไปพร้อมกับบทบาทหน้าที่ด้านการสอน การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ ซึ่งความคิดนี้มี

ความสำคัญมากยิ่งขึ้นเมื่อครั้งที่มีการประชุมระดับโลก เรื่อง การอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21: วิสัยทัศน์และการปฏิบัติ ซึ่งได้ข้อสรุปที่สำคัญ คือ การวิจัยเป็นพันธกิจที่สำคัญของการศึกษาระดับอุดมศึกษาในการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อประโยชน์ของสังคม (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2542) และนอกจากนี้บทบาทหน้าที่ด้านการวิจัยยังกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งโดยเฉพาะมาตรา 8 ตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ.2546 ที่ระบุไว้ชัดเจนว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นสถานศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์ในการให้การศึกษา ส่งเสริมวิทยาการ และวิชาชีพขั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ

นักการศึกษาและนักการเมืองไทย เช่น วิจิตร ศรีสอาน, เกษม วัฒนชัย และ อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ได้ให้ความคิดเห็นไว้ในหนังสือเหลียวหลังแลหน้าการอุดมศึกษาไทย ซึ่งจัดทำขึ้นเนื่องในโอกาสครบรอบ 29 ปี ของทบวงมหาวิทยาลัย (ปัจจุบันเปลี่ยนสถานภาพเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) สรุปได้ว่า จุดอ่อนของสถาบันอุดมศึกษาไทยทั้งในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน คือ การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและภารกิจด้านการวิจัยที่ยังมีปัญหาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งการเผยแพร่ผลงานวิจัย และนำไปใช้ประโยชน์ สาเหตุสำคัญประการหนึ่ง คือ สถาบันอุดมศึกษาขาดนโยบาย ทิศทางและจุดเน้นที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งส่วนใหญ่มีนโยบายที่เน้นการดำเนินการตามภารกิจด้านการสอนเป็นหลัก ส่งผลให้มีจำนวนผลงานวิจัยมีค่อนข้างน้อย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

นอกจากแนวคิดและผลการศึกษาซึ่งได้ข้อสรุปสอดคล้องกันว่า ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามภารกิจด้านการวิจัยได้อย่างที่มุ่งหวัง ด้วยเหตุที่ขาดนโยบายและทิศทางการส่งเสริมการวิจัยที่ชัดเจน โดยสภาพปัญหานี้มีข้อสนับสนุนที่สำคัญ คือ จากผลการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ช่วงปี พ.ศ. 2544-2548 พบว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีผลงานวิจัยต่ออาจารย์ 1 คนอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย คือ มีเพียงร้อยละ 0.11 เท่านั้น และงานวิจัยดังกล่าวนำไปใช้ประโยชน์เพียงร้อยละ 0.1 ซึ่งนับว่าน้อยมาก เมื่อเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549) ผลการประเมินนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของ ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2549) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาเอกชนส่วนใหญ่มอบให้อาจารย์ใช้เวลากับการสอนค่อนข้างมาก ทำให้มีเวลาทำการวิจัยค่อนข้างน้อย อาจมีเหตุผลด้านความอยู่รอดหรือสภาวะทางการเงินของสถาบันซึ่งจำเป็นต้องรับนักศึกษาจำนวนมาก อีกทั้งการจัดสรรงบประมาณของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในด้านการวิจัยยังมีข้อจำกัด

จากสภาพปัญหาการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะศึกษาวิธีที่จะทำให้การวิจัยสามารถขับเคลื่อนได้อย่างเป็นระบบ และมีทิศทางที่ชัดเจนในระดับสถาบัน โดยเห็นว่า การกำหนดนโยบายการวิจัยของสถาบันน่าจะมีความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งหากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีนโยบายด้านการส่งเสริมการ

วิจัยที่ดีและชัดเจนแล้ว ก็ย่อมที่จะนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องและดีตามไปด้วย และทำให้การบริหารงานวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ประชุม รอดประเสริฐ, 2543) แต่อย่างไรก็ดี การกำหนดหรือพัฒนานโยบายด้านการส่งเสริมการวิจัยจะต้องมีรูปแบบและวิธีการที่เป็นระบบ ดังที่ สิปปนันท์ เกตุทัต (2537) นักการศึกษาไทยและผู้มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาและพัฒนานโยบายต่างๆ ของประเทศได้กล่าวว่าการกำหนดนโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นต้องมี เพื่อให้ภารกิจด้านการวิจัยในอุดมศึกษาคืบถ่วงสมบูรณ์ เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ต่อสังคม และประเทศชาติ

ดังนั้น หากมีการศึกษาวิจัยเพื่อนำเสนอนโยบายการส่งเสริมวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จะสามารถนำผลการศึกษาเสนอต่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการส่งเสริมการวิจัยภายในของแต่ละสถาบันฯ และผลที่ได้รับจากการส่งเสริมการวิจัย มิใช่จะส่งผลต่อการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเท่านั้น แต่จะส่งผลดีต่อการสร้างองค์ความรู้ผ่านการวิจัยในประเทศไทยอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอแนะนโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำเสนอแนะนโยบายการส่งเสริมการวิจัย

ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบาย บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาด้านการวิจัย และแนวคิดทฤษฎีระบบดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบาย

นโยบาย (policy) หมายถึง ข้อความหรือสิ่งที่กำหนดไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการด้านต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เป้าหมาย และมาตรการที่ชัดเจน (อมร รักษา-สัจย์ (2522) อุทัย บุญประเสริฐ (2543) Lasswell (1977) Terry (1977) Glueck (1977) และนโยบายมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์การทุกระดับ เพราะนโยบายจะช่วยให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีทิศทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ (ประชุม รอดประเสริฐ, 2543 ทวีป ศิริวิทย์, 2545 และถวัลย์รัฐ วรเทพ-พุดิพงษ์, 2546) ความหมายและความสำคัญของนโยบายดังกล่าว ได้มีผู้ศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบ (model) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์นโยบายซึ่งมีหลายตัวแบบ แต่ตัวแบบที่มีความเหมาะสมมากที่สุดตัวแบบหนึ่ง คือ ตัวแบบกระบวนการ (process model) (Dye, 1984) ซึ่ง Dye เห็นว่าการวิเคราะห์นโยบายเป็นการวิเคราะห์ปัญหาของสังคมที่เป็นวิทยาศาสตร์ สอดคล้องกับความเป็นจริง และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการอธิบาย (explanation) มากกว่าการเสนอแนะ (prescription) เป็นการแสวงหาถึงสาเหตุและผลของนโยบาย โดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งตัวแบบกระบวนการเสนอความคิดที่ว่านโยบาย มีลักษณะเป็นขั้นตอนของกระบวนการ กล่าวคือ 1) การระบุปัญหา 2) การกำหนดนโยบาย 3) การตัดสินใจ

นโยบาย 4) การนำนโยบายไปปฏิบัติ และ 5) การประเมินผลนโยบาย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแบบกระบวนการเพื่อใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์นโยบายด้านการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ที่ทำให้เห็นขั้นตอน หรือ กระบวนการเป็นวงจรของนโยบาย ตั้งแต่การระบุปัญหา การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย รวมทั้งข้อมูลย้อนกลับไปสู่การระบุปัญหา มีลักษณะเป็นวงจร หรือเป็นกระบวนการ ตามชื่อของตัวแบบ

2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทด้านการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทด้านการวิจัยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ที่ระบุไว้ในมาตรา 24 (5) ความเป็นที่ระบุนั้นในมาตรา 24 (5) ความเป็นที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการสอนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกัน จากสื่อการเรียนการสอน และแหล่งวิทยาการประเภทต่างๆ ส่วนมาตรา 28 วรรค 3 ความเป็นที่สำหรับหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา นอกจากคุณลักษณะในวรรคหนึ่งและวรรคสองแล้ว ยังมีความมุ่งหมายเฉพาะที่จะพัฒนาวิชาการวิชาชีพขั้นสูงและการค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และพัฒนาสังคม และมาตรา 30 ให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละ

ระดับการศึกษา จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เห็นได้ว่า การวิจัยเป็นการกิจสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการควบคู่กับการกิจด้านอื่นๆ โดยอาจนำมากำหนดเป็นนโยบายเฉพาะของสถาบันและมีการส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในประเด็นตามมาตรา 30 นี้ ผู้สอนจะต้องมีการวิจัยค้นคว้าอยู่เสมอเพื่อให้ผู้เรียนมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (ไพฑูริย์สินลาวัณย์, 2543)

นอกจากนี้ ในพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ.2546 ยังได้กล่าวถึงบทบาทและภารกิจด้านนี้ กล่าวคือ ในหมวด 3 การดำเนินงาน มาตรา 34 ระบุว่า สภาสถาบันมีอำนาจหน้าที่วางนโยบายและควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อำนาจหน้าที่นี้ รวมถึงการส่งเสริมการศึกษา การวิจัย การฝึกอบรม คณะกรรมการและบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนซึ่งระบุไว้ใน (24) และในมาตรา 61 ระบุอย่างชัดเจนว่า ให้สถาบันศึกษาเอกชนจัดสรรทุนของสถาบันเป็นกองทุนประเภทต่างๆ (มีจำนวน 7 กองทุน) ซึ่งในจำนวน 1 กองทุนจากทั้งหมด 7 กองทุน คือ กองทุนวิจัย ซึ่งได้นิยามว่า กองทุนวิจัย ได้แก่ เงินและทรัพย์สินอื่นที่ได้จัดสรรไว้เพื่อใช้ในการค้นคว้าหาความรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการ การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัย รวมทั้งการค้นคว้าสิ่งประดิษฐ์

3. แนวคิดทฤษฎีระบบ

แนวคิดทฤษฎีระบบ (system theory) เป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์การประเภทต่างๆ โดย

พิจารณาการบริหารในลักษณะองค์รวม มีเป้าหมายกระบวนการ ระบบย่อย และองค์ประกอบต่างๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์กัน มีขั้นตอนหลักๆ ห้าขั้นตอน คือ 1) ระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไข 2) ระบุทางเลือกหรือทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหา 3) เลือกทางเลือก 4) ปฏิบัติตามแนวทางที่เลือกไว้ และ 5) ประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติตามทางเลือกและนำไปปรับปรุง (วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์, 2551) และ ผู้วิจัยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษา ที่ได้สังเคราะห์จากแนวคิดของนักวิชาการ เป็นกรอบหรือเป็นประเด็นการวิเคราะห์ ซึ่งได้ข้อสรุปว่า โดยภาพรวม กิจกรรมการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษามีองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ จำแนกออกได้สามปัจจัย คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (input) หมายถึง บุคลากรวิจัย และงบประมาณวิจัย 2) กระบวนการ (process) หมายถึง การบริหารจัดการงานวิจัย (นโยบายการวิจัย การจัดองค์การติดตามประเมินผลงานวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัย และการสร้างเครือข่ายวิจัย) ซึ่งปัจจัยนี้ได้แนวคิดจาก ศิริจัน ผลพันธ์ (2549) ที่เป็นผลการศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษา และ 3) ผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) หมายถึง ผลงานวิจัยที่เกิดจากการบริหารจัดการ ซึ่งการจำแนกออกเป็นปัจจัยทั้งสามนี้ สอดคล้องกับข้อเสนอของ รัชนา ศานติยานนท์ (2544) จากคณะสหเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้เสนอไว้ในบทความ เรื่อง การปฏิรูประบบการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษา โดยสรุปว่า ระบบการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษา จะเหมือนกับระบบอื่นโดยทั่วไป กล่าวคือ ประกอบด้วย

ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และ ผลผลิต

จากแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบาย บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาด้านการวิจัย และแนวคิดทฤษฎีระบบ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาทั้งสามแนวคิดใช้เป็นกรอบในการวิจัย ที่แสดงให้เห็นถึงการ

พิจารณาตัวแปรที่เกี่ยวข้องแบบองค์รวม ซึ่งแต่ละปัจจัยและตัวแปรย่อยในแต่ละปัจจัยต่างก็มีความสัมพันธ์กัน ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ คือ นโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ดังภาพข้างต้น



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (mixed design method) ทั้งการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (quantitative and qualitative approaches) ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านการส่งเสริมด้านการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์

เบื้องต้นเกี่ยวกับเนื้อหาด้านการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

2. การวิเคราะห์นโยบายการส่งเสริมการวิจัย

การวิเคราะห์นโยบายการส่งเสริมการวิจัย โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 8 คน จาก 4 สถาบัน ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 3) มหาวิทยาลัยศรีปทุม และ 4) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ใช้วิธีการ

สัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เพื่อวิเคราะห์นโยบายการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันและวิเคราะห์โดยใช้ตัวแบบกระบวนการ (process model) 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุปัญหา 2) การกำหนดนโยบาย 3) การตัดสินใจนโยบาย 4) การนำนโยบายไปปฏิบัติ และ 5) การประเมินผลนโยบาย สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารนำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

2. กลุ่มอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 336 ตัวอย่างจาก 4 สถาบันเช่นเดียวกับกลุ่มผู้บริหาร โดยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อทราบสภาพและสิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในกลุ่มอาจารย์ประจำ นำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การยกกร่างนโยบายการส่งเสริมการวิจัย

หลังจากที่ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนที่สองแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการยกกร่างนโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนโดยระบุแยกออกเป็นด้านๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการนโยบาย ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากรวิจัย งบประมาณวิจัย และทรัพยากรการวิจัย ด้านกระบวนการ ได้แก่ การบริหารงานวิจัย (องค์การวิจัย กิจกรรมวิจัย การติดตามควบคุมและประเมินผลการวิจัย และเครือข่ายวิจัย) ผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ จำนวนผลงาน

วิจัย คุณภาพงานวิจัย การนำผลงานวิจัยไปใช้ และการเผยแพร่ผลงานวิจัย และด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศการวิจัย ส่วนวิธีการเขียนองค์ประกอบแต่ละด้าน ประกอบด้วย นโยบาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และ ตัวชี้วัด

4. การพิจารณาร่างนโยบายการส่งเสริมการวิจัย

จัดสนทนากลุ่ม (focus group discussion) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาร่างนโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเพื่อให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5. การนำเสนอโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

หลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินการพิจารณาพิจารณาร่างนโยบายการส่งเสริมการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยนำเสนอ นโยบายการส่งเสริมการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนซึ่งเป็นผลของการวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง การนำเสนอ นโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์นโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

จากการวิจัย พบว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ควรดำเนินการให้มียุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการวิจัยที่ชัดเจน และสถาบัน ควรนำปัญหาที่เกิดจากการทำวิจัยในอดีตมาเป็นแนวทางในการกำหนดเป็นนโยบาย และเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม นโยบาย

ควรสอดคล้องกับความต้องการของคณาจารย์ ให้ความสำคัญต่อบทบาทด้านการวิจัยในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษา และการจัดระบบและกลไกในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ กระจายอำนาจและภารกิจไปยังคณะวิชา และองค์กรหรือหน่วยงานหลักในการประสานงานและขับเคลื่อนนโยบาย ตลอดจนทำหน้าที่กำกับ ติดตาม และประเมินผลนโยบายดังกล่าวด้วย

2. การนำเสนอนโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ผลการวิจัยนี้ ได้ข้อค้นพบสำคัญซึ่งเป็นข้อเสนอเกี่ยวกับนโยบายการส่งเสริมการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแต่ละด้านพร้อมด้วยกลยุทธ์ที่จะทำให้นโยบายดังกล่าวบรรลุผล ดังนี้

2.1 ปัจจัยนำเข้า (input)

2.1.1 ด้านบุคลากรวิจัย

นโยบาย : ส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันมีบทบาทในการบริหารงานวิจัย เป็นนักวิจัย เข้าร่วมกิจกรรมวิจัยที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น และกำหนดภาระงานสอนที่เอื้อต่อการทำวิจัยของอาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีส่วนร่วมในการทำวิจัยและส่งเสริมจรรยาบรรณ และจริยธรรมของนักวิจัย

กลยุทธ์ : 1) จัดให้มีคณะบริหารงานวิจัยของสถาบัน อาจประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย ผู้อำนวยการศูนย์ สำนัก และหัวหน้าหน่วยหรือแผนกด้านการวิจัยเพื่อบริหารจัดการและขับเคลื่อนนโยบายด้านการส่งเสริมการวิจัยของสถาบัน 2) สนับสนุนกลุ่มอาจารย์ประจำให้สนใจทำวิจัยหรือเป็นนักวิจัยใน สัดส่วนที่เหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อกลุ่มอาจารย์ประจำมากกว่ากลุ่มอื่นๆ 3) จัดภาระงานสอนของ

อาจารย์ประจำให้เหมาะสม และสามารถจัดสรรเวลา สำหรับการทำวิจัยได้ 4) จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้อาจารย์ประจำมีความรู้ความสามารถด้านระเบียบวิธีการวิจัยมากขึ้น เช่น การอบรมและสัมมนา เป็นต้น 5) สนับสนุนให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีส่วนร่วมในการทำวิจัยของสถาบันมากยิ่งขึ้น และ 6) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรวิจัยและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และจริยธรรมของนักวิจัยอย่างเคร่งครัด

2.1.2 ด้านงบประมาณวิจัย

นโยบาย : จัดสรรงบประมาณสำหรับการให้ทุนสนับสนุนการวิจัยของอาจารย์และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยอย่างเพียงพอ และดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกองทุนวิจัย และ สนับสนุนการศึกษาวิจัยในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันโดยการให้ทุนวิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

กลยุทธ์ : 1) จัดสรรงบประมาณสำหรับการให้ทุนสนับสนุนการวิจัยของอาจารย์และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในแต่ละปี การศึกษาโดยกำหนดไว้ในแผนงานของสถาบัน 2) จัดระบบการเบิกจ่ายงบประมาณด้านการวิจัยที่มีคล่องตัว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ นักวิจัย โดยอาจทำเป็นระบบเหมาจ่าย 3) จัดหาเงินทุนและแหล่งทุนวิจัยภายนอกทั้งในและต่างประเทศเพื่อสนับสนุนด้านงบประมาณวิจัยแก่อาจารย์และนักวิจัย และ 4) สนับสนุนเงินทุนเพื่อการเสนอผลงานวิจัยในการประชุมระดับชาติและนานาชาติ

2.1.3 ด้านทรัพยากรวิจัย

นโยบาย : ส่งเสริมทรัพยากรวิจัยโดยจัดและอำนวยความสะดวกด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำวิจัยของอาจารย์ และ แสวงหา

เครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันหรือองค์กรภายนอกในด้านการใช้ทรัพยากรวิจัยร่วมกัน

กลยุทธ์ : 1) เร่งเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากรวิจัยโดยจัดและอำนวยความสะดวกด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำวิจัยของอาจารย์ เช่น ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และห้อง Lab เพื่อการทดลองในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น และ 2) ระดมเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันหรือองค์กรภายนอกในด้านการใช้ทรัพยากรวิจัยเช่น ห้องทดลอง หรือ เครื่องมือที่ซับซ้อน

2.2 กระบวนการ (process)

2.2.1 ด้านการจัดองค์กรวิจัย

นโยบาย : ส่งเสริมให้มืองค์กร หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการส่งเสริมการวิจัยภายในสถาบันเพื่อขับเคลื่อนนโยบายด้านการส่งเสริมการวิจัยของสถาบันให้บรรลุเป้าหมายและมีแผนงานวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการวิจัยระดับชาติ

กลยุทธ์ : 1) จัดตั้งองค์กร หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการส่งเสริมการวิจัยภายในสถาบันที่ชัดเจน และทำหน้าที่เป็นผู้ขับเคลื่อนนโยบายด้านการส่งเสริมการวิจัยของสถาบัน 2) สนับสนุนให้มีหน่วยวิจัยระดับคณะวิชา เช่น หน่วยวิจัยในคณะวิชาต่างๆ ตลอดจนหน่วยวิจัยอื่นๆที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ และมีความพร้อม 3) กำหนดบทบาทบุคลากรวิจัยทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการที่มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยในองค์กรการวิจัยไว้อย่างชัดเจน 4) จัดทำระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมการวิจัยให้อาจารย์ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน 5) จัดตั้งศูนย์วิจัยเฉพาะทางในสถาบัน เพื่อการวิจัยและ

แสวงหาทุนวิจัยภายนอก และ 6) จัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาหรือผลงานวิจัยของอาจารย์

2.2.2 ด้านกิจกรรมการวิจัย

นโยบาย : ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการวิจัยที่หลากหลายเพื่อ ผลักดัน กระตุ้น และสร้างความพร้อมให้แก่อาจารย์และเพื่อให้เกิดบรรยากาศ การวิจัยในสถาบัน

กลยุทธ์ : 1) จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการวิจัยของสถาบันอย่างต่อเนื่อง 2) จัดกิจกรรมการวิจัยมุ่งสนองต่อความต้องการของอาจารย์ที่สนใจจะทำวิจัย และกลุ่มอาจารย์ที่กำลังทำวิจัยหรือทำเสร็จแล้ว 3) จัดกิจกรรมการวิจัยสำหรับกลุ่มอาจารย์ที่สนใจจะทำวิจัยมุ่งจัดเพื่อการ ผลักดัน กระตุ้น และสร้างความพร้อมให้แก่อาจารย์ เช่น จัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านระเบียบวิธีวิจัยให้อาจารย์ และมีเครือข่ายพี่เลี้ยงให้อาจารย์กลุ่มดังกล่าว 4) จัดกิจกรรมการวิจัยสำหรับอาจารย์ที่กำลังทำวิจัยหรือทำเสร็จแล้ว เน้นการจัดในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการวิจัยระหว่างนักวิจัย และมุ่งเน้นการเผยแพร่ผลงานวิจัยและการผลักดันให้นำไปใช้ประโยชน์ และ 5) จัดกิจกรรมวิจัยโดยระบุเป็นแผนงานหรือโครงการพัฒนาศักยภาพด้านการส่งเสริมการวิจัยให้อาจารย์อย่างชัดเจน และมีการติดตาม ประเมินผลกิจกรรมดังกล่าว และมีความต่อเนื่อง

2.2.3 ด้านการติดตาม ควบคุม และ ประเมินผลการวิจัย

นโยบาย : จัดระบบและกลไกการติดตาม ควบคุม และประเมินผลการวิจัยที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ : 1) จัดระบบและกลไกการติดตาม ควบคุม และประเมินผลการวิจัยที่

มีประสิทธิภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจของสถาบันในการช่วยเหลือให้อาจารย์นักวิจัยทำงานวิจัยสำเร็จอย่างมีคุณภาพและ เป็นที่ยอมรับ และ 2)สามารถนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติและใช้ประโยชน์ได้จริง

2.2.4 ด้านการสร้างเครือข่ายการวิจัย

นโยบาย : มุ่งสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัย กับหน่วยงานภายนอก ทั้งในและต่างประเทศ โดยเน้นรูปแบบความร่วมมือที่หลากหลาย และเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนานักวิจัย และการสร้างองค์ความรู้ ตลอดจนเสริมสร้างประสบการณ์ด้านการวิจัย สร้างการยอมรับในทางวิชาการให้แก่บุคลากร และเป็นการในระดับที่สูงขึ้น

กลยุทธ์ : สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัย โดยวิธีการจัดทำข้อตกลงหรือลงนามร่วมกัน (MOU) โดยเน้นที่การสร้างเครือข่ายภายนอกสถาบันเป็นหลัก เช่น สถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนด้วยกัน ตลอดจนองค์กรอื่นๆที่มีใช้สถาบันอุดมศึกษา ทั้งในและต่างประเทศ โดยใช้รูปแบบความร่วมมือ เช่น การแลกเปลี่ยนนักวิจัย การร่วมมือทำวิจัย การเผยแพร่ และการนำไปใช้ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรวิจัยร่วมกันเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ด้านการวิจัยให้แก่บุคลากร และเป็นการสร้างการยอมรับในทางวิชาการในระดับที่สูงขึ้น

2.3 ผลผลิตและผลลัพธ์ (output - outcome)

2.3.1 ด้านจำนวนผลงานวิจัย

นโยบาย : มุ่งส่งเสริมให้มีการผลิตผลงานวิจัยและมีจำนวนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละปีการศึกษา

กลยุทธ์ : กำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับจำนวนงานวิจัยที่ผลิตออกมา หรือ เติบโตปริมาณ

ของงานวิจัย โดยอาจกำหนดเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ทั้งในระดับภาพรวมของสถาบัน และระดับคณะวิชา และสอดคล้องกับการจัดสรรงบประมาณ และการจัดการชั่วโมงสอนของอาจารย์ประจำ

2.3.2 ด้านคุณภาพงานวิจัย

นโยบาย : ให้ความสำคัญต่อคุณภาพงานวิจัยของอาจารย์ โดยมีระบบและกลไกในการที่เหมาะสม และ ส่งเสริมให้มีผลงานวิจัยที่ดี มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้

กลยุทธ์ : 1) พัฒนาคุณภาพงานวิจัยของอาจารย์ โดยตั้งเป้าให้ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก 2) จัดระบบและกลไกเพื่อช่วยให้เกิดคุณภาพของงานวิจัย คือ ระบบพี่เลี้ยง ระบบประเมินโดยใช้กรรมการภายนอกเป็นผู้ประเมินผลงานวิจัย และการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ให้มีความสามารถในการวิจัย และ 3) ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานด้านการวิจัยโดยใช้กระบวนการคุณภาพในทุกขั้นตอนของการวิจัย

2.3.3 ด้านการนำงานวิจัยไปใช้

นโยบาย : ส่งเสริมให้นำผลงานวิจัยของอาจารย์ได้นำมาใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการเรียนการสอน ตามความต้องการของแหล่งทุน และในการขอตำแหน่งทางวิชาการ ตลอดจนนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมอย่างเหมาะสม

กลยุทธ์ : 1)สนับสนุนให้การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้จริงทั้งในด้านการเรียนการสอนและการใช้ประโยชน์ตามความต้องการของแหล่งทุน 2) ส่งเสริมให้คณาจารย์นำผลงานวิจัยมาใช้ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ 3) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถาบันกับชุมชน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เหมาะสม และ 4) จัดระบบการติดตาม และประเมินผลการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ของนักวิจัย โดยเป็นวิจัยสถาบัน

เพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าว มาพัฒนาและกำหนดเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคต

2.3.4 ด้านการเผยแพร่ผลงานวิจัย

นโยบาย : เร่งเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ทั้งการนำไปเผยแพร่โดยการนำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการ นำไปตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการในระดับชาติและระดับนานาชาติ

กลยุทธ์ : 1) จัดให้มีเวทีหรือกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยภายในสถาบัน 2) จัดระบบประเมินเพื่อสนับสนุนในการเดินทางไปเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศของอาจารย์และนักวิจัย 3) ให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณแก่ผู้มีผลงานวิจัยเพื่อสร้างขวัญและเป็นแรงจูงใจให้อาจารย์ 4) มีฐานข้อมูลผลงานวิจัยในเว็บไซต์ของสถาบัน 5) มีการนำผลงานวิจัยประกอบความดีความชอบสำหรับอาจารย์ และ 6) มีวารสารทางวิชาการของสถาบันเพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานวิจัย

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาครั้งนี้มีประโยชน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้ ด้านกระบวนการนโยบาย ควรดำเนินการให้มีนโยบายด้านการส่งเสริมการวิจัยที่ชัดเจน และสถาบัน ควรนำปัญหาที่เกิดจากการทำวิจัยในอดีตมาเป็นแนวทางในการกำหนดเป็นนโยบาย และเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม นโยบายควรสอดคล้องกับความต้องการของคณาจารย์ ให้ความสำคัญต่อบทบาทด้านการวิจัยในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษา และ

การจัดระบบและกลไกในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ กระจายอำนาจและภารกิจไปยังคณะวิชา และมีองค์กรหรือหน่วยงานหลักในการประสานงานและขับเคลื่อนนโยบาย ตลอดจนทำหน้าที่กำกับ ติดตาม และประเมินผลนโยบายดังกล่าวด้วย

ด้านบุคลากรวิจัย

ควรจัดการเกี่ยวกับภาระการสอน เพื่อให้อาจารย์สามารถทำวิจัยได้ สถาบัน ควรมีจุดเน้นและให้ความสำคัญต่อกลุ่มอาจารย์ผู้สอนมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และควรสร้างแรงจูงใจตลอดจนกำหนดมาตรการบางอย่างเพื่อกระตุ้นให้อาจารย์ทำวิจัยมากขึ้น โดยในด้านแรงจูงใจ เช่น จัดสรรเงินอุดหนุนที่มากพอ จัดอุปกรณ์เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการทำวิจัยอย่างเหมาะสม และ การจัดชั่วโมงสอนที่เอื้อ และส่วนในด้านมาตรการ เช่น กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องมีความรู้ความสามารถในการทำวิจัย และกำหนดให้อาจารย์ต้องทำวิจัยในลักษณะที่เป็นเงื่อนไข

ด้านงบประมาณวิจัย

สถาบันควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการให้ทุนสนับสนุนการวิจัยของอาจารย์และ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยอย่างเพียงพอ สถาบันควรสนับสนุนเงินทุนในการเสนอผลงานวิจัยในการประชุมระดับชาติและนานาชาติ จูงใจให้อาจารย์สนใจทำวิจัย โดยสถาบันควรมีระบบการเบิกจ่ายที่คล่องตัว รวมทั้งควรมีการประสานงานความร่วมมือกับองค์กรภายนอก เพื่อสนับสนุนด้านงบประมาณด้วย

ด้านทรัพยากรวิจัย

สถาบันควรจัดและอำนวยความสะดวกด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำวิจัยของอาจารย์ โดยสถาบัน ควรเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากรวิจัย เช่น ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กวีวิจัยในการค้นคว้าและอื่นๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และห้อง Lab เพื่อการทดลองในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อจูงใจให้อาจารย์สนใจทำวิจัยมากขึ้น นอกจากนี้ ถ้านักวิจัยต้องใช้ทรัพยากรวิจัย มากกว่านี้ เช่น ห้องทดลอง หรือ เครื่องมือมีซับซ้อน สถาบันอุดมศึกษาเอกชนอาจต้องอาศัยเครือข่ายความร่วมมือเพื่อช่วยเหลือนักวิจัยด้วย

ด้านการจัดองค์กรวิจัย

สถาบันควรมีโครงสร้างการบริหารงานภายในโดยการจัดให้มีหน่วยงานด้านการวิจัย และสถาบันควรมีระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมการวิจัยให้แก่อาจารย์ ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน หากเป็นไปได้ สถาบันควรมีหน่วยวิจัยอื่นๆ เช่น หน่วยวิจัยในคณะวิชาต่างๆ ตลอดจนหน่วยวิจัยอื่นๆ ที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ และมีความพร้อม ทั้งนี้ สถาบันควรมีบุคลากรวิจัย ทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัย และเป็นผู้ขับเคลื่อนนโยบายด้านการส่งเสริมการวิจัยของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีการออกกฎ และระเบียบที่เอื้อต่อการทำวิจัยของอาจารย์ด้วย

ด้านกิจกรรมการวิจัย

สถาบันควรมีแผนงานหรือโครงการพัฒนาศักยภาพด้านการส่งเสริมการวิจัยให้แก่อาจารย์อย่างชัดเจน และการมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านระเบียบวิธีวิจัยให้อาจารย์ สถาบัน ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการวิจัย และ ควรจัดกิจกรรมที่สนองต่อความต้องการของอาจารย์ที่สนใจจะทำวิจัย และ กลุ่มอาจารย์ที่กำลังทำวิจัยหรือทำเสร็จแล้ว โดยในกลุ่มแรก อาจจัดเพื่อการ ผลักดัน กระตุ้น และสร้างความพร้อมให้แก่อาจารย์ และอาจมีเครือข่ายพี่เลี้ยงให้อาจารย์ด้วยก็ได้ ส่วนกลุ่มที่สอง อาจจัดในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการวิจัย และการเผยแพร่ผลงานวิจัยและการผลักดันให้นำไปใช้ ทั้งนี้ ควรมีการติดตามประเมินผลกิจกรรมดังกล่าว และมีความต่อเนื่อง

ด้านการติดตาม ควบคุม และประเมินผลการวิจัย

สถาบันควรมีแนวปฏิบัติและดำเนินการเกี่ยวกับ การติดตาม ควบคุม และประเมินผลงานวิจัยของอาจารย์อย่างชัดเจน และสถาบัน ควรมีระบบและกลไกในด้านนี้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้อาจารย์นักวิจัยทำงานวิจัยสำเร็จและมีคุณภาพ และเพื่อสร้างการยอมรับในผลงาน สามารถนำไปเผยแพร่ และใช้ประโยชน์ได้

ด้านการสร้างเครือข่ายการวิจัย

ควรมีการส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการวิจัยระหว่างนักวิจัยภายในสถาบันกับนักวิจัยสถาบันหรือหน่วยงานอื่นภายในประเทศ สถาบัน หรือหน่วยงานอื่นในต่างประเทศ และระหว่างนักวิจัยภายในสถาบัน และสถาบันควรสร้างเครือ

ข่ายความร่วมมือด้านการวิจัย โดยวิธีการจัดทำข้อตกลงหรือลงนามร่วมกัน (MOU) โดยเน้นที่การสร้างเครือข่ายภายนอกสถาบันเป็นหลัก ซึ่งผลของการมีเครือข่ายดังกล่าว จะช่วยเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ และเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน ส่วนรูปแบบความร่วมมือ เช่น การแลกเปลี่ยนนักวิจัย การร่วมมือทำวิจัย การเผยแพร่ และการนำไปใช้ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรวิจัยร่วมกัน

ด้านจำนวนผลงานวิจัย

ควรมีการกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับจำนวนงานวิจัยที่ผลิตออกมา หรือ โดยอาจกำหนดเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ทั้งในระดับภาพรวมของสถาบัน และระดับคณะวิชา เพื่อแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายของตนเองที่มีความชัดเจน มากกว่าที่จะทำไปเรื่อยๆ ซึ่งเรื่องดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับเรื่องงบประมาณ และการจัดการชั่วโมงสอนของอาจารย์ด้วย

ด้านคุณภาพงานวิจัย

สถาบัน ควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพงานวิจัย ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ และควรตั้งเป้าไว้ว่าผลการประเมินควรอยู่ในระดับดีมาก โดยมีระบบและกลไกช่วย ทั้งนี้ ควรดำเนินการดังกล่าวให้เป็นกระบวนการคุณภาพในทุกขั้นตอนของการวิจัยเพื่อมิให้เกิดปัญหาค้างขึ้นในภายหลัง

ด้านการนำงานวิจัยไปใช้

ผลงานวิจัยของอาจารย์ควรได้รับการสนับสนุนจากสถาบันให้นำมาใช้ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ และ ใช้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการให้รางวัล หรือ ประกาศเกียรติคุณแก่

ผู้มีผลงานวิจัย และ การนำผลไปใช้ประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้จริงทั้งในด้านการเรียนการสอนและการใช้ประโยชน์ตามความต้องการของแหล่งทุน และควรมีระบบการติดตาม และประเมินผลการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ของนักวิจัย

ด้านการเผยแพร่งานวิจัย

ผลงานวิจัยของอาจารย์ควรนำไปตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการในระดับประเทศและระดับนานาชาติ และนำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการในระดับชาติ และ ระดับนานาชาติ และสถาบันควรกำหนดไว้เป็นนโยบายด้านการส่งเสริมการวิจัย และควรให้นักวิจัยทราบตั้งแต่การเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย นอกจากนี้ สถาบันควรจัดให้มีกิจกรรม เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยภายในสถาบัน และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้อาจารย์อย่างเหมาะสมในการเดินทางไปเผยแพร่ผลงานทั้งในและต่างประเทศ

ด้านสภาพแวดล้อม

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนควรให้ความสำคัญต่อการจัดบรรยากาศทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้แก่ การกำหนดนโยบายด้านการส่งเสริมการวิจัยที่มีความชัดเจน มีแผนพัฒนา มีองค์กรและบุคลากรการวิจัย มีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการวิจัย และมีงบประมาณที่เพียงพอ มีการจัดกิจกรรมด้านการวิจัยต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีการให้รางวัลแก่นักวิจัย เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี ตลอดจนการสร้างเครือข่ายวิจัยทั้งภายในและภายนอกสถาบันเพื่อความร่วมมือด้านการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- จรัส สุวรรณเวลา และ คณะ. 2534. บนเส้นทางสู่มหาวิทยาลัยวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. 2549. เอกสารสรุปการเสวนา เรื่อง สอนดีต้องมีวิจัย 15 ธันวาคม 2549 ณ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต .
- ถวัลย์รัฐ วรเทพพุดิพงษ์. 2546. การกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544. เหลียวหลังแลหน้าการอุดมศึกษาไทย : รวมบทสัมภาษณ์นักการศึกษาและนักการเมือง จัดทำขึ้นเนื่องในโอกาสครบรอบ 29 ปีของการก่อตั้งทบวงมหาวิทยาลัย
- ทวีป ศิริวิทย์. 2545. การวางแผนพัฒนาและการประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน กองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ธีระ นุชเปี่ยม และวิรัชชัย งามสันติสุข. 2550. อดีตและปัจจุบันของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทย. ภาพรวมสถาบันอุดมศึกษาประเภทต่างๆ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัย นโยบายและแผนอุดมศึกษา. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2543. นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์
- ผดุงชาติ สุวรรณวงศ์ และ ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. 2542. ทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาจากผลการประชุมระดับโลก. เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการสู่เส้นทางการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย ครั้งที่ 4 เรื่อง ศตวรรษใหม่อุดมศึกษาไทย: บทเรียนจากการปฏิรูปอุดมศึกษานานาชาติ. กรุงเทพมหานคร.
- พงษ์พัชรินทร พุฒินะ. 2545. กลยุทธ์การพัฒนาวินัยจริยของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. 2546. อุดมศึกษาไทยในอุดมศึกษาโลก. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนา ศานติยานนท์. 2544. “การปฏิรูประบบการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษา”. อนุสารอุดมศึกษา ปีที่ 27 ฉบับที่ 279 กันยายน 2544
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2539. อุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิจารณ์ พานิช. 2540.การบริหารงานวิจัย แนวคิดจากประสบการณ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์. 2551. วิธีการเชิงระบบ. (อัดสำเนา) ภาควิชาการศึกษา สาขา วิชาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศิริโรจน์ ผลพันธิน .2549 . รูปแบบการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษา. รายงานการวิจัย. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมบัติ อารัมภ์วงศ์. 2550. นโยบายสาธารณะ: แนวความคิดการวิเคราะห์และ กระบวนการ กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) . 2549. จุลสาร ประชาคมประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับพิเศษ 2. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2548. มาตรฐานการศึกษาของชาติ. กรุงเทพมหานคร: หจก.สหายบล็อกและการพิมพ์.
- สีปพนนท์ เกตุทัต. 2537. การวิจัยในอนาคต: สร้างสรรค์ปัญญาเพื่อพัฒนาประเทศ. ข่าวสารการวิจัยทางการศึกษา ปีที่18 ฉบับที่ 1 ตุลาคม – พฤศจิกายน 2537.
- อมร รักษาสัตย์. 2522. “การพัฒนานโยบาย”. เอกสารการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ ฉบับที่ 27 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย บุญประเสริฐ, 2543. โครงการเอกสารทางวิชาการบริหารการศึกษา เรื่อง นโยบาย และการพัฒนานโยบาย.ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Duun, William N. 1994. **Public Policy Analysis an Introduction.** (2nd. ed) . New Jersey: Prentice-Hall. Inc. A Simon & Schuster Company.
- Dye, Thomas R. 1984. **Understanding Public Policy.** 5th.ed. Englewood Cliffs, New Jerswy: Prentice–Hall, Inc.
- Glueck, William F. 1977. **Management.** Hinsdale: The Dryden Press.
- Jeffrey Mark, Litwin. 2008. The efficacy of strategy in the competition for research funding in higher education. [www.http: //proquest.umi.com](http://proquest.umi.com) (online) .16 May 2009.
- Kerr, Clark. 1982. **The Uses of the University.** 3rd ed. Cambridge: Harvard University Press.
- Lasswell, Harold D.1977. **A Pre-view of Policy Sciences.** New York:American Elsevier
- Terry, G. R. 1977. **Principles of Managements.** 7 th ed. Hoomewood: Irwin.

UNESCO. 1998. Consolidated Declarations and Plans of Action the Regional Conferences on Higher Education Held in Havana. Tokyo; Palermo and Beirut. Retained Lessons.

Weimer, David L. and Aidan R. Vining. 1989. **Policy Analysis: Concepts and Practice.** New Jersey: Prentice-Hall, Inc. A division of Simon & Schuster.

การทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทยในมิติของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบาย
ทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา

Tests of Market Efficiency in the Stock
Exchange of Thailand in the perspective of
US Monetary Policy
Announcements

ศุภวัฒน์ วัฒนธนปติ*

ผศ. ดร. พิรุณา ไบโลว์ส**

ดร. เวทางค์ พ่วงทรัพย์***

Suppawat Wadhanapatee*

Assistant Professor Dr. Piruna Bialowas**

Wetang Phuangsup (Ph.D.)***

*นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*Doctor- of- Business- Administration Candidate, Dhurakij Pundit University

**รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**Vice Dean for Academic Affairs, Faculty of Business Administration, Dhurakij Pundit University

***ผู้อำนวยการส่วนนโยบายการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง

***Head of Capital Flow Policy Division, Fiscal Policy Office, Ministry of Finance

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความมีประสิทธิภาพในระดับกลางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ว่ามีการตอบสนองต่อข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินนโยบายการเงิน (โดยผ่านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์) ของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือไม่ อย่างไร โดยนำเสนอกระบวนการวิจัยที่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาหลัก 2 ประการที่เกิดขึ้นกับการทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์ในประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ ได้แก่ ปัญหาการรั่วไหลของข้อมูลข่าวสารก่อนที่จะได้มีการประกาศอย่างเป็นทางการ และปัญหาการทดสอบสมมุติฐานร่วมที่เกิดขึ้นจากความไม่มีเสถียรภาพของตัวแบบดุลยภาพราคา ผลการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้นเป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพในระดับกลาง โดยราคาของหลักทรัพย์จะมีการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และไม่มีความล่าช้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในความคาดหมายของตลาดนั้น ไม่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแต่อย่างใด ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายร้อยละ 1 จะทำให้ราคาของหลักทรัพย์มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงกันข้ามร้อยละ 1.83 ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการกำกับดูแลเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มีความถูกต้อง ตรงต่อเวลา และเพียงพอต่อการตัดสินใจของนักลงทุนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำสำคัญ : ความมีประสิทธิภาพของตลาด / ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
/ นโยบายการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา

Abstract

The objective of this paper is to test the semi-strong-form market efficiency of the Stock Exchange of Thailand (SET) with respect to the U.S. Monetary Policy Announcements. It focuses on how quickly and properly the SET index responds to the U.S. Federal Funds Target rate. This paper introduces the research methodology that mitigates two main problems normally occurring in testing market efficiency of emerging stock markets. They are the problem of information leakage before the official announcement and the problem of joint hypothesis testing arising from the instability of pricing – equilibrium model. The study finds that semi-strong-form market efficiency does exist in the Stock Exchange of Thailand. More precisely, the SET index reacts to the announcement of U.S. Federal Funds Target rate rapidly, properly and without systematic delay. The anticipated increase or decrease in Federal Funds Target rate has no significant impact on the SET index, while , on average, the unanticipated 100-basis-point decrease (increase) in Federal Funds Target rates is associated with 1.83% increase (decrease) in the security prices in the Stock Exchange of Thailand. These findings suggest that full, timely and accurate disclosure of information with strong regulatory enforcement is a crucial factor for improving market efficiency in the Stock Exchange of Thailand.

Keywords: Market efficiency /the Stock Exchange of Thailand (SET) / U.S. Monetary Policy

บทนำ

ตลาดเงินและตลาดทุนที่มีประสิทธิภาพนั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะเอื้อให้เกิดการระดม จัดสรร และสะสมเงินทุนทั้งจากภายในและภายนอกประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองจึงทำให้ประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่หลาย ๆ ประเทศได้ริเริ่มที่จะปฏิรูปตลาดเงินและตลาดทุนในประเทศของตนอย่างจริงจัง เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คำว่า “ความมีประสิทธิภาพ” นั้นอาจนำไปสู่ข้อพิจารณาได้ในหลายแง่มุม แต่ความมีประสิทธิภาพที่อยู่ภายใต้ความสนใจของงานวิจัยนี้จะจำกัดขอบเขตไว้เฉพาะความมีประสิทธิภาพในเชิงข้อมูลข่าวสาร (Informational Efficiency) ที่สื่อถึงสถานะที่ตลาดสามารถผนวกข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อมูลค่าพื้นฐานของหลักทรัพย์ เข้าไปกับราคาหลักทรัพย์ทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม และไม่มีมูลค่าซ้ำซ้อนเป็นระบบหรือไม่เท่านั้น

ความมีประสิทธิภาพของตลาดจัดว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญทั้งทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ จากความสำคัญดังกล่าวทำให้มีงานวิจัยจำนวนมากทำการทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์ในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่นประเทศสหรัฐอเมริกาว่ามีการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารประเภทต่างๆ หรือไม่ อย่างไร โดยภาพรวมนั้นหลักฐานจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าตลาดหลักทรัพย์ในประเทศที่พัฒนาแล้วจัดว่าเป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งในเชิงข้อมูลข่าวสาร อย่างไรก็ตามหากพิจารณาการศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์ในกลุ่มประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ (ซึ่งรวมถึง

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) กลับพบว่ามีการศึกษาในจำนวนที่น้อยกว่ากันมาก อีกทั้งผลการศึกษาที่ได้มีความขัดแย้งและไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดคำถามที่สำคัญว่า ตลาดหลักทรัพย์ในประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ นั้นมีประสิทธิภาพในเชิงข้อมูลข่าวสารหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมีประสิทธิภาพ (ในระดับกลาง) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ว่ามีการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วง มกราคม 2000 – มิถุนายน 2011 (ซึ่งเป็นเวลาประเทศไทยได้มีการปรับเปลี่ยนระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบคงที่มาเป็นแบบลอยตัว) หรือไม่ อย่างไร อนึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้การประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ – U.S. Federal Funds Rate) ของธนาคารกลางแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นตัวแทนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวนี้จัดได้ว่าเป็นเครื่องมือหลักที่ถูกนำมาใช้ในการดำเนินนโยบายการเงินในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอกระบวนการวิจัยที่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาหลัก 2 ประการที่มักพบในการทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดในประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ (รวมถึงตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) ได้แก่ ปัญหาการรั่วไหลของข้อมูลข่าวสารก่อนที่จะได้มีการประกาศเผยแพร่อย่างเป็นทางการ และปัญหาการทดสอบสมมุติฐานร่วมที่เกิดขึ้นจากความไม่มีเสถียรภาพของตัวแบบดุลยภาพราคา

นอกจากนี้ในการศึกษาวิจัยยังได้กำหนดช่วงเวลาของการทดสอบให้ครอบคลุมเฉพาะช่วงเวลาในประเทศไทยมีการใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัว ซึ่งจะช่วยให้ผลการทดสอบมีความเที่ยงตรง และสอดคล้องกับสภาพบริบทของประเทศไทยในสภาวะปัจจุบันยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดสมมุติฐานความมีประสิทธิภาพของตลาด (Market Efficiency Hypothesis)

แนวคิดเรื่อง “สมมุติฐานความมีประสิทธิภาพของตลาด” นั้น ได้รับการเรียกขานอย่างเป็นทางการขึ้นครั้งแรกในงานทบทวนวรรณกรรมของ Fama (1970) โดยแนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึงสภาวะที่ตลาดสามารถผนวกข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เข้าไปกับราคาของหลักทรัพย์ทางการเงินได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยที่การเปลี่ยนแปลงระดับราคาของหลักทรัพย์ในแต่ละจุดเวลา ถือเป็นเครื่องสะท้อนข้อมูลข่าวสารที่เป็นสาระสำคัญที่เกิดขึ้นในจุดเวลาดังกล่าว โดยทั่วไปความมีประสิทธิภาพของตลาดแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1) ความมีประสิทธิภาพในระดับต่ำ (Weak Form Efficiency) ในตลาดที่มีความมีประสิทธิภาพระดับต่ำ นักลงทุนจะไม่สามารถใช้ข้อมูลในอดีตที่เกี่ยวข้องกับราคาหรือปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์มาใช้ในการพยากรณ์ราคาในอนาคต เพื่อออกแบบกลยุทธ์การลงทุนให้สามารถสร้างกำไรในระดับสูงเกินปกติได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากราคาของหลักทรัพย์ในปัจจุบันได้สะท้อนข้อมูลข่าวสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของราคาและปริมาณการซื้อขายในอดีตของหลักทรัพย์นั้นไว้อย่างเต็มที่แล้ว (Fama, 1991)

2) ความมีประสิทธิภาพของตลาดในระดับกลาง (Semi-Strong-Form Efficiency) ตลาดจะมีความมีประสิทธิภาพในระดับกลางก็ต่อเมื่อราคาของหลักทรัพย์ในปัจจุบันได้สะท้อนข้อมูลข่าวสารทั้งหมดที่เป็นข้อมูลสาธารณะไว้อย่างเต็มที่แล้ว ในตลาดที่มีความมีประสิทธิภาพระดับกลางนั้น นักลงทุนจะไม่สามารถกำหนดกลยุทธ์โดยอิงอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้มีการเผยแพร่ต่อสาธารณะ มาสร้างผลกำไรที่เกินปกติให้กับตนได้อีกอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจาก ราคาของหลักทรัพย์มีการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารสาธารณะที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และไม่มีความล่าช้าอย่างเป็นระบบ ดังนั้นผู้ที่เป็นเจ้าของหลักทรัพย์จะได้รับกำไรหรือขาดทุนจากหลักทรัพย์นั้นในทันทีที่มีการประกาศข้อมูลดังกล่าว หลังจากนั้นจะไม่มีใครสามารถทำกำไรหรือขาดทุนจากข้อมูลข่าวสารดังกล่าวได้อีก (Fama, 1991)

3) ความมีประสิทธิภาพของตลาดในระดับสูง (Strong-Form Efficiency) ในตลาดที่มีความมีประสิทธิภาพระดับสูง นักลงทุนจะไม่สามารถใช้ข้อมูลใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลภายในที่มักลงทุนล่วงรู้แม้แต่เพียงคนเดียว มาใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างผลกำไรที่เกินปกติได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลข่าวสารทั้งหมด ซึ่งรวมถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลและข้อมูลภายใน ได้สะท้อนรวมอยู่ในราคาของหลักทรัพย์เรียบร้อยแล้ว (Fama, 1991) ความมีประสิทธิภาพของตลาดทั้ง 3 ระดับ จะมีความสัมพันธ์แบบต่อเนื่องและเป็นเงื่อนไขซึ่งกันและกัน กล่าวคือตลาดที่มีความมีประสิทธิภาพในระดับต่ำเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นของตลาดที่มีความมีประสิทธิภาพในระดับกลางและระดับสูง (Latham, 1986) เนื่องจากตลาดที่ไม่มีประสิทธิภาพต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ

เคลื่อนไหวของราคาและปริมาณการซื้อขายในอดีตของหลักทรัพย์ ย่อมจัดว่าเป็นตลาดที่ไม่มีประสิทธิภาพต่อข้อมูลข่าวสารสาธารณะและข้อมูลทั้งหมดไปด้วยในตัว

การทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การทดสอบความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่ามีการศึกษาอยู่ในปริมาณที่ไม่มากนัก ซึ่งการศึกษาล้วนใหญ่จะเป็นการทดสอบความมีประสิทธิภาพในระดับต่ำเนื่องจากการทดสอบสามารถกระทำได้โดยอาศัยเพียงข้อมูลเกี่ยวกับราคาและปริมาณการซื้อขายของหลักทรัพย์ในอดีตเท่านั้น

แต่อย่างไรก็ตามหากพิจารณาลงไป ในรายละเอียดของผลการศึกษาที่ได้จากการทดสอบความมีประสิทธิภาพในระดับต่ำของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลับพบว่าก็ยังมีข้อขัดแย้งและไม่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันอยู่ ตัวอย่างเช่น Surmsrisuwon (1995) และ ประเสริฐ วัจนปราชญ์ (2540) พบว่าราคาของหลักทรัพย์นั้นมีลักษณะจรัส จึงสรุปได้ว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น มีประสิทธิภาพในระดับต่ำ ในขณะที่ ปิยวดี นิยมรัฐ (2534) กลับพบหลักฐานในทางตรงกันข้ามว่านักลงทุนสามารถนำลักษณะการเคลื่อนไหวหรือแนวโน้มในอดีตมาใช้เป็นประโยชน์ในการคาดการณ์แนวโน้มของราคาหลักทรัพย์ในอนาคตได้สำหรับการทดสอบความมีประสิทธิภาพในระดับกลางและสูงนั้น เนื่องจากมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลในรายละเอียดที่มีเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือในจำนวนที่มากเพียงพอที่จะสามารถนำมาใช้ในการกำหนดหน้าตาของเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องและชัดเจนว่า

วันที่ข้อมูลข่าวสารเกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์หรือไม่อย่างไรจึงทำให้มีการศึกษาวิจัยอยู่ในจำนวนที่ไม่มากนัก เช่น ศิริพร พรไยยะ (2541) ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยที่ได้จะให้ผลสอดคล้องไปในทางเดียวกันว่า ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยยังไม่มีประสิทธิภาพในระดับกลางและระดับสูง

ปัญหาและอุปสรรคในการทดสอบสมมติฐานความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์ในประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่

การทดสอบสมมติฐานความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์ในประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ (รวมถึงประเทศไทย) มักประสบปัญหาที่สำคัญ 2 ประการที่ทำให้ผลการศึกษาที่ได้ขาดความน่าเชื่อถือคือ

1. ปัญหาเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลข่าวสารก่อนที่จะได้มีการประกาศหรือเผยแพร่อย่างเป็นทางการ ปัญหาดังกล่าวจะส่งผลให้การกำหนดหน้าตาของเหตุการณ์ที่จะนำมาใช้ทดสอบภายใต้เทคนิค Event study ไม่สามารถกระทำได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากราคาหลักทรัพย์ได้ทำการปรับตัวตามข้อมูลข่าวสารใหม่ไปแล้วก่อนวันที่จะมีการประกาศข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ จึงทำให้ได้ผลสรุปว่าราคาของหลักทรัพย์ไม่มีการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารแต่อย่างไร (Bhattacharya, Daouk, Jorgenson and Kehr, 2000)

2. ปัญหาการทดสอบสมมติฐานร่วม (Joint Hypothesis Testing) ปัญหานี้มีสาเหตุจากการที่ความมีประสิทธิภาพของตลาดเป็นสิ่งที่ไม่สามารถทดสอบได้ด้วยตัวเอง ทำให้มีความจำเป็นต้องทดสอบร่วมกับตัวแบบอื่นๆ เช่น ตัวแบบดุลยภาพของการกำหนดราคาสินทรัพย์ (Pricing-Equilibrium model) กล่าวคือ

การทดสอบสมมุติฐานว่าราคาหลักทรัพย์นั้น มีค่าที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ จะไม่สามารถกระทำได้ หากไม่สามารถบอกได้ว่าราคาที่ต้องมีค่าเท่าไร ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีสมมุติฐานความมีประสิทธิภาพของตลาดและตัวแบบดุลยภาพของการกำหนดราคาสินทรัพย์ขึ้น (Fama, 1991)

แต่อย่างไรก็ตามตัวแบบดุลยภาพของการกำหนดราคาสินทรัพย์ต่าง ๆ นั้นนอกจากจะได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างมากถึงความสามารถในการนำมาใช้ได้จริงในทางปฏิบัติแล้ว ในการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนปกติของตัวแบบดุลยภาพราคาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผ่านตัวแบบที่เป็น Statistical model (เช่น Constant mean return model หรือ Market model) หรือตัวแบบ Economic Model (เช่น Capital Asset Pricing Model - CAPM หรือ Arbitrage Pricing Theory - APT Model) จะต้องมีการกำหนด estimation window ที่ยาวนานเพียงพอที่จะทำให้ผลรวมของค่าตัวแปรความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับศูนย์ (Mackinlay, 1997) ซึ่งถือว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างน้อยจะต้องมีประสิทธิภาพในระดับต่ำที่จะทำให้ราคาของหลักทรัพย์นั้นมีลักษณะจรัสหรือต้องไม่มีอัตราสะสมพันธ์ ของราคาหลักทรัพย์ด้วย ดังนั้นในขณะที่ยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้แน่ชัดว่าตลาดหลักทรัพย์นั้นเป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพอย่างน้อยในระดับต่ำหรือไม่ แต่การศึกษาวิจัยหลาย ๆ ชิ้นที่ทำการทดสอบความมีประสิทธิภาพในระดับกลางมักจะทำการศึกษโดยใช้ตัวแบบ CAPM เป็นเครื่องมือศึกษาวิจัยจากเหตุผลดังกล่าวนี้จึงทำให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัยได้ว่าผลการศึกษาที่ได้มานั้นจะมี

ความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงไปทั้งในแง่บวกหรือแง่ลบหรือไม่เพียงไร

ผลกระทบของการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ (รวมถึงตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย)

ในทางทฤษฎีนั้นผลกระทบของการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ในต่างประเทศนั้นสามารถแสดงให้เห็นได้อย่างง่ายที่สุดโดยผ่านตัวแบบวิธีคิดมูลค่าหลักทรัพย์จากกระแสเงินสดที่พิจารณาหลักทรัพย์ว่าเป็นสินทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนแก่นักลงทุนในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ โดยราคาหลักทรัพย์จะถูกกำหนดจากมูลค่าปัจจุบันสุทธิของกระแสเงินสดที่นักลงทุนคาดหวังว่าหลักทรัพย์จะสามารถสร้างได้ในอนาคตเป็นสำคัญ

หากพิจารณาจากตัวแบบวิธีคิดมูลค่าหลักทรัพย์จากกระแสเงินสดจะพบว่าการดำเนินนโยบายการเงินโดยผ่านอัตราดอกเบี้ยนั้นจะมีผลกระทบในเชิงลบต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ กล่าวคือหากธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกาดำเนินนโยบายการเงินแบบเข้มงวดโดยผ่านการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยนโยบายเพื่อชะลอการขยายตัวของเศรษฐกิจแล้ว ย่อมถือว่าเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีการชะลอตัวลงในอนาคต ดังนั้น กระแสเงินสด กำไรและเงินปันผลที่บริษัทในต่างประเทศจะได้รับในอนาคตจากการค้าขายกับประเทศสหรัฐอเมริกา ย่อมต้องลดลงตามไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ยิ่งผลให้ราคาของหลักทรัพย์ในต่างประเทศนั้นมีการปรับตัวลดลง แต่หากธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกาดำเนินนโยบายทางการเงิน

แบบผ่อนคลายเป็นผ่านการลดอัตราดอกเบี้ยยอมนำไปสู่การคาดการณ์เกี่ยวกับการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกาในอนาคต ดังนั้นจึงทำให้สามารถคาดหมายได้ว่ารายได้ของบริษัทต่างประเทศที่ทำการค้าขายกับประเทศสหรัฐอเมริกาจะต้องเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต และทำให้ราคาหลักทรัพย์ต่างประเทศดังกล่าวปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นในที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการศึกษาผลกระทบของการดำเนินนโยบายทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่นั้นมีอยู่น้อยมาก อีกทั้งผลการศึกษาวิจัยที่ได้ก็ยังมีความขัดแย้งกันอีกด้วย ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวนี้อาจเกิดขึ้นจากสาเหตุสำคัญหลาย ๆ ประการ เช่น งานวิจัยแต่ละชิ้นมีการใช้ข้อมูลที่มีความถี่แตกต่างกัน หรือมีกระบวนการในการวิเคราะห์องค์ประกอบของการดำเนินนโยบายการเงินในตัวแบบทดสอบที่แตกต่างกัน เป็นต้น (Wongswan, 2005)

ตัวอย่างของการศึกษาผลกระทบของการดำเนินนโยบายทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้แก่ Bailey (1990) และ Johnson and Jensen (1993) ที่ทำการศึกษาข้อมูลในช่วง 1977 – 1985 และ 1979 – 1991 ตามลำดับ โดยผลการวิจัยทั้งสองชิ้นชี้ให้เห็นว่าราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่มีการตอบสนองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเปลี่ยนแปลงของปริมาณเงิน และอัตราดอกเบี้ยส่วนลดมาตรฐานที่ธนาคารกลางให้กู้ยืมแก่สถาบันการเงิน (Discount rate) แต่อย่างไรซึ่ง Bailey ได้ตั้งข้อสังเกตว่ามีสาเหตุจากการ

ที่ประเทศไทยมีกฎเกณฑ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศที่ค่อนข้างมาก อีกทั้งยังมีปริมาณการส่งออกสินค้ามายังประเทศสหรัฐอเมริกาในระดับที่ค่อนข้างต่ำอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม Wongswan (2005), Hausman and Wongswan (2006) และ Ehrmann and Fratzscher (2009) ทำการศึกษผลกระทบการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาโดยผ่านตัวบ่งชี้ทางการเงินที่เป็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์โดยใช้ข้อมูลในช่วงปี ค.ศ. 1994 – ค.ศ. 2005 พบว่าราคาหลักทรัพย์ในประเทศไทยมีการตอบสนองในเชิงลบต่อการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยนโยบายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่อยู่นอกเหนือจากความคาดหมายของตลาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 10% คือ Wongswan (2005) และ Hausman and Wongswan (2006) พบว่าหากมีการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่อยู่นอกเหนือจากความคาดหมายของตลาด 1% อัตราผลตอบแทนของตลาดหุ้นไทยจะปรับตัวลดลง 4.75% และ 5.54% ตามลำดับ ในขณะที่ Ehrmann and Fratzscher (2009) ชี้ให้เห็นว่าอัตราผลตอบแทนของตลาดหุ้นไทยจะปรับตัวลดลง 5.90%

วิธีการดำเนินงานวิจัย

กระบวนการวิธีการศึกษาวิจัยในภาพรวมจะอิงอยู่บนเทคนิค Event Study โดยในการพัฒนากกรอบแนวคิดเพื่อทำการทดสอบจะประกอบด้วย 2 ขั้นตอนหลักคือ 1) การกำหนดสมการตัวแบบพื้นฐานทางเศรษฐมิติ และ 2) การกำหนดวันที่เป็นหน้าตาของเหตุการณ์ที่จะนำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดตัวแบบพื้นฐานทางเศรษฐกิจสำหรับการศึกษาวิจัย

ในการพัฒนาตัวแบบพื้นฐานทางเศรษฐกิจมีจุดเริ่มต้นจากการพัฒนาสมการที่แสดงความสัมพันธ์พื้นฐานระหว่างอัตราผลตอบแทน (หรือการเปลี่ยนแปลงราคา) ของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาการถือครองหนึ่งๆ (R_{hdp}) นับตั้งแต่วันที่ t (ซึ่งเป็นวันที่ธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมาย) กับการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่เกิดขึ้นในวันที่ t (Δr_t) ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังสมการที่ 1 ต่อไปนี้

$$R_{hdp} = \alpha + \beta \Delta r_t + \varepsilon_t \quad (1)$$

อย่างไรก็ตามตัวแบบตามสมการที่ 1 นั้นมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดสมมุติฐานความมีประสิทธิภาพของตลาด เนื่องจากในตลาดที่มีประสิทธิภาพนั้นราคาหลักทรัพย์จะไม่มีการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารที่ตลาดได้มีการคาดหมายไว้ล่วงหน้าอยู่แล้ว เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวได้ถูกผนวกไว้กับราคาในปัจจุบันแล้ว แต่ราคาของหลักทรัพย์จะมีการเปลี่ยนแปลงตอบสนองแต่เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นใหม่เท่านั้น (Bernanke and Blinder, 1992) การทดสอบจึงมีความจำเป็นที่จะต้องแยกองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายออกเป็น 2 องค์ประกอบคือการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในความคาดหมายของตลาด (Δr_t^e) และการ

เปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายของตลาด (Δr_t^u) ดังสามารถแสดงได้ดังสมการที่ 2

$$R_{hdp} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t^u + \varepsilon_t \quad (2)$$

หากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพ (ในระดับกลาง) แล้วการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายที่อยู่ในความคาดหมายของตลาดจะไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่หากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายของตลาด จะส่งผลให้ราคาของหลักทรัพย์ในประเทศไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อสะท้อนข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นใหม่ต่อไป

จากการที่งานวิจัยนี้ได้เลือกใช้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นข้อมูลข่าวสารที่จะนำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทำให้สามารถขจัดปัญหาเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูลข่าวสารก่อนที่จะได้มีการประกาศหรือเผยแพร่อย่างเป็นทางการออกไปได้ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาที่จัดได้ว่าเป็นประเทศที่มีกฎระเบียบควบคุมกำกับดูแลในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการนำข้อมูลภายในมาใช้ในทางมิชอบอย่างเข้มงวดและเคร่งครัด

นอกจากนี้เนื่องจากการทดสอบความมี

ประสิทธิภาพของตลาดในครั้งนี้เป็น การทดสอบ การตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ที่มีต่อข้อมูล ข่าวสารใหม่ที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย ของตลาด จึงทำให้ไม่มีความจำเป็นที่จะต้อง คำนวณหาอัตราผลตอบแทนตามปกติโดยผ่าน ตัวแบบดุลยภาพราคา เพื่อที่จะได้ทราบว่ามีผล ตอบแทนที่ผิดจากปกติเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลา ที่มีเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้นหรือไม่ ยัง ผลให้กระบวนการทดสอบความมีประสิทธิภาพ ของตลาดในครั้ง นี้ สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการ ทดสอบสมมติฐานร่วมที่เกิดขึ้นจากความไม่มี เสถียรภาพของตัวแบบดุลยภาพราคาได้

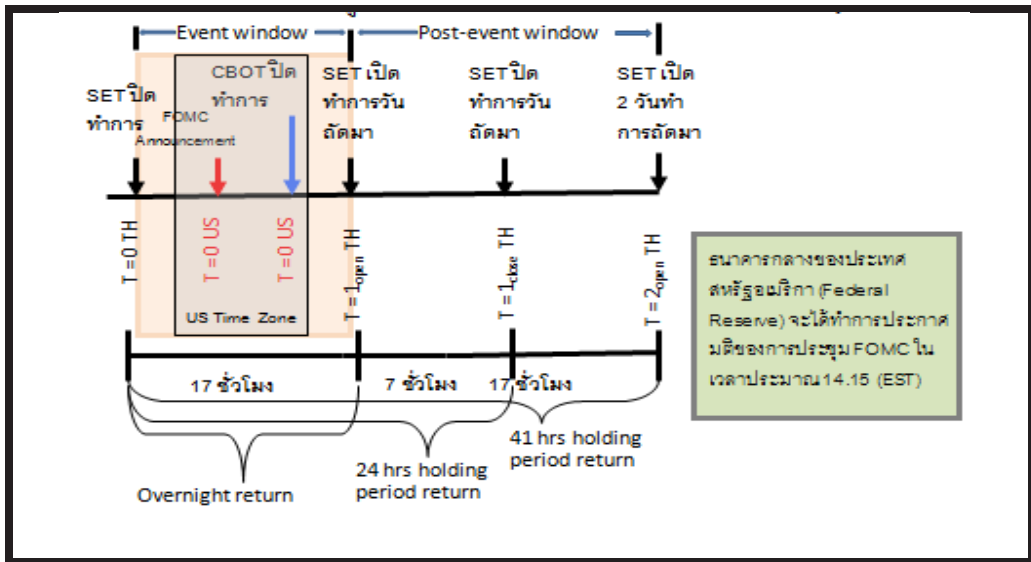
อนึ่งเพื่อให้ตัวแบบที่นำมาใช้ศึกษา นี้ สามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของราคา หลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในวันที่ธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่าง ธนาคารพาณิชย์เป้าหมาย ได้อย่างเที่ยงตรง และเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการทดสอบความมีประสิทธิภาพ ของตลาดในระดับต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการเพิ่ม ตัวแปรอัตราผลตอบแทน (การเปลี่ยนแปลงของ ราคา) ของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในคาบที่ผ่านมา ซึ่งตัวแปรดังกล่าวมี งานวิจัยหลาย ๆ ชิ้น เช่น ปิยวดี นิยมรัฐ (2534) ชี้ให้เห็นว่ามีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงของ ราคาหลักทรัพย์ในวันที่มีเหตุการณ์ที่ต้องการ ศึกษา สำหรับตัวแบบที่ได้รับการปรับปรุงเพิ่ม เต็มตัวแปรอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในคาบที่ผ่านมา สามารถแสดงได้ดังสมการที่ 3 คือ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวันที่เป็นหน้าต่างของ เหตุการณ์สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ประเด็นสำคัญในการกำหนดกรอบ หน้าต่างเวลาที่เหมาะสมของการศึกษาวิจัยนี้ ได้แก่ ประเด็นเรื่องเขตของเวลา (Time zone) ที่แตกต่างกันระหว่างประเทศไทยและประเทศ สหรัฐอเมริกา กล่าวคือ เวลาในประเทศไทยจะ เร็วกว่าเวลาในประเทศสหรัฐอเมริกาประมาณ 12 ชั่วโมง ดังนั้นในช่วงที่ธนาคารกลางของประเทศ สหรัฐอเมริกาได้ทำการประกาศอัตราดอกเบี้ย ในเวลาประมาณ 14.15 (EST) จึงเป็นช่วงเวลา ที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เปิดทำการ อยู่ ส่งผลให้ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจะเกิดขึ้นได้เร็ว ที่สุด คือเวลาที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เปิดทำการในวันถัดมาจากวันที่ธนาคารกลาง ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการประกาศอัตรา ดอกเบี้ยนโยบาย ซึ่งคิดเป็นช่วงระยะเวลา ประมาณ 7 ชั่วโมง ดังแสดงให้เห็นถึงผลกระทบ ของเวลาที่แตกต่างกันในภาพต่อไปนี้

$$R_{hdp} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t'' + \beta_3 R_{t-1} + \varepsilon_t$$

(3)



ภาพที่ 1 แสดงการกำหนดวันที่เป็นหน้าต่างของเหตุการณ์ที่จะนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

จากเหตุผลเรื่องความแตกต่างของเขตระยะเวลาดังกล่าว ทำให้การวิเคราะห์ว่าราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันทีต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือไม่ ต้องพิจารณาจากอัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วงข้ามคืน (Overnight Return) ว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในทางสถิติกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือไม่ ดังสามารถแสดงให้เห็นในสมการที่ 4 คือ

$$R_{overnight} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t^u + \beta_3 R_{t-1} + \varepsilon_t \quad (4)$$

สำหรับการทดสอบการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยว่าจะยังคงมีความสัมพันธ์กับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายอยู่ต่อไปอย่างต่อเนื่องหรือไม่ จะอิงอยู่กับแนวทางที่นำเสนอโดย Bacon and Weinstein (2008) ที่ทำการทดสอบว่าการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมาย มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์หรืออัตราผลตอบแทนจากการถือครองหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายหลังจากที่ธนาคารกลางประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการประกาศอัตราดอกเบี้ยนโยบายในช่วงเวลา 24 ชั่วโมง (R_{24-hdp}) และ 41 ชั่วโมง (R_{41-hdp}) หรือไม่ ดังสามารถแสดงให้เห็นได้ในสมการที่ 5 และ 6 คือ

$$R_{24-hdp} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t^u + \beta_3 R_{t-1} + \varepsilon_t \quad (5)$$

$$R_{41-hdp} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t^u + \beta_3 R_{t-1} + \varepsilon_t \quad (6)$$

หากพบว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับอัตราผลตอบแทนของการถือครองหลักทรัพย์ภายหลังจากที่ได้มีการประกาศอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวที่นอกเหนือจากการถือครองเพียงชั่วข้ามคืนตามสมการที่ 5 และ 6 จะแสดงให้เห็นว่า กลไกในการปรับตัวของราคาทำได้ไม่รวดเร็วนัก ซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือคำนวณอัตราผลตอบแทนการถือครองหลักทรัพย์ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ

$$R_{hdp} = \frac{(SETIndexP_{t+hdp} - SETIndexP_t)}{SETIndexP_t} \times 100 \quad (7)$$

โดย R_{hdp} ได้แก่ อัตราผลตอบแทน (หรือการเปลี่ยนแปลงราคา) ของ SET Index ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาการถือครองหนึ่งๆ (ชั่วโม่ง) นับตั้งแต่เวลาที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปิดทำการในวันที่ t ซึ่งเป็นวันที่ธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมาย ;

$SETIndexP_t$ ได้แก่ ราคาปิดตลาดของ

Set Index ในวันที่ t ; $SETIndexP_{t+hdp}$ ได้แก่ ราคา SET Index เมื่อได้มีการถือครองมาเป็นระยะเวลา HDP นับตั้งแต่สิ้นวันที่ t

เครื่องมือคำนวณอัตราผลตอบแทนหลักทรัพย์ในคาบที่ผ่านมา

$$R_{t-1} = \frac{(SETIndexP_t - SETIndexP_{t-1})}{SETIndexP_{t-1}} \times 100 \quad (8)$$

โดย R_{t-1} ได้แก่ อัตราผลตอบแทนของ SET Index ในคาบที่ผ่านมา; $SETIndexP_t$ ได้แก่ ราคาปิดตลาดของ SET Index ในวันที่ t ; $SETIndexP_{t-1}$ ได้แก่ ราคาปิดตลาดของ SET Index ในวันที่ $t-1$

เครื่องมือที่ใช้ในการแบ่งแยกองค์ประกอบอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายออกเป็นองค์ประกอบย่อย

การแบ่งแยกองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินนโยบายการเงินออกเป็น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในความคาดหมายและที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายของตลาด จะอิงอยู่บนวิธีการที่นำเสนอโดย Kuttner (2001) ที่ใช้สัญญาซื้อขายล่วงหน้าอ้างอิงกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ (Federal Funds Futures Contracts) ซึ่งมีการซื้อขายโดยผ่านกลไกตลาด ณ Chicago Board of Trade (CBOT) ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นเครื่องมือในการคำนวณ ซึ่งวิธีการดังกล่าวนี้ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดเมื่อเทียบกับแนวทางอื่นๆ (Gurkaynak, Sack, and Swanson, 2002)

สัญญาซื้อขายล่วงหน้าอ้างอิงกับอัตรา

ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป็นสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่มีข้อตกลงให้ส่งมอบดอกเบี้ยบนต้นเงิน 5 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกาตามเวลาในอนาคต ที่กำหนดโดยดอกเบี้ยที่ต้องส่งมอบจะคำนวณโดยอิงกับอัตราดอกเบี้ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่เกิดขึ้นจริงรายวัน (Daily Effective Federal Funds Rate) ในเดือนที่สัญญาครบกำหนดส่งมอบ

Kuttner (2001) ชี้ให้เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่ปล่อยออกมาผ่านราคาของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ ณ วันที่มีการประกาศอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลาง สามารถนำมาใช้กำหนดการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยนโยบายในส่วนที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายของตลาด (Δr_t^u) ได้ โดยผ่านสมการที่ 9 ดังนี้

$$\Delta r_t^u = \frac{m_s}{m_s - d} (f_{s,t}^0 - f_{s,t-1}^0) \quad (9)$$

โดย m_s ได้แก่ จำนวนวันทั้งสิ้นในเดือนที่ธนาคารกลางทำการประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายใหม่ ; d ได้แก่ จำนวนวันนับจากวันต้นเดือนจนถึงวันที่ธนาคารกลางได้มีการประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายใหม่ ; $f_{s,t}^0$ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยล่วงหน้าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่คำนวณได้จากสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ ในวันที่ธนาคารกลางประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม

ระหว่างธนาคารที่เป็นเป้าหมายใหม่ ; $f_{s,t-1}^0$ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยล่วงหน้าของเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ ซึ่งคำนวณได้จากสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ในวันก่อนหน้าที่ยานาคารกลางประกาศอัตราดอกเบี้ยนโยบายเป้าหมายใหม่

สำหรับการกำหนดการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในความคาดหมายของตลาด (Δr_t^e) สามารถคำนวณได้จากส่วนต่างที่เกิดขึ้นระหว่างการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายที่ธนาคารกลางได้ประกาศจริง (Δr_t^r) กับการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายของตลาด ดังนี้

$$\Delta r_t^e = \Delta r_t^r - \Delta r_t^u \quad (10)$$

ภาพรวมของการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์

การประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ของธนาคารที่จะนำมาใช้ในงานวิจัยนี้มีทั้งสิ้น 103 ครั้งดังมีรายละเอียดดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงการกระจายตัวของการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่เป็นเป้าหมายของธนาคารกลางประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วง มกราคม 2000 - มิถุนายน 2011

การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่เป็นเป้าหมาย (bps)	-75	-50	-25	0	25	50	รวม
จำนวนครั้ง	3	10	6	64	19	1	103
ร้อยละ	2.91	9.70	5.83	62.14	18.44	0.98	100

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ธนาคารกลางประเทศสหรัฐอเมริกาได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่เป็นเป้าหมายลงทั้งสิ้น 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.44 ในขณะที่ทำการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยดังกล่าว 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.42 และได้มีการประกาศคงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่เป็นเป้าหมายทั้งสิ้น 64 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.14 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุด

ผลการศึกษา

การทดสอบลักษณะและความเร็วในการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์

การศึกษาเริ่มต้นจากทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนของการถือครองหลักทรัพย์ในช่วงข้ามคืนกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริงตามที่ธนาคารกลางได้ประกาศตามตัวแบบที่ 1 ($R_{overnight} = \alpha + \beta \Delta r_t + \varepsilon_t$) ซึ่งพบว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายที่เกิดขึ้นจริง (Δr_t) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ได้ค่อนข้างน้อยมาก คือ มีค่า R square เพียง 0.086 เท่านั้น อนึ่งแม้ว่าในการทดสอบ

ตัวแบบดังกล่าวพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ก็ตาม แต่การทดสอบโดย Ramsey Reset Test ชี้ให้เห็นว่าตัวแบบที่ 1 มีปัญหาเรื่องความผิดพลาดของโครงสร้างสมการตัวแบบ (Mis-specification) เนื่องจากได้มีการละเลยตัวแปรอธิบายที่สำคัญบางตัวไป ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากสมการถดถอยนี้จึงมีความเอนเอียง (Bias) และขาดความน่าเชื่อถือ (Studenmund, 2006) ดังสามารถแสดงรายละเอียดได้ในตารางที่ 2

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ราคาของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มิได้มีการตอบสนองโดยตรงกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดสมมุติฐานความมีประสิทธิภาพของตลาดเป็นอย่างดี เนื่องจากภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ตลาดที่มีประสิทธิภาพราคาของหลักทรัพย์จะมีการเปลี่ยนแปลงตอบสนองแต่เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นใหม่เท่านั้น ดังนั้นในการทดสอบขั้นต่อไปจึงมีความจำเป็นที่จะต้องแยกองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์เป้าหมายที่เกิดขึ้นจริง (Δr_t) ออกเป็นองค์ประกอบย่อย 2 ส่วน คือ การเปลี่ยนแปลง

ที่อยู่ในความคาดหมายของตลาด (Δr_t^e) และการเปลี่ยนแปลงที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายของตลาด ($\Delta r_t''$)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งแยกองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นแล้ว จึงได้ทำการทดสอบตามตัวแบบที่ 2 ($R_{overnight} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t'' + \varepsilon_t$) พบว่า ตัวแบบดังกล่าวมีความสามารถในการทำนายเพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากค่า R square ที่ปรับเพิ่มขึ้นเป็น 0.174 อีกทั้งผลการทดสอบความผิดปกติของโครงสร้างตัวแบบโดยใช้ Ramsey Reset Test ก็ให้เห็นว่า ตัวแบบดังกล่าวนี้มิได้มีปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างตัวแบบเหมือนดังเช่นในตัวแบบที่ 1 (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรต่าง ๆ แล้ว พบว่าราคาของหลักทรัพย์มีการตอบสนองในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ในส่วนที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายของตลาด ($\Delta r_t''$) เท่านั้น ในขณะที่ราคาของหลักทรัพย์ไม่มีการตอบสนองอย่างมีนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ในส่วนที่อยู่ในความคาดหมายของตลาด (Δr_t^e) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้นั้นสอดคล้องกับทฤษฎีสมมุติฐานความมีประสิทธิภาพของตลาดในระดับกลาง ดังสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อทดสอบลักษณะและความเร็วในการตอบสนองของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ในประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเภทการถดถอย	การถดถอยหลักทรัพย์ในช่วงเวลาข้ามคืน		
ตัวแบบที่ 1 : $R_{overnight-hdp} = \alpha + \beta \Delta r_t + \varepsilon_t$			
	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t	P Value
ค่าคงที่	0.226	3.76	0.000
Δr_t	-0.007	-3.09	0.003
R^2 ; Adj R^2 F Test Ramsey Reset	$R^2 = 0.086$, Adj $R^2 = 0.077$ F= 9.55, P value = 0.003 F = 4.22, P value = 0.008		
ตัวแบบที่ 2 $R_{overnight-hdp} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t^{''} + \varepsilon_t$			
	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t	P Value
ค่าคงที่	0.213	3.70	0.000
Δr_t^e	-0.004	-1.74	0.085
$\Delta r_t^{''}$	-0.018	-4.54	0.000
R^2 ; Adj R^2 F Test Ramsey Reset	$R^2 = 0.174$, Adj $R^2 = 0.157$ F= 10.54 , P value = 0.000 F = 0.44, P value = 0.721		

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกับข้อมูลที่เกิดขึ้นในอดีต

ผลการทดสอบตัวแบบที่ 3

$(R_{hdp} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t'' + \beta_3 R_{t-1} + \varepsilon_t)$ ซึ่งให้เห็นว่า ผลตอบแทนของการถือครองหลักทรัพย์ในคาบที่ผ่านมา (R_{t-1}) ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเปลี่ยนแปลงของ

ราคาหลักทรัพย์ในปัจจุบัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักลงทุนไม่สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นแล้วในอดีตมาใช้เพื่อหาผลตอบแทนที่เกินกว่าปกติได้ จึงทำให้สามารถสรุปได้ว่า ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้นจัดได้ว่าเป็นตลาดหลักทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพในระดับต่ำด้วยเช่นกัน ดังสามารถแสดงรายละเอียดได้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการศึกษาการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกับข้อมูลที่เกิดขึ้นในอดีต

ประเภทการถือครอง	การถือครองหลักทรัพย์ในช่วงเวลาข้ามคืน		
ตัวแบบที่ 3 $R_{overnight-hdp} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t^u + \beta_3 R_{t-1} + \varepsilon_t$			
	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t	P Value
ค่าคงที่	0.206	3.52	0.001
Δr_t^e	-0.004	-1.57	0.120
Δr_t^u	-0.020	-4.44	0.000
R_{t-1}	0.036	0.85	0.397
R^2 ; Adj R^2	$R^2 = 0.180$, Adj $R^2 = 0.1552$		
F Test	F= 7.25 , P value = 0.002		
Ramsey Reset	F = 0.59, P value = 0.626		

การทดสอบความล่าช้าอย่างเป็นระบบของการปรับตัวของราคาหลักทรัพย์ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์

ผลการทดสอบที่ได้จากตัวแบบที่ 1, 2 และ 3 ที่ทำการทดสอบอัตราผลตอบแทนของการถือครองหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วงเวลา 24 และ 41 ชั่วโมงนับแต่ธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประกาศอัตราดอกเบี้ยนโยบายชี้ให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในความคาดหมาย และนอกเหนือความคาดหมายของตลาดไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วง 24 และ 41 ชั่วโมง ดังจะเห็นได้ทั้งจากค่าสถิติ

ต่าง ๆ เช่น ค่า R Square ที่มีค่าค่อนข้างต่ำจนเข้าใกล้ศูนย์ (0.086 – 0.010) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรต่างๆ ที่ไม่มีนัยสำคัญในทางสถิติ (ในกรณีของการถือครองหลักทรัพย์ในช่วง 41 ชั่วโมง แม้จะพบว่าค่าสัมประสิทธิ์มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผลจากการทดสอบ Ramsey Reset Test ชี้ให้เห็นว่า ตัวแบบดังกล่าวมีความผิดปกติด้านโครงสร้างของสมการ) รายละเอียดดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการศึกษาการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อทดสอบความล่าช้าอย่างเป็นระบบของการปรับตัวของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารพาณิชย์ในประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเภทของการถดถอย	การถดถอยครองหลักทรัพย์ช่วง 24 ชั่วโมง			การถดถอยครองหลักทรัพย์ช่วง 41 ชั่วโมง		
ตัวแบบที่ 1 : $R_{hdp} = \alpha + \beta \Delta r_t + \varepsilon_t$						
	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t	P Value	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t	P Value
ค่าคงที่	-0.025	-0.19	0.847	0.047	0.26	0.792
Δr_t	-0.005	-0.93	0.355	0.001	0.14	0.886
R^2 ; Adj R^2 F Test Ramsey Reset	$R^2 = 0.008$, Adj $R^2 = -0.001$ F = 0.86, P value = 0.355 F = 1.08, P value = 0.359			$R^2 = 0.000$, Adj $R^2 = -0.009$ F = 0.02, P value = 0.886 F = 0.23, P value = 0.875		
ตัวแบบที่ 2 : $R_{hdp} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t^u + \varepsilon_t$						
	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t	P Value	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t	P Value
ค่าคงที่	-0.029	-0.22	0.826	0.085	0.49	0.622
Δr_t^e	-0.004	-0.70	0.484	-0.008	-1.03	0.303
Δr_t^u	-0.008	-0.87	0.388	0.031	2.56	0.012
R^2 ; Adj R^2 F Test Ramsey Reset	$R^2 = 0.01$, Adj $R^2 = -0.01$ F = 0.51, P value = 0.603 F = 0.15, P value = 0.931			$R^2 = 0.086$, Adj $R^2 = -0.068$ F = 4.69, P value = 0.011 F = 2.70, P value = 0.048		
ตัวแบบที่ 3 : $R_{hdp} = \alpha + \beta_1 \Delta r_t^e + \beta_2 \Delta r_t^u + \beta_3 R_{t-1} + \varepsilon_t$						
	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t	P Value	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t	P Value
ค่าคงที่	-0.043	-0.33	0.743	0.037	0.22	0.829
Δr_t^e	-0.003	-0.57	0.570	-0.006	-0.73	0.468
Δr_t^u	-0.011	-1.10	0.274	0.020	1.51	0.135
R_{t-1}	0.070	0.73	0.469	0.226	1.81	0.073
R^2 ; Adj R^2 F Test Ramsey Reset	$R^2 = 0.015$, Adj $R^2 = -0.014$ F = 0.51, P value = 0.674 F = 0.23, P value = 0.872			$R^2 = 0.115$, Adj $R^2 = -0.088$ F = 4.29, P value = 0.007 F = 2.24, P value = 0.089		

ผลการทดสอบชี้ให้เห็นว่าการปรับตัวของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น นอกจากจะมีการปรับตัวอย่างเหมาะสมและทันทีทันใดแล้ว การปรับตัวดังกล่าวยังเกิดขึ้นโดยไม่มีควมล่าช้าอย่างเป็นระบบเกิดขึ้นอีกด้วย ดังนั้น จึงทำให้สามารถสรุปได้ว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้นเป็นตลาดหลักทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพในระดับกลาง

บทสรุปงานวิจัย

ผลการศึกษาในเชิงประจักษ์ชี้ให้เห็นว่า ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ในช่วงมกราคม 2000 – มิถุนายน 2011) จัดได้ว่าเป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพทั้งในระดับกลาง และระดับต่ำ ด้วยเหตุผลที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรก ราคาของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นใหม่อย่างรวดเร็ว ทันทีทันใดด้วยทิศทางที่เหมาะสม ประการที่สอง การตอบสนองของราคาของหลักทรัพย์มีต่อข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นใหม่ ไม่มีความล่าช้าอย่างเป็นระบบเกิดขึ้น และประการที่สาม การเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับข้อมูลที่เกิดขึ้นในอดีต

ความมีประสิทธิภาพทั้งในระดับกลางและระดับต่ำของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแสดงให้เห็นว่า องค์ภาพของกลไกการทำงานในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสามารถประเมินผลข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อผนวกเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของราคาหลักทรัพย์ได้เป็นอย่างดี แม้ว่าจะเป็นข้อมูลที่มีความซับซ้อนก็ตาม ดังนั้นในการปรับปรุงพัฒนา

ตลาดหลักทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลตลาดทุน เช่น คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการกำกับดูแลเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มีความถูกต้อง ตรงต่อเวลา และเพียงพอต่อการตัดสินใจของนักลงทุน ซึ่งการกำกับดูแลดังกล่าวรวมถึงการกำหนดให้ใช้หลักการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และการจัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานสากล (IFRS) ตลอดจนการกำหนดบทลงโทษอย่างเข้มงวดของการนำข้อมูลภายในมาใช้หรือเผยแพร่ก่อนที่จะมีการประกาศอย่างเป็นทางการด้วย เป็นต้น

สำหรับนักลงทุนนั้น การที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพในระดับกลาง ย่อมแสดงให้เห็นว่า ราคาของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้สะท้อนข้อมูลข่าวสารสาธารณะต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงคำแนะนำของนักวิเคราะห์และความคาดหวังของตลาดที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยนโยบายของประเทศสหรัฐอเมริกาไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นการซื้อขายหลักทรัพย์ที่อิงอยู่บนคำแนะนำของนักวิเคราะห์หรือความคาดหวังของตลาดดังกล่าวจึงไม่สามารถที่จะสร้างผลตอบแทนที่เกินกว่าปกติให้กับนักลงทุนได้อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม หากการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาที่เกิดขึ้นจริงมีความแตกต่างไปจากที่ตลาดได้มีการคาดหมายไว้แล้ว นักลงทุนสามารถนำประโยชน์ในเรื่องของความแตกต่างในเขตเวลา (Time zone) ระหว่างประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกามาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การซื้อขายหลักทรัพย์

ได้ กล่าวคือ หากธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกามีการปรับเพิ่มดอกเบี้ยนโยบายที่เกิดขึ้นจริงในอัตราที่สูงกว่าที่ตลาดคาดการณ์ หรือมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายน้อยกว่าที่ตลาดคาดการณ์ นักลงทุนสามารถทำการขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทันทีที่ตลาดเปิดทำการ เนื่องจากราคาของหลักทรัพย์มีแนวโน้มที่จะปรับตัวลดลงทันทีที่ตลาดได้มีการเปิดทำการ แต่หากธนาคารกลางของประเทศสหรัฐอเมริกาทำการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าที่ตลาดได้มีการคาดการณ์ไว้ หรือทำการปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยน้อยกว่าที่ตลาดคาดการณ์ไว้ นักลงทุนก็สามารถที่จะทำการซื้อหลักทรัพย์ในทันทีที่ตลาดเปิดทำการ เนื่องจากราคาของหลักทรัพย์มีแนวโน้มที่จะปรับตัวสูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ปิยวดี นิยมรัฐ (2534) การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของตลาดหลักทรัพย์ โดยพิจารณาถึงพฤติกรรมราคาของหลักทรัพย์ในประเทศไทย วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเสริฐ วัจนปราชญ์ (2540) ความเป็นไปได้ของการใช้วิธีวิเคราะห์ทางเทคนิคในการทำนวยราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริพร พรไชยะ (2543) การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนรวมในประเทศไทย กรณีศึกษา: กองทุนตราสารทุน ช่วงปี 2539 – 2542 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- Bacon, Frank W. and Weinstein, Evan J. (2007, July) "Can trading on federal funds rate change announcements produce above normal stock market returns?: A test of market efficiency" **Academy of Accounting and Financial Studies**, Vol. 12, No. 2, pp. 5 - 12
- Bhattacharya, U., Daouk, H., Jorgenson, B. and Kehr, C. (2000). "When an event is not an event: The curious case of an emerging market". **Journal of Financial Economics** 55. pp.69-101.
- Bernanke, Ben S. and Blinder, Alan S. (1992) "The Federal Funds Rate and the Channels of Monetary Transmission" **American Economic Review**, Vol. 82, Issue 4, pp 901 - 921
- Bernanke, Ben S. and Kuttner, Kenneth N. (2005) "What Explains the Stock Market's Reaction to Federal Reserve Policy". **Journal of Finance** 60. pp.1221-57.
- Fama, Eugene F. (1970, May) "Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work". **The Journal of Finance**, Vol 25, Issue 2. Pp 383-417
- Fama, Eugene F. (1991, December)., "Efficient Capital Markets: II" **The Journal of Finance**, Vol. 46, No 5. pp 1575 - 1617

- Gürkaynak, Refet, Sack, Brian and Swanson, Eric. (2005) "Do Action Speak Louder than Words?" The Response of Asset Prices to Monetary Policy Actions and Statements" **International Journal of Central Banking** 1. pp.55-94.
- Kuttner, Kenneth. N. (2001, February). "Monetary Policy Surprises and Interest Rates: Evidence from the Fed Funds Futures Market." **Journal of Monetary Economics** 47. pp.523 -544
- Latham, Mark (1986, March). "Informational Efficiency and Information Subsets." **The Journal of Finance**, Vol. 41, No.1 pp. 39 - 52
- Mackinlay, Craig A. (1997, March). "Event Studies in Economics and Finance." **Journal of Economic Literature** Vol. 35 . pp.13-39.
- Studenmund, A.H. (2006). **Using Econometrics : A Practical Guide** (5th ed.) Pearson International
- Surmsrisuwan, B. (1995). **An examination of the randomness of stock price movement on the Thailand Stock Exchange**. Unpublished doctoral dissertation, United States International University.

การพัฒนาแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้างเชิงเส้น

A Learning Organization Model Development for
Rajabhat Universities Using LISREL Analysis

วิชิต แสงสว่าง*
Wichit Saengsawang*

*สาขาวิชาการจัดการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*Education Management , Graduate School, Dhurakij Pundit University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ 4) เพื่อประเมินความสอดคล้องของรูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ การดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การหาองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ขององค์การแห่งการเรียนรู้ ด้วยการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ บทความ งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ขั้นตอนที่ 2 การยืนยันองค์ประกอบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการจัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ การหาค่าเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ และการหาค่าความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ขั้นตอนที่ 3 การหาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลสูงที่ส่งเสริมการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง จำนวน 360 คน โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้างเชิงเส้นด้วยโปรแกรม LISREL ขั้นตอนที่ 4 การประเมินการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการจัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ และนำมาจัดทำรูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้

ผลสรุปของการศึกษาค้นคว้า

องค์ประกอบทั้ง 6 องค์ประกอบ คือ การคิดเชิงระบบ การเป็นบุคคลรอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การปรับเปลี่ยนองค์การ และการใช้เทคโนโลยี เป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้างเชิงเส้น พบว่า องค์ประกอบของโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์เท่ากับ 48.49 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p\text{-value}=.0643$) ค่าดัชนีวัดระดับ ความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .98 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .92 ส่วน ค่ามาตรฐานดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .035 ค่ามาตรฐานค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ .014 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีค่าเป็นบวกทุกค่า โดยองค์ประกอบที่มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานสูงสุด คือ การมีแบบแผนความคิด และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลประจักษ์ในระดับดี ซึ่งผลการวิจัยทำให้ได้ องค์ประกอบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 6 องค์ประกอบหลัก 14 องค์ประกอบย่อย และ 79 ตัว

บ่งชี้ โดยผลการประเมินความสอดคล้องของรูปแบบองค์การแห่ง การเรียนรู้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานที่มีค่ามากที่สุด คือ การมีแบบแผนความคิด (MM) รองลงมาการปรับเปลี่ยนองค์การ (OT) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (TL) การเป็นบุคคลรอบรู้ (PM) การใช้เทคโนโลยี (TA) และการคิดเชิงระบบ (ST) ตามลำดับ

คำสำคัญ : การพัฒนารูปแบบ องค์การแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study about factors of learning organization model of Rajabhat Universities, 2) to develop the indicators of being learning organization of Rajabhat Universities, 3) to develop learning organization model of Rajabhat Universities and 4) to evaluate consistency of developed learning organization model of Rajabhat Universities by empirical data. The research consisted of four steps as (1) find the main factors, sub-factors and indicators of learning organization, (2) confirm factors of learning organization of Rajabhat Universities by facilitate a focus group and find validity and reliability by 30 experts (3) find influential factors which encourage Rajabhat Universities to be the learning organization and (4) evaluate being learning organization of Rajabhat Universities by facilitate a focus group and implement result to develop learning organization model.

The result of the study indicated that there were six factors as systematic thinking, being well-rounded person, thinking in formation, team learning, organization adjustment, and utilizing technology are important factors of learning organization model for Rajabhat Universities using Lisrel Analysis. The result yield that the model is consistent with empirical data (Chi-square = 48.49) and insignificant at .05 level (p-value=.0643). GFI is .98, AGFI is .92, RMSEA is .035 and SRMR is .014 Coefficients of all factors of learning organization of Rajabhat Universities are positive. The highest coefficient factor is thinking in formation. All factors are significant at .01 level indicate that all indicators relate with the factors significantly. So, summarize is the model is highly consistent with empirical data. The result also yield that, in the learning organization, there are six main factors, fourteen sub-factors and seventy-nine indicators.

Keyword : Model Development, Learning Organization, Rajabhat Universities

บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ต้องเผชิญไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือองค์กร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมันรวดเร็ว และรุนแรง ก็ด้วยปัจจัยที่เกิดจากการก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และความซับซ้อนของระบบเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกับการดำเนินงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลให้เวทีการแข่งขันที่เคยจำกัดอยู่ในวงแคบๆ ขยายขอบเขตออกไปครอบคลุมทั่วโลก

ดังนั้นในปัจจุบันจึงเป็นยุคสังคมฐานความรู้ และแรงงานความรู้ (Knowledge and Knowledge Workers) เป็นยุคที่ใช้ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนา โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ ซึ่งเป็นระบบเศรษฐกิจที่อาศัยการผลิตการแพร่กระจาย และการใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่จะต้องอาศัยสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาสังคม (The Brooker Group.1999: 15) ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการปฏิรูปการศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาแรงงานความรู้ พัฒนาองค์ความรู้ สร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยกระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ มีการวิจัยและพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และการจัดการความรู้ (Management of Knowledge) ที่ครบวงจรจะเอื้ออำนวยให้การเสริมสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมฐานความรู้ และการผลิตบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของการปฏิรูปการอุดมศึกษาของไทยด้านการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้ประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดที่ว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างคน สร้างความรู้ สู่วิถีความเป็นเลิศได้ (วิจิตร ศรีสะอ้าน. 2547:23)

การบริหารราชการแนวใหม่ ได้เน้นถึงการทำให้ส่วนราชการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญ ให้แก่ข้าราชการอย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน และให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยใช้ “การจัดการความรู้” เป็นเครื่องมือที่จะช่วยสร้างพลังทวีคูณ (Synergy) ที่ผู้บริหารของทุกองค์การควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง เนื่องจากในโลกยุค “สังคมแห่งการเรียนรู้ ยุคโลกาภิวัตน์ และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง” หน่วยราชการจะต้องปรับตัวเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ และเปลี่ยนวิถีทำงานใหม่ มิฉะนั้นสังคมไทยก็จะไม่สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลกเครื่องมือหรือแรงขับเคลื่อนหลักในการปฏิบัติราชการ จะต้องยกระดับจากข้อมูล (data) และสารสนเทศ (information) ไปเป็นความรู้ (Knowledge) สถาบันอุดมศึกษาจึงควรพัฒนาบทบาทเพื่อสามารถเป็นที่พึ่งและความหวังของชนทุกชั้น ทุกสาขาอาชีพ เพื่อพัฒนาให้ก้าวหน้าและยืนหยัดในกระแสโลกได้อย่างภาคภูมิ สถาบันอุดมศึกษาควรทบทวนบทบาทและปรับกระบวนทัศน์ใหม่ และจะต้องใช้การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาคนในสังคมให้มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) และแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ.2545 - 2559) ที่กำหนดให้ “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมี “คุณภาพ” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2545:1) ประเวศ วะสี (2541:28) ได้กล่าวเสริมว่า เราต้องเปลี่ยนแปลงการศึกษา เพราะการเปลี่ยนแปลงอยู่รอบๆ ตัวการศึกษาต้องผลิตนักคิดและนักแก้ปัญหาที่มีวิจรรณญาณที่ดี ได้กล่าวย้ำเตือนคนไทยว่า

ต้องมีสภาวะจิตใจสาธารณะ คือสนใจเรื่องของส่วนรวม ร่วมคิด ร่วมทำ โดยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมไปสู่ การร่วมคิด ร่วมทำ สังคมไทยจึงสามารถฝ่าวิกฤตไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน เพราะแม้แต่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ยังกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของตัวบ่งชี้ในการประเมินหน่วยงานราชการ การพัฒนาส่วนราชการให้เป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” โดยอาศัยกระบวนการ “การจัดการความรู้” ในยุคที่มีการแข่งขันและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่วนราชการต้องสร้างให้ข้าราชการในส่วนราชการมีความรู้ เข้มแข็งและสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยผลักดันส่วนราชการให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ โดยในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ระบุในมาตรา 11 ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ” โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ และได้กำหนดเป็นหลักการว่า ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติ คือ 1) ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้

ข้อมูลข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง 2) ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป 3) ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคน เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณธรรม 4) ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546) วิจารณ์ พานิช (2547:16-37) กล่าวว่า การใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาหน่วยงานราชการไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสร้างพลังทวีคูณในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกระดับ ให้สามารถสร้างผลงานในระดับสร้างสรรค์ มีผลสัมฤทธิ์สูงส่ง แต่ที่เน้นมากคือ ความรู้ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ โดยเน้นความรู้ที่ควบคู่อยู่กับการปฏิบัติในลักษณะ “ไม่ทำ ไม่รู้” ซึ่งไม่ใช่ความรู้เชิงทฤษฎี เป็นการดึงเอาพลังปัญญาที่ถูกกลบเกลื่อนออกมาใช้ ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของความรู้ฝังลึก แต่ก็ไม่ละเลยความรู้ที่เปิดเผยหรือความรู้เชิงทฤษฎี การจัดการความรู้ มีเป้าหมาย 3 ประการใหญ่ คือ 1) เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น 2) เพื่อการพัฒนาคน คือ พัฒนาผู้ปฏิบัติงาน แต่ที่ได้ประโยชน์มากที่สุดคือ ข้าราชการ ข้าราชการน้อยและระดับกลาง 3) เพื่อการพัฒนา “ฐานความรู้” ขององค์กร

หรือหน่วยงาน เป็นการเพิ่มพูนทุนความรู้ หรือ ทุนปัญญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กร มีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบาก หรือ ความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดีขึ้น โดยแบ่ง ความรู้ออกเป็น 2 ยุค คือ ความรู้ยุคที่ 1 เป็น ความรู้ที่สร้างโดยนักวิชาการ เน้นเหตุผลพิสูจน์ ได้เป็นวิทยาศาสตร์หรือวิชาการ มีการจำแนก แยกแยะเป็นความรู้เฉพาะสาขาวิชาการเป็น ความรู้ที่เน้นความลึก ความเป็นวิชาการ เฉพาะด้าน (Specialization) ความรู้ยุคที่ 2 เป็น ความรู้ที่ใช้งานและสร้างโดยผู้ปฏิบัติงาน โดยการสร้างขึ้นจากการเลือก เอาความรู้เชิงทฤษฎี หรือความรู้เหล่านี้มีลักษณะบูรณาการ และมีความจำเพาะต่อบริบทของงาน

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (2550: 168) ได้เสนอตัวชี้วัดเพื่อประเมินและรับรอง ผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา มีการกำหนดตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานและ เป้าหมายในระดับหน่วยงานจนถึงระดับบุคคล รวมถึงจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานตามเป้าหมายด้วย ซึ่งการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ก็เป็นส่วนหนึ่งของการ ประเมินตนเอง ซึ่งปรากฏในองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 มีการ พัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้ ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ไว้ 5 ข้อ และมีเกณฑ์มาตรฐานข้อหนึ่งได้ กล่าวถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ “มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้ประชาคมของสถาบันรับทราบ” รวม อยู่ด้วย ตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และ มุ่งเน้นให้ตอบสนองและสอดคล้องต่อบทบาท

และภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งกำหนดไว้ ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ดังนั้นบทบาทและหน้าที่ของสถาบัน อุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา ไม่ว่าจะเป็น ในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย พึงปฏิบัติ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา ระดับสูง ที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของคนไทยให้มี ความพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อการดำเนินชีวิต ในสังคมสมัยใหม่อย่างมีคุณภาพ และก่อให้เกิด การเรียนรู้ในชุมชน ช่วยแก้ปัญหาสังคมและ ประเทศชาติ ตลอดจนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ปัญญาและจริยธรรมของบุคคล และสังคมไปสู่สันติสุข เสรีภาพ การยอมรับนับถือ สิทธิมนุษยชนและประชาธิปไตย ดังนั้นสถาบัน อุดมศึกษาพึงส่งเสริมการวิจัย การสรรหา การคัดเลือก และรักษานักวิชาการที่มีคุณภาพ และจัดให้มีกิจกรรม “เสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้” ระหว่างนักวิชาการและนักวิจัยอย่างอิสระ และ การมีเสถียรภาพทางวิชาการ ส่งเสริมสนับสนุน ทรัพยากรเพื่อการวิจัยและพัฒนาบุคลากร อย่างจริงจัง (พรชูลี อาทวบำรุง, 2543:4/2-4/5)

มหาวิทยาลัยราชภัฏควรที่จะนำเอา องค์ประกอบของการแสวงหาความรู้ การจัดการ ความรู้ และการนำเอาความรู้ไปประยุกต์ใช้ เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติพันธกิจของ มหาวิทยาลัยมากขึ้น ในลักษณะที่ทำให้ มหาวิทยาลัยกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และก่อให้เกิดระบบการจัดการความรู้เป็น รูปธรรม มหาวิทยาลัยต่างๆ ควรจะร่วมมือกัน เพื่อแสวงหาสมการที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด อันจะเป็นมาตรฐานของทุกๆ มหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์เครือข่ายและ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ในลักษณะการนี้ มหาวิทยาลัยในฐานะกลุ่มอาจจะเพิ่มและจัดเก็บ

ความรู้ที่แต่ละ ฝ่ายเข้าถึงเพื่อก่อให้เกิดความแตกต่างในพันธกิจของตน และในคุณภาพของโปรแกรม ซึ่งจัดให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม (พรขุติ อาทวบารุง, 2544) อีกทั้งผลการวิเคราะห์สภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ได้ศึกษาระดับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งวิเคราะห์จากระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏมีระดับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการดำเนินการด้านการเรียนรู้มากกว่าด้านอื่น และมีการดำเนินการด้านการจัดการความรู้น้อยกว่าด้านอื่น (ตันสนีย์ จะสุวรรณ์, 2550: 200)

อีกทั้งผู้วิจัยสนใจในเรื่องขององค์การแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งจะทำการศึกษาวิจัยการพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเป็นการนำทฤษฎีมาบูรณาการสร้างรูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในบริบทสังคมวัฒนธรรมของไทยจากระบบการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ ว่ามีองค์ประกอบใดบ้างที่จะบ่งบอกได้ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏนั้นๆ เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จึงคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างการบริหาร และขยายองค์ความรู้ใหม่ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทสังคมไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อองค์การทางการศึกษาที่สามารถพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีศักยภาพในการพัฒนาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีศักยภาพในการแข่งขันได้ในระดับสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
3. เพื่อพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
4. เพื่อประเมินความสอดคล้องของรูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกับข้อมูลเชิงประจักษ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การหาองค์ประกอบหลักองค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้องค์การแห่งการเรียนรู้ โดยการศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี บทความทางวิชาการ ผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้ ทำให้ได้ 7 องค์ประกอบหลัก 19 องค์ประกอบย่อย 165 ตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 2 การยืนยันองค์ประกอบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการจัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ทำให้ได้ 6 องค์ประกอบหลัก 18 องค์ประกอบย่อย 139 ตัวบ่งชี้ จัดทำแบบสอบถามและนำไปหาค่าเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และการหาค่าความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ทำให้ได้ 6 องค์ประกอบหลัก 18 องค์ประกอบย่อย 127 ตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 3 การหาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลสูงที่ส่งเสริมการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งไปตามมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่งและวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรม LISREL ทำให้ได้ 6 องค์ประกอบ

หลัก 18 องค์ประกอบย่อย 126 ตัวบ่งชี้ ขั้นตอน
ที่ 4 การประเมินการเป็นองค์การแห่ง การเรียนรู้
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการจัดสนทนากลุ่ม
ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน และนำมาจัดทำ
รูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้

ผลการวิจัย

1. องค์ประกอบของโมเดลองค์การ
แห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีค่า
ไค-สแควร์เท่ากับ 48.49 และไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ.05 ($p\text{-value}=0.0643$) ค่าดัชนี
วัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .98 และ
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
(AGFI) เท่ากับ .92 ซึ่งมีค่าที่สูงกว่าเกณฑ์ ($>.90$)
ส่วนค่ามาตรฐานดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของ
ค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ
.035 ค่ามาตรฐานค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลัง
สองส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ .014 เมื่อพิจารณา
ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของตัวบ่งชี้ใน
องค์ประกอบอันดับสองขององค์การแห่ง
การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีค่าเป็น
บวกทุกค่า ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง .92 -.99 และมี
นัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า ($t > 2.58$) โดยค่าสถิติ
 t แต่ละตัวบ่งชี้อยู่ระหว่าง 18.02 ถึง 21.05 แสดง
ว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า โมเดล
มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับ
ดี แสดงให้เห็นว่าแต่ละตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ
อันดับสองของโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีความคงเส้นคงวา
ในการอธิบายความแปรปรวนร่วมกันของ
องค์ประกอบอันดับสองของโมเดลองค์การแห่ง
การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในระดับสูง

2. ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบ
เชิงยืนยันอันดับแรก พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์
องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกตัวบ่งชี้ใน
องค์ประกอบอันดับหนึ่งมีขนาดของสัมประสิทธิ์
สูงกว่า .50 ทุกตัว โดยพบว่าขนาดสัมประสิทธิ์
อยู่ระหว่าง .81 ถึง .99 ค่าเฉลี่ย .90 ซึ่งแสดงว่า
ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบอันดับสองมีความ
แปรปรวนร่วมกันในการอธิบายองค์ประกอบ
อันดับหนึ่งของโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้ของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏได้สูง

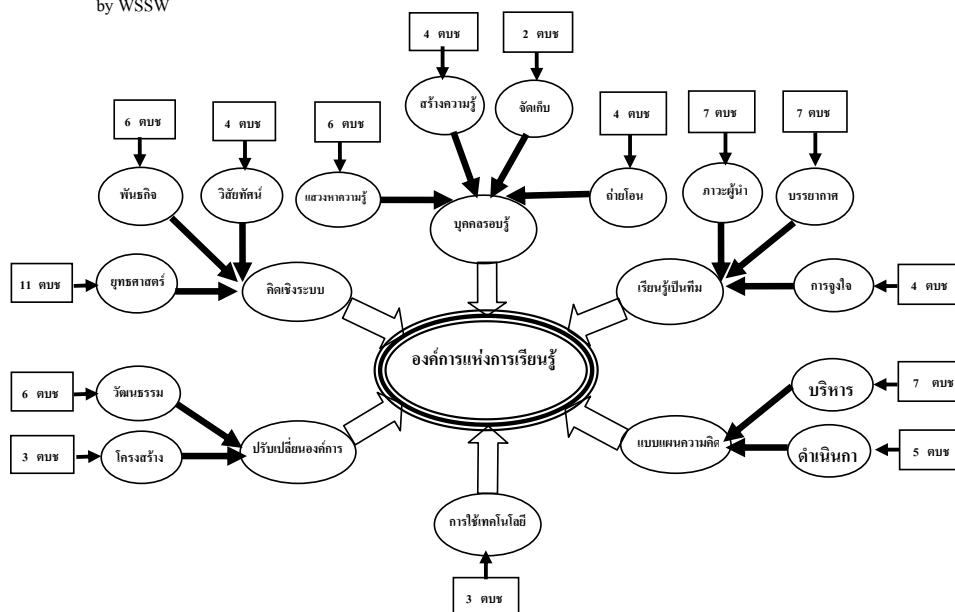
3. ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบ
เชิงยืนยันอันดับสอง สรุปได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์
องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานในทุกตัวบ่งชี้ใน
องค์ประกอบอันดับสองมีขนาดของสัมประสิทธิ์
สูงกว่า .70 ทุกตัว โดยพบว่าขนาดสัมประสิทธิ์
อยู่ระหว่าง .92 ถึง .99 ค่าเฉลี่ย .96 ซึ่งแสดงว่า
ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบอันดับสองมีความ
แปรปรวนร่วมกันในการอธิบายองค์ประกอบ
อันดับสองของโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้ของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏได้สูง

4. ผลการประเมินความสอดคล้องของ
รูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้กับข้อมูลเชิง
ประจักษ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ
คะแนนมาตรฐานที่มีค่ามากที่สุด คือ การมี
แบบแผนความคิด (MM) รองลงมาการ
ปรับเปลี่ยนองค์การ (OT) การเรียนรู้ร่วมกัน
เป็นทีม (TL) การเป็นบุคคลรอบรู้ (PM) การใช้
เทคโนโลยี (TA) และการคิดเชิงระบบ (ST)
ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์
องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้ของโมเดล
การวัดขององค์ประกอบองค์การแห่งการ
เรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จะพบว่า มีค่า
น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ มีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ.01 ทุกค่า แสดงว่า องค์ประกอบ

2M4T Model

By WSSW: Wichit Saengsawang

by WSSW



เชิงยืนยันตัวบ่งชี้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับ
ข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดี

5. ผลการสนทนากลุ่มเพื่อหา
ความสอดคล้องของตัวบ่งชี้กับบริบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า จากการสนทนากลุ่ม
เพื่อหาความสอดคล้องของตัวบ่งชี้กับบริบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ทำให้ผู้วิจัยกลับมาทบทวน
องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้
ใหม่ตามที่คุณทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะไว้
ทำให้ได้องค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบหลัก
14 องค์ประกอบย่อย 79 ตัวบ่งชี้

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้องค์การแห่ง การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความ สอดคล้องของรูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ กับข้อมูลเชิงประจักษ์จากการนำตัวบ่งชี้ไป ประเมินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก จึงขออวยพร ผลเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน 6 องค์ประกอบหลัก พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ องค์ประกอบคะแนนมาตรฐานที่มีค่ามากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด คือ การมีแบบแผนความคิด (MM) การปรับเปลี่ยนองค์การ (OT) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (TL) การเป็นบุคคลรอบรู้ (PM) การใช้เทคโนโลยี (TA) และการคิดเชิงระบบ (ST) ตามลำดับ เป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบ องค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้าง เชิงเส้น พบว่า องค์ประกอบของโมเดลองค์การ แห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏหรือ องค์ประกอบเชิงยืนยันมีความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดี โดยมีค่าไค-สแควร์เท่ากับ 48.49 และไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p\text{-value}=.0643$) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .98 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (AGFI)

เท่ากับ .92 ส่วนค่ามาตรฐานดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .035 ค่ามาตรฐานค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ .014 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีค่าเป็นบวกทุกค่า โดยองค์ประกอบที่มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานสูงสุด คือ การมีแบบแผนความคิด และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลประจักษ์ในระดับดี ซึ่งผลการวิจัยทำให้ได้ องค์ประกอบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 6 องค์ประกอบหลัก 14 องค์ประกอบย่อย และ 79 ตัวบ่งชี้ ซึ่งมีความแตกต่างกับ ศันสนีย์ จะสุวรรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อสถานภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ 1) องค์ประกอบด้านองค์การ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ การบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) องค์ประกอบด้านบุคลากร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ เจตคติและการทำงานของบุคลากร และความรู้ความสามารถของบุคลากร และ 3) องค์ประกอบด้านผู้นำ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย คือ ผู้นำที่มุ่งนำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำที่มีบทบาทเป็นเพื่อนร่วมงาน และ ผู้นำที่มีหน้าที่เป็นผู้จัดการ

2. การคิดเชิงระบบ (System Thinking)
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้ของโมเดลการคิดเชิงระบบ (ST) พบว่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งอาจเป็นเพราะผลการตรวจสอบตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการคิดเชิงระบบ องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ วิสัยทัศน์เป็นที่รับรู้ร่วมกันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏและชุมชน องค์ประกอบด้านพันธกิจ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดคือ บุคลากรสามารถพัฒนาแผนงานต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ได้ องค์ประกอบด้านยุทธศาสตร์โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดคือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับ Sandra M. Kaiser (2000:47) ได้สนับสนุนแนวคิดเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้สามารถเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์การ ได้กล่าวถึง พันธกิจและยุทธศาสตร์ หมายถึง เป้าหมายที่องค์การกำหนดและตั้งใจปฏิบัติงานให้สำเร็จเกินกว่าวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งมีอยู่ 3 ประการ ประกอบด้วย การคิดเชิงระบบหรือการคิดเชิงระบบ คือ พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่

ยอมรับและกำหนดขอบเขตของการปฏิบัติงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงแผนงานในแต่ละหน่วยงาน สามารถให้หน่วยงานจากภายนอกองค์การตรวจสอบได้ และการเสริมสร้างองค์ความรู้และมีการเผยแพร่ชี้แจงข้อมูลสารสนเทศที่เป็นพื้นฐานองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานในองค์การต่อไป

3. การเป็นบุคคลรอบรู้ (Personal Mastery)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวบ่งชี้ของโมเดลการเป็นบุคคลรอบรู้ (PM) พบว่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งอาจเป็นเพราะผลการตรวจสอบ ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการเป็นบุคคลรอบรู้ องค์ประกอบด้านการแสวงหาความรู้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ส่งเสริมให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อแสวงหาข้อมูลองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบด้านการสร้างความรู้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของ ตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดคือ มีการกระตุ้นให้บุคลากรสร้างนวัตกรรม และองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์การ องค์ประกอบด้านการจัดเก็บความรู้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของ ตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัวโดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ส่งเสริมให้

มีการจัดเก็บข้อมูลความรู้เป็นระบบเพื่อความสะดวกต่อการค้นหาที่จะนำความรู้ไปใช้ให้เหมาะสมต่อการใช้งานและมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ หมวดหมู่เพื่อให้บุคลากรในองค์การเข้ามาสืบค้นได้ตามความต้องการ องค์ประกอบด้านการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Marquardt (1996:153) ได้สนับสนุนว่า ความรู้ได้กลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรมากกว่าทรัพยากรด้านการเงิน ที่ตั้งทางการตลาด เทคโนโลยีหรือทรัพย์สินอื่นๆ ความรู้เป็นทรัพยากรหลักที่ใช้ในการทำงาน โดยที่ประเพณี วัฒนธรรม เทคโนโลยี การปฏิบัติการ ระบบต่างๆ และขั้นตอนการทำงานขององค์กร ล้วนมาจากพื้นฐานของความรู้และความชำนาญ ทั้งสิ้นพนักงานต้องการความรู้เพื่อเพิ่มความสามารถในการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ความรู้ที่ทันสมัยเพื่อเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างและสื่อสารการแก้ไขปัญหาต่างๆ รวมทั้งยังได้สรุปว่า ความรู้เปรียบเสมือนอาหาร ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ความรู้ได้รับการจัดการ โดยการใช้ประโยชน์และประยุกต์ใช้ความรู้จากการได้รับความรู้ สร้างองค์ความรู้ จัดเก็บความรู้และถ่ายโอนความรู้

4. การมีแบบแผนความคิด (Mental Models)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวบ่งชี้ของโมเดลการมีแบบแผนความคิด (MM) พบว่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งอาจเป็นเพราะผลการตรวจสอบ ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการมีแบบแผนความคิด องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ผู้บริหารส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประสานผลประโยชน์ขององค์การ องค์ประกอบด้านการดำเนินการจัดการโดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ มีการทบทวนการปฏิบัติงานนำผลมาใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับในการพัฒนางาน ซึ่งสอดคล้องกับ สมคิด สร้อยน้ำ (2547:55-59) ได้ศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการจัดการ ประกอบด้วย คุณลักษณะที่บ่งชี้ คือ การจัดระบบบุคลากร การมีบุคลากรรับผิดชอบ การมีวัสดุอุปกรณ์ การอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ระบบและกลไกการนิเทศ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน การรายงานผลการดำเนินงาน และการประชุมสัมมนาเพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย มาลี สืบกระแสด (2552 : 82-84) กล่าวว่า

การสร้างวิสัยทัศน์โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการบริหารโดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมไปจัดทำแผนพัฒนางานขององค์การในอนาคต มีการกำกับติดตามการดำเนินงานการวางระบบและกลไกการนิเทศและติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาระบบและกลไกการประเมินคุณภาพภายในองค์การ มีการทบทวนการปฏิบัติงานนำผลมาใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับในการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ มีการนำข้อเสนอแนะของผู้บริหารมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ และรายงานผลการดำเนินงานและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

5. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวบ่งชี้โมเดลการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (TL) พบว่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งอาจเป็นเพราะผลการตรวจสอบ ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ผู้บริหารมีการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดตั้งทีมงาน องค์ประกอบด้านบรรยากาศในการทำงาน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ทีมงานฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการ

มอบหมายงาน การปฏิบัติงานสู่ทีมงานระดับล่างอย่างเหมาะสม องค์ประกอบด้านการจูงใจโดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ผู้บริหารมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับ ผู้บริหารมีการกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Senge (1990:3.55) กล่าวว่า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมเป็นการเน้นการทำงานเป็นทีมมุ่งเน้นให้ทุกคนในทีมมีสำนึกร่วมกันว่า ช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า ประสานกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมและการสร้างภาวะผู้นำแก่ผู้นำองค์กรทุกระดับผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศและส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้สมาชิกในทีมแต่ละคนเกิดการเรียนรู้และเติบโตไปพร้อมๆ กัน

6. การปรับเปลี่ยนองค์การ (organization transformation)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้โมเดลการปรับเปลี่ยนองค์การ (OT) พบว่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งอาจเป็นเพราะ ผลการตรวจสอบ ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการปรับเปลี่ยนองค์การองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์การโดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด บุคลากรสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานในเชิงบวก กับ สนับสนุนให้บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่อันดีงามร่วมกันเนื่องจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบ

โครงสร้างองค์การ ตัวบ่งชี้ที่ 3 คือ บุคลากรต่างทำหน้าที่ของตนอย่างประสานสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นๆ มีค่า Factor Loading = 0.27 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.30 ผู้วิจัยจึงได้ทำการตัดตัวบ่งชี้ทิ้ง และได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านโครงสร้างองค์การ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมชัดเจนกับการกำหนดตัวบุคลากรที่รับผิดชอบงานสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ องค์ประกอบด้านระบบองค์การโดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ระบบการปฏิบัติงานสอดคล้องกันเป็นอย่างดีกับทุกหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับ Sandra M. Kaiser (2000:47) ได้สนับสนุนแนวคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้สามารถเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กร จึงได้ศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) หมายถึง วิธีการประเพณี ปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ มีค่านิยมแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ การมีอิสระในการเรียนรู้ กล้าเสี่ยงและทดลองสิ่งใหม่ๆ และมีความเป็นเอกภาพในองค์การ โดยยอมรับและเข้าใจเป้าหมายขององค์การ โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างของการจัดหน้าที่ และบุคคลเข้าสู่ระดับของความรับผิดชอบ การแบ่งงานและ

ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การรายงาน การกำหนดความสัมพันธ์ของสมาชิก สายงาน บังคับบัญชา ช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจ และการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และประสิทธิผลขององค์การ และการมีปฏิสัมพันธ์กันภายในหน่วยงาน ระบบองค์การ (Organizational Systems) หมายถึง การที่องค์การมีระบบข้อมูลข่าวสารระบบสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีมาตรฐานด้านนโยบาย และการมีกลไกที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ของสมาชิก และการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของสมาชิก Kaiser (2000:205-208) ได้ระบุว่าระบบองค์การไม่มีอิทธิพลต่อบังคับบัญชาอื่นๆ แต่จำเป็นต้องมีระบบสนับสนุนในด้านการบริหารบุคคล ข้อมูลสารสนเทศ และการติดต่อสื่อสาร เพื่อการที่จะนำไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้

7. การใช้เทคโนโลยี (technology application)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวบ่งชี้โมเดลการใช้เทคโนโลยี (TA) พบว่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกทุกค่า และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งอาจเป็นเพราะผลการตรวจสอบ ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการใช้เทคโนโลยีองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีพื้นฐานการเรียนรู้ (Learn) โดยมีความน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของ

ตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ มีการแสวงหาเทคโนโลยีทางการสื่อสารมาลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงาน องค์ประกอบด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการผลิตสื่อด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ Brain Quinine (1996:147) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการจัดการความรู้ขององค์การ การใช้ความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการเรียนรู้ การสื่อสาร ข้อมูลสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ ซึ่งองค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีเพื่อก่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้ และระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีนับเป็นปัจจัยสำคัญมาก สำหรับโลกในยุคนี้ เพราะหากองค์การใดก็ตามมีอำนาจทางเทคโนโลยีสูงจะได้เปรียบสามารถที่จะก้าวล้ำหน้าองค์การอื่นได้ Marquardt (1996: 174-178) กล่าวถึงความต้องการและใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ที่ดี องค์การที่ยังขาดเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความสามารถในการใช้ การเก็บ และการถ่ายทอดความรู้ ถ้าความรู้ คือ อาหารขององค์การ แต่เทคโนโลยีเป็นระบบย่อยอาหารที่สำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณ และคุณภาพการเรียนรู้ในองค์การ ศูนย์การเรียนรู้กับเทคโนโลยีจะส่งเสริมการเรียนรู้

ของแต่ละบุคคลและกลุ่มสมาชิก ดังนั้น องค์การต้องการแนะนำการปฏิบัติการที่สนับสนุนระบบต่างๆ ระบบสารสนเทศจะส่งผลไปยังสมาชิกในด้านการอธิบาย การจำกัดความ การบรรยาย การแสดงกิจกรรม ฝึกปฏิบัติ การประเมินผล การส่งผลข้อมูลย้อนกลับ และแหล่งข้อมูลสารสนเทศอื่นๆ และยังเสนอ ระบบย่อยด้านเทคโนโลยีใน 3 มิติ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศเทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้ และระบบปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พบว่า รูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏโดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้างเชิงเส้นประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบ 14 องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ 79 ตัวบ่งชี้ คือ องค์ประกอบหลักที่ 1 ด้านการคิดเชิงระบบ (System Thinking) มีองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ คือ 1) วิสัยทัศน์ มีตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ 2) พันธกิจ มีตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ 3) ยุทธศาสตร์ มี ตัวบ่งชี้ 11 ตัวบ่งชี้ รวมมีตัวบ่งชี้ 21 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ (Personal Mastery) มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ คือ 1) การแสวงหาความรู้ มีตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ 2) การสร้างความรู้ มีตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ 3) การจัดเก็บความรู้ มีตัวบ่งชี้ 2 ตัวบ่งชี้ 4) การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ มีตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ รวมมีตัวบ่งชี้ 16 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักที่ 3 ด้านการมีแบบแผนความคิด (Mental Models) มีองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ คือ 1) การบริหารจัดการ มีตัวบ่งชี้ 7 ตัวบ่งชี้ 2) การดำเนิน

การจัดการ มีตัวบ่งชี้ 5 ตัวบ่งชี้ รวมมีตัวบ่งชี้ 12 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักที่ 4 ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) มีองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำ มีตัวบ่งชี้ 7 ตัวบ่งชี้ 2) บรรยากาศในการทำงาน มีตัวบ่งชี้ 7 ตัวบ่งชี้ 3) การจูงใจ มีตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ รวมมีตัวบ่งชี้ 18 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักที่ 5 ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ (organization transformation) มีองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ คือ 1) วัฒนธรรมองค์การ มีตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ 2) โครงสร้างองค์การ มีตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ รวมมีตัวบ่งชี้ 9 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักที่ 6 ด้านการใช้เทคโนโลยี (technology application) มีตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ รวมมีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 79 ตัวบ่งชี้ จึงขอเสนอแนะว่า องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้อาจมากเกินไปสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทของหน่วยงานของท่านในการที่จะนำไปใช้ในการตรวจสอบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้โดยการนำไปใช้เป็นบางตัวที่ต้องการตรวจสอบก็ได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่กำหนดให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสามารถใช้รูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการตรวจสอบการบริหารการดำเนินงานของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบการดำเนินการจัดการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

4. เป็นการส่งเสริมให้แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เกิดการแพร่กระจายในองค์กรอื่นมากขึ้น

5. หน่วยงานหรือองค์กรทางการศึกษาอื่นๆ อาจจะนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารการดำเนินงานได้

6. สามารถเลือกนำตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยไปเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินผลงาน (Performance) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และนำไปประยุกต์ใช้กับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่อยู่นอกเหนือจาก 6 องค์ประกอบที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ไปวิจัยเพิ่มเติมเพื่อเป็นการขยายแนวคิดให้มีความครอบคลุมมากกว่านี้

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบติดตามได้ ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเอง และควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการตรวจสอบติดตาม

3. นักวิจัยที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งตัวแปรองค์การแห่งการเรียนรู้จะเป็นตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตาม นักวิจัยสามารถนำตัวบ่งชี้ในการวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการวิจัยของตนเองได้ เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เนื่องจากตัวบ่งชี้

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ถูกพัฒนาให้มีคุณภาพและได้รับการยืนยันด้วยสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งและอันดับสอง

เอกสารอ้างอิง

- ประเวศ วะสี. (2541). “การปฏิรูปการศึกษาจังหวัดเพื่อคนทั้งมวล” หน้า 23 – 28.
 ในสำนักงานนโยบายและแผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สำนักงานปลัดกระทรวง
 กระทรวงศึกษาธิการ. แนวคิดและนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ: พื้นฐานการปฏิรูป
 การศึกษาเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- พรขุสิ อาทวอรุณ. (2543). แนวทางการปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารจัดการอุดมศึกษา :
 รูปแบบการจัดกลุ่มอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับศักยภาพปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร
 :สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรขุสิ อาทวอรุณ. (2544). บทความนำเสนอในการประชุมสัมมนาของ สอ.
 (ประเทศไทย) เรื่อง บทบาทของมหาวิทยาลัยในยุคเศรษฐกิจศาสตร์ขับเคลื่อน
 โดยความรู้ 20 กรกฎาคม 2544. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
 (online), accessed 24 February 2006, Available form <http://www.rdpb.go.th/news/deeka2546.pdf>.
- มาลี สืบกระแส. (2552). การพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขต
 พื้นที่การศึกษา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
 บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสยาม.
- วิจารณ์ พานิช. (2547). การจัดการความรู้ เพื่อคุณภาพที่สมดุล.
 สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล. หน้า 16 – 37.
- วิจิตร ศรีสะอ้าน. (2547). ผลกระทบของการปฏิรูปอุดมศึกษาของไทยต่อสังคมฐานความรู้
 .วารสารวิชาการ . 1(1) : 15 – 23 .
- คันสนีย์ จะสุวรรณ์. (2550). การพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้
 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมคิด สร้อยน้ำ. (2547). การพัฒนาตัวแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา.
 วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา. (2545) .
 รายงานชุด “แนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย” รูปแบบและภารกิจอุดมศึกษา.
 กรุงเทพฯ :วัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ. (2547). ยุทธศาสตร์สู่การ
 ปฏิบัติของสถาบันราชภัฏ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

- Brain Quinine. (1996). **Topographic Organization of Fos-like im mune reactivity in the Rostra nucleus of the solitary tract evoked by gustatory stimulation with sucrose and quinine** : (online). Available from : www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6SYR-3VXHKKS28&
- Kaiser,Sandra M . (2000) .“ **Mapping the Learn ing Organization :Exploring A Model of Organization Learning.**” Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy of the Louisiana State University.
- Marquardt, M. (1996) . **Building the learning organization.** New York: McGraw – Hill.
- Senge, Peter M. (1990) . The Fifth Discipline : **The Art and Practice of The Learning Organization** . New York :Doubleday Currency .
- The Brooker Group . (1999) . **Background Paper on Higher Education Prepared for the Asian Development Bank** . n. p.

รูปแบบการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุข
ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

An Educational Management Model of Basic
Education Schools for Peace in
the Southern Border

นันทพล วิทยานนท์*
Nantapol Witayanont*

*นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา(ภาคพิเศษ) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
*Doctor of Education Administration, Department of Educational Administration (special program),
Faculty of Education, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และนำเสนอรูปแบบการจัดการการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการวิจัยแบบผสม (Mix Method) ใช้วิธีเก็บข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เอกสารการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ การสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ในจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส โดยมีขั้นตอนการวิจัย คือ กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ศึกษาตัวชี้วัดความสุข ร่างรูปแบบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ

ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดความสุขของประชาชน ประกอบด้วย 10 มิติ ได้แก่ ที่อยู่อาศัย ครอบครัว สุขภาพ การศึกษา สังคม การสนับสนุนทางสังคม การมีงานทำ และมีรายได้ สิทธิและความเป็นธรรม ความมั่นคงส่วนบุคคล รวมถึงการเมืองและธรรมาภิบาล รูปแบบที่ได้จากการวิจัยมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับตัวชี้วัดความสุขประกอบด้วย แนวคิดพื้นฐาน หลักการ เป้าหมายการจัดการศึกษา วัตถุประสงค์ ลักษณะสำคัญ องค์ประกอบของรูปแบบแนวทางการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การบริหารทั่วไป ตลอดจนเงื่อนไขความสำเร็จ

คำสำคัญ: รูปแบบ, สันติสุข, ภาคใต้

Abstract

An Educational Management Model of Basic Education Schools for Peace in the Southern Border.

The objectives of the research are firstly, to define an indication of happiness of people in Southern provinces of Thailand being now under the unrest circumstance which are not yet identified of the root causes but apparently amongst contradiction of politics. Secondly, by getting the indications, to come up with educational management model of basic education School to be conducted and the last, but not least is that people in the South will be growing up with knowledge and peaceful lives. The research has been conducted through mixed methods; i.e. collecting information and data both from aspects of quality and quantity.

The researcher has first studied on data in hand, followed by having them analyzed and supported by doing interview among knowledgeable people. The enquiry forms distributed among managerial persons of education field and knowledgeable people living in the South. Among them, they are Pattani Yala and Narathiwath provinces. The research was preceded by outlining the scope and then figuring out on the indications of happiness. As from the results, educational models were formed and then confirmed by assessment of appropriateness and feasibility. From the research, there are following factors forming "the state of happiness studies": 1)Housing, 2)Family, 3)Health, 4)Education, 5)Society, 6)Social 7)Career, 8)Rights and Justice 9)Personal Security and Safety, 10)Politics and Good Governance . As from the result, the models relating to such the above indicators were derived as follows:

- | | |
|--------------------|------------------------------------|
| 1. Basic Concepts | 6. Forms of Educational Management |
| 2. Criteria | 7. Human Resource Management |
| 3. Objectives | 8. Budgeting |
| 4. Targeting | 9. General Administration, and |
| 5. Characteristics | 10. Conditions on Achievement |

keyword: Model, peace, southern border

บทนำ

การแก้ปัญหาของความไม่สงบนั้นทั่วโลกต่างก็ให้ความสำคัญและพยายามค้นหาวิธีที่ดีที่สุดสำหรับการจัดการกับความไม่สงบเหล่านี้ มีอีกวิธีหนึ่งที่สามารถสร้างความเข้าใจและลดความไม่สงบได้ โดยอาจจะถือได้ว่าเป็นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ นั่นคือ การศึกษา ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายว่า “ การศึกษา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อความรู้ความเข้าใจของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต” เพราะผลลัพธ์ของการศึกษานั้นคือ ความสุข จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 6 ได้ให้จุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาไว้ว่า “การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรม ในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” จะเห็นได้ว่า การศึกษานั้นมีอิทธิพลที่จะสร้างให้เกิดความสันติสุขได้ ซึ่งขณะนี้เป็นที่ทราบกันดีว่า จังหวัดชายแดนภาคใต้ นั้น เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบสุขขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเสียหายทั้งด้านชีวิต ทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก

ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามอิสลาม ดังนั้นการจัดการศึกษาจึงต้องเริ่มต้นด้วยการ

เรียนรู้อัลกุรอานเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชาติ เพราะการศึกษาในอิสลามเป็นการสร้างคนให้มีความสมบูรณ์และมีความสำเร็จตามความประสงค์ของอัลลอฮ์ โดยให้ทุกคนสามารถปฏิบัติตนเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทน (เคาะลีฟะห์) ของอัลลอฮ์ การศึกษาในอิสลามจึงเป็นการสร้างความมั่งคั่งและความเจริญให้แก่มนุษย์ เพื่อให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ในทุกๆ ด้าน ทั้งร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา โดยปรัชญาการศึกษาในอิสลาม เป็นความพยายามที่จะให้มนุษย์มีความศรัทธาในปรัชญาชีวิตที่ได้กล่าวมาข้างต้นโดยอาศัยสติปัญญาและสัญญาสัญญาอันดั้งเดิมของมนุษย์เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ปรัชญาการศึกษาในอิสลามเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่สอนให้มนุษย์รู้จักตัวเองก่อนที่จะทำความเข้าใจกับสิ่งรอบข้างเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่า ระบบการศึกษาปัจจุบันมุ่งเพียงสั่งสอนให้มนุษย์มีความเชี่ยวชาญและเข้าถึงในทุกสิ่งทุกอย่างยกเว้นตัวมนุษย์เอง (อิสมาอีลลูฟี จะปะเกีย, online: <http://www.southwatch.org/document/SW005.pdf>)

สภาพปัญหาการจัดการศึกษาของจังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. เนื้อหาหลักสูตรและแบบเรียนที่ไม่สอดคล้องวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น ไม่มีการกล่าวถึงศีลธรรมและเนื้อหาที่สอดคล้องกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและความเชื่อท้องถิ่นหรือวิชาภาษาไทย ได้แก่ เนื้อหาในวิชาวรรณคดี พงศาวดาร ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับความเชื่ออื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

2. กิจกรรมที่จัดขึ้นในโรงเรียน ไม่สอดคล้องวัฒนธรรมท้องถิ่น มีกิจกรรม บางกิจกรรมในการเรียนการสอนที่ไม่สอดคล้อง กับวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น พิธีไหว้ครู ซึ่งต้องมีการก้มกราบ การบูชา รวมทั้งไหว้ครู กระบี่กระบอง ไหว้ครูมวยไทย

ฉะนั้น การจัดการศึกษารูปแบบที่ เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของ ชุมชนในท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของ ประชาชนจะทำให้ชุมชนมีความสุข ความมั่นคง ในชีวิต และทรัพย์สิน อันจะนำมาซึ่งความ สบสุขอย่างถาวรให้แก่ชุมชนในจังหวัดชายแดน ภาคใต้ได้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะ ศึกษาแบบการจัดการศึกษาในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ด้านการศึกษาต่อหน่วยงานผู้กำหนดนโยบาย ต่อไป

ประโยชน์จากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นการนำเสนอรูปแบบการจัดการศึกษาในจังหวัด ชายแดนภาคใต้ที่เหมาะสม สามารถนำเสนอ ให้ผู้บริหารการศึกษาในพื้นที่ได้ทดลองนำไป ใช้หรือนำไปประยุกต์ใช้ และเป็นการศึกษา ในการศึกษารูปแบบการจัดการศึกษาเฉพาะที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาตัวชี้วัดความสุขของ ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการ ศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขใน จังหวัดชายแดนภาคใต้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาใน จังหวัดชายแดนภาคใต้

สภาพปัญหาทางการจัดการศึกษา

ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมาจาก หลากหลายแนวทางเริ่มตั้งแต่การจัดการศึกษา ที่ไม่เหมาะสม ไม่มีการบูรณาการให้เข้ากับ ท้องถิ่น และการใช้ประโยชน์จากองค์กรที่ น้อยกว่าที่ควรทำให้เราไม่มีการศึกษาที่แข็งแรง ในระดับรากฐาน รวมทั้งความเป็นพหุสังคม ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยสามารถสรุปความคิด เห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดังนี้

เนื้อหาหลักสูตรและแบบเรียน

ในการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นและ เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ เป็นหลักสูตรแบบบังคับ โดยทางกระทรวงศึกษาธิการจะเป็นผู้กำหนดใน ตัวของวิชาที่จำเป็นจะต้องมีการเรียนการสอน ในโรงเรียน ทั้งนี้ ด้วยการไม่เข้าใจในวัฒนธรรม ของท้องถิ่นของ จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัด ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งเป็น จังหวัดที่มีวัฒนธรรมความเชื่อพื้นฐานที่แตกต่าง จากสังคมในจังหวัดอื่นๆ ทำให้เกิดความขัดแย้ง เกิดขึ้นกับตัวนักเรียน บทเรียน และคุณครู วิชา ที่มีเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมประเพณี ของท้องถิ่น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการ จัดการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถ สรุปได้ว่า ปัจจุบันหลักสูตรที่ใช้ในการสอนบาง วิชา และการจัดกิจกรรมบางอย่างของโรงเรียน เช่น พิธีไหว้ครู ซึ่งต้องมีการก้มกราบ การบูชา ไม่สอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม จึงมีข้อเสนอ ให้มีการปรับปรุงหลักสูตรและกิจกรรมให้ สอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม (อิสมาอีลลุดดี จะปะเกีย; 2549)

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษา

การบริหารการศึกษา หมายถึง การดำเนินงานที่บุคคลหลายๆ ฝ่ายร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาเด็ก เยาวชน หรือสมาชิกของสังคม เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงกับความต้องการของสังคม มีกระบวนการในการทำงานอย่างมีระบบ โดยใช้ทรัพยากรการบริหารที่มีอยู่อย่างเหมาะสม (กิตติมา ปรีดีติลก 2532: 5; นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ 2534: 4; ประเสริฐ เขษรพันธุ์ 2542: 7)

กระบวนการบริหาร หมายถึง กระบวนการบริหารเป็นแนวทางเทคนิค หรือวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (ภิญโญ, 2526: 208; นพพงษ์, 2529: 39; กิตติมา, 2535: 22; ธงชัย, 2539: 11-13)

หน้าที่ของการบริหารการศึกษา Kowalski (2003: 25) กล่าวว่า ผู้บริหารจะต้องมีการจัดการที่ดี มีการตัดสินใจ และมีภาวะผู้นำในการบริหาร ผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจในการบริหารงานการศึกษา พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารจะเชื่อมโยงกับการจัดการและภาวะผู้นำ โดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์และการวางแผนงาน และตัดสินใจว่างานที่จะทำควรทำอย่างไร เป็นการกำหนดทิศทางของการบริหารตามวิสัยทัศน์ ส่วน Lunenburg and Ornstein (2000: 6) กล่าวว่า หน้าที่ของการบริหารประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการจัดงบประมาณ หรือที่เรียกว่า POSDCORB มีดังนี้คือ

1. การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดโครงร่างของสิ่งที่จะต้องทำและวิธีการเพื่อให้บังเกิดผลสำเร็จของงาน เป็นการวางแผนปฏิบัติไว้ล่วงหน้าและกำหนดทิศทางขององค์การ

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดโครงร่างของอำนาจหน้าที่ ด้วยการแบ่งส่วนงาน การจัดสายการบังคับบัญชา การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ และการประสานงานระหว่างตำแหน่งหน้าที่

3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) ได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การพิจารณาความดีความชอบ การประเมินผลงาน การจัดสวัสดิการและการให้พันทนาการ

4. การอำนวยการ (Directing) การอำนวยการย่อมสัมพันธ์กับการเป็นผู้นำ รวมไปถึงการตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การสื่อสาร และการนำการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ รวมไปถึงการประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

5. การประสานงาน (Coordinating) เป็นกิจกรรมทั้งหลายทั้งปวงและความพยายาม ในการประสานงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน

6. การรายงาน (Reporting) เป็นการรวบรวม ความก้าวหน้าด้วยการบันทึกผลการปฏิบัติงานขององค์การที่เกิดขึ้นจากการวางแผน และการปฏิบัติงานเพื่อทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงาน

7. งบประมาณ (Budgeting) เป็นกิจกรรมทั้งหลายเกี่ยวกับงบประมาณการใช้จ่ายเงิน การควบคุมการใช้จ่ายเงิน การตรวจสอบ

ด้านการเงิน รวมถึงการวางแผนการงบประมาณ การบัญชีและการควบคุม

กรมวิชาการ (2538: 9) ได้กำหนด บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนไว้ 7 ประการดังนี้

การบริหารทั่วไป ประกอบด้วย การจัด องค์การ การบริหารงานบุคคล การเงิน และ อาคารสถานที่ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ โรงเรียน

งานธุรการ ประกอบด้วย การบริหาร งานธุรการ งานสารบรรณ การเงิน บัญชี และ พัสดุการบริหารงานทะเบียน และสถิติเกี่ยวกับ บุคลากร

งานวิชาการ ประกอบด้วย งานด้าน การจัดการเรียนการสอน การวัดผล ประเมินผล และงานทะเบียนนักเรียน

งานปกครองนักเรียน ประกอบด้วย การส่งเสริมและพัฒนาให้นักเรียนมีวินัย คุณธรรมจริยธรรม และแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสม

งานบริการ เป็นการให้บริการด้าน สาธารณูปโภค โภชนาการ สุขภาพอนามัย ห้องสมุดห้องโสตทัศนศึกษา และการบริการ การแนะแนว

งานโรงเรียนและชุมชน เป็นงานให้ บริการชุมชนและการสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

งานอาคารสถานที่ เป็นงานพัฒนา บริเวณโรงเรียน การดูแลรักษาและพัฒนา อาคารเรียนห้องเรียน ห้องพิเศษ อาคารฝึกงาน โรงอาหาร หอประชุม ห้องน้ำ ห้องส้วม โรงพลศึกษางานทั้ง 7 ประการนี้ ถือว่าเป็นงาน ในหน้าที่ของครูใหญ่จะต้องจัดทำเป็นงานประจำ ในหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียน

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำ หน้าที่ของการบริหารและการกำหนดบทบาท และหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนของกรมวิชาการ มาใช้เป็นกรอบในการกำหนดรูปแบบการบริหาร การศึกษา ใน 4 ด้าน ดังนี้

1. งานการบริหารวิชาการ ครอบคลุม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ งานด้านการจัดการ เรียนการสอน การวัดผล ประเมินผล และ งานทะเบียนนักเรียน

2. งานบริหารบุคคล ครอบคลุมใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การจัดอัตรากำลัง การ สรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและ การพัฒนาบุคลากร และการสร้างบรรยากาศ ที่ดีในการทำงาน การพิจารณาความดีความชอบ การประเมินผลงาน การจัดสวัสดิการและ การให้พ้นจากงาน

3. งานงบประมาณ ครอบคลุมใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ งบประมาณการใช้จ่าย เงิน การควบคุมการใช้จ่ายเงิน การตรวจสอบ ด้านการเงิน รวมถึงการวางแผนการงบประมาณ การบัญชีและการควบคุม และการเงิน บัญชี

4. งานบริหารทั่วไป ครอบคลุมใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารงานธุรการ งานสารบรรณ งานพัฒนาบริเวณโรงเรียน การดูแลรักษาและพัฒนา อาคารเรียนห้องเรียน และงานให้บริการชุมชนและการสร้างความ สัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

3. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารการศึกษา

รูปแบบการบริหารการศึกษามีหลาย รูปแบบ Bush, Tony (1995) ได้กำหนด รูปแบบ การบริหารการศึกษาที่เป็นทางการ (Formal Models) ที่เน้นองค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง และระบบราชการ ระบบการดูแลควบคุมตาม

ลำดับขั้น อำนาจการบังคับบัญชาตามกฎหมาย ซึ่งระบุตำแหน่งในองค์การและมีการตรวจสอบกิจกรรมของสถาบัน

รูปแบบการบริหารการศึกษาที่เป็นทางการ จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ คือ

องค์การในฐานะเป็นระบบ จะแบ่งองค์การออกเป็นส่วนย่อย เช่น เป็นแผนกหรือหน่วยงานที่เรียกอย่างอื่น มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างเป็นระบบ โดยมีโครงสร้างขององค์การเป็นแบบราชการ มีแผนผังขององค์การ แสดงแบบแผนของอำนาจหน้าที่ของบุคลากรในองค์การ และแผนผังจะช่วยแสดงความมั่นคงและอำนาจหน้าที่แบบราชการขององค์การ แผนผังขององค์การจะเน้นความสัมพันธ์แนวตั้งระหว่างคณะครู แสดงความรับผิดชอบของหัวหน้างานในแผนกต่างๆ และการควบคุมดูแลคณะครูในแต่ละแผนก

โรงเรียนจะเป็นรูปแบบการบริหารที่เป็นทางการ มีการกำหนดเป้าหมายขององค์การ และมีจุดมุ่งหมายเป็นทางราชการ สมาชิกทุกคนต้องปฏิบัติตามเป้าหมายและจุดมุ่งหมายของทางราชการ โรงเรียนจะมีความสัมพันธ์กับองค์การที่ควบคุมดูแลการศึกษาอย่างมีลำดับขั้นตอน การตัดสินใจในการบริหารจะต้องเป็นกระบวนการเหตุผล การกำหนดเป้าหมายและการประเมินเป้าหมายขององค์การจะต้องเลือกจุดประสงค์ที่สามารถปฏิบัติได้ การตัดสินใจเลือกจุดประสงค์จะต้องเป็นกระบวนการทางสถิติปัญหาที่เป็นจุดประสงค์ที่ดีที่สุด มีความชัดเจน และนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ

รูปแบบการบริหารการศึกษาที่เป็นทางการจะคำนึงถึงอำนาจหน้าที่ของผู้นำตามตำแหน่งที่เป็นทางการภายในองค์การ หัวหน้าและครูใหญ่จะมีอำนาจหน้าที่เหนือคณะครู

เพราะบทบาทอย่างเป็นทางการในโรงเรียนอำนาจขึ้นกับตำแหน่ง ครูจะทำงานภายใต้การยอมรับของผู้นำที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย จะเน้นการตรวจสอบองค์การโรงเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของอำนาจหน้าที่การศึกษาของเขตพื้นที่ โรงเรียนจะต้องถูกตรวจสอบเกี่ยวกับการเงิน กฎหมายการปฏิรูปโรงเรียน หัวหน้างานและครูใหญ่จะต้องตอบคำถามต่อคณะกรรมการตรวจสอบการเงิน คณะกรรมการปฏิรูปโรงเรียน และต้องรับผิดชอบต่อการเงินและการบริหารงานบุคคล

นอกจากนี้การบริหารการศึกษายังรวมถึงแนวคิดการบริหารอย่างมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติการศึกษาในทุกส่วนอย่างเป็นระบบ ดังแนวคิดของ โคเฮนและอัฟออฟ (Cohen and Uphf ,1977 อ้างถึงในอุทัย บุญประเสริฐ, 2545:152) ได้ให้ความหมายการบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ การจูงใจผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความรับผิดชอบ และความร่วมมือในองค์กรพัฒนาและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตัวชี้วัดความสุข

กรอบความมั่นคงของมนุษย์ 10 มิติ (สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548) ซึ่งตัวชี้วัดความสุขดังกล่าวยังสอดคล้องกับนักวิชาการหลายๆท่าน เช่น ดร.นภดล กรรณิกา, รศ.ดร.อิศราเอี่ยม อนุรักษ์รักษาเขต และ Karma Ura and Karma Galay (2004)

1. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการมีงานทำและรายได้ ประกอบด้วย การได้ทำงานที่มั่นคงและมีความสุขหรือพอใจในงาน มีรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิตของตนเองและ

ครอบครัว รวมถึงมีเงินออมที่พอเพียงสำหรับอนาคต ปราศจากหนี้สินที่ไม่สร้างผลผลิต

2. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านครอบครัว ประกอบด้วย ความรักใคร่ปรองดอง ความรับผิดชอบและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน การไม่ใช้ความรุนแรงในทุกรูปแบบ

3. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านสุขภาพอนามัย ประกอบด้วย การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีหลักประกันด้านสุขภาพอนามัยอย่างเท่าเทียมและพอเพียง ประชากรไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยทางกายและจิต การปฏิบัติตนที่มีส่วนส่งเสริมสุขภาพกายและจิต

4. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการศึกษา ประกอบด้วย ประชากรได้รับโอกาสทางการศึกษา อย่างเท่าเทียม มีการศึกษาที่พอเพียงต่อการครองชีวิต การได้รับการศึกษา และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ส่วนบุคคล) ประกอบด้วย ความรู้สึกปลอดภัยจากการประทุษร้ายต่อร่างกาย ทรัพย์สิน

6. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เพิ่มระดับการมีสิทธิครอบครองที่อยู่อาศัยที่มีมาตรฐาน พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานโดยเฉพาะน้ำสะอาดอย่างทั่วถึง สิ่งแวดล้อมที่ปราศจากมลพิษทาง เสียง กลิ่น ฝุ่น คิว

7. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านสิทธิและความเป็นธรรม ประกอบด้วย การปลอดจากการถูกละเมิดและเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ มีหลักประกันและการคุ้มครองด้านสิทธิ กลไกที่แก้ปัญหาข้อขัดแย้งด้านสิทธิที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

8. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านสังคม-วัฒนธรรม ประกอบด้วย มีเวลาพักผ่อนที่ปลอดจากภารกิจที่พอเพียง สามารถใช้เวลาติดตามข่าวสารทางสังคม-วัฒนธรรม ปฏิบัติศาสนกิจ ผ่อนคลายอารมณ์ รวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มสังคมและชุมชน

9. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย การมีบุคคลที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ มีระบบบริการสังคมที่ให้การคุ้มครองและเข้าถึงได้ในเวลาอันรวดเร็ว และความรู้สึกในคุณค่าของชีวิต และความสุขในชีวิต

10. ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการเมือง-ธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ส่งเสริมการใช้สิทธิเลือกตั้งอย่างบริสุทธิ์ในทุกระดับ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองและการรวมกลุ่มทางการเมือง สร้างความโปร่งใส การตรวจสอบได้และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed methods) ใช้เทคนิคการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.2 ตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบ 2 ขั้น (Two-stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการหาขนาดของตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan ซึ่งได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 292 โรงเรียน

ขั้นที่ 2 ใช้การสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีการจับฉลาก (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้รายชื่อสถานศึกษาที่จะดำเนินการสำรวจ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง/ ผู้บริหารสถานศึกษา และวุฒิการศึกษาสูงสุด

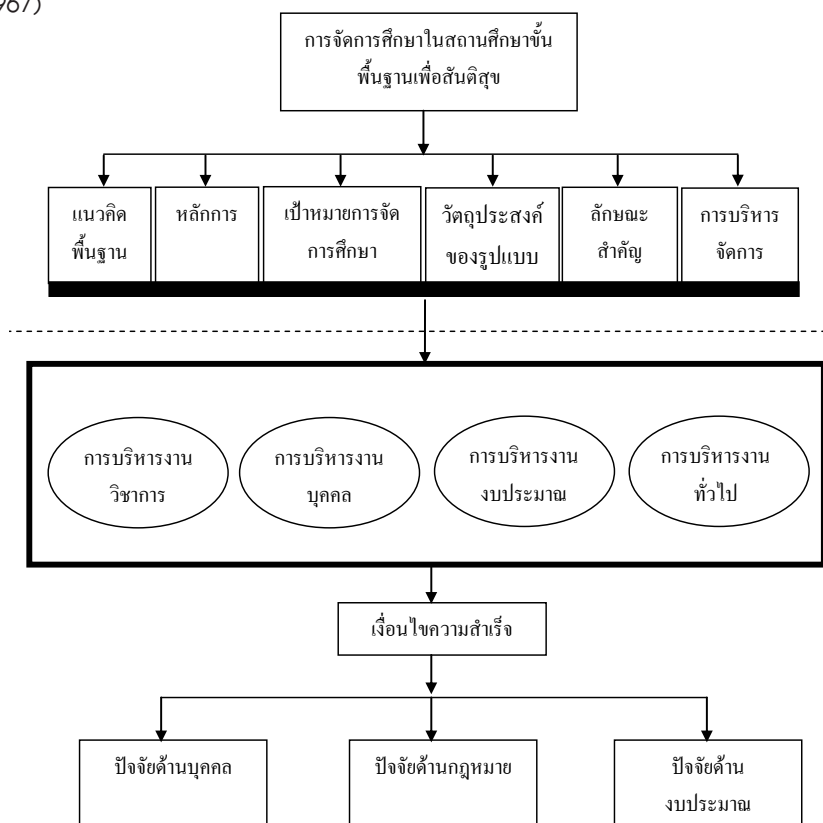
2. แบบสอบถามความคิดเห็นชนิดแบบประเมินค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามสภาพปัญหาและแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อความสุข โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านวิชาการ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารบุคคล และด้านงบประมาณตามมาตรวัดของ Likert (1967)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

คำนวณค่าสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลที่ได้นำมาแปลผล วิเคราะห์โดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงความถี่ และสรุปประเด็นสำคัญ นำเสนอรูปแบบการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการวิจัย

การบริหารการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการชุมชนในพื้นที่และการบริหารแบบมีส่วนร่วมในงานทั้ง 4 ด้าน คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป อย่างบูรณาการทำให้ชุมชนมีความสุขและเกิดสันติสุขอย่างยั่งยืน



1. รูปแบบการจัดการบริหารงานวิชาการ

1.1 แนวทางการบริหารงานวิชาการ

1) จัดทำหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมตามกรอบหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2) ส่งเสริมให้ผู้ปกครอง ครอบครัว ชุมชนและสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกระบวนการเรียนรู้

3) ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพหลังจบการศึกษาได้

4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผลิตพัฒนาและใช้สื่อและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการศึกษา

5) จัดให้มีแหล่งเรียนรู้ทั้งภายใน เช่น ห้องปฏิบัติการ ห้องทดลองต่างๆ และภายนอกสถานศึกษาให้พอเพียงและสอดคล้องกับการจัดกระบวนการเรียนรู้

6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนสามารถเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ โดยร่วมมือกับบุคคล ชุมชนองค์กร หน่วยงานและสถาบันทางสังคมอื่น

1.2 ภาระหน้าที่งานบริหารงานวิชาการ

1.2.1 งานวางแผนงานวิชาการ

กำหนดคณะกรรมการบริหารหลักสูตร โดยคณะกรรมการจะต้องมีตัวแทนจากชุมชน ตัวแทนจากผู้นำศาสนาอิสลาม และผู้แทนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านความมั่นคง กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาวิชาการ ตลอดจนการเสนอแนะหลักสูตรเพิ่มเติม กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลงานมีความชัดเจน

1.2.2 งานพัฒนาหลักสูตร

พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาของโรงเรียนโดยมีเนื้อหาสาระการเรียนรู้ระดับชาติ ระดับท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน โดยจัดทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนทั้งหลักสูตรตามความสนใจและความถนัด ตลอดจนพัฒนาหลักสูตรด้านวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถนำไปประกอบอาชีพหลังการศึกษาได้ และนำเสนอแนวนโยบายการจัดการศึกษาเพื่อสันติสุข

1.2.3 งานพัฒนาสื่อการสอน และเทคโนโลยีทางการศึกษา

กำหนดแผนการพัฒนาสื่อ เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา และควบคุมดูแลและกำกับให้มีการดำเนินงานได้ตามแผน แบ่งความรับผิดชอบห้องปฏิบัติการเพื่อพัฒนาวิชาการของนักเรียน ประกอบด้วย ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และห้องทดลองทางวิทยาศาสตร์ และจัดทำรายงานผลของการปฏิบัติการตามแผนและการใช้ห้องปฏิบัติการ

1.2.4 งานแนะแนวการศึกษา

จัดระบบการแนะแนวการศึกษาประสานงานในการดำเนินการแนะแนวของครู เพื่อให้การแนะแนวการศึกษาต่อประสบความสำเร็จ รวมถึงติดตามช่วยเหลือนักเรียนที่ยังขาดความพร้อมในการศึกษาต่อ หรือขาดความพร้อมในการทำงาน และจัดทำรายงานประจำปีของงานแนะแนวทางการศึกษา

1.2.5 งานส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ของนักเรียน

วางแผนการดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน ร่วมจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์และชุมชน

เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชนและเป็นการสืบสานภูมิปัญญาของท้องถิ่น เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างนักเรียนพุทธกับนักเรียนมุสลิม การจัดกิจกรรมลูกเสือเนตรนารี กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสาธารณะของนักเรียน กิจกรรมอบรมความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด เป็นต้น

นอกจากนี้ จัดอบรมและพัฒนาผู้มีความรู้ประจำท้องถิ่น เพื่อยกระดับไปเป็นวิทยากรด้านภูมิปัญญาของท้องถิ่น และจัดอบรมวิชาชีพให้แก่นักเรียนหรือประชาชนที่สนใจ เช่น ช่างไฟฟ้า ช่างยนต์ บัญชี การตลาด เป็นต้น

1.1.6 งานวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้

จัดตั้งคณะกรรมการวัดและประเมินผล ดังนี้ คณะกรรมการกลุ่มสาระการเรียนรู้ประกอบด้วยตัวแทนจาก 8 กลุ่มสาระ คณะกรรมการการอ่าน คิด วิเคราะห์ และเขียนสื่อความ คณะกรรมการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียน ดำเนินการควบคุมกำกับในเรื่องของการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน และการรายงานผลการเรียนต่อผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดให้มีเทียบโอนผลการเรียน การขอโอนมิติจบการศึกษาของผู้เรียน

1.2.7 งานประกันคุณภาพ

จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยคณะกรรมการดังกล่าวจะต้องมีผู้แทนจากชุมชนและจากผู้นำศาสนา เข้ามาร่วมด้วย เพื่อช่วยรับประกันองค์ความรู้ที่ได้รับจากชุมชนและศาสดา ดำเนินการให้มีการตรวจเยี่ยมภายในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามแผน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี

2.รูปแบบการจัดการด้านบริหารงานบุคคล

2.1 แนวทางการบริหารงานบุคคล

1) ส่งเสริมระบบการประเมินผลการดำเนินงานของครูที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นมีความยุติธรรมและมีมาตรฐาน

2) สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ในวิชาชีพครู

3) สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมทักษะครูและบุคลากรเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น และวิถีชีวิตการอยู่ร่วมกันระหว่างคนต่างศาสนา

4) พัฒนาระเบียบสวัสดิการครูและบุคลากรเฉพาะพื้นที่ที่สามารถช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับครู เช่น การให้ทุนการศึกษาต่อสำหรับผู้ที่มีการปฏิบัติงานดี และอยู่ในพื้นที่ เป็นต้น

5) พิจารณابรรจุครูอัตราจ้างที่เป็นคนพื้นที่ที่มีผลการปฏิบัติงานดีให้เป็นข้าราชการ

6) เสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยให้กับครูในพื้นที่

7) พิจารณาการทำวิทยฐานะของครูในจังหวัดชายแดนภาคใต้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทในจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 ภาระหน้าที่งานบริหารบุคคล

2.2.1 งานแผนอัตรากำลัง วางแผนอัตรากำลังของระดับชั้น มีการสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง การจัดทำทะเบียนประวัติบุคลากร และการจัดระบบข้อมูล รวมถึงการจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงานและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.2.2 งานประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรจัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วยตัวแทนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตัวแทนผู้บริหารโรงเรียนและตัวแทนครู กำหนดเกณฑ์

และระบบในการพิจารณาความดี ความชอบ จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดีความชอบ โดยพิจารณาจากการสอนและการผลิตผลงานทางวิชาการ

2.2.3 งานพัฒนาบุคลากร เริ่มต้นตั้งแต่การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การฝึกอบรม เสริมสร้างความรู้ในวิชาชีพครู เสริมสร้างขวัญ กำลังใจให้กับครู ทุนการศึกษาแก่นักเรียน เรียนดีเพื่อให้กลับมาเป็นครูส่งเสริมครูศึกษาต่อ ในสาขาวิชาที่ตรงกับภาระงานที่ปฏิบัติหน้าที่

2.2.4 งานส่งเสริมทักษะความรู้เกี่ยวกับชุมชนและการฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น และวิถีชีวิตการอยู่ร่วมกันระหว่างคนต่าง ศาสนาให้กับครู ตลอดจนจัดการฝึกอบรมการใช้ ภาษาawi และภาษาอาหรับให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐในพื้นที่

2.2.5 งานรายงานผลการปฏิบัติงาน จัดประชุมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของ บริหารงานบุคคลแล้วนำมาพิจารณาแก้ไขและ ปรับปรุงการดำเนินงาน จัดทำรายงานการ ดำเนินงาน

2.2.6 งานสวัสดิการและเี่ยวยา วางแผน การจัดสวัสดิการแก่บุคลากร จัดให้มีการดำเนินการตามแผน จัดทำระเบียบสวัสดิการเฉพาะพื้นที่ ให้แก่บุคลากรตามระเบียบของกระทรวง ศึกษาธิการ และกระทรวงการคลัง สวัสดิการ พิเศษอื่นๆ เช่น การขอรับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และการพิจารณาปรับเลื่อน วิทยฐานะของครู การพิจารณาบรรจุครูอัตราจ้างที่เป็นคนพื้นที่ ที่มีผลการปฏิบัติงานดีให้เป็นข้าราชการ

3. รูปแบบการจัดการด้านงานด้านงบประมาณ

3.1 แนวทางการบริหารงานงบประมาณ

กำหนดทิศทางและแผนยุทธศาสตร์ ของโรงเรียน ร่วมกันระหว่างศาสนา ชุมชนและ โรงเรียน เพื่อให้การใช้งบประมาณมีความ เหมาะสมกับพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.2 ภาระหน้าที่งานงบประมาณ

3.2.1 งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการ รับนโยบายจากกระทรวง ศึกษาธิการจัดประชุมผู้บริหารโรงเรียน พร้อมทั้ง เชิญผู้นำชุมชน และผู้นำทางศาสนาเข้าร่วม กำหนดทิศทางและแผนยุทธศาสตร์ของโรงเรียน จัดทำแผนกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับคนในชุมชน นำแผนยุทธศาสตร์ มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) จัดทำ รายงานการดำเนินงานแผนปฏิบัติการของ โรงเรียน

3.2.2 งานงบประมาณ การจัดทำ งบประมาณตามแผนงานที่กำหนดจากกระทรวง ศึกษาธิการ จัดทำงบประมาณพิเศษตามแผน งานส่งเสริมกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับคนในชุมชน จัดทำแผนงบประมาณ จัดสรรงบประมาณตามความเห็นชอบของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

3.2.3 งานตรวจสอบและติดตามผล จัดอำนวยการความสะดวกในการติดตามและ ประเมินผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน การให้ความรู้เกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณ แผ่นดินต่อชุมชน

3.2.4 งานพัสดุครุภัณฑ์ แต่งตั้ง คณะกรรมการพัสดุและครุภัณฑ์จากบุคลากร ภายในโรงเรียนกำหนดแผนการใช้พัสดุ ครุภัณฑ์ ตามที่กลุ่มงบประมาณได้จัดสรรให้ จัดระบบ

ควบคุมการใช้พัสดุ ครุภัณฑ์แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับงาน ควบคุมดูแล จัดทำรายงานและสรุปผลประจำปี

3.2.5 งานด้านการเงิน จัดทำระบบควบคุมงบประมาณและระบบบัญชี รายงานฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน การตรวจสอบภายใน

3.2.6 งานด้านบัญชี จัดทำบัญชีเงินสด รายวันและรายเดือน จัดทำงบดุล และรายงานผลการเงิน

4. งานบริหารงานทั่วไป

4.1 แนวทางการบริหารงานทั่วไป

กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานธุรการประจำอยู่ทุกโรงเรียนในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานธุรการของครู เพื่อครูจะได้ใช้เวลาให้กับการสอนและการพัฒนานักเรียนให้ได้มากยิ่งขึ้น จัดกิจกรรมสนทนาการร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

4.2 ภาระหน้าที่งานบริหารทั่วไป

4.2.1 งานธุรการ การจัดทำหนังสือราชการและเอกสารอื่นๆ การรับ-ส่งหนังสือ การทำลายเอกสารการจัดระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งของสถานศึกษา

4.2.2 งานทะเบียนและสถิติ การจัดทำระเบียบสถิตินักเรียน ครู คนงาน และพนักงานขับรถ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานสถานศึกษา การรายงานข้อมูลการดำเนินงานหรือกิจการต่างๆ ต่อหน่วยงานต้นสังกัด การเก็บรักษาข้อมูลต่างๆ ของสถานศึกษาตามระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ

4.2.3 งานกิจการนักเรียน ร่วมมือกับงานวิชาการในการจัดทำกิจกรรมส่งเสริมความประพฤติและความมีวินัยของนักเรียน

การประสานผู้ปกครองเพื่อพัฒนานักเรียน การปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ การทัศนศึกษานอกสถานที่ การจัดโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และการป้องกันสารเสพติด การส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

4.2.4 งานอาคารสถานที่ กำหนดแผนและการวางโครงการพัฒนาสถานศึกษา โดยจัดให้มีอาคารสถานที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของโรงเรียน พัฒนาอาคารสถานที่ตามแผน กำหนดมาตรการป้องกันอัคคีภัย ภัยธรรมชาติ และภัยต่างๆ ที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ จัดกิจกรรมที่พสกิอาศัยมีความสะอาดเป็นไปตามหลักศาสนา

4.2.5 งานแผนงานกิจกรรมชุมชนสำรวจความต้องการและการให้บริการชุมชน วางแผนการปฏิบัติงานสัมพันธ์ชุมชน

4.2.6 งานกิจกรรมร่วมกับชุมชน ประสานสัมพันธ์กับชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน สถานประกอบการ หอการค้า เพื่อนำทรัพยากรและงบประมาณมาใช้พัฒนาโรงเรียน จัดให้มีกิจกรรมนักเรียนตามประเพณี วัฒนธรรม และวันสำคัญของท้องถิ่น และชาติอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนักเรียน เช่น กิจกรรมปลูกป่า กิจกรรม Walk Rally เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนของภาครัฐก็คือ กระทรวงศึกษาธิการต้องกำหนดนโยบายมาอย่างชัดเจนว่า หลักสูตรการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัด สพฐ. จะต้องได้รับการพัฒนาร่วมกันระหว่างภาครัฐกับชุมชน ซึ่งเมื่อจัดทำเสร็จสิ้นแล้วก็ควรมีการทำประชาพิจารณ์

ในพื้นที่ หากได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน ก็นำมาใช้เป็นหลักสูตรการเรียนการสอนได้ในลำดับถัดไป นอกจากนี้ ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเป็นพลเมืองที่ดีแก่ประชาชนในพื้นที่ พร้อมกันนี้ ควรมีการสอนภาษาอาวี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่รู้ภาษาหรือขาดทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอาวี้

2. กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการคลัง ควรร่วมกันกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ทางราชการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เช่น การส่งเสริมให้นักเรียนเรียนดีในพื้นที่ที่สนใจจะประกอบอาชีพครูได้มีโอกาสได้รับการศึกษาจากหน่วยงานของรัฐ และเมื่อสำเร็จการศึกษาก็สามารถเข้ารับราชการครูในพื้นที่ได้ทันที นอกจากนี้ สถานศึกษาต้องกำกับดูแลให้ครูมีวินัยและรักษาวินัยอย่างต่อเนื่องและเคร่งครัด

3. หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบด้านงบประมาณต้องมีการจัดสรรงบประมาณแบบพิเศษเพิ่มเติมเข้ามา เพื่อสนับสนุนให้เกิดการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ และควรมีการพิจารณาความจำเป็นและการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็กกว่ายังจำเป็นที่จะดำรงอยู่ต่อไปหรือควรที่จะมีการยุบเลิก เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชนในพื้นที่ ควรมีการจัดกิจกรรมสันถวนการ และกิจกรรม

ที่เกี่ยวข้องกับชาติ ศาสน์ กษัตริย์ และชุมชน ระหว่างคนในชุมชน และระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ซึ่งการจัดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อโรงเรียนมีบุคลากรในด้านนี้เพียงพอที่จะช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ได้ ดังนั้น อัตรากำลังของบุคลากรด้านนี้จึงมีความสำคัญที่กระทรวงศึกษาธิการควรที่จะนำไปพิจารณา นอกจากนี้ ผู้นำชุมชน และผู้ศาสนาควรที่จะเป็นผู้ประสานงานร่วมกับโรงเรียนเพื่อให้โรงเรียนสามารถจัดกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนได้อย่างราบรื่นและได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน นอกจากนี้ในการบริหารงานทั่วไปควรจัดระบบงานธุรการให้มีความทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การรับ-ส่ง หนังสือราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อสันติสุขโดยมุ่งเน้นด้านเฉพาะ โดยแยกการบริหารวิชาการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในเชิงลึก

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสร้างขวัญกำลังใจสำหรับครูและบุคลากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

3. ควรมีการศึกษาเชิงวิชาการเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากรในด้านการศึกษาที่เหมาะสมในจังหวัดชายแดนภาคใต้

เอกสารอ้างอิง

- กิติมา ปรีดีติลก. 2532. การบริหารและการนิเทศศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: อักษรการพิมพ์.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2548. รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ โครงการการศึกษาและพัฒนามาตรฐาน และตัวชี้วัดความมั่นคงของมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมวิชาการ. 2538. เอกสารทางวิชาการชุดปฏิบัติการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพโรงเรียน โดยปัจจัยองค์รวม เรื่องแนวทางบริหารโรงเรียนปฏิรูป. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2529. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพ.
- _____. 2534. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- ประเสริฐ เชนฐพันธ์. 2542. การบริหารการศึกษา. ภาควิชาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. 2542. แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับ2) พ.ศ. 2545 มาตรา 4.
- อุทัย บุญประเสริฐ. 2545. หลักสูตรและการบริหารงานวิชาการโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: เอสดีเพรส.
- อิสมาอีลลุตฟี จะปะกียา. 2549. ปรัชญาการศึกษาที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและชุมชน... อุดมการณ์และชีวิตจำกัด.
- _____. online: <http://www.southwatch.org/document/SW005.pdf>
- Bush, Tony. 1995. **Theories of educational management**. London : A Sage Publishing Company.
- Kowalski, Theodore J. 2003. **Contemporary School Administration: An Introduction**. 2nd ed. Boston: Allyn and Becon.
- Likert, Rensis. 1967. "The Method of Constructing and Attitude Scale", **Reading in Attitude Theory and Measurement**. P.90-95. Fishbein, Martin, Ed. New York : Wiley & Son.
- Lunenburg, F.C and Ornstein, A.C. 2000. **Education Administration : Concept and Practices.(3rd edition)**. Belmont : Wadsworth/Thomson Learning.

การพัฒนารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และ
ผลิตภาพในประเทศไทย

The Development of Management Model for
Creative and Productive School in Thailand

ชมแข พงษ์เจริญ*

Chomkae Phongcharoen*

*สาขาการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมาภิบาล

*Education Management Dhurakij Pundit. University, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย 2) ประเมินรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ศึกษาสภาพการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยโดยสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนกรณีศึกษา 4 แห่ง 2) พัฒนารูปแบบโดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 11 คน และสอบถามความคิดเห็นของผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และครูในสถานศึกษา ขึ้นพื้นฐาน จำนวน 440 คน 3) ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยผู้ทรงคุณวุฒิโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา สรุปสาระสำคัญ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย พบว่าส่วนใหญ่มีสภาพปัญหาบุคลากร ความพร้อมของผู้บริหารและครู ความไม่เข้าใจของประชาชน และผู้ปกครองในการจัดการเรียนรู้แนวใหม่ ในด้านปรัชญาและหลักการ ควรพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก สามารถพัฒนาตนเองได้ ด้านหลักการจัดองค์กร ไม่มีโครงสร้างแน่นอน แต่ละองค์กรจัดการตนเอง ด้านการจัดหลักสูตรควรจัดหลักสูตรให้มีความยืดหยุ่นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเรียนโดยปฏิบัติจริง ด้านการจัดการเรียนรู้ มีการออกแบบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับธรรมชาติ การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจากการทำโครงการ จัดการเรียนรู้เป็นหน่วยบูรณาการด้านบริหารจัดการ โรงเรียนจะต้องสื่อสารให้สาธารณชนและบุคลากรเข้าใจแนวคิดของโรงเรียน ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาผู้ปกครองมีส่วนร่วมกับทางโรงเรียนโดยการทำกิจกรรมร่วมกัน มีหลักสูตรสำหรับผู้ปกครอง

2. รูปแบบโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยที่ได้จากการพัฒนาในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าเป็นโรงเรียนคุณภาพที่เชื่อว่าการสร้างคนต้องมีความยืดหยุ่น มีกระบวนการเรียนการสอนให้นักเรียนคิดเป็น คิดเอง ทำเอง ครูมีบทบาทเป็นพี่เลี้ยง จัดเนตามศักยภาพเด็ก มีปรัชญาและหลักการเน้นการศึกษาตลอดชีวิต แนวทางการจัดองค์กรจัดโครงสร้างเองเป็นอิสระ หลักการจัดหลักสูตรมีหลักสูตรเชิงสร้างสรรค์ให้คิดทุกวิชา เน้นทำกิจกรรมเป็นหลักสูตรที่เทียบเคียงนานาชาติได้ แนวทางการจัดการเรียนรู้ จัดการเรียนรู้เป็นหน่วยบูรณาการ ผู้เรียนมีโอกาสเป็นผู้เลือกเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจากการทำโครงการ แนวทางการบริหารจัดการเป็นแบบสมัยใหม่ ครูและบุคลากรเข้าใจแนวคิดของโรงเรียน แนวทางการมีส่วนร่วม จัดการศึกษา ผู้บริหาร

ครู ผู้ปกครอง มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในฐานะผู้สนับสนุนทรัพยากรและเป็นแหล่งเรียนรู้

3. การประเมินผลความเหมาะสมและความเป็นไปได้ พบว่ารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยในด้านที่มาของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบมีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.83 และ 3.67, 3.82 ตามลำดับ) ส่วนเงื่อนไขและการนำรูปแบบไปใช้มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.20 ตามลำดับ)

คำสำคัญ : การจัดการ โรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย

Abstract

This research on The Development of Management Model for Creative and Productive School in Thailand has the objective to 1. To develop the Management Model for Creative and Productive School in Thailand 2.To assess the Management Model for Creative and Productive School in Thailand.

The research is composed in 3 steps. (1.) Study the condition of management for Creative and Productive School in Thailand by interviewing the executives in 4 schools' case studies. (2.) Develop the model by interviewing 11 experts and asking for the opinion of school directors, deputy directors of schools and teachers in the basic education for 440 people. (3) Assess the suitability and the possibility by the experts. By the method of focus groups in the statistical analysis of the data, there is content analysis, summary, distribution frequency, percentage, mean and standard deviations. The result of this research can conclude as follows:-

1. The condition of the management for creative and productive School in Thailand, the people and the parents still do not understand the new knowledge management. It includes the integration of sciences and technologies under the Thai approach. The separated opinion of the executives, teachers and staff must have the dedicated time to analyze this new teaching approach. They must make the research and take the research to practice in philosophy and principles. The schools insist on the students being confident, self-assured and self- developed. The principle for managing the structure in the organization, the executives have to work closely with teachers, each organization can organize itself. The principles organize the flexible courses and insist on the learner's participation for designing the educational activities both inside and outside class. The way for knowledge management and the design for knowledge that is harmonious with the nature and practicing from the project. The Learning management is the integrated unit and the approach of school management will have to communicate with the public and the personal to understand the idea of school. The idea of participation is between parents and schools by the joint activities.

2. The model of creative and productive school in the Thai society that developed from this research. This research realizes that the high quality school must have the flexible people's development. It has the learning process to create students to think and do by themselves. The main role of teachers will be the mentor in order to assess the children's ability. They must have the philosophy and the principle that insist on Life Long Learning, the way of organization and independent self- management in structure. The principle of the curriculum management has the creative curriculum in every subject. The curriculums insist on the activities as internationalization. The approach of knowledge management organizes the integrated unit. The learners have the opportunities to learn through practicing from projects and the approach of the new management. The teachers and the personal understand the school's idea, participatory approach and educational management. On behalf of the supporters in the area and the learning resources, the executives, the teachers and the parents must have the participation for the educational management.

3. From the assessment on the suitability and the possibility, it realizes that the Development of Management Model for Creative and Productive School in Thailand from the aspect of model and the component of the model is suitable and possible in the high-level (the mean is 4.00, 3.83 and 3.67, 3.82 respectively). The condition and the application model are suitable and possible in the medium-level (the mean is 3.50 and 3.20 respectively.)

Keyword : Management, Creative and Productive School in Thailand

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเศรษฐกิจโลก การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวกรวดเร็วทำให้โลกไร้พรมแดน รูปแบบการศึกษาของสมาชิกโลกเปลี่ยนแปลงไป สังคมไทยคงดำรงอยู่แบบเดิม ขาดการศึกษาค้นคว้า ไม่มีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ เป็นสังคมที่มีแต่การเลียนแบบ ถูกครอบงำทางความคิด ไม่มีเอกลักษณ์ของตนเอง ทำให้เป็นสังคมที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันต่ำ อยู่รอดได้ยาก ด้วยเหตุนี้จำเป็นต้องเปลี่ยนสังคมใหม่ให้เป็นสังคมฐานความรู้ มีผู้คนที่รู้จักคิด รู้จักสร้าง หรือผลิตงานใหม่ๆ มีการพัฒนาเชื่อมโยงความรู้เป็นสังคมที่มีเหตุผล เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (ไพฑูริย์ สีนลรัตน์และคณะ, 2550) หลังประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กระทรวงศึกษาได้ติดตามประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของการปฏิรูปการศึกษา พบปัญหาที่ต้องเร่งพัฒนาดังนี้ (อรอนพ จินะวัฒน์, 2551) 1). ด้านคุณภาพการศึกษา 2). ด้านโครงสร้างการบริหารงาน 3). ด้านหลักสูตรและการสอน 4). ด้านคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงควรเปลี่ยนกระแสนการศึกษาใหม่ให้เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ ก่อให้เกิดรูปธรรมในการศึกษาและก่อให้เกิดผลผลิตในทางสร้างสรรค์ เป็นผลผลิตใหม่ๆ ที่เกิดจากความคิดสติปัญญา วิธีการของการศึกษานั้นๆ ซึ่งสถานศึกษาควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนทุกระดับการศึกษา มีการกำหนดหลักสูตรการศึกษาที่เหมาะสมกับศักยภาพของผู้เรียน เพื่อให้การพัฒนาความคิดเชิงสร้างสรรค์และผลผลิตเป็นไปในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป ปฏิบัติได้จริง และมีประสิทธิภาพสูงสุด อันนำไป

สู่การจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ให้ความสำคัญในการจัดการศึกษาเชิงสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการเรียนรู้ใหม่ของคนไทย ครูมีวิธีการปรับการเรียนเปลี่ยนการสอนจากผู้บอกเป็นผู้อำนวยความสะดวกด้วยวิธีหลากหลาย (ถวัลย์ มาศจรัส, 2553)

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพพบว่าสภาพการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพประชาชนและผู้ปกครองยังไม่เข้าใจในการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้แนวใหม่ มีการบูรณาการด้วยวิชาและเทคโนโลยีภายใต้ความเป็นไทย มีวิธีคิดแยกส่วน ผู้บริหาร ครู และบุคลากรต้องมีความพร้อมสูง ในการทุ่มเทเวลาในการสอนแบบวิเคราะห มีเหตุผล มีข้อสงสัยรู้จักวิจัยและพิสูจน์ ครูต้องนำได้ ในด้านปรัชญาและหลักการ โรงเรียนเน้นให้นักเรียนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงความคิดเห็น สามารถพัฒนาตนเองได้ หลักการจัดองค์กรไม่มีโครงสร้างแน่นอน เป็นองค์กรที่ผู้บริหารใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงาน แต่ละองค์กรจัดการตัวเอง หลักการจัดหลักสูตร ยืดหยุ่น เน้นผู้เรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบแผนกิจกรรมการเรียนทั้งในและนอกห้องเรียน มีการจัดกิจกรรมเสริม แนวทางการจัดการเรียนรู้ มีการออกแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับธรรมชาติ เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ โดยการทำโครงงานจัดการเรียนรู้เป็นหน่วย

บูรณาการ แนวทางการบริหารจัดการ โรงเรียน จะต้องสื่อสารให้สาธารณชนเข้าใจ บุคลากร ต้องเข้าใจแนวคิดของโรงเรียน แนวทางการมีส่วนร่วม ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกับโรงเรียน และ ผู้ปกครองด้วยกันในการทำกิจกรรมร่วมกัน

จากการศึกษารูปแบบสถานศึกษาตาม แนวคิดเชิงสร้างสรรค์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่ามีการพัฒนาสถานศึกษาตาม รูปแบบแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เป็นโรงเรียนแห่ง การเรียนรู้ สามารถจัดการเรียนรู้ได้อย่างดี ในด้านการบริหารจัดการ นักเรียนได้รับ ประสพการณ์หลากหลายในการเรียนรู้ มีการ ประเมินผลการเรียนรู้ตามรูปแบบแนวคิดเชิง สร้างสรรค์ มีการพัฒนาการเรียนรู้ การสอน การมีส่วนร่วม การเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่วนสำคัญ ที่สุดคือนโยบาย วิถีปฏิบัติ และคุณค่า การปฏิบัติ ทางการเรียนรู้ตามแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ นอกจากนี้ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์ ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และ ผลผลิตในสังคมไทย สืบเนื่องจากปัจจุบัน โลกเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ การตามอย่างประเทศ ตะวันตกมีมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาการจัดการ ศึกษาไม่สอดคล้องกับสังคมไทย การอบรม คนบนพื้นฐานวัฒนธรรมไทยไม่ได้รับการวิจัย เท่าที่ควร ทำให้ระบบการศึกษาไทยเป็นระบบ บริโภคนิยม การคิดใหม่ สร้างใหม่จึงไม่เกิดขึ้น เพื่อให้มีการพัฒนาประเทศทัดเทียมกับประเทศ ต่างๆ จึงควรพัฒนารูปแบบการจัดการโรงเรียน เชิงสร้างสรรค์และผลผลิตในประเทศไทย โดย กำหนดคุณลักษณะของผู้เรียนใหม่ จัดหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน เน้นผลผลิต ปรับ องค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรคและ ผลผลิตเรียนรู้ (ไพฑูรย์ สินลารัตน์. 2549)

ดังนั้นการจัดการโรงเรียนสร้างสรรค์และ ผลผลิตในประเทศไทยจึงเป็นสิ่งสำคัญและ จำเป็นโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์ในประเทศไทยมี อยู่่น้อยมากและไม่มีมีการจัดการเรียนการสอน อย่างจริงจังต่อเนื่องจึงควรพัฒนารูปแบบการ จัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์ผลผลิตภาพใน ประเทศไทยโดยนำแนวคิดของศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์ มาพัฒนาต่อ อันจะเป็น ประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การวางแผน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการ โรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลผลิตภาพในสังคมไทย
2. เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการ โรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลผลิตภาพในสังคมไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถานศึกษาชั้นพื้นฐาน จำนวน 32,731 แห่ง ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 178 เขต สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่ง เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
 - 1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกรณีศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาที่มีแนวคิดการจัดการโรงเรียน เชิงสร้างสรรค์และผลผลิตภาพ จำนวน 4 แห่ง คือ โรงเรียนดรุลีกษาลัย โรงเรียนลำปลายมาศ พัฒนา โรงเรียนรุ่งอรุณ และโรงเรียนสาธิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ฝ่ายมัธยม)
 - 1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตรวจสอบรูปแบบ เชิงคุณลักษณะ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11

คน จากผู้ทรงคุณวุฒิ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบาย และการวางแผนการศึกษา จำนวน 6 คน กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน ที่ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.2.3 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้อำนวยการและครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเปิดตารางยามานะ (Yamane:1967) จำนวน 440 แห่งที่ได้มาจากการสุ่มหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ขั้นตอนของการสุ่ม ดังนี้

1) สุ่มจากจังหวัด 76 จังหวัด ได้ 34 จังหวัด จับฉลากเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 เขตด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

2) สุ่มตัวอย่างสถานศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา โดยการแบ่งสถานศึกษาออกเป็น สถานศึกษาระดับประถม และระดับมัธยมศึกษา แล้วเลือกสถานศึกษาทั้ง 2 ประเภทออกเป็น สัดส่วน 50% แล้วสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดย จับฉลากสถานศึกษาตามจำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากตารางสำเร็จรูปจำแนกสถานศึกษา ออกเป็นขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ตามสัดส่วน

ผลการวิจัย

1. สภาพการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนกรณีศึกษา 4 แห่ง พบว่า การจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย ประชาชน และ ผู้ปกครองยังไม่เข้าใจในการจัดการเรียนรู้

แนวใหม่ที่เน้นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีการบูรณาการด้วยวิชาและเทคโนโลยีภายใต้ฐานคุณธรรมจริยธรรม และความเป็นไทย แนวคิดหลักการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย ควรให้ผู้เรียนรู้จักวิธีค้นหาความรู้ด้วยตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง การจะได้ความรู้ต้องผ่านการปฏิบัติ การจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยในปัจจุบันแตกต่างจากโรงเรียนอื่นๆ คือ เน้นให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านโครงงานหรือการปฏิบัติโดยมีครูเป็นผู้แนะนำเท่านั้น ในด้านองค์ประกอบของการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย พบว่า ด้านปรัชญาและหลักการ คือพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออกเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการจัดหลักสูตรจัดให้มีการยืดหยุ่น เน้นผู้เรียนมีส่วนร่วมโดยปฏิบัติจริง จัดหน่วยการเรียนรู้แบบบูรณาการ ด้านแนวทางการจัดการเรียนรู้มีการออกแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับธรรมชาติ การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจากการทำโครงงาน ด้านแนวทางการบริหารจัดการ บุคลากรต้องได้รับการอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจก่อนดำเนินการ ด้านแนวทางการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มีหลักสูตรสำหรับผู้ปกครอง ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนการคิด การทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับทางโรงเรียน

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า โดยภาพรวมเป็นโรงเรียนคุณภาพที่แปลกใหม่ คนทั่วไปยอมรับมีครูดีมีคุณภาพ ไม่ติดกรอบทุนในการพัฒนาได้รับการสนับสนุนจาก

มูลนิธิหรือเอกชน การทัศนศึกษาสำคัญมาก เป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้คิดนอกกรอบ มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมกับชุมชน องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพที่เหมาะสมด้านปรัชญาและหลักการเน้นให้เด็กได้เรียนรู้ตลอดชีวิต ด้านหลักการจัดองค์กรจัดโครงสร้างองค์กรเองเป็นอิสระ ด้านหลักการจัดหลักสูตรมีหลักสูตรเชิงสร้างสรรค์ให้นักเรียนคิดทุกวิชา เน้นการทำให้กิจกรรมเป็นหลักสูตรที่เทียบเคียงนานาชาติได้ ด้านแนวทางการจัดการเรียนรู้ นักเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนการเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ครูเป็นผู้สนับสนุนกระตุ้นให้นักเรียนสร้างสิ่งใหม่ แนวทางการบริหารจัดการผู้บริหารใจกว้าง โปร่งใส เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นนักจัดการที่ดี ด้านแนวทางการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา ผู้บริหาร ครู ผู้ปกครอง วางแผนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีระบบดูแลนักเรียนที่จบไปแล้ว

3. ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยของผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และครู พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 โรงเรียน (1,147 ชุด) จาก 440 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 90.45 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่ารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบแล้ว พบว่าทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ปรัชญาและหลักการ หลักการจัดองค์กร หลักการจัดหลักสูตร แนวทางการจัดการเรียนรู้ แนวทางการบริหารจัดการและแนวทางการมีส่วนร่วมจัดการศึกษามีรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกตามขนาดโรงเรียนแล้วพบว่ารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพโดยรวมทุกขนาดโรงเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบแล้ว พบว่าทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ปรัชญาและหลักการ หลักการจัดองค์กร หลักการจัดหลักสูตร แนวทางการจัดการเรียนรู้ แนวทางการบริหารจัดการ และแนวทางการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา มีรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพทุกขนาดโรงเรียนมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.16-4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.50-0.65) เมื่อพิจารณาแยกตามขนาดโรงเรียนแล้ว พบว่า รูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพโดยรวมทุกขนาดโรงเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.18-4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.30-0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบแล้ว พบว่า ทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ปรัชญาและหลักการ โครงสร้างองค์กร หลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา มีรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพทุกขนาดโรงเรียนมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.13-4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.39-0.65) 4. ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับสาระของการพัฒนารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย ในด้านที่มาของรูปแบบองค์ประกอบของรูปแบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.83 ตามลำดับ) ส่วนเงื่อนไขและการนำรูปแบบไปใช้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50)

สำหรับความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย จากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ที่มาของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.80 ตามลำดับ) ส่วนเงื่อนไขและการนำรูปแบบไปใช้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยพบประเด็นหลักที่ควรนำมาอภิปราย 3 ประเด็น คือ

- 1) สภาพการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย
- 2) รูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย
- 3) ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย พบว่าโดยภาพรวมประชาชนและผู้ปกครองยังไม่เข้าใจในการจัดการเรียนรู้แนวใหม่ ที่เน้นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีการบูรณาการด้วยวิชาและเทคโนโลยีภายใต้ฐานคุณธรรมจริยธรรม และความเป็นไทยทั้งนี้อาจเป็นเพราะความล้มเหลวของระบบการศึกษาไทยที่ผ่านมา มีสาเหตุจากระบบบริหารการศึกษาและการจัดการศึกษาที่ออกกระบบไว้ไม่เหมาะสมกับยุคสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ และไม่สนองความต้องการของสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ชุมชน และผู้ปกครองไม่มีบทบาท

ในการจัดการศึกษา แม้จะมีแนวความคิดให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามานานแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากการบริหารการศึกษาของไทยสั่งตรงลงไปจากส่วนกลางงบประมาณทั้งหมดไปจากส่วนกลาง โรงเรียนจึงไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดหลักสูตร การพัฒนาการเรียนการสอน จากทฤษฎีของตะวันตกที่กำหนดให้โรงเรียนมีภารกิจด้านความสัมพันธ์กับชุมชน จึงเป็นไปได้ยากสำหรับประเทศไทย บทบาทของชุมชนในการบริหารโรงเรียนมีน้อยมาก แม้แต่ พ่อแม่ผู้ปกครอง ในฐานะผู้ที่ได้รับบริการการศึกษาโดยตรง ก็ไม่มีสิทธิ ไม่มีเสียงในการจัดการศึกษาของลูกหลาน จะมีก็เฉพาะการบริจาคเงินช่วยเหลือโรงเรียนหรือบริจาคแรงงานเท่านั้น (รุ่ง แก้วแดง, 2541) ซึ่งสอดคล้องกับไพฑูรย์สินลาวัฒน์ (2553) ที่กล่าวว่า สภาพสังคมปัจจุบันได้สะท้อนภาพความอ่อนด้อยของสังคมและการศึกษา การเดินทางอย่างต่างประเทศอยู่เสมอ เช่นนี้ทำให้การจัดการศึกษาของไทยไม่สอดคล้องกับพื้นเพธรรมชาติและวัฒนธรรมไทยเท่าที่ควร ดังนั้น โรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพจะต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับครู บุคลากรและผู้ปกครองได้เข้าใจแนวคิดในการจัดการศึกษาเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอที่มีต่อรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย พบว่าโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยเป็นโรงเรียนคุณภาพที่เชื่อว่าการสร้างคนต้องมีความยืดหยุ่น มีกระบวนการเรียนการสอนให้นักเรียนคิดเป็น คิดเองทำเอง ครูมีบทบาทเป็นพี่เลี้ยง ชี้แนะตามศักยภาพ

เด็ก มีปรัชญาและหลักการเน้นการศึกษาตลอดชีวิต แนวทางการจัดองค์กรจัดโครงสร้างเอง เป็นอิสระ หลักการจัดหลักสูตรมีหลักสูตรเชิงสร้างสรรค์ให้คิดทุกวิชา เน้นทำกิจกรรมเป็นหลักสูตรที่เทียบเคียงนานาชาติได้ แนวทางการจัดการเรียนรู้ จัดการเรียนรู้เป็นหน่วยบูรณาการ ผู้เรียนมีโอกาสเป็นผู้เลือกเรียนรู้ ผ่านการปฏิบัติจากการทำโครงการงาน แนวทางการบริหารจัดการเป็นแบบสมัยใหม่ ครูและบุคลากร เข้าใจแนวคิดของโรงเรียน แนวทางการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา ผู้บริหาร ครู ผู้ปกครอง มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในฐานะผู้สนับสนุนทรัพยากรและเป็นแหล่งเรียนรู้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาเชิงสร้างสรรค์ โดยกำหนดว่าการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มศักยภาพการจัดการกระบวนการเรียนรู้เกิดได้ทุกเวลาทุกสภาพที่จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้คิดเป็นทำเป็น ให้ความสำคัญริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ ใฝ่เรียนด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มุ่งเน้นให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการเรียนรู้ใหม่ของคนไทย (ภวัธย์ มาศจรัส, 2553) สอดคล้องกับแนวคิดของไพฑูริย์ สีนลารัตน์ (2553) ที่กล่าวว่าโลกปัจจุบันเป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเรียกกันว่ายุคหลังความทันสมัย (Post Modernity) ทำให้เกิดโลกไร้พรมแดน สังคมต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างหลีกเลี่ยงไม่

ได้ สังคมที่ดำรงอยู่โดยขาดการศึกษาค้นคว้า ไม่มีการสร้างหรือจัดการให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ สังคมมีแต่การเลียนแบบ ไม่มีเอกลักษณ์ของตนเองจึงอยู่รอดได้ยาก ดังนั้นจึงต้องเปลี่ยนแปลงสังคมใหม่ให้เป็นสังคมฐานความรู้ มีผู้คน รู้จักคิด สามารถสร้างหรือผลิตงานใหม่เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาก้าวไปในทิศทางที่มีคุณค่าต่อผู้เรียน จึงควรเปลี่ยนกระแสนการศึกษาใหม่ที่ก่อให้เกิดผลผลิตในทางสร้างสรรค์ (Creative) เป็นผลผลิตใหม่ๆ ที่เกิดจากความคิดสติปัญญา วิธีการของการศึกษานั้นๆ

3. ผลการสอบถามความคิดเห็นของผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และครู เกี่ยวกับการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย พบว่ารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบแล้วพบว่า 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ปรัชญาและหลักการ หลักการจัดองค์กร หลักการจัดหลักสูตร แนวทางการจัดการเรียนรู้ แนวทางการบริหารจัดการและแนวทางการมีส่วนร่วมจัดการศึกษามีรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะรูปแบบโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญสามารถนำไปสร้างเครื่องมือเพื่อไปพิสูจน์ทดสอบได้โครงสร้างของรูปแบบจะต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal relationship) ซึ่งสามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์เรื่องนั้นได้ รูปแบบจะต้องสามารถช่วยสร้างจินตนาการ (Imagination) ความคิดรวบยอด (Concept) และความสัมพันธ์ (Interrelations) รวมทั้งช่วยขยายขอบเขตของการสืบเสาะความรู้ (Keeves, 1997) สอดคล้อง

กับแนวคิดของ Moskpwith and Writht.1979) ที่กล่าวว่าจุดมุ่งหมายของรูปแบบคือการแบ่งวิธีการเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของระบบหรือเพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน หรือถ้าเป็นระบบในอนาคตจะชี้ให้เห็นถึงภารกิจย่อย แต่ละองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน

เมื่อพิจารณาแยกตามขนาดโรงเรียน แล้วพบว่ารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยโดยรวมทุกขนาดโรงเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบแล้ว พบว่าทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ปรัชญาและหลักการ หลักการจัดการองค์กร หลักการจัดหลักสูตร แนวทางการจัดการเรียนรู้ แนวทางการบริหารจัดการ และแนวทางการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา มีรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพทุกขนาดโรงเรียน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะรูปแบบได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายหรือแสดงให้เห็นองค์ประกอบสำคัญของเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง สอดคล้องกับ ดิเรก วรรณเศียร (2545) ; พูนสุข หิงคานนท์ (2540) ที่กล่าวว่ารูปแบบเป็นสิ่งที่แสดงโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของเรื่องที่จะศึกษารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย รายองค์ประกอบ

องค์ประกอบด้านปรัชญาและหลักการ พบว่า หลักการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คิดสร้างสรรค์ คิดวิเคราะห์ เก่ง ดี มีความสุข มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพต้องมีความเชื่อและปรัชญาเป็นรากฐานความคิด

การจัดการศึกษาต้องถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ที่ให้ความสำคัญในการจัดการศึกษาเชิงสร้างสรรค์ มุ่งเน้นให้ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการเรียนรู้ใหม่ของคนไทย ปรับการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เน้นการเรียนรู้จากภาคทฤษฎีเป็นหลักและเปลี่ยนการสอนของผู้สอนจากการเป็นผู้บอกความรู้ให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดความรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลายให้ผู้เรียนเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2553) ที่กล่าวว่าลักษณะคนรุ่นใหม่ของสังคมไทยจะต้องมีคุณลักษณะคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ มีผลผลิตและมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาแยกตามขนาดโรงเรียนแล้วพบว่าหลักการเรียนรู้เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คิดสร้างสรรค์ คิดวิเคราะห์ เก่ง ดี มีความสุข โรงเรียนขนาดเล็กมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ ในทุกขนาดโรงเรียนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนขนาดเล็กสามารถดูแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึง สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้โดยเน้นความรู้ จินตนาการ การเชื่อมโยง คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ

องค์ประกอบด้านโครงสร้างองค์กรพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามขนาดโรงเรียนแล้ว พบว่าเป็นองค์กรที่ผู้บริหารใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงาน โรงเรียนขนาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ ในทุกขนาดโรงเรียนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนขนาดใหญ่มีการแบ่งงานโดยยึด

ลักษณะงานเป็นเกณฑ์ตามโครงสร้างหน้าที่ นอกจากนี้มีการแบ่งงานโดยยึดความรู้ความสามารถของบุคลากรตลอดจนมีการแบ่งตามกิจกรรมที่มีความจำเป็นของสถานศึกษา ในส่วนการสร้างควมเอาใจใส่และความไว้วางใจภายในสถานศึกษานั้น ทำให้ครูในโรงเรียนรับรู้ถึงความสำเร็จและเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน มีส่วนร่วมและรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ผู้บริหารและครูต่างยอมรับและเคารพในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน บริหารงานอย่างโปร่งใส พฤติกรรมและภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างควมเอาใจใส่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Sinden, Hoy and Sweetland (2004) กล่าวว่าเมื่อผู้บริหารสนับสนุนครูและเคารพความเป็นวิชาชีพและความเชี่ยวชาญของครู ครูมักจะไว้วางใจและเคารพต่อผู้บริหาร ครูปรารถนาให้ผู้บริหารดูแลในฐานะเป็นนักวิชาชีพต้องการอิสระในการทำงาน และขอให้ผู้บริหารมีปฏิสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งจะนำไปสู่ความเอาใจใส่และความไว้วางใจผู้บริหารด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gage (2003) ความเอาใจใส่ต่อการการสัมพันธ์กับความไว้วางใจในองค์การและโครงสร้างองค์การโรงเรียนที่เอื้อให้บรรลุเป้าหมาย ความไว้วางใจต่อผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานจะเกิดขึ้นโครงสร้างองค์การที่เอื้อให้บรรลุเป้าหมาย

องค์ประกอบด้านหลักการจัดหลักสูตรพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามขนาดโรงเรียนแล้ว พบว่าจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางอิงหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551 โรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความยืดหยุ่น เน้น

ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบแผนกิจกรรมและการเรียน โรงเรียนขนาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ ในทุกขนาดโรงเรียน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนขนาดใหญ่มีความพร้อมสามารถดำเนินการได้ดีกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก ในการพัฒนาหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานหลักสูตรทั้งด้านความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ส.วาสนา ประवालพุกษ์ (2548) ได้ศึกษาสภาพการใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าโรงเรียนในกลุ่มตัวอย่าง มีความสามารถในการพัฒนาหลักสูตรแตกต่างกันตามความพร้อมของโรงเรียน โดยโรงเรียนขนาดใหญ่ สามารถดำเนินการได้ดีกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก โดยเฉพาะโรงเรียนขยายโอกาสมักประสบปัญหามาก ในช่วงชั้นที่ 3 ปัญหาการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องบุคลากร และงบประมาณการจัดทำเอกสารหลักสูตรไม่เพียงพอ การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อยมากทำให้การบริหารงานขาดความต่อเนื่อง

องค์ประกอบด้านแนวทางการจัดการเรียนรู้ พบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามขนาดโรงเรียนแล้ว พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามขนาดโรงเรียนแล้ว พบว่า การจัดการเรียนรู้ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนง่าย บรรยากาศในห้องเรียนไม่ตึงเครียดเป็นกันเอง มีความเท่าเทียมกัน การจัดการเรียนรู้ประกอบด้วยผู้เรียน ผู้บริหาร ครู และบุคลากรอื่นๆ มีการสอดแทรกกิจกรรมหลักสูตรซ่อมเสริมวิชาเลือกนอกหลักสูตร กิจกรรมพิเศษ ครู กระตุ้นให้เด็ก

คิดนอกกรอบ ใจกว้าง เด็กแสดงความคิดเห็น ครูเป็นผู้ชี้แนะ และครูมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จัดการเรียนรู้อย่างหลากหลาย โรงเรียนขนาดใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ ในทุกขนาดโรงเรียนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนขนาดใหญ่มีความพร้อมในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ทั้งสถานที่ บุคลากร และงบประมาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช (2549) ได้ประเมินผลการปฏิรูป การเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 จากพหุกรณีศึกษาพบว่า โรงเรียน เกือบทั้งหมดจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยใช้วิธีการ ให้นักเรียนค้นหาความรู้ด้วยตนเอง

องค์ประกอบด้านแนวทางการบริหารจัดการพบว่า มีเพียงการบริหารเอกชนมา สนับสนุนเก็บเงินค่าเล่าเรียนแพงกว่าปกติ ที่มี ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาแยกตามขนาดโรงเรียนแล้ว พบว่าการบริหารจัดการมีความยืดหยุ่น เปิด โอกาสให้ครู ผู้บริหารผู้ปกครอง ชุมชนมีส่วนร่วม การบริหารจัดการเป็นแบบสมัยใหม่ เป็นนัก จัดการที่ดี เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหาร ต้องใจกว้าง มีความโปร่งใสเป็นพื้นฐาน ผู้บริหาร เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการเรียน การสอนเชิงสร้างสรรค์ และประสานงานกับ ชุมชนเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือ จัดการเรียนการสอน โรงเรียนขนาดใหญ่มีระดับ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด การบริหาร เอกชนมาสนับสนุนเก็บเงินค่าเล่าเรียน แพงกว่า ปกติโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลางมีระดับ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ

ในทุกขนาดโรงเรียนมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะแนวทางการ บริหารจัดการในสถานศึกษาที่สามารถสนอง เจตนารมณ์พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กล่าวว่าสถานศึกษาควรมีบทบาท หลักเป็นหน่วยบริการทางการศึกษาที่สอดคล้อง กับความต้องการจำเป็นของท้องถิ่นและควรเป็น หน่วยนำสังคมของชุมชน อีกทั้งสถานศึกษา มีคุณภาพมีศักยภาพเพียงพอที่จะดำเนินการ ตามวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาได้ด้วย ตนเอง ตลอดจนมีอิสระในการบริหารจัดการ สถานศึกษา ภายใต้กรอบนโยบายที่กำหนดด้วย ตนเองและพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 ได้ กระจายอำนาจให้สถานศึกษามีความเป็นอิสระ ในการจัดการด้านวิชาการ การเงิน และบุคลากร โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนเข้ามาส่งเสริม และสนับสนุนให้โรงเรียนสามารถจัดการศึกษา โดยมีการจัดสภาพแวดล้อมให้เกิดความเพียงพอ ทั้งด้านอาคารสถานที่ งบประมาณ บุคคลและ การบริหารทั่วไป ให้เอื้ออำนวยต่อการจัดการ เรียนรู้ เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (สำนักงาน ปฏิรูปการศึกษา. 2545) องค์ประกอบด้านการ มีส่วนร่วมจัดการศึกษา พบว่าทุกข้อมีระดับ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา แยกตามขนาดโรงเรียนแล้ว พบว่าผู้มีส่วน เกี่ยวข้องร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมประเมินติดตามและร่วมรับผลที่เกิดขึ้นจาก การดำเนินงาน และชุมชนมีส่วนร่วมในการ จัดการศึกษาในฐานะผู้สนับสนุนทรัพยากร การเรียนรู้ และเป็นแหล่งเรียนรู้ โรงเรียน ขนาดใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

ที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ ในทุกขนาดโรงเรียนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการมีส่วนร่วมมีหลายลักษณะหลายรูปแบบ วิธีการโรงเรียนขนาดใหญ่มีบุคลากรจำนวนมาก จึงเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผลการเปิดให้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับประโยชน์ในด้านการนำเอาความรู้ ความสามารถและทักษะของคนในองค์กรมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ ชูชาติ พ่วงสมจิตต์ (2540) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในกิจกรรมต่างๆ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพโดยรวมและรายองค์ประกอบของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนจำแนกตามขนาดโรงเรียน

ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบแล้ว พบว่าทุกๆ องค์ประกอบได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญาและหลักการ องค์ประกอบที่ 2 หลักการจัดองค์กร องค์ประกอบที่ 3 หลักการจัดหลักสูตร องค์ประกอบที่ 4 แนวทางการจัดการเรียนรู้ องค์ประกอบที่ 5 แนวทางการบริหารจัดการ องค์ประกอบที่ 6 แนวทางการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพรายองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้

เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนอยู่ในสถานศึกษา ต้องนำรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย ไปใช้ในการปฏิบัติตามองค์ประกอบของรูปแบบซึ่งมีความสัมพันธ์กันสอดคล้องกับ บุญชม ศรีสะอาด (2546) ที่กล่าวว่ารูปแบบเป็นโครงสร้างที่แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการวิจัยโดยใช้รูปแบบมีขั้นตอนในการสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้น ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของผู้ทรงคุณวุฒิ

จากผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ผู้วิจัยพบประเด็นที่เห็นว่าควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. รูปแบบโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยที่น่าเสนอได้ผ่านกระบวนการพัฒนาเป็นลำดับขั้นตอน โดยใช้วิธีการวิจัยเป็นฐานในการพัฒนาจึงมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งในการพัฒนารูปแบบครั้งนี้ เริ่มจากการศึกษาสภาพการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทย 4 โรงเรียนกรณีศึกษา มีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 440 โรงเรียนทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่มักจะศึกษากับประชากรขนาดใหญ่ แต่สามารถทำการศึกษาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมได้ ซึ่งเป็นข้อดี คือ 1) ประหยัดค่าใช้จ่าย 2) ประหยัดเวลา 3) ใช้วิธีเก็บข้อมูลได้หลายวิธี 4) ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือเป็นตัวแทนของประชากรได้ (พิชญ์ พงษ์สี, 2550) และมีการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์และการวิเคราะห์

เอกสารที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ สุภางค์ จันทวานิช (2537) ซึ่งสรุปได้ว่าการวิจัยคุณภาพ เป็นการศึกษารากฏการณ์ทางสังคมอย่างลึกซึ้ง ไม่เน้นตัวเลขทั้งจากการวัดและการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

รูปแบบที่น่าเสนอ มีการพัฒนาขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนารูปแบบ มีการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการบริหารและนักวิชาการ ต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบที่น่าเสนอมีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ทุกองค์ประกอบ

2. เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของรูปแบบที่น่าเสนอมีประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพในประเทศไทยทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.88 ตามลำดับ) ส่วนเงื่อนไขและการนำรูปแบบไปใช้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี้มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ เพราะได้รับการยอมรับในเชิงวิชาการ ดังนี้ Eisner (1976) ได้เสนอแนวทางการตรวจสอบโดยการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่า การวิจัยเชิงปริมาณ โดยเชื่อว่าการรับรู้ที่เท่ากันนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รู้ และเชื่อว่าผู้ทรงคุณวุฒินั้นเที่ยงธรรมและมีดุลยพินิจที่ดีทั้งมาตรฐานและเกณฑ์พิจารณานั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. เงื่อนไขและแนวทางการนำรูปแบบไปใช้ ผู้วิจัยได้กำหนดเงื่อนไขของรูปแบบไว้

1) ผู้ปกครองต้องมีความเข้าใจในการจัดการเรียนรู้แนวใหม่ของโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพที่เน้นการจัดการเรียนการสอนผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง บูรณาการด้วยวิชาและเทคโนโลยีภายใต้ฐานความเป็นไทย มีหลักสูตรผู้ปกครองเฉพาะมีค่าใช้จ่ายต่างจากโรงเรียนทั่วไป

2) สังคม โรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพต้องประชาสัมพันธ์สื่อสารให้สาธารณชนเข้าใจในเรื่องการจัดการของโรงเรียน ในด้านปรัชญาและหลักการ หลักการจัดการองค์กร หลักการจัดหลักสูตร แนวทางการจัดการเรียนรู้ แนวทางการบริหารจัดการและแนวทางการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา

3) ตัวผู้สอน ต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการโรงเรียนเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้แนวใหม่ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาการสอนตามแนวคิดของโรงเรียน

4) ระบบการศึกษาจะต้องจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเป็นการจัดที่ยืดหยุ่น เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเข้าถึงการเรียนรู้มากที่สุด

5) รูปแบบที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี้เป็นรูปแบบสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยเฉพาะหากจะนำไปใช้กับสถานศึกษาในระดับอื่นๆ ควรต้องปรับประยุกต์ให้มีความเหมาะสม

6) การนำรูปแบบนี้ไปใช้ผู้ใช้ต้องศึกษารายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบให้ชัดเจนเนื่องจากองค์ประกอบแต่ละส่วนมีความสัมพันธ์กัน เป็นการกำหนดเงื่อนไขที่สอดคล้อง

กับลักษณะของรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย บุญประเสริฐ (2526) ซึ่งได้ให้คำจำกัดความของ รูปแบบว่าหมายถึงสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญๆ ในเรื่องหนึ่ง เรื่องใดโดยเฉพาะข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบ ไปใช้

1) ควรนำรูปแบบไปใช้ในสถานศึกษา อย่างสมบูรณ์และใช้ตลอดกระบวนการ หมายถึง การนำรูปแบบ และองค์ประกอบทุกส่วนทุก ขั้นตอนไปใช้ไม่ควรเลือกเฉพาะองค์ประกอบ ใดองค์ประกอบหนึ่งหรือขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ในอนาคตควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการโรงเรียนเชิง สร้างสรรค์และผลผลิตภาพในประเทศไทยในระดับ อื่นๆ หรือศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมหรือปัจจัยที่เป็น อุปสรรคต่อการนำรูปแบบการจัดการโรงเรียน เชิงสร้างสรรค์และผลผลิตภาพในประเทศไทย ไปใช้ เป็นต้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ถวัลย์ มาสจรัส.(2553).การจัดการศึกษาและแห่งการเรียนรู้สร้างสรรค์.กรุงเทพฯ : ธารอักษร
พิษณุ ฟองสี. (2550).วิจัยทางการศึกษา.กรุงเทพฯ : เทียมฟ้าการพิมพ์.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์.(2549).การศึกษาเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์และคณะ. (2550). โครงการวิจัยการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียน
การสอน **CRP**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2553). ผู้นำเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ:กระบวนการทัศน์ใหม่และผู้นำใหม่
ทางการศึกษา.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่ง แก้วแดง. (2541). ปฏิบัติการศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร : มติชน.
- สุภาศักดิ์ จันทวานิช. (2537). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรณพ จินะวัฒน์. (2551). ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการสถานศึกษา หน่วยที่1-7. นนทบุรี
:สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (กรกฎาคม-สิงหาคม 2526) ระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อ
การวางแผนและการตัดสินใจทางการศึกษาในระดับจังหวัด. จันทรเกษม. 17,3.

ภาษาอังกฤษ

- Eisner, E (1976). "Education connoisseurship and criticism : Their form
and Junctions in educational evaluation" **Journal of Aesthetic Education**
- Gage. Charls Quineey. (June 2006) "**The meaning and measure of school
mindfulness : An exploratory analysis.**" ProQuest Digital Dissertations
- Keeves, Peter J. (1985) **Model and Model Build ing. Educational Research.
Methodology and Measurement** : An international Handbook. Oxford
:Pergamon Press
- Sinder. Jame.E.(2004). Hoy. W.K. and Sweetland. S.R. "Enabling School Structure
:Prineipal Leadership and Organizational Commitment of teacher"
Journal of School Leadership
- Yamane,(1967). T. **Elementary sampling theory**. Englewood, N.J. :
Prentice – Hall

รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุด้านการบริหารที่
ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน

Research Report in Causal Factors on
Administration Affecting
Private School Teacher Turnover

ศุภรีณี อัมภรณ์*

สนั่น ประจงจิตร**

Suparinee Aumporn *

Sanan Prachongchit **

* นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา(ภาคพิเศษ) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

* Doctor of Education Program, Department of Educational Administration (special program), Faculty of Education, Kasetsart University

** อาจารย์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** Lecturer of Doctor of Education Program, Department of Educational Administration (specialprogram), Faculty of Education, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสร้างโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน ตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอนจากครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาที่เคยลาออกจากโรงเรียนเดิมจำนวน 718 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมา 611 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าสถิติพื้นฐาน และโปรแกรม LISREL วิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน อยู่ในเกณฑ์ที่มีความสอดคล้องกับทฤษฎี โดยพิจารณาจากค่าอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 0.27 ดัชนี GFI เท่ากับ 1.00 ดัชนี AGFI เท่ากับ 0.99 ค่า standardized RMR เท่ากับ 0.018 ค่าดัชนี CFI เท่ากับ 1.00 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.00 ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนได้ ปัจจัยด้านการบริหารที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การรับรู้ในบทบาทของครู ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบกับการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน ส่วนภาวะผู้นำของผู้บริหาร การรับรู้ในบทบาทของครู และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลในเชิงบวก กับการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน ซึ่งแสดงว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการรับรู้ในบทบาทของครูมีอิทธิพลน้อยต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลในเชิงลบต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนได้ก็ต่อเมื่อส่งอิทธิพลผ่านความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การรับรู้ในบทบาทของครู ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน

ABSTRACT

The objectives of this research were to study and to propose a causal model of factors affecting private school teacher turnover. A sample of 718 was selected by means of multi-stage random sampling from teachers of general education private schools. The instrument used to collect the data was a set of questionnaires constructed by the researcher. The data from 611 usable questionnaire returns were analyzed by means of descriptive statistics and analyses of causal factor models by LISREL.

The major findings were as follows. The proposed causal model was consistent with the theory because the relative chi-square ratio (χ^2/df) =0.27, goodness of fit indicators (GFI) =1.00, adjusted goodness of fit indicators (AGFI) =0.99, standardized RMR=0.018, CFI=1.00, RMSEA=0.00. All of the variables affected private school teacher turnover. The variables of administration directly affected private school teacher turnover at .05 level of significance were: administrator leadership, conceptual role, organizational commitment, and job satisfaction. The organizational commitment was negatively correlated with the private school teacher turnover. The administrator leadership, the conceptual role and the job satisfaction had a positive relationship with the private school teacher turnover. It showed that the administrator leadership and the conceptual role have little influence on the private school teacher turnover. The job satisfaction had a negative influence with the private school teacher turnover through their influence on organizational commitment.

Keywords : Administrator leadership, conceptual role, organizational commitment, job satisfaction and private school teacher turnover

บทนำ

โรงเรียนเอกชนเป็นองค์กรที่มีความสำคัญ เพราะมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาดังแต่ระดับก่อนประถมศึกษาถึงระดับอุดมศึกษา การให้เอกชนเข้ามามีส่วนสำคัญในการจัดการศึกษาจะทำให้คุณภาพการจัดการศึกษาของภาครัฐบาลสูงขึ้น และเป็นตัวกระตุ้นให้มีการพัฒนาการศึกษาและยังช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาของรัฐอีกด้วย (รุ่งแก้วแดง, 2532)

หลังจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้นำมาบังคับใช้ตั้งแต่ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ทำให้เห็นได้ว่า ในการจัดการศึกษา ครูเป็นผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การจัดการศึกษาจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยในตัวครูหลายอย่างซึ่งจะเป็นแรงผลักดันสำคัญที่จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในโรงเรียนเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การที่บุคคลออกจากองค์กรโดยความสมัครใจหรือไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน องค์กรก็จะต้องรับภาระในการสรรหาบุคลากรใหม่มาทดแทนทำให้สูญเสียเวลาและทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งต้องมีการฝึกฝนคนเข้ามาใหม่ทำให้การดำเนินงานเกิดความสูญเสีย (Steers, 1977) การลาออกจากอาชีพครู ขาดงาน และมีผลเชิงลบต่อคุณภาพทางการศึกษา (Crowley, 1998) ซึ่งการขาดงานและการลาออกของครูเป็นตัวพยานณ์ที่สำคัญถึงผลงาน โดยเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทัศนคติของนักเรียนที่มีต่อโรงเรียน (Firestone, 1996)

จากสภาพและปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนจำเป็นต้องมีความรู้

เกี่ยวกับศาสตร์ในด้านการบริหารการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการบริหาร ทั้งนี้ เพราะการออกจากการงานของครูซึ่งมีผลกระทบอย่างรุนแรงในการบริหารงานโรงเรียน เนื่องจากครูเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในโรงเรียน เมื่อขาดครูในขณะที่เปิดภาคเรียนทำให้โรงเรียนไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย บรรลุวัตถุประสงค์ และทำให้เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์ของการบริหารโรงเรียนได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อการลาออกจากการงานของครูโรงเรียนเอกชน ซึ่งผลของการวิจัยนี้จะประโยชน์ต่อผู้บริหารในการบริหารเพื่อหาแนวทางป้องกันไม่ให้ครูลาออกจากโรงเรียน ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียที่กระทบโดยตรงกับนักเรียน และโรงเรียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อการลาออกจากการงานของครูโรงเรียนเอกชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุด้านการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อการลาออกจากการงานของครูโรงเรียนเอกชน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (administrator leadership) จากแนวคิดของ Yukl (2002) ที่เน้นถึงความมีประสิทธิภาพของผู้นำในองค์กร โดยกล่าวว่า พฤติกรรมผู้นำที่สามารถอธิบายได้ครอบคลุมในทุกๆ ด้านประกอบด้วย 1) ผู้นำที่ให้ความสนใจในประสิทธิภาพของงาน 2) ผู้นำที่ให้ความสนใจกับความสัมพันธ์ของบุคคล และ 3) ผู้นำที่ให้ความสนใจกับการเปลี่ยนแปลง

การรับรู้ในบทบาทของครู (conceptual role) จากแนวคิดของ Katz and Kahn (1978) ที่กล่าวว่า บทบาทหมายถึงความคาดหวังในพฤติกรรมของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งต่างๆ ในโครงสร้างของสังคม และ Kast and Rosenzweig (1974) กล่าวว่า การที่บทบาทของบุคลากรในองค์กรมีหลายบทบาทและแปรเปลี่ยนไปตามความคาดหวังของผู้อื่น ซึ่งแบ่งออกเป็นสองด้าน คือความชัดเจนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท

ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) จากแนวคิดของ Steers(1977) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกับองค์กร ในงานวิจัยนี้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในสี่ด้าน คือ 1) ความผูกพันต่อโรงเรียน มีพื้นฐานมาจากแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ของ Mowday, Porter, and Steers (1979) หมายถึงความเชื่อ การที่ครูยอมรับในเป้าหมายค่านิยมของโรงเรียน ความพยายามของครูในการทำให้เป้าหมาย และค่านิยมเหล่านั้นเป็นจริงและความปรารถนาอย่าแรงกล้า 2) ความผูกพันต่ออาชีพครู ตามแนวคิดของความผูกพันในวิชาชีพ การปรับตัวทางอาชีพของ Blau (1985) และข้อดีของอาชีพ ของ Greenhaus (1971) หมายถึงทัศนคติของครูที่มีต่ออาชีพของตน 3) ความผูกพันต่องานสอน เป็นกระบวนการซึ่งเกี่ยวกับระดับที่เข้ามามีส่วนในชีวิตประจำวันของบุคคลของ Morrow (1983) ความผูกพันในงานซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นส่วนสำคัญทั้งทางกาย ทางจิตใจและในชีวิตประจำวัน ของ Kanungo (1982) ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานมาจาก Lodahl and Kejner (1965) และ 4) ความผูกพันต่อเพื่อร่วมงาน

หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่น และมีความร่วมมือกับกลุ่มอื่นๆในองค์กร ในเรื่องของการทำงานของพนักงาน ของ Randall and Cote (1991) และความผูกพันของครูที่มีต่อเพื่อร่วมงานในโรงเรียนนั้น มีพื้นฐานมาจากปริมาณของความรู้สึกเชื่อมั่น และมีความร่วมมือกับครูคนอื่นๆ (Sheldon, 1971)

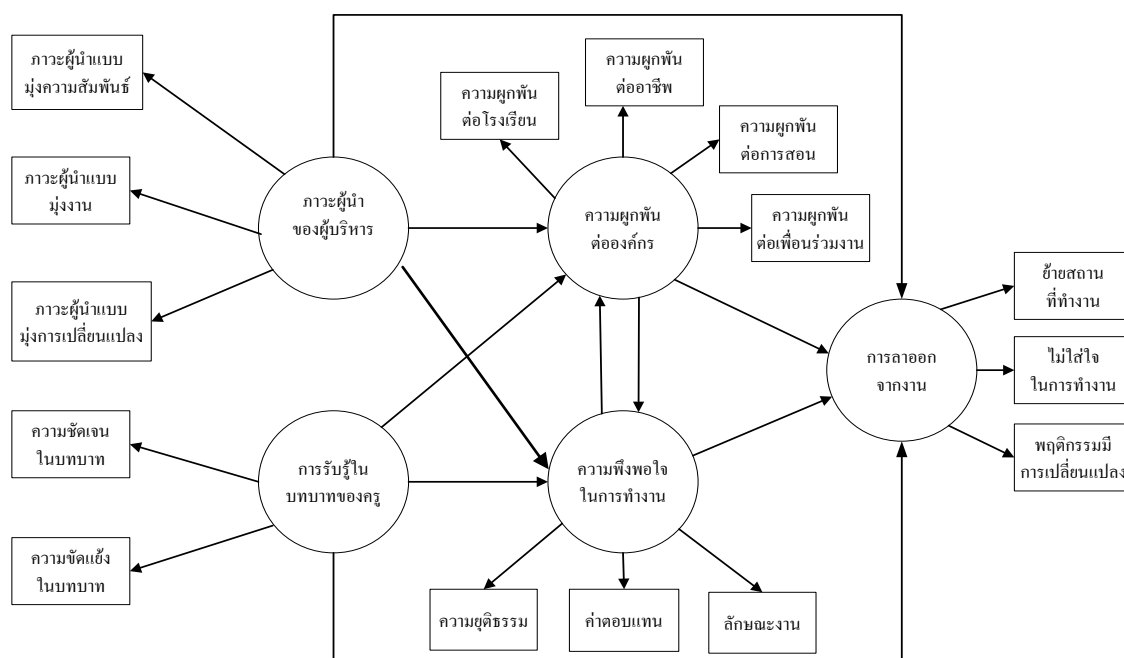
ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) จากแนวคิดของ Vroom (1964) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกชื่นชม หรือความรู้สึกทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์ของงานที่ผ่านมาของบุคคล ในงานวิจัยนี้ใช้ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Smith, Kendall and Hulin (1969) ที่กล่าวว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลทั่วไปประกอบด้วย ลักษณะงาน ค่าตอบแทน และความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา

การลาออกจากงาน (teacher turnover)ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออกจากงาน พบว่า ก่อนที่บุคคลจะลาออกจากงานจะมีพฤติกรรมที่แสดงว่า บุคคลมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสามด้านดังต่อไปนี้ 1) พฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ Noe (1996) เมื่อบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งแรกที่คาดว่าบุคลากรจะปฏิบัติคือ พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพของความไม่พึงพอใจนั้นซึ่งพฤติกรรมนี้อาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน 2) ไม่ใส่ใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ บุคลากรอาจเกิดความไม่ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ

ตนเอง ซึ่งรูปแบบของการไม่ใส่ใจในงาน อาจเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ เช่น ผลการปฏิบัติงานตกต่ำ มีข้อผิดพลาดในการทำงานบ่อย ขาดงานบ่อย เป็นต้น (Noe, 1996) และ 3) ย้ายสถานที่ทำงาน เมื่อบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจใน

สถานที่ทำงาน ซึ่งอาจเกิดขึ้นเพราะเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กรนั้นๆได้ บุคลากรก็จะย้ายสถานที่ทำงานซึ่งเป็นอาชีพเดิม แต่เปลี่ยนสถานที่ทำงาน (Garcia and Slate, 2009)

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย ศึกษาเฉพาะครูโรงเรียนเอกชนที่สอนอยู่ในโรงเรียนเอกชนแต่มีประสบการณ์การลาออกจากโรงเรียนเอกชนอื่นมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งครั้ง มุ่งศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุด้านการบริหาร คำนวณขนาดของตัวอย่างจากจำนวนประชากรครูในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร และในส่วนภูมิภาค ที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประกอบด้วยครูใน

โรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 722 โรงเรียน และครูในโรงเรียนเอกชนในส่วนภูมิภาค จำนวน 2,378 โรงเรียน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2552) การวิจัยครั้งนี้เลือกตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างมีระบบ (systematic random sampling) ได้ตัวอย่างคือ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนเอกชน จำนวน 718 คน จากสถานศึกษาเอกชนจำนวน 359 แห่ง และเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาเอกชนดังกล่าว โดยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียนให้เลือกครูที่มีประสบการณ์การลาออกจากโรงเรียนเอกชนอื่นมาแล้วเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงเรียนละสองคน และการวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ตัวแปรต้นกลาง และตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรแฝงจำนวนสอง ตัว ได้แก่ ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร และปัจจัยการรับรู้ในบทบาทของครู โดยมีตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภาวะผู้นำของผู้บริหาร ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน และภาวะผู้นำแบบมุ่งการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงด้านการรับรู้ในบทบาทของครู ได้แก่ ความชัดเจนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ตัวแปรต้นกลางสองตัว คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้สี่ตัว ได้แก่ ความผูกพันต่อโรงเรียน ความผูกพันต่ออาชีพครู ความผูกพันต่องานสอน และความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้สามตัว ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าตอบแทนและความยุติธรรม ตัวแปรตามหนึ่งตัว คือ การลาออกจากงานซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้สามตัว คือ ย้ายสถานที่ทำงาน ไม่ใส่ใจในการทำงาน และพฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผ่านการพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนห้าคน ได้รับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนใช้จริง โดยทดลองใช้กับครูในสถานศึกษาที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่จะให้ข้อมูลจำนวน 50 แห่ง รวม 100 คน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหา

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach (1970) ได้ Alpha เท่ากับ 0.9451 หลังจากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แบบสอบถามแบ่งเป็นสองตอน ประกอบด้วย ตอนที่หนึ่ง สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่สอง สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในโรงเรียนเอกชนเดิมที่เคยมีประสบการณ์การลาออกจากงานมาแล้ว นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่กำหนดไว้ เก็บข้อมูลจากครูจำนวน 718 คนโดยทางไปรษณีย์ และติดตามทวงถามด้วยหนังสือและทางโทรศัพท์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2553 ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน 611 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.09

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร วิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL วิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของปัจจัยเชิงสาเหตุ และวิเคราะห์ความตรงของรูปแบบ โดยตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยค่าไค-สแควร์ (chi-square) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square) ค่า RMSEA ค่าดัชนี GFI ค่าดัชนี AGFI ค่าดัชนี RMR และค่าดัชนี standardized RMR หลังจากนั้นสรุปและนำเสนอรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำมาสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน มีสี่ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยการรับรู้ในบทบาทของครู ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน โดยทุกปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมเชิงบวกต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยการรับรู้ในบทบาทของครู มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมเชิงบวกต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงและ มีอิทธิพลรวมเชิงลบต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยส่งอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนมีค่าเป็นลบ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมโดยเมื่อส่งอิทธิพลผ่านปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเป็นบวก

5. ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมเชิงบวกต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยส่งอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนมีค่าเป็นบวก แต่มีอิทธิพลทางอ้อมโดยเมื่อส่งอิทธิพลผ่านปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเป็นลบ

6. รูปแบบการส่งผลของปัจจัยเชิงสาเหตุด้านการบริหารต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน ที่ปรับแก้แล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อภิปรายผล

ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งอิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและอิทธิพลรวม ต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนในเชิงบวก จากอิทธิพลทางตรง แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าผู้บริหารจะมีภาวะผู้นำสูง แต่ครูโรงเรียนเอกชนก็ยังลาออกจากโรงเรียน อาจเนื่องมาจากเหตุผลเกี่ยวกับบุคลิกภาพความเข้มแข็งของตัวเอง ซึ่งมีผลจากการศึกษาวิจัยของ Boyle (1991) พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพความเข้มแข็งจะเป็นผู้ที่มีความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับต่ำ เพราะบุคลิกภาพความเข้มแข็งจะเป็นสิ่งที่ช่วยลดการภาวะความเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และจากอิทธิพลทางอ้อม ตัวแปรภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งอิทธิพลผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีค่าอิทธิพลในเชิงบวกสอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิต รื่นเรใจ (2549) ที่วิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่พบว่า ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด และปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลรวมต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนในเชิงบวก

ปัจจัยการรับรู้ในบทบาทของครู ส่งอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวม ต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนในเชิงบวก จากอิทธิพลทางตรงแสดงให้เห็นว่า

แม้ว่าครูจะมีการรับรู้ในบทบาทที่ชัดเจน แต่ครูโรงเรียนเอกชนก็ยังลาออกจากการงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความมากเกินไปของบทบาท ซึ่ง Muldary (1983) ได้อธิบายไว้ว่า ความมากเกินไปของบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของบทบาทที่ครอบครองอยู่ทั้งหมด กับแหล่งที่จะสนองความคาดหวังนั้นมีอยู่ไม่สมดุลกัน นั่นก็คือการที่ครูโรงเรียนเอกชนยังครอบครองบทบาทมากขึ้นเท่าใด ครูก็ย่อมมีภาระหน้าที่ที่ต้องกระทำตามข้อกำหนดของบทบาทที่ครอบครองอยู่มากขึ้นเท่านั้น ในขณะที่พลังงานที่จะกระทำได้และเวลาที่มีอยู่นั้นมีอยู่อย่างจำกัด ในการปฏิบัติตามบทบาทวิชาชีพครู โอกาสที่จะเกิดความมากเกินไปของบทบาทเป็นไปได้มาก เพราะนอกจากงานสอนแล้ว ครูยังมีภาระอื่นๆที่ต้องรับผิดชอบ เช่นงานด้านเอกสาร งานดูแลความเรียบร้อยภายในโรงเรียน ความคาดหวังของผู้ปกครอง การทำกิจกรรมต่างๆภายในโรงเรียน การเตรียมการประเมินทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น ทำให้ครูต้องเหนื่อยและเครียดอยู่เสมอ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ครูโรงเรียนเอกชนมีโอกาสประสพกับภาวะความมากเกินไปของบทบาทอยู่เสมอ

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมเชิงลบต่อการลาออกจากการงานของครูโรงเรียนเอกชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee and Ashforth (1993) ได้ศึกษาวิจัยโดยใช้การผสมผสานโมเดลของความเหนื่อยหน่าย (integrated model of burnout) พบว่าความผูกพันต่อวิชาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aryee and Tan (1992) ได้ศึกษาวิจัยโดยใช้โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลและผลที่ได้รับจากความผูกพัน

ต่ออาชีพ ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่ออาชีพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะถอนตัวออกจากอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางลบ

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการลาออกจากการงานของครูโรงเรียนเอกชน แต่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในเชิงลบ ซึ่งสอดคล้องกับ Lucas, Atwood, and Hagaman (1993) ได้เสนอผลการวิจัยจากโมเดลการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะลาออกจากการงานของพยาบาลวิชาชีพในเขตชานเมืองในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ความพึงพอใจในองค์กรมีอิทธิพลด้านลบต่อการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะลาออกจากการงานและความพึงพอใจในวิชาชีพมีอิทธิพลด้านลบต่อการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะลาออกจากการงานสำหรับการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะลาออกจากการงานมีอิทธิพลด้านบวกต่อการลาออก ส่วน Price (1977) Bludorn (1982 a.) และ Mobley (1982) เสนอโมเดลจากแนวคิดและผลการวิจัยตรงกันว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานโดยสมัครใจและพบว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน และการลาออก หรือเปลี่ยนงานของบุคคลได้จริง และยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานและทำให้เกิดการลาออกหรือเปลี่ยนงานเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่นความเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งบางครั้งเกิดจากตัวของครูเอง แต่โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นผลเนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กร ความเหนื่อยล้าจะแสดงให้เห็นได้จากความพึงพอใจของครูซึ่งจะอยู่ในระดับต่ำและไม่มีความผูกพันกับองค์กร และมักจะทำอะไรที่แตกต่างไปจากคนอื่น จะเห็นได้จากสัญญาณต่อไปนี้ คือ ความ

นับถือตนเองลดลง ความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ และประสบความสำเร็จจะลดลง มีการแยกตัวหรือปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในทางลบ (Schor, 1998) ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้มีผลมาจากการที่ครูต้องเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในเชิงลบมาเป็นระยะเวลานาน เช่นปริมาณงานที่มากเกินไป หัวหน้างานมีความขัดแย้งกัน มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนหรือการให้รางวัลน้อยเกินไป ผู้บริหารไม่ตระหนักถึงความทุ่มเทในการทำงานของครู และล้มเหลวในการบรรลุผลสำเร็จ (Apgar, 1998) ถึงแม้ว่า ในงานวิจัยนี้ จะมีผลที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนในเชิงบวก ซึ่งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง แต่เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ส่งอิทธิพลผ่านความผูกพันต่อองค์กร จะมีอิทธิพลในเชิงลบ แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีลักษณะงาน ค่าตอบแทน และความยุติธรรมที่ไม่พึงพอใจ แต่ถ้าครูมีความผูกพันต่อโรงเรียน ต่ออาชีพครู ต่องานสอน และต่อเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้ครูโรงเรียนเอกชนไม่ลาออกจากงานได้เช่นกัน

รูปแบบการส่งผลของปัจจัยเชิงสาเหตุด้านการบริหารต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน ที่ปรับแก้แล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน มีค่าเป็นลบ คือปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีความหมายว่า ถ้าครูมีความผูกพันต่อองค์กรมาก การลาออกจากงานจะน้อยลง สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในการวิจัยครั้งนี้ เพราะเป็นตัวแปรต้นกลางที่ปัจจัยความพึงพอใจใน

งานส่งอิทธิพลผ่านแล้ว ปัจจัยความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลทางอ้อมเป็นลบ ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนสอดคล้องกับความเป็นจริงก็ต่อเมื่อส่งอิทธิพลผ่านปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารและการรับรู้ในบทบาทของครู ส่งอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกแต่มีค่าน้อย และส่งอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกเช่นกันมีความหมายว่า ถ้าผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง และครูมีการรับรู้ในบทบาทที่ชัดเจนแต่การลาออกจากงานก็จะมีอยู่เช่นกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า แม้ว่าครูโรงเรียนเอกชนจะพอใจในการบริหารงานของผู้บริหาร หรือมีการรับรู้ในบทบาทที่ชัดเจน แต่ก็ยังลาออกจากงานเนื่องจากเหตุผลทางด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับความขัดแย้ง ซึ่งจะทำให้ครูหมดกำลังใจ ท้อแท้ เบื่อหน่าย เกิดความเครียดทำให้ย้ายหรือลาออกจากงาน โดยเฉพาะคนที่มีความขัดแย้งทางความคิดเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร และอีกประการที่สำคัญคือ เมื่อเกิดความขัดแย้ง สัมพันธภาพของความเป็นมิตรระหว่างบุคคลลดลง บรรยากาศของความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคลหมดไป ทำให้เกิดการทะเลาะขึ้นได้ เกิดมีแรงต่อต้านการทำงานขาดความร่วมมือ ไม่สามารถทำงานเป็นทีมได้ จึงทำให้ครูไม่สามารถคงอยู่กับองค์กรได้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547)

สรุป

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน ประกอบด้วยปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยการรับรู้ในบทบาทของครู ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการลาออก

จากงานของครูโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร และปัจจัยการรับรู้ในบทบาทของครู ส่วนปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร ดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการรับรู้ในบทบาทของครู และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของครู ผู้บริหารจึงควรพัฒนาองค์การไปพร้อมกับการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนพัฒนาภาวะผู้นำของตัวผู้บริหารเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์การมีประสิทธิภาพ

2. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมสิ่งแวดล้อมของการทำงานในโรงเรียนไม่ว่าจะเป็นลักษณะทางกายภาพของโรงเรียนที่สวยงาม มีวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อโรงเรียน

3. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชนและภาวะผู้นำแบบมุ่งการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญต่อการปรับปรุง

พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหาร

4. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญในปัจจัยการรับรู้ในบทบาท ดังนั้นผู้บริหารควรพยายามลดความขัดแย้งในบทบาทของครูลงให้มากที่สุด โดยการปรับปรุงการมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถและความสนใจของครู พร้อมทั้งพิจารณาลักษณะของงานให้เหมาะสมกับเวลาและความสามารถของแต่ละบุคคล

5. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่าตอบแทน เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญในปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารควรคำนึงถึงการจ่ายค่าตอบแทนให้เพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่รับผิดชอบ ความรู้ หรือประสบการณ์ในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

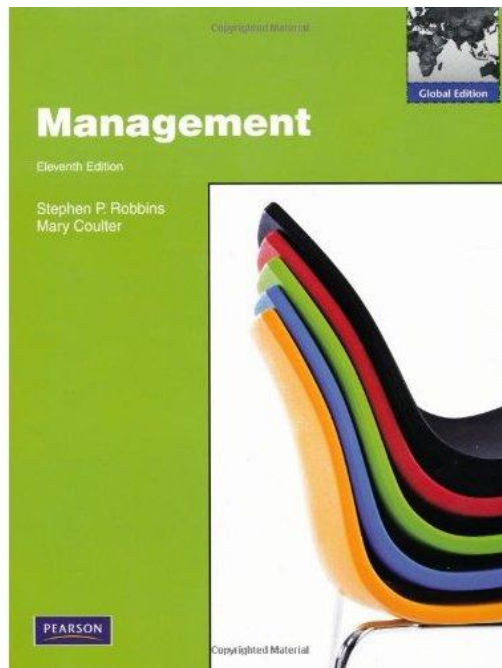
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- รุ่ง แก้วแดง. 2532. “แนวทางการพัฒนาและให้ความช่วยเหลือโรงเรียนเอกชนระดับเล็ก.” **การศึกษาคาทอลิกในประเทศไทย** กรุงเทพฯ: สมากรการศึกษาคาทอลิกในประเทศไทย.
- สาธิต รื่นเรืองใจ. 2549. **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Apgar, S. M. 1998. “The Alternative Workplace: Changing Where and How People Work.” **Harvard Business Review** 76(3): 121-136.
- Aryee, S. and K. Tan. 1992. “Antecedents and Outcomes of career Commitment.” **Journal of Vocational Behavior** 40: 288-305.
- Blua, G. 1985. “The Measurement and Prediction of Career Commitment.” **Journal of Occupational Psychology** 58: 277-288.
- Bluedorn, A. C. 1982. “The Theories of Turnover: Causes, Effects, and Meaning.” **Research in the Sociology of Organizations** 1: 75-128.
- Boyle, A. 1991. “Personality Hardiness, Way of coping Social Support and Burn out in Critical Case Nurse.” **Journal of Advanced Nursing** 16: 850-857.
- Cronbach, L. J. 1970. **Essentials of Psychological Testing** 3 rded. New York: Harper and Row.
- Crowley, R. 1998. **A Class Act: Inquiry into the Status of the Teaching Profession**. Canberra: Senate Employment, Education and Training References Committee.
- Firestone, W. A. 1996. “Images of Teaching and Proposals for Reform: A Comparison of Ideas from Cognitive and Organizational Research.” **Educational Administration Quarterly** 32(2): 209-235.
- Garcia, C. M. and J. R. Slate. 2009. **Teacher Turnover: A Conceptual Analysis**. (Online). <http://cnx.org/content/m18916/1.3/>, 3 December 2009.
- Greenhaus. 1971. “Self-esteem as an Influence on Occupational Choice and Occupational Satisfaction.” **Journal of Vocational Behavior** 1:75-83.
- Kanungo, R. N. 1982. “Measurement of Job and Work Involvement.” **Journal of Applied Psychology** 67: 341-349.
- Kast, F. E. and J. E. Rosenweig. 1974. **Organization and Management: A System Approach** 2nd ed. New York: McGraw-Hill Book Company.

- Katz, D. and, R. L. Kahn. 1978. **The Social Psychology of Organizations.** 2nd ed. New York: John Wiley and Sons.
- Lee, R. T. and B. E. Ashforth. 1993. "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model." **Journal of Organization Behavior** 14: 15-49.
- Lodahl, T. M. and M. Kejner. 1965. "The Definition and Measure of Job." **Journal of Applied Psychology** 49: 24-33.
- Lucus, M. D., J. R. Atwood, and R. Hagaman. 1993. "Replication and Validation of Anticipated Turnover Model for Urban Registered Nurses." **Nursing Research** 42: 29-35.
- Mobley, W. H. . 1982. **Employee Turnover: Cause, Consequences and Control.** New York: Addison-Wesley Publishing Company.
- Morrow, P. C. 1983. "Concept Redundancy in Organization Research: The Case of Work Commitment." **Academy of Management Review** 8: 486-500.
- Mowday, R. T., L. W. Porter, and R. M. Steers. 1979. "The Measurement of Organizational commitment." **Journal of Vocational Behavior** 14: 224-247.
- Muldary, T. W. 1983. **Manifestation and Management.** New York: Appleton-Century-Crofts.
- Noe, R. A. 1996. **Human Resource Management: Gaining Competition Advantage.** 2ne ed. New York: Mcgraw-Hill
- Price, J. L. 1977. **The Study of Turnover.** Ames: Iowa state University Press.
- Randall, D. M. and J. A. Cote. 1991. "Interrelationships of Work Commitment Constructs." **Work and Occupations** 18(2): 194-211.
- Schor, J. 1998. **The Overworked American.** New York: Basic Books.
- Sheldon, M. E. 1971. "Investment and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization." **Administrative Science Quarterly** 16(2):143-150.
- Smith, P.C., L. M. Kendell, and C. L. Hulin. 1969. **The Measurement of Satisfaction in work and Retirement.** Chicaco: Rand McNally.
- Steers, R. M. 1977. **Organizational Effectiveness: A Behavioral View.** Santa Monica, California: Goodyear.
- Yukl. G. A. 2002. **Leadership in Organization.** 5th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice- Hall.

Management (Global Edition)
by
Stephen P. Robbins and Mary Coulter

ดร. ชีรศักดิ์ กัญจนพงศ์*
Teerasak Khanchanapong

*อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



หากคุณเป็นนักบริหารมือใหม่ หรืออยู่ในระหว่างศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจ หนังสือที่จะต้องมีไว้เป็นคัมภีร์สำหรับนักบริหารทุกท่านคือ Management (Global Edition) เขียนโดยศาสตราจารย์ Stephen P. Robbins และศาสตราจารย์ Mary Coulter ทั้งสองท่านเป็นนักวิชาการด้านการจัดการที่มีชื่อเสียงท่านแรกเป็นศาสตราจารย์จากจากมหาวิทยาลัย San Diego State University ส่วนท่านหลังจากมหาวิทยาลัย Missouri State University ทั้งคู่ได้รับการยกย่องจากวงการวิชาการและผู้บริหารชั้นนำทั่วโลกว่าเป็น “Guru แห่งสาขาวิชาการจัดการ” หนังสือเล่มนี้ของทั้งคู่เป็นหนังสือที่ขายดีมากที่สุดเล่มหนึ่งของโลก และได้ถูกแปลไปถึง 20 ภาษา ซึ่งได้ถูกใช้ในประเทศต่างๆ เช่น แคนาดา ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ และอีกในหลายๆประเทศในภูมิภาคเอเชีย อเมริกาใต้ ตะวันออกกลาง และยุโรปหนังสือเล่มนี้นอกจาก

จะเน้นไปด้วยหลักแนวคิด ทฤษฎีทางการจัดการแล้วยังผสมผสานกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงจากบริษัทชั้นนำในแง่มุมของการจัดการในโลกของความเป็นจริง (REAL Experiences: Bring management theories to life !) ความน่าสนใจของหนังสือเล่มนี้ คือ การยกเอากรณีศึกษาที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบริษัทชั้นนำในประเทศยักษ์ใหญ่ในทุกภูมิภาคและเกิดขึ้นจริงในหลายๆประเทศทั่วโลก ทำให้ผู้อ่านเข้าใจถึงทฤษฎีการจัดการและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจจริงได้ ซึ่งต่างจากหนังสือเล่มอื่นที่ส่วนใหญ่แล้วมักจะยกเอากรณีศึกษาที่เกิดขึ้นเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกามาเป็นตัวอย่างเท่านั้น

มีผู้กล่าวว่า ยุคนี้เป็นยุคของการเติบโตที่ก้าวสู่เอเชีย ดังจะเห็นได้จากทุกวันนี้ประเทศในทวีปเอเชีย เช่น จีนและอินเดีย เริ่มเข้ามามีบทบาทต่อความเป็นไปของเศรษฐกิจโลกมาก

ยิ่งขึ้น ดังนั้นการศึกษาความสำเร็จของกิจการที่มีชาวเอเชียเป็นเจ้าของจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่ง สำหรับผู้ประกอบการคนไทยที่ต้องเข้าใจบริบทโลกที่จะมีเอเชียเป็นผู้นำ และนักศึกษาที่ฝันจะเป็นผู้ประกอบการ หรือนักบริหารมืออาชีพ

ผู้เขียนได้ยกกรณีศึกษาของบริษัทชั้นนำในเอเชียเด่นๆ เพื่ออธิบายให้ผู้อ่าน ได้เข้าใจถึงแง่มุมต่างๆด้านการ บริหารจัดการในบริบทของเอเชียด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตัวอย่างของบริษัทชั้นนำดังกล่าว ได้แก่บริษัท BYD Automobile Co Ltd เป็นบริษัทผลิตรถยนต์สัญชาติจีน มีฐานที่ตั้งอยู่ใน บริษัท Honda Motor (ผู้ผลิตรถยนต์สัญชาติญี่ปุ่น) บริษัท HCL Technologies (บริษัทผู้ให้บริการด้าน Information technology ของอินเดีย) บริษัท Huawei Technologies (ผู้ให้บริการด้าน Networking และ อุปกรณ์ Telecommunications ของจีน) บริษัท Singapore Airlines (สายการบินชั้นนำสัญชาติสิงคโปร์) บริษัท Samsung (ผู้ผลิตสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าสัญชาติเกาหลีใต้) รวมทั้งบริษัทชั้นนำในทวีปอื่นๆ เช่น บริษัท BMW (ผู้ผลิตรถยนต์สัญชาติเยอรมัน) บริษัท FedEx (ผู้นำด้านโลจิสติกส์สัญชาติอเมริกัน) บริษัท Hewlett-Packard (ผู้ผลิตสินค้าทางด้านคอมพิวเตอร์ สัญชาติอเมริกัน) ทั้งนี้ องค์ประกอบของหนังสือเล่มนี้ แบ่งเป็นทั้งหมด 4 บท ในบทแรก จะกล่าวถึง ภาพรวมในโลกรของการจัดการ เริ่มต้นตั้งแต่แนวคิดพื้นฐาน ประวัติศาสตร์ของศาสตร์ ไปจนถึงสิ่งที่ เป็นปัญหาและสิ่งท้าทายใหม่ๆในการจัดการ สำหรับนักบริหารระดับโลก ส่วนที่ 2 เน้นด้านการจัดการในศตวรรษที่ 21 ส่วนที่ 3 คือ การวางแผน และ ส่วนที่ 4 เป็นเรื่องของ การจัด

องค์กร ซึ่งในแต่ละบทได้ครอบคลุมทุกแง่มุม ทางด้านการจัดการภายในองค์กร ภายใต้แนวคิด กระบวนการทางการจัดการ (Planning Organizing Leading and Controlling) ไม่ว่าจะเป็น การจัดการเชิงกลยุทธ์ พฤติกรรมบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์กร การจูงใจ การจัดการความขัดแย้ง การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ความเป็นผู้นำ การจัดการการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม เทคนิคเพื่อช่วยในการตัดสินใจทางด้านธุรกิจ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการการผลิตและการดำเนินงาน การจัดการสำหรับผู้ประกอบการใหม่ ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร และการควบคุม ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดีในทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาคเอกชนทั้งใน ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ องค์การภาครัฐ รวมไปถึงองค์การ ที่ไม่แสวงหาผลกำไร

นอกจากนี้ผู้เขียนได้พยายามปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการในศตวรรษที่ 21 โดยการอธิบายถึงปรากฏการณ์ของ Global Management and The Diverse Workforce รวมทั้งความท้าทายใหม่ๆของนักบริหารที่จะต้องนำพาองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคง

กล่าวโดยสรุปแล้ว หนังสือเล่มนี้ เป็นหนังสือที่ผู้เขียนขอแนะนำให้แก่ นักศึกษา นักบริหาร หรือผู้ที่กำลังเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจ ที่ต้องการพัฒนาความเข้าใจ และเปิดมุมมองด้านการจัดการองค์การให้กว้างไกลยิ่งขึ้น เพื่อก้าวไปพร้อมกับโลกยุคศตวรรษที่ 21

แนวทางการจัดเตรียมบทความ (Manuscript) สำหรับขอตีพิมพ์ในวารสารสุทธิตธิปริทัศน์

วารสารสุทธิตธิปริทัศน์เป็นวารสารวิชาการของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตซึ่งตีพิมพ์บทความวิชาการและบทความวิจัยจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดพิมพ์ราย 3 เดือน ปีละ 4 ฉบับ ประจำเดือนมีนาคม มิถุนายน, กันยายน และธันวาคม ของทุกปี

นโยบายการจัดพิมพ์

- วารสารสุทธิตธิปริทัศน์มุ่งเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่บทความวิชาการและผลงานวิจัยที่มีคุณภาพในสาขาวิชาต่างๆ
- บทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์ต้องไม่อยู่ในระหว่างขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่นๆ
- บทความวิชาการ มุ่งเน้นบทความที่เสนอแนวความคิดทฤษฎีใหม่หรือบทความที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจหรือกระตุ้นการวิจัยต่อเนื่องในหัวข้อวิชาการที่สำคัญต่างๆ
- บทความวิจัย มุ่งเน้นงานวิจัยที่ช่วยทดสอบทฤษฎีหรือผลงานวิจัยที่ช่วยขยายความในแง่มุมสำคัญต่างๆ ของทฤษฎีเหล่านั้นเพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจ หรือสามารถนำไปทำวิจัยต่อเนื่องได้
- วารสารยินดีตีพิมพ์งานวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยหรือวิธีทดลองทดสอบในหลากหลายรูปแบบที่ช่วยสร้างองค์ความรู้ที่สำคัญหรือที่มีผลกระทบต่อสังคมวิชาการในวงกว้าง

ข้อกำหนดในการส่งบทความสำหรับผู้เขียน

- บทความสามารถจัดทำเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ในกรณีที่เป็นภาษาอังกฤษ บทความดังกล่าวต้องผ่านการตรวจการใช้ไวยากรณ์อย่างถูกต้องมาแล้ว
- ในการจัดทำบทความผู้เขียนจะต้องจัดทำบทความในรูปแบบที่ทาง วารสารสุทธิตธิปริทัศน์ กำหนดไว้ โดยที่ท่านสามารถดาวน์โหลดรูปแบบและส่งบทความได้ทางเว็บไซต์ของวารสาร www.dpu.ac.th
- การส่งบทความทางไปรษณีย์ ขอให้ท่านส่งต้นฉบับในรูปแบบของ Microsoft Word จำนวนไม่เกิน 20 หน้า (พร้อมรูปตารางที่เกี่ยวข้องและเอกสารอ้างอิง) จำนวน 3 ชุด และบันทึกลงแผ่นดิสก์ 1 ชุด ส่งมาที่

กองบรรณาธิการวารสารสุทธิตธิปริทัศน์ 110/1-4 ถ.ประชาชื่น เขตหลักสี่

กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 02-9547300 ต่อ 445 หรือ 690

- หากผู้เขียนต้องการส่งบทความทางอีเมลสามารถส่งได้ที่ dpujournal@hotmail.com โดยแนบไฟล์บทความที่ระบุ หัวเรื่อง ชื่อผู้แต่ง และที่อยู่ติดต่อได้ซึ่งรวมถึงอีเมล เบอร์โทรศัพท์และบทความย่อ (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) คำสำคัญ (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) และประวัติของผู้เขียน โดยสังเขป รวมถึงบทความ ข้อความ ตาราง รูปภาพ แผนภูมิและเอกสารอ้างอิง
- เมื่อบทความได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับวารสารฉบับที่บทความนั้นตีพิมพ์ 1 ฉบับ

* สามารถติดตามรายละเอียดและดาวน์โหลดรูปแบบต่างๆ ได้ที่ www.dpu.ac.th

ใบสมัครสมาชิกวารสาร “สุทธิปริทัศน์”

ชื่อ-นามสกุล

สถานที่ทำงาน

ประสงค์จะสมัครเป็นสมาชิกวารสาร “สุทธิปริทัศน์” ☐ 1 ปี ☐ 2 ปี ☐ 3 ปี

สถานที่ส่งวารสาร

สถานที่ติดต่อ

โทรศัพท์

สถานภาพสมาชิก ☐ สมาชิกใหม่
☐ สมาชิกเก่า หมายเลข.....

อัตราค่าสมาชิก ☐ 1 ปี จำนวน 4 ฉบับ เป็นเงิน 350 บาท
☐ 2 ปี จำนวน 8 ฉบับ เป็นเงิน 700 บาท
☐ 3 ปี จำนวน 12 ฉบับ เป็นเงิน 1,000 บาท

ชำระค่าสมาชิกโดย ☐ ธนาคาร
☐ เช็คธนาคาร.....
เลขที่.....
☐ อื่นๆ (ระบุ).....จำนวน.....บาท

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร

()

ณณัติสั่งจ่าย “มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” (ปทจ.หลักสี่)

เจ้าหน้าที่ของ

บรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
โทร. 0-2954-7300 www.dpu.ac.th