

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ SMARTS ครั้งที่ 2 (The National SMARTS Conference II)

หัวข้อ

“กฎหมายและการพัฒนาองค์กร”

ผู้ดำเนินรายการ

อาจารย์พรทิวา วิจิตรโกเมน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน*

Juvenile Delinquency

ณัฐพงษ์ เชื้อชาติ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาพัฒนาชุมชนและสังคม

เกษตรศาสตร์ และหิมา

อาจารย์ประจำภาควิชาสารัตถศึกษา

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตหาดใหญ่

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการศึกษาเชิงเอกสารเป็นหลัก เป็นการศึกษาค้นคว้าวิจัยจากการศึกษาทฤษฎีทางสังคมวิทยา ตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญาของเยาวชนทั้งของในประเทศและต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ความหมายของการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน แนวคิด ทฤษฎีทางสังคมวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการอบรมเลี้ยงดู ได้แก่ แบบเผด็จการ แบบประชาธิปไตย แบบปล่อยปละละเลย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ แหล่งที่อยู่อาศัย อิทธิพลของกลุ่มเพื่อน อิทธิพลของสื่อ และปัจจัยด้านความผูกพันทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันต่อบิดามารดา ความยึดมั่นต่อการกระทำที่สังคมยอมรับ การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่สังคมยอมรับ ความเชื่อมั่นในบรรทัดฐานและค่านิยม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน

คำสำคัญ : การกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน

Abstract

This article mainly focused on a paper based documentation. A research study of the sociological study of texts, research documents related to juvenile delinquency, both at home and abroad by using these materials as a analytical research. Which include The definition of juvenile delinquency sociological theories associated with juvenile delinquency. And factors influencing juvenile delinquency. The results showed there are factors that could

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง การกระทำผิดทางอาญาของเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลา

influence juvenile violate the law including upbringing child in either a democratic or a dictatorship way, child neglect. In addition, environmental factors including child's habitat also, how friends and social media and networking impact their lifestyle. Furthermore, the social bond and attachment parenting, commitment to social action, participation in social activities, confidence in the norms and values. These factors are interrelated in producing juvenile delinquency.

Key words: Juvenile Delinquency

บทนำ

ในสังคมปัจจุบัน เริ่มที่จะมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม มีการเพิ่มจำนวนประชากรอย่างรวดเร็ว ความเปลี่ยนแปลงในรูปแบบของการดำรงชีวิต โดยเฉพาะความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในสังคมตะวันตก ซึ่งโดยส่วนมากจะเป็นการพัฒนาทางด้านวัตถุ แต่ทางด้านจิตใจ คุณธรรม จริยธรรม ศีลธรรม คุณภาพของการพัฒนากลับลดน้อยลง อย่างประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างอเมริกา ปัญหาสังคมไม่ได้ลดลง กลับมีแต่เพิ่มขึ้น ทั้งเรื่องของความเสื่อมทางศีลธรรม ปัญหาเยาวชน เรื่องอบายมุข ปัญหาการติดสิ่งเสพติด ปัญหาความรุนแรงและอาชญากรรม (พระพรหมคุณาภรณ์, 2549)

สำหรับในประเทศไทยที่ถือว่าเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา ปัญหาสังคมกลับมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะปัญหาเด็กและเยาวชนกระทำความผิดซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่ควรได้รับความสนใจจากทั้งในส่วนของรัฐและเอกชนอย่างยิ่ง เนื่องจากเยาวชนเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญของประเทศ ถ้าเยาวชนได้พัฒนาไปเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพจะมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ (วารุณี ภูริสินสิทธิ์, 2531) สำหรับความหมายของเด็กและเยาวชนกระทำความผิด หมายถึง เด็กที่กระทำความผิดทางอาญา รวมทั้งเด็กหรือเยาวชนที่กระทำการอันกฎหมายบัญญัติเป็นความผิดสำหรับเด็ก(สุชา จันทน์เอม, 2541) ซึ่งจากรายงานสถิติคดี ประจำปี พ.ศ.2554 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ในระยะเวลาเพียง 1 ปีมีเด็กและเยาวชนกระทำความผิดรวมทั้งสิ้นมากถึง 35,049ราย จำนวนนี้พบว่า มีเยาวชนที่มีอายุระหว่าง 15 – 18 ปี จำนวนมากที่สุดถึง 29,967 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.50 ของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2554)

จำนวนคดีที่เด็กและเยาวชนถูกจับกุมส่งสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั่วประเทศ จำแนกตามฐานความผิด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 – 2553 มีแนวโน้มของการกระทำความผิดที่สูงขึ้นในทุกฐานกระทำความผิด ซึ่งดังที่ได้แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนคดีที่เด็กและเยาวชนถูกจับกุมส่งสถานพินิจฯ ทั่วประเทศ จำแนกฐานความผิด ตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 - 2553

ฐานความผิด	ปี พ.ศ.				
	2549	2550	2551	2552	2553
รวม	48,241	51,128	46,981	46,371	44,057
ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน	14,314	14,764	12,658	10,073	9,742
ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย	8,284	7,784	6,661	6,388	5,474
ความผิดเกี่ยวกับเพศ	3,652	2,154	1,916	2,538	1,812
ความผิดเกี่ยวกับความสงบสุข เสรีภาพ ชื่อเสียงและการปกครอง	1,731	3,247	2,989	2,409	2,300
ความผิดเกี่ยวกับสิ่งเสพติดให้โทษ	8,803	10,279	11,207	12,352	14,695
ความผิดเกี่ยวกับอาวุธ วัตถุระเบิด	3,414	3,650	3,251	3,419	2,889
ความผิดอื่น ๆ	8,020	9,250	8,299	9,200	7,145

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2553

จากสถิติการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนที่ถูกดำเนินคดีในสถานพินิจฯ ทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2553 พบว่า สถานพินิจจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีการจัดตั้งเป็นลำดับที่สองรองมาจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานครมีสถิติการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนเป็นอันดับที่ 3 ในภาคใต้รองมาจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช ตามลำดับ โดยจำนวนเด็กและเยาวชนที่ถูกดำเนินคดีในสถานพินิจจังหวัดสงขลา พ.ศ.2553 มีจำนวนถึง 1,299 ราย (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2553)

จากสถิติข้างต้นพบว่าเยาวชนมีการกระทำความผิดในคดีอาญาโดยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น จึงนับว่าเป็นสิ่งที่น่าวิตกอย่างยิ่งต่อสภาพสังคมไทย ซึ่งหากไม่ได้รับศึกษาเรียนรู้วิธีการเพื่อที่จะการแก้ไขอย่างถูกต้องและจริงจังจะมีผลกระทบต่อสังคมและการพัฒนาเด็กและเยาวชนอันเป็นกำลังของประเทศต่อไปในอนาคต

นักจิตวิทยาและนักสังคมศาสตร์ได้ทำการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดตลอดมาโดยเฉพะอย่างยิ่งตั้งแต่สงครามโลกครั้งที่สองสิ้นสุดลงปรากฏว่าจำนวนเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดมีแนวโน้มสูงขึ้นกว่าเดิม และลักษณะของการกระทำผิดก็รุนแรงกว่าสมัยก่อน และสาเหตุของการกระทำผิดนั้นก็ซับซ้อน มีทั้งที่เนื่องมาจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งโดยเฉพาะ หรือหลายสาเหตุประกอบกัน ประการสำคัญก็คือการที่จะเข้าใจสาเหตุนั้นจะต้องศึกษาถึงองค์ประกอบทางสังคม พัฒนาการของบุคลิกภาพ อุปนิสัย ความเชื่อ แรงจูงใจ และอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย (สุชา จันทน์เอม, 2541) และการประกอบกรกระทำผิดของเด็กและเยาวชน เกิดจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมมากกว่า สันดานเดิมหรือพันธุกรรม จากสถิติของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พ.ศ.2553 พบว่า

สาเหตุที่เด็กกระทำผิดมีสาเหตุมาจากการคบเพื่อนถึงร้อยละ 39.8 จากความคึกคะนองร้อยละ 16.22 จากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ร้อยละ 10.63 จากสภาพเศรษฐกิจและครอบครัวรวมกันร้อยละ 12.73 จะเห็นได้ว่าสาเหตุแห่งการกระทำผิดของเด็กไม่ได้เกิดจากสันดานเป็นผู้ร้าย แต่เกิดจากสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้มีสาเหตุเนื่องมาจากฐานะทางเศรษฐกิจ ครอบครัวที่ยากจน ขาดการศึกษา ไม่สามารถให้การศึกษที่ดีแก่บุตรหลานได้ เนื่องจากบิดามารดาเป็นผู้หาเช้ากินค่ำ ไม่มีเวลาสนใจบุตรธิดา เด็กๆ ต้องไปหาเงินเองอาจจะไปรับจ้างอยู่ตามปั้ม รับจ้างขุดร่องเท้า ล้างชาม ฯลฯ ซึ่งมีรายได้ไม่มากนัก เมื่อเด็กเกิดการขัดสนก็อาจจะประกอบกรกระทำผิดได้ง่าย ในกรณีตรงข้ามที่บิดามารดามีธุรกิจมาก ฐานะร่ำรวย ไม่มีเวลาสนใจลูก ไปร่วมงานสังคมนอกบ้านมาก เด็กจะประกอบการทำผิดหรือถูกเพื่อนชักนำไปในทางไม่ดีได้ง่าย (ณัจฉลดา พิชิตบัญญัติ, 2530)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้เขียนมีความสนใจที่ต้องศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ปัจจัยด้านความผูกพันทางสังคม ปัจจัยด้านรูปแบบการอบรมเลี้ยงดู และการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน โดยการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อใช้ในการป้องกันและให้ความช่วยเหลือเยาวชนที่มีพฤติกรรมกระทำผิดทางอาญานอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการจัดการกับปัญหาพฤติกรรมกระทำผิดทางอาญาของเยาวชนในจังหวัดอื่น หรือภูมิภาคอื่น เพื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้สามารถนำไปศึกษาการกระทำผิดทางอาญาของเยาวชน รวมถึงป้องกันการกระทำผิดของเยาวชนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาเอกสารความหมายและแนวคิดทฤษฎีทางสังคมวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน
2. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยที่ใช้การศึกษาเอกสารเป็นหลัก (Documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าวิจัยจากการศึกษาทฤษฎีทางสังคมวิทยา ตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญาของเยาวชนทั้งของในประเทศและต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยมีขอบเขตดังนี้

1. ความหมายของการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน
2. แนวคิด ทฤษฎีทางสังคมวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน
 - 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม
 - 2) ปัจจัยด้านรูปแบบการอบรมเลี้ยงดู
 - 3) ปัจจัยด้านความผูกพันทางสังคม

ผลการวิจัย

1. ความหมายของกระทำผิดของเด็กและเยาวชน

ความหมายของคำว่า “การกระทำผิดของเด็กและเยาวชน” มีขอบเขตที่กว้างขวางมากทั้งในประเทศไทยและในหลาย ๆ ประเทศ คำจำกัดความมักจะมีลักษณะหลากหลายและแตกต่างกันในแต่ละสังคม เสริน ปุณณะหิตานนท์ (2527) ได้กล่าวเกี่ยวกับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนไว้ว่า หมายถึง “พฤติกรรมบางรูปแบบที่ขัดแย้งหรือต่อต้านสังคม ทำให้เกิดการเสียระเบียบทั้งในทางสังคมและตัวบุคคล และมีนัยความหมายครอบคลุมไปถึงผลการใช้ค่านิยมวินิจฉัยความประพฤติว่าเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาหรือไม่พึงปรารถนา ภายในกรอบของบรรทัดฐานและกฎหมายของสังคม” ในขณะที่ สุชา จันท์เอม (2541) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เด็กกระทำผิด” ไว้ว่า คือ เด็กเกรซขอทาน หนีโรงเรียน แต่ที่รุนแรงที่สุดคือการกระทำผิดทางกฎหมายที่จัดอยู่ในประเภทความผิดบางลักษณะในศาลคดีเด็กและเยาวชน คือ การทำร้ายร่างกาย ลักทรัพย์ กระทำอนาจาร ช่มชู้ กระทำชำเรา การกระทำผิดว่าด้วยอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน และวัตถุระเบิด และในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 4 (สมชาย พงษ์พันธ์พัฒนาศิลป์ และเผ่าพันธุ์ ขอบน้ำตาล, 2553) ได้กำหนดความหมายของเด็กและเยาวชนซึ่งได้กำหนดไว้ว่า เด็ก หมายความว่า บุคคลอายุยังไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์ และเยาวชน หมายความว่า บุคคลอายุเกินสิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึงสิบแปดปีบริบูรณ์ ดังนั้น เด็กที่อายุต่ำกว่านี้จะไม่มีความผิดทางอาญา เนื่องจากถือว่าเด็กยังไม่มีความผิด ในขณะที่ Sceldon and Glueck (1964 อ้างถึงใน สุณีย์ กัลป์ยะจิตร, 2551) ได้กล่าวว่า เด็กคนใดก็ตามแม้ว่าจะกระทำผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ เพียงครั้งเดียวก็เข้าลักษณะเด็กที่กระทำผิด แต่นักวิจัยไม่ถือว่าเป็นเด็กเกรซ โดยให้ความหมายว่าเด็กเกรซจะต้องเป็นเด็กที่กระทำผิดอย่างเดียวกันหลาย ๆ หน เพราะการที่เด็กทำผิดเพียงครั้งเดียวหรือสองครั้ง อาจเนื่องมาจากสิ่งแฉดลุ่มยั่วใจ เมื่อเติบโตขึ้นอาจจะเลิกไป ทั้งที่การกระทำนั้น เป็นการกระทำผิดกฎหมายก็ตาม นอกจากนั้น James Dairs (อ้างถึงใน สุณีย์ กัลป์ยะจิตร, 2551) ได้ให้ความหมายของเด็กและเยาวชนกระทำผิดได้ว่า (Juvenile Delinquency) เป็นแนวความคิดทางกฎหมาย เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายหรือเทศบัญญัติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งมีอายุต่ำกว่าเกณฑ์อายุของผู้ใหญ่ตามกฎหมายของชุมชนนั้น โดยมีได้รวมการประพฤตินั้นไม่สมควรตั้งแต่ระดับธรรมดาจนถึงขั้นร้ายแรงของเด็กและเยาวชน แต่จะรวมเฉพาะการประพฤตินั้นที่ละเมิดกฎหมายเท่านั้น

จากการที่นักวิชาการได้ให้ความหมายการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนไว้แล้ว ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน เป็นพฤติกรรมที่ขัดแย้งหรือต่อต้านสังคม ผิดกรอบของบรรทัดฐานทางสังคม อาจจะเป็นพฤติกรรมที่ผิดกฎหมาย หรือไม่ผิดกฎหมายก็ได้ ซึ่งในงานวิจัยนี้จะมุ่งไปที่พฤติกรรมที่ผิดกฎหมายทางอาญา ซึ่งเป็นการกระทำผิดในคดีอาญา อันได้แก่ การกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์ การกระทำผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย การกระทำผิดเกี่ยวกับเพศ การกระทำผิดเกี่ยวกับความสงบสุข เสรีภาพ ชื่อเสียงและการปกครอง การกระทำผิดเกี่ยวกับสิ่งเสพติดให้โทษ การกระทำผิดเกี่ยวกับอาวุธ วัตถุระเบิด และการกระทำผิดอื่น ๆ อันมีผลกระทบกระเทือนต่อความสงบเรียบร้อยศีลธรรมอันดีของประชาชน ที่บัญญัติไว้ในกฎหมายอาญา

2. แนวคิด ทฤษฎีทางสังคมวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน

ทฤษฎีหลัก ๆ ทางสังคมวิทยาในการอธิบายถึงการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน มีดังต่อไปนี้ (วารุณี ฐิริสินสิทธิ์, 2531)

1) ทฤษฎีวิวัฒนาการ

คำว่าวิวัฒนาการ หมายถึง บรรทัดฐานและค่านิยมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมหลักของสังคมวิวัฒนาการอาจแสดงออกทางการใช้ภาษาที่แตกต่าง ประเพณีเฉพาะหรือพิธีกรรมทางสังคมของสมาชิกของวัฒนธรรมนั้น แนวความคิดวิวัฒนาการได้ถูกนำมาใช้อธิบายเรื่องการกระทำผิดโดยเสนอว่า การกระทำผิดของเยาวชนเป็นผลจากการที่บุคคลยึดมั่นและปฏิบัติตามค่านิยมของวัฒนธรรมที่เป็นปฏิปักษ์ต่อค่านิยมของวัฒนธรรมหลักของสังคม (B.Krisberg และ J.Austin 1978 อ้างถึงใน วารุณี ฐิริสินสิทธิ์, 2531) ทฤษฎีวิวัฒนาการที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน ที่จะกล่าวถึงมี 3 ทฤษฎีด้วยกันคือ

1.1) ทฤษฎีความขัดแย้งทางวัฒนธรรม (Culture Conflict Theory) ของ Thorsten Sellin (1938 อ้างถึงใน วารุณี ฐิริสินสิทธิ์, 2531) ทฤษฎีนี้เสนอว่า เมื่อมีการพิจารณาสาเหตุการกระทำผิด จำเป็นต้องวิเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างบรรทัดฐานที่ต่างกัน ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมนี้แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ (1) ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมชั้นปฐมภูมิ ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากการที่วัฒนธรรมสองวัฒนธรรมที่ต่างกันมาพบกัน เช่น คนซึ่งอยู่ในประเทศหนึ่งมีวัฒนธรรม ค่านิยมอย่างหนึ่งอพยพไปอยู่ในอีกประเทศหนึ่งและไปทำตามวัฒนธรรมเดิมของตน ในขณะที่วัฒนธรรมเดิมนั้นขัดแย้งกับกฎหมายของสังคมใหม่ ทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นผู้กระทำผิดไป (2) ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมชั้นทุติยภูมิ Sellin เสนอว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมในแต่ละสังคม ก่อให้เกิดความแตกต่างของคนในสังคมนั้นมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนแต่ละกลุ่มในสังคม ถ้าวัฒนธรรมของคนกลุ่มใดไปขัดแย้งกับบรรทัดฐานหลักของสังคม คนในกลุ่มที่ยึดมั่นปฏิบัติตามค่านิยมของตนก็จะกลายเป็นผู้กระทำผิดไป ดังนั้น อาจมองว่าในการเปลี่ยนแปลงของสังคมเกษตรกรรมไปสู่สังคมอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดการแข่งขันกันทำมากขึ้น วัยรุ่นต้องเข้าโรงเรียนกลายเป็นกลุ่มย่อยกลุ่มหนึ่ง (ในสังคมเกษตรวัยรุ่นทำงานในครัวเรือนมีวิถีชีวิตกลมกลืนกับผู้ใหญ่) ซึ่งนำไปสู่การสร้างค่านิยมของกลุ่มตนขึ้น

1.2) ทฤษฎีค่านิยมของชนชั้นกลาง ของ Albert Cohen (1955 อ้างถึงใน วารุณี ฐิริสินสิทธิ์, 2531) Cohen อธิบายว่า เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้ต่ำต้องอยู่ในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์บรรทัดฐานถูกกำหนดโดยชนชั้นกลาง แต่เด็กชนชั้นล่างเหล่านั้นไม่ได้รับการอบรมสั่งสอนแบบชนชั้นกลาง จึงไม่พร้อมที่จะแข่งขันกับเด็กที่มาจากชนชั้นกลาง หรือแข่งขันเพื่อจุดมุ่งหมายที่ถูกกำหนดโดยชนชั้นกลาง อย่างไรก็ตาม เด็กเหล่านี้ยอมรับในมาตรฐานของชนชั้นกลางผ่านทางพ่อแม่ของตนและผ่านทางสื่อมวลชน เมื่อเขายอมรับในมาตรฐานแต่ไม่มีวิถีทางที่จะให้ได้มา พวกเขาจึงสร้างวัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของตนเองขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความคับข้องใจ ในแนวคิดของ Cohen วัฒนธรรมที่วัยรุ่นสร้างขึ้นมานั้นประกอบด้วย (1) การขโมยเพื่อ “ขอให้ได้ขโมย” โดยเด็กไม่ได้ต้องการหรือจำเป็นต้องใช้สิ่งที่ขโมย (2) ความปรารถนาร้าย คือ รู้สึกสนุกกับการทำให้ผู้อื่น

เด็กร้อน หรือเมื่อได้ทำหายข้อห้ามต่าง ๆ (3) บรรทัดฐานของเด็กที่กระทำผิดจะอยู่คนละช่วงกับ บรรทัดฐานของสังคมผู้ใหญ่ ตัวอย่างเช่น ถึงแม้พวกเขาโมยเช่นเดียวกับอาชญากรผู้ใหญ่ แต่จะ พบว่าของที่พวกเขาโมยมีหลายชนิดและแปรเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ซึ่งแสดงว่าค่านิยมของเขาแตกต่าง จากของผู้ใหญ่ (4) สนใจแต่ความสนุกสนานเฉพาะหน้า โดยไม่นึกถึงหรือวางแผนสำหรับอนาคต (5) ต้องการการปกครองตนเอง ทนไม่ได้ต่อการถูกบังคับจากภายนอก คนในกลุ่มจะคัดค้านต่อความ พยายามของสถาบันทางสังคม เช่น ครอบครัว โรงเรียน ในการควบคุมชีวิตของพวกเขา ส่วน ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมาก

1.3) ทฤษฎีของ Walter Miller (1985 อ้างถึงใน วารุณี ภูริสินสิทธิ์, 2531) Miller ได้ อธิบายถึงสาเหตุของการกระทำผิดของเด็กและวัยรุ่นที่มาจากชนชั้นล่างโดยเฉพาะ โดยเสนอว่า ใน ชุมชนชั้นล่างนั้นจะมีวัฒนธรรมของตนเองและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเด็กในชุมชนนั้น วัฒนธรรม ของชนชั้นล่างนี้ แตกต่างจากวัฒนธรรมที่เป็นหลักในสังคมวิถีชีวิตของคนในชนชั้นล่างมีลักษณะตาม “focal concerns” focal concerns นี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับค่านิยมนั่นเอง ซึ่งจะประกอบด้วย (1) การชอบหาเรื่อง (Trouble) คือการชอบเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องที่เกิดกฎหมาย Miller กล่าวว่า ในบาง สถานการณ์ การละเมิดกฎหมายจะเป็นการนำมาซึ่งเกียรติยศในชุมชนชั้นล่าง และมีความเชื่อ ก้ำกึ่งกันระหว่างการกระทำตามกฎหมายหรือละเมิดกฎหมายอยู่ (2) ความแกร่ง (Toughness) คือ มี ความเชื่อในความแข็งแกร่ง ความกล้า ไม่แสดงออก และต้องเก่งในเรื่องการต่อสู้ คนชนชั้นล่างจะมี การยกย่องใน “ความเป็นผู้ชาย” อยู่มาก จึงมักพบว่าใครที่มีทำเป็นพวกกร้าวร่วมเพศมักถูกทำร้าย อย่างรุนแรงในชุมชนชั้นล่าง (3) ความฉลาด (Smartness) คนที่มีความสามารถในการได้มาซึ่งวัตถุ ต่าง ๆ หรือสถานภาพโดยใช้หัวสมองและใช้แรงกายน้อยที่สุด จะได้รับการยอมรับ เช่น การชนะใน การเล่นพนัน เป็นต้น (4) ความตื่นเต้น (Excitement) คนในชุมชนชั้นล่างชอบความตื่นเต้น ซึ่งส่วน ใหญ่ออกมาในรูปของการดื่มและการพนันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เล่นม้า เล่นหวย เล่นไฟ รวมทั้งการ ไปหาความสนุกสนานทางเพศ (5) เชื่อในโชคชะตา (Fate) ชนชั้นล่างมักรู้สึกว่าจะตนไม่สามารถ กำหนดความเป็นไปของชีวิตตนเองได้ และเชื่อว่าทุกอย่างถูกกำหนดโดยดวงชะตา ซึ่งนำไปสู่การ ชอบเล่นการพนันต่าง ๆ (6) การปกครองตนเอง (Autonomy) คนในชนชั้นล่างจะแสดงออกถึงการ ต่อต้านต่อการควบคุมที่มาจากภายนอก โดยมีภาพว่า ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ มีความไม่ยุติธรรม ต่อพวกตน ค่านิยมเหล่านี้มีอิทธิพลต่อวัยรุ่นในชุมชนนั้นด้วย ซึ่งเมื่อวัยรุ่นปฏิบัติตามค่านิยมที่มีอยู่ ในชุมชน ย่อมนำไปสู่ความขัดแย้งต่อบรรทัดฐานที่ยอมรับของสังคมส่วนใหญ่ และได้มีนักวิจัยหลาย ท่าน ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีวัฒนธรรมรอง ซึ่งมีดังนี้คือ โสภา ชูพิชัยกุล ชปิลมันน์ และ คณะ (2533) ได้ศึกษาเรื่อง การแพร่ระบาดของสารเสพติดในเด็กและเยาวชนย่านชุมชน แออัดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาในพื้นที่ที่มีการระบุว่ามีการติดยาเสพติดมากที่สุด 6 เขต จำนวน 600 คน พบว่าเด็กและเยาวชนที่ติดยาเสพติดมีการศึกษาต่ำกว่าต่ำกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 อาศัยอยู่ร่วมกับพ่อแม่ที่ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สมรสและอยู่ด้วยกัน เด็กและเยาวชนไว้วางใจแม่มากที่สุด เมื่อมีปัญหาจะนึกถึงแม่และอยากระบายปัญหาด้วย เมื่อไม่ได้ ระบายจะอึดอัดอยากทำลายทุกอย่างที่ขวางหน้า อยากหนีไปให้พ้น และมีความว่าเหว่ ปัญหาส่วน

ใหญ่ที่ต้องเผชิญมักจะเป็นปัญหาครอบครัวและปัญหาส่วนตัว ในครอบครัวไม่มีใครใช้สารเสพติด แต่เพื่อนส่วนใหญ่ใช้สารเสพติด การใช้สารเสพติดครั้งแรกเนื่องจากอยากลอง โดยการชักจูงของเพื่อน ซึ่งทำให้หายเหงาและสามารถเข้าร่วมกลุ่มกับเพื่อนได้ นอกจากนี้ จากการศึกษาของ ประภาลี สุขทรศนีย์ (2535) ได้ศึกษาลักษณะการใช้และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้สารเสพติดของวัยรุ่นนศึกษาเฉพาะเขตชุมชนแออัดคลองเตยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คน ผลการศึกษาพบว่า การคบเพื่อนที่ใช้สารเสพติดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการใช้สารเสพติด และจากการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศของ Sheldon และ Eleanor (1968) ได้ศึกษาและติดตามเด็กที่กระทำผิดที่รวบรวมไว้ระหว่างปี 1924-1935 จำนวน 500 คน ที่มีอายุระหว่าง 10-17 ปี เปรียบเทียบเด็กชายที่ไม่ได้กระทำผิดที่อยู่ในวัยเดียวกันจำนวน 500 คน ที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนของรัฐแห่งหนึ่งในเมืองบอสตัน โดยเด็กทั้งสองนี้เติบโตมาในสภาพแวดล้อมที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการกระทำผิดสูง กล่าวคือเป็นกลุ่มที่มีฐานะยากจน มีสภาพการเป็นอยู่ขาดแคลน ขาดการอบรมเลี้ยงดูจากผู้ปกครอง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีแนวโน้มนำไปสู่การกระทำผิดและมีพฤติกรรมต่อต้านสังคม ผลการศึกษาพบว่าเด็กที่กระทำผิดส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนหรือเคยกระทำผิดมาก่อนและยังพบว่าผู้ที่เคยกระทำผิดในวัยเด็ก จำนวนครั้งของการกระทำผิดจะเพิ่มขึ้นเป็น 4 เท่า เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ไม่เคยกระทำผิดในวัยเด็ก ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกไม่ดี ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวยากจน และความอยาก رؤ้อยากเห็นของเด็ก

2) ทฤษฎีการสมาคมที่แตกต่าง (Theory of Differential Assosiation)

Sutherland เป็นเจ้าของทฤษฎีนี้ หลักการที่สำคัญของทฤษฎีมีอยู่ 9 ประการด้วยกัน (Sutherland and Cressey 1970 อ้างถึงใน สุทธิย์ กัลป์ยะจิตร, 2551) คือ (1) พฤติกรรมอาชญากรเกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่เกิดจากการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ (2) พฤติกรรมอาชญากร เรียนรู้โดยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในกระบวนการติดต่อสื่อสารกัน (3) หลักการสำคัญในส่วนของของการเรียนรู้ พฤติกรรมอาชญากรเกิดขึ้นภายในกลุ่มที่สนิทสนมคุ้นเคยกัน (4) เมื่อพฤติกรรมอาชญากรได้รับการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้นี้จะรวมถึงเทคนิคในการกระทำผิด และทิศทางเฉพาะของแรงจูงใจแรงผลักดัน การให้เหตุผล และทัศนคติของการกระทำผิด (5) ทิศทางเฉพาะของแรงจูงใจและแรงผลักดันแสดงออกในรูปของความเชื่อถือที่มีต่อบทบัญญัติของกฎหมายหรือไม่มีความเชื่อถือต่อบทบัญญัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม ในบางสังคมจะมีความเชื่อถือในกฎหมาย ในขณะที่บางสังคมไม่มีความเชื่อถือ (6) การที่เยาวชนกระทำผิดเพราะว่าได้เรียนรู้ด้านที่พึงพอใจต่อการละเมิดมากกว่าด้านที่ไม่พึงพอใจต่อการละเมิดกฎหมาย ข้อนี้ถือเป็นหลักการพื้นฐานของทฤษฎีโดยมองว่าบุคคลกลายเป็นผู้กระทำผิดเพราะได้สัมพันธ์ติดต่อกันแบบแผนการกระทำผิดและห่างเหินจากแบบแผนที่ต่อต้านการกระทำผิด (7) การมีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันอาจผันแปรไปตามความถี่ ความนาน การจัดลำดับก่อนหลัง และความรู้สึกแรงกล้า (8) กระบวนการเรียนรู้พฤติกรรม โดยมีความสัมพันธ์กับแบบอย่างในการเป็นอาชญากร หรือแบบอย่างในการเป็นปฏิบัติต่ออาชญากรเกี่ยวข้องกับกลไกต่าง ๆ ในการเรียนรู้ทำนองเดียวกับการเรียนรู้เรื่องอื่น ๆ (9) ในขณะที่พฤติกรรมอาชญากรเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและค่านิยมโดยทั่ว ๆ ไป แต่จะอธิบายว่าคนกระทำผิด

เพราะมีความต้องการและค่านิยมโดยทั่ว ๆ ไปนั้น เห็นจะไม่ถูกต้องเพราะพฤติกรรมที่ไม่เป็นอาชญากรก็แสดงออกถึงความต้องการและค่านิยมแบบเดียวกัน โดยสรุป ทฤษฎีของ Sutherland ต้องการเสนอว่า สาเหตุสำคัญที่สุดที่ทำให้วัยรุ่นกระทำผิด คือ การที่วัยรุ่นนั้นมีการสมาคมกับกลุ่มคนที่กระทำผิด ในขณะที่ผู้ที่ไม่ได้กระทำผิด คือผู้ที่มีการสมาคมกับกลุ่มที่ต่อต้านการกระทำผิด และได้มีนักวิจัยหลายท่าน ได้ทำการศึกษาวัยรุ่นเกี่ยวกับการสมาคมที่แตกต่างดังนี้คือ งานวิจัยของ สุนิสา จิตธนานนท์ (2545) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ยาเสพติดของเด็กและเยาวชนหญิงในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปรานี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการคบเพื่อน เด็กและเยาวชนหญิงมีระดับความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนค่อนข้างดี แต่มีเพื่อนส่วนใหญ่เคยใช้ยาเสพติด และจากการศึกษาของ ภูมิพงษ์ ขุนฉมฉ่า (2546) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่มีผลต่อการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การคบเพื่อนที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงด้านบวกต่อการกระทำผิดทางอาญาและจากการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศของ Witkin และคณะ (1994) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “Young gang and incarcerates: Exploring the ties between gang membership, and social learning theory” โดยเก็บข้อมูลจากเยาวชนที่ถูกควบคุมในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กของมลรัฐนิวเม็กซิโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า การเป็นสมาชิกของแก๊งอาชญากรรมหรือการมีเพื่อนเป็นผู้กระทำผิดกฎหมายหรืออาชญากรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่เห็นด้วยกับพฤติกรรมผิดกฎหมาย และส่งผลให้เยาวชนนั้นมีพฤติกรรมอาชญากรรมด้วย

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน

1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน

เนื่องจากวัฒนธรรมมีลักษณะที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การเรียนรู้และการปรับตัวของมนุษย์ให้เข้ากับสังคม จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งตัวแทนสำคัญที่ทำหน้าที่ขัดเกลาทางสังคม มี 6 ตัวแทน (จ่านงค์ อติวัฒน์สิทธิ์และคณะ, 2549) ได้แก่ ครอบครัว กลุ่มเพื่อน โรงเรียน กลุ่มอาชีพ สื่อสารมวลชน สถาบันทางสังคมและองค์กรต่าง ๆ สำหรับตัวแทนที่จะมาแนะนำซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมในงานวิจัยนี้มี 3 ตัวแทนได้แก่

1.1) อิทธิพลของกลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการขัดเกลาทางสังคมทางอ้อม เพราะไม่มีการเขียนระเบียบหรือกฎเกณฑ์ในการที่จะคบกับเพื่อนไว้อย่างแน่นอน เมื่อเด็กเติบโตขึ้นจะได้รับการอบรมจากกลุ่มเพื่อนที่อายุใกล้เคียงกัน คนที่คบกันเป็นเพื่อนจะต้องมีความพอใจในการปฏิบัติต่อกัน เมื่อเยาว์วัย เด็กมักจะเลียนแบบความประพฤติจากเพื่อน หากได้กลุ่มเพื่อนที่เรียบร้อย เด็กก็มักจะมีความประพฤติที่เรียบร้อย หากคบกลุ่มเพื่อนที่เกเร ชอบพูดจาหยาบค้าย ชอบทำลายข้าวของ เด็กจะรับเอานิสัยไม่ดีเหล่านั้นไว้ เมื่อเด็กย่างเข้าสู่วัยรุ่น เพื่อนจะเริ่มมีอิทธิพลต่อเด็กมากกว่าบิดามารดา กลุ่มเพื่อนจะช่วยให้เด็กได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่อาจไม่ได้รับจากครอบครัวหรือผู้ใหญ่ เด็กอาจเลียนแบบอย่างเพื่อน ถ้าเด็กคบเพื่อนดีก็จะได้รับแบบอย่างที่ดีในทางตรงกันข้ามถ้าคบเพื่อนเลวก็อาจชักนำให้เด็กมีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนระเบียบของสังคมได้ กลุ่ม

เพื่อนแม้จะเป็นกระบวนการขัดเกลาสังคมทางอ้อม แต่เป็นสิ่งที่ใกล้ชิดตัวบุคคลมากที่สุด และบุคคลกระทำอย่างเต็มใจไม่รู้สึกรู้ว่าถูกบังคับ บุคคลได้เรียนรู้ว่าการจะมีชีวิตอยู่ในสังคมได้ ต้องรู้จักปรับความต้องการของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของคนอื่นด้วย สิ่งที่ตนเองพอใจทำ แต่ถ้าเพื่อน ๆ ไม่พอใจก็ไม่อาจกระทำได้ และได้มีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนเกี่ยวกับอิทธิพลของกลุ่มเพื่อน ดังนี้คือ งานศึกษาของ สุวิทย์ จอมทรัพย์ (2540) พบว่า เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดขอนแก่น ที่กระทำผิดทางอาญา เพราะถูกเพื่อนฝูงชักจูง และอยากได้เงินไปเที่ยวเตร่ ห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้า และจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดซ้ำของเด็กและเยาวชน ที่อยู่ระหว่างการถูกควบคุมความประพฤติในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลางของเกษรารักษ์ จิณะแสน (2542) พบว่า ปัจจัยดึงดูดและปัจจัยผลักดันที่ส่งผลให้เด็กและเยาวชนตัดสินใจกระทำผิดเป็นครั้งแรก ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญคือ ปัจจัยจากสภาพครอบครัว ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่พักอาศัย ปัจจัยจากความบกพร่องของโครงสร้างทางสังคม และปัจจัยจากการคบหาสมาคมที่แตกต่างและอิทธิพลของวัฒนธรรมลงในกลุ่มเพื่อน นอกจากนี้ การศึกษาของ มนตรี พงษ์ทัดศิริ (2537) พบว่า การคบเพื่อนที่มีนิสัยแตกต่างกัน มีผลต่อการกระทำผิดทางอาญาของเยาวชนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ การศึกษาของ วาทีณี จันท์เจริญ (2544) พบว่า กลุ่มเพื่อนมีความสัมพันธ์กับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาของ ภูษิต ดวงจันทร์ (2548) พบว่า การคบเพื่อนมีอิทธิพลต่อการกระทำผิดกฎระเบียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีการคบเพื่อนมาก จะกระทำผิดกฎระเบียบมากกว่าผู้อื่น

1.2) อิทธิพลของสื่อมวลชน การเผยแพร่ข่าวสารหรือแนวคิดผ่านสื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ วิทยูและอื่น ๆ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อสมาชิกของสังคมอย่างกว้างขวางและรวดเร็วมาก อีกทั้งยังสามารถทำให้เกิดค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ และได้เรียนรู้พฤติกรรมแบบอย่างต่าง ๆ และนำมาประพฤติปฏิบัติในสังคม ซึ่งปัจจุบันสื่อมีความสำคัญและมีอิทธิพลในการขัดเกลาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้สิ่งที่สื่อออกมาจากสื่อต่าง ๆ นั้น จะมีบทบาทในการอบรมเด็กและเยาวชนให้รู้ระเบียบของสังคมมากขึ้นกว่าสมัยก่อน อิทธิพลที่ได้รับจากสื่อเหล่านั้นมีทั้งในทางบวกและทางลบซึ่งจะมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน และได้มีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชน ดังนี้คือ การศึกษาของ วาทีณี จันท์เจริญ (2544) พบว่า อิทธิพลของสื่อมวลชน มีความสัมพันธ์กับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเด็กและเยาวชนกระทำผิดได้รับอิทธิพลสื่อมวลชนในระดับน้อย กระทำผิดต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.4 ส่วนเด็กและเยาวชนที่ได้รับอิทธิพลจากสื่อมวลชนในระดับปานกลาง มีการกระทำผิดที่ทำลายความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.1

ดังนั้นตัวแทนที่กล่าวมาข้างต้นนี้จึงเป็นตัวแทนขัดเกลาเด็กและเยาวชนให้เป็นไปตามระเบียบของสังคม แต่จะขัดเกลาให้เป็นไปตามทิศทางใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับตัวแทนซึ่งอยู่ใน

สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะทำหน้าที่ในการขัดเกลาได้ดีเพียงใด และจะสามารถทำให้เด็กและเยาวชนเติบโตขึ้นเป็นคนดีของสังคมได้หรือไม่ หากเด็กและเยาวชนได้รับการขัดเกลาทางสังคมที่ดี ก็จะทำให้เด็กและเยาวชนเติบโตขึ้นเป็นคนดีและเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม แต่หากเด็กและเยาวชนได้รับการขัดเกลาทางสังคมที่ไม่ดี ก็อาจส่งผลให้เด็กและเยาวชนมีพฤติกรรมหรือการกระทำที่ไม่ดี อันขัดต่อกฎเกณฑ์หรือระเบียบของสังคมที่กำหนดไว้ได้

1.3) สภาพแวดล้อมด้านแหล่งที่อยู่อาศัย สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลทำให้เด็กกระทำผิดได้ โดยเฉพาะบริเวณที่อยู่อาศัยที่เป็นชุมชนแออัด มักพบว่ามีการกระทำผิดอยู่ค่อนข้างมาก (วารุณี ฐิริสินสิทธิ์, 2531) การขาดแคลนที่อยู่อาศัยในสังคมเมือง หรือการมีที่อยู่อาศัยในแหล่งเสื่อมโทรมหรือแหล่งอาชญากรรม ยาเสพติดต่าง ๆ หรืออาศัยอยู่ใกล้กับสถานบันเทิงเรีงรมย์และแหล่งอบายมุขต่าง ๆ อาจทำให้เด็กและเยาวชนเกิดความคับข้องใจ และถูกชักจูงไปในทางที่กระทำผิดได้ง่าย นอกจากนี้การย้ายที่อยู่อาศัยบ่อย ๆ ก็อาจเป็นผลร้ายต่อเด็กและเยาวชนได้ เนื่องจากครอบครัวต้องแยกกันอยู่ เด็ก ๆ ขาดการดูแลเอาใจใส่จากผู้ปกครองอย่างเต็มที่ หรือต้องดูแลตนเองหรือต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ใหม่บ่อย ๆ ซึ่งจะพบมากในกลุ่มผู้มารับจ้างใช้แรงงาน ครอบครัวคนงานก่อสร้างในเขตเมือง ซึ่งทำให้นบุคลิกภาพของเด็กบกพร่องได้ (วาทีณี จันทร์เจริญ, 2544)

Richard Cloward และ Lloyd E. Ohlin (1960 อ้างถึงใน วารุณี ฐิริสินสิทธิ์, 2531) เสนอว่า โอกาสในการบรรลุจุดมุ่งหมายในวิถีทางที่ชอบธรรมหรือถูกต้องตามกฎหมาย จะผลักดันให้วัยรุ่นต้องเลือกวิถีทางที่ไม่ชอบธรรมหรือผิดกฎหมายในการได้มาซึ่งจุดหมายนั้น กล่าวคือสภาพแวดล้อมที่เด็กมีโอกาสเรียนรู้วิถีทางที่ไม่ชอบธรรมในการได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการเป็นปัจจัยผลักดันให้เด็กมีพฤติกรรมที่ผิดกฎหมาย ในขณะที่เด็กซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เปิดโอกาสให้เรียนรู้วิถีทางที่ไม่ชอบธรรม เด็กจะไม่มีพฤติกรรมที่ละเมิดกฎหมาย Cloward และ Ohlin ได้เสนอสภาพแวดล้อมซึ่งมีวัฒนธรรมรองที่เอื้ออำนวยต่อการกระทำผิดของเด็กอยู่ 2 ลักษณะ คือ (1) ที่อยู่อาศัยของชนชั้นล่างหรือชุมชนแออัด ในพื้นที่นี้จะมีอาชญากรอาศัยอยู่และอาชญากรมีความสัมพันธ์เป็นปกติกับคนในชุมชน การกระทำผิดกฎหมายเป็นสิ่งที่ยอมรับ เด็กที่อยู่ในชุมชนแออัดไม่มีโอกาสได้พบเห็นแบบอย่างของคนที่ประสบความสำเร็จตามวิถีทางที่สังคมยอมรับ พวกเขาได้พบเห็นแต่แบบอย่างของอาชญากรซึ่ง Cloward และ Ohlin เสนอว่า พวกเขาจึงเลือกปฏิบัติตามแบบอย่างที่ตนพบเห็น ดังนั้น จึงพบว่า บริเวณชุมชนแออัดจะมีอัตราการกระทำผิดของเยาวชนอยู่สูง (2) บริเวณชุมชนแออัดที่ไม่มีความมั่นคงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ประชากรในชุมชนแออัดนี้ ไม่มีทั้งค่านิยมการยอมรับการกระทำที่ผิดกฎหมาย และค่านิยมหลักของสังคมดำรงอยู่อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงไม่ใช่แหล่งผลิตเยาวชนที่กระทำผิดโดยตรง (เพราะไม่มีอาชญากรเป็นแบบอย่างให้เห็นอย่างชัดเจน) และไม่ใช่ที่ซึ่งวัยรุ่นจะประสบผลสำเร็จในชีวิตตามค่านิยมของสังคมด้วย เนื่องจากไม่มีแบบอย่างให้เห็นอีกเช่นกัน อย่างไรก็ตาม Cloward และ Ohlin เสนอว่า เด็กที่อาศัยในบริเวณเหล่านี้มักใช้ความรุนแรง (การต่อสู้ชกต่อย) ในการได้มาซึ่งการยอมรับ พื้นที่ดังกล่าวถูกมองว่าเป็นแหล่งฝึกฝนพฤติกรรมกระทำผิดต่าง ๆ ถึงแม้จะไม่ได้เป็นแหล่งผลิตโดยตรงก็ตาม ในส่วนของแหล่งที่อยู่อาศัยนี้ได้มีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการกระทำผิดของ

เด็กและเยาวชนเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่อาศัยไว้ ดังนี้คือ จากการศึกษาของเสาวภา วัชรกิตติ (2521) พบว่า เด็กที่มาจากครอบครัวที่ยากจนในเขตเมืองส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่ในแหล่งเสื่อมโทรม การอาศัยอยู่ในแหล่งเสื่อมโทรม ซึ่งเป็นที่ประชากรเหนียวแน่น จะมีการกระทำผิดในด้านต่าง ๆ เช่น ฉกชิงวิ่งราว การพนัน ยาเสพติด ฯลฯ ทำให้เด็กและเยาวชนรับเอาพฤติกรรมนั้นมาด้วย และจากการศึกษาของ ธนยพร ทวีรัตน์ (2551) พบว่า แหล่งที่อยู่อาศัย มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดในฐานความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้จากการศึกษาของ วาทีณี จันท์เจริญ (2544) พบว่า เด็กและเยาวชนกระทำผิดส่วนใหญ่มีแหล่งที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตหมู่บ้านเขตชนบท ถึงร้อยละ 52.7 รวมถึงการศึกษาของ สัมพันธ์ ศิริมา (2544) พบว่า สภาพที่อยู่อาศัย มีผลต่อการก่ออาชญากรรมของเด็กและเยาวชน ซึ่งพบกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในย่านแหล่งค้าประเวณีและสถานเริงรมณ์มีจำนวนมากที่สุด และงานวิจัยในต่างประเทศของ Hoffman (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่อง A contextual analysis of differential association, social control and strain theory of delinquency พบว่า เยาวชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่ไม่มีการทำงานซึ่งมีแต่ความตึงเครียดจะมีผลต่อพฤติกรรมกระทำผิด

2. ปัจจัยด้านรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน

การอบรมขัดเกลาทางสังคม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นไปจนตลอดชีวิตของบุคคลอย่างต่อเนื่องในสังคม ผู้ที่เข้ามามีบทบาทในการอบรมขัดเกลาทางสังคม ได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน กลุ่มเพื่อน สื่อมวลชน ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม สถาบันทางสังคมที่มีบทบาทในการทำหน้าที่ที่สำคัญที่สุดก็คือสถาบันครอบครัว (Flkin & Handel 1984 อ้างถึงใน วาทีณี จันท์เจริญ, 2544) โดยมีบทบาทที่เด่นชัด 2 ประการ คือ กำหนดสถานภาพของเด็กและยังเป็นหน่วยแรกของสังคมที่ทำหน้าที่ในการอบรมขัดเกลาทางสังคมแก่สมาชิกครอบครัว ซึ่งกระทำผ่านการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่หรือผู้ปกครอง ดังนั้นเด็กจะมีพฤติกรรมเป็นอย่างไร จึงขึ้นอยู่กับอิทธิพลของการอบรมขัดเกลาทางสังคม โดยผ่านการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวเป็นสำคัญ ช่วงที่จำเป็นและสำคัญที่สุดในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคลให้เป็นที่ยอมรับของสังคมจะอยู่ในระยะวัยเด็กและวัยรุ่น (สุพัตรา สุภาพ 2541) ซึ่งยังอยู่ในช่วงเวลาที่อาศัยอยู่ร่วมกับครอบครัว ดังนั้น สถาบันครอบครัวจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างบุคคลให้มีความเป็นมนุษย์ที่มีคุณค่าต่อสังคม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายจำแนกรูปแบบของการอบรมเลี้ยงดูไว้หลายแบบด้วยกัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้ว ได้แบ่งประเภทของการอบรมเลี้ยงดูที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลออกเป็น 3 แบบ คือ

1) แบบเผด็จการ (authoritarian method) กวินทร์ ธรรมนุด (2522 อ้างถึงใน สรวารุช สอนสนาม, 2548) ได้อธิบายว่า การอบรมเลี้ยงดูแบบเผด็จการเข้มงวด ครอบครัวนี้ส่วนใหญ่พ่อจะเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัว มีอำนาจเด็ดขาดในครอบครัว ตั้งกฎเกณฑ์ให้ลูกปฏิบัติตามสิทธิที่จะจัดการกับสมาชิกในครอบครัวตามที่ตนเองปรารถนา การตัดสินใจใดๆ ของครอบครัว ลูกไม่มีสิทธิออกเสียงด้วย ความต้องการของลูกไม่ได้รับการตอบสนองเสมอไป พ่อแม่ไม่แสดงความรักใคร่ต่อลูก ความเอาใจใส่ต่อกันมีน้อย ทุกคนปฏิบัติตามภารกิจของครอบครัวตามหน้าที่ ลูก

ไม่ได้รับอนุญาตให้ออกไปไหนไกลบ้าน ผลการอบรมเลี้ยงดูแบบนี้ ลูกมักขาดความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับพ่อแม่ ทำให้ขาดความอบอุ่น มั่นคงปลอดภัย ไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเองในบางเรื่อง เพราะไม่เคยได้รับการตัดสินใจด้วยตนเองมาก่อน ในขณะที่ Roger (1972 อ้างถึงใน กันทวรรณ มีสมสาร, 2544) ได้ให้ความหมายว่า การที่ผู้เลี้ยงดูใช้กฎ หรือระเบียบเข้มงวดเพื่อให้เด็กมีพฤติกรรมที่ต้องการ โดยไม่มีการอธิบายเหตุผลใดๆ ทั้งสิ้น ถ้าเด็กไม่สามารถปฏิบัติได้ก็จะถูกลงโทษอย่างรุนแรง แต่ถ้าปฏิบัติได้ตามที่ต้องการ ก็จะไม่มีการให้คำชมเชย หรือให้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น นักวิชาการอีกท่านหนึ่ง Baumrind (1975 อ้างถึงใน วาทีณี จันทร์เจริญ, 2544) ได้อธิบายว่า เป็นการอบรมเลี้ยงดูแบบพ่อแม่ชอบใช้อำนาจ ไม่สนใจความคิดเห็นของลูก ไม่ให้ความอบอุ่น ลูกจะทำตามคำสั่งด้วยความหวาดกลัวมากกว่าอยากจะทำ

2) แบบประชาธิปไตย (democratic method) กวินทร์ ธรรมนุด (2522 อ้างถึงใน สราวุธ สอนสนาม, 2548) ได้อธิบายรูปแบบการเลี้ยงดูแบบนี้ว่า เป็นการอบรมเลี้ยงดูที่พ่อแม่ร่วมกันรับผิดชอบเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การตัดสินใจใดๆ ภายในครอบครัวเกิดขึ้นจากการเห็นชอบของสมาชิกทุกคนในครอบครัว โดยถือเอาความสุขส่วนรวมเป็นใหญ่ ลูกมีโอกาสใช้ความสามารถเต็มที่ และรับผิดชอบต่อกิจกรรมต่างๆ ของครอบครัว มีโอกาสหัดริเริ่มและตัดสินใจจากสิ่งเล็กไปสู่งานใหญ่ พ่อแม่สนองความต้องการพื้นฐานของลูก ให้ความรักความเอาใจใส่ และให้โอกาสที่จะคบหาสมาคมกับเพื่อนเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ทุกคนมีส่วนร่วมออกเสียง และให้ความเห็น ถ้าเกิดความขัดแย้งกันขึ้น ก็เปิดโอกาสให้ทุกคนได้ใช้เหตุผลในการโต้แย้ง ในขณะที่ Roger (1972 อ้างถึงใน กันทวรรณ มีสมสาร, 2544) ได้ให้ความหมายว่า เป็นวิธีที่ผู้เลี้ยงดูให้ความสำคัญกับการอธิบาย และให้เหตุผล เพื่อให้เด็กเข้าใจว่า ทำไมเราจึงถูกคาดหวังให้ทำพฤติกรรมหนึ่งมากกว่าอีกพฤติกรรมหนึ่ง และเมื่อเด็กสามารถทำพฤติกรรมที่ต้องการ หรือแสดงว่าพยายามทำ บิดามารดาจะให้รางวัลด้วยการให้การยอมรับ ส่วนการลงโทษจะใช้ก็ต่อเมื่อเด็กตั้งใจที่ปฏิเสธพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และจะให้การลงโทษที่ไม่รุนแรง นอกจากนี้ Baumrind (1975 อ้างถึงใน วาทีณี จันทร์เจริญ, 2544) อธิบายว่า การอบรมเลี้ยงดูแบบนี้ พ่อแม่จะกระทำตนเป็นแบบอย่างให้ลูกเห็นโดยเชื่อมั่นในการกระทำของตน จะมีการชักชวนด้วยเหตุผลและมีมาตรฐานการแสดงการกระทำของตนเอง พ่อแม่ให้ความรักความอบอุ่น มีความเข้าใจ ทำให้ลูกมีวุฒิภาวะทางพฤติกรรมที่เหมาะสมกับวัย

3) แบบปล่อยปละละเลย (permissive method) กวินทร์ ธรรมนุด (2522 อ้างถึงใน สราวุธ สอนสนาม, 2548) ได้ให้ความหมายการเลี้ยงดูลักษณะนี้ว่า พ่อแม่มีความเห็นไปในการอบรมเลี้ยงดูไปคนละทางตามความเห็นชอบของตน พ่อแม่ไม่ใส่ใจซึ่งกันและกัน และไม่สนใจลูกเท่าที่ควร พ่อแม่มักจะเชื่อว่า เด็กจะดีก็ดีจะชั่วก็ชั่วเอง ทำให้ไม่ค่อยสนใจรับผิดชอบในการอบรมสั่งสอนลูกเกี่ยวกับความประพฤติ เมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าขึ้นกับลูก ก็ไม่ช่วยเหลือแนะนำ พ่อแม่มักจะใช้อำนาจรุนแรงกับลูก ทำโทษโดยใช้อารมณ์ปราศจากเหตุผล เด็กที่เกิดมาในบรรยากาศเช่นนี้จะรู้สึกขาดความอบอุ่นจากพ่อแม่ มองโลกในแง่ร้าย ไม่ไว้วางใจผู้อื่น ไม่มีโอกาสได้เรียนรู้หรือฝึกฝนให้มีคุณธรรม ขาดความมีระเบียบวินัย และความซื่อสัตย์ มีการเรียนรู้กฎเกณฑ์จากผู้ใหญ่มากขึ้น เด็กจะยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ดื้อดึง และช่างปฏิเสธ นักวิชาการอีกท่านหนึ่ง Roger (1972 อ้างถึงใน

กันตวรรณ มีสมสาร, 2544) ได้ให้ความหมายว่า เป็นวิธีปฏิบัติของบิดามารดาหรือผู้ปกครองที่ทำให้เด็กรู้สึกว่าคุณเองถูกเกลียดชัง ไม่ได้รับการเอาใจใส่สนับสนุนหรือให้คำแนะนำช่วยเหลือเท่าที่ควร และปราศจากเหตุผล ไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง และปล่อยปละละเลยความเป็นอยู่ นอกจากนี้ Baumrind (1975 อ้างถึงใน วาทีนี จันท์เจริญ, 2544) อธิบายว่า เป็นการอบรมเลี้ยงดูตามอารมณ์ของพ่อแม่มากกว่าการใช้เหตุผลเนื่องจากพ่อแม่เป็นคนไม่มีระเบียบ ขาดความแน่นอน

การอบรมเลี้ยงดูในแต่ละแบบที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเด็ก ดังนั้นการกระทำผิดของเยาวชนก็อาจมีผลมาจากรูปแบบในการอบรมเลี้ยงดูได้เช่นกัน นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาของนักวิจัยหลายๆ สถาบันที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการอบรมเลี้ยงดู ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบกับการอบรมเลี้ยงดูมีดังนี้ คือ สุวิทย์ จอมทรัพย์ (2540) ได้ศึกษาพบว่า สาเหตุทางครอบครัวมีอิทธิพลให้เด็กและเยาวชนกระทำผิดทางอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าเด็กและเยาวชนผู้กระทำผิดส่วนใหญ่มักได้รับการเขียนตีหรือการทำโทษจากพ่อ แม่ หรือได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบตามใจจากพ่อ แม่ อยู่เสมอ และจากการศึกษาของ รัชนพร ทวีรัตน์ (2551) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนกรณีศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 9 จังหวัดสงขลา พบว่า รูปแบบการอบรมเลี้ยงดูภายในครอบครัว มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดในฐานความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการศึกษาของ ทรงสันต์ พุกษา (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศึกษาเกี่ยวกับเยาวชนชายที่กระทำผิดในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 210 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า การอบรมเลี้ยงดูแบบเผด็จการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการกระทำผิดของเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้จากการศึกษาของ ศุภกานดา สุขศรีวงษ์ (2550) พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับการเลี้ยงดูแบบรักสนับสนุนในระดับสูง ได้รับการเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผลและแบบลงโทษทางจิตในระดับปานกลาง และได้รับการเลี้ยงดูแบบควบคุมในระดับต่ำ รวมถึงการศึกษาของ วาทีนี จันท์เจริญ (2544) พบว่า เด็กและเยาวชนที่อยู่ในครอบครัวที่มีรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูแบบควบคุมน้อย มีมากที่สุดถึงร้อยละ 37.2 โดยเด็กและเยาวชนกระทำผิด ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวน้อย คิดเป็นร้อยละ 57.4

3. ปัจจัยด้านความผูกพันทางสังคมกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน

ทฤษฎีควบคุมที่นับได้ว่าได้รับการยอมรับมากที่สุดในวงการอาชญาวิทยา ก็คือ ทฤษฎีความผูกพันทางสังคม (Social bond theory) ของ Travis Hirschi :ซึ่ง Hirschi กล่าวว่า ไม่มีความจำเป็นความจำเป็นต้องอธิบายแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นของพฤติกรรมอาชญากรรม เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์โลกที่มีความสามารถโดยธรรมชาติที่จะประกอบอาชญากรรมอยู่แล้ว โดย Hirschi ได้นำเสนอทฤษฎีควบคุมโดยมีใจความสำคัญว่า บุคคลที่ผูกพันกับองค์กรหรือกลุ่มในสังคม ซึ่งได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน และเพื่อนฝูง มักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ประกอบอาชญากรรม หลักการสำคัญของ

ทฤษฎีนี้ คือ พันธะทางสังคมหรือความผูกพันทางสังคม (Social bond) ที่ Hirschi ได้แบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

1) ความผูกพัน (Attachment) เมื่อบุคคลไม่มีความผูกพันไม่ว่าจะเป็นกับครอบครัว โรงเรียน ประเทศชาติ หรือมนุษยชาติ เขาก็จะไม่มีความสนใจในความต้องการและความคาดหวังของบุคคลอื่น ๆ ไม่ใส่ใจในความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนหรือบรรทัดฐานของสังคม ดังนั้นจึงเป็นการง่ายต่อการที่จะไม่ปฏิบัติตามบรรทัดฐานนั้น Hirschi มองว่าการที่บุคคลจะติดขัด บรรทัดฐานหรือมโนธรรมต่าง ๆ ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีความผูกพันกับคนอื่น ๆ ในสังคม

2) ความตั้งใจมั่น (Commitment) แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า คนส่วนใหญ่ที่อยู่ในสังคมที่มีการจัดระเบียบ ต้องการวัตถุ ชื่อเสียง เกียรติยศ ความก้าวหน้า และไม่ต้องการสูญเสียไป บุคคลใดมีความตั้งใจมั่นในการได้มาซึ่งสิ่งเหล่านี้ เขาจะไม่กระทำความผิด เพราะการกระทำความผิดเป็นการทำลายการได้มาซึ่งสิ่งที่เขาต้องการ ในขณะที่เดียวกันผู้ที่ไม่มีความตั้งใจมั่นจะละเมิดกฎระเบียบต่าง ๆ ได้ง่าย เพราะสิ่งที่ต้องสูญเสียไป ถ้าถูกจับได้ แทบจะไม่มีเลยในความรู้สึกของเขา ดังนั้นความทะเยอทะยานและความมุ่งหวัง ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาซึ่งการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม

3) การเข้าร่วม (Involvement) เด็กหรือเยาวชนที่ได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับกฎระเบียบของสังคม เช่น กีฬา ดนตรี หรือกิจกรรมทางชุมชนต่าง ๆ จะทำให้เขาไม่มีเวลาและโอกาสในการประกอบพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน Hirschi มองว่า การมีเวลาว่างมากเกินไปของวัยรุ่น ก่อให้เกิดค่านิยมบางอย่างในกลุ่ม ซึ่งนำไปสู่การกระทำความผิดได้

4) ความเชื่อ (Belief) Hirschi เสนอว่า คนในสังคม มีระบบค่านิยมเหมือนกันอยู่ และไม่มีความขัดแย้งกันในเรื่องความเชื่อที่มีต่อค่านิยม หรือกฎเกณฑ์ของสังคม ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าควรปฏิบัติตามกฎของสังคม เขาก็จะไม่ละเมิดกฎเกณฑ์เหล่านั้น ในทางตรงข้าม ถ้าเขาเชื่อว่าไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม โอกาสที่เขาจะละเมิดกฎเกณฑ์ก็เกิดขึ้นได้ง่าย

กล่าวได้ว่า การที่บุคคลไม่มีความผูกพัน ไม่มีความตั้งใจมั่น ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และไม่มีความเชื่อว่าบุคคลควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม เหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้เขากระทำความผิด นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาของนักวิจัยหลาย ๆ สถาบันที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันทางสังคม ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันทางสังคม มีดังนี้คือ สุภกานดา สุขศรีวงษ์ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำความผิดในคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษของเด็กและเยาวชน ศึกษาเฉพาะกรณีเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยความผูกพันทางสังคมมีผลต่อการกระทำความผิดในคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษของเด็กและเยาวชน ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบมีส่วนร่วมร่วมกับกิจกรรมที่สังคมยอมรับและองค์ประกอบความเชื่อมั่นในบรรทัดฐานหรือค่านิยม และจากการศึกษาของ ปรีทรรศน์ แสงทองดี (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยการควบคุมตนเอง และความผูกพันทางสังคมที่มีต่อการกระทำความผิดในคดียาเสพติดให้โทษของเด็กและเยาวชนชาย: ศึกษาเฉพาะศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายในกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่ม

ตัวอย่างมีพฤติกรรมควบคุมตนเอง และผูกพันกับสังคมในระดับต่ำ ประกอบกับตัวแปรการคบเพื่อน, การควบคุมตนเอง, ความตึงมั่น มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทสรุป

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม มีส่วนที่ทำให้เด็กและเยาวชนกระทำผิดอันเนื่องมาจากการคบเพื่อน เมื่อเด็กเติบโตขึ้นจะได้รับการอบรมจากกลุ่มเพื่อนที่อายุใกล้เคียงกัน เด็กมักจะเลียนแบบความประพฤติจากเพื่อน หากได้กลุ่มเพื่อนที่เรียบร้อย เด็กก็มักจะมีความประพฤติที่เรียบร้อย หากคบกลุ่มเพื่อนที่เกเร ชอบพูดจาหยาบค้าย ชอบทำลายข้าวของ เด็กจะรับเอานิสัยไม่ดีเหล่านั้นไว้ เมื่อเด็กย่างเข้าสู่วัยรุ่น ส่วนทางด้านอิทธิพลของสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ วิทยุและอื่นๆ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อสมาชิกของสังคมอย่างกว้างขวางและรวดเร็วมาก อีกทั้งยังสามารถทำให้เกิดค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ และได้เรียนรู้พฤติกรรมแบบอย่างต่างๆ และนำมาประพฤติปฏิบัติในสังคม สิ่งที่มีสื่อออกมาจากสื่อต่างๆ นั้นจะมีบทบาทในการอบรมเด็กและเยาวชนให้รู้ระเบียบของสังคมมากขึ้นกว่าสมัยก่อน อิทธิพลที่ได้รับจากสื่อนั้นมีทั้งในทางบวกและทางลบซึ่งจะมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน ส่วนด้านแหล่งที่อยู่อาศัย มีอิทธิพลทำให้เด็กกระทำผิดได้ โดยเฉพาะบริเวณที่อยู่อาศัยที่เป็นชุมชนแออัด มักพบว่าเด็กกระทำผิดอยู่ค่อนข้างมาก การขาดแคลนที่อยู่อาศัยในสังคมเมือง หรือการมีที่อยู่อาศัยในแหล่งเสื่อมโทรมหรือแหล่งอาชญากรรม ยาเสพติดต่าง ๆ หรืออาศัยอยู่ใกล้กับสถานบันเทิงเรีงรมย์ และแหล่งอบายมุขต่าง ๆ อาจทำให้เด็กและเยาวชนเกิดความคับข้องใจ และถูกชักจูงไปในทางที่กระทำผิดได้ง่าย และในปัจจุบันด้านรูปแบบการอบรมเลี้ยงดู หากว่าเด็กและเยาวชน ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบเผด็จการและการอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย มีส่วนทำให้เด็กและเยาวชนกระทำผิดได้ และปัจจัยทางด้านความผูกพันทางสังคม ทั้งทางด้านความผูกพันต่อครอบครัว ความตึงมั่นที่จะประสบความสำเร็จ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ และความเชื่อเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ มีอิทธิพลให้เด็กและเยาวชนกระทำผิด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชน พบว่าทฤษฎีทางสังคมวิทยาที่เป็นทฤษฎีของต่างประเทศ เป็นการศึกษาที่มีมานานแล้วในการศึกษารังนี้ มีได้อธิบายในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชนทั้งหมด ในส่วนที่นำมาศึกษานั้น เป็นทฤษฎี หรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชนที่นำมาศึกษาเท่านั้น ดังนั้นจึงมีอีกหลายทฤษฎีที่ไม่ได้นำมาอธิบายประกอบการศึกษา รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชนซึ่งมีผู้ที่ศึกษาวิจัยอยู่เป็นจำนวนมาก หากมีการศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศแล้วนำมาใช้ศึกษาการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในประเทศไทย จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะได้รับประโยชน์เป็นอย่างมาก รวมทั้งยังช่วยสนับสนุน ส่งเสริมเพื่อที่จะเป็นข้อเสนอในการวางแผนและหามาตรการในการป้องกันการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัตววรรณ มีสมสาร. (2544). การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กวัยย่างเข้าสู่วัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูในรูปแบบที่แตกต่างกันตามการรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกษวารงค์ จินะเสน. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดซ้ำของเด็กและเยาวชนที่อยู่ระหว่างถูกควบคุมความประพฤติในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์ และคณะ. (2549). สังคมวิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัจฉลดา พิษิตบัญชาการ. (2530). ปัญหาสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ธัญพร ทวีรัตน์. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน: กรณีศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชน เขต 9 จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปะภาลี สุขทรศนีย์. (2535). ลักษณะการใช้และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้สารเสพติดของวัยรุ่น ศึกษาเฉพาะเขตชุมชนแออัดคลองเตย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปริทรรศน์ แสงทองดี. (2550). ปัจจัยการควบคุมตนเอง และความผูกพันทางสังคมที่มีต่อการกระทำผิดในคดียาเสพติดของเด็กและเยาวชนชาย: ศึกษาเฉพาะศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2549). *Sustainable Development* การพัฒนาที่ยั่งยืน (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- ภูษิต ดวงจันทร์. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดกฎระเบียบของเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชาย กรณีศึกษาเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ สาขาการบริหารงานยุติธรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูมิพงษ์ ขุนฉมฉ่า (2546) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่มีผลต่อการกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนตรี พงษ์ทัดศิริกุล. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดทางอาญาของเยาวชนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วาทินี จันท์เจริญ. (2544). การกระทำผิดของเด็กและเยาวชน ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วารุณี ภูริสินสิทธิ์. (2531). การกระทำผิดของเด็กและเยาวชน:แนวคิดทางสังคมวิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- วิชุลดา มาตันบุญ. (2544). การสื่อสารเพื่อการเลือกคู่ของกลุ่มวัยรุ่นที่ชอบเที่ยวกลางคืน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. สถิติคดีอาญาประจำปี 2553 และ 2554 [สืบค้นวันที่ 22 เมษายน 2554]. จาก http://www2.djop.moj.go.th/stat/main_user.php?mid=5&mon=24.
- ศุภกานดา สุขศรีวงษ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำผิดในคดียาเสพติดให้โทษของเด็กและเยาวชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมชาย พงษ์พัฒนาศิลป์ และเผ่าพันธ์ ชอบน้ำตาล. (2553). พระราชบัญญัติ ศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญรัฐการพิมพ์.
- สรารุช สอนสนาม. (2548). มุมเหตุจูงใจในการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สัมพันธ์ ศิริมา. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อการก่ออาชญากรรมของเด็กและเยาวชน กรณีศึกษาสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุชา จันท์เอม. (2544). จิตวิทยาเด็กเกเร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยพัฒนาพาณิชย์.
- สุนีย์ กัลยะจิตร. (2551). กระบวนการเข้าสู่การกระทำผิดในคดีชีวิตและร่างกายของเด็กและเยาวชนชาย. นครปฐม (รายงานการวิจัย). ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุนิสา จิตชนานนท์ (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ยาเสพติดของเด็กและเยาวชนหญิงในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปรานี. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). สังคมวิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพาณิชย์.

- สุวิทย์ จอมทรัพย์. (2541). *การกระทำผิดทางอาญาของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาไทยคดีศึกษา(เน้นสังคมศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสริน ปุณณะหิตานนท์. (2527). *การกระทำผิดในสังคม สังคมวิทยาอาชญากรรมและพฤติกรรมเบี่ยงเบน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา ชูพิกุลชัย ชปิลมันน์, พรรณี ศรียุทธศักดิ์ และ จารูวรรณ ธรรมวิทย์. (2533). *การศึกษาการแพร่ระบาดของสารเสพติดในเด็กและเยาวชนย่านชุมชนแออัด: ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์.

ภาษาอังกฤษ

- Glueck Sheldon, & Glueck Eleanor, T. (1968). *Delinquents and nondelinquents in perspective*. Cambridge, Man: Harvaed University.
- Hoffman Bruce. (2002). A contextual analysis of differential association, social control and strain theory of delinquency *Social Force* 81(3):753-785.
- Witkin H.A. (1994). Young gang and incarcerates: Exploring the ties between gang membership, and social learning theory. *Justice Quarterly* 11(2):229-256.

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร
ที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล

Supervisory Trust and Organizational Trust Influencing Individual Creativity

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (2) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ รูปแบบการสำรวจมีแบบประเมินประกอบด้วยแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อถือได้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 618 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยแบบมีขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลคือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร

คำสำคัญ ความคิดสร้างสรรค์ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร

Abstract

This research investigates (1) the relationships between Supervisory Trust, Organizational Trust and individual creativity. Also considered are (2) Supervisory Trust and Organizational Trust influencing individual creativity. In this inquiry, the researcher utilized quantitative methods in carrying out a survey research approach. The quality of the inventory (i.e. Supervisory Trust Inventory, Organizational Trust Inventory and Individual Creativity Inventory) used by the researcher in conjunction with an evaluation form was established to be a reliable instrument of research for collecting data from 618 officers of public and private sectors. Data were analyzed, formulate and tabulated in the forms of Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

Findings are as follows: (1) individual creativity, the researcher found that was positively correlated with Supervisory Trust and Organizational Trust. (2) Factoring influencing individual creativity were Supervisory Trust and Organizational Trust .

Keywords: Creativity, Supervisory Trust, Organizational Trust

บทนำ

ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญขององค์การในยุคปัจจุบัน (Andriopoulos and Lowe, 2000; Cummings and Oldham, 1997; Tierney, Farmer and Graen, 1999; Kanter, 1983; Tushman and O'Reilly, 1997; Utterback, 1994) โดยที่ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Trompenaars and Hampden-Turner, 2010, 11) ทำให้มีผู้สนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ เช่น ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ (Amabile, 1983; Bandura, 1997; Ford, 1996; Tierney and Farmer, 2002; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (ก,ค), 2554) การรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์การ (Amabile, 1988; Mumford and Gustafson, 1988; Woodman et al., 1993; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (ก,ค), 2554) เซาวันอาร์มณ (EQ) (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (ข,ค), 2554) และเซาวันทางจิต (SQ) (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (ข,ค), 2554)

นอกจากนี้ในยุคโลกาภิวัตน์ความไว้วางใจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ได้รับการยกย่องอย่างมากว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การในศตวรรษนี้ (Healey, 2007) เพราะความไว้วางใจเป็นศูนย์กลางของ ความร่วมมือ การประสานงาน การแบ่งปันสารสนเทศ การยอมรับอิทธิพล ความผูกพันต่อการตัดสินใจและเป้าหมาย การมอบอำนาจและจัดการความเสี่ยง การสร้างความรู้จัก การสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยมของบุคคล และเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ (Gillespie & Dober, 2003; Morgan & Zeffane, 2003; Davis, Schoorman, Mayer, & Tan, 2000 ; Sako, 1998) รวมถึงส่งผลความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Marshall, 2000)

ด้วยความสำคัญของปัจจัยทั้งสองปัจจัย รวมทั้งเป็นที่ยอมรับของนักบริหารและนักวิชาการว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์การ ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมของต่างประเทศพบว่า มีผลงานที่ศึกษาความสัมพันธ์ของความไว้วางใจและความคิดสร้างสรรค์มีจำนวนไม่มาก (Tesluk et al., 1997; Dewett, 2006; Von Stamm, 2008) สำหรับบริบทของสังคมไทยผู้วิจัยไม่พบ การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสอง ทำให้มีคำถามว่า ปัจจัยทั้งสองความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร และความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์หรือไม่ อย่างไร ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยนี้เพราะ การศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและการบริหาร กล่าวคือในเชิงวิชาการทำให้นักวิชาการหรือนักวิจัยสามารถตรวจสอบแนวคิดของตะวันตกและขยายองค์ความรู้ในบริบทของสังคมไทยเพื่อการพัฒนา สำหรับประโยชน์เชิงการบริหารทำให้นักบริหารสามารถนำผล การศึกษาไปพัฒนาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การทั้งองค์การภาครัฐและภาคเอกชนอันจักส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศ

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิดของความไว้วางใจ

Luhman (1997) เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางถึงรูปแบบความไว้วางใจคือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (interpersonal trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในระบบ (system trust) เป็นความไว้วางใจในองค์กรโดยภาพรวม Perry and Mankin (2007) กล่าวว่า การจำแนกความไว้วางใจของลูห์แมน ทั้งความไว้วางใจระหว่างบุคคล (วัดประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา) และความไว้วางใจในระบบ (ความไว้วางใจในองค์กร) เป็นการวัดประเมินความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กร และความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่าง ของการรับรู้ของพนักงานต่อความไว้วางใจได้อย่างครอบคลุม

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงที่บุคคลคือ ความเต็มใจของบุคคลที่พึ่งพาผู้อื่นด้วยความรู้สึกมั่นคง แม้ว่าจะได้รับผลทางลบ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นผลจากปัจจัยสำคัญสามประการดังนี้ ประการแรกคือ โอกาสของผลในทางลบ ประการที่สองคือ การพึ่งพาผู้อื่นและประการสุดท้ายคือ ความไว้วางใจของบุคคลภายใต้ผลทางลบที่พึ่งพาผู้อื่นด้วยความรู้สึกมั่นคง (McKnight, Cummings and Chervany, 2006) นักวิจัยทั้งหลายแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรมากมายในองค์กร ทั้งคุณภาพในการสื่อสาร ผลการปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแก้ปัญหาและความร่วมมือ(Korsgard, Brodt and Whitener, 2002)

ความไว้วางใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกความมั่นใจและการสนับสนุนที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นความเชื่อที่องค์กรต้องซื่อตรงและสร้างความผูกพัน(Gilbert and Tang, 1998) ความไว้วางใจในองค์กรเป็นพื้นฐานจากผลของโครงสร้างสังคมในการลดความไม่แน่นอนและให้ความรู้สึกมั่นคงต่ออนาคต ซึ่งแตกต่างกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาตรงที่ความไว้วางใจในองค์กรไม่มุ่งเจาะจงที่บุคคล(person-specific) แต่เจาะจงที่สถานการณ์ (situation-specific) (McKnight et al., 2006) เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความเชื่อของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับคน (เช่น กฎระเบียบ การค้าประกันและสัญญา) เป็นสถานที่ที่ทำให้บุคคลคาดหวังต่อความสำเร็จในอนาคต ความไว้วางใจในองค์กรเกี่ยวพันกับความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ระบบองค์กร กลุ่มงาน และผู้บริหารระดับสูง อาจรวมถึงความไว้วางใจระหว่างองค์กรหรือผสมผสานในหลายด้านขององค์กร

ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (individual creativity)

คำว่า “ความคิดสร้างสรรค์” และ “นวัตกรรม” มีผู้ใช้กันอย่างแพร่หลาย แม้ว่าทั้งสองคำมีการใช้สลับกันไปมาหรือใช้ในความหมายเดียวกันก็ตาม แต่แก่นแท้ของความคิดสร้างสรรค์มีความโดดเด่นและชัดเจนแตกต่างจากแนวความคิดของนวัตกรรม (innovation) โดยที่ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการระดับบุคคลหรือทีม ในขณะที่นวัตกรรมคือ กระบวนการระดับองค์กรเป็นความสำเร็จของการนำความคิดสร้างสรรค์ไปปฏิบัติ (Amabile, 1983; Stein, 1974; Woodman et al., 1993)

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) มีผู้นิยามความหมายไว้แตกต่างกันหลายหลาย Guilford (1980) อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นรูปแบบของความคิดของมนุษย์ที่หลากหลาย กล่าวคือ บุคคลสามารถคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้หลากหลายมุมมอง หลายประเด็น ขยายออกไปอย่างไม่สิ้นสุด เป็นความคิดเชิงบวก เช่น การคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ เป็นต้น ซึ่งความคิดเหล่านี้เป็นทักษะขั้นสูง และกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนของสมองประกอบด้วย การคิดริเริ่ม การคิดเร็ว (คิดอย่างคล่องแคล่ว) การคิดอย่างยืดหยุ่นและการคิดอย่างรอบคอบ ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถค้นหาความคิดใหม่จากข้อมูลที่มีเดิมและเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านั้น ส่วน Kirton (1994) อธิบายว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นพัฒนาการของบุคคลตั้งแต่ในวัยเด็กภายใต้สภาพแวดล้อมพัฒนาจนกลายเป็นบุคลิกภาพ

Amabile (1999, 3-7) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการประกอบด้วยองค์ประกอบแรกคือ ความเชี่ยวชาญ (expertise) เป็นความรู้ทั้งด้านเทคนิคและการปฏิบัติหรือกระบวนการ รวมทั้งความสามารถทางสติปัญญาหรือความฉลาดของบุคคล องค์ประกอบที่สอง คือ ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ (creative thinking skills) เป็นทักษะของบุคคลต่อการแก้ปัญหาต่างๆ อย่างยืดหยุ่นและมีจินตนาการ องค์ประกอบสุดท้ายคือแรงจูงใจ (motivation) ซึ่ง Amabile กล่าวว่าแรงจูงใจแต่ละแบบมีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ไม่เท่ากัน กล่าวคือแรงจูงใจจากภายนอกเช่น การให้เงินเป็นรางวัล เป็นต้น องค์ประกอบด้านนี้ Amabile เรียกว่าแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความปรารถนาอันแรงกล้าภายในใจของบุคคล หากพิจารณานิยามในมิติขององค์การความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการของสิ่งแปลกใหม่หรือความคิดที่มีประโยชน์และเหมาะสมเพื่อที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิผล ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (individual creativity) เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความสำเร็จขององค์การ (Amabile et al., 1996; Andriopoulos and Lowe, 2000; Cummings and Oldham, 1997; Tierney, Farmer and Graen, 1999; Kanter, 1983; Tushman and O'Reilly, 1997; Utterback, 1994)

กระบวนการของความคิดสร้างสรรค์ (DuBrin, 2010, 349-351) มีขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 โอกาสหรือการตระหนักในปัญหา (opportunity or problem recognition) การที่บุคคลค้นหาโอกาสใหม่หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่ ขั้นตอนที่ 2 การทุ่มเท (immersion) การที่บุคคลมุ่งมั่นหรือสนใจต่อปัญหาและทุ่มเทหรือจดจ่อต่อสิ่งนั้น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างทางเลือกหรือประเมินทางเลือก ขั้นที่ 3 การบ่มเพาะ (incubation) เป็นขั้นตอนที่บุคคลรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ แต่ยังไม่นำไปปฏิบัติจนกว่าข้อมูลสารสนเทศจะสมบูรณ์หรือความคิดตกผลึกนำไปสู่แนวทางปฏิบัติใหม่ๆ ขั้นที่ 4 การเข้าใจอย่างถ่องแท้หรือลึกซึ้ง (insight) แนวทางการแก้ไขเพื่อพิชิตปัญหาของบุคคลเป็นการปรากฏขึ้นชั่วแวบหนึ่งหรือเกิดขึ้นในชั่วพริบตาโดยไม่สามารถระบุเวลาได้ ขั้นที่ 5 การพิสูจน์และการนำไปปฏิบัติ (verification and application) บุคคลทำการตรวจสอบแนวทางสร้างสรรค์ ตั้งแต่ขั้นการพิสูจน์ประกอบด้วย การรวบรวมหลักฐานที่สนับสนุน

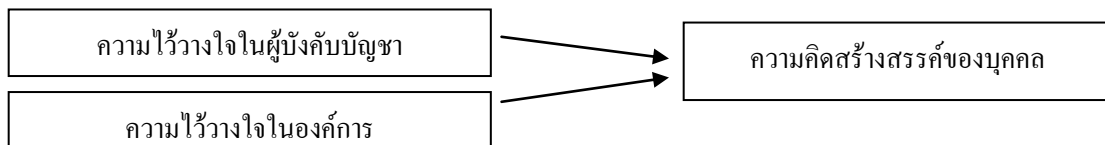
ความคิดสร้างสรรค์ การสร้างความมั่นใจด้วยการใช้ตรรกะและการทดลองกับแนวความคิดใหม่ สำหรับขั้นการนำไปปฏิบัติต้องการความใส่ใจติดตามอย่างใกล้ชิดเพราะความล้มเหลวของความคิดใหม่ ๆ มีสาเหตุจากการไม่จริงจังกกับการปฏิบัติ

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล

ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความกล้าเสี่ยงหรือการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น กล่าวคือ หากบุคคลมีความไว้วางใจสูงก็พร้อมที่รับความเสี่ยงหรือมีความกล้าเสี่ยงสูงด้วย แต่หากบุคคลไม่มีความไว้วางใจหรือมีความไว้วางใจต่ำจะมีความกล้าเสี่ยงหรือยอมรับความเสี่ยงต่ำด้วย (Mayer et al., 1995; Robbins, 2005; McKnight et al., 2006) ความกล้าเสี่ยงหรือการยอมรับความเสี่ยงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อความคิดสร้างสรรค์และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ (Tesluk et al., 1997; Dewett, 2006) ความไว้วางใจส่งผลความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Marshall, 2000) สอดคล้องกับแนวคิดของ Von Stamm (2008) กล่าวว่า บรรยากาศภายในองค์กรที่มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและองค์การส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์

สมมติฐานที่1: ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การ

สมมติฐานที่2: ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล



แผนภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การและความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล
2. ศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากบุคลากรองค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 618 คน โดยให้นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เก็บข้อมูล(ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2554 ถึงเดือนมกราคม 2555)จากบุคลากรในองค์การที่ตนปฏิบัติงานหรือสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้จากองค์การต่างๆมากกว่า 20 องค์การ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรองค์การภาครัฐจำนวน 520 คน (84.1%) บุคลากรองค์การภาครัฐวิสาหกิจ จำนวน 61 คน (9.9%) และบุคลากรองค์การภาคเอกชนจำนวน 37 คน (6%) กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศมีเพศชายจำนวน 210 คน (34%) และเพศหญิงจำนวน 408 คน (66%)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินสำหรับการวิจัยนี้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพคือความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) แล้ว ประกอบด้วยแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ใช้มาตรวัด 7 ระดับของลิเคิร์ต (7-point Likert scale) สร้างโดยเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2553) มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.80 (standardized alpha = .81) แบบประเมินความไว้วางใจในองค์การมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อใช้มาตรวัด 7 ระดับของลิเคิร์ต (7-point Likert scale) สร้างโดยเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2553) มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.86 (standardized alpha = .95) แบบประเมินความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อมาตรวัด 5 ระดับของลิเคิร์ต (5-point Likert scale) ผู้วิจัยปรับปรุงจาก Houghtton & DiLeillo (2009) มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.78 (standardized alpha = .78)

การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆโดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation) และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลอยู่ในระดับสูง (mean = 3.84, SD = .50) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 5.44, SD = .96) และความไว้วางใจในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 4.88, SD = 1.31)

ผู้วิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .315 และ .412 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

ตัวแปร	M	SD	ST	OT
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา (ST)	5.44	.96		
ความไว้วางใจในองค์กร (OT)	4.88	1.31	.477**	
ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (IC)	3.84	.50	.315**	.412**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลจากปัจจัยต่าง ๆ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลคือ ความไว้วางใจในองค์กรและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา (ตารางที่ 2) สามารถอธิบายความผันแปรหรือมีอำนาจพยากรณ์ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลได้ถึงร้อยละ 18.8 หรือมีค่า R^2 เท่ากับ .188 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถแสดงสมการการพยากรณ์ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ได้ดังนี้

$$\text{ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล} = 2.784 + .128 (\text{ความไว้วางใจในองค์กร} + .080 (\text{ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา}))$$

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล

ตัวแปร	B	Beta	t	R^2 change
ค่าคงที่	2.784		26.258**	
ความไว้วางใจในองค์กร	.128 (1)	.338	8.186**	.170
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	.080 (2)	.154	3.725**	.018
Multiple R = .433	$R^2 = .188$	Adjust	$F=71.156^{**}$	
		$R^2 = .185$		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล รวมทั้งตรวจสอบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ซึ่งผลการศึกษานี้แสดงข้อมูลยืนยันว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยของต่างประเทศว่า ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อความคิด

สร้างสรรค์ (Mayer et al., 1995; Tesluk et al., 1997; Marshall, 2000; Robbins, 2005; McKnight et al., 2006; Dewett, 2006; Von Stamm, 2008)

การศึกษานี้ยังพบว่า บุคลากรในองค์กรภาครัฐและเอกชนของไทยมีระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 5.44, SD = .96) และความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 4.88, SD = 1.31) สอดคล้องกับงานวิจัยของเจลิมีชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2553) ที่ศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรขององค์กรในประเทศไทย พบว่า บุคลากรในองค์กรภาครัฐ ภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรของไทยมีระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ประเด็นที่น่าสนใจคือผลศึกษานี้พบว่า ปัจจัยทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ แต่ปัจจัยทั้งสองมีค่าในระดับปานกลางเท่านั้นหากปัจจัยทั้งสองมีค่าในระดับสูงย่อมส่งผลดีต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลให้มีค่าสูงยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและความสำเร็จขององค์กรที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน (Amabile et al., 1996; Andriopoulos and Lowe, 2000; Cummings and Oldham, 1997; Tierney, Farmer and Graen, 1999; Kanter, 1983; Tushman and O'Reilly, 1997; Utterback, 1994)

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ดังนั้น ผู้บริหารพึงให้ความสนใจที่จะส่งเสริมและเกื้อหนุนต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรให้อยู่ในระดับสูง เพราะปัจจัยดังกล่าวมีความความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล โดยสามารถดำเนินการได้คือ การพัฒนาผู้นำให้เป็นผู้นำแห่งความไว้วางใจ (เจลิมีชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2553) ซึ่งผู้นำแห่งความไว้วางใจในบริบทของไทยต้องมีคุณลักษณะสำคัญประกอบด้วย สมรรถนะ การยึดถือหลักคุณธรรม ความเมตตากรุณาและความสามารถพยากรณ์ได้ (เจลิมีชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552) การดำเนินการดังกล่าวนอกจากจะส่งผลดีต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำแล้วยังส่งผลดีต่อความไว้วางใจในองค์กรด้วย (เจลิมีชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552; เจลิมีชัย กิตติศักดิ์นาวินและอลงกต จิตต์ปราณี, 2555; เจลิมีชัย กิตติศักดิ์นาวิน และจิรวัดณ์ ปฐมพรวิวัฒน์, 2555) นอกจากนี้ผู้บริหารต้องเสริมสร้างความยุติธรรมในองค์กรเพราะปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์กรด้วย (เจลิมีชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป น่าจะมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนในประเทศไทย รวมทั้งขยายการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะมี ความสัมพันธ์หรือมีผลต่อความคิดสร้างสรรค์เช่น ความยุติธรรมในองค์กร ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ เป็นต้น เพื่อเป็นการสืบค้นและยืนยันข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในบริบทของสังคมไทยอันจักเป็นการนำผลจากการวิจัยไปยืนยันและสนับสนุนการบริหารเพื่อการแก้ไข

ปัญหาและพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมิใช่การกระทำตามกระแสนิยมหรือแฟชั่นทางการบริหารเพราะความคิดสร้างสรรค์เป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน(เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน(จ) , 2554)

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และอลงกต จิตต์ปราณี.(2555). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม” เสนอในงานประชุมวิชาการศิลปการวิจัยและสร้างสรรค์ ครั้งที่ 5 วันที่ 25-27 มกราคม 2555.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และจิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์.(2555). “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51” เสนอในงานประชุมวิชาการศิลปการวิจัยและสร้างสรรค์ ครั้งที่ 5 วันที่ 25-27 มกราคม 2555.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (ก). (2554). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล.” บทความวิจัยนำเสนอการประชุมวิชาการระดับชาติ SPUC National Conference 2011 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขต ชลบุรี วันที่ 6 พฤษภาคม 2554
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (ข). (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล เชาวิน์อารมณ์(EQและเชาวิน์ทางจิต(SQ).” บทความวิจัยนำเสนอการประชุมวิชาการระดับชาติ หาดใหญ่วิชาการครั้งที่ 2 ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ วันที่ 12 พฤษภาคม 2554
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (ค). (2554). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ศึกษา นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.” บทความวิจัยนำเสนอการประชุมวิชาการระดับชาติ SMARTS ครั้งที่ 1 ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วันที่ 28 พฤษภาคม 2554
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (ง). (2554). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย ศึกษาบริษัทผลิตผลิตภัณฑ์พร้อมผสมหมึกเพื่อการส่งออกแห่งหนึ่ง.” บทความวิจัยนำเสนอการประชุมวิชาการระดับชาติ นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 7 ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร วันที่ 29-30 กรกฎาคม 2554
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (จ).(2554). “ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล: ปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” เสนอในงานประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 11 พฤศจิกายน 2553.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน,ดร.(2553). “ผู้นำและองค์กรแห่งความไว้วางใจ : ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในยุคโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลง” เสนอในงานประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 11 พฤศจิกายน 2553.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน.(2552). ความไว้วางใจในองค์การของประเทศไทยศึกษาเปรียบ้องค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาอังกฤษ

- Amabile, T.M.(1983). "The social psychology of creativity: a componential conceptualization". *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(2), p.357-376.
- Amabile, T.M.(1988). "A model of creativity and innovation in organizations". *Research in Organizational Behavior*. 19, p.123-167.
- Amabile, T.M., Conti, R., Coon, H., Lanzenby, J. and Herron, M. (1996). "User's Manual for KEYS:Assessing the work environment for creativity.
- Amabile, T.M.(1999). "How to kill creativity." In *Harvard Business Review on Breakthrough Thinkng*. Boston, MA: Harvard Business School Press, p.1-28.
- Andriopoulos, C. and Lowe, A. (2000). "Enhancing organizational creativity: The process of perpetual challenging". *Management Decision*, 38 (10), 734-742.
- Cumming, A. and Oldham, G.R.(1997). "Enhancing creativity: managing work contexts for the high potential employee". *California Management Review*,40(1), p. 22-38.
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Tan, H. H. (2000). The trusted general manager and business unit performance: Empirical evidence of a competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 21, 563-576.
- Dewett, T.(2006). "Exploring the role of risk in employee creativity". *Journal of Creative Behavior*. 40(1), p. 27-45.
- DuBrin, A.J.(2010). "Creativity, Innovation, and Leadership." In *Principles of Leadership*. Canada: South-Western, p. 348-379.
- Healey, J. (2007). *Radical Trust: How today's great leaders convert people to learning*. New York: John Wiley & Sons.
- Gilbert, J. A., & Tang, T. L. (1998). An examination of organizational trust antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321-338.
- Gillespie, N. A., & Dober, G. (2003). *Managing trust during organizational transitions*. Paper presented at MBS Alumni, London & New York.
- Guilford, J.P. "Cognitive Styles: What are they?". *Journal of Educational and Psychological Measurement*, 40, 715-735.
- Kanter, R.M.(1983). *The Change Masters: Innovation and Entrepreneurship in the American Corporation*. New York: Simom & Schuster.
- Korsgaard, M.A., Sapiena, H. J., & Schweiger, D. M. (2002). Beaten before begun: The role of procedural justice in planning change. *Journal of Management*, 28(4), 497-516.
- Luhman, N. (1979). *Trust and power: Two works by Niklas Luhman*. New York: John Wiley & Sons.

- Marshall, E. M. (2000). *Building trust at the speed of change: The power of the relationship-based corporation*. New York: McGraw-Hill.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organization trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Mcknight, E. M., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (2006). Initial trust formation in new organization relationships. In R. M. Kramer (Ed.), *Organizational trust: A reader* (pp. 111-139). Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Morgan, D. E., & Zeffane, R. (2003). Employee Involvement, organizational change and trust in management. *International of Human Resource Management*, 14(1), 55-75.
- Mumford, M.D. and Gustafson, S.B. (1998). "Creativity syndrome: integration, application, and innovation". *Psychology Bulletin*. 103(1), p. 27-43.
- Perry, R. W., & Mankin, L. D. (2007). Organizational trust, trusts in the chief executive and work satisfaction. *Public Personnel Management*, 36(2), 165-179.
- Robbins, S. P. (2005). *Organization behavior* (11th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Sako, M. (1998). Does Trust Improve Business Performance?. In C. Lane & R. Bachman (Eds), *Trust within and between organizations: Conceptual issues and empirical applications* (pp. 88-117). Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Stein, M.I. (1974). *Stimulating Creativity*. New York: Academic Press.
- Tesluk, P.E.; Farr, J.L. and Klein, S.R. (1997). "Influences of Organizational culture and climate on individual creativity". *Journal of Creative Behavior*. 31(1), p. 27-41.
- Tierney, P. and Farmer, S.M.(2002). Creative self-efficacy: its potential antecedents and relationship to creative performance". *Academy of Management Journal*, 45(6), p. 1137-1148.
- Trompenaars, F. and Hampden-Turner, C. (2010). *Riding the waves of Innovation*. New York: McGraw-Hill.
- Tushman, M. and O'Reilly, C.A.(1997). *Winning through Innovation: A Practical Guide to Leading Organizational Change and Renewal*. Boston,MA: Havard Business School Press.
- Utterback, J.M.(1994).*Mastering the Dynamics of Innovation*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Von Stamm, B.(2008). *Managing innovation, design and creativity*. 2nd.UK: John Wiley & Son.
- Woodman, R.W., Sawyer, J.E. and Griffen, R.W.(1993). "Toward a theory of organizational creativity". *Academy of Management Journal*, 18(2), p.293-321.

การกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง Drug Offence Recidivism among Female Inmates

นิศากร อุบลสุวรรณ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) เป็นการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อสืบค้นปัจจัยของการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการขัดเกลาทางสังคม ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม และปัจจัยทางจิตวิทยา นำผลวิจัยที่ได้มากำหนดแนวทางในการแก้ไขการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง โดยใช้การศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นหลัก ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและเอกสารวิจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และใช้ระเบียบการนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ (Descriptive and Analytical Approaches)

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร จึงไม่มีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า การกระทำผิดนั้นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการขัดเกลาทางสังคม ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม และปัจจัยทางจิตวิทยาเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำผิด การศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจปัญหาการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิงได้มากขึ้น เพื่อกำหนดมาตรการหรือนโยบาย ป้องกันหรือแก้ไขต่อไป ข้อเสนอแนะคือควรตระหนักถึงการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขัง มาตรการในการลงโทษ ผู้กระทำผิดซ้ำ การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังหญิง และปัญหาเสพติด

คำสำคัญ : การกระทำผิดซ้ำ, คดียาเสพติด, ผู้ต้องขังหญิง

Abstract

This documentary research aimed to investigate and analyze data by reviewing the concepts, theories and literature related to drug offence recidivism among female inmates to determine factors related to the recidivism, namely, socialization factors, environmental factors, and psychological factors. The results of the study could be used to form guidelines for solving the problem of recidivism of female inmates. The secondary data were collected

from related academic documents and research reports in order to obtain data that meet the objectives of the study. Descriptive and analytical approaches were employed.

As this study is a documentary research, a certain number of population and subjects were not determined. The results of the study revealed that most of the inevitable related factors were socializational factors, environmental factors and psychological factors that were part of the offence. A deep investigation into these factors would provide better understanding of drug offence recidivism among female inmates so that measures or policy could be formed to prevent or solve the problems. It is recommended that the following should be realized: prisoners' human rights protection, punishment measures for redivism, treatment towards female inmates, and drug problems.

Keywords: *recidivism, drug offence, female inmates*

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วไปทั่วทุกภูมิภาคของโลก ส่งผลให้โครงสร้างทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป สถาบันครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันพื้นฐานและเป็นสถาบันหลักในสังคมมีสภาพอ่อนแอลง เปิดช่องให้ปัญหายาเสพติดแพร่กระจายอย่างกว้างขวางมาเป็น ปัญหาในระดับครัวเรือน การระบาดของยาเสพติดมีผลกระทบต่อประชาชนในสังคมไทยอย่างมาก ทั้งในด้านสุขภาพต่อผู้เสพเอง ด้านเศรษฐกิจ ทั้งต่อตัวผู้เสพ และต่อประเทศชาติ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อทางการเมืองต่อประเทศเพื่อนบ้านอีกด้วย ปัญหาเสพติดนับเป็นปัญหาหนึ่งที่ดำรงอยู่เป็น เวลานานและมีแนวโน้มขยายขอบเขตของปัญหามากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ จำเนียร ชุณหโสภาค (2551) เรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการกระทำผิดซ้ำในคดียาเสพติด” ผลการศึกษา พบว่า การกระทำผิดคดียาเสพติดครั้งแรกมาจากเพื่อนชักชวน การกระทำผิดคดียาเสพติดครั้ง สุดท้ายจะมาจากการมีรายได้ไม่พอใช้จ่าย และหากการกระทำผิดครั้งแรกมีจำนวนปีที่รับโทษจำคุก มาก จะส่งผลให้มีการกระทำผิดซ้ำครั้งลง

จากสถานการณ์เรื้อรังที่ประเทศไทยเผชิญมาอย่างยาวนาน คือปัญหาเสพติดและที่ เกี่ยวเนื่องกับ ยาเสพติดทั้งปัญหาในการเป็นพื้นที่การค้า การแพร่ระบาด การเป็นทางผ่านของยา เสพติด ได้แก่ ผีนุ่ เฮโรอีน กัญชา ยาบ้า สารระเหย โคเคน ยาอีและสารเสพติดประเภทวัตถุออกฤทธิ์ บางชนิด ทำให้ปัญหาเสพติดเป็นปัญหาที่บ่อนทำลายคนหรือทุนมนุษย์ซึ่งเป็นทุนของชาติอย่าง ร้ายแรง (จำเนียร ชุณหโสภาค, 2551) รัฐบาลได้ตระหนักถึงความรุนแรงของปัญหาเสพติด เพื่อ ยุติสถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติดให้ได้อย่างรวดเร็ว ยั่งยืน และถาวร จึงได้วางนโยบาย หลักไว้ 3 ประการ คือ การป้องกัน การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้เสพและผู้ติดยาเสพติด และการปราบปรามผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้ล้าเถียงยาเสพติด (พจนา วรวิวัฒน์เมธีกุล, 2546)

ในอดีตผู้หญิงไทยเป็นเพียงช่างเท้าหลังในครอบครัว ไม่มีบทบาทในสังคมมากนัก จนกระทั่งในปัจจุบัน ผู้หญิงเริ่มมีบทบาทมากขึ้นเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจผลักดันให้ผู้หญิงต้องออกมาทำงานเพื่อจุนเจือครอบครัวมากขึ้น การทำงานของหัวหน้าครอบครัวเพียงผู้เดียว ทำให้ไม่สามารถจุนเจือครอบครัวได้อย่างเพียงพอ เมื่อผู้หญิงออกมาทำงานมากขึ้นสภาวะเศรษฐกิจที่มีค่าครองชีพสูงขึ้น จึงผลักดันให้ผู้หญิงบางคนที่มีการศึกษาน้อย อาจหาวิธีเลี้ยงชีพด้วยวิธีที่ผิดกฎหมาย เช่น เป็นนายหน้าค้ายาบ้าหรือลักลอบนำยาเสพติดเข้ามาจำหน่ายในประเทศ เป็นต้น โดยคิดว่าเป็นวิธีที่ง่ายและได้เงินรวดเร็วและไม่คาดคิดว่าสิ่งที่เขาจะทำจะทำให้สังคมมีปัญหามากขึ้น (พิมพ์ทิพย์ นฤมิตญาณ, 2546) การกระทำผิดของผู้หญิงมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยสังคมและวัฒนธรรมที่ต่างกันแล้ว อาจกล่าวได้ว่า ฐานะทางเพศเป็นตัวกำหนดบทบาทหรือสถานภาพทางสังคมให้แก่ผู้หญิงต้องจำยอมด้วยวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีที่ฝังแน่นหลายชั่วอายุคน ในภาพของผู้สนองผู้ตามและช่างเท้าหลัง เป็นเครื่องหมายของความอ่อนโยน ประณีประนอม เป็นเพศที่อ่อนแอจิตใจอ่อนไหว มีแต่ความบอบบางน่าทะนุถนอมและเกิดมาเพื่อสร้างความรัก ความอบอุ่นให้กับมวลมนุษย์ในโลก โดยเฉพาะบทบาทความเป็นแม่ผู้ให้กำเนิดบุตรและการเป็นภรรยาที่มีแต่ความเสียสละ อดทน ซื่อสัตย์ เอาอกเอาใจ พร้อมทั้งจะประคับประคองให้ชีวิตและครอบครัวมีแต่ความสุข ถึงแม้ว่าผู้หญิงจะได้ชื่อว่าเป็นเพศที่อ่อนแอ ทั้งร่างกายและจิตใจก็ตามแต่ถึงกระนั้นก็ยังถือได้ว่ามีความเข้มแข็งซ่อนอยู่ภายใน จากสภาพของสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ผู้หญิงสามารถที่จะดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งเมื่อก่อนสงวนไว้หรับผู้ชาย เช่น นายกรัฐมนตรี นักบริหารระดับสูง รัฐมนตรี ผู้พิพากษา อัยการ และสาขาวิชาชีพอื่น ๆ แต่ในยุคที่ผู้หญิงมีสิทธิเสรีภาพมากขึ้น อัตราการกระทำผิดของผู้หญิงก็สูงขึ้นด้วย

เมื่อผู้หญิงกระทำผิดกฎหมายและถูกนำมาสู่กระบวนการยุติธรรม นับตั้งแต่เริ่มต้นในชั้นสอบสวนของตำรวจจนกระทั่งถูกศาลพิพากษาจำคุก และสิ้นสุดการรับโทษ ปล่อยตัวออกสู่สังคม ความสูญเสียหรือความล่มสลายของครอบครัวไม่เพียงแต่ผู้หญิงที่กระทำผิดจะได้รับเท่านั้น แต่บุคคลที่อยู่ในความดูแลและอุปการะโดยเฉพาะบุตร ต้องพลอยประสบเคราะห์กรรม ขาดคนเอาใจใส่อบรม ขาดความรักความอบอุ่นไร้การศึกษา กลายเป็นเด็กมีปัญหาที่สังคมต้องตามแก้ไข สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นเครื่องเตือนใจให้ผู้หญิงทั่วไปยับยั้งชั่งใจไม่กระทำผิด เพราะการเข้ามารับโทษในเรือนจำนั้น เขาเหล่านั้นจะต้องถูกตัดออกจากครอบครัวและสังคมที่เขารักและผูกพัน ด้วยระเบียบข้อบังคับตลอดจนกฎหมายของบ้านเมืองที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดในฐานะคนที่กระทำผิดในสังคมและต้องได้รับการลงโทษ เมื่อกระทำผิดจะด้วยเหตุผลประการใดก็ตาม เมื่อเขาเหล่านั้นต้องรับโทษทัณฑ์ที่ตนเองได้ก่อขึ้น ผลของการกระทำผิดจึงส่งผลให้ครอบครัวต้องขาดความสมบูรณ์ อาจเกิดภาวะครอบครัวล่มสลายเป็นปัญหาสังคมต่อไป นับเป็นการสูญเสียทรัพยากรอันมีค่า นอกจากนี้ความปลอดภัยของสังคมย่อมลดน้อยลงเท่ากับเพิ่มจำนวนของผู้กระทำผิด ซึ่งทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศยิ่ง (มานิตย์ มณีนิตย์, 2543) ปัญหาการกระทำผิดของผู้หญิงทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยสังเกตได้จากข่าวที่เสนอผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เมื่อพบมีผู้กระทำผิดเป็นผู้ชายและมักจะมีผู้หญิงร่วมด้วย เป็นการกระทำผิดในรูปแบบต่าง ๆ คดีที่ผู้หญิงก่อขึ้น

มีมาก เช่น ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ความผิดต่อชีวิต ความผิดต่อร่างกาย ความผิดเกี่ยวกับเพศ ในคดีที่น่าสนใจ คือ คดียาเสพติด

การกระทำผิดที่มีอยู่ในทุกสังคม ผู้กระทำความผิดมีการกระทำในลักษณะเล็กน้อยจนถึงขั้น โหดเหี้ยมทารุณ จึงเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่จะต้องดำเนินการกับผู้กระทำความผิด โดยนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ เพื่อเป็นการป้องกันความปลอดภัยให้กับสังคม (มนตรี รัชศรี, 2553) ปัญหาการกระทำผิดซ้ำในคดียาเสพติดได้ก่อให้เกิดผลร้ายอย่างมากในสังคมปัจจุบัน เพราะเมื่ออาชญากรคนหนึ่งกระทำความผิดซ้ำแล้วซ้ำอีก ผลร้ายที่เกิดขึ้นก็ย่อมมีมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ยิ่งการกระทำความผิดมีความรุนแรงมากขึ้นเท่าใด สังคมก็ยิ่งได้รับความเดือดร้อน รุนแรงมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง คือ ชุมชน สังคม และความมั่นคงของชาติ และผลกระทบต่อระดับบุคคล ลูก ภรรยา สามี และครอบครัว สร้างความเสียหายต่อทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้ที่เข้าไปเกี่ยวข้องและก่อให้เกิดผลเสียทางเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากความเสื่อมทรามทั้งทางร่างกายและจิตใจของประชาชนผู้ติดยาเสพติดหรือไม่สามารถช่วยเหลือตัวเอง ครอบครัว และชาติได้เท่าที่ควร ซ้ำยังก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมา อาทิ ครอบครัวแตกแยก ปัญหาหย่าร้าง เด็กขาดความอบอุ่น และส่งผลต่อสังคมโดยรวม อาทิ การก่อคดีอาชญากรรม ความสูญเสียงบประมาณในการปราบปราม ค่าใช้จ่ายและการทุ่มเทบุคลากรเพื่อการบำบัด รักษา และฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด หากเรายังไม่ปล่อยให้ปัญหาการกระทำผิดซ้ำเพิ่มมากขึ้น โดยไม่หาแนวทางในการกำจัดยับยั้งป้องกันและแก้ไขแล้ว วันหนึ่งสังคมก็จะได้รับภัยร้ายจากปัญหาอาชญากรรมมากขึ้นจนไม่สามารถดำรงอยู่ได้

ด้วยเหตุผลข้างต้นการวิจัยเรื่องการศึกษาการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิงจึงมีความน่าสนใจ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำให้เข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดได้มากขึ้น เพื่ออาจค้นหาแนวทางในการแก้ไขการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดต่อไป มิให้ผู้ต้องขังหวนกลับมากระทำผิดซ้ำอีก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยของการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง
2. ศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง

อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) จึงไม่มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่เหมาะสมและได้นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและเอกสารงานวิจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาปัจจัยของการ

กระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง วิเคราะห์ข้อมูลเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิงศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาคดีการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลใช้การศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นหลัก เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยวิเคราะห์เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งต่อไป

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยการขัดเกลาทางสังคม

1.1 พบว่าการขัดเกลาทางสังคมเป็นกระบวนการทั้งทางตรงและทางอ้อมที่จะพัฒนามนุษย์ในสังคมหนึ่ง ๆ ให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม เช่น พ่อพูดคำหยาบ ลูกก็พูดคำหยาบ ทั้งที่แม่ไม่ได้สอน เป็นต้น

1.2 ครอบครัว เป็นสถาบันที่สำคัญที่สุดสถาบันแรกในการขัดเกลาทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นการกล่อมเกลาพฤติกรรม ภาษา ค่านิยม และทักษะทางสังคมให้เป็นไปตามบทบาทและความคาดหวังของสังคม อีกทั้งถือว่าสมาชิกในครอบครัวเป็นบุคคลสำคัญในการมีส่วนขัดเกลาทางสังคม

1.3 กลุ่มเพื่อน มีอิทธิพลต่อทัศนคติเป็นอย่างยิ่ง มีแนวโน้มความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับเพื่อนที่มีรสนิยมใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านความคิด ด้านการแสดงออก การแต่งกาย เพื่อให้เพื่อนยอมรับเป็นสมาชิกของกลุ่ม เช่น เพื่อนชอบเล่นการพนันก็อยากเล่นการพนันตามเพื่อน เป็นต้น โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันที่บุคคลชอบยึดเพื่อนเป็นต้นแบบ ปฏิบัติตามเพื่อให้เพื่อนยอมรับและเป็นการแสดงความเป็นพวกเดียวกัน

1.4 โรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา ไม่เพียงแต่จะได้รับการฝึกฝนทักษะด้านวิชาการเท่านั้น หากแต่ยังได้เรียนรู้ซึ่งบรรทัดฐาน ค่านิยมและความเชื่อของสังคมอันหลากหลาย รวมไปถึงการอบรมขัดเกลาบทบาททางเพศและบุคลิกภาพให้เหมาะสม เช่น เด็กในโรงเรียนประจำจะปลุกฝังและหยิบยื่นคุณลักษณะเฉพาะที่โรงเรียนยึดเป็นแนวทางปฏิบัติให้เด็กไปใช้ชีวิตถือเป็นหลักชีวิต

1.5 อาชีพ แต่ละอาชีพจะมีค่านิยมหรือระเบียบกฎเกณฑ์ไปตามอาชีพของตน จึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้แบบแผนและวัฒนธรรมของอาชีพนั้น ๆ เพื่อให้ตนเองสามารถอยู่ในกลุ่มอาชีพนั้นได้ เช่น แพทย์ต้องไม่เปิดเผยความลับของคนไข้ ข้าราชการต้องไม่รับสินบนใต้โต๊ะ เป็นต้น แต่ละอาชีพจึงมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป ความเป็นสมาชิกของกลุ่มอาชีพใดอาชีพหนึ่งเป็นเวลานาน อาจทำให้บุคคลนั้นมีอุปนิสัยใจคอ ทัศนคติ ความต้องการของชีวิตแตกต่างไปจากที่เคยได้รับการฝึกฝนอบรมมาในระยะต้นของชีวิต

1.6 ศาสนา เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในการขัดเกลาให้คนยึดเหนี่ยวจิตใจเพื่อเป็นเป้าหมายในการดำรงชีวิต เกี่ยวข้องกับศีลธรรม จริยธรรม และความประพฤติที่ถูกต้องที่ควร ทำให้บุคคลมีระเบียบ เรียนรู้ที่จะปรับตัวและมีอุดมคติที่สอดคล้องกับศีลธรรมและจารีตประเพณีในสังคม

1.7 สื่อมวลชน มีหลายประเภท เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น เป็นเครื่องมือที่สำคัญและมีส่วนร่วมในการขัดเกลาทางสังคม ตั้งแต่เรื่องคุณค่า ความเชื่อ แบบความประพฤติ เช่น ภาพยนตร์กำลังภายใน เมื่อดูแล้วทำให้เด็กเกิดการเลียนแบบ การต่อสู้ เป็นต้น

2. ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม

2.1 เศรษฐกิจที่ตกต่ำ บีบคั้นให้เกิดการทำมาหากินในอาชีพไม่สุจริตได้ง่าย ประกอบกับบางคนต้องรับผิดชอบเป็นหัวหน้าครอบครัว จึงทำให้เกิดการกระทำผิด เช่น การปล้นทรัพย์ การชิงทรัพย์ การค้ายาเสพติด เป็นต้น

2.2 ที่อยู่อาศัย บริเวณที่เป็นชุมชนแออัดหรือสลัม มักพบว่า มีผู้กระทำผิดอยู่ค่อนข้างมาก เป็นแหล่งเสื่อมโทรมหรือแหล่งอาชญากรรม ยาเสพติดต่าง ๆ

3. ปัจจัยทางจิตวิทยา

3.1 ความกลัวที่สังคมไม่ให้การยอมรับ เมื่อไปสมัครงานที่ไหนถูกปฏิเสธและโดนประณามว่าเป็นคนขี้คุกขี้ตาราง ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว ท้อแท้ อาจหวนกลับมากระทำผิดซ้ำได้

3.2 การมีค่านิยมที่ผิด ๆ การเชื่อในเรื่องใจเรื่องหนึ่งที่เกิดไปจากความเชื่อเป็นจริง เช่น เชื่อว่าการอยู่ในคุกจะไม่อดตายอย่างน้อยก็มีข้าวกิน หรือยอมกระทำผิดเพื่อความสบายของครอบครัว แต่เมื่อถูกจับกลับไม่กลัวโทษที่ได้รับเพราะเชื่อว่าหากมีความประพฤติดีในคุก ไม่นานก็จะได้รับการอภัยโทษออกมา การเสพยาหรือค้ายาทำให้ดูเท่โก้เก๋ ร่ำรวย เป็นต้น

4. แนวทางการแก้ไขการกระทำผิดซ้ำ

ในอนาคตอาจมีผู้กระทำผิดซ้ำเป็นหญิงเพิ่มขึ้น ซึ่งสังคมในปัจจุบันยกให้หญิงชายเท่าเทียมกัน สภาพเศรษฐกิจบีบคั้นให้ต้องช่วยกันทำมาหากินหารายได้มาจุนเจือครอบครัว ผู้ต้องขังหญิงที่พ้นโทษออกมาแล้ว อาจมีปัจจัยให้กระทำผิดซ้ำแล้วถูกศาลพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก ถูกส่งตัวกลับเข้าเรือนจำไปใหม่ เนื่องจากไม่เช็ดหลาบกับโทษทัณฑ์ที่ได้รับ หรือมีค่านิยมความเชื่อที่ผิด ๆ ในเรื่องของยาเสพติด รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัวเป็นหลักที่ต้องเลี้ยงปากเลี้ยงท้อง สภาพเศรษฐกิจ การคบเพื่อน การขาดคนชี้แนะในทางที่ถูกต้อง ความกลัวที่สังคมไม่ให้การยอมรับ การถูกปฏิเสธจากงาน ทำให้ขาดรายได้ที่จะเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว เมื่อกระทำผิดซ้ำถูกจองจำอีกครั้งแล้วไม่เพียงแต่ตัวผู้ต้องขังเองเท่านั้นที่เดือดร้อน หากแต่ลูก สามีหรือภรรยา พ่อแม่ ญาติพี่น้อง ต้องพลอยรับเคราะห์กรรมไปด้วย การศึกษาในครั้งนี้จะทำให้เข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิงได้มากขึ้น เพื่อค้นหาแนวทางในการแก้ไขการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิงต่อไป

นำผลการวิจัยที่ได้มารวบรวมกำหนดแนวทางในการแก้ไขการกระทำผิดซ้ำ ศึกษาปัจจัยของการกระทำผิดซ้ำอย่างลึกซึ้งแล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางมาตรการหรือแนวทางในการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง

สรุปและอภิปรายผล

การกระทำผิดซ้ำ ๆ ของผู้ต้องขังหญิงที่ได้รับการปลดปล่อยออกไปแล้วกระทำผิดจนศาลพิพากษาโทษจำคุกอีกครั้งนั้น เป็นปัญหาที่น่าสนใจศึกษา เพราะเหตุใดพวกเขาเหล่านั้นไม่เข็ดหลาบกับการที่ต้องโทษอาศัยอยู่ในคุกเป็นระยะเวลาหนึ่งมาแล้ว ปัญหาการติดคุกซ้ำซากจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ดังที่สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานราชทัณฑ์ (2549) ศึกษา “แบบแผนการดำเนินชีวิตผู้ต้องขังกระทำผิดซ้ำ กรณีศึกษาพวกงัดแงะ ย่องเบา” พบว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวที่มีปัญหา ขาดความรัก ความอบอุ่น ขาดที่พึ่ง ไม่เห็นคุณค่าในตนเอง ไม่มีเป้าหมายในชีวิต มีทัศนคติที่ต่อต้านสังคม ใช้สารเสพติดหรือสุรา มีความผิดปกติทางจิต สาเหตุของการกระทำผิดซ้ำ เนื่องจากเกิดจากทักษะความชำนาญ เมื่อทำได้สำเร็จครั้งหนึ่งก็กล้าที่จะกระทำครั้งต่อไป เกิดจากอารมณ์อันมีความกดดันทางจิตใจ เนื่องจากโอกาสและสิ่งแวดล้อมอำนวย เนื่องจากความผิดปกติทางร่างกาย โดยเฉพาะเป็นสันดานของอาชญากรเอง เกิดจากโครงสร้างทางสังคม คือ สังคมไม่ยอมรับ ไม่ให้โอกาสกลับตัว ซึ่งสอดคล้องกับพิมพ์ทิพย์ นฤมิตญาณ (2546) ได้ศึกษา “มูลเหตุจูงใจในการกระทำผิด คดี ยาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำพิเศษมีนบุรี” พบว่าลักษณะครอบครัวตอนเป็นเด็กจนโตบิดา มารดาอยู่ร่วมกัน ได้รับการอบรมเลี้ยงดูโดยปล่อยให้เป็นผู้อิสระ ประวัติการกระทำผิดไม่เคยถูกจำคุกมาก่อน ประเภทของยาเสพติดที่ถูกตัดสินคือยาบ้า ลักษณะสภาพแวดล้อมของชุมชนที่อยู่อาศัยเป็นแหล่งเสพและค้ายาเสพติดโดยมีสภาพเป็นชุมชนแออัดหรือหมู่บ้านที่ติดกัน มีการคบหาเพื่อนที่มีประวัติการกระทำผิดในคดียาเสพติด ผู้ต้องขังหญิงมีหนี้สินต้องรับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวผิดเคือง บุคลิกลักษณะอุปนิสัยของผู้ต้องขังนั้นมี 2 ด้านเท่ากัน คือมีทั้งเป็นคนรักสนุกคึกคะนอง อยากรู้อยากลอง คล้อยตามผู้อื่นง่ายและอีกประเภทหนึ่ง คือ สุขุม รอบคอบ เรียบร้อย เป็นตัวของตัวเอง มีความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจ ผู้ต้องขังส่วนใหญ่คาดว่าในอนาคตจะไม่กลับไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดอีก การมีชีวิตอยู่ในเรือนจำขาดอิสระไม่สะดวกสบายแต่ก็ยังมีการติดต่อกับเพื่อนที่อยู่ในเรือนจำเนื่องจากเข้าใจกันมากที่สุดและรู้จักกันในสภาวะที่ลำบาก และกรณีการ มณฑลเชียร (2544) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยทางครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังชาย ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำพิเศษมีนบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัวที่เป็นแรงผลักดันให้หันกลับมากระทำความผิดซ้ำอีก และศึกษาความสัมพันธ์ภายในครอบครัวกับการกระทำความผิดซ้ำ พบว่า ปัจจัยทางด้านครอบครัวที่เป็นแรงผลักดันให้หันกลับมากระทำความผิดซ้ำอีก ได้แก่ ความเอาใจใส่ของพ่อแม่ การใช้เวลาว่างร่วมกัน ประวัติการใช้สารเสพติดในครอบครัว การใช้ความรุนแรงในครอบครัว และเศรษฐกิจของครอบครัว รวมถึงธีระชัย เจริญรักษ์ (2542) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการกระทำความผิดคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ของผู้ต้องขังเรือนจำกลางคลองเปรม” พบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์ของครอบครัว แหล่งที่อยู่อาศัย การคบเพื่อนที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบน รายได้ อาชีพ และจำนวนครั้งที่ต้องโทษของผู้ต้องขัง ไม่มีความสัมพันธ์กับการกระทำความผิดคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ของผู้ต้องขัง กับศิริณา สมณี (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังหญิงในทัณฑสถานเชียงใหม่” พบว่าร้อยละแปด

สิบของคดีที่กระทำผิดเป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด การกระทำผิดเกือบทั้งหมดเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัวที่มีผลให้สมาชิกในครอบครัวขาดความอบอุ่น ขาดต้นแบบที่ดีในการดำเนินชีวิต ไม่เห็นคุณค่าของตัวเอง ขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีการทดลองใช้ยาเสพติด ขายยาเสพติดและถูกจับในที่สุด การกระทำผิดซ้ำนั้นมีรูปแบบที่ไม่แตกต่างจากรูปแบบของการกระทำผิดครั้งแรก เมื่ออดีตผู้ต้องขังได้รับการปลดปล่อยกลับไปอยู่อยู่กับครอบครัว ครอบครัวไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ และถูกตีตราจากสังคมจนกลับมากระทำผิดซ้ำอีก

ในขณะที่เดียวกันสมบุรณ์ เตชะวงษ์ (2545) ศึกษาเรื่อง “การกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังในคดียาเสพติด ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ต้องขังทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง” ผู้ต้องขังที่กระทำผิดซ้ำส่วนใหญ่มีอายุน้อย ระหว่าง 18 – 25 ปี ซึ่งถือว่าเป็นวัยเจริญพันธุ์และผู้ใช้แรงงาน ส่วนมากเป็นคนโสด มีอาชีพรับจ้างทั่วไปและว่างงาน มีรายได้ต่อเดือนน้อย ภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพราะว่าเป็นแหล่งที่มีโรงงานอุตสาหกรรมมากที่สุด รองลงมา คือ ภาคตะวันออกและภาคเหนือ ตามลำดับซึ่งเข้ามาหางานทำที่กรุงเทพฯ สถานภาพครอบครัวในวัยเด็กบิดามารดาจะอยู่ด้วยกันและมีบ้านเป็นของตนเอง มีเพียงส่วนน้อยที่ครอบครัวแตกแยกหรือบิดามารดาเสียชีวิต แสดงให้เห็นว่าสถานะความเป็นอยู่ของครอบครัวไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีการกระทำผิดซ้ำ

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการขัดเกลาทางสังคม ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม และปัจจัยทางจิตวิทยา เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำผิด การศึกษาปัจจัยเหล่านี้โดยภาพรวมอย่างลึกซึ้งจะทำให้เข้าใจปัญหาการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิงได้มากขึ้น เพื่อกำหนดมาตรการหรือนโยบาย ป้องกันหรือแก้ไขต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขัง

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ควรตรวจเยี่ยมเรือนจำอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับทราบสภาพปัญหาและข้อเท็จจริงของสถานคุมขังสำหรับใช้เป็นข้อมูลจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการคุ้มครองสิทธิ มนุษยชน รวมทั้งสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติและกรมราชทัณฑ์

ภายใต้หลักการและกรอบแนวคิด ประกอบด้วย การคุ้มครองบุคคลที่อยู่ในสถานคุมขังลักษณะต่างๆ จากการถูกละเมิดสิทธิพื้นฐานและการกระทำทรมาน ตามอนุสัญญาต่อต้านการทรมานและการปฏิบัติหรือการลงโทษอื่นที่โหด ร้ายมนุษยธรรม หรือที่ย่ำยศักดิ์ศรีและมาตรา ๓๙ แห่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๑๕๕๕๐ ให้การรับรองว่าในคดีอาญาต้องสันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มี ความผิด และก่อนมีคำพิพากษาอันถึงที่สุดแสดงว่าบุคคลได้กระทำผิด จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นเสมือนเป็นผู้กระทำผิดไม่ได้ และมาตรา ๔๐ ใต้ให้การรับรองให้ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา โจทก์ จำเลย คู่กรณี ผู้มีส่วนได้เสีย พยาน มีสิทธิได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามกระบวนการยุติธรรม

และคำจำกัดความของผู้ต้องราชทัณฑ์ (ต้องโทษ) คือผู้ที่ได้รับโทษอาญาจากการกระทำผิดโดยถูกจำกัดสิทธิและเสรีภาพบางประการแล้ว

2. มาตรการในการลงโทษผู้กระทำผิดซ้ำ

เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ และอัตรากำลังในการบริหารงานราชทัณฑ์ของไทย ในขณะที่กระบวนการยุติธรรมของไทยยังนิยมใช้โทษจำคุก ทำให้มีจำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำเป็นจำนวนมาก ส่งผลทำให้การบริหารงานในเรือนจำของไทยเป็นไปด้วยความยากลำบาก ทำให้คุณภาพชีวิตของผู้ต้องขังด้อยลง ถึงแม้ว่าอัตราการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังในประเทศไทยจะมีจำนวนน้อย แต่อัตราการกระทำผิดซ้ำดังกล่าวไม่ได้สะท้อนถึงความเป็นจริงจึงเปรียบเทียบกันไม่ได้ ดังนั้นจึงเห็นควรให้มีการนำมาตรการเลี้ยงโทษจำคุกมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมไทยให้มากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่กระทำผิดโดยพลั้งพลาดในคดีเล็กน้อยควรได้รับโอกาสอบรมแก้ไขในหน่วยงานที่รับผิดชอบแทนการจำคุก ทั้งนี้เพื่อเก็บพื้นที่และทรัพยากรในเรือนจำไว้สำหรับผู้กระทำผิดที่จำเป็นต้องได้รับการอบรมแก้ไขในเรือนจำหรือพวกที่มีลักษณะร้ายแรงเป็นภัยอันตรายแก่สังคม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำ

ผู้ต้องขังหญิงถือเป็นชนกลุ่มน้อยในกระบวนการยุติธรรม เพราะกลุ่มผู้ต้องขังหญิงมีจำนวนน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่เป็นเพศชายและด้วยความที่เป็นชนกลุ่มน้อยนี้เอง ทำให้ผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำมักถูกมองข้ามไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควร ทั้งในด้านชีวิตความเป็นอยู่ การกำหนดสถานที่คุมขัง การออกแบบเรือนจำ การได้รับบริการปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ไม่เพียงพอ รวมทั้งการแก้ไขฟื้นฟูและการเตรียมการก่อนปลดปล่อย ซึ่งกลุ่มผู้ต้องขังหญิงมักจะไม่ได้รับโอกาสเท่ากับผู้ต้องขังชาย ในระยะเวลา ๑๐ ปีที่ผ่านมา เกิดปรากฏการณ์ผู้ต้องขังหญิงมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในสัดส่วนที่มากกว่าเมื่อเทียบกับอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้ต้องขังชาย จึงทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานเรือนจำด้านต่าง ๆ เช่น เรือนจำมีจำนวนไม่เพียงพอ มีเด็กติดผู้ต้องขังในเรือนจำ ซึ่งเป็นประชากรแฝงมากขึ้น รวมไปถึงประเด็นเรื่องการออกแบบเรือนจำที่ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อรองรับผู้ต้องขังหญิง ปัญหาสภาพแวดล้อมหรือวิถีปฏิบัติที่จำเป็นต่อการตอบสนองธรรมชาติของผู้หญิง ไม่เหมาะสมหรือถูกละเลย เป็นต้น เพื่อให้มีแนวทางของงานวิจัยที่ตระหนักถึงเห็นคุณค่าของความเป็นผู้หญิงให้ได้รับสิทธิต่าง ๆ และการให้เกียรติยกย่องเหมือนตอนอยู่ภายนอกเรือนจำอย่างที่เราควรจะเป็น

2. ยาเสพติด

แนวทางในการแก้ไขปัญหาเสพติด มีทั้งการปราบปรามอย่างเข้มข้น เอาจริงเอาจังและเด็ดขาด รวมไปถึงการใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง เช่น การยึดทรัพย์สิน การดำเนินการกับข้าราชการที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวกับยาเสพติดอย่างไม่ไยดี ส่วนวิธีที่ดีที่สุด คือ การร่วมมืออย่างเข้มแข็งของครอบครัว การให้ความอบอุ่นแก่ครอบครัว จะแก้ปัญหาได้ดีที่สุด ขณะเดียวกันการให้โอกาสแก่ประชาชนที่หลงผิดก็เป็นเรื่องสำคัญ เพื่อให้ผู้หลงผิดทั้งหลายกลับมา

ยื่นในสังคมได้ โดยไม่หวนไปกระทำผิดซ้ำอีก รัฐบาลควรมีนโยบายในการป้องกันการกระทำผิดในคดียาเสพติดที่ต้นเหตุควบคู่ไปกับปราบปรามอย่างจริงจังโดยใช้มาตรการทางสังคมและชุมชนในการป้องกันปัญหาเสพติดควบคู่ไปกับการปราบปรามโดยการส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่ประชาชนตลอดจนมุ่งสร้างความรัก ความอบอุ่น ความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวไม่ให้อดีตผู้ต้องขังเกิดแรงจูงใจที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติดอีก และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงความรุนแรงของโทษและพิษภัยจากยาเสพติด โดยมีการปฏิบัติต่อผู้เสพยาเสพติดเสมือนผู้ป่วยมากกว่าเป็นอาชญากร แต่ทั้งนี้ก็ควรจะมีการจองจำระยะยาวเพื่อตัดช่องปิดโอกาสผู้เสพยาเสพติดแบบติดเป็นนิสัย และรัฐควรจัดหางบประมาณในการส่งเสริมสนับสนุนให้การบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดให้สามารถเลิกจากการติดยาเสพติดและกลับไปดำเนินชีวิตประจำวันในสังคมได้ตามปกติ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตาของผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษตรชัย และทีมอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ช่วยแนะนำในงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยและเจ้าหน้าที่สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่อำนวยความสะดวกให้บริการด้วยไมตรีจิต

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อदनัยและคุณแม่ปัทมา อุบลสุวรรณ ที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญที่สุดและสนับสนุนทุนทรัพย์อย่างดียิ่ง นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ปริณญามหบัณฑิต รุ่น 6 พัฒนามนุษย์และสังคม ที่ช่วยเหลือเป็นกัลยาณมิตรที่ต่อกัน ทำให้ประสบความสำเร็จในครั้งนี้

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ มณฑะเกียรติ.(2544). มุลเหตุจูงใจในการกระทำผิดคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำพิเศษมีนบุรี.สารนิพนธ์.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จำเนียร ชุณหโสภาคและคณะ. (2551). การศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการกระทำความผิดซ้ำในคดียาเสพติด. รายงานการวิจัย.สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีระชัย เจษฎารักษ์.(2542). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการกระทำความผิดคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ของผู้ต้องขังเรือนจำกลางคลองเปรม.วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พจนา วรวัฒน์เมธิกุล. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำความผิดซ้ำ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ต้องขังในทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิงจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์ทิพย์ นฤมิตญาณ. (2541). มุลเหตุจูงใจในการกระทำความผิด คดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำพิเศษมีนบุรี.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มานิต มณีนิตย์.(2543). ปัจจัยทางสังคมกับการกระทำผิดคดียาเสพติดของผู้ต้องขังหญิง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนตร์ รัชศรี.(2553). การกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังในเรือนจำพิเศษธนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริณา สมนึก.(2547). การกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังหญิงในทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมบูรณ์ เตชะวงศ์.(2545). การกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังคดียาเสพติด ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง.วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*

**Competency Indicators of Support Staff, Faculty of Science, Prince of
Songkla University**

ทัศนวรรณ แก้วศรีหล่อ

นักศึกษานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร

เกษตรชัย และหิ้ม

ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และคัดกรองตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์จากพจนานุกรมสมรรถนะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้มีตัวชี้วัดสมรรถนะที่เป็นไปตามบริบทขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ มี 20 ลักษณะงาน จำนวน 129 ตัวชี้วัดสมรรถนะ ประกอบด้วย 1) ตัวชี้วัดสมรรถนะสำหรับลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) ทุกตำแหน่งงานมี 1 ลักษณะงาน จำนวน 3 ตัวชี้วัด 2) ตัวชี้วัดสมรรถนะสำหรับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) มี 19 ลักษณะงาน จำนวน 126 ตัวชี้วัดสมรรถนะ ซึ่งทำให้ง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้ ปรับปรุง และพัฒนาในโอกาสต่อไป

คำสำคัญ: ตัวชี้วัดสมรรถนะ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Abstract

This study. The objective of the study competency indicators of support staff, Faculty of Science, Prince of Songkla University. The analysis was conducted to synthetic data and screen the competency indicators used by the Faculty of Science from the Prince of Songkla University Dictionary of Competencies. The competency indicators are based on the

* บทความนี้เป็นกรนำเสนอผลการวิจัยบางส่วนจากการทำวิทยานิพนธ์หัวข้อ “การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”

context of the organization. The results of the study revealed that: The competency indicators according to the actual work in the Faculty of Science, there are of competencies consisted of 20 categories of work with 129 indicators, namely: 1) Specific competencies for permanent employees (including positions similar to permanent employees), all of these had one category of work with 3 required elective competency indicators chosen for assessment of behavioral work performance; 2) Specific competencies for government officials, university employees, income employees or temporary employees (including positions similar to government officials) consisted of 19 categories of work with 126 indicators. This makes it simple and easy to use and will be continually updated.

Keyword: *competency indicators, support staff, Faculty of Science, Prince of Songkla University*

บทนำ

ปัจจุบัน องค์กรหลายๆ แห่งได้นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในองค์กรกันอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐก็ตาม ด้วยเหตุผลที่ว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถกำหนดให้ทราบได้แน่ชัดว่าบุคลากรของตนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด (ธงชัย สันติวงษ์ 2540) โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ ในการตีความผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน เพื่อชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน (วีรวัดณ์ ปันนิตามัย 2540) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการตีความและวัดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรคนหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่งกับมาตรฐานงานที่ประสงค์จะได้รับจากชิ้นงาน (เกียรติก้อง คุ่มไพโรจน์ และคณะ 2540) เพื่อช่วยในการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้น (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง 2544)

โดยทั่วไป แนวคิดพื้นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ 1) กำหนดสิ่งที่จะวัดหรือประเมินว่าจะประเมินในจุดหรือสิ่งใด 2) กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) หรือเครื่องมือที่จะให้วัดในสิ่งที่ต้องการวัด 3) กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวเปรียบเทียบสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว เกณฑ์คือสิ่งที่บอกได้ว่าเมื่อวัดผลออกมาแล้วระดับใดคือ แย่ปานกลางหรือดี 4) เก็บข้อมูลผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น 5) เปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการประเมินกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ (ยุทธนา แซ่เตียว 2547) เพื่อให้รู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และนำผลที่ได้มาพัฒนาบุคลากรให้ถูกต้อง รวมถึงผู้บริหารสามารถนำไปวางแผนทรัพยากรบุคคลในองค์กร (พิสมัย พวงคำ 2551) เป็นประโยชน์ในการพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้างแก่บุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรเห็นช่องทางความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งจากการที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นำแนวคิดเรื่องสมรรถนะเข้ามาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีสมรรถนะตามที่องค์กรต้องการ กล่าวคือสมรรถนะสามารถช่วยสนับสนุนแผนกลยุทธ์ ได้แก่

วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ เพราะบุคคลจะเป็นตัวพลังขับเคลื่อนที่สำคัญหากบุคลากรแสดงสมรรถนะหรือพฤติกรรมการทำงานที่ดี อันจะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดียิ่งขึ้น (ชาลี ไตรจันทร์ 2551)

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงาน มหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน คณะวิทยาศาสตร์ ได้นำพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) มาใช้ในการประเมินพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยยึดแนวปฏิบัติตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาต้องทำข้อตกลงร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาเฉพาะในส่วนของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน เนื่องจากแต่ละคนมีลักษณะงานที่แตกต่างกันไป จึงไม่สามารถเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะตัวเดียวกันมาใช้ในการประเมินได้ โดยให้เลือกตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานจำนวน 3 ตัว จากพจนานุกรมสมรรถนะเฉพาะงานของมหาวิทยาลัย และจากการนำพจนานุกรมสมรรถนะดังกล่าวมาใช้เป็นระยะเวลาสองรอบการประเมิน ผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นถึงความจำเป็นที่คณะวิทยาศาสตร์ ควรมีพจนานุกรมสมรรถนะในบริบทขององค์กรเองเฉพาะในส่วนของตัวชี้วัดสมรรถนะที่พึงประสงค์ จึงได้ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และคัดกรองตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์จากพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งจะทำให้ง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้ ปรับปรุง และพัฒนาในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเอกสารดำเนินการโดยวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และคัดกรองตัวชี้วัดสมรรถนะจากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้ได้ตัวชี้วัดสมรรถนะที่พึงประสงค์สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเป็นแบบบันทึกข้อมูลและพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ของมหาวิทยาลัย-สงขลานครินทร์ (2554)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลของตัวชี้วัดสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะที่ใช้จริงตามลักษณะงานในคณะวิทยาศาสตร์ มี 20 ลักษณะงาน จำนวน 129 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ลำดับ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	จำนวน ตัวชี้วัด
สำหรับลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)			
1)	ลักษณะงานทุกตำแหน่ง	1. ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ 3. ความสามารถในการประสานงาน	3
สำหรับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ)			
1)	ลักษณะงานการเงินและบัญชี	1. ความรู้ในสายวิชาชีพ 2. ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ 3. ความคิดเชิงวิเคราะห์ 4. ความละเอียดรอบคอบ 5. การทำให้กระจ่าง	5
2)	ลักษณะงานพัสดุ	6. ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 7. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน 8. ความสามารถในการประสานงาน 9. ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน 10. ทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ 11. ความสามารถในการเรียนรู้ 12. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา 13. ความอดทน	8
3)	ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา	14. ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม 15. มุ่งเน้นผู้รับบริการ 16. การทำงานเป็นทีม 17. ความรับผิดชอบ 18. การรักษาวินัย 19. การเสียสละและอุทิศเวลา 20. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 21. การวางแผน	23

ลำดับ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	จำนวน ตัวชี้วัด
		22. การประสานงาน	
		23. การตัดสินใจ	
		24. การสื่อสาร	
		25. การมอบหมายงาน	
		26. การให้คำปรึกษา	
		27. การสอนแนะ	
		28. การให้ความร่วมมือ	
		29. ความถูกต้องของงาน	
		30. ความรู้ในสายวิชาชีพ	
		31. ความยืดหยุ่น	
		32. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์	
		33. ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	
		34. ภาวะผู้นำ	
		35. ทักษะในการแก้ปัญหา	
		36. ทักษะการเจรจาต่อรอง	
4)	ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร	37. การแก้ไขปัญหา	4
		38. การจัดลำดับความสำคัญของงาน	
		39. ความอดทน	
		40. เลขานุการ	
5)	ลักษณะงานบริหารและธุรการ สำนักงาน	41. ระเบียบงานสารบรรณ	3
		42. การใช้คอมพิวเตอร์	
		43. การใช้ภาษา	
6)	ลักษณะงานนโยบายและแผน	44. ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กร และกระบวนการวางแผน	3
		45. การคิดเชิงวิเคราะห์	
		46. ความสามารถในการประสานงาน	
7)	ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่	47. ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้าน บริหารงานบุคคล	6
		48. ความถูกต้องและความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน	
		49. การดำเนินการเชิงรุก	
		50. การคิดเชิงบวก	

ลำดับ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	จำนวน ตัวชี้วัด
8)	ลักษณะงานกิจการนักศึกษา	51. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น	9
		52. ทักษะในการประสานงาน	
		53. ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	
		54. ความสามารถในการประสานงาน	
		55. ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ	
		56. ความมีมนุษยสัมพันธ์	
		57. ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์	
		58. ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา	
		59. ความเข้าใจในพหุวัฒนธรรม	
		60. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	
9)	ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์	61. ทักษะการให้คำปรึกษา	9
		62. สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์	
		63. ระบบปฏิบัติการ	
		64. ความรู้ระบบเครือข่าย	
		65. ออกแบบระบบ	
		66. การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์	
		67. วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา	
		68. ความปลอดภัยของข้อมูล	
		69. สื่อสาร/ประสานงาน	
		70. ความรู้ด้านสถิติ	
10)	ลักษณะงานไอศตทัศน์อุปกรณ์	71. ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา	6
		72. จิตบริการ	
		73. ทักษะในการใช้ไอศตทัศน์อุปกรณ์	
		74. ตรงต่อเวลา	
		75. ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	
		76. การพัฒนาตนเอง	
11)	ลักษณะงานการเกษตร	77. ความรู้ทางการเกษตร	3
		78. การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร	
		79. เทคโนโลยีด้านการเกษตร	

ลำดับ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	จำนวน ตัวชี้วัด			
12)	ลักษณะงานช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์	80. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	6			
		81. การใช้ทรัพยากร				
		82. ความรอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และ เครื่องมือ				
		83. ความรับผิดชอบ				
		84. ความซื่อสัตย์				
13)	ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทาง วิทยาศาสตร์	85. จิตบริการ	4			
		86. การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์				
		87. การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย				
		88. เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง				
		89. การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน				
14)	ลักษณะงานสนับสนุนการเรียน การสอน	90. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำ หลักสูตร	7			
		91. ความรู้วิชาการใหม่ๆ				
		92. ใฝ่รู้ใฝ่เรียน				
		93. ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง				
		94. การประสานงาน				
		95. คุณธรรมและจริยธรรม				
		96. จิตบริการที่ดีสู่การให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ				
		15)		ลักษณะงานประชาสัมพันธ์	97. มีความรู้ด้านวิชาชีพ	6
					98. รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย	
					99. มีความคิดสร้างสรรค์	
100. มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ						
101. มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี						
16)	ลักษณะงานประกันคุณภาพ	102. การทำงานเป็นทีม	13			
		103. ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย				
		104. คิดวิเคราะห์				
		105. การวางแผน				
		106. เทคโนโลยีสารสนเทศ				
		107. ความอดทนอดกลั้น				

ลำดับ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	จำนวน ตัวชี้วัด
		108. ประชาสัมพันธ์	
		109. เข้าใจระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ	
		110. ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์ การประเมิน	
16)	ลักษณะงานประกันคุณภาพ (ต่อ)	111. ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล	
		112. ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน	
		113. การประสานงาน	
		114. มนุษย์สัมพันธ์	
		115. ทักษะการนำเสนอ	
17)	ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์	116. ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์	2
		117. การบริหารจัดการ	
18)	ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร	118. ความละเอียดรอบคอบ	4
		119. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ	
		120. การวิเคราะห์ข้อมูล	
		121. การรักษาความลับ	
19)	ลักษณะงานวิจัย	122. มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย	5
		123. การเขียนงานวิชาการ	
		124. การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย	
		125. การประสานงาน	
		126. ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท	
รวม			129

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะตามลักษณะงานในคณะวิทยาศาสตร์ มี 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มของลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) มี 1 ลักษณะงาน จำนวน 3 ตัวชี้วัด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่บังคับเลือกประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงาน 2) กลุ่มของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) มี 19 ลักษณะงาน จำนวน 126 ตัวชี้วัด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่สามารถเลือกใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้ตามความต้องการตามลักษณะงาน 15 ลักษณะงาน จำนวน 115 ตัวชี้วัด โดยสมรรถนะแต่ละตัวจะมีจำนวนตัวชี้วัดไม่เท่ากัน และสมรรถนะที่บังคับเลือกตาม

ลักษณะงาน 3 ลักษณะงาน จำนวน 9 ตัวชี้วัด และสมรรถนะที่ต้องเลือกตัวชี้วัดเพิ่มเติมจากลักษณะงานอื่นๆ อีก 1 ลักษณะงาน จำนวน 2 ตัวชี้วัด

จะเห็นได้ว่า ลักษณะงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มีความหลากหลายในลักษณะงานของกลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว ส่งผลให้ตัวชี้วัดสมรรถนะที่ใช้จริงในคณะวิทยาศาสตร์มีจำนวนมาก

2. จากการสังเคราะห์ตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานที่ใช้จริงในคณะวิทยาศาสตร์ พบว่า พจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีลักษณะงานที่ยังไม่ครอบคลุมตำแหน่งงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ทั้งหมด เช่น ลักษณะงานนิสิตกร เป็นต้น นอกจากนี้ ชื่อของตัวชี้วัดสมรรถนะในแต่ละลักษณะงานมีชื่อเรียกที่เหมือนกันบ้าง ซ้ำซ้อนกันบ้าง หรือคล้ายคลึงกันบ้าง ยังไม่เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการวิจัยเอกสารโดยดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และคัดกรองตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์จากพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้มีตัวชี้วัดสมรรถนะที่เป็นไปตามบริบทขององค์กร

ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะงานในคณะวิทยาศาสตร์มี 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มของลูกจ้างประจำ 2) กลุ่มของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว โดยรวมมี 20 ลักษณะงาน จำนวน 129 ตัวชี้วัด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะงานของตำแหน่งที่มีชื่อเรียกเหมือนกันแต่การปฏิบัติงานแตกต่างกัน ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. ตัวชี้วัดสมรรถนะบางลักษณะงานมีมากเกินไป บางลักษณะงานมีน้อยเกินไป และบางลักษณะงานยังไม่มีในพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงควรให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการทบทวนพจนานุกรมสมรรถนะขององค์กร เพื่อให้เกิดการยอมรับอย่างแท้จริงในการนำไปใช้

3. คณะวิทยาศาสตร์ ควรกำหนดให้มีพจนานุกรมสมรรถนะในบริบทของตนเอง ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะเฉพาะงาน (Functional Competency) ตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในองค์กร ซึ่งสามารถนำพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มาเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหมาะกับบริบทของตนเอง เพื่อจะได้สะดวกหรือง่ายต่อการนำไปใช้ ปรับปรุง หรือพัฒนาในอนาคตต่อไป

4. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรให้หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย สำรวจลักษณะงานที่มีอยู่จริงในหน่วยงานนั้นๆ ก่อนการทบทวนสมรรถนะและตัวชี้วัดสมรรถนะในครั้งถัดไป โดยในการทบทวนอาจจะอาศัยตัวแทนจากบางหน่วยงานได้ แต่ต้องมีข้อมูลเบื้องต้นของลักษณะงานดังกล่าวมาใช้ในการพิจารณาทบทวนด้วย เพื่อจะได้เห็นภาพรวมทั้งมหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2539. การบริหารการพัฒนา. ขอนแก่น: (ม.ป.พ.)
- เกียรติก้อง คุ่มไพโรจน์ และคณะ (2540). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสภาวะวิกฤติ. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการบริหารธรรมนิติ
- ชาลี ไตรจันทร์. 2551. รายงานการวิจัย การกำหนดและการประเมินสมรรถนะบุคลากรภาครัฐที่เหมาะสมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พิสมัย พวงคำ. 2551. สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554. พจนานุกรมสมรรถนะเฉพาะงาน.
- ยุทธนา แซ่เตียว. 2547. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- วีรวัฒน์ บันนิตามัย. 2540. การประเมินการปฏิบัติงานของบุคคลแบบ 360 องศา. วารสารข้าราชการ (กรกฎาคม – สิงหาคม).

ความเครียดในการทำงานและการจัดการความเครียดของพนักงานปฏิบัติการ
ในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

Job Stress and Coping among Employees in a Songkhla Factory

อิสระพงศ์ จันทร์ทอง

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศในกลุ่มกำลังพัฒนาจากเกษตรกรรมมาเป็นอุตสาหกรรม และจากการที่เดิมประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรมนั้น จะมีลักษณะการทำงานที่เรียบง่ายขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศเป็นหลักมีการยืดหยุ่นในการทำงานมีรายได้จากพืชผลการเกษตรและเมื่อต่อมาประเทศไทยได้พัฒนาเป็นประเทศอุตสาหกรรมนั้นมีการนำเทคโนโลยี เครื่องจักรเข้ามาใช้ในการผลิต นิคมอุตสาหกรรมได้เกิดขึ้นในหลายๆ พื้นที่รอบเมือง และแรงงานที่ได้นั้นก็มาจากกลุ่มเกษตรกรชาวสวน ชาวไร่ ชาวนาซึ่งได้พลิกผันชีวิตจากเกษตรกรรมมาเป็นผู้ขายแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงชีวิตความเป็นอยู่ ต้องปรับสภาพในการดำรงชีวิตมาทำงานเป็นระบบระเบียบ มีการโยกย้ายที่อยู่และยังต้องเผชิญกับความกดดันรอบด้าน จากภาวะการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว หรือมีการดำรงชีวิตอยู่อย่างสับสนตลอดทั้งจากสภาพการทำงานต่างๆ ที่มีกำหนดเวลา บางครั้งอาจต้องทำงานกลางคืนเพื่อคุมเครื่องจักร จึงทำให้มีโอกาสที่จะเผชิญความเครียด หรือเกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งความเครียดนี้เกิดได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพความเครียดเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายและจิตใจ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ที่มีความกดดัน ทั้งที่เกิดจากภายในร่างกายของบุคคลนั้น หรือจากสภาพแวดล้อมภายนอกทำให้ภาวะร่างกายและจิตใจขาดความสมดุลย์ (Baron and Greenberg 1990, 226)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงาน และการจัดการความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลโดยมี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานกับความเครียดในการทำงานและการจัดการความเครียด

คำถามในการวิจัย

1. ความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลระดับความพึงพอใจในการทำงานมีความเครียดในการทำงานหรือไม่อย่างไร
2. ลักษณะส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดหรือไม่อย่างไร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

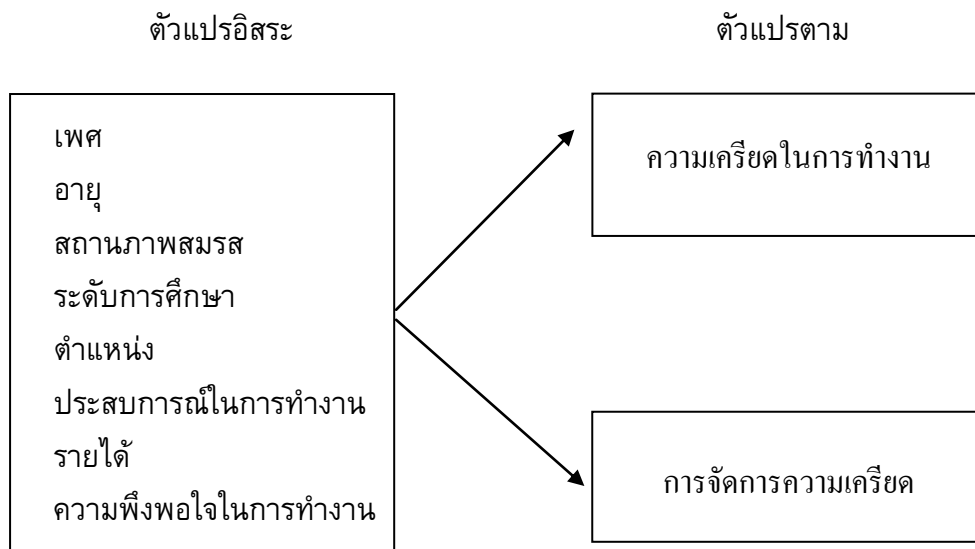
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้และความพึงพอใจในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน และการจัดการความเครียด

ประโยชน์ของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงสภาพการณ์ความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการได้รับรู้ถึงสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการทำงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมป้องกันความเครียดที่จะเกิดขึ้นในการทำงานได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากประชากรที่เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งมุ่งศึกษาถึงความเครียดในการทำงานและการจัดการความเครียด

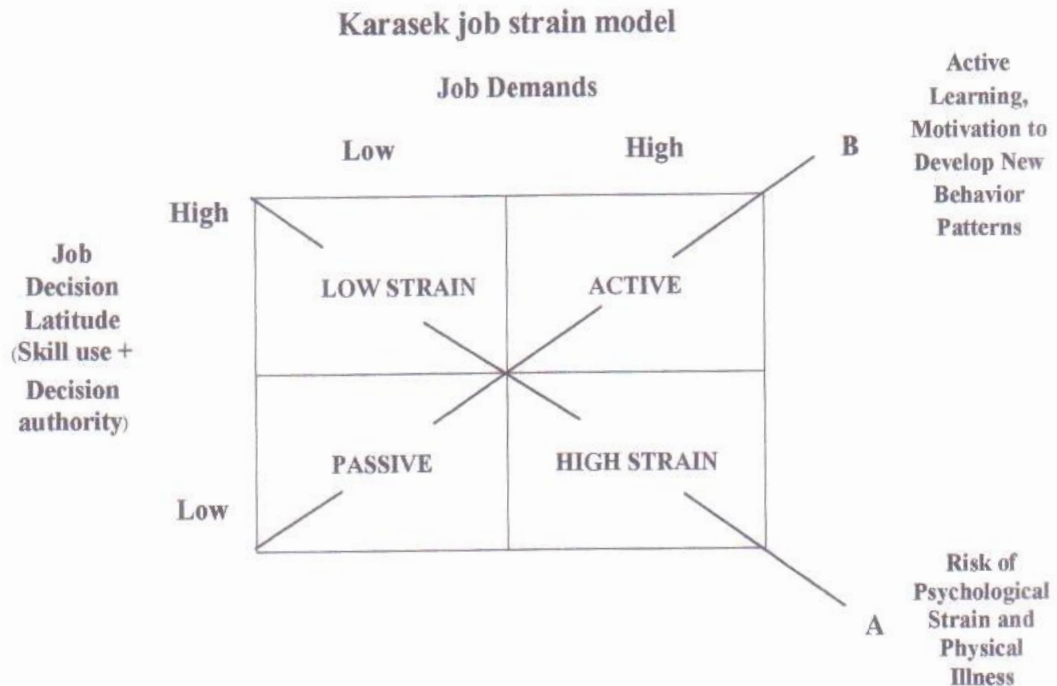
ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสงขลา จำนวน 1,850 คน

ขอบเขตด้านเวลา คือ เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2554 – เดือนมกราคม พ.ศ. 2555

แนวคิดทฤษฎี

ความเครียดในการทำงาน เป็นการตอบสนองของบุคคลในภาวะที่สุขภาพทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมเป็นผลให้เกิดความวุ่นวายทางจิตเกิดผลเสียต่อสุขภาพกายและจิตรวมถึงอาจก่อ

อุบัติเหตุตลอดจนอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงด้วย โดยในการศึกษาคั้งนี้ใช้แนวคิดความเครียดในการทำงานของ Karasek (1998) ซึ่งแบ่งลักษณะที่ก่อให้เกิดเครียดตามอำนาจควบคุมงานและความต้องการผลงาน แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ Active (อำนาจควบคุมงานสูง ความต้องการผลงานสูง) , Passive (อำนาจควบคุมงานต่ำ ความต้องการผลงานต่ำ), High-Strain (อำนาจควบคุมงานต่ำ ความต้องการผลงานสูง) และ Low-Strain (อำนาจควบคุมงานสูง ความต้องการผลงานต่ำ)



ภาพที่ 2.1 รูปแบบ Demand – Control ที่สัมพันธ์กับความเครียดจากงานตามแนวคิดของ Karasek

อาชีพและลักษณะงานด้านจิตสังคมตามแนวคิดของ Karasek

จากแนวคิด Demand – Control model ของ Karasek (1998) สามารถแบ่งกลุ่มอาชีพตามลักษณะจิตสังคมได้ 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่ม Active Jobs จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูงและในขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูงด้วยเช่นกัน อาชีพของกลุ่ม Active jobs ได้แก่ วิศวกร แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย และอาจารย์ ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่ม Passive Jobs จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานต่ำและขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีโอกาสในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำด้วยเช่นกัน อาชีพของกลุ่ม Passive Jobs ได้แก่ เสมียน ยาม ภารโรง และพนักงานทำความสะอาด ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่ม Low-Strain Jobs จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานต่ำแต่ผู้ที่ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูง กลุ่มนี้เป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข อาชีพของกลุ่ม Low-Strain Jobs ได้แก่ ศิลปิน นักวาดภาพ สถาปนิก ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

กลุ่ม High-Strain Jobs จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูง แต่ผู้ที่ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำ อาชีพของกลุ่ม High-Strain Jobs ได้แก่ คนงาน

สายพานที่ต้องทำงานตามจังหวะของเครื่องจักร พนักงานทำงานทำงานกับเครื่องจักรต่าง ๆ ซึ่งจะมี ความเครียดอยู่ในระดับสูง เพราะจะต้องทำตามความต้องการผลงานไม่สามารถต่อรองได้

เมื่อการควบคุมงานมีสูงและความต้องการต่อผลงานมีสูงนั่นคือ กลุ่ม Active Jobs การ ทำนายผลพฤติกรรมได้ว่าจะมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ซึ่งการเรียนรู้ในแบบ active นี้ จะเป็นการต้องการทางจิตที่เกิดขึ้น และความสามารถในการที่จะ ตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขสถานการณ์ passive Jobs ที่ความต้องการในงานต่ำ และโอกาสในการ ควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำด้วย จึงทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองน้อยลงตาม

การจัดการความเครียด เป็นความสามารถในการจัดการกับความเครียดและหาวิธีการ จัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมกับพฤติกรรมที่พบในการปฏิบัติการเลือกใช้เมื่อมีความ คับข้องใจ ไม่สบายใจเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่พบในการปฏิบัติงาน Latack (1986) แบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

1. แบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem focused) เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหา สิ่งแวดล้อมและตนเองโดยตรง พฤติกรรมของกลวิธีนี้ได้แก่ การตั้งเป้าหมายในการแก้ไขปัญหา การ อภิปรายปัญหากับผู้อื่น การควบคุมสถานการณ์บางส่วนเท่าที่สามารถจะทำได้ การพยายาม เปลี่ยนแปลงสถานการณ์อย่างกระตือรือร้น การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา การนำประสบการณ์เดิมมา ช่วยแก้ไขปัญหา การคิดและการใช้วิธีแก้ไขปัญหามากมาย วิธีการทำทุกสิ่งทุกอย่างที่พอจะแก้ไขปัญห ไปได้ การหาคนอื่นมาช่วยเหลือในการแก้ปัญหา และการเริ่มต้นทำสิ่งอื่นที่ดีที่สุดในขณะนั้น

2. แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotion Focused) เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นที่จะจัดการกับอารมณ์และ ความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ตึงเครียด โดยมีได้ มุ่งแก้ไขที่ปัญหาหรือ สาเหตุ พฤติกรรมของกลวิธีนี้ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี การมองโลกในแง่ร้าย การแข่งด่า การ หงุดหงิด การวิตกกังวล การร้องไห้หรือเศร้าใจ การนอน การสวดมนต์หรือการไหว้พระ การฝึกสมาธิ การเล่นเกม การออกกำลังกาย การระบายความเครียดออกกับคนหรือสิ่งของอื่น ๆ การหาความ สบายใจจากคนที่ใกล้ชิด การยอมแพ้ต่อสถานการณ์เพราะว่าหมดหวัง การยอมแพ้ต่อสถานการณ์ เพราะคิดว่าเป็นชะตากรรม การปล่อยให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง การปลอบใจตนเองให้เลิกวิตก กังวลการแยกตัวเอง การตำหนิผู้อื่น การกินมากหรือสูบบุหรี่ การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และ การใช้อารมณ์ขัน

3. แบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นไปที่การพยายามหลีกเลี่ยงจากปัญหา หรือ สาเหตุที่เกิดความเครียด โดยการปฏิเสธทั้งด้านความคิดและพฤติกรรม คือ ไม่คิดและไม่กระทำ พฤติกรรมใด ๆ ทั้งสิ้น เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาโดยสิ้นเชิง พฤติกรรมของกลวิธีนี้ได้แก่ การฝัน กลางวันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้น หรือปัญหาได้รับการแก้ไขไปแล้ว การปิดปัญหาออกจากความคิด และการหนีปัญหา

Latack (1986) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดระดับน้อย และสั้นสุดในระยะเวลาสั้น อาจนานเป็นวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะเดินทางไปทำงาน หรือการพลาดเวลานัดหมาย

2) ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้จะรุนแรงกว่าชนิดแรก อาจจะมีอยู่เป็นเวลานานเป็นชั่วโมง หลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานมากเกินไป การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง

3) ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้ จะมีอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การตายจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก พลัดพรากจากครอบครัว การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความหมายสำคัญต่อวิถีของการดำรงชีวิต

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวนพนักงานจำนวน 1,850 คน การวิจัยครั้งนี้ศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตรสำหรับคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Yamane, 1967) ดังนี้

พนักงาน 1850 คน ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 แทนค่าลงในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{1850}{1 + 1850(.05)^2}$$

$$= 328$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง = 328 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบวัดความเครียดจากการทำงานจาก job content questionnaire ตามแนวคิดของ Robert Karasek ซึ่งพัฒนาโดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ พญ.ดร. พิชญา ตันติเศรณี และนวลตา อาภาคัคพกะกุล (2548) และแบบวัดการจัดการความเครียด ของ ชาราร์ตัน ชินทอง (2542, 104-114) ซึ่งนำมาจากเครื่องมือแบบวัด Coping with Job Stress ของ ลาทาค (Latack 1986) โดยแบบสอบถามแบ่งส่วนประกอบออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 2.1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- 2.2 แบบวัดความเครียดในงาน
- 2.3 แบบวัดการจัดการความเครียด

2.1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อายุงาน รายได้ และความพึงพอใจต่องาน

2.2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน

การทำการศึกษานี้ได้นำเอา JCQ มาใช้วัดความเครียดจากการทำงานเนื่องจากได้รับความเชื่อถือมีใช้กันแพร่หลายในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สวีเดน ไต้หวัน จีน ญี่ปุ่น และในไทย เป็นต้น (มนตรี ลิขิตภูมิ 2547) ซึ่ง JCQ มีต้นแบบมาจาก The U.S. Quality of Employment Surveys (QES) พื้นฐานข้อคำถาม JCQ มีคำถามทางจิต 27 ข้อ เริ่มในปี ค.ศ.1979 JCQ ฉบับเต็ม (version 1.1) โดย Karasek และถูกพัฒนาในปี ค.ศ.1985 โดยการเพิ่มข้อคำถามในปี ค.ศ.1995 มีการปรับปรุงให้ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น (version 1.5) ซึ่ง JCQ ได้พัฒนาเป็นฉบับภาษาไทย โดย พิชญา พรธทองสุขและนวลตา อาภาคัพพะกุล (2548) (พิชญา พรธทองสุข อ้างอิงใน สหพร กุลณรงค์, 2552: 29) มีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

อำนาจควบคุมงาน	จำนวน 9 ข้อ
การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม (การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ 10 ข้อ + ภาระงานที่หนักเกิน 3 ข้อ)	จำนวน 13 ข้อ
การเรียกร้องจากงานทางกาย	จำนวน 3 ข้อ
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 4 ข้อ
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	จำนวน 4 ข้อ
งานมั่นคง	จำนวน 4 ข้อ
สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน	จำนวน 8 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

- อำนาจควบคุมงาน การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม การเรียกร้องจากงานทางกาย การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ไม่เห็นด้วยมาก	มีระดับคะแนน 1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีระดับคะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วย	มีระดับคะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	มีระดับคะแนน 4 คะแนน

- งานมั่นคง แบ่งเป็น 4 แบบ

แบบที่ 1 แบ่งเป็น 4 ระดับ เหมือนกับอำนาจควบคุมงาน	
แบบที่ 2 แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ	
ไม่ใช่ มีงานเป็นช่วงและเลิกจ้างงานบ่อย ๆ	มีระดับคะแนน 1 คะแนน
ไม่ใช่ เลิกจ้างงานบ่อย ๆ	มีระดับคะแนน 2 คะแนน
ไม่ใช่ มีงานเป็นช่วง ๆ	มีระดับคะแนน 3 คะแนน
มีงานทำสม่ำเสมอตลอดปี	มีระดับคะแนน 4 คะแนน

แบบที่ 3 แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ปีที่แล้วฉันตงงานหรือถูกเลิกจ้าง	มีระดับคะแนน 1 คะแนน
ตลอดเวลา	มีระดับคะแนน 2 คะแนน
เคยมากกว่า 1 ครั้ง	มีระดับคะแนน 3 คะแนน
ไม่มีเลย	มีระดับคะแนน 4 คะแนน

แบบที่ 4 แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

มีโอกาสมาก	มีระดับคะแนน 1 คะแนน
มีโอกาบบ้าง	มีระดับคะแนน 2 คะแนน
ไม่ค่อยมีโอกาส	มีระดับคะแนน 3 คะแนน
ไม่มีโอกาสเลย	มีระดับคะแนน 4 คะแนน

สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ

ไม่มีปัญหา	มีระดับคะแนน 1 คะแนน
มีบ้าง/เป็นปัญหาน้อย	มีระดับคะแนน 2 คะแนน
มีเป็นปัญหามาก	มีระดับคะแนน 3 คะแนน

ตารางที่ 1 วิธีคำนวณคะแนนแบบวัดความเครียดจากงานของไทย

1.อำนาจควบคุมงาน	=2x(Q1+Q2+Q3+Q4+Q5+Q6+Q7+Q8+Q9)
2.การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ	=การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ+ภาระงานที่หนักเกิน
รวม	=[0.9x(Q10+Q11+Q12+Q13+Q14+Q15+Q16+Q17+Q18+Q19)] +[3x(Q23+Q24+Q25)]
3.การเรียกร้องจากงานทางกาย	=Q20+Q21+Q22
4.การสนับสนุนทางสังคม	=การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน + การสนับสนุนจากหัวหน้างาน =2.25x[Q27+Q28+Q29+Q30+Q31+Q32+Q33+Q34]
5.งานมันคง	=Q26+Q43+Q44+Q45
6.สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน	=Q35+Q36+Q37+Q38+Q39+Q40+Q41+Q42

เกณฑ์การแปลค่าคะแนนแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

เมื่อรวมคะแนนจากแบบสอบถามแล้ว ในด้านการเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานนำคะแนนที่ได้มาหาเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 ส่วนด้านอำนาจควบคุมงานนำคะแนนที่ได้มาหาเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25

2.3 แบบวัดการจัดการความเครียด

แบบวัดการจัดการความเครียด ของ ธารรัตน์ ชื่นทอง (2542, 104-114) ซึ่งนำมาจาก เครื่องมือแบบวัด Coping with Job Stress ของลาแทค (Latack 1986) โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนา และปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบวัด เป็นแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสร้างตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา 16 ข้อ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ 12 ข้อและแบบหลีกเลี่ยง 6 ข้อรวมทั้งฉบับจำนวน 34 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความถี่	คะแนน
บ่อยที่สุด	5
บ่อยมาก	4
ค่อนข้างบ่อย	3
บางครั้ง	2
นานๆครั้ง	1

เกณฑ์การตัดสิน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนโดยกำหนดระดับการใช้การจัดการความเครียดแบบต่างๆออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} = (5-1)/3 = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ระดับการใช้การจัดการความเครียด	คะแนน
สูง	3.67-5.00
ปานกลาง	2.34-3.66
ต่ำ	1.00-2.33

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

คุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha coefficient เท่ากับ 0.54 ซึ่งเป็นแบบสอบถาม job content questionnaire ตามแนวคิดของ Robert Karasek ซึ่งพัฒนาโดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ พญ.ดร. พิชญา ตันติเศรณี และนวลตา อาภาคัคพะกุล (2548) ที่ทดสอบและทดลองใช้ในคนไทยแล้ว

คุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามการจัดการความเครียด

ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha coefficient การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา เท่ากับ 0.85 แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ เท่ากับ 0.68 และแบบหลีกเลี่ยง เท่ากับ 0.59 ซึ่งเป็นแบบสอบถามการจัดการความเครียด ของ ชาราร์ตัน ชินทอง (2542, 104-114) ซึ่งพัฒนามาจากเครื่องมือแบบสอบถาม Coping with Job Stress ตามแนวคิดของ (Latack 1986) ที่ได้รับการพัฒนาทดสอบ และทดลองใช้ในคนไทยแล้ว

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. เตรียมเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน และแบบสอบถามการจัดการความเครียด

2. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ถึงผู้อำนวยการบริษัทเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ลงพื้นที่ไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่บุคคลเพื่อไปแจกให้กับพนักงานให้ช่วยตอบแบบสอบถามและให้เจ้าหน้าที่บุคคลช่วยกระจายแบบสอบถามไปตามแผนกอื่นๆในโรงงาน
4. การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการกำหนดหัวข้อที่ต้องการศึกษาตามแบบสอบถามความเครียดในการทำงานและการจัดการความเครียดโดยผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ จำนวน 4 คน เป็นเพศชาย 2 คน และเพศหญิง 2 คน
5. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของแบบสอบถาม
6. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม
7. แปรผลและเขียนรายงานวิจัย

5. การจัดการกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม R version 2.12.0 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ จำแนกข้อมูลส่วนบุคคลใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามแนวคิดของ Robert Karasek และการจัดการความเครียดตามแนวคิดของ Latack โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่ง
6. รายได้
7. ประสบการณ์ในการทำงาน
8. ความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 2 แสดงความเครียดในการทำงานตามแนวคิด Job Demand – Control (JD-C) n = 330

ความเครียดในงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
High strain	53	16.6
Active	193	58.48
Low strain	84	25.45
Passive	0	0

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานอยู่ในกลุ่ม Active การควบคุมงานสูง ความต้องการงานสูง ร้อยละ 58.48 รองลงมาที่มีความเครียดในการทำงานอยู่ในกลุ่ม Low-strain การควบคุมงานสูง ความต้องการงานต่ำ ร้อยละ 25.45 และมีความเครียดในการทำงานอยู่ในกลุ่ม High-strain การควบคุมงานต่ำ ความต้องการงานสูง ร้อยละ 16.6 และไม่พบความเครียดในการทำงานอยู่ในกลุ่ม Passive การควบคุมงานต่ำ ความต้องการงานต่ำ พบว่าในกลุ่ม Active มีสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่ม Low-strain , High-strain และ Passive ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานในการจัดการความเครียด

การจัดการความเครียด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	2.918	0.096	ปานกลาง
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	2.701	0.645	ปานกลาง
แบบหลีกเลี่ยง	3.344	0.320	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงการจัดการความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสงขลา มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.918 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.096 และการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.701 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.645 และการจัดการความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้มีค่าเฉลี่ย 3.344 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.320 ซึ่งการจัดการความเครียดทั้ง 3 แบบ มีการจัดการความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปผล

ความเครียดในการทำงาน

ผลการศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลาเมื่อแบ่งความเครียดจากการทำงานเป็น 4 กลุ่ม ตามทฤษฎี Demand –Control พบว่า พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในกลุ่ม Active (การควบคุมงานสูง ความต้องการงานสูง) ร้อยละ 58.48 รองลงมา มีระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในกลุ่ม Low strain (การควบคุมงานสูง ความต้องการงานต่ำ) ร้อยละ 25.45 และมีระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในกลุ่ม High strain (การควบคุมงานต่ำ ความต้องการงานสูง) ร้อยละ 16.6 และมีความเครียดในการทำงานกลุ่ม Passive (การควบคุมงานต่ำ ความต้องการงานต่ำ) ร้อยละ 0.00

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในกลุ่ม Active Jobs จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูงและในขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูงด้วยเช่นกันซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางรองลงมา มีระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในกลุ่ม Low-Strain Jobs จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการ

ผลงานต่ำแต่ผู้ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูง กลุ่มนี้เป็นงานที่ทำแล้วมีความสุขซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำและในกลุ่ม High-Strain Jobs จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูง แต่ผู้ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา มีความเครียดจากการทำงานในระดับสูง High-Strain ในสัดส่วนที่น้อยกว่าความเครียดจากการทำงานในระดับอื่น หรือแบบอื่น แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีปัญหามากมีน้อยซึ่งเป็นผลดีต่อระบบการทำงานโดยรวม และจากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดจากการทำงานแบบกลุ่ม Active Jobs จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูงและในขณะเดียวกันผู้ทำงานก็มีอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางโดยที่กล่าวมามีความแตกต่างกับอาชีพและลักษณะงานด้านจิตสังคมตามแนวคิดของ Karasek ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าอาชีพพนักงานที่ทำงานกับเครื่องจักรต่างๆควรรอยู่ในกลุ่ม High-Strain Jobs ที่มีความต้องการผลงานสูง แต่ผู้ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้พบความเครียดในการทำงานแบบกลุ่ม Active Jobs มากที่สุดจากกลุ่มตัวอย่างอาชีพพนักงานที่ทำงานกับเครื่องจักรต่างๆซึ่งไม่สอดคล้องกับอาชีพและลักษณะงานด้านจิตสังคมตามแนวคิดของ Karasek

การจัดการความเครียด

ผลการศึกษาีการจัดการความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสงขลา มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.918 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.096 และการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.701 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.645 และการจัดการความเครียดแบบหลีกเลี่ยงมีค่าเฉลี่ย 3.344 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.320 ซึ่งการจัดการความเครียดทั้ง 3 แบบ มีการจัดการความเครียดอยู่ในระดับปานกลางจากผลการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับแต่การจัดการความเครียดแบบหลีกเลี่ยงมีค่าเฉลี่ย 3.344 ในสัดส่วนที่สูงกว่าแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการจัดการความเครียดแบบหลีกเลี่ยงหรือการจัดการกับความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามหลีกเลี่ยงจากปัญหาหรือสาเหตุที่เกิดขึ้น โดยการปฏิเสธทั้งด้านการคิดและพฤติกรรมคือ ไม่คิดหรือไม่กระทำพฤติกรรมใด ๆ ทั้งสิ้น ซึ่งจะรวมทั้ง การไม่ฟังยา สารเสพติด และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาโดยสิ้นเชิง พฤติกรรมที่จัดเป็นการจัดการความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยหรือหลีกเลี่ยง คือ การฝันกลางวันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นหรือปัญหาได้รับการแก้ไขไปแล้ว การปิดปัญหาออกจากความคิดและการหนีปัญหาจากผลการศึกษาทำให้สามารถวิเคราะห์แนวทางแก้ไขได้โดยเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการจัดการความเครียดแบบหลีกเลี่ยงซึ่งได้ประโยชน์น้อยโดยที่ความเครียดยังคงอยู่ในระยะยาวซึ่งพบว่าไม่เป็นผลดีต่อบุคคลและองค์กรในส่วนร่วมในระยะยาวซึ่งควรหาแนวทางการแก้ปัญหาอย่างตรงจุดและชัดเจนมากยิ่งขึ้นเพื่อแก้ไขและยกระดับการจัดการความเครียดให้เป็นผลที่ดีขึ้นตามลำดับ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ธารรัตน์ ชื่นทอง. 2542. ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน). ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปนะสานมิตร.

สหพร กุลณรงค์. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับคุณภาพชีวิตของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยในจังหวัดนราธิวาส : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

English

Baron, R.A. & Greenberg, J. (1990). *Behavior in Organization*. 3rd ed. Boston : Allyn&Bacon.

Karasek R, Theorell T, Schwartz J E et al. *Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US Health Examination Survey (HES) and the Health and Nutrition Examination Survey (HANES)*. Am J Public Health. 1988; 8: 910-18.

Latack, 1986. *Coping with job stress: measures and future directions for scale development*. Journal of Applied Psychology 41, 3 (June): 377-385.

Yamane, Taro 1967 *Statistics-an Introductory* Tokyo : JOHN Weatherill. อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2544 *ระเบียบวิธีการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 4* กรุงเทพฯ : เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด
เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ

The Investigations of Factors Contributing to the Performance of Employee of Thai
Samsung Electronics Co.,Ltd. from Web-Based Training

ธงชัย อยู่อย่างดี

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

บทคัดย่อ

องค์กรในปัจจุบันจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคง จึงมีนำการฝึกอบรมมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย คือ การอบรมผ่านเว็บ โดยวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของผู้รับการฝึกอบรม ด้านประสบการณ์ของผู้รับการฝึกอบรม ด้านการสนับสนุนขององค์กรและด้านคุณสมบัติของนวัตกรรมฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเมื่อได้รับการฝึกอบรมผ่านเว็บ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวน 395 ชุด โดยผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพเมื่อได้รับการฝึกอบรมด้านลักษณะทั่วไปมากที่สุดคือ อายุ ด้านประสบการณ์คือ ปัจจัยด้านจำนวนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ด้านการสนับสนุนขององค์กรและด้านคุณสมบัติของนวัตกรรมฝึกอบรมได้แก่ ด้านแรงจูงใจ ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย ด้านความน่าสนใจของเนื้อหา และด้านประโยชน์ของนวัตกรรมของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน , การฝึกอบรมผ่านเว็บ

Abstract

The organizations should be have potential personnel to drive the organization to growth. By providing training in human resource development by using modern technology that is Web Based Training. The purpose of this study was The Investigations of Factors Contributing to the Performance of Employee of Thai Samsung Electronics Co., Ltd. from Web-Based Training and objective was the general characteristics of the trainees, experience of trainees and support of the organization and qualification of innovative training affects performance and use questionnaire Q'ty 395 forms. The results showed that the factors affect performance after training was the most factors that affect of experience was the

number of computers and Internet, factors affecting the organization and the support of the innovative of the training, including the incentives, networking equipment, the attractiveness of the content and the benefits of computer technology and the Internet.

Keywords: Performance, Web-Based Training

บทนำ

ในปัจจุบันความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดและสนใจถึงผลของพัฒนาการในการอบรมที่เปลี่ยนไป โดยใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเข้ามาเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ตัวบุคคลคือ การอบรมผ่านเว็บ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เนื่องจากเป็นบริษัทชั้นนำที่มีพนักงานจำนวนมากประกอบกับมีการนำรูปแบบและกระบวนการอบรมเพิ่มความรู้และทักษะการทำงานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กรอย่างแพร่หลาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดการพัฒนาพนักงานที่ถือว่าเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะเป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จในตลาดอิเลคโทรนิคส์ แต่ภายใต้ภาวะแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจ ส่งผลทำให้บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความสำคัญในการรักษาความเป็นผู้นำรวมถึงขับเคลื่อนให้บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด สามารถแข่งขันในตลาดได้ ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมีความเกี่ยวข้องกับการวางรากฐานทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากที่จะสามารถทำให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยใช้การอบรมเป็นเครื่องมือที่ผลักดันและสนับสนุนให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการพัฒนาและสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของผู้รับการฝึกอบรม ด้านประสบการณ์ของผู้รับการฝึกอบรม ด้านการสนับสนุนขององค์กรและด้านคุณสมบัติของนวัตกรรมการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเมื่อได้รับการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด

ระเบียบวิธีการวิจัย

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (Officer) ขึ้นไปของบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ที่ได้รับการอบรมผ่านเว็บ จำนวน 395 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ด้านลักษณะทั่วไปของผู้รับการฝึกอบรม ตอนที่ 2 ด้านประสบการณ์ของผู้รับการฝึกอบรม ตอนที่ 3 ด้านการสนับสนุนขององค์กรและด้านคุณสมบัติ

ของนวัตกรรมการฝึกอบรม และตอนที่ 4 ประสิทธิภาพของพนักงานที่เกิดจากการฝึกอบรมผ่านเว็บ โดยใช้สถิติที่ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ , ค่าเฉลี่ยเลขคณิต , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน , การทดสอบ t-test และการทดสอบ F-test

บททวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษา ค้นคว้าและตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงานการศึกษาวิจัย ได้แก่ แนวคิดการฝึกอบรมผ่านเว็บ แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม และแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22-51 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด ซึ่งส่วนใหญ่ได้ร่วมงานกับบริษัท ในช่วงระยะเวลา 3 - 5 ปีมากที่สุด พนักงานใช้ประโยชน์ในจำนวนครั้งเฉลี่ยต่อวันเป็นจำนวน 1 - 5 ครั้ง มากที่สุด พนักงานใช้เวลาในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อครั้งเป็นระยะเวลา 1 - 4 ชม. มากที่สุด พนักงานใช้ช่วงเวลาในช่วง 16.01 - 20.00 มากที่สุด มีพนักงานเข้าฝึกอบรมเป็นจำนวน 1 - 3 ครั้ง มากที่สุด พนักงานใช้เวลาในการเข้าใช้เว็บฝึกอบรมโดยรวมเฉลี่ยต่อครั้ง โดยเป็นช่วงเวลา 1 - 7 ชม. มากที่สุด พนักงานใช้เวลาในช่วงเวลาในช่วง 12.01 - 16.00 มากที่สุด ด้านการสนับสนุนขององค์กรและด้านคุณสมบัติของนวัตกรรมการฝึกอบรม ได้แก่ ด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการฝึกอบรมผ่านเว็บ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครือข่ายที่ใช้ในการอบรมผ่านเว็บ ด้านความน่าสนใจของเนื้อหาในการฝึกอบรมผ่านเว็บ ด้านประโยชน์ของนวัตกรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของการฝึกอบรมผ่านเว็บ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ผ่านการอบรมผ่านเว็บอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ด้านประสิทธิภาพของพนักงานที่เกิดจากการฝึกอบรมผ่านเว็บทั้งในเรื่องของด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการเติบโตล้วนมีประสิทธิภาพในการทำงานหลังจากการฝึกอบรมผ่านเว็บอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของผู้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการทำงานของผู้รับการฝึกอบรม ได้แก่ ด้านอายุของพนักงานผู้เข้าฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการอบรมด้านการเงินและด้านกระบวนการภายในที่แตกต่างกัน ตัวแปรด้านระยะเวลาที่เข้าร่วมงานของพนักงานผู้เข้าฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกันในด้านการเงิน ด้านกระบวนการ

ภายในและด้านการเรียนรู้และการเติบโต ในขณะที่เดียวกันตัวแปรด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่เกิดจากการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันด้านลูกค้า

สมมติฐานที่ 2 ด้านประสบการณ์ของผู้รับการฝึกอบรมที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรม มีดังนี้ ด้านจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อวันที่ใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของพนักงานผู้เข้าฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต ส่วนตัวแปรในด้านระยะเวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่เกิดจากการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกันด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการเติบโต ตัวแปรด้านช่วงเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ตัวแปรด้านช่วงเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการเข้าใช้เว็บฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่เกิดจากการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันในด้านการเงิน และด้านกระบวนการภายใน โดยด้านจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อวันในการเข้าใช้เว็บฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่เกิดจากการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันในด้านการเงิน การเงินในและด้านกระบวนการภายใน ด้านตัวแปรด้านระยะเวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการเข้าใช้เว็บฝึกอบรมของพนักงานผู้เข้าฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่เกิดจากการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันในด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน รวมถึงด้านการเรียนรู้และการเติบโตที่แตกต่าง นอกจากนี้ในด้านช่วงเวลาในการฝึกอบรม ของพนักงานผู้เข้าฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่เกิดจากการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันในด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรและด้านคุณสมบัติของนวัตกรรมการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาพบว่า ตัวแปร ด้านแรงจูงใจ ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย ด้านความน่าสนใจของเนื้อหา และด้านประโยชน์ของนวัตกรรมของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทั้งด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในรวมทั้งด้านการเรียนรู้และการเติบโตทั้งสิ้น

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน ทั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น

แบบสอบถาม โดยมีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน T-test F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Correlation) โดยสามารถอภิปรายผลดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของผู้รับการฝึกอบรมแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ดังนี้

1.1 เพศที่แตกต่างกันของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้านของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล ทองปลิว (2550: 63) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน พบว่าเพศไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากผู้หญิงเป็นที่ยอมรับมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันซึ่งเป็นโลกแห่งเทคโนโลยีทันสมัยผู้หญิงเริ่มแสดงบทบาทและเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีมากขึ้นความคิดแบบเดิมที่เชื่อว่าผู้ชายมีความเป็นอัจฉริยะและความเป็นผู้นำในด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีหรือรับรู้สิ่งใหม่ได้เร็วกว่าผู้หญิงเริ่มเปลี่ยนไปแล้ว ส่งผลทำให้ความแตกต่างระหว่างเพศไม่มีผลในเรื่องการยอมรับนวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์

1.2 อายุของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการเงินในเรื่องของการเป็นส่วนหนึ่งในการลดต้นทุน ช่วยให้บริษัทมีรายได้เพิ่มขึ้น รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท ด้านกระบวนการภายในการสามารถลดเวลาในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฐิติยา คนใจดี (2546: 84) พบว่า อายุนั้นเป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้สื่อการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนชั้นการนำไปใช้ นั่นคือ อาจารย์ที่มีอายุระหว่าง 24-34 ปี มีความสัมพันธ์กับชั้นการนำไปใช้ในระดั้มาก ซึ่งคล้ายคลึงกับ ศักดิ์สิทธิ์ ปนคำ (2546: 101) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารการผลิตของผู้จัดการฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร จากการศึกษาพบว่าอายุของผู้จัดการฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริหารการผลิตเนื่องจากผู้จัดการฝ่ายผลิตส่วนมากมีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่วงอายุที่มากพอสมควร

1.3 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับด้านลูกค้าในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในการรักษาลูกค้าเดิมได้ เท่านั้น ซึ่งแทบจะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ นฤมล ทองปลิว (2550: 65) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของอาจารย์ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน พบว่าสถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานโดยอาจสรุปไว้ได้ว่า การที่อาจารย์ผู้สอนในโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการยอมรับการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกันนั้น ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากอาจารย์ผู้สอน

ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสถึงร้อยละ 65.00 และมีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างร้อยละ 6.70 นอกจากนี้มีสถานภาพโสดซึ่งสถานภาพส่วนใหญ่ของครูผู้สอนส่วนใหญ่ผ่านการสมรสมาแล้ว จึงมีวุฒิภาวะ ความคิด ความอ่าน ความสุขุมรอบคอบ มีความเข้าใจในชีวิตจึงเปิดใจยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ

1.4 ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บทั้งด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งหมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ โดยส่วนใหญ่ระดับการศึกษาของพนักงานที่ได้รับการอบรมผ่านเว็บอยู่ในระดับปริญญาตรีถึงร้อยละ 87.5 ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล ทองปลิว (2550: 64) ที่ทำการศึกษารื่อง พฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ อาจารย์ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน พบว่าวุฒิทางการศึกษาไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้สรุปได้ว่าการที่อาจารย์ผู้สอนในโรงเรียนนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขนมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

1.5 ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัดมีผลต่อด้านการเงินในส่วนของ การเสริมสร้างให้บริษัทมีผลกำไรและเพิ่มช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท รวมถึงด้านกระบวนการภายใน ในการลดเวลาการปฏิบัติงานและเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับบริษัท อีกทั้งยังส่งผลกับด้านการเรียนรู้และเติบโตในด้านการทำงานล่วงเวลามากขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลการศึกษาของ ศักดิ์สิทธิ์ ปนคำ (2546: 102) ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารการผลิตของผู้จัดการฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านประสิทธิภาพการทำงานทั้งหมด จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการทำงานทั้งหมดมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบคอมพิวเตอร์เนื่องจากผู้จัดการฝ่ายผลิตส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6-10 ปีคิดเป็นร้อยละ 26 ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์การทำงานในระดับที่น้อย จึงทำให้มีความคิดเห็นในการยอมรับระบบคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของผู้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพด้านการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ด้านจำนวนครั้งเฉลี่ยต่อวันในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อด้านการเงินโดยสามารถลดต้นทุน เพิ่มรายได้ สร้างผลกำไรและเพิ่มช่องทางการเพิ่มขึ้นของรายได้ให้กับบริษัท ด้านลูกค้าในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า รวมถึงด้านกระบวนการภายในโดยเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับบริษัท นอกจากนี้มีผลต่อด้านการเรียนรู้และเติบโตในส่วนของ การมีทัศนคติที่ดีในการทำงานมากขึ้นและการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนของด้านระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อด้านการเงินโดยสามารถช่วยให้บริษัทมีรายได้มากขึ้น ด้านกระบวนการภายในซึ่งเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับบริษัท และด้านการเรียนรู้และการ

เติบโตในส่วนของรายได้เรียนรู้และเข้าใจในนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆมากขึ้น ด้านช่วงเวลาการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อด้านการเงินเรื่องความสามารถลดต้นทุน เพิ่มรายได้ สร้างผลกำไรและเพิ่มช่องทางการเพิ่มขึ้นของรายได้ให้กับบริษัท ด้านกระบวนการภายในที่สามารถลดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน และยังสัมพันธ์กับการเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับบริษัท โดยมีคล้ายคลึงกับการศึกษาของ ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549: 64) ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ระหว่าง 3-4 ปี ระหว่าง 5-6 ปี และ 6 ปีขึ้นไป มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ เนื่องจากประสบการณ์เป็นส่วนหนึ่งของการทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้น เพราะการมีประสบการณ์จะส่งผลทำให้ผู้ที่นำคอมพิวเตอร์มาใช้เกิดความคุ้นเคยไม่ใช่เป็นสิ่งที่แปลกใหม่มีความมั่นใจในการนำมาใช้ทำให้ระดับการยอมรับมีมากยิ่งขึ้น

2.2 ประสบการณ์ด้านการอบรมผ่านเว็บ

ด้านจำนวนครั้งเฉลี่ยต่อวันในการเข้ารับฝึกอบรมมีผลต่อด้านการเงินในการลดต้นทุนให้กับบริษัท และสัมพันธ์กับด้านกระบวนการภายในคือทำให้มีขั้นตอนการทำงานมากขึ้น และสามารถลดของเสียลงได้ ด้านระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการอบรมส่งผลต่อด้านการเงินคือความสามารถลดต้นทุน เพิ่มรายได้ สร้างผลกำไรและเพิ่มช่องทางการเพิ่มขึ้นของรายได้ให้กับบริษัท และการเสริมสร้างกำไรให้กับบริษัท ด้านกระบวนการภายในการลดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน นอกจากนี้ยังมีผลกับการเรียนรู้และเติบโตโดยเรียนรู้และเข้าใจในนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆมากขึ้น การเกิดความพึงพอใจรวมถึงใจในการปฏิบัติงาน และการมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ด้านช่วงเวลาการอบรมมีความสัมพันธ์กับด้านการเงินในการลดต้นทุนและเพิ่มช่องทางการเพิ่มขึ้นของรายได้ให้กับบริษัท และด้านการเรียนรู้และเติบโตคือ การเกิดความพึงพอใจรวมถึงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549: 64) ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ระหว่าง 3-4 ปี ระหว่าง 5-6 ปี และ 6 ปีขึ้นไป มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ เนื่องจากประสบการณ์เป็นส่วนหนึ่งของการทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้น เพราะการมีประสบการณ์จะส่งผลทำให้ผู้ที่นำคอมพิวเตอร์มาใช้เกิดความคุ้นเคยไม่ใช่เป็นสิ่งที่แปลกใหม่มีความมั่นใจในการนำมาใช้ทำให้ระดับการยอมรับมีมากยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรและและด้านคุณสมบัติของนวัตกรรมการฝึกอบรม ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ดังนี้

3.1 ด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการฝึกอบรมผ่านเว็บส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมทั้งด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในรวมทั้งด้านการเรียนรู้และการ

เติบโต ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจที่มีผลต่อการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชวัญยุพา ศรีสว่าง (2550: 97) ได้ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม 1 เขต 2 พบว่าด้านนโยบายของผู้บริหารโรงเรียนเป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ขั้นการนำไปใช้หากครูได้รับการเสริมแรง เช่น ได้รับรางวัลจากผู้บริหารหรือการให้ไปศึกษาต่ออบรมสัมมนาเป็นต้น ทำให้เกิดกำลังใจและมีความเพียรพยายามที่จะพัฒนาในเรื่องของการทำงานและการเรียนการสอนให้มีคุณภาพดี ซึ่งถ้าผู้บริหารโรงเรียนมีวิสัยทัศน์และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพัฒนาโรงเรียนและมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้ใช้ภายในโรงเรียนอย่างเพียงพอจะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้ง่ายตั้งแต่การรับรู้ไปจนถึงการยืนยันที่จะใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนเพื่อการปฏิบัติงานต่อไป

3.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครือข่ายที่ใช้ในการอบรมผ่านเว็บส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมทั้งด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในรวมทั้งด้านการเรียนรู้และการเติบโต ทั้งนี้ คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ นพรัตน์ บุญช่วยพิทักษ์ (2549: 77) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกระทรวงคมนาคม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายและหรือวัตถุประสงค์ทางด้านเทคโนโลยี พบว่าการบริหารจัดการองค์กรโดยน่านโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยจัดสรรองค์กรให้มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ ซอร์ฟแวร์และระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนงาน นโยบายเหล่านี้ส่งผลให้ข้าราชการสังกัดกระทรวงคมนาคมมีความสนใจที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นและสามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

3.3 ด้านความน่าสนใจของเนื้อหาในการฝึกอบรมผ่านเว็บส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมทั้งด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในรวมทั้งด้านการเรียนรู้และการเติบโต เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ครรชิต สระทอง (2549: 86) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอน e-learning ของอาจารย์สอนภาษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก พบว่าการจัดลำดับเนื้อหาความรู้และการออกแบบ (Design) ที่ดึงดูดความสนใจผู้เรียนและความสามารถตรวจสอบได้ ความสอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนในปัจจุบัน การเรียนได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ซึ่งจัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

3.4 ด้านประโยชน์ของนวัตกรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของการฝึกอบรมผ่านเว็บส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมทั้งด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในรวมทั้งด้านการเรียนรู้และการเติบโตสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางเยาว์ พันธุ์คง (2546: 122) ยังได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยพณิชการ สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการกองอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ปกครองนักเรียนในชั้นการจูงใจมี 2 ตัวแปร ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตต้องมีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ด้วย

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บ โดยจากทั้งสมมติฐานหลักทั้ง 3 ข้อนั้น ล้วนแล้วมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น แม้ว่าอาจจะไม่ถูกต้องตรงตามสมมติฐานในทุกข้อย่อย อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายผู้บริหารและฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการพัฒนาวิธีการต่างๆ ของกระบวนการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งผลทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิผลมากที่สุดต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเอาใจใส่และความกรุณาอย่างสูงของ อาจารย์กิติยา ทักษะบรรจง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์ ในการให้คำปรึกษา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ด้านต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในสาขาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม และขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ในบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บในการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ตลอดจนให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยคาดหวังงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด เมื่อได้รับการอบรมผ่านเว็บไม่มากนักน้อย พร้อมกันนี้ หากเกิดข้อผิดพลาดประการใดทางคณะผู้วิจัยขอรับผิดชอบ และขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ขวัญยุพา ศรีสว่าง. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ครรชิต สระทอง. 2549. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการเรียนการสอน E-learning ของอาจารย์ผู้สอนภาษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เครือข่ายการเรียนรู้ กรณีศึกษาระบบ KUN. การประชุมวิชาการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษา เรื่อง การเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพฯ: สมาคมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษาไทย (อัดสำเนา).
- จรัสศรี รัตตะมาน. 2551. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบการศึกษามนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศักดิ์ ขำพิมพ์. 2532. การยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษาของครูช่างอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จูติยา คนใจดี. 2546. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้สื่อการสอนของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนที่สอนระดับปริญญาตรี สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. 2545. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: หจก.เม็ดทรายพรีนซ์.
- ณัฐดนัย วงษ์รุ่งอรุณเลิศ. 2547. การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในโครงการอินเทอร์เน็ต ตำบลของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลางตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ทวีศักดิ์ อินทรรักษา. 2549. การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

- ธีระพงษ์ วงศ์ประเสริฐ. 2548. *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในอาชีวศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นงเยาว์ พันธุ์คง. 2546. *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปกครองนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยพัฒนการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นพรัตน์ บุญช่วยพิทักษ์. 2549. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกระทรวงคมนาคม เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นิพนธ์ สุขปรึดี. 2545. *นวัตกรรมเทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: นีลนารากการ พิมพ์.
- นฤมล ทองปลิว. 2550. *การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ของอาจารย์ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2541. *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเกื้อ ควรวาเวช. 2543. *นวัตกรรมการศึกษา*. 1,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: หจก.SR Printing.
- บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด. 2554. *Company profile (Online)*. [http://107.101.2.71/TSE Intranet/Company profile.](http://107.101.2.71/TSE>Intranet/Company%20profile.), 1 มิถุนายน 2554.
- ประคอง กรรณสูตร. 2538. *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาภรณ์ ชุบสุวรรณ. 2545. *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เครือข่ายเพื่อการบริหารงานวิชาการของครูอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด, 2554.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2540. *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พิสมัย หาญมงคลพิพัฒน์. 2546. *หลักสถิติ 1*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล และณัฐยา สินตระการผล. 2549. *Balanced Scorecard ภาคปฏิบัติ: วิธีสร้างสมดุลระหว่างกลยุทธ์และความคุม*. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์. แปลจาก Nils- Goran Olve, Carl Johan Petri, Jan Roy and Sofie Roy. 2003. *Making Scorecards Actionable*. London, Silkroad Publisher Agency.
- พสุ เดชะรินทร์. 2546. *Balanced Scorecard ฐึ่ใช้ในการปฏิบัติ*. 3,000 เล่ม. ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภคมน ศิริदानิฎฐา. 2548. *การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนทางไกลผ่านจอภาพของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ภาษิต เครื่องเนียม. 2544. *การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์ เทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ภูติยา พลอยเลี้ยง. 2549. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาโสตทัศนศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: 19-20. อ้างถึง Hall, Brandon. 1998. *Web-based Training Cookbook*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- ลัดดา ทองประจวบโชค. 2548. *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของครูอาจารย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตตรวจราชการที่ 6 และ 7*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เลิศทิวส์ ยอดกล้า. 2552. *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ในการฝึกอบรมผ่านเว็บ*. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: 26. อ้างถึง วรนุช เนตรพิศาลวนิช. 2544. *การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บด้วยการเรียนแบบร่วมมือแบบ: กรณีศึกษาเพื่อการพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สำหรับพยาบาลวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา สังข์พุ่ม. 2550. *การฝึกอบรมบนเว็บ เรื่อง เทคนิคการสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนสำหรับครูโรงเรียนมวกเหล็กวิทยา* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: 25. อ้างถึง ยืน ภู่วรรณ. 2540.
- วิยะดา วชิราภากร. 2547. *การพัฒนาเว็บฝึกอบรม เรื่อง การวิจัยในชั้นเรียน*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- วิเชียร ดอนแรม. 2546. *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์), สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วังบูรพาภิราม และ วิศวกรรมศาสตร์ เขจรนนท์. 2546. *การพัฒนา Balanced Scorecard*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เอ็กเปอร์เน็ท จำกัด. แปลจาก Nils-Goran Olve, Jan Roy and Magnus Wetter. 1999. *Performance Drivers: A Practice Guide to Using the Balanced Scorecard*. London, Silkroad Publisher Agency.
- ศราวุฒิ ศรีศักดิ์. 2546 *การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางด้าน E-learning ของอาจารย์และนักศึกษา มธจ. สจล. และสจพ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ศักดิ์สิทธิ์ ปนคำ. 2546. *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารการผลิตของผู้จัดการฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สมบูรณ์ วงศ์เจริญ. 2552. *ประสิทธิผลของการนำหลักบรรษัทภิบาลไปปฏิบัติ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ : กรณีศึกษานาการกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุภาพร แสนทวีสุข. 2541. *องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของครูอนุบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. 2549. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๐ พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๔ (Online)*. <http://www.nesdb.go.th>, 19 ตุลาคม 2549.
- อรอุมา ศึกษา. 2550. *แนวทางในการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษารจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาษาอังกฤษ

- Sullivan, D., and LDooley, L. (2009). *Applying Innovation*. London: SAGE Publications Ltd.
- Weimeister, J. (2002). *Human Resource Management*. United States: R.R Donnelley and Sons Company.

Kaplan, R. S. and Norton, D.P. (1996). *Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System*. Rich Gravelin.

Rogers, E. M. and Shoemaker, F. F. (1991). *This Week's Citation Classic*. (15 JULY 1991).