



ปีที่ 5 ฉบับที่ 2

ประจำเดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2565

วารสารบริหารรัฐกิจ

สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



ISSN : 2287-0725



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราดวง สมณาคัดดี

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

อาจารย์ยุทธศาสตร์ หน่อแก้ว

กองบรรณาธิการ

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อารังลักษณ์ | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา สัจพันโรจน์ | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| 4. รองศาสตราจารย์สมชาย ปรีชาศิลปกุล | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร | มหาวิทยาลัยพะเยา |

ที่ปรึกษาประจำวารสาร

- | | |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วงษ์บุญนาวาทย์ | นักวิชาการอิสระ |
| 3. รองศาสตราจารย์พรชัย เทพปัญญา | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 4. รองศาสตราจารย์ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง | ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์หอปรัชญารัชกาลที่ 9 |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง | อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 6. อาจารย์เนรมิตร จิตรรักษา | คณบดีสำนักวิชารัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงราย |

คณะกรรมการประจำวารสาร

- | | |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราดวง สมณาคัดดี | บรรณาธิการ |
| 2. อาจารย์ยุทธศาสตร์ หน่อแก้ว | ผู้ช่วยบรรณาธิการ |
| 3. อาจารย์สมินตราพร สุรินทร์ | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ชุตินา ปัญญาหลง | กรรมการ |
| 5. นายประกาศิต แซ่เฮ่อ | กรรมการ |
| 6. นางสาวจาวรรณ คำโม๊ะ | เลขานุการคณะกรรมการและผู้ประสานงาน
กองบรรณาธิการวารสาร |

บทบรรณาธิการ

“วารสารบริหารรัฐกิจ สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย” เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานทางด้านการวิจัยและด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องในประเด็นทางรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมานุษยวิทยา ตลอดจนสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผลงานวิชาการได้รับการเผยแพร่ในวงกว้างและเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการ โดย “วารสารบริหารรัฐกิจ สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย” เป็นวารสารทางวิชาการที่มีการพิจารณาก่อนกรองคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสถาบัน มีกำหนดเผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน และฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม ซึ่งมีการเผยแพร่ในรูปแบบเล่มวารสารและรูปแบบวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Online journal)

กองบรรณาธิการและคณะกรรมการประจำวารสาร ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการประเมินบทความ ทำให้บทความวิจัยและบทความวิชาการที่ได้รับการเผยแพร่มีคุณภาพเป็นที่ประจักษ์ต่อนักวิชาการที่มีความใฝ่รู้สนใจองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งนี้ บรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับปัจจุบันที่ได้รับการเผยแพร่ จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางด้านวิชาการต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราดวง สมณศักดิ์
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิจัย	หน้า
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพียรชัยรัตน์ มะโนสุข, เฉลิมชัย จันทรคำ และสมินตราพร สุรินทร์	1
ความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปฎิพล วงศ์ใหญ่, ภูมิภัทร อัครพัฒนสกุล, อภิญญา ใจตุ่น, อรจิรา วีรศิริกุล และณัฐพงศ์ รังงาม	15
การศึกษาการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย กัญญิศา สุจะดา, ทิพย์ ศรีนวล, นรินทร์ทิพย์ ตีคำ, กัญญารัตน์ บัวน้อย และวรารดวง สมณาศักดิ์	29
บทความวิชาการ	
องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม เพียงเดือน เกิดอำแพง	43
การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน ภูริต เหล่าศิริถาวร และนราเศรษฐ์ ธนพัฒน์พูลเดช	57

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

Service Quality of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization

Muang District, Chiang Rai Province

(วันรับบทความ: 17 มิถุนายน 2565; วันแก้ไขบทความล่าสุด: 1 สิงหาคม 2565; วันตอบรับการตีพิมพ์บทความ: 7 สิงหาคม 2565)

เพียรชัยรัตน์ มะโนสุข *

Phanchairat Manosuk *

เฉลิมชัย จันทร์คำ **

Chaleamchai Jankam **

สินินทรพร สุรินทร์ ***

Simintraporn Surin ***

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ควรมีพื้นที่จอดรถให้มากยิ่งขึ้น ควรมีหน้าที่และที่นั่งที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้, การบริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

*** นักศึกษา, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

*** อาจารย์ประจำ, สำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of opinions on service quality of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Chiang Rai Province and (2) to study the level of problems and suggestions about Service Quality of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Chiang Rai Province. The questionnaire was used as a study tool. The samples used in the study were People in the area of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Chiang Rai Province, totaling 100 people. Statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of the study were as follows: 1) the level of opinions on service quality of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Chiang Rai Province, Overall, it was at the highest level. When and if considering the opinions were ranked in descending order as follows: the opinions with the highest mean namely service personnel, followed by service process, followed by service channels. And the level of opinions with the lowest average was the facilities. and 2) The problems and suggestions on the service quality of administrative organizations in Mae Khao Tom Street, Muang District, Chiang Rai Province are as follows: There should be more parking spaces, enough toilets for people using the service, and enough seats for people waiting to use the service.

Keywords: Quality, Services, District Administration Organization

1. บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก นั่นคือ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน สำหรับส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและระดับภูมิภาค ตามลำดับ (ทองเพชร คำใบ, 2558) โดยส่วนราชการเหล่านี้มีหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรูปแบบดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครอง และบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญเพิ่มขึ้น

ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะ (1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล (3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง (4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (5) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและ (6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง (นภดล ธีรภัทรางกูร, 2556)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (อภิชาติ สุขสุเมธ และคณะ, 2561) ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการ ในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์, 2561)

ดังนั้น การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่วัดด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย

3. ประโยชน์ของการวิจัย

3.1 ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย

3.2 นำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลในเชิงวิชาการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปต่อยอดและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย รวมทั้งสิ้น 12,670 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

4.3 ขอบเขตพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 23 หมู่บ้าน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 แบบแผนการวิจัย

การศึกษาคูณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ

5.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย รวมทั้งสิ้น 12,670 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้มาจากการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, & Morgan. 1970) หลังจากนั้นใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ทำการ

สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สัดส่วนของกลุ่มประชากรโดยกำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 100 ฉบับ (เนื่องจากสถานการณ์โควิด - 19 เลยไม่สามารถเก็บข้อมูลตามความจริงได้)

5.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's scale, 1976) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึงเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึงเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

5.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

5.4.1 การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบค่า IOC พบว่าแบบสอบถามที่ทำการประเมินไม่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 0.5 อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2560)

5.4.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2560) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยสถิติครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.9457 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดย การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ผลศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	20.00
21 – 40 ปี	34	34.00
40 – 60 ปี	48	48.00
60 ปีขึ้นไป	13	13.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	40	40.00
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	29	29.00
ปริญญาตรี	31	31.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพ		
เกษตรกร	32	32
รับจ้างทั่วไป	23	23
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	13	13
ค้าขายธุรกิจส่วนตัว	22	22
อื่นๆ	11	11
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 40 – 60 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา และ อาชีพเกษตรกร

6.2 ผลศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.11	0.78	มาก
2	ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.54	0.66	มากที่สุด
3	ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.17	0.62	มาก
4	การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.41	0.54	มากที่สุด
5	หน่วยงานมีมาตรการป้องกันไวรัสโควิด-19	4.26	0.73	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.30	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.31	0.69	มากที่สุด
2	แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน	4.18	0.69	มาก
3	แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.40	0.77	มากที่สุด
4	แต่ละช่องทางการให้บริการมีความถูกต้องและชัดเจน	4.18	0.61	มาก
5	มีช่องทางการให้บริการในระบบสารสนเทศ	4.20	0.76	มาก
เฉลี่ยรวม		4.25	0.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.43	0.72	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.45	0.75	มากที่สุด
3	ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.47	0.61	มากที่สุด
4	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.52	0.57	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ น่ารัก	4.70	0.50	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.51	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะน่ารัก รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.27	0.69	มากที่สุด
2	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.19	0.70	มาก
3	ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ	3.70	0.83	มาก
4	ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์	3.81	0.70	มาก
5	ความเพียงพอของที่จอดรถ	3.47	0.77	มาก
เฉลี่ยรวม		3.88	0.34	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.17	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.25	0.10	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.11	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.34	มาก
เฉลี่ยรวม		4.24	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อและหากพิจารณาเป็นด้าน ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6.3 ผลศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

พบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) ควรมีพื้นที่จอดรถให้มากยิ่งขึ้น 2) อยากให้มีห้องน้ำเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ และ 3) ควรเพิ่มที่นั่งให้แก่ผู้มารอใช้บริการ ควรเพิ่มหน้าต่างให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ

7. การอภิปรายผล

7.1 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อและหากพิจารณาเป็นด้าน โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเน้นการบริการด้านบุคลากร ซึ่งเป็นผู้ให้บริการต่อชุมชนทุก ๆ ด้าน เพื่อพัฒนาท้องถิ่น การปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการ จะต้องให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และระบบสารสนเทศ การให้บริการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้รับโอกาส เพื่อตอบสนองต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญโดยตรง มีการจัดกระบวนการพัฒนามาเน้นที่ “คน” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา และปรับระบบการบริหารจัดการประเทศใหม่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งระบบเศรษฐกิจ สังคม

และการเมืองและชุมชน ดังนั้น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามภารกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน เป็นหลักการสำคัญ ในการสร้างประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุด ดังนั้น พื้นฐานในการดำรงชีวิต เพราะความเจริญหรือความเสื่อมของสังคมได้ ซึ่งอยู่กับบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ ฉะนั้น มนุษย์จำเป็นต้องนำหลักปฏิบัติดังกล่าวมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ สุขสุเมธ (2563) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง อำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง อำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การตอบสนอง การรู้จักและเข้าใจ การให้ความเชื่อมั่น ความเป็นรูปธรรมของบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง อำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ภาวะผู้นำ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สาระบุรณ์ (2565) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านความไว้วางใจ และด้านภาพลักษณ์องค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

7.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ควรมีพื้นที่จอดรถให้มากยิ่งขึ้น อยากให้มีห้องน้ำเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ และ ควรเพิ่มที่นั่งให้แก่ผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ เมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของกชพร พงธิพันธ์ (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอลำทับ จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอลำทับ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการให้บริการอย่าง

เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ควรให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ค่อยช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และควรแจ้งระยะเวลาในการให้บริการจัดรูปแบบของการบริการต่าง ๆ ที่สามารถเข้าใจง่าย แจ้งข้อมูลต่าง ๆ มีการปรับปรุงระบบอยู่เสมอและทันสมัยช่วยลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช ต้นเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2563) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอยะโฮน จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอยะโฮน จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอยะโฮน จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอยะโฮน จังหวัดเพชรบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรรค์ สนว (2564) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมะนัง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมะนัง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมของทั้ง 4 งาน 2) โครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 96.00) และ 2) ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมะนัง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนผู้รับบริการได้เสนอแนวการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 2.1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2.2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2.3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 2.4) งานด้านการศึกษา

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

8.1.1 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม ควรให้ประชาชนเสนอความต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการในการทำประชาคมและนำไปจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนเพื่อนำไปทำเป็นแผนงานประจำปี

8.1.2 ด้านบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม ควรจัดให้มีการจัดบริการน้ำดื่ม พัดลม ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการและมีจุดรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

8.1.3 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้มควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจสอบถามความเดือดร้อนของประชาชนที่มาติดต่อและติดตามแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาประเด็นแนวทางคุณภาพในการให้บริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กขพร พงธิพันธ์. (2562). คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(2), 64-75.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 10(1), 335-353.
- ทองเพชร คำใบ. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธบุรี*.
- นภดล อธิราษฎร์. (2556). เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานประปาประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองน้ำในขบวนการผลิตขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- ปิยะนุช ต้นเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี. (2563). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารสารสนเทศ*, 17(1), 83-96.
- ศิริพร สาระบุรณ์. (2565). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(7), 93-101.
- เสกสรรค์ สนาวา. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(1), 28-35.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2565). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร*. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.
- อภิชาติ สุขสุเมธ. (2563). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 17(1), 89-102.
- อาชวัน อิมเอิบธรรม, สันชัย อินทพิชัย, และธีรวุฒิ บุญยโสภณ. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพงานบำรุงรักษาระบบการจ่ายน้ำของสำนักงานประปาสาขานครหลวง. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 28(3), 649-656.

ภาษาอังกฤษ

Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed). Boston: Allyn and Bacon.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed). New York: Harper Collins Publishers.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

ความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง
ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

The needs of the people in the region to improve their quality of life
Baan San Pong, Muang Phan Sub-district, Phan District, Chiang Rai Province

(วันรับบทความ: 29 มิถุนายน 2565; วันแก้ไขบทความล่าสุด: 9 สิงหาคม 2565; วันตอบรับการตีพิมพ์บทความ: 14 สิงหาคม 2565)

ปฏิพล วงศ์ใหญ่*

Patipol Wongyai*

ภูมิภัทร อัสวพัฒน์สกุล**

Phumiphat Autawaphatanasakul**

อภิญา ใจตุ่น***

Apinya Jaitun***

อรจิรา วีระศิริกุล****

Oonjira Weerasirikul****

ณัฐพงศ์ รุ่งงาม*****

Nattapong Rukngam*****

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และ (2) เพื่อศึกษาระดับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนในชุมชนหมู่บ้านสันโป่ง หมู่ 2 ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุขและการศึกษา และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเศรษฐกิจ และ 2) ปัญหาและ

*****, นักศึกษา, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

***** อาจารย์ ดร., สำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ได้แก่ ควรปรับปรุงภูมิทัศน์และปรับปรุงการคมนาคมในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และ ต้องการให้หน่วยงานรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเขตพื้นที่บ้านสันโป่งให้เป็นชุมชนเข้มแข็ง สามารถพัฒนาตนเองได้และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

คำสำคัญ: ความต้องการ, การพัฒนา, คุณภาพชีวิต

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of opinions towards people's needs in improving the quality of life in the area of Ban San Prong, Muang Phan Sub-district, Phan District, Chiang Rai Province and (2) to study the level of problems and suggestions about People's Needs in Quality of Life Development in Ban San Prong Area, Muang Phan Sub-district, Phan District, Chiang Rai Province The questionnaire was used as a study tool. The samples used in the study were People in San Prong village community, Village No. 2, Muang Phan Sub-district, Phan District, Chiang Rai Province were 100 people. Statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of the study were as follows: 1) The level of opinions towards people's needs in improving the quality of life in the area of Ban San Prong, Muang Phan Sub-district, Phan District, Chiang Rai Province. The opinions were ranked in descending order as follows: the opinions with the highest mean first is the development of public health and education, followed by the development of public health and education. and the opinion level with the lowest average was economic and 2) Problems and suggestions about People's needs in improving the quality of life in the area of Ban San Prong, Muang Phan Sub-district, Phan District, Chiang Rai Province are to improve the landscape and improve the transportation in the area of Ban San Prong, and require government agencies and relevant agencies to allocate budget for development.

Keywords: Requirement, development, Quality of life

1. บทนำ

การส่งเสริมและการพัฒนาการดำเนินชีวิตของชุมชนและสังคมให้สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง และยกระดับฐานะความเป็นอยู่พร้อมเสริมสร้างวินัยทางการเงิน เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งจะเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคงยั่งยืน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พื้นที่เกิดการพัฒนามีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนา เช่น การมีส่วนร่วม หลักการพัฒนาพื้นที่ กระบวนการพัฒนาชุมชน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่ต้องใช้ในงาน

พัฒนาพื้นที่และคนก็มีส่วนสำคัญที่สุดเพราะคนเป็นศูนย์กลางหลักในการพัฒนาที่จะทำให้ชุมชนมีการพัฒนาไปในทางที่ดี การมีส่วนร่วมเป็นหัวใจของการพัฒนาพื้นที่ ไม่มีประเทศไหนที่พัฒนาโดยปราศจากการร่วมมือของประชาชน (ประชากรณ์ ทัพโพธ, 2557)

บ้านสันโป่ง หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองพาน อำเภอลาน จังหวัดเชียงราย จากการที่ได้ลงไปศึกษาพื้นที่ทำให้เจอกับปัญหาในเรื่องของความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพราะการพัฒนาคุณภาพชีวิตมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาชุมชนและสังคมไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา ทั้งในส่วนบุคคลและส่วนรวม จึงต้องมีการพัฒนาในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านพัฒนาเศรษฐกิจและด้านการพัฒนาสาธารณสุขและการศึกษา เพื่อให้มีแนวคิดเจตคติที่ดี รู้จักการเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น (อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ, 2561) ดังนั้น จึงพยายามอย่างเต็มที่ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อช่วยให้สมาชิกทุกคนในชุมชนกินดีอยู่ดี ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้แก่ 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตช่วยทำให้คนในชุมชนสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมโดยมีแนวทางในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิต กระตุ้นให้คนในชุมชนเกิดความกระตือรือร้น ปรับปรุงชุมชนและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตทำให้คนในชุมชนรู้จักใช้ปัญญา มีเหตุผล มีคุณธรรม จริยธรรม หลักการบริหารเพื่อมาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและชุมชน (ปรานทิพย์ ภักดีศรีไพรวัลย์, 2559) จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอลาน จังหวัดเชียงราย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอลาน จังหวัดเชียงราย

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอลาน จังหวัดเชียงราย

3. ประโยชน์ของการวิจัย

3.1 ทำให้ทราบความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอลาน จังหวัดเชียงราย

3.2 นำผลที่ได้จากการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลในเชิงวิชาการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปต่อยอดและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอลพบุรี จังหวัดเชียงราย จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข และ แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็ง โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านสาธารณสุขและการศึกษา และ 3) ด้านเศรษฐกิจ

4.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในชุมชนหมู่บ้านสันโป่ง หมู่ 2 ตำบลเมืองพาน อำเภอลพบุรี จังหวัดเชียงราย รวมทั้งสิ้น 201 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

4.3 ขอบเขตพื้นที่

ขอบเขตทางด้านพื้นที่ คือ บ้านสันโป่ง หมู่ 2 ตำบลเมืองพาน อำเภอลพบุรี จังหวัดเชียงราย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 แบบแผนการวิจัย

การศึกษาความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอลพบุรี จังหวัดเชียงราย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ

5.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในชุมชนหมู่บ้านสันโป่ง หมู่ 2 ตำบลเมืองพาน อำเภอลพบุรี จังหวัดเชียงราย รวมทั้งสิ้น 201 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ได้มาจากการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) หลังจากนั้นใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สัดส่วนของกลุ่มประชากรโดยกำหนดความคลาดเคลื่อน 5%

5.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอลพบุรี จังหวัดเชียงราย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ ในองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านสาธารณสุขและการศึกษา และ 3) ด้านเศรษฐกิจ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's scale, 1976) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึงเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึงเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีจำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

5.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

5.4.1 การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบค่า IOC พบว่าแบบสอบถามที่ทำการประเมินไม่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 0.5 อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

5.4.2 นำแบบสอบคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยสถิติครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.9437 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดย การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ผลศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	47	47.00
หญิง	53	53.00
อายุ		
15 – 24 ปี	12	12.00
25 – 34 ปี	28	28.00
35 – 44 ปี	24	24.00
45 – 54 ปี	18	18.00
55 – 64 ปี	16	16.00
15 – 24 ปี	12	12.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	38	38.00
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.	55	55.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	7	7.00
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	0	0.00
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	5	5.00
เกษตรกร	24	24.00
รับจ้างทั่วไป	47	47.00
ข้าราชการ	0	0.00
พนักงาน / ลูกจ้าง	15	15.00
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	9	9.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17	17.00
5,001 – 10,000 บาท	38	38.00
10,001 – 15,000 บาท	29	29.00
15,001 – 20,000 บาท	14	14.00
20,001 – 25,000 บาท	2	2.00
25000 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 25 – 34 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. อาชีพรับจ้างทั่วไป และ รายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

6.2 ผลศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอกวน จังหวัดเชียงราย แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านสาธารณสุขและการศึกษา และ 3) ด้านเศรษฐกิจ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ต้องการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถนนที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง	3.84	0.37	มาก
2	ต้องการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง	3.70	0.46	มาก
3	ต้องการเสียดามสายเพื่อการประชาสัมพันธ์บริเวณชุมชน	3.48	0.59	มาก
4	ต้องการมีน้ำประปาใช้สอยอย่างถูกสุขอนามัย	3.56	0.54	มาก
5	ต้องการมีจุดทิ้งขยะภายในชุมชนและมีรถเข้ามาเก็บขยะตามจุดชุมชน	3.64	0.50	มาก
6	ต้องการมีศาลาอเนกประสงค์สำหรับการทำกิจกรรมในชุมชน	3.47	0.70	มาก
เฉลี่ยรวม		3.62	0.11	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อและหากพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ต้องการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถนนที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ต้องการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ต้องการมีศาลาอเนกประสงค์สำหรับการทำกิจกรรมในชุมชน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านสาธารณสุขและการศึกษา

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ต้องการให้มีการส่งเสริมการทำกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพของประชาชน เช่น มีเครื่องออกกำลังกายให้บริการแก่คนในชุมชน	86	0.37	มาก
2	ต้องการให้มีการควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ	71	0.46	มาก
3	ต้องการให้มีการดูแลสุขภาพสุขภาพอนามัยของประชาชนในชุมชน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี	46	0.59	มาก
4	ต้องการให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้ อาทิเช่น มีห้องสมุดชุมชน มีไวไฟสาธารณะเพื่อการศึกษา	58	0.54	มาก
5	ต้องการทุนสนับสนุนเพื่อการศึกษาให้กับครอบครัวยากไร้	61	0.50	มาก
6	ต้องการให้มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและผู้สูงอายุเพื่อดูแลและพัฒนาประชาชนในพื้นที่	45	0.70	มาก
เฉลี่ยรวม		3.40	0.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านสาธารณสุขและการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ต้องการให้มีการส่งเสริมการทำกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพของประชาชน เช่น มีเครื่องออกกำลังกายให้บริการแก่คนในชุมชน รองลงมา คือ ต้องการให้มีการควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ต้องการให้มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและผู้สูงอายุเพื่อดูแลและพัฒนาประชาชนในพื้นที่

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจ

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ต้องการให้มีการกระตุ้นให้เกิดการสร้างระบบเศรษฐกิจชุมชน เช่น จัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	3.35	0.54	ปานกลาง
2	ต้องการให้มีการส่งเสริม อบรมให้ความรู้และพัฒนาอาชีพ	3.20	0.60	ปานกลาง
3	ต้องการมีสหกรณ์หรือร้านสะดวกซื้อภายในชุมชน	3.22	0.64	ปานกลาง
4	ต้องการให้มีการสนับสนุนสินค้าของชุมชน อาทิเช่น สร้างสินค้าประจำหมู่บ้าน มีตลาดมารอบรับสินค้าทางการเกษตรของชุมชน	3.17	0.64	ปานกลาง
5	ต้องการกองทุนประจำหมู่บ้านสำหรับการลงทุนของคนในชุมชน	3.27	0.60	ปานกลาง
6	ต้องการให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยี การแปรรูป การบรรจุหีบห่อ เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าภายในชุมชน	3.32	0.62	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.26	0.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ต้องการให้มีการกระตุ้นให้เกิดการสร้างระบบเศรษฐกิจชุมชน เช่น จัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต รองลงมา คือ ต้องการให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยี การแปรรูป การบรรจุหีบห่อ เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าภายในชุมชน และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ต้องการให้มีการสนับสนุนสินค้าของชุมชน อาทิเช่น สร้างสินค้าประจำหมู่บ้าน มีตลาดมารอบรับสินค้าทางการเกษตรของชุมชน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเขตพื้นที่ บ้านสันโปร้ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.62	0.11	มาก
2	ด้านการพัฒนาสาธารณสุขและการศึกษา	3.40	0.05	ปานกลาง
3	ด้านเศรษฐกิจ	3.26	0.04	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.42	0.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อและหากพิจารณาเป็นด้าน ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสาธารณสุขและการศึกษา และด้านเศรษฐกิจ

6.3 ผลศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

พบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) ควรปรับปรุงภูมิทัศน์และปรับปรุงการคมนาคมในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และ 2) ต้องการให้หน่วยงานรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ให้เป็นชุมชนเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้

7. การอภิปรายผล

7.1 ระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุขและการศึกษา และ ด้านเศรษฐกิจ เนื่องจาก ด้านการพัฒนาสาธารณสุขและการศึกษาที่ดี มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าอย่างกว้าง และปัจจัย ด้านความสุขภาพ สบายใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว มิตรสหายและเพื่อนบ้าน ด้านการรวมกลุ่มทางสังคมมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านการอุทิศและการได้รับการยอมรับจากชุมชน ด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านการดำรงชีพ และปัจจัยด้านรายรับและรายจ่ายคุณภาพชีวิตด้านสภาพร่างกายที่ดี มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปัจจัยด้านการใส่ใจเรื่องสุขภาพ และปัจจัยด้านการบริโภคที่ดี และสุดท้ายด้านการตัดสินใจด้วยตนเอง มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นอิสระทางความคิด และปัจจัยการเลือกทำในสิ่งที่ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลักษณ์ เกตุมาน (2561) ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนกับผลที่มีต่อคุณภาพชีวิตของคนในแขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน” ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนแขวงอนุสาวรีย์เขตบางเขนในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมมากที่สุดในด้านการร่วมรับประโยชน์ รองลงมา คือ ด้านการจัดเก็บหรือให้ข้อมูล ด้านบริหารจัดการ และด้านการติดตามประเมินผล ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ตามลำดับ (3) คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนแขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์รัตน์ ภิรมย์รัตน์ (2563) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดแพร่” ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดแพร่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดแพร่ ปัจจัยด้านชุมชน และสังคมที่

เป็นโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของจังหวัด ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นข้าราชการ และปัจจัยด้านครอบครัวที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท เป็นปัจจัยมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดแพร่ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา และอายุ 51 ปี ขึ้นไป เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางลบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดแพร่ โดยตัวแปรร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดแพร่ได้ร้อยละ 99.7 และ 3) รูปแบบการพัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดแพร่ประกอบด้วย หลักการพัฒนาคูณภาพชีวิต กระบวนการพัฒนาคูณภาพชีวิต และขั้นตอนการพัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดแพร่

7.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคูณภาพชีวิตในเขตพื้นที่ บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ควรปรับปรุงภูมิทัศน์และปรับปรุงการคมนาคมในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และ ต้องการให้หน่วยงานรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาในเขตพื้นที่บ้านสันโป่ง ตำบลเมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เนื่องจาก การส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีชีวิตที่มีความสุขเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรสำคัญของการพัฒนาประเทศ การทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีหรือคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นหน้าที่สำคัญของภาครัฐ และเอกชนที่ต้องร่วมมือ และส่งเสริมให้ประชาชนมีความสามารถและมีศักยภาพที่จะยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตนให้ดีขึ้น โดยการนํานโยบายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมทางสังคม และการดำเนินนโยบายเร่งด่วน เพื่อแก้ปัญหาต่าง การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของประชาชนที่มีอยู่ออกมาใช้ให้ เกิดประโยชน์ เช่น การฝึกอบรมหรือฝึกทักษะด้านอาชีพ การส่งเสริมการรวมกลุ่มในการทำกิจกรรม ที่สร้างรายได้ในครัวเรือนและชุมชน เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นของตนให้คงไว้ การดำรงตนบนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สิ่งเหล่านี้จะสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ชุมชน เป็นชุมชนที่เข้มแข็ง อย่างไรก็ตามการพัฒนายังคงมีความแตกต่างกันในพื้นที่ต่าง รวมทั้งมีความแตกต่างกันของ ของประชาชน เศรษฐกิจสังคม และสภาพแวดล้อมแต่ละพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาและระดับ ความเป็นอยู่หรือคุณภาพชีวิตของประชาชนมีความแตกต่างกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่มีที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีหน้าที่ในการพัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิต วิชัยสาร และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคูณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการโดยสอบถามความคิดเห็นของคนพิการไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการโดยสอบถามความคิดเห็นของคนพิการก่อน และ (3) ปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จคือ การที่บุคลากรเอาใจใส่ ทุ่เมเท และเสียสละสำหรับการพัฒนาคูณภาพชีวิตด้วยการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพคนพิการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรางทิพย์ ภักดีศิริไพรวัลย์ (2559) การศึกษาเรื่อง “การศึกษาคูณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ หมู่ 11

ตำบลท่าผา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง” ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตโดยใช้แบบชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL-BREF-THAI) ระดับคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพกาย มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพชีวิตดีมาก ด้านจิตใจ มีระดับคุณภาพ อยู่ในระดับคุณภาพชีวิตดีมาก ด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพชีวิต ดีมาก ด้านสิ่งแวดล้อม มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพชีวิตดีมาก และคุณภาพชีวิตโดยรวม มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพชีวิตดีมาก เมื่อใช้แบบวัดคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสัมพันธภาพ ผลการประเมิน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งแวดล้อม ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ด้านโครงการภายในชุมชน ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอโดยรวมผลการประเมิน อยู่ในระดับดีมาก นอกจากนี้ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวแปรกับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน พบว่า ตัวแปรในด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ มีผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวม เมื่อวัดด้วยแบบชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อฉบับภาษาไทย และแบบวัดคุณภาพชีวิต ของคนในชุมชนบ้านแสนตอโดยรวม สำหรับการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านที่ 1 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ การส่งเสริมกลุ่มจิตอาสาที่เกิดขึ้นมาจากชุมชน และ มีการบริหารจัดการโดยชุมชนให้เข้มแข็ง และการสนับสนุนโครงการ ที่ดำเนินการให้มีความต่อเนื่องยั่งยืน ด้านที่ 2 การส่งเสริมด้านสัมพันธภาพทางสังคม ควรมีการอนุรักษ์ สืบสานและส่งเสริมประเพณี ที่ดีงาม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และการสร้างองค์ความรู้ของประเพณีและภูมิปัญญาของชุมชน ด้านที่ 3 การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ครัวเรือนมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ที่สอดคล้องกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 4 การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริมให้มีการอบรมความรู้ เฉพาะทาง และการส่งเสริมให้มีอาชีพที่หลากหลายมากขึ้นและด้านที่ 5 ด้านความมั่นคงปลอดภัย การส่งเสริมกลุ่มจิตอาสาในการรักษาความสงบเรียบร้อยและการสร้างองค์ความรู้ด้านความมั่นคง ปลอดภัยเพื่อให้สามารถดูแลความปลอดภัยในชุมชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของดาวณา เกตุทอง (2563) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดสุโขทัย” ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคน หรือเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายได้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมกันพัฒนา โดยคำนึงถึงความคิดเห็นหรือความต้องการของสาธารณชนด้วยการฟังตนเอง การพัฒนาตามแนวพระราชดำรินี้เป็นเบื้องต้นเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้ประชาชนมีความแข็งแรงพอที่จะดำรงชีวิตต่อไป การให้ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ในการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตนั้น ประชาชนต้องเข้าใจให้ถูกต้องก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ เพราะการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้อย่างแท้จริงนั้น สิ่งเหล่านี้จะต้องอาศัยความร่วมมือทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่จากรัฐคอยช่วยเหลือ สนับสนุนดูแลประชาชนอย่างใกล้ชิด ที่สำคัญต้องติดตามและประเมินผล เพื่อทำการวิเคราะห์แก้ไข้ปัญหา ปรับปรุงต่อไป

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

8.1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีศาลาอเนกประสงค์สำหรับการทำกิจกรรมในชุมชนเสี่ยงตามสายเพื่อการประชาสัมพันธ์บริเวณชุมชน และมีน้ำประปาใช้สอยอย่างถูกสุขอนามัย

8.1.2 ด้านสาธารณสุขและการศึกษา ควรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและผู้สูงอายุเพื่อดูแลและพัฒนาประชาชนในพื้นที่ การดูแลรักษาสุขภาพสุขภาพอนามัยของประชาชนในชุมชน เช่นการตรวจสุขภาพประจำปี และการส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น มีห้องสมุดชุมชน มีWi-Fiสาธารณะเพื่อการศึกษา

8.1.3 ด้านเศรษฐกิจ ควรมีการสนับสนุนสินค้าของชุมชน เช่น สร้างสินค้าประจำหมู่บ้าน มีตลาดมารอบรับสินค้าทางการเกษตรของชุมชน การส่งเสริมอบรมให้ความรู้และพัฒนาอาชีพ และ สหกรณ์หรือร้านสะดวกซื้อภายในชุมชน

8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรปรับปรุงแบบการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากประชาชน และนำมาเป็นข้อมูลประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

8.2.2 ควรศึกษาในประเด็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในส่วนของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานท้องถิ่นที่รับผิดชอบพื้นที่นี้ โดยการไปสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้กำหนดนโยบาย และผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการต่อยอดความรู้จากการศึกษาในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- จุฬาลักษณ์ เกตุมาน. (2561). *การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนกับผลที่มีต่อคุณภาพชีวิตของคนในแขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- ดาวนภา เกตุทอง. (2563). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดสุโขทัย. วารสารวณิฏนวมุขแห่งพุทธศาสนปริทรรศน์, 7(1), 41-52.*
- ประชากรณ์ ทัพโพธ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(2), 475-491.*
- ปรางทิพย์ ภักดีศรีไพรวัลย์. (2559). *การศึกษาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ หมู่ 11 ตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง. สารนิพนธ์หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วิชิต วิชัยสาร เกรียตา ไกแสง ประภัสสร ทองยินดี และสุภาภรณ์ งามวัน. (2560). *การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. วารสาร EAU HERITAGE, 7(3), 93-101.*
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2565). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.*
- อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ. (2561). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี. วารสารร่มพญักษ์ มหาวิทยาลัยเกริก, 36(3), 45-65.*

ภาษาอังกฤษ

- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed). Boston: Allyn and Bacon.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed). New York: Harper Collins Publishers.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). *Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.*

การศึกษาการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย

Study on the arrangement of the Chiang Rai ASEAN Flower Expo 2020

at the Kok Riverside Garden Chiang Rai

(วันรับบทความ: 10 กรกฎาคม 2565; วันแก้ไขบทความล่าสุด: 25 สิงหาคม 2565; วันตอบรับการตีพิมพ์บทความ: 30 สิงหาคม 2565)

กัณณิกา สุจะดา *

Kannika Sujada *

ทิพย์ ศรีนวล **

Thip Srinuea **

นรินทร์ทิพย์ ตีคำ ***

Narinthip Tikam ***

กัญญารัตน์ บัวน้อย ****

Kanyarat Buayoi ****

วราดวง สมณาศักดิ์ *****

Waraduang Sommanasak *****

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวเข้าชมงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ต้องการให้หน่วยงานเพิ่มพันธุ์ไม้และมีการจำหน่ายพันธุ์ไม้สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการ ควรปรับโครงสร้างและเปลี่ยนแนวคิดในการจัดงานในแต่ละปี ควรมีโซนดอกไม้ที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินเข้าไปถ่ายรูปได้ ควรปรับปรุง

**** นักศึกษา, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

**** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ห้องน้ำให้มีความสะอาดและมีจำนวนที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวภายในงาน และต้องการให้หน่วยงานเพิ่มการประชาสัมพันธ์และเพิ่มระยะเวลาในการจัดงาน เพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างจังหวัดเข้ามาเที่ยวชมในจำนวนมาก

คำสำคัญ: การจัดงาน, มหกรรมไม้ดอก, สวนไม้งามริมน้ำกก

Abstract

The objectives of this research are (1) to study the level of organizing of the Chiang Rai ASEAN Flower Expo 2020 at the Kok Riverside Garden. Chiang Rai Province and (2) to study the level of problems and suggestions about Organizing the ASEAN Flower Festival Chiang Rai 2020 at the Kok Riverside Garden Chiang Rai the questionnaire was used as a study tool. The samples used in the study were there were 200 tourists visiting the Chiang Rai ASEAN Flower Festival 2019. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of the study revealed that 1) the level of organizing the Chiang Rai ASEAN Flower Expo 2020 at the Kok Riverside Garden. Chiang Rai Province as a whole was at a high level and 2) problems and suggestions about Organizing the ASEAN Flower Festival Chiang Rai 2020 at the Kok Riverside Garden Chiang Rai Province, namely wanting the agency to increase plant species and selling plants for tourists who want should restructure and change the concept of organizing events each year There should be a flower zone where tourists can walk in and take pictures. Restrooms should be improved to be clean and have sufficient numbers for tourists at the event and want the agency to increase publicity and increase the duration of the event for tourists from other provinces to visit in large numbers.

Keywords: organizing events, Flower Festival, Beautiful garden by the Kok Rive

1. บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว โดยมีการส่งเสริมให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น โดยเห็นว่า การท่องเที่ยวภายในประเทศมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และรายได้ที่มาจาก การท่องเที่ยวนั้นจะกระจายไปสู่ประชาชนทุกระดับ รวมทั้งกระจายไปสู่ภาคธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (วิไลพร เสถียรอุดร, 2561) และรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทยก็คิดเป็นมูลค่ามหาศาล สถานการณ์ การท่องเที่ยวเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยการใช้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาเป็นกลยุทธ์พัฒนาเศรษฐกิจทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกระบวนการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเยี่ยมชม (พระปลัดระพิน พุทธิสารโร, 2562)

เชียงรายเป็นจังหวัดสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวทางภาคเหนือด้วยเหตุที่เชียงรายมีความอุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติสภาพภูมิอากาศ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ที่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ เข้ามาท่องเที่ยวมากเป็นลำดับต้นๆ ของประเทศ ซึ่งเป็นไปตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) โดยมียุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการด้านท่องเที่ยวให้เกิดสมดุลและยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทย และการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการ การท่องเที่ยวและการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ (ปิยพงษ์ ยามเมฆ, 2561)

เนื่องจากจังหวัดเชียงรายในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคมมีสภาพอากาศที่หนาวเย็นทำให้นักท่องเที่ยวมีความอยากสัมผัสกับสภาพอากาศ และแหล่งพืชพันธุ์ดอกไม้ที่อุดมสมบูรณ์เต็มไปด้วยความสวยงาม การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มีรูปแบบที่โดดเด่นเป็นลักษณะเฉพาะตัวทั้งสิ้น เพราะการท่องเที่ยวแต่ละรูปแบบมีความแตกต่างกันด้านสถานที่ ด้านเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวก แต่สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้จากการท่องเที่ยวนั้น คือประสบการณ์การท่องเที่ยวทั้งการเรียนรู้ ความสนุกสนานและการพักผ่อน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และพัฒนา จึงได้เกิดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ขึ้น โดยมีรูปแบบการท่องเที่ยวแบบธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นนั้นๆ และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ โดยมีการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมในภาคท้องถิ่น เพื่อตระหนักถึงคุณค่าและความสมดุลของสิ่งแวดล้อมและก่อประโยชน์สูงสุดต่อท้องถิ่น (ปทุมพร แก้วคำ, 2561)

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จึงเป็นนโยบายและแนวทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยมีการจัดการสิ่งแวดล้อมภายใต้การมีส่วนร่วมในภาคท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสืบไป ซึ่งนโยบายและแนวทางการท่องเที่ยวนี้ยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจกับการอนุรักษ์ฟื้นฟูโดยการสร้างชุมชนให้มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมดูแลรักษา การฟื้นฟูและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดงานและเพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของการจัดงานเพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปแก้ไขและพัฒนาสำหรับการจัดงานในปีต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย

3. ประโยชน์ของการวิจัย

3.1 ทำให้ทราบการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย

3.2 นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลเชิงวิชาการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปต่อยอดและพัฒนาการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงรายในปีต่อไป

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ ข้อมูลทั่วไปของงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียน

4.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวเข้าชมงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ซึ่งรวมทั้งสิ้น 872,262 คน (อ้างอิงจากสถิติผู้เข้าชมงาน “งานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย, 2563)

4.3 ขอบเขตพื้นที่

ขอบเขตทางด้านพื้นที่ คือ สวนไม้งามริมน้ำกก ศูนย์ราชการฝั่งหมิ่น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 แบบแผนการวิจัย

การศึกษการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

5.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวเข้าชมงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ซึ่งรวมทั้งสิ้น 872,262 คน (อ้างอิงจากสถิติผู้เข้าชมงาน “งานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย, 2563) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้มาจากการใช้ตารางกำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie, & Morgan. 1970) หลังจากนั้นใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สัดส่วนของกลุ่มประชากรโดยกำหนดความคลาดเคลื่อน 5% เนื่องด้วยสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ส่งผลให้ปริมาณนักท่องเที่ยวลดลงทางกลุ่มผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียง 200 คน

5.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษาการจัดงานมหรหรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย จำกัดโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพและแหล่งข้อมูลการจัดงาน เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 6 ข้อ และ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการจัดงานมหรหรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale) เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's scale, 1976) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Best & kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 –5.00	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 –4.20	หมายถึงเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 –3.40	หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 –2.60	หมายถึงเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 –1.80	หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

5.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

5.4.1 การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบค่า IOC พบว่าแบบสอบถามที่ทำการประเมินไม่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 0.5 อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2560)

5.4.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2560) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยสถิติครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.8718 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดย การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ใช้การสัมภาษณ์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ผลศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	68	34.00
หญิง	132	66.00
อายุ		
15 – 24 ปี	110	55.00
25 – 34 ปี	35	17.50
35 – 44 ปี	19	9.50
45 – 54 ปี	13	6.50
55 – 64 ปี	13	6.50
65 ปีขึ้นไป	7	3.50
ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม	3	1.50
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	7	3.50
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / ปวช.	82	41.00
ปริญญาตรี	99	49.50
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	10	5.00
ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม	2	1.00
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	105	52.50

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	7	3.50
รับจ้างทั่วไป	20	10.00
ข้าราชการ	20	10.00
พนักงาน / ลูกจ้าง	16	8.00
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	27	13.50
ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม	5	2.50
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	73	36.50
5,001 – 10,000 บาท	34	17.00
10,001 – 15,000 บาท	20	10.00
15,001 – 20,000 บาท	19	9.50
20,001 – 25,000 บาท	15	7.50
25,000 บาทขึ้นไป	21	10.50
ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม	18	9.00
การค้นหแหล่งข้อมูลของการจัดงาน		
อินเทอร์เน็ต	113	40.65
เพื่อน /ญาติ	93	33.45
เอกสารแผ่นพับ / โบรชัวร์	29	10.43
บริษัททัวร์	1	0.36
วิทยุ / โทรทัศน์	17	6.12
ศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยว / ททท.	25	8.99
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 15-24 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท การค้นหาแหล่งข้อมูลของการจัดงานมหรหรรพ์ไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020

6.2 ผลศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	มาตรฐานการควบคุมโรคโควิด-19 โดยมีจุดคัดกรอง ภายในงานอย่างเคร่งครัด และการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ	4.20	0.69	มาก
2	ภายในงานมีการจัดงานโดยแบ่งพื้นที่ออกเป็นโซนต่างๆ ด้วยการปลูกประดับตกแต่งด้วยพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับ นานาพันธุ์ โดยเฉพาะพันธุ์ไม้ดอกเมืองหนาวที่หาชมได้ ยาก	4.17	0.71	มาก
3	บริเวณภายในงาน มีพันธุ์ไม้ที่หลากหลายและทัศนียภาพ โดยรวมสวยงาม	4.22	0.78	มากที่สุด
4	มีการผสมผสานระหว่างดอกไม้ ศิลปะ วัฒนธรรม ดนตรี และกีฬา เข้าด้วยกันอย่างสร้างสรรค์	4.36	0.69	มากที่สุด
5	มีพื้นที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจบริเวณภายในงานอย่างเพียงพอ	4.29	0.72	มากที่สุด
6	สถานที่ภายในงานมีความสะอาดและปลอดภัย	4.01	0.86	มาก
7	ภายในงานมีห้องน้ำที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอ	4.31	0.67	มากที่สุด
8	ร้านค้าและร้านอาหารมีเพียงพอต่อการให้บริการของ นักท่องเที่ยว	3.84	0.90	มาก
9	ร้านค้าต่างๆ มีความหลากหลายของสินค้า อาหารและ เครื่องดื่ม มีการจัดโซนร้านค้าอย่างเป็นระเบียบและ สะอาด	4.01	0.81	มาก
10	ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่มภายในงานมีการตั้งราคา ที่เหมาะสม	3.95	0.79	มาก
11	มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยภายในงานอย่างทั่วถึง	3.96	0.80	มาก
12	มีเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อมูลประจำจุดต่างๆ ภายในงานอย่าง ทั่วถึง	4.18	0.81	มาก
13	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการภายในจุดต่างๆ ของงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.17	0.77	มาก

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
14	พื้นที่จอดรถสะดวกและเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวงาน	4.24	0.79	มากที่สุด
15	มีการให้บริการรถสาธารณะที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.95	0.83	มาก
16	วันในการจัดงานระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2563 – 10 มกราคม 2564 อย่างเหมาะสม	3.87	0.77	มาก
17	เวลาในการจัดงานมีความเหมาะสม (เวลา 7.00 – 22.00 น.)	4.09	0.78	มาก
18	ภายในงานมีการจัดกิจกรรมให้กับผู้ชมทุกช่วงวัย	4.31	0.69	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.12	0.06	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อและหากพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการผสมผสานระหว่างดอกไม้ ศิลปะ วัฒนธรรม ดนตรีและกีฬา เข้าด้วยกันอย่างสร้างสรรค์ รองลงมา คือ ภายในงานมีห้องน้ำที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอ ถัดมา คือ มาตรฐานการควบคุมโรคโควิด-19 โดยมีจุดคัดกรองภายในงานอย่างเคร่งครัด และการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ร้านค้าและร้านอาหารมีเพียงพอต่อการให้บริการของนักท่องเที่ยว

6.3 ผลศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย

พบว่า 1) ควรเพิ่มถังขยะภายในงานให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว และควรตั้งจุดคัดกรองให้มากกว่า 1 จุด 2) ควรมีรถรับส่งสำหรับนักท่องเที่ยว เพราะที่จอดรถกับภายในงานมีระยะทางค่อนข้างไกล 3) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาดและมีจำนวนที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวภายในงาน 4) ควรปรับปรุงการจัดโซนไม้ดอกกับโซนร้านค้าให้ชัดเจน และควรบอกป้ายชื่อไม้ดอกให้ชัดเจน 5) ควรปรับโครงสร้างและเปลี่ยนแนวคิดในการจัดงานในแต่ละปี และควรมีโซนดอกไม้ที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินเข้าไปถ่ายรูปได้และควรมีการจัดความสูงของดอกไม้ในระดับที่แตกต่างกัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวถ่ายรูปได้หลายมุมและสะดวก 6) ต้องการให้หน่วยงานเพิ่มการประชาสัมพันธ์และเพิ่มระยะเวลาในการจัดงาน เพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างจังหวัดเข้ามาเที่ยวชมในจำนวนมาก 7) ต้องการให้หน่วยงานเพิ่มพันธุ์ไม้และมีการจำหน่ายพันธุ์ไม้สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการ และ 8) ต้องการให้หน่วยงานมีการตรวจสอบราคาอาหารของร้านค้าที่เข้ามาขายภายในงาน เนื่องจากในงานร้านตั้งราคาขายสินค้าสูงกว่าราคาขายในตลาดทั่วไป

7. การอภิปรายผล

7.1 ระดับความคิดเห็นต่อการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ณ สวนไม้งามริมน้ำกก จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริเวณภายในงานมีพันธุ์ไม้ที่หลากหลายและทัศนียภาพโดยรวมสวยงาม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ภายในงานมีความสะอาดและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยและภายในงานมีห้องน้ำที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากจังหวัดเชียงราย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ส่งเสริมสถานที่ท่องเที่ยวที่ตกแต่งด้วยไม้ดอกเมืองหนาวนานาพันธุ์ และไม้ดอกไม้ประดับหลากหลายสายพันธุ์ พร้อมสัมผัสวิถีชีวิตท้องถิ่นจังหวัดเชียงราย การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีล้านนา ตลอดจนเปิดโอกาสให้กลุ่มเกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอาชีพต่างๆ นำผลผลิตและผลิตภัณฑ์ชุมชนมาจำหน่าย เพื่อสร้างรายได้ มุ่งหวังให้มีส่วนช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงราย จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าชมงานนับล้านคน และทำให้จังหวัดเชียงรายมีรายได้หมุนเวียนพร้อมกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชัย เทพเทียมทัศน์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการการตลาดการท่องเที่ยวอาเซียนอย่างมีความได้เปรียบตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวไทยระดับบน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการจัดการการตลาดการท่องเที่ยวอาเซียนมีความได้เปรียบในระดับมาก โดยมีเฉพาะ ในด้านการรับรองของผู้จำหน่ายทัวร์ การรับรองของนักท่องเที่ยว ความรุนแรงทางการแข่งขัน คู่แข่งผู้ประกอบการรายใหม่ และการคุกคามจากสินค้าทดแทน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครพลพิตตะห์ มุขอด และคณะ (2561) ได้การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดต้องชมแลผาหน้าถ้ำ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านกิจกรรม ด้านค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านการให้บริการของ ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม ส่วนข้อเสนอแนะนักท่องเที่ยวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงพื้นที่จอดรถให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว ควรมีถังขยะตั้งอยู่แต่ละจุดและแยกประเภทขยะที่ชัดเจน ร้านค้าควรแต่งกายให้ถูกสุขลักษณะโดยมีการใส่ผ้ากันเปื้อนและหมวกให้เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมโดยรอบควรจัดให้มีสถานที่พักผ่อนและที่นั่งสำหรับประทานอาหาร และควรให้มีการขายของบนเรือเพื่อให้เห็นวิถีชีวิตของตลาดน้ำ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิมล คนไฉ และพันธ์วัลลี รวมริย์ (2562) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเพณีขึ้นเขาพนมรุ้ง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจ ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนาพร ไตรภพ และพิเศษ ชัยดิเรก (2563) ได้การศึกษาพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวม มีผลต่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีระดับการพัฒนาอยู่ในระดับมาก

7.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2020 ได้แก่ ต้องการให้หน่วยงานเพิ่มพันธุ์ไม้และมีการจำหน่ายพันธุ์ไม้สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการ ควรปรับโครงสร้างและเปลี่ยนแนวคิดในการจัดงานในแต่ละปี และควรมีโซนดอกไม้ที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินเข้าไปถ่ายรูปได้และควรมีการจัดความสูงของดอกไม้ในระดับที่แตกต่างกัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวถ่ายรูปได้หลายมุมและสะดวก ควรปรับปรุงการจัดโซนไม้ดอกกับโซนร้านค้าให้ชัดเจน และควรบอกป้ายชื่อไม้ดอกไม้ให้ชัดเจน ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาดและมีจำนวนที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวภายในงาน ต้องการให้หน่วยงานมีการตรวจสอบราคาอาหารของร้านค้าที่เข้ามาขายภายในงาน ควรเพิ่มถังขยะภายในงานให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว และควรตั้งจัดคัดกรองให้มากกว่า 1 จุด ควรมีรถรับส่งสำหรับนักท่องเที่ยว เพราะที่จอดรถกับภายในงานมีระยะทางค่อนข้างไกล และต้องการให้หน่วยงานเพิ่มการประชาสัมพันธ์และเพิ่มระยะเวลาในการจัดงาน เพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างจังหวัดเข้ามาเที่ยวชมในจำนวนมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลชนก จันทรเกตุ (2560) ได้การศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาชุมชนเกาะยอ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า การจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะยอยังไม่เกิดความยั่งยืน เนื่องจากขาดความสมดุลในการพัฒนาทางด้านมิติของเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ประกอบกับการมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวของคนชุมชนอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากประชาชนในชุมชนไม่ได้มีส่วนร่วมในทุกๆ ขั้นตอนของกระบวนการจัดการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มิติด้านที่ขาดความยั่งยืนและควรได้รับการแก้ไขตามลำดับความเร่งด่วน คือ มิติการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และด้านมิติการพัฒนาสังคมวัฒนธรรม และนอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเกาะยอ ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากเครือข่ายภายนอก และปัจจัยด้านนโยบายมาตรการและกฎหมาย ซึ่งนำไปสู่ข้อเสนอแนะและแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะยอเพื่อให้เกิด ความยั่งยืน คือ ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในรูปแบบคณะกรรมการมีแผนงานด้านท่องเที่ยว มีระบบบริหารจัดการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างยั่งยืนที่มีความสมดุลของการพัฒนาในมิติทางด้านเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้เงื่อนไขการมีส่วนร่วมของชุมชน ในทุก ๆ กระบวนการ นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุไรดา กาสอ (2561) เรื่องแนวทางการจัดการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลทุ่งหว่า อำเภอทุ่งหว่า จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านบริบทของชุมชนในพื้นที่พบว่า ชุมชนมีความเอื้อต่อการจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่ เนื่องจากคนในชุมชนมีทัศนคติที่ดี และมีความต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งมีส่วนได้เปรียบจากการที่พื้นที่กำลังเข้าสู่การประเมินเพื่อเข้าสู่พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรณีโลก ทำให้หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในพื้นที่ให้มีมาตรฐานในการรองรับการประเมินจากองค์การยูเนสโก 2) ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษาและกลุ่มนักท่องเที่ยวศึกษาดูงาน นิยมเดินทางแบบไม่ค้างคืน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่ำกว่า 5,000 บาท ช่องทางการรับรู้ข้อมูลสูงสุดคือเว็บไซต์ของอบต. ทุ่งหว่า 3) ด้านศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ผู้วิจัยพบว่า ศักยภาพด้านการจัดการการท่องเที่ยวของพื้นที่อยู่ในระดับที่นักท่องเที่ยวพอใจแต่การจัดการด้านการบูรณาการพื้นที่ที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยวหรือจุดที่มีการพักของนักท่องเที่ยวยังไม่ได้รับการพัฒนาเพื่อ

ตอบสนองความต้องการใช้บริการของนักท่องเที่ยว 4) ผลการศึกษาเพื่อได้แนวทางในการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ตำบลทุ่งหัว อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยพบว่าศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวของพื้นที่ ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยวยังไม่มีบูรณาการร่วมกันในการสร้างแนวทางในการจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน ทั้งด้านการพัฒนาพื้นที่และด้านการเชื่อมโยงเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้หากมีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวที่ดีจะสามารถสร้างความดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวในการเลือกเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

8.1.1 ด้านการจัดการ ควรให้หน่วยงานที่จัดเพิ่มการประชาสัมพันธ์และเพิ่มระยะเวลาในการจัดงาน เพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างจังหวัดเข้ามาเที่ยวชมในจำนวนมาก และควรเพิ่มพันธุ์ไม้และมีการจำหน่ายพันธุ์ไม้สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการ นอกจากนั้นหน่วยงานควรตรวจสอบราคาอาหารของร้านค้าที่เข้ามาขายภายในงาน

8.1.2 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวเสนอควรเพิ่มถังขยะภายในงานให้มีจำนวนที่เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว ตั้งจัดคัดกรองให้มากกว่า 1 จุด ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาดและมีจำนวนที่เพียงพอแก่นักท่องเที่ยวภายในงาน

8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียน

8.2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่สร้างเจตคติที่ดีของการจัดงานมหกรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย เพื่อเป็นการค้นหาปัจจัยที่สำคัญ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมลชนก จันทรเกตุ. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาชุมชนเกาะยอจังหวัดสงขลา. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กาญจนาพร ไตรภพ และพิเศษ ชัยดิเรก. (2563). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- ปทุมพร แก้วคำ. (2561). การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านฮองแฮ่ Community Based Tourism Management Baan Hong Hae. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 12(3), 133-149.
- ปิยพงษ์ ยาเมฆ. (2561). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงม่อนเงาะ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระปลัดระพิน พุทธิสาร. (2562). การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและศาสนาในประเทศอาเซียน: กรณีศึกษาหลวงพระบาง สปป.ลาว. โครงการพัฒนาศักยภาพการวิจัยเชิงพื้นที่ในกลุ่มประเทศอาเซียน ศูนย์อาเซียนศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิไลพร เสถียรอุดร. (2561). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วุฒิชัย เทพเทียมทัศน์. (2560). การพัฒนารูปแบบการจัดการการตลาดการท่องเที่ยวอาเซียนอย่างมีความได้เปรียบตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวไทยระดับบน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- สุไรดา กาซอ. (2561). แนวทางการจัดการการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลทุ่งหว้า อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวิมล คนไว และพันธ์วลี รามริย์. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ประเพณีขึ้นเขาพนมรุ้ง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 14(1), 194-204.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย. (2562). งานมทรรรมไม้ดอกอาเซียนเชียงราย 2019. เชียงราย: องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย.

อับดุลฟัตตะห์ มูซอด และคณะ. (2561). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดต้องชมแลผาหน้าถ้ำ ตำบลหน้าถ้ำ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

ภาษาอังกฤษ

Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed). Boston: Allyn and Bacon.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed). New York: Harper Collins Publishers.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

Elements of innovative leadership

(วันรับบทความ: 7 สิงหาคม 2565; วันแก้ไขบทความล่าสุด: 10 กันยายน 2565; วันตอบรับการตีพิมพ์บทความ: 15 กันยายน 2565)

เพียงเดือน เกิดอำแพง *

Piangduan Kerdumpang

บทคัดย่อ

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (Innovative Leadership) หมายถึง ผู้นำที่มีความสามารถในการจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแนวคิดหรือแรงจูงใจในการพัฒนานวัตกรรม จากความหมายข้างต้นจะเห็นว่า ในการจะขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กรนั้น ผู้นำมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง และพิจารณาองค์ประกอบของการมีวิสัยทัศน์นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) การสร้างวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง (Formulating) 2) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (Articulating) 3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Implementing) และ 4) การเป็นแบบอย่างที่ดี (Role model)

คำสำคัญ: องค์ประกอบ, ภาวะผู้นำ, ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

Abstract

The author of the article has an innovative leadership (Innovative Leadership) means a leader who has the ability to motivate or influence subordinates. To give subordinates an idea or motivation to develop innovation. From the above definition, it can be seen that In order to drive innovation in the organization Leaders play a very important role and consider the components of having a vision leading to change: 1) creating a change vision; (Formulating) 2) disseminating the vision (Articulating) 3) Implementing the vision (Implementing) and 4) being a good role model (Role model).

Keywords: Elements, Leadership, Innovative Leadership

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, E-mail: pikerd@rpu.ac.th

1. ส่วนนำ

คำนิยามของภาวะผู้นำส่วนมากจะสร้างขึ้นมาจากสมมติฐานเกี่ยวกับกระบวนการด้านอิทธิพลที่ผู้นำจงใจแสดงออกมาต่อผู้ติดตาม คำนิยามของผู้นำที่นักวิชาการเสนอมามีความแตกต่างกันน้อยมาก คำนิยามที่แตกต่างกันในหลายนามมองที่ความแตกต่างกันตรงที่ใครเป็นผู้ใช้อิทธิพลนั้น เป้าหมายอิทธิพลที่นำมาใช้ และภาษาที่ใช้ที่อิทธิพลนั้นได้แสดงออกมา ความแตกต่างไม่ใช่เพียงการมองด้วยสายตาของนักวิชาการ แต่มันสะท้อนถึงการไม่ยอมรับในคำนิยามของผู้นำและความเป็นผู้นำ ความแตกต่างของนักวิชาการในการให้คำจำกัดความจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ เหตุการณ์ และสภาวะแวดล้อมที่จะศึกษาและความต่างในการแปลผลของการวิจัย (ชัยฤทธิ์ ทองรอด, 2550, น. 9)

ผู้นำตามความหมายของพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ใครก็ตามที่สามารถทำให้ผู้อื่นกระทำการใด ๆ โดยตนเองเป็นผู้ริเริ่มแสดงพฤติกรรม หรือเป็นผู้วางแผน โดยการจัดระเบียบหรือการควบคุมการกระทำของผู้อื่น หรือการใช้อำนาจ ตำแหน่งของตน หรือบุคคลที่ใช้ความสามารถในการเกลี้ยกล่อมให้ผู้อื่นยอมรับตนเองด้วยความสมัครใจ หรือผู้มีอำนาจในการใช้อิทธิพล ซึ่งแสดงออกโดยกระบวนการการสื่อสารเพื่อให้ปฏิบัติตามคำสั่งต่อกลุ่มกิจกรรมของกลุ่มองค์การ ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Janda, 1960, p. 358; Tannenbaum, Weschler & Massarik, 1961, p.24; Katz & Kahn, 1978, p. 411; Koontz & Weihrich, 1988, p. 437; Trewatha & Newport, 1982, p. 384; Stogdill, 1974, p. 411; Abraham, Roy and David, 2010; Ashiqur, 2016) นอกจากนั้นภาวะผู้นำเป็นพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งซึ่งผูกพันกลุ่มเข้าด้วยกันโดยการชี้แนะ โน้มน้าว และชักจูงผู้ตามให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การ หรือเป็นไปในทิศทางที่ต้องการ (Dubrin, 1998, p. 2; Jacobs & Jaques, 1987, p. 282; Stogdill, 1974, p. 13)

ถ้าพิจารณาความหมายของภาวะผู้นำที่อ้างมาทั้งหมดนั้น จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำเป็นเรื่องของความสามารถ และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล ที่จะใช้อิทธิพลโน้มน้าวใจเปลี่ยนแปลงการกระทำของบุคคลอื่นหรือกลุ่มต่าง ๆ ให้ร่วมมือกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การให้สำเร็จไปได้ด้วยดี ดังนั้นภาวะผู้นำจะแสดงให้เห็นต่อเมื่อบุคคลผู้นั้นได้แสดงออกซึ่งภาวะของการเป็นผู้นำที่มุ่งสู่การกระทำ ทั้งนี้ ตัวผู้นำเองก็ต้องรู้จักการใช้ศิลปะ โดยรู้ว่าเมื่อไรจะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ (Devis, 1967, p. 97) ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าอย่างเป็นทางการนั้น ในหลาย ๆ กรณีไม่สามารถนำกลุ่มไปสู่เป้าหมายได้ ซึ่งแสดงว่าหัวหน้าขาดความเป็นผู้นำ ดังนั้นผู้นำไม่จำเป็นต้องเป็นหัวหน้า แต่หัวหน้าต้องมีความเป็นผู้นำ นั่นคือ บุคคลหนึ่งอาจจะมีลักษณะใดลักษณะหนึ่ง และอีกบุคคลหนึ่งอาจจะมีทั้งสองลักษณะพร้อมกัน กล่าวคือ เป็นทั้งหัวหน้าและเป็นผู้ตามในเวลาเดียวกัน

ผู้บริหารในฐานะผู้นำขององค์การ จะต้องทำหน้าที่ประสานงานให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกขององค์การ เพื่อผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (Antonakis, Cianciolo, & Sternberg, 2003; Freddie, 2005) ได้พบว่า ภาวะผู้นำในองค์การเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ โดยความมีภาวะผู้นำจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ โดยการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันของ

หน่วยงานในองค์กรและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร เพื่อช่วยให้ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น

2. ส่วนเนื้อหา

2.1 ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

สำหรับความหมายของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (Innovative Leadership) มีนักวิชาการได้อธิบายถึงความหมายไว้แตกต่างกัน ได้แก่ Keen (2003) ให้ความหมายภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่ใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการนำเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจในยุคพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) Schmidt & Porteus (2000) นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีว่า เป็นความสามารถของผู้นำในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่ลงทุนต่ำ ความสามารถนี้เรียกว่า cost competence ขณะเดียวกัน ผลิตภัณฑ์ ที่เกิดขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาดอยู่ตลอดเวลา (marketable products) ซึ่งความสามารถในการบริหารจัดการนี้เรียกว่า “innovative competence” Annunzio (2001) ให้ความหมายภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีว่า เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่ช่วยให้ผู้นำแบบดั้งเดิมสามารถเปลี่ยนวัฒนธรรมในการบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว มีความยืดหยุ่นมากขึ้นในระบบเศรษฐกิจยุคดิจิทัล Pulley, Sessa, & Malloy (2002) ให้ความหมายภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีว่า เป็นพฤติกรรมของผู้นำในยุคเทคโนโลยีที่ผู้นำต้องเปลี่ยนแปลงการนำ ในขณะที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นเกินกว่าที่บุคลากรและองค์กรจะซึมซับได้ ผู้นำที่มีความสามารถในการเข้าถึงปัญหาหรือโอกาสที่สลับซับซ้อน และค้นพบแนวทางในการดำเนินการใหม่ ๆ หรือไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน โดยผู้นำจะต้องมีความฉลาดทางนวัตกรรม (Innovative Intelligence) เพื่อช่วยให้สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์จริงได้ดีขึ้น และช่วยให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรมากขึ้นอีกด้วย (Weiss and Legrand, 2011) ซึ่งสอดคล้องกับที่ อรอนงค์ โรจน์วัฒนบุลย์ (2553) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมว่าหมายถึง ผู้นำที่ใช้พลังแห่งคุณลักษณะของตนเองในด้านสมรรถนะ บุคลิกภาพ บทบาท และลักษณะทางสังคมขับเคลื่อนให้บุคลากรสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (Innovative Leadership) หมายถึง ผู้นำที่มีความสามารถในการจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแนวคิดหรือแรงจูงใจในการพัฒนานวัตกรรม จากความหมายข้างต้นจะเห็นว่า ในการจะขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กรนั้น ผู้นำมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง

2.2 คุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

Quinn (1991) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมในองค์กรไว้ว่า นวัตกรรมจะเกิดขึ้นในองค์กรได้นั้น ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ

- 1) ผู้บริหารระดับสูงต้องจะต้องเห็นความสำคัญของนวัตกรรม
- 2) การบริหารงานต้องมีบรรยากาศที่สนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรสร้างนวัตกรรม และ

3) มีวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ในการสร้างนวัตกรรมที่ชัดเจนและมีความเป็นไปได้จริงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

สอดคล้องกับ Higgins (1995, p. 245) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรมในองค์กรไว้ว่า ลักษณะภาวะผู้นำที่เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์การนวัตกรรม มีดังนี้

1) การสร้างวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นทางกลยุทธ์ ผู้นำจะต้องมีการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่พนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นทักษะหนึ่งที่มีความสำคัญของผู้นำเพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงวิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรมขององค์กร

2) ผู้นำจะต้องอดทนและยอมรับกับความผิดพลาดหรือล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นจากการสร้างนวัตกรรม ผู้นำจะต้องส่งเสริมให้พนักงานกล้าเสี่ยงในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์

3) การใช้เวลาในการตัดสินใจความคิดใหม่ ผู้นำจะต้องรู้จักการรอคอย ไม่ด่วนตัดสินใจความคิดของพนักงานว่าถูกหรือผิด ควรให้เวลากับพนักงานในการริเริ่มดำเนินการต่อไป

4) การมอบอำนาจและกระจายอำนาจหน้าที่ให้กับพนักงานในการสร้างนวัตกรรม ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนสำคัญในการสร้างนวัตกรรมและความสำเร็จขององค์กร และจะส่งเสริมให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

5) ผู้นำในองค์กรนวัตกรรมจะต้องมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลวในการทำงาน ผู้นำจะต้องพิจารณาหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วรีบแก้ไข และผู้นำต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานที่ทำผิดพลาดหรือล้มเหลว

6) มีการใช้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง เนื่องจากรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนรูปมีความเหมาะสมในการจัดการนวัตกรรมและบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ความมั่นใจในตัวเอง มีความกล้าหาญที่จะท้าทายความสำเร็จมีคุณสมบัติพิเศษที่ดึงดูดใจผู้อื่น และผู้สร้างบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนให้องค์การประสบผลสำเร็จ และ

7) การจัดการบุคลากรด้านนวัตกรรม เช่น การสอนงาน (Coaching) การพัฒนาความเชี่ยวชาญของพนักงานอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพ ส่งเสริมให้พนักงานมีการจัดการด้วยตนเอง (Self-Management) ส่งเสริมการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Upward Communication) และการให้รางวัลและการยอมรับ

Adair (1996) กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรมในองค์กรไว้ว่า ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นในการสร้างนวัตกรรม เนื่องจากผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และมีบทบาทเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์ ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและมีภาวะผู้นำในการจัดการและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่บุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Horth and Vehar (2012) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำเชิงนวัตกรรม ไว้ดังนี้

- 1) ให้การสนับสนุนและสร้างความมั่นใจในการทำงานและเห็นคุณค่าของพนักงานแต่ละคน
- 2) ดูแลและสนับสนุนพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์
- 3) ปกป้องและสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการนวัตกรรมด้วยการเปลี่ยนแปลงคนที่มีทัศนคติทางลบ และ
- 4) ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อจะได้พ้นจากระบบและการตอบสนองการทำงานแบบเดิมที่จะเป็นสิ่งที่ทำลายนวัตกรรม

Tidd and others (2001) ได้เสนอคุณลักษณะของผู้นำที่จะสามารถสร้างนวัตกรรมในองค์กรว่าประกอบด้วย วิสัยทัศน์ร่วม ภาวะผู้นำ และความตั้งใจที่จะมุ่งไปสู่นวัตกรรม (Shared Vision, Leadership and the Will to Innovate) ผู้นำจะต้องสื่อสารและสร้างความชัดเจนในการรับรู้วิสัยทัศน์ จุดประสงค์และกลยุทธ์ใหม่แก่พนักงานในองค์กร รวมทั้งต้องกระจายและสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ในวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมขององค์กรสอดคล้องกับ Kuczarski (2003) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำที่จะสร้างนวัตกรรมในองค์กร ไว้ดังนี้

- 1) ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม
- 2) ผู้บริหารด้านนวัตกรรม มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการสร้างนวัตกรรมด้วยความพยายาม
- 3) จัดตั้งทีมข้ามสายงานสำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และ
- 4) สร้างวัฒนธรรมและค่านิยมนวัตกรรม

Hay Group (2005) สำรวจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรมขององค์กรในองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ พบว่า จะต้องเป็นผู้ที่กำหนดทิศทางและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีภายในทีมงาน สร้างความผูกพันและสร้างความคิด เป็นผู้สอนงาน (Coaching) โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาบุคคลในระยะยาว การมีการมอบอำนาจ (Empowerment) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) และสร้างทีมงาน (Teamwork) ต่อมา Von Stamm (2008) ได้เสนอรูปแบบผู้นำ (Leadership Style) ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรมในองค์กรไว้ว่า ผู้นำองค์กรต้องสนับสนุนและส่งเสริมนวัตกรรม มีความทุ่มเทมุ่งมั่นด้วยใจจริงในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้พนักงานกล้าทดลอง ค้นหา ร่วมมือ และอดทนกับความล้มเหลว ผู้นำลักษณะนี้ควรจะมีอยู่ในทุกระดับขององค์กร โดยควรจะเริ่มที่ผู้นำระดับสูงขององค์กรก่อน

Sununta and Bechter (2001) กล่าวว่า ภาวะผู้นำในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญโดยผู้นำต้องทำหน้าที่ในการตั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่เน้นการเติบโตขององค์กร อีกทั้งสร้างความเชื่อและค่านิยมที่ช่วยสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม

Institute of Work Psychology (2003) กล่าวว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการกระตุ้นและสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานในการลองทำสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรู้ มีทักษะและความสามารถใหม่ ๆ ในการที่จะนำไปใช้สร้างให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการมีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งหมายถึงพนักงานจะต้องได้รับโอกาสในการเรียนรู้ ซึ่งผู้บริหารควรให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการมีความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ องค์กรควรที่จะมีโครงสร้างและกระบวนการทำงานที่สนับสนุนการถ่ายโอนความรู้ใหม่ ๆ

Jong and Den Hartog (2007) ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำที่มีต่อการเพิ่มพฤติกรรมนวัตกรรมของพนักงาน 13 ประการ ได้แก่

- 1) การทำตนเป็นแบบอย่างด้านนวัตกรรมด้วยการแสดงพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม แสวงหาโอกาสและคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ
- 2) กระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัญหาและการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา
- 3) การกระตุ้นให้เผยแพร่ความรู้ ด้วยการให้มีการสื่อสารแบบเปิด มีการสื่อสารที่ช่วยสนับสนุนและมีการประชุมการทำงานแบบไม่ทางการ
- 4) การให้วิสัยทัศน์ มีการสื่อสารวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน และให้แนวทางการปฏิบัติและดำเนินกิจกรรมในอนาคต
- 5) การเป็นที่ปรึกษา โดยผู้นำให้คำแนะนำการตัดสินใจและความคิดต่าง ๆ ผู้นำต้องพูดคุ้ยและให้คำปรึกษาแลกเปลี่ยนกับพนักงาน
- 6) การกระจายงาน การให้อำนาจแก่พนักงานในการรับผิดชอบงานของตนเองอย่างเป็นอิสระ
- 7) ผู้นำต้องช่วยเหลือพนักงานและไม่ลงโทษพนักงานที่ทำงานผิดพลาด ให้มองว่าความผิดพลาดเป็นโอกาสของการเรียนรู้
- 8) การจัดการข้อมูลป้อนกลับ ผู้นำควรมีการให้ข้อมูลป้อนกลับที่สร้างสรรค์แก่พนักงาน เพราะจะช่วยให้พนักงานพัฒนาปรับปรุงตนเอง
- 9) การนับถือ การชื่นชม หรือแสดงความนับถือพนักงาน โดยการชมเชย การให้รางวัลหรือการเฉลิมฉลองในความสำเร็จ
- 10) การให้รางวัลสำหรับผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม ทั้งรางวัลที่เป็นตัวเงินและวัตถุต่าง ๆ จะช่วยให้พนักงานมีความพยายามในการสร้างนวัตกรรมมากขึ้น
- 11) การให้ทรัพยากรทั้งเวลาและเงิน
- 12) ผู้นำต้องคอยติดตามกระบวนการทำงานของพนักงาน เพื่อให้แน่ใจว่างานนั้นจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ
- 13) การมอบหมายงานที่ท้าทายให้กับพนักงาน และให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

Carlo, Francesco, Jean-Sébastien and Adalgisa (2014, p. 558) ได้ศึกษาถึงความเชื่อมโยงของรูปแบบของผู้นำกับพฤติกรรมการทำงานด้านนวัตกรรมขององค์การ พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานด้านนวัตกรรมของพนักงานในองค์การ คือ

- 1) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- 2) การแบ่งปันข้อมูล (Information sharing) และ
- 3) ความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative leadership)

Ailin and Lindgren (2008) กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านนวัตกรรมจะต้องมีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมและต้องมีความเชื่อว่านวัตกรรมเป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีความที่มุ่งมั่นในการริเริ่มการสร้างนวัตกรรม ดังนั้น ภาวะผู้นำด้านนวัตกรรมจะต้องมีบทบาทในระดับกลยุทธ์ และระดับปฏิบัติการด้านนวัตกรรม คือต้องมีเทคนิคในการจัดการนวัตกรรม และผู้นำจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการมีเครือข่ายและพันธมิตรด้านนวัตกรรมด้วย

อรอนงค์ โรจน์วิฒนบุลย์ (2553) พบว่า ผู้นำเชิงนวัตกรรมมีองค์ประกอบของคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน คือ

องค์ประกอบที่ 1 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (Personality) ประกอบด้วย 1) ความมีคุณธรรม (Integrity) 2) กล้าเสี่ยง กล้าเปลี่ยนแปลง (Risk Takers) 3) มีจิตใจเปิดกว้างเป็นผู้ฟังที่ดี (Opened Minded) 4) มีจิตวิญญาณผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Instinct) 5) ชอบความท้าทาย (Challenge Rule and Past Practices) และ 6) เชื่อในสัญชาตญาณ (Intuition Minded)

องค์ประกอบที่ 2 คุณลักษณะด้านทักษะ (Skills) ประกอบด้วย 1) วิสัยทัศน์นำการเปลี่ยนแปลง (Visionary and Leading Change) 2) การถ่ายทอดความคิดสู่การปฏิบัติ (Alignment and Execution) 3) ความสามารถในการเรียนรู้ (Capability to Learn) 4) สมรรถนะในการกระตุ้นการสร้างนวัตกรรม (Encourage Innovation) 5) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) 6) การสร้างความไว้วางใจ (Trusted Influence) 7) การขับเคลื่อนผลลัพธ์ (Drive Results and Outcomes) และ 8) การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

องค์ประกอบที่ 3 คุณลักษณะด้านบทบาทหน้าที่ (Roles) ประกอบด้วย 1) บทบาทการเป็นผู้นำความคิด (Idea Champion) 2) เป็นแบบอย่างที่ดี (Positive Role Model) 3) บทบาทการเป็นผู้นำทีม การมีส่วนร่วม (Team Leader, Participating) 4) การสร้างบรรยากาศ องค์การแห่งการเรียนรู้ (Creating Learning Organization) 5) การเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) และ 6) หน้าที่การให้รางวัลความสำเร็จ (Reward Success)

องค์ประกอบที่ 4 คุณลักษณะด้านทางสังคม (Social Characteristics) ประกอบด้วย 1) การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others) 2) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication) 3) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) 4) มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) และ 5) การสร้างเครือข่ายและสายสัมพันธ์ (Network and Connection)

จากการศึกษาของ Michael, Erin, Cory and Tristan (2017) พบว่าทักษะสำคัญ 9 ประการในการแก้ปัญหาของผู้นำประกอบด้วย 1) การกำหนดปัญหา (problem definition) 2) การวิเคราะห์สาเหตุ / เป้าหมาย (cause/goal analysis) 3) การวิเคราะห์ข้อจำกัด (constraint analysis) 4) การวางแผน (planning) 5) การคาดการณ์ (forecasting) 6) การคิดสร้างสรรค์ (creative thinking) 7) การประเมินผลความคิด (idea evaluation) 8) ภูมิปัญญา (wisdom) และ 9) วิสัยทัศน์ (visioning)

จากที่กล่าวมาพบว่า คุณลักษณะของผู้นำเชิงนวัตกรรมมีการนำเสนอที่แตกต่างกัน ผู้เขียนบทความจึงสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม โดยพิจารณาจากแนวคิดของ Michael, Erin, Cory and Tristan (2017), Horth and Vehar (2012) และ อรอนงค์ วจนะวิวัฒน์บุลย์ (2553) เป็นหลัก จำนวน 5 องค์ประกอบ คือ 1) การมีวิสัยทัศน์นำการเปลี่ยนแปลง 2) ความคิดสร้างสรรค์ 3) การทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม 4) ความมีจริยธรรม และ 5) บรรยากาศแห่งองค์การนวัตกรรม

2.3 องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

การมีวิสัยทัศน์นำการเปลี่ยนแปลง (Visionary and Leading Change)

ผ่านมาได้มีการศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์โดยเน้นพฤติกรรมหลัก ที่สำคัญคือ ความเป็นผู้นำในการทำงานที่ท้าทาย มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และส่งเสริมสมาชิกให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงบันดาลใจและกระตือรือร้นโดยการทำให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกันกับสมาชิก และมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้การสนับสนุนสมาชิก ทำตนเป็นต้นแบบตัวอย่างที่ดีแก่สมาชิก นำมาซึ่งการบรรลุความสำเร็จสูงสุดในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ซึ่งสามารถแยกเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ที่สำคัญ ประกอบด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ (formulating) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (articulating) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (implementing) การเป็นแบบอย่างที่ดี (role model) และการประเมินวิสัยทัศน์ (evaluating) (Bennis and Nanus, 1985; Anika, Astrid, Diana, Sven and Daniela, 2015; Williams, 2005; Sooksan and Gayle, 2010; Herman and Warren, 2014)

Hickman and Silva (1984) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ไว้ดังนี้ คือ เป็นการแสวงหาอุดมคติ แนวคิด และวิธีการของการคิดที่ชัดเจนจนวิสัยทัศน์นั้นตกผลึก การทำวิสัยทัศน์ให้ชัดเจนเพื่อให้ง่ายต่อการยึดติดกับปรัชญาที่บูรณาการทิศทางของกลยุทธ์และความเชื่อทางวัฒนธรรม การกระตุ้นสมาชิกในองค์การให้รับเอาวิสัยทัศน์โดยผ่านการโน้มน้าวที่ถาวรและจัดทำตัวอย่างให้ดูสำหรับงานที่ยาก การสร้างพันธสัญญากับสมาชิกในองค์การในทุกระดับ พยายามให้ความเข้าใจในความเกี่ยวข้องและผลกระทบของวิสัยทัศน์ที่จะเกิดขึ้นกับพวกเขา การแสดงออกในทางอบอุ่นเกื้อหนุน การแปลความหมายวิสัยทัศน์สู่เหตุผลสำหรับความเป็นอยู่สำหรับสมาชิกแต่ละคน ให้ความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องของแต่ละความรู้สึกของบุคลากรให้ความเป็นห่วงกังวลในงาน การสร้างความมั่นใจให้กับผลสำเร็จของวิสัยทัศน์ สามารถแยกเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ที่สำคัญ ประกอบด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ (Formulating) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (Articulating) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Implementing) การเป็นแบบอย่างที่ดี (Role model) การมีส่วนร่วม (Participant) การสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง (Innovation and Transformation) และการประเมินวิสัยทัศน์ (Evaluating) ซึ่งสอดคล้องกับ Zaccaro and Banks (2004) ที่ศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความเป็นผู้นำเชิงวิสัยทัศน์นั้น ประกอบด้วย การกำหนดวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต และการสื่อสารให้ผู้อื่นทราบด้วยคำพูด การกระทำ เพื่อให้มองเห็นภาพในผลสำเร็จที่ต้องการ ผู้นำจะสร้างความไว้วางใจและให้ความสำคัญกับผู้อื่นมากกว่าตนเอง ซึ่งสามารถแยกเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ที่สำคัญประกอบด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ (Formulating) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (Articulating) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Implementing) การสร้าง

ความไว้วางใจ (Trust) และการให้ความสำคัญกับผู้อื่น และ Westley and Mintzberg (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ คือ กระบวนการที่เป็นพลวัตรมีขั้นตอน 3 ขั้นตอนดังนี้คือ การสร้างภาพลักษณ์ (Image) เป็นภาพที่พึงประสงค์ในอนาคตขององค์การนั้นคือ วิสัยทัศน์ หลังจากนั้น ผู้นำจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม (Share Vision) แล้วให้อำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ตาม (Empowered) เพื่อให้สมาชิกสามารถนำวิสัยทัศน์ร่วมสู่การปฏิบัติให้เป็นจริง สามารถแยกเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ที่สำคัญ ประกอบด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ (Formulating) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (Articulating) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Implementing) การมอบอำนาจ (Empowerment) การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) การคิดสร้างสรรค์ (Creative) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) และการยึดมั่นในอุดมการณ์ (Idealized) และ LeSourd (1990) ได้ศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารจะมีพฤติกรรมเน้นไปที่การกำหนดวิสัยทัศน์สร้างแรงจูงใจสูงด้วยความเชื่อส่วนบุคคล มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายของโรงเรียน การให้ความสำคัญกับค่านิยม อุดมการณ์ของโรงเรียนจากการมีส่วนร่วม มุ่งเน้นสู่นวัตกรรมใหม่ ๆ มองเห็นภาพในอนาคตที่ดีกว่า ซึ่งสามารถแยกเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ที่สำคัญ ประกอบด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ (Formulating) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (Articulating) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Implementing) การมีส่วนร่วม (Participant) และการสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง (Innovation and Transformation)

Kapur (2011) ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสามารถแยกเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ที่สำคัญ ประกอบด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ (Formulating) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (Articulating) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Implementing) และการเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) สอดคล้องกับการศึกษาของ Paul, Medeiros, and Michael (2015) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์จะเป็นผู้นำที่มีลักษณะเป็นเยี่ยมในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการกำหนดวิสัยทัศน์แล้วปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ และยังเป็นผู้นำที่สร้างสรรค์สิ่งที่มีลักษณะเฉพาะ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยเริ่มต้นลงมือปฏิบัติแล้วกระตุ้นขอความร่วมมือขอรับการสนับสนุนจากบุคคลอื่น ๆ เพื่อนำพาวิสัยทัศน์ไปสู่ความสำเร็จ ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์จะสามารถจินตนาการและสามารถมองเห็นภาพรวมของสิ่งที่ต้องการจะเป็นในองค์การได้ทั้งหมด ซึ่งคุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ประกอบด้วย ความเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่องานวิสัยทัศน์ เป็นผู้มีวิสัยทัศน์และแรงบันดาลใจที่เด่นชัดสำหรับองค์การ เป็นผู้ส่งเสริมสร้างพลังอำนาจในด้านความสัมพันธ์ของคนในองค์การและเป็นที่เคารพนับถือของผู้ตาม เป็นผู้ที่อุทิศตนเพื่อการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ที่มีความกล้าต่อการลงมือปฏิบัติ เป็นผู้ที่มีแนวคิดสร้างสรรค์พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง สามารถแยกเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ที่สำคัญ ประกอบด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ (Formulating) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (Articulating) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Implementing) และการเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ผู้เขียนบทความได้พิจารณาองค์ประกอบของการมีวิสัยทัศน์นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) การสร้างวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง (Formulating) 2) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (Articulating) 3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Implementing) และ 4) การเป็นแบบอย่างที่ดี (Role model)

3. ส่วนสรุป

ผู้เขียนบทความสรุป พบว่า ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับคุณลักษณะและบทบาทของผู้นำ (Role of Leadership) โดยทั่วไป เช่น แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Approach) แนวคิดเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach) แนวคิดผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Approach) แนวคิดผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformation Approach) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transaction Approach) ซึ่งยังมีการศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำที่เฉพาะเจาะจงไปในเรื่องความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (Innovative Leadership) ไม่มากนัก ประกอบกับแนวคิด ทฤษฎีภาวะผู้นำส่วนใหญ่นั้นเป็นแนวคิดที่มีเนื้อหาและโครงสร้างของทฤษฎีที่ศึกษาและสร้างขึ้นจากข้อมูลในบริบทของสังคมหรือองค์กรของประเทศทางตะวันตกเป็นส่วนใหญ่ และยังเน้นให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำในสภาพแวดล้อมทั่วไป ไม่ได้ชี้เฉพาะไปที่ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (Innovative Leadership) หมายถึง ผู้นำที่มีความสามารถในการจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแนวคิดหรือแรงจูงใจในการพัฒนานวัตกรรมจากความหมายข้างต้นจะเห็นว่า ในการจะขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กรนั้น ผู้นำมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ผู้เขียนบทความได้พิจารณาองค์ประกอบของการมีวิสัยทัศน์นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) การสร้างวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง (Formulating) 2) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (Articulating) 3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Implementing) และ 4) การเป็นแบบอย่างที่ดี (Role model)

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ชัยฤทธิ์ ทองรอด. (2550). *ภาวะผู้นำในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภายใต้วิกฤตเศรษฐกิจกับ
การอยู่รอดของอุตสาหกรรม*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ม.ป.ท.
- อรอนงค์ โรจน์วัฒนบุลย์. (2553). *การพัฒนาตัวแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- Abraham, C., Roy, G., & David, G. (2010). *The importance of innovation leadership in
cultivating strategic fit and enhancing firm performance*. The Leadership Quarterly,
Elsevier.
- Adair, John E. (1996). *Effective Innovation: How to Stay Ahead of the Competition*. London:
Pan Books.
- Ailin, M. and Lindgren, P. (2008). Innovation Leadership in Danish SMEs. In Management of
Innovation and Technology, ICMIT 2008. 4th IEEE International Conference on 21-24
September 2008, 98-103.
- Anika, D., Astrid, C. H., Diana, B., Sven, C. V., & Daniela, G. (2015). Transformational leadership
sub-dimensions and their link to leaders' personality and performance.
The Leadership Quarterly, 26, 1095–1120.
- Annunzio, S. (2001). E-leadership. *Training*. 38(6), 67-69.
- Antonakis, J., Cianciolo, A. T. & Sternberg, R. J. (2003). *Leadership: Past, present and future*.
Retrieved from http://www.Sagepub.com/antonakis%20Chapter%201_3987.pdf
- Ashiqur, R. (2016). Organization Strategies & Innovative Leadership Management.
International Journal of Business and Management, 11(10), 206-223.
- Bennis, W., & Nanus, B. (1985). *Leaders: The strategies for taking change*. New York: Harper
and Row.
- Carlo, O., Francesco, M., Jean-Sébastien, B., & Adalgisa, B. (2015). Linking managerial practices
and leadership style to innovative work behavior: The role of group and
psychological processes. *Leadership & Organization Development Journal*, 36(5),
545-569.
- Dubrin, J. A. (1998). *Leadership Research Findings, Practice, and Skills*. Boston, MA: Houghton
Mifflin.

- Freddie, A. (2005). *Leadership in rural areas: Breathing New Vitality into rural communities*. Retrieved from <http://www.socwk.utah.edu/rural/pdf/6-b.pdf>
- Hay Group. (2005). *The Innovative Organization: Lessons Learned from Most Admired Companies*. Hay Insight Selections.
- Herman, H. M. T., & Warren. C. K. C. (2014). Transformational leadership and job performance: A social identity perspective. *Journal of Business Research*, 67, 2827-2835.
- Hickman, C. and Silva, M. (1984). *Creating Excellence: Managing Culture and Change in the New Age*. New American Library, New York: NY.
- Higgins, James M. (1995). *Innovate or Evaporate: Test & Improve Your Organization's IQ-Its Innovation Quotient*. New York: New Management Publishing Company.
- Horth, D. M., & Vohar, J. (2012). *Becoming a Leader Who Fosters Innovation*. Center for Creative Leadership
- Institute of Work Psychology. (2003). *Developing Innovation Culture: Implication*. n.p.: n.p.
- Jacobs, T. O., & Jaques, E. (1987). Leadership in complex systems. In J. Zeidner (Ed.), *Human productivity enhancement*. New York: Praeger.
- Janda, K. F. (1960). Towards the explication of the concept of leadership in terms of the concept of power. *Human Relation*. 13(4), 345-363.
- Kapur, A. (2011). *Transforming Schools-Empowering Children*. New Delhi, Thousand Oaks, London: SAGE Publication.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed). New York: John Wiley & Sons.
- Keen, P. G. (2003). IT's agenda for e-leadership. *Computer world*, 3(34), 4-5.
- Koontz, H. and H. Weihrich. (1988). *Management* (2nd ed). Massachusetts: Houghton Mifflin Co.
- Kuczmarski, Thomas D. (2003). What is Innovation? And Why aren't Companies Doing More of It?. *Journal of Consumer Marketing*, 20(6), 536-541.
- Lawless, David J. (1979). *Organizational Behavior: The Psychology of Effective Management* (2nd ed). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- LeSourd, S. J., & Others. (1990). *Validation of a Visionary Leadership Attitude Instrument Using Factor Analysis. Paper presented at the Annual Meeting of the Mid-Western Educational Research Association*. Chicago: IL.
- Michael, D. M., Erin, M. T., Cory, H., & Tristan, M. (2017). Cognitive skills and leadership performance: The nine critical skills. *The Leadership Quarterly*, 28, 24-39.

- Mintzberg, H., et al. (2003). *The Strategy Process: Concepts, Context, Cases* (4th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Paul, J. P., Kelsey, E. M., & Michael, D. M. (2015). Leader cognition in vision formation: Simplicity and negativity. *The Leadership Quarterly*, 26, 448-469.
- Pulley, M. L., Sessa, V., & Malloy, M. (2002). E-leadership: a two-pronged idea. *Training and Development*, 35-47.
- Schmidt, G. M., & Porteus, E. L. (2000a). The impact of an integrated marketing and manufacturing innovation. *M & SOM*. 2(4), 317-336.
- Schmidt, G.M., & Porteus, E.L. (2000b). Sustaining-technology leadership can require both cost competence and innovative competence. *M & SOM*. 2(1), 1-18.
- Sooksan, K., & Gayle, C. A. (2010). The power of vision: statements that resonate. *Journal of Business Strategy*, 31(1), 37-45.
- Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership: A survey of the literature*. New York: Free Press.
- Sununta, S. & Bechter, Clemens. (2001). Strategic Human Resource Management and Firm Innovation. *Research and Practice in Human Resource Management*, 9(1), 35-57.
- Tannenbaum, R. Weschler, L. R., & Massarik, F. (1961). *Leadership and organization*. New York: McGraw-Hill.
- Tidd, Joe, Bessant, John and Pavitt, Keitk. (2001). *Managing Innovation Integrating Technological Market and Organization Change*. Chichester: John Willey & Sons.
- Trewatha, R. L. and Newport, G. M. (1982). *Management*. Plano Texas: Business Publication.
- Virgile, C., & Naciba, H. (2015). The relevance of innovation leadership for environmental benefits: A firm-level empirical analysis on French firms. *Technological Forecasting & Social Change*. 91, 194-207.
- Von Stamm, Bettina. (2008). *Managing Innovation, Design and Creativity*. Chichester: John Willey & Sons.
- Weiss, D. S., & Legrand, C. (2011). *Innovative Intelligence: The Art and Practice of Leading Sustainable Innovation in Your Organization*. Ontario: Friesens.
- Williams, E. M. (2005). Reality Orientation, Remotivation, and Validation Therapy: Comparison of Use in Older People with Dementia. In Haight, B & Gibson, F. (Ed), *Burnside's Working with Older Adult: group process and technique* (175-190). Massachusetts: Jones and Bartlett.

Zaccaro, S.J. and Banks, D. (2004). Leader visioning and adaptability: bridging the gap between research and practice on developing the ability to manage change. *Human Resource Management*, 43(4), 367-380.

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน

Human Capital Development for Financial Advisors

(วันรับบทความ: 10 ตุลาคม 2565; วันแก้ไขบทความล่าสุด: 21 พฤศจิกายน 2565; วันตอบรับการตีพิมพ์บทความ: 28 พฤศจิกายน 2565)

ภurit เหล่าศิริถาวร *

Purit Laosiritaworn

นราเศรษฐ์ ธนพัฒน์พูลเดช **

Naraseat Tanapatpoondetch **

บทคัดย่อ

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน ทั้งนี้ความท้าทายในกระแสความเปลี่ยนแปลงของศตวรรษที่ 21 เกิดการผสมผสานตัวตนของมนุษย์เข้ากับเทคโนโลยี ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนี้จะสร้างศักยภาพใหม่ในชีวิตการทำงาน และการพัฒนาสังคมทุกมิติ ที่ทำให้กระแสความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ปรึกษาทางการเงินมีกระบวนการระบบด้านการจัดการที่จะสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์ที่จะสร้างคุณประโยชน์-มีคุณภาพการต่อชีวิตในด้านเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพราะการลงทุน การสร้างและการพัฒนาบุคลากรนั้นสำคัญและจำเป็นอย่างมาก ที่จะต้องเกิดผลลัพธ์ในฐานะ “ทุนมนุษย์” ที่มีทักษะความรู้ มีความสามารถในการแก้ปัญหา การคิดเชิงวิพากษ์ มีความคิดสร้างสรรค์ ฯลฯ เพื่อสร้างผลผลิตที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการใหม่ ๆ มีการพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน อยู่ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน 2) ทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ 3) จรรยาบรรณ และแนวทางการเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ 4) ทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ และ 5) บุคลิกภาพ และเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

คำสำคัญ: การพัฒนา, ทุนมนุษย์, ที่ปรึกษาทางการเงิน

Abstract

Human Capital Development for Financial Advisors The challenges of the 21 Century have been the combination of human identity and technology. This interaction creates new potential in life. This is the driving factor in the financial advisory process of management to create and develop human capital that will create benefits and benefits in one way. Especially in effective management because of investments. The creation and development of personnel is vital and necessary to achieve results as a "human capital" with knowledge

* นักวิชาการอิสระ, ดร., สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, E-mail: purit_l@hotmail.com

** นักวิชาการอิสระ, ดร., สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, E-mail: nook392@gmail.com

skills, problem solving capabilities, critical thinking, creativity, etc. to create productivity that can meet new needs. 1) Life insurance product knowledge 2) Professional presentation skills 3) Ethics and guidelines are properly presented in accordance with the guidelines 4) Collaborative skills to success, and 5) Personality and attitude of being a financial adviser.

Keywords: Development, Human Capital, Financial Advisory

1. บทนำ

ความสำเร็จขององค์การเกิดจากมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์การ มนุษย์แตกต่างจากทรัพยากรประเภทอื่น เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิต มีจิตใจ ไม่สามารถสั่งการได้ ถ้ารู้สึกไม่พอใจจึงต้องการมีการโน้มน้าว จูงใจ เพื่อให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจก่อน เมื่อมนุษย์ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้นำและต่อองค์การ จะตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด องค์การในปัจจุบันต่างขับเคลื่อนด้วยมนุษย์ สร้างมนุษย์ให้เป็นจุดแข็งขององค์การใช้มนุษย์เป็นแรงผลักดัน องค์การไปสู่ความสำเร็จ เป็นองค์การที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เมื่อทุกองค์การต่างเห็นพ้องต้องกันว่าคนเป็นหัวใจสำคัญขององค์การ มีคุณค่าและพัฒนาให้เป็น “ทุน” ได้ด้วยวิธีการสร้างมูลค่าเพิ่มโดยการส่งไปฝึกอบรม หรือศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น การสนับสนุนให้ทำงานที่ตรงกับความสามารถ ทำให้มีความชำนาญเฉพาะทาง เพื่อเพิ่มคุณค่าเพิ่มให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะทำให้องค์การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน (สุมลชา สัจใจสม, 2555)

ที่ปรึกษาทางการเงินเป็นผู้สร้างผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนให้เกิดขึ้นในประเทศไทย เนื่องจากเป็นทพหน้าของบริษัทที่มีหน้าที่เผยแพร่ความรู้เรื่องการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับชีวิต และเป็นที่ปรึกษาการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมให้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนรู้จักคำว่า “ประกันชีวิตควบการลงทุน” มากขึ้น และถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการเปิดช่องทางใหม่ๆ ในด้านการตลาดที่ไม่ต้องผ่านที่ปรึกษาทางการเงินเพิ่มขึ้นหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการขายประกันผ่านธนาคาร (Bank assurance) การขายผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) ของธนาคาร การขายผ่านบัตรเครดิต การขายตรงระบบ (Direct Mail) การขายทางโทรศัพท์ (Telemarketing) และการขายผ่าน ระบบ ATM แต่อย่างไรก็ตามที่ปรึกษาทางการเงินก็ยังเป็นสื่อบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงในการโน้มน้าวใจให้เกิดการทำประกันชีวิตควบการลงทุน เนื่องจากช่องทางการขายผ่านตัวแทน เป็นช่องทางหลักที่ตัวแทนสามารถเข้าไปเสนอแบบประกันชีวิตควบการลงทุน และอธิบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้ซักถามข้อสงสัยได้ทันทีในเวลานั้น เพราะคนส่วนมากยังไม่ทราบถึงผลประโยชน์อันแท้จริงของการประกันชีวิตควบการลงทุน และไม่ได้ตระหนักถึงว่าการประกันชีวิตควบการลงทุนสามารถแก้ไขปัญหาในบางช่วงวิกฤตของชีวิตบุคคลนั้นได้อย่างไร ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของที่ปรึกษาทางการเงินที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี ทำหน้าที่ในการอธิบาย และฝึกฝนตนเองอย่างสม่ำเสมอพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ การประกันชีวิตแบบ ยูนิค ลิ้งค์ โฟล์ อินชัวร์รันซ์ หรือประกันชีวิตควบการลงทุน เป็นนวัตกรรมใหม่ของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เป็นรูปแบบการทำประกันชีวิตควบคู่ไปกับการลงทุน ส่วนหนึ่งเป็นค่าดำเนินการประกันภัยและอีกส่วนหนึ่งเป็นเงินลงทุนโดยการนำเงินไปลงทุนใน

กองทุนรวมซึ่งมีทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน มีความยืดหยุ่นสูง ต่างจากประกันชีวิตแบบดั้งเดิมทั่วไป เพราะมีอิสระสามารถเลือกได้ว่า อยากรายจ่ายเบี้ยก็ปีต้องการการคุ้มครองก็ปีและสามารถปรับ เพิ่ม/ลด ทุนประกันชีวิตได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสมในแต่ละช่วงชีวิต สามารถเลือกถอนเงินจากมูลค่าเงินลงทุนการลงทุนในกรรมธรรม์เองได้ ต่างจากประกันแบบเดิมที่เป็นแบบสะสมทรัพย์หรือแบบบำนาญ ที่จะได้เงินจากกรรมธรรม์เท่าไร ขึ้นอยู่กับเงินจ่ายคืน ตามเงื่อนไขของแบบประกันที่ถูกกำหนดมาแล้ว ซึ่งการประกันชีวิตควบการลงทุนนั้นถือเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้กับที่ปรึกษาทางด้านการเงินเพื่อให้เข้าใจในรายละเอียดของผลิตภัณฑ์อย่างละเอียด ประเทศไทยมีบริษัทประกันชีวิตควบการลงทุนเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งผลจากส่วนแบ่งทางการตลาด โดยบริษัทต่างมุ่งพัฒนาที่ปรึกษาทางด้านการเงินให้มีคุณภาพ มีทักษะความชำนาญในการทำงาน ที่ปรึกษาทางด้านการเงินจะขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนก็ต้องเริ่มต้นจากการสื่อสารและสามารถโน้มน้าวใจให้ลูกค้าตระหนักและเข้าใจถึงกระบวนการที่สื่อออกไป เพราะกฎเกณฑ์ของการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนที่จะทำการอธิบาย หรือสื่อความหมายออกไปให้ผู้รับสารหรือผู้เอาประกันเข้าใจถึงความหมายที่ถูกต้อง โดยจะต้องเลือกช่องทางที่จะสามารถเข้าถึงผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง และดีที่สุดประกันชีวิตนั้นว่าเป็นธุรกิจการขายสินค้าที่มองไม่เห็น จำเป็นต้องมีการอธิบายให้ลูกค้าเกิดความรู้ ความเข้าใจ ให้เห็นถึงคุณค่า และความจำเป็นที่ต้องซื้อ ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตจึงไม่สามารถรอให้ลูกค้าเดินเข้ามาพบในบริษัทได้ จำเป็นต้องให้พนักงานโดยตรงหรือผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน ซึ่งเป็นผู้ได้รับมอบหมายจากบริษัท ทำการโน้มน้าวชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนก็เป็นผู้ที่รับผิดชอบต่อลูกค้า โดยให้บริการในนามของบริษัทและลูกค้าอาจพิจารณาจากความมั่นคงของบริษัท รวมไปถึงความน่าเชื่อถือทั้งของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของบริษัทนั้น ๆ ด้วย (ภูริต เหล่าศิริถาวร, 2563, น. 472-473)

จากมูลเหตุดังกล่าวทำให้ ซึ่งด้วยเหตุนี้ คณะผู้เขียนบทความวิชาการจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ซึ่งเป็นการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบันและเกิดประโยชน์สูงสุดและเพื่อเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมสำหรับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตัวอื่น ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. ส่วนเนื้อหา

2.1 วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์

“ทุนมนุษย์” ที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็น “ทุนมนุษย์” ตามความหมายของ Schultz และ Lynda Gratton/Sumantra Ghoshal ซึ่งเกิดขึ้นในระยะประมาณ 40 ปีที่ผ่านมาและส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางในวงการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันเนื่องมาจากการปรับตัวให้รับกับการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจการค้าและการเปลี่ยนแปลงของสังคมเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์ “ทุนมนุษย์” ในความหมายใหม่ได้เปิดแนวคิดในการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นภูมิคุ้มกันผลกระทบทั้งหลายที่มาจากภายนอกองค์กร (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร, 2552)

วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ตามขอบเขตในการพัฒนาของไตรมาศ พุทธศักราช 2556) มีด้วยกัน 3 วิธีการ ดังนี้

1) วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์โดยการศึกษา การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการศึกษาเป็นการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นงานในอนาคตของผู้เรียน เป็นการเรียนรู้แบบกว้าง ๆ ทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะเจาะจง การศึกษาคือการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรสองส่วนที่สำคัญ คือ กายกับใจ การศึกษาในระยะต้นจึงเป็นการมุ่งสร้างความเป็นมนุษย์ให้สมบูรณ์ทั้งกายใจ และใจ ในช่วงต่อมาแนวทางการศึกษาได้แปรเปลี่ยนไปโดยมุ่งเน้นที่ความสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) พัฒนาการทางร่างกาย (2) พัฒนาการทางด้านสังคม (3) พัฒนาการทางด้านอารมณ์ และ (4) พัฒนาการทางด้านปัญญา (เปรี๊ยะ กุมุท, 2549, น. 159)

2) วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์โดยการฝึกอบรมและพัฒนา การฝึกอบรม (training) เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เป็นวิธีการที่ใช้กับบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน ส่วนการพัฒนา (development) เป็นวิธีการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยในการทำงานของผู้บริหารให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นวิธีการที่ใช้กับผู้บริหาร แม้ว่าการฝึกอบรมจะแตกต่างจากการพัฒนาในเรื่องของกลุ่มเป้าหมาย ช่วงเวลา และเนื้อหาหลักสูตร ในส่วนของการพัฒนาของผู้บริหาร (Management development) เป็นเทคนิคการพัฒนาที่ใช้กับกลุ่มผู้บริหารเท่านั้น ซึ่งลักษณะของผู้บริหารต้องผ่านทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้เทคนิคการพัฒนาผู้บริหารต่างจากการฝึกอบรมบุคลากรอยู่ 2 วิธี คือ (กิ่งพร ทองใบ, 2554, น. 43-44)

วิธีแรก การพัฒนาผ่านความสัมพันธ์แบบที่ปรึกษา (Mentoring) ผู้บริหารในฐานะที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีหน้าที่เป็นที่ปรึกษาแก่ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ด้วยการดูแล การสนับสนุน ให้คำแนะนำที่ดี เพื่อส่งเสริมความคิดให้ดีขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่าสามารถพัฒนาตนเองทั้งด้านการงานและสังคมในองค์กร เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะในความก้าวหน้าตามสายอาชีพต่อไป การพัฒนานี้เรียกว่าระบบพี่เลี้ยง

วิธีที่สอง การพัฒนาความสัมพันธ์แบบสอนแนะงาน (Coaching) เป็นเทคนิคการพัฒนาที่เก่าแก่ที่สุด หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาโดยตรงทำหน้าที่แนะนำ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนแนะงานที่ดีเป็นการถ่ายทอดเทคนิคการทำงานจากรุ่นสู่รุ่น เป็นการส่งเสริมความสำเร็จร่วมกันขององค์กรผ่านกระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดศักยภาพ โดยทุกคนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร

3) วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์โดยการพัฒนาตนเอง การพัฒนาตนเอง (self-developments) หมายถึง การที่มนุษย์มุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เป็นข้อด้อยหรือข้อบกพร่องของตนเอง เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่พฤติกรรมที่ดีขึ้น เป็นพฤติกรรมที่สังคม เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องยอมรับได้ การพัฒนาตนเองเป็นรูปแบบการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอด และความเจริญเติบโตของมนุษย์ ในขณะที่การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา เป็นกระบวนการที่องค์กรสามารถกำหนดให้ทุนมนุษย์ในองค์กรต้องปฏิบัติ แต่การพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการที่ตัวบุคคลกำหนดขึ้นเองภายในตัว

อย่างไรก็ตาม องค์กรหรือฝ่ายบริหารสามารถส่งเสริม และสนับสนุนให้การพัฒนาตนเองของทุนมนุษย์มีทิศทางที่สอดคล้องตามที่ต้องการได้ โดยวิธีการพัฒนาตนเองสามารถจำแนกได้ 2 วิธี คือ (กิ่งพร ทองใบ, 2554, น. 46-47)

วิธีแรก วิธีการพัฒนาตนเองตามธรรมชาติ เป็นวิธีการพัฒนาตนเองโดยไม่ผ่านการเข้ารับการศึกษารับวิทยากร การรับรู้จากสถาบันการศึกษาซึ่งไม่มีหลักสูตร ไม่มีเกณฑ์ ไม่มีกิจกรรม และไม่มีระเบียบข้อบังคับในการประพฤติตนเพื่อเข้ารับการศึกษารูปแบบทางการ แต่เป็นการปฏิบัติและพัฒนาตนเองตามสภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์อาศัย การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป โดยการเลียนแบบ การทดลองกระทำ และประพฤติดแบบลองผิดลองถูก การทดลองกระทำในสิ่งที่แปลกใหม่ การกระทำและพฤติกรรมหรือปฏิบัติในสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น

วิธีที่สอง การพัฒนาตนเองโดยการศึกษาหรือฝึกอบรมจากแห่งความรู้ เป็นการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาจากสถาบันศาสนา แหล่งวิทยากร หรือสถาบันทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชนตามสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งสถานที่ต่าง ๆ หรือแหล่งเรียนรู้อาจเป็นสถานที่ทำงานของชุมชนในสังคม แหล่งวิทยบริการ อาจเป็นห้องสมุดตามสถานที่ราชการ หรือสถาบันการศึกษาขององค์กร การศึกษาภาคเอกชน อาจเป็นห้องสมุด ห้องอ่านหนังสือ พิพิธภัณฑ์ อุทยานการศึกษา เป็นต้น สำหรับสถาบันที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชนอาจเป็นแหล่งความรู้หรือสถานที่ที่ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความบันเทิง หรือองค์กรภาคธุรกิจเอกชน โดยประชาชนสามารถรับฟังรับชมได้จากสิ่งตีพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุโทรทัศน์ เทปบันทึก เป็นต้น

วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ตามแนวคิดของสุจิตรา ธนानันท์ (2550, น. 28) อธิบายถึง วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ดังภาพที่ 1 ว่าประกอบไปด้วยกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

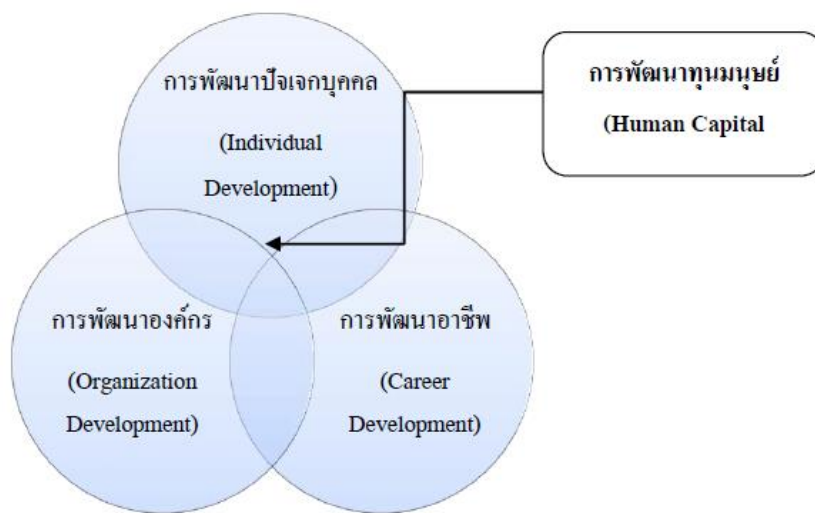
1) การพัฒนาปัจเจกบุคคล (Individual Development) เป็นการพัฒนาให้ได้มาซึ่งความรู้ทักษะ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติการที่ดีขึ้นเป็นการพัฒนาเฉพาะบุคคลและสามารถเห็นผลได้ในระยะสั้นกิจกรรมการพัฒนาปัจเจกบุคคลจะช่วยให้เรื่องจุดแข็งจุดอ่อนในการทำงานของพนักงานและสร้างศักยภาพเพิ่มทักษะเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรการพัฒนาปัจเจกบุคคลจะเป็นกิจกรรมที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการกิจกรรมการเรียนรู้ซึ่งประกอบไปด้วยการฝึกอบรมการศึกษาและการพัฒนาที่ได้รับการออกแบบให้เสริมสร้างความรู้และเกิดทักษะใหม่

2) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) คือ ชุดของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลไปพร้อม ๆ กับการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานการพัฒนาอาชีพจะช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในอาชีพโดยผ่านกิจกรรมการวางแผนเส้นทางอาชีพและกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อให้องค์กรเกิดความมั่นใจว่ามีพนักงานที่พร้อมด้วยคุณสมบัติและประสบการณ์ที่มากพอต่อการเลือกใช้และตอบสนองความต้องการได้อย่างทันที่ตามที่องค์กรต้องการมีความเกี่ยวข้องกับการจัดสรรตำแหน่งงานในอนาคตและเป็นกิจกรรมเพื่อกำหนดเป้าหมายการพัฒนารายบุคคลร่วมกับเป้าหมายของหน่วยงานองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะเพื่อพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน และเป้าหมายขององค์กรกิจกรรมพัฒนาอาชีพประกอบด้วย 2 ชุดกิจกรรมใหญ่ ๆ คือ

(1) **การวางแผนอาชีพ (Career Planning)** คือ กิจกรรมที่พนักงานปฏิบัติเพื่อช่วยในการประเมินและพัฒนาทักษะความสามารถซึ่งการวางแผนอาชีพจะถูกนำไปปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อนำไปสู่การวางแผนอาชีพ

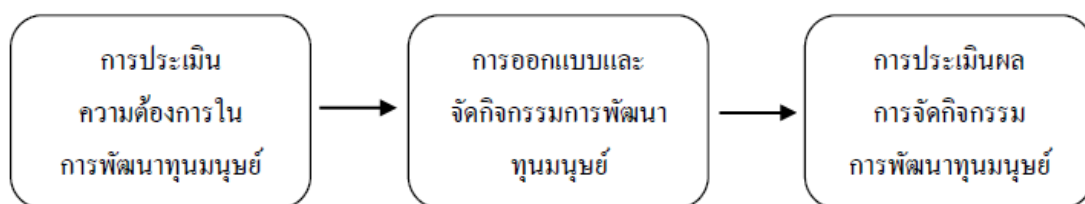
(2) **การบริหารอาชีพ (Career Management)** คือ กิจกรรมที่ดำเนินเพื่อเตรียมความพร้อมการปฏิบัติและตรวจสอบแผนอาชีพของพนักงานเป็นกิจกรรมที่เป็นขั้นตอนเพื่อช่วยให้พนักงานพัฒนาและยกระดับแผนอาชีพให้เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

(3) **การพัฒนาองค์กร (Organization Development)** คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างและหน้าที่ขององค์กรตลอดจนเกี่ยวข้องกับกระบวนการการเปลี่ยนแปลงองค์กรซึ่งจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของวิธีการพัฒนาทุนมนุษย์
ที่มา สุจิตรา ธนาคันต์ (2550, น. 28)

โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และกนกกานต์ แก้วนุช (2555, น. 957-959) ได้อธิบายขั้นตอนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการไว้ว่าการพัฒนาทุนมนุษย์มีความจำเป็นอย่างมากการส่งต่อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของกลุ่มกิจการการท่องเที่ยวและบริการจะดำเนินการผ่านทุนมนุษย์ในองค์กรไปสู่ผู้รับบริการซึ่งขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์มีขั้นตอนที่สำคัญดังจะเห็นได้จากภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการพัฒนาทุนมนุษย์
ที่มา โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และกนกกานต์ แก้วนุช (2555, น. 957)

การประเมินความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ (Assessing Human Capital Development Needs) เป็นกระบวนการแรกของการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์โดยมีเป้าหมายในการประเมินว่าพนักงานมีความจำเป็นและต้องการการพัฒนาทักษะในด้านใดซึ่งอาจพิจารณาแยกความต้องการในการพัฒนาออกเป็น 3 กลุ่มกิจกรรม ได้แก่

1) กิจกรรมการฝึกอบรม (Training) เป็นการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่มุ่งเน้นการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานทันที

2) กิจกรรมการศึกษา (Education) เป็นการจัดกิจกรรมการพัฒนาเพื่อมุ่งเน้นการเตรียมการสำหรับอนาคต

3) กิจกรรมการพัฒนา (Development) เป็นการพัฒนาองค์กรในอนาคตก

(1) กิจกรรมการฝึกอบรม (Training) กรกนก ทิพรส (2543) อธิบายว่าการฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านความคิดการกระทำความรู้ความชำนาญและหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นองค์ประกอบขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี Ivancevich (2003, p. 397) นิยามการฝึกอบรมว่าเป็นความพยายามในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในปัจจุบัน Wexley and Latham (1991 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554, น. 5-6) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรมีจุดประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเองของแต่ละบุคคล (Self-Awareness) ได้แก่การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์กรการตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงกับปรัชญาที่ยึดถือการเข้าใจถึงทัศนคติที่มีต่อตนเองและการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร 2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทางานของแต่ละบุคคล (Job Skills) โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านเช่นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน 3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจของแต่ละบุคคล (Motivation) แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานบุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้ความสามารถนั้นอย่างเต็มที่ผลงานที่ออกมาย่อมไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

(2) กระบวนการฝึกอบรม (Noe and Premeaux) (2002, pp. 219-221 อ้างถึงใน สุจิตรา ธนาคานนท์, 2550, น. 39) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรมว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้ ขั้นตอนแรกเป็นการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need) โดยกระบวนการนี้มีหลักการที่สำคัญคือ 1) ศึกษารวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องมาตรฐานที่กำหนดไว้กับผลงานที่เกิดขึ้นจริงโดยการสำรวจ (Survey) การศึกษา (Study) การทดสอบ (Testing) การประชุม (Meeting) การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) และการประเมินค่างาน (Job Evaluation) 2) วิเคราะห์ข้อเท็จจริงโดยหาความแตกต่างระหว่างมาตรฐานที่กำหนดไว้กับผลงานที่เกิดขึ้นจริงว่ามีช่องว่าง (Gap) หรือไม่อย่างไรวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไข 3) กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมโดยพิจารณาว่าจะแก้ไขปัญหาในด้านใดจะแก้ไขบุคคลประเภทใดจะเรียงลำดับอย่างไรจะแก้ไขบุคคลกลุ่มใดก่อนหลังกำหนดหน้าที่

รับผิดชอบของบุคคลที่เข้ารับการอบรมโดยวิธีการจำแนกหาความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

ประเภทที่ 1 การจำแนกตามวิธีการนำบุคคลมาอบรมโดยพิจารณาถึงความจำเป็นโดยชัดแจ้ง (Obvious Needs) เช่น พนักงานเปลี่ยนงานโดยการโอนย้ายเลื่อนตำแหน่งมีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีและวิธีการทำงานมีการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบนอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงความจำเป็นซ่อนเร้น (Hidden Needs) เช่นทำไมพนักงานจึงขาดงานหรือมีการออกจากงานมากหรือมีการร้องทุกข์มาก เป็นต้น

ประเภทที่ 2 การจำแนกโดยพิจารณาจากกลุ่มบุคคลโดยดูจากความจำเป็นของแต่ละบุคคล (Individual Needs) เช่น พนักงานต้องการพัฒนาฝีมือหรือสามารถพิจารณาได้จากความจำเป็นขององค์กรโดยรวม (Organization Needs) เช่นปัญหาในเรื่องขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

ประเภทที่ 3 การจำแนกโดยพิจารณาจากช่วงเวลาโดยดูจากความจำเป็นในปัจจุบัน (Present Needs) โดยพิจารณาจากปัญหาในปัจจุบันที่ต้องการแก้ไขหรือดูความจำเป็นในอนาคต (Future Needs) การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) ควรศึกษาพิจารณาจากพนักงานปฏิบัติการไปสู่ฝ่ายบริหาร (Bottom-Up Approach) และในขณะเดียวกันก็ต้องพิจารณาจากฝ่ายบริหารสู่พนักงานปฏิบัติการควบคู่กันไปเช่นกัน (Top-Down Approach) โดยขั้นตอนการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมนี้มีความเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวด้วย โดยพิจารณาในด้านการเงินสังคมทรัพยากรมนุษย์การเติบโตขององค์กรและวัตถุประสงค์การตลาดขององค์กร ซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องกับความสามารถของพนักงานโครงสร้างองค์กรบรรยากาศและประสิทธิภาพขององค์กรดังนั้นการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมจึงเกิดจากการวิเคราะห์พื้นฐานด้านทุนมนุษย์ขององค์กร 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 การวิเคราะห์ในระดับองค์กร (Organizational Analysis) เป็นการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมจากที่ส่วนขององค์กรโดยภาพรวมเช่นกลยุทธ์องค์กรภารกิจเป้าหมายและแผนงานต่าง ๆ ขององค์กร ทำให้ทราบว่าควรจะดำเนินการพัฒนารูปแบบใดทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินการต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ระดับที่ 2 การวิเคราะห์รายละเอียดของงาน (Task Analysis) เป็นการวิเคราะห์ตำแหน่งงานต่าง ๆ ขององค์กรว่าในแต่ละงานมีรายละเอียดอะไรบ้างเพื่อใช้กำหนดความต้องการของการฝึกอบรมพนักงานใหม่และเพื่อพัฒนาทักษะความรู้สำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพโดยการฝึกอบรมมากขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์และการศึกษารายละเอียดของงานเพื่อกำหนดว่าอะไรคือทักษะเฉพาะที่พนักงานจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งานจำเป็นต้องใช้คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการวิเคราะห์ระดับนี้ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลและนำมาใช้ในการปรับปรุงเพื่อให้ได้งานที่มีมาตรฐาน

ระดับที่ 3 การวิเคราะห์ระดับบุคคลในหน่วยงาน (Person Analysis) เป็นการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานแต่ละคน (Individual) เพื่อให้ทราบว่าผู้ใดควรเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ทักษะและความสามารถด้านใดที่พนักงานต้องมีอาจทำได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์หรือการสำรวจของหัวหน้างาน

(3) กิจกรรมการศึกษา (Education) สุจิตรา ธนानันท์ (2550, น. 26) ได้กล่าวว่า การศึกษาหมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหมายในการที่จะสร้างเสริมความรู้ความชำนาญค่านิยมทางศีลธรรมและความเข้าใจที่มีต่อการดำรงชีวิตเพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถดำรงชีวิตและทำประโยชน์ต่อสังคมได้

เฉลิมพร เย็นเยือก (2552, น. 23) กล่าวว่าการลงทุนทางการศึกษาเพื่อเพิ่มคุณภาพให้กับทุนมนุษย์หมายถึงการเสริมสร้างความรู้พัฒนาความสามารถทักษะและประสบการณ์เพื่อเพิ่มผลผลิตในสินค้าและบริการส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศโดยสามารถเพิ่มคุณค่าในการลงทุนให้สูงขึ้นจากการเข้ารับการศึกษาระดับที่สูงขึ้นหรือในสาขาวิชาที่มีความต้องการหรือมีความขาดแคลนเพื่อเพิ่มทักษะความรู้และความสามารถในการมนุษย์ให้มากขึ้นซึ่งการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นวัตถุประสงค์สำคัญประการหนึ่งในการลงทุนทางการศึกษาเพื่อนำไปสู่สังคมสร้างสรรค์สนองต่อสังคมแห่งการเรียนรู้สู่สังคมเข้มแข็งภายใต้การบูรณาการปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาจากหลายปัจจัยนอกจากนี้คุณภาพการศึกษายังถือเป็นตัวชี้วัดการบรรลุผลสำเร็จอีกตัวหนึ่งนอกจากการสำเร็จการศึกษาในการศึกษาเรื่องต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุน (Cost and Benefit Study Model) อีกด้วย

(4) กิจกรรมการพัฒนา (Development) สุจิตรา ธนานันท์ (2550, น. 27) นิยามว่าการพัฒนาเป็นการกระทำที่เป็นเหตุให้บางสิ่งบางอย่างเจริญเติบโตหรือขยายออกเพื่อให้ดีขึ้นกว่าเดิมและการพัฒนาอาจจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือมนุษย์ก็ได้โดยพัฒนาความสามารถและสมรรถภาพในการดำเนินชีวิต, ความมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจและความเมตตากรุณาซึ่งกันและกัน

วรารัตน์ เขียวไพร (2551, น. 180-181) ได้อธิบายให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) ไว้ดังนี้

การฝึกอบรม (Training) หมายถึงกระบวนการยกระดับความรู้ความสามารถทักษะตลอดจนการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในอนาคตระยะสั้นด้วยการกำหนดเนื้อหาช่วงเวลางบประมาณค่าใช้จ่ายแต่ละโปรแกรมและประเมินผลการลงทุนจากผลการปฏิบัติงาน

การศึกษา (Education) หมายถึงกระบวนการเตรียมพนักงานให้พร้อมทั้งความรู้ความสามารถสติปัญญาทัศนคติคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพรวมทั้งอารมณ์และสังคมด้วยการฝึกอบรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้มีความพร้อมหากได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานใหม่หรือการปรับเปลี่ยนสายงานอาชีพในอนาคตระยะกลางและระยะยาวองค์กรจึงต้องสนับสนุนด้านเวลาละค่าใช้จ่ายระยะยาวส่วนการประเมินผลจะวัดจากการทดสอบหรือวัดผลจากการปฏิบัติงานในอนาคต

การพัฒนา (Development) หมายถึงกระบวนการเตรียมบุคลากรในองค์กรให้ปรับเปลี่ยนความรู้ทักษะความสามารถและสมรรถนะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลกลุ่มและองค์กรตั้งนั้นจึงเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้เพื่อการถ่ายโอนเชื่อมโยงความรู้ทั่วทั้งองค์กรองค์กรจึงต้องมีการวางแผนและลงทุนในระยะยาวเพื่อจัดกิจกรรมให้เหมาะสมตั้งแต่ระดับองค์กรระดับกลุ่มและระดับบุคคลส่วนการประเมินผลวัดได้จากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอนาคตหรือวัดผลสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมาย

การออกแบบและดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์ (Designing and Implementing Human Capital Development Programs) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความชัดเจนสำหรับกิจกรรมย่อยในแต่ละกิจกรรมแล้วการดำเนินการออกแบบและดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์เป็นขั้นตอนที่ต้องดำเนินการต่อไปโดยแนวทางในการดำเนินกิจกรรมอาจแบ่งได้เป็นการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ใช่จากสถานการณ์การทำงานจริง (Off the Job Training) เช่นการจัดสัมมนาการใช้กรณีศึกษาและการเรียนรู้จากสถานการณ์การทำงานจริง (On the Job Training) เช่นการสอนงานระบบพี่เลี้ยงเป็นต้นโดยในขั้นตอนนี้เริ่มต้นจากการคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งจากนั้นกำหนดเป็นหัวข้อย่อยของการจัดกิจกรรมกำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมรูปแบบที่จะใช้และองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น วิทยากรสถานที่ตลอดจนงบประมาณที่จะใช้โดยการเลือกรูปแบบกิจกรรมว่าจะใช้รูปแบบใดควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายกับประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นเนื้อหาของกิจกรรมความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและหลักการเรียนรู้

การประเมินผลการจัดกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์ (Evaluating Human Capital Development Programs) การประเมินผลการจัดกิจกรรมเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้ดำเนินกิจกรรมทุนมนุษย์ทราบได้ถึงผลของการจัดกิจกรรมที่องค์กรได้ลงทุนไปกับการกิจกรรมว่ามีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด ดังนั้นขอบข่ายของการประเมินผลการจัดกิจกรรมจึงไม่ใช่เพียงแต่การพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมหลังจากที่กิจกรรมสิ้นสุดเท่านั้นแต่รวมไปถึงกระบวนการติดตามว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้มากน้อยเพียงใดด้วยซึ่งกระบวนการประเมินผลการจัดกิจกรรมแบ่งได้ออกเป็นสององค์ประกอบได้แก่การประเมินภายหลังจากที่กิจกรรมสิ้นสุดทันทีที่มุ่งเน้นไปที่การวัดความพึงพอใจที่ได้รับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการจัดครั้งต่อไปและการติดตามไปถึงการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เน้นการประเมินไปที่พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่รวมทั้งมีอุปสรรคใด ๆ ที่ไม่สามารถนำความรู้ไปใช้ได้โดยอาศัยความร่วมมือในการประเมินจากหัวหน้างานของผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วย

ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) สามารถจำแนกได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development)

กิจกรรม องค์ประกอบ	การฝึกอบรม เน้นงาน	การศึกษา เน้นบุคคล	การพัฒนา เน้นองค์กร
วัตถุประสงค์	เพิ่มความรู้ทักษะและทัศนคติให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบัน	เพิ่มความรู้พื้นฐานสติปัญญาและความเข้าใจให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือสามารถเปลี่ยนสายงานอาชีพ	เพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานในการแก้ปัญหาการปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกิจกรรมขององค์กร
กลุ่มเป้าหมาย	พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน	พนักงานทุกระดับ	พนักงานระดับบริหาร
ขอบเขตเนื้อหา	เน้นเนื้อหาการปฏิบัติงานเฉพาะ	ความรู้ในสาขาที่องค์กรต้องการ	หลักการและแนวคิดการบริหาร
วิธีการ	ฝึกอบรมในและนอกเวลาปฏิบัติงาน	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในสถาบันการศึกษา	การฝึกอบรมและการศึกษา
การลงทุน (ค่าใช้จ่าย)	ลงทุนระยะสั้น	ลงทุนระยะยาว	ลงทุนระยะยาวสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์กร
การประเมินผล	วัดจากผลการปฏิบัติงาน	วัดจากการทดสอบหรือวัดจากผลการปฏิบัติงานในอนาคต	วัดจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอนาคตหรือวัดจากผลสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมาย
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ความสามารถและพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวัง	ความพร้อมปฏิบัติงานให้กับองค์กรในอนาคต	ความพร้อมปฏิบัติงานเมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง

2.2 การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงินสรุปได้ว่า บุคคลที่จะเข้ามาประกอบอาชีพนี้ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตก่อน ตัดสินใจเข้ามาประกอบอาชีพนี้เพราะตัวเขาต้องมีสมรรถนะในด้านความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับหลักการประกันชีวิต มีความสามารถด้านการตลาด ด้านบุคลิกภาพ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านคุณธรรมอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งก่อนทำการตัดสินใจเข้าสู่ธุรกิจประเภทนี้นอกจากนี้สมรรถนะเหล่านี้สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม และการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อบุคลากรด้านนี้มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้านแล้วย่อมส่งผลดีต่อประชาชน บริษัท และภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิต รวมถึงเป็นแหล่งระดมเงินออมที่มีประโยชน์ต่อประเทศชาติ ซึ่งจะอธิบาย ดังนี้

1) **ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการประกันชีวิต** พระราชบัญญัติประกันชีวิต ปี พ.ศ. 2510 อธิบายไว้ว่า ที่ปรึกษาทางการเงิน หมายความว่า ผู้ชักชวนหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยหวังบำเหน็จผู้ที่จะเป็นตัวแทนได้จะต้องสอบความรู้ เกี่ยวกับการประกันชีวิตตามหลักสูตร และวิธีการที่นายทะเบียนกำหนดซึ่งเป็นการสอบ ความรู้ของตัวแทนเพื่อที่จะรับใบอนุญาตเป็นตัวแทน บรรเลงทับเที่ยง (2538, น. 144-152) ได้กล่าวถึงความจำเป็น รัฐจะต้องมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการเอาประกันภัยโดยมีมูลเหตุความเป็นมาดังนี้คือ การประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินอย่างหนึ่งที่ประชาชนได้อาศัยเป็นหลักประกันทางการเงิน เมื่อยามได้รับเคราะห์กรรมอันเนื่องจากความตายของผู้มีรายได้ และครอบครัวจึงเป็นความจำเป็นที่รัฐจะต้องมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการเอาประกันภัยนั้น เมื่อ พ.ศ. 2471 กระทรวงพาณิชย์และคมนาคมได้ประกาศเงื่อนไขการรับใบอนุญาตประกอบการประกันชีวิต โดยอาศัย พ.ร.บ. ควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือความผาสุกแห่งสาธารณชน พ.ศ. 2471 ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ ผู้ประกอบการจะต้องได้รับอนุญาตหรือสัมปทานจากกระทรวง และห้ามมิให้บุคคลใดประกอบการเว้นแต่ได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายต่อมาหลังสงครามโลกครั้งที่สองยุติจึงได้มีบริษัทประกัน ชีวิตเพิ่มมากขึ้นแต่ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการประกันภัยเป็นเหตุให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างขาดระเบียบควบคุมที่รัดกุม อันเป็นเหตุให้มีบริษัท ประกันชีวิตต้องถูกเพิกถอนใบอนุญาตไป 2 บริษัทในเวลาต่อมา นอกจากนั้นยังมีองค์กรที่แอบแฝงมาในรูปสมาคมทำกิจการคล้ายการประกันชีวิตและเกิดความเข้าใจผิดพลาดทำความเสียหายแก่สาธารณชนผู้ใช้บริการ และทำให้เสื่อมเสียถึงชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิต อันเป็นทางนำไปสู่การออกพระราชบัญญัติประกันชีวิตในเวลาต่อมา โดยมีพระราชบัญญัติประกันชีวิต

2) **อุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน** หมายถึง หลักการอันเกิดจากระบบความเชื่อที่บุคคลยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความตั้งใจ มีความสำนึกรับผิดชอบและมีจิตมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติภาระหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ อุดมการณ์ในการปฏิบัติงานของที่ปรึกษาทางการเงินต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายอันได้แก่ต่อตนเองและครอบครัว ต่อหน่วยและบริษัทที่ตนสังกัดและ หน้าที่ต่อลูกค้าและหน้าที่ต่อวิชาชีพ หน้าที่ต่อตนเองและครอบครัวที่ปรึกษาทางการเงินต้องมีจุดมุ่งหมายที่จะทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวและต้องปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อเป้าหมายสุดท้าย คือ ลูกค้าตกลงใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตน

เนื่องจากอาชีพที่ปรึกษาทางการเงินเป็นอาชีพอิสระการปฏิบัติหน้าที่จึงไม่ได้มีกฎเกณฑ์บังคับให้ต้องเข้าทำงาน และเลิกงานเวลาใดแต่นั้นมีได้หมายความว่าที่ปรึกษาทางการเงินจะไม่มีกฎเกณฑ์ในการทำงาน แต่ตัวแทนจะต้องกำหนดระเบียบการทำงานอย่างมีแผนการ ต้องสามารถกำหนดวิธีและแนวทางปฏิบัติในการจัดการงานขายเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานของที่ปรึกษาทางการเงินต้องติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไปเพื่อให้ได้รายชื่อผู้มุ่งหวัง เพื่อจะได้ตกลงเสนอขายกรมธรรม์และจะได้รับผลตอบแทนทั้งด้านการเงิน จากความสำเร็จในงานและความสุขใจจากการได้ให้บริการแก่ชุมชนซึ่งเคล็ดลับในความสำเร็จประการหนึ่งของที่ปรึกษาทางการเงิน คือ การรู้จักใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ต่องานอย่างที่สุด โดยถือว่าเวลาเป็นต้นทุนอย่างหนึ่ง การจัดเวลาจึงเป็นการจัดการที่สำคัญอย่าง หนึ่งนอกเหนือจากการจัดการการเงิน การจัดนิสัยในการทำงาน การจัดการแสวงหาผู้มุ่งหวัง การจัดบันทึก และการพัฒนาตนเอง และประการสำคัญที่ปรึกษาทางการเงินควร มีการวางแผนเป้าหมายการผลิตผลงานได้จำนวนหนึ่งอย่างต่ำจึงจะอยู่ในอาชีพได้

3) การปฏิบัติงานอาชีพที่ปรึกษาทางการเงินเป็นอาชีพที่สามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเอง แต่ในขณะที่เดียวกันถ้าต้องการเจริญก้าวหน้าในอาชีพก็ต้องสร้างทีมงานที่ เข้มแข็ง และมีคุณภาพเพื่อทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังนั้นที่ปรึกษาทางการเงินจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางด้านการงานเป็นทีม สามารถประยุกต์ใช้กับการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดของการทำงานเป็นทีม กลุ่มบุคคลที่มีความสามารถในแต่ละด้านมาทำงานร่วมกันอาจเป็นทางการ และไม่เป็นทางการก็ได้แต่ต้องมีเป้าหมายเดียวกัน การทำงานเน้นที่กระบวนการทำงานเป็นกลุ่มสมาชิกภายในกลุ่มเคารพกฎกติกา และภายในกลุ่มต้องมีหัวหน้าทีม หรือผู้บริหารทีมที่มีความสามารถในด้านการบริหารจัดการ ความสามารถของแต่ละบุคคลให้สามารถร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

4) สมรรถนะด้านบุคลิกภาพอาชีพที่ปรึกษาทางการเงิน ที่ปรึกษาทางการเงินเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้น ตัวแทนต้องมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ต่อวิชาชีพ และต่อลูกค้า และต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองเพื่อเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้ซึ่งที่ปรึกษาทางการเงินต้องเผยแพร่เกี่ยวกับการออมทรัพย์ให้แก่บุคคลอย่างกว้างขวางทุกระดับตามฐานะ จากบทบาทตัวแทนดังกล่าวจะเห็นได้ว่าไม่ใช่ทำหน้าที่เป็นเพียงนักขายเพียงอย่างเดียว แต่ที่ปรึกษาทางการเงินจะต้องเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าของตนเองด้วย เช่น การวิเคราะห์ความจำเป็นในการทำประกันชีวิต ตลอดจนถึงการคัดเลือกแบบกรมธรรม์ และเบี้ยประกันที่เหมาะสมกับลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ ได้ว่าไม่ว่าคุณจะทำอะไรในสังคมคุณจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคน จำนวนมากต้องพบปะสังสรรค์ และต้องเข้าสังคม นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถ ในงานแล้วยังต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าและรักษาภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร

5) สมรรถนะด้านการตลาด อธิบายว่าการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตการตลาดมีความสำคัญต่อการบริหารงานธุรกิจ ประกันชีวิตในการกำหนดรูปแบบ วิธีดำเนินงานเป็นขั้นตอน มีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เริ่มด้วยการวางแผนซึ่งจะเป็นเสมือนแผนผังงานพร้อมทั้งการควบคุมซึ่งเป็นการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อทราบความคืบหน้า และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที่ การดำเนินงานทางการตลาดประกันชีวิตจะเป็นการจัดการทำงานที่ใช้สัญญาอนุญาตหรือความรู้สึกส่วนตัวและขาดระบบโดยการทำการสำรวจความต้องการของผู้บริโภค กำหนดตลาดเป้าหมายขึ้น ทำให้โอกาสในการขายสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ซื้อได้ตรงเป้าหมาย ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย การส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยหนึ่งในการวางแผนทางแนะนำบริษัท และธุรกิจประกันชีวิตให้ประชาชนทั่วไปรู้จักการส่งเสริมการตลาดจะใช้วิธีการโฆษณา การขายโดยบุคคล การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย เพื่อสร้างความพอใจ ความนิยม และยังสร้างชื่อเสียงให้แก่บริษัท ธุรกิจประกันชีวิต การจัดองค์กรด้านการตลาดประกันชีวิต อาจแบ่งงานออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนกลางและส่วนสนาม ส่วนกลางเปรียบเสมือนที่ปรึกษาหน่วย ส่งเสริมการตลาดสำหรับส่วนสนามมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานด้านการจัดจำหน่าย ซึ่งประกอบด้วยที่ปรึกษาทางการเงินระดับต่าง ๆ การประกันชีวิตเป็นการขายที่เน้นทางด้านการให้บริการซึ่งที่ปรึกษาทางการเงินต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองครอบครัวต่อหน่วยงาน บริษัทที่ตนสังกัดต่อลูกค้า และต่อวิชาชีพ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินจะต้องมีความสามารถทั้งในด้านการวางแผนการขาย แสวงหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่า ตลอดจนการพัฒนาทางด้านการขายให้ทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเสนอขายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความประทับใจต่อลูกค้าตลอดไป

3. บทสรุป

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน มีแนวทาง 5 การศึกษาองค์ประกอบเชิงสำรวจของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งสามารถอธิบายความหมายของแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1) ความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน สมรรถนะด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน แบบผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน ขั้นตอนการนำเสนอค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ความคุ้มครอง ความเสี่ยงภัย ลักษณะความเสี่ยงของกองทุนรวม กลยุทธ์การลงทุนผ่านกองทุนรวมตามระดับความเสี่ยงของผู้เอาประกันภัย การแนะนำประกันชีวิตและการลงทุน เอกสารเงื่อนไขของบริษัทประกันภัย สิทธิของผู้เอาประกันภัย การบริการในการทบทวนพอร์ตการลงทุน ความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณของตัวแทน/นายหน้าประกันชีวิต

2) ทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินจะต้องมีความสามารถทั้งในด้าน การวางแผนการขาย แสวงหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่าตลอดจนการพัฒนาทางด้านการขายให้ตนเองและทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเสนอขายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการและเป้าหมายการเงินของลูกค้า อีกทั้งให้บริการหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความประทับใจต่อลูกค้าตลอดไป

3) จรรยาบรรณ และแนวทางการเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ ที่ปรึกษาทางการเงินจำเป็นต้องมีคุณธรรมประจำใจดังที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณของการประกันชีวิตซึ่งบทบาทและหน้าที่หลักของที่ปรึกษาทางการเงินต้องอาศัยคุณธรรมประจำใจเพราะต้องเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ในด้านเบี้ยประกัน การให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ การใช้กลวิธีหลอกลวงให้ตกลงทำประกันซึ่งกรมการประกันภัยได้กำหนดจรรยาบรรณและศีลธรรมของที่ปรึกษาทางการเงินไว้ชัดเจน ทศนคติทางบวกต่ออาชีพ

4) ทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ การปฏิบัติงานอาชีพที่ปรึกษาทางการเงินเป็นอาชีพที่สามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเองแต่ในขณะเดียวกันถ้าต้องการเจริญก้าวหน้าในอาชีพก็ต้องสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง และมีคุณภาพเพื่อทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังนั้นที่ปรึกษาทางการเงินจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางด้านการทำงานเป็นทีม สามารถประยุกต์ใช้กับการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

5) บุคลิกภาพ และเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคน จำนวนมากต้องพบปะสังสรรค์ และต้องเข้าสังคม นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถ ในงานแล้วยังต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าและรักษาภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กิ่งพร ทองใบ. (2554). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรรณก ทิพรส. (2543). *องค์กรและการจัดการ*. มหาสารคาม: คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เฉลิมพร เย็นเอือก. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และกนกกานต์ แก้วนุช. (2555). *ทางเลือก-ทางรอดจากวิกฤติเศรษฐกิจของกิจกรรมทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: กิจกรรมการบริหารและการพัฒนาทุนมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไทรมาศ พูลผล. (2556). *การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. คุชฉินิพนธ์ปรัชญาคุชฉินบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี.
- บรรเลง ทับเที่ยง. (2538). *คู่มือตัวแทนประกันชีวิต*. กรุงเทพฯ: เพชรสยามการพิมพ์.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆา. (2552). *การสร้างแรงจูงใจออนไลน์*. สืบค้นวันที่ 12 มกราคม 2566 จาก <http://www.oknation.net/blog/piyanan/2009/07/28/entry-1>
- เป็รื่อง กุมุท. (2549). *เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา*. ประมวลสาระชุดวิชา เทคโนโลยีการสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภูริต เหล่าศิริถาวร. (2563). *การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน*. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(3), 469-488.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุจิตรา ธนानันท์. (2550). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: Prantawan Publishing & Printing.
- สมลทา สัจใจสม. (2555). *การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ*. *PULINET Journal* 3(3), 1-6.

ภาษาอังกฤษ

- Ivancevich, J. M. (2003). *Human Resource Management*. Boston MA: Tata McGraw Hill Publishing Co., Ltd.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (2002). *Human Resource Management* (8th ed). New Jersey: Pearson Education.
- Wexley, K. N., & Latham, G. P. (1991). *Developing and training human resources in organization* (2nd ed.). New York: Harper Collins.



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
Faculty of Political Science and Public Administration Chiang Rai Rajabhat University
80 หมู่ 9 ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100