



วารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ACADEMIC JOURNAL

PHRANAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ Humanities and Social Sciences

ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2566

Vol.14 No.1 January - June 2023

ISSN : 2228-8473 (Print) ISSN : 2651-236X (Online)





วารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ACADEMIC JOURNAL

PHRANAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ Humanities and Social Sciences

ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2566

Vol.14 No.1 January - June 2023

ISSN : 2228-8473 (Print) ISSN : 2651-236X (Online)





วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ACADEMIC JOURNAL PHRANAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

(Humanities and Social Sciences)

ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2566

Vol.14 No.1 January - June 2023

ISSN : 2228-8473 (Print) ISSN : 2651-236X (Online)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

วัตถุประสงค์ของการจัดพิมพ์วารสาร

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดทำเป็นวารสารราย 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ) มกราคม - มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิชาการ บทความวิจัย บทความปริทัศน์ และบทวิจารณ์หนังสือ ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เช่น รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ จิตวิทยา นิเทศศาสตร์ พหุกรรมศาสตร์ ประชากรศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มานุษยวิทยา สังคมวิทยา ภูมิศาสตร์ วิทยาการประกันภัย สถิติศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ บริหารการศึกษา ศึกษาศาสตร์ กฎหมาย การบัญชี และบริหารธุรกิจ

2. เพื่อเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข่าวสาร สารสำคัญ ประสบการณ์การวิจัยแก่นักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไปที่สนใจ

นโยบายการจัดพิมพ์ของวารสาร

1. บทความที่นำเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ ต้องเป็นบทความวิชาการ บทความวิจัย บทความปริทัศน์ หรือบทวิจารณ์หนังสือ ซึ่งอาจเขียนได้ทั้งภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ

2. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องเรียนตามรูปแบบของ วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และต้องผ่านกระบวนการพิจารณากลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องก่อน ทั้งนี้ บทความที่ตีพิมพ์จะต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยรับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากวารสารอื่น ๆ

3. บทความที่ตีพิมพ์/เผยแพร่ทุกบทความต้องผ่านการพิจารณาเห็นที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่าสองท่านต่อหนึ่งบทความซึ่งทั้งผู้ประเมินบทความและผู้แต่ง จะไม่ทราบชื่อบทความ (Peer Reviewed) ซึ่งกันและกัน (Double-blind Peer Review) โดยบทความที่ลงตีพิมพ์ได้นั้นจะต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้ประเมินบทความทั้งสองท่านหรือสองในสามท่าน

คณะที่ปรึกษา

ดร.วิวัฒน์ ศัลยกำธร

รองศาสตราจารย์คมเพชร ฉัตรศุภกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.เปรี๊ญ กิจรัตน์ภร

รองศาสตราจารย์ประกาศิต โสไกร

รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทรพรม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันตกุล อินทรผดุง

นายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสีวงศ์ กาพวงค์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.เดือน คำดี

ศาสตราจารย์ ดร.วัชร งามจิตเจริญ

ศาสตราจารย์ ดร.ครองชัย หัตถา

ศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ตั้งธรรม

ศาสตราจารย์ศรีณัฐ ไทรชมภู

รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภกาญจน์ ขยาพัฒน์

รองศาสตราจารย์ ดร.พชชนัน นิรมิตไชนนท

รองศาสตราจารย์ ดร.สุพงศ์ ตั้งเคียงศิริสิน

รองศาสตราจารย์ ดร.อาชญญา รัตนอุบล

รองศาสตราจารย์ ดร.นาตยา ปิณฑนานนท์

รองศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ แสงทอง

รองศาสตราจารย์ ดร.อำพล บุคดาสาร

รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาณุพงศ์ สามารถ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐดนัย สุภัทรากุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณกมล ปุณยเขตต์ทิกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุเทน ทองทิพย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณ ไชยนิทย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติเมธี หงษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญณภัทร นิธิศวรรภากุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย มงคลเกียรติศรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมลักษณ์ กุลศรีโรจน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิกุล เอกวรางกูร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันดี เกษมสุขพิพัฒน์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต อินทมาโน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิมล ศุขะวาที
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร.ชนาธิป ชินะนาวัน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ม.ล.จิราภา อภากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะดา จุลวรรณา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กษิตติ์ วัชรพรรณ
นาวาโท ดร.กำพล ภิญโญกุล
อาจารย์ ดร.ธชทฤต เทียมธรรม
อาจารย์นันทน์ แยมวงษ์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้ประสานงานและเผยแพร่

นางเดือนเพ็ญ สุขทอง
นางสาวมัทนา เกตุโพธิ์ทอง
นางสาวฐมลวรรณ หินกล้า
นางสาวศุภราพร เกตุกลม
นางสาวทัศนีย์ ปิ่นทอง
นายรัชตะ อนวัชกุล
นายจักรพันธ์ ก้อนมณี
นางสาววรารักษ์ แสงสุริศรี
นางบุษราคัม บุตรีอุรัส
นางสาวธนพร ชนาธิปกรณ
นายวิรัช หล่อศรีจันทร์
นางสาวสุปราณี ชมจุมจัง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ติดต่อกองบรรณาธิการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
9 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
โทรศัพท์/โทรสาร 0 - 2544 - 8629, 0-2544-8532-34
E-mail: editor_academic@pnru.ac.th และ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/AJPU/login>

กำหนดออก

2 ฉบับ ต่อปี (มกราคม - มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม)

การเผยแพร่

ผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/AJPU/issue/arcguve>

พิมพ์ที่

หจก. ประยูรสาส์นไทย การพิมพ์
44/132 ถนนกำนันแมน แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150
โทรศัพท์ 0-2802-0377, 0-2802-0379, 08-1566-2540

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ (Readers)

ประจำวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
(สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แซ่มซอย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรเพ็ญ ไตรพงษ์

รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ ชีรสรณ์

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ

รองศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญร่วม คำเมืองแสน

รองศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ เพชรสมบัติ

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ ไรจน์นิรุตติกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.กัญกร เอี่ยมพญา

รองศาสตราจารย์ ดร.อารีย์วรรณ สุทธิพงศ์พันธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทรพรหม

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ มากุล

รองศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ นิเทศศิลป์

รองศาสตราจารย์ ดร.อำพล บุคดาสาร

รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภกาญจน์ ชยาพัฒน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชชาภรณ์ รัตนภูมิมะ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รสสุคนธ์ เสวตเวชากุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมษธาวิณ พลโยธี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิกรม บุญนุ่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัชชามน เปรมปลื้ม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวีณา ชัยวนารมย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปทุมพร เปี้ยถนอม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา สังข์พุ่ม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ (Readers)

ประจำวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
(สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บูรณจิตร แก้วศรีมล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธีธาวิน พลโยธี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐดนัย สุภัทรากุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศพาวุฒิ สังขมาศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญาพัชญ์ ตีบวงษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทชัยพร ปานะรัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กษิติศ วัชรพรรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ดร.สาคร มหาหิงค์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตขอนแก่น

ดร.ณัฐปภัสน์ จุ้ยเจริญ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ดร.ธนรัตน์ รัตนพงศ์ธระ

มหาวิทยาลัยพะเยา

ดร.ฉัตรพล พิมพา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ดร.มนฤดี ช่วงฉ่ำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ดร.นิภาพร เกลิมนิรันดร์

มหาวิทยาลัยรังสิต

ดร.ณัฐณกรณ์ คำแฝง

มหาวิทยาลัยเกริก

ดร.ภราดร กาญจนสุธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ดร.รัชชกฤต เทียมธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพื้นที่การเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาการและการวิจัย ของนักวิชาการ นักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การขยายวงแห่งการประยุกต์ การใช้ผลงานวิชาการเพื่อการพัฒนาสังคมในวงกว้าง โดยกำกับคุณภาพและกระบวนการของการจัดทำวารสารให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาการ

วารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย และบทความวิชาการของนักวิชาการ นักศึกษา ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 เรื่อง หัวข้อหลักครอบคลุมทั้งงานด้านการศึกษา การบริหารธุรกิจ สิ่งแวดล้อม การพัฒนาองค์กร การสื่อสารและประเด็นท้าทายด้านทรัพยากรมนุษย์

ขอขอบคุณผู้เขียนบทความและผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความ ที่ปรึกษาภายใน และภายนอกทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขบทความให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตลอดจนผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้การ สนับสนุนทรัพยากร และให้คำแนะนำ จนทำให้วารสารฉบับนี้ มีบทความที่น่าสนใจ และได้มาตรฐานมีคุณค่าทางวิชาการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่สนใจ และเป็นข้อมูล อ้างอิงทางวิชาการได้เป็นอย่างดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สีบวงศ์ กาพวงค์
บรรณาธิการ

บทความวิจัย

- THE IMPACT OF ENVIRONMENTAL CONCERN, CARBON OFFSET
EDUCATION AND ATTITUDES ON NEW CARBON OFFSETTING INITIATIVES 1
Sudarath Tolanuwat
- การจัดการสินค้าคงคลังของธุรกิจค้าขายสินค้าอัตโนมัติด้วยตัวแบบพลวัต 23
นิเวศ จินะบุญเรือง
- ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า
กลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายตัวเครื่องบินประเภทโมบายแอปพลิเคชัน 39
*ณัฐกรานต์ ไชยหาวงค์ ธาตรี จันทร์โคไลกา กอบกุล จันทร์โคไลกา ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ
และ สร้อยบุปผา สาตรมุล*
- THE APPLICATION OF PLAY-BASED LEARNING FOR A SCIENCE SUBJECT 55
OF GRADE 5 BHUTANESE STUDENTS
Tshering Pem and Nipaporn Sakulwongs
- INTENSIVE READING APPROACH WITH MULTIMODALITY TO ENHANCE ESL 69
READING COMPREHENSION SKILLS OF GRADE 6 BHUTANESE STUDENTS
Tenzin Pema and Nipaporn Sakulwongs
- การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 87
ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร
สุกัญญา สุदारรัตน์
- คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน 100
ในสังกัดกรุงเทพมหานคร
จุฑามาศ แสงหาญ และ ศุภกาญจน์ ชยาพัฒน์
- ลักษณะของชาวปละมที่ปรากฏในแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุ 114
ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี
จันทิกา สุภาพงษ์ และ โสริยา งามสนิท

- การทำงานและการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การที่พยากรณ์ความจงรักภักดี
ต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจพลังงาน 129
วณิชยา เจียมเจริญถาวร ปิ่นกนก วงศ์ปิ่น และ เพ็ชร์ พิบูลแถว
- ประสิทธิภาพของการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต
และการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ 144
กัลณิการ์ ตริยางกูรศรี และ อุทัย เลาหวิเชียร
- กลยุทธ์การปรับตัวสู่สัตยเคชั่นของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กภายใต้สถานการณ์โควิด-19 161
นฤบดี วรรณาคม และ อภิรดี สราญรมย์

บทความวิชาการ

- กรุงเทพมหานครกับการจัดการเรื่องราวจึงทุกข์ 171
เมธี อินทชัย วัลลภ พิริยวรรณะ ธวัช พุ่มดารา และ เย็นจิตร คงปาน
- ภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ: วิธีสร้างความพิเศษให้แก่ตนเอง 188
ยงยุทธ ชำคอง
- ทักษะการทำงานยุคดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลง
ในศตวรรษที่ 21 206
ศุภโชค มณีมีย์ และ พรรณวิมล โกศโยดม
- การประยุกต์ใช้ความคิดเชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษ 221
เพื่อเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเด็กปฐมวัย
เบญจพร รัตน์ะ

การเตรียมต้นฉบับบทความเพื่อตีพิมพ์

- รายละเอียดการเตรียมบทความเสนอการตีพิมพ์ 237
- ขั้นตอนการพิจารณาบทความ 243
- รูปแบบบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ในวารสารวิชาการราชภัฏพระนคร 244
- จริยธรรมในการตีพิมพ์ 247

THE IMPACT OF ENVIRONMENTAL CONCERN, CARBON OFFSET EDUCATION AND ATTITUDES ON NEW CARBON OFFSETTING INITIATIVES

Sudarath Tolanuwat*

Kasem Bundit University, Bangkok, Thailand.

*E-mail: sudarath.tol@kbu.ac.th

Received: 15-11-2021

Revised: 04-02-2022

Accepted: 12-03-2023

ABSTRACT

This study aimed to illustrate the impact of environmental concern and carbon offsetting program knowledge on the willingness to offset flight carbon, which has never been studied in a Thai context. This study also aimed to open a discussion about the willingness to offset flight carbon emissions among Thai passengers traveling by air. This study determined that attitudes towards carbon offset played a role as a mediator between knowledge and willingness to act upon that knowledge, which was determined by using the extended knowledge-attitude-behavior theory. Data was collected from 222 participants via an online questionnaire using purposive selection, and the Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM) was used to test the hypotheses. The findings revealed that environmental concern had the strongest impact ($\beta = 0.296$) on the willingness to offset flight carbon, followed by the carbon offsetting program knowledge (0.204). Furthermore, the attitude towards the carbon offset program significantly played as a partial mediator for the relationship between carbon offsetting program knowledge ($VAF = 0.412$) and the willingness to offset flight carbon, as well as the relationship between environmental concern and the willingness to offset flight carbon ($VAF=0.463$). The knowledge gained from this study could help the flight industry develop programs and incentives for lowering carbon consumption.

Keywords: Environmental Concern, Knowledge of Carbon Offsetting Program, Attitude toward Carbon Offset, Carbon Offsetting Program, Willingness to Offset

Introduction

Human activities in a post-industrial world, specifically burning fossil fuels, have significantly contributed to harmful greenhouse gas emissions. These emissions have slowly increased the global temperature consistently since before the industry boom (NASA, n.d.). The United Nations is at the forefront of the effort to save our planet. In 1992, its “Earth Summit” produced the United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) as a first step in addressing the potential problems associated with climate change. This was followed by the Kyoto Protocol in 1995 and Paris Agreement in 2015 (Maizland, 2022).

As a result of the accelerated increase of carbon dioxide emissions from the aviation sector in the last decade, in 2016, the International Civil Aviation Organization (ICAO) established the Carbon Offset Reduction Scheme: CORSIA (Timperly, 2020). Since then, many airlines worldwide have launched the carbon offsetting program offering their passengers the ability to eliminate the carbon they emit during flight.

Several researchers have already begun to examine carbon offsetting trends. So far, it has been revealed that many passengers were either not previously aware

or had simply chosen to disregard carbon offsetting options (Lu & Wang, 2018). It seems to be admitted that most people do not know about carbon offsetting programs, which often results in a lack of willingness to participate in such a program. However, previous studies about “green products” reveal that attitudes in general significantly affect purchasing intention (Paul et al., 2016; Sharma & Dayal, 2017).

Apart from knowledge and attitude towards green products, environmental concern is used as an essential variable in many studies. The results of Bashaa et al. (2015) study show that environmental concern is the most stated motive for purchasing organic foods. Ajzen and Fishbein (1977) claimed that while it is not the sole indicator, attitude is one of the main variables affecting human behavior.

Furthermore, raising awareness about the effects of environmental deterioration can potentially lead to future generations being more environmentally conscious (Takala, 1991; Stern, 1992). According to Xu et al. (2010) and Yi & Hohashi (2019), there are researchers applying knowledge - an attitude-behavior model which indicated that knowledge and attitude influence behavioral change.

The relationships among the KAB model's three constructs which consist of knowledge, attitude and behavior have been proved and verified in various fields (Lu & Wang, 2018)

Research Objectives

This study is based on the extended knowledge-attitude-behavior model (KAB). Its goal is to evaluate not only the knowledge of the flight carbon offsetting program but also the attitude towards it. According to the model, it would be beneficial to the airlines to encourage participation with customers directly. This begins by raising awareness, however.

The willingness to offset flight carbon in this study is hypothesized to be influenced by three constructs: environmental concern, program knowledge, and attitude. This research consequently aims to investigate the impact of environmental concerns and carbon offsetting program knowledge on the willingness to offset flight carbon behavior of Thai passengers when flying with commercial airlines. Additionally, the influence of environmental concerns and knowledge of carbon offsetting programs will be explored.

For this survey, two research questions were put forth: (1) What is the relationship between environmental

concern, carbon offsetting program knowledge, carbon offset attitudes, and Thai passengers' carbon offsetting behavior? (2) Are there any actual changes in behavior with regard to these things?

Literature Review

Knowledge: The knowledge-attitude-behavior model explains that people's knowledge directly affects their attitudes and indirectly affects behaviors through their attitudes Schrader & Kimberly, 2004) Awareness of environmentally-friendly alternatives has been shown to have at least some impact on consumers' attitude towards so-called "green" brands. Inversely, when consumers lack product-related knowledge, they will have less confidence in such products and reduce their green purchasing behavior. (Padel & Foster, 2005; Suki, 2016) Sanlier & Baser (2020) revealed that the relationship between food safety knowledge and behavior is mediated by attitude and that there are direct relationships between knowledge and behavior. However, Ellinda-Patra et al. (2020) stated that knowledge significantly affects food safety attitude and behavior, but attitude does not influence behavior.

Previous studies found that education is one of the important variables that have a significant positive influence on

consumer's intention to purchase "green" products (Vicente-Molina, 2013; Wang et al., 2014). However, there is a study indicates that even though individuals have a good level of knowledge of basic food safety, it is also a fact that they may not turn knowledge into behavior (Wilcock et al., 2004). Based on the above findings, this study would then like to examine such determinants in the Thai context. Hence, the following hypotheses were formulated.

Hypothesis

H1: The knowledge of carbon offsetting programs has a positive impact on the willingness to offset flight carbon.

Environmental concern: Environmental concern can be defined as an evaluation of one's own behavior and weighing it against the supposed environmental consequences. It plays an important role in behavior changes (Fransson & Garling, 1999) Environmental concern also indicates "the degree to which people are aware of problems regarding the environment and support efforts to solve them or indicate the willingness to contribute personally to their solution" (Dunlap & Jones, 2002).

Landry et al. (2018) state environmental concern is a significant

variable examined in the pro-environmental literature. Several have revealed that environmental concern influences the intention and purchasing behavior of eco-friendly products (Hu et al., 2010; Hartmann et al., 2012; Samarasinghe et al., 2013) A previous study in India shows that consumers' concern for environmental issues significantly affects their green buying behavior (Datta, 2011) Consumers who possess a significant concern for the environment tend to buy more green products than those who do not (Yadav and Pathak, 2016) Based on the above, another hypothesis was formulated.

H2: Environmental concern has a positive impact on the willingness to offset flight carbon.

Attitude: Attitude toward a behavior is described as the degree to which a person has a favorable or unfavorable assessment for performing a particular action. The higher the degree of a positive attitude towards the behavior, the more intention to perform that particular behavior (Ajzen, 1991; Han et al., 2009). There are studies on friendly environmental products and eco-centric behaviors and/or tendencies that seem to illustrate a correlation between education, attitude, and overall environmental consciousness

(Aman et al., 2012; Albayrak et al., 2013; Yadav & Patak, 2016).

Mostafa (2007) found that a positive relationship between attitude and behavioral intention has been established in many cultures. He also suggests that environmental knowledge is positively linked with attitude toward green products.

Maichum et al. (2016) found that environmental knowledge had no significant effect on the purchase intention for green products. Instead, it had a distinct indirect effect through attitude towards purchasing green products.

The knowledge of such green products among a group of healthcare workers who were surveyed seemed to have a correlation with attitudes and behaviors. (Yi & Hohashi, 2019) Sanlier & Baser (2020) revealed that the relationship between food safety knowledge and

behavior is mediated by attitude. Based on the literature review, the hypothesis below was formulated.

H3: Attitude toward carbon offset has a mediating role between knowledge of carbon offsetting program and the willingness to offset flight carbon.

Ahmad & Thyagaraj (2015) indicate that environmental concern, Environmental knowledge would positively influence attitude, which in turn positively influences intention to purchase green brands. There is also a previous study that reveals that attitude toward green products acts as a mediator between environmental concern and green purchase intention (Hartmann & Apaolaza, 2012) Hence, the hypothesis was formulated as:

H4: Attitude toward carbon offsetting has a mediating role between environmental concern and the willingness to offset flight carbon.

Conceptual framework

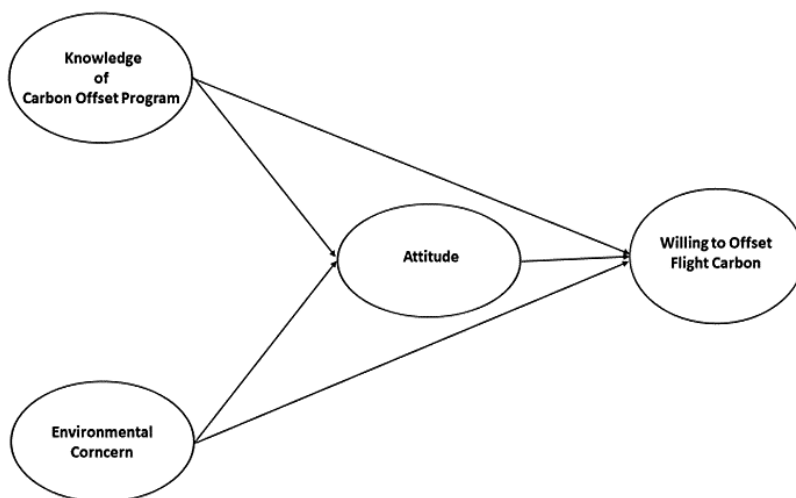


Figure 1 Research Framework

Research Methodology

Participants and procedure

The target sampling for this study were Thai passengers who have experienced flying commercial airlines, specifically on an international flight. Following the recommendation of Hair et al. (2011), minimum sample size estimation method in PLS-SEM is the “10-times rule” method which builds on the assumption that the sample size employed in an empirical study should be greater than 10 times. According to 22 items measurement, then data will be collected at least 220 respondents via online questionnaire using purposive selection technique.

The questionnaire was developed based on a review of the literature.

It was validated using Index of Item – Objective Congruence (IOC) technique by three professors in the field before being trialed with 30 samples. The Cronbach’s Alpha Coefficient obtained from the data for this set of questionnaires is 0.917. All items were measured using a 5-point Likert scale ranging from “1 - strongly disagree” to “5 - strongly agree”.

Measurement

The knowledge of carbon offsetting program is measured by 6 items developed by Kim et al. (2014), IATA (2008); van Birgelen et al. (2011) and Davison et al. (2014). Sample items are: “I can explain the voluntary carbon offset program and its benefits.”, and I know what channel can be used to purchase carbon offsets.”

Attitude is measured by 6 items, according to a system devised by Kim et al. (2014), Chen (2013), Van Birgelen et al. (2011). Sample items are: “Carbon offsetting air travel is important to our environment.”, and “Purchasing offsets to support the voluntary carbon offset program is smart.”

Environmental concern is measured by 6 established criteria used in the research of Kilbourne, & Pickett, (2008) Sample items are “I am very concerned about the environment.”, and “Antipollution laws should be enforced in a strict manner.”

Willingness to participate in the voluntary carbon offset program is measured by 4 items developed by

Chen (2013), Davison et al. (2014) and Van Birgelen et al. (2011) The sample items are: “I am willing to pay the offsets to support the voluntary carbon offset program” and “I am willing to support the carbon tax policy on passengers’ duty.”

PLS- SEM Analysis

The research was tested by using the Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM). The developed conceptual model was drawn in SmartPLS3 software, which calculated and assessed various parameters. These included item loading, reliability, and validity tests using a measurement model evaluation. Whereas the structural model assessment evaluated the relationship between independent and dependent variables.

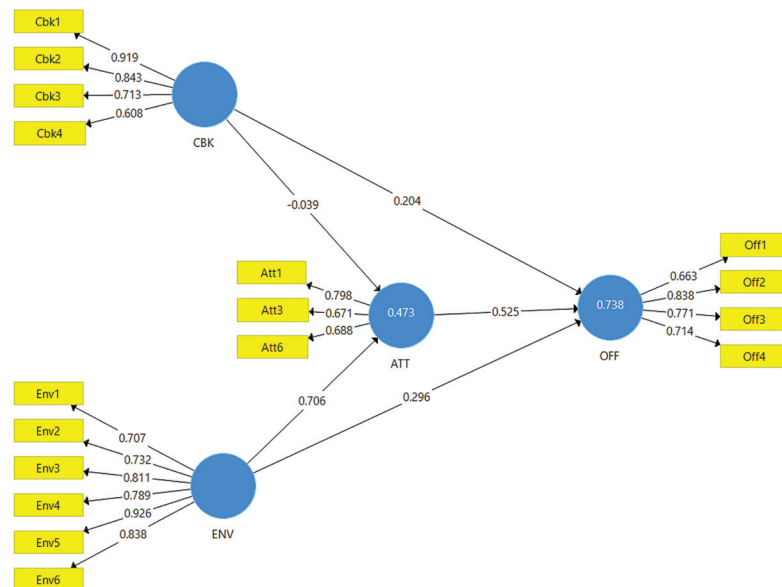


Figure 2 Structural Model using Consistent Pls Algorithm

Measurement Model Evaluation

In the PLS approach, there is an outer model evaluation for reliability measurement, whereas an inner model evaluation is incorporated to measure validity. Table no. 1 shows the outer loading values from 0.663 - 0.926, which are considered to be highly satisfactory at 0.7 or higher (Henseler et al., 2009) and are acceptable at 0.5 while those with less than 0.5 should be deleted (Chin, 1998; Hair et al., 2011) However, Henseler et al. (2009) explained that the value of outer loading between 0.4 and 0.7

should be considered before withdrawal. Dakduk et al. (2017) indicated that validity requires indicator loadings to be 0.6 or more. In this study, the cut-off value is taken for outer loading at 0.6 or greater. The composite reliability (CR) of each construct in the measurement is accepted for confirmatory purposes at a value higher than 0.7 (Hair et al., 2011) All indicators in this study are displayed in table no.1 while those with value of AVE less than 0.5 according to the specific construct of Hair et al., 2011 ($AVE > 0.5$) will be deleted as shown in table 1.

Table 1 Construct Reliability and Validity

Latent Variables	Indicator Variable	Cronbach's Alpha	Outer Loading	Composite Reliability	AVE
Carbon offset program Knowledge (CBK)	Cbk1	0.857	0.919	0.859	0.608
	Cbk2		0.843		
	Cbk3		0.713		
	Cbk4		0.608		
	Cbk5*		0.015		
	Cbk6*		0.353		
Environmental concern (ENV)	Env1	0.917	0.707	0.916	0.646
	Env2		0.732		
	Env3		0.811		
	Env4		0.789		
	Env5		0.926		
	Env6		0.838		

Table 1 (to)

Latent Variables	Indicator Variable	Cronbach's Alpha	Outer Loading	Composite Reliability	AVE
Attitude toward carbon offset (ATT)	Att1	0.760	0.798	0.764	0.520
	Att2*		0.551		
	Att3		0.671		
	Att4*		0.300		
	Att5*		0.507		
	Att6		0.688		
Willing to offset flight carbon (OFF)	Off1	0.834	0.663	0.836	0.562
	Off2		0.838		
	Off3		0.771		
	Off4		0.714		

Note: *deleted items (outer loading < 0.6)

The $\sqrt{\text{AVE}}$ values represent the discriminant validity (Fornell-Larcker, 1981) Table 2 shows that each latent variable does not interrelate, since the value of each construct is higher than the others as shown in table 2.

Table 2 Discriminant Validity (Fornell – Larcker Criterion)

Variable	ATT	OFF	ENV	CBK
ATT	0.788			
OFF	0.621	0.753		
ENV	0.687	0.749	0.804	
CBK	0.294	0.498	0.472	0.780

Note: ATT = Attitude toward carbon offset; OFF = Willingness to offset flight carbon; ENV = Environmental concern; CBK = Carbon offsetting program knowledge

Structural Model Assessment

The structural model assessment is the testing of Multicollinearity which can mislead the findings due to the correlated between or among the variables. According to Hair et al. (2011) independent variables in the model are not correlated with one another, showing no multicollinearity when the VIF value is no greater than 5.00 as shown in table 3.

The assessment includes coefficient determinant (R^2), path coefficient (β), t-statistics and significance level respectively. R^2 interprets the degree of explained variance of the dependent latent variables. Hair et al., 2011 indicate that the cut off value of coefficient determinant (R^2) should not be less than 0.250, to be able to explain the variance of the dependent variable. Table 4 shows that R^2 value

Table 3 VIF testing result

Variables	VIF
ATT	1.898
ENV	2.232
CBK	1.290

Note: ATT = Attitude toward carbon offset, ENV = Environmental concern, CBK = Carbon offsetting program knowledge

for the developed model is higher than the suggested value.

The R^2 value adjusted at 0.468 for ATT means that the carbon offsetting program knowledge and environmental concern can predict attitudes toward carbon offsetting for 46.80 %. The R^2 adjusted value at 0.734 for OFF means that the carbon offsetting program knowledge, environmental concern, and attitude toward carbon offsetting can predict the willingness to offset flight carbon for 73.40 %, which is displayed in table 4.

Hypothesis Testing

The path coefficient (β) shows the strength of an effect from independent variables to dependent variables. The value of the path coefficient must be higher than 0.10 with a significant level less than 0.05 and t - statistics should be higher than the critical value at 1.960 (Figure 2). With the PLS-SEM approach, the algorithm and bootstrapping process calculate standard errors, constructs confidence intervals, and performs hypothesis testing. All of the mentioned values are shown in table 5.

Table 4 coefficient determinant (R^2)

Dependent Variables	R^2	R^2 Adjusted
ATT	0.473	0.468
OFF	0.738	0.734

Note: ATT = Attitude toward carbon offset, OFF = Willingness to offset flight carbon

Table 5 Path coefficient, t-statistics, and P-value

Hypothesis	Impact of independent upon dependent variable	β	T value	P value	Hypothesis
H1	CBK----->OFF	0.204	2.899	0.004	Accepted
H2	ENV----->OFF	0.296	2.564	0.014	Accepted

ENV = Environmental concern, CBK = Carbon offsetting program knowledge, OFF = Willingness to offset flight carbon

The inner model shows that ENV has the strongest impact on OFF (0.296), followed by CBK (0.204). The hypothesis path between ENV and OFF is significant with P-value at 0.014, whereas the hypothesis path between CBK and OFF is significant with P-value at 0.004. In conclusion, both ENV and CBK are significant statistical predictors of the OFF.

According to the research framework, ATT takes a role as a mediator between CBK and OFF, and also between ENV

and OFF. Wong (2015) explains that for mediation analysis, the 2 - step procedures has been used by the bootstrapping approach: (a) the significance of direct effect is checked without the mediator (ATT) in the model (Figure 3); (b) the significance of indirect effect is checked with the mediator (ATT) in the model (Figure 4.) This 2 - step procedure has been performed twice as to test the third hypothesis (H3) and the fourth hypothesis (H4).

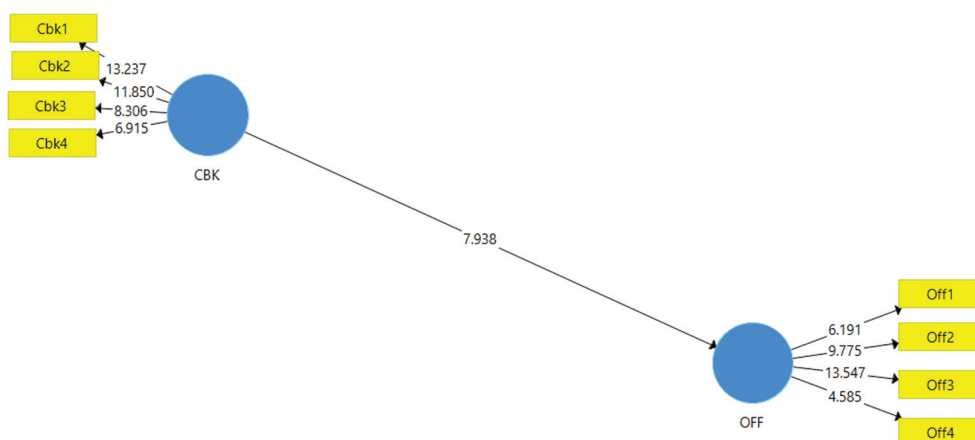


Figure 3 1st step approach without mediator (CBK to OFF)

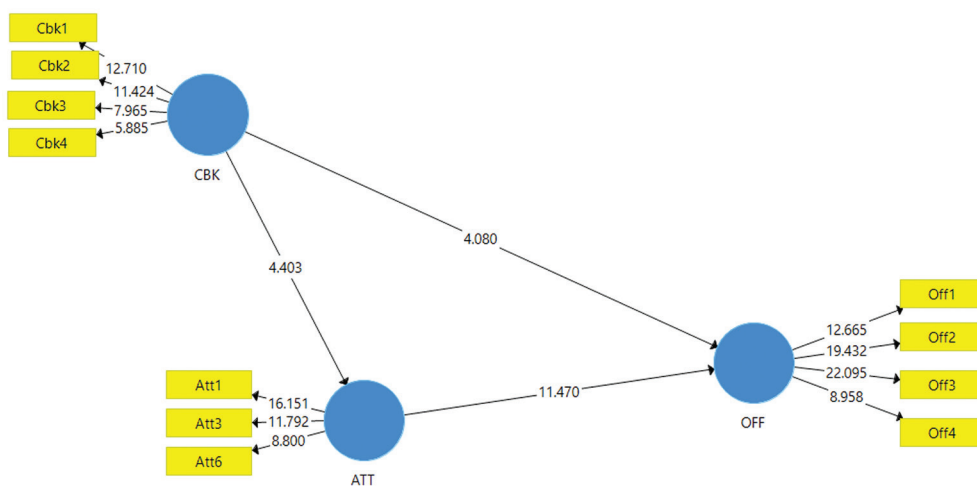


Figure 4 2nd step approach with mediator (ATT as mediator between CBK and OFF)

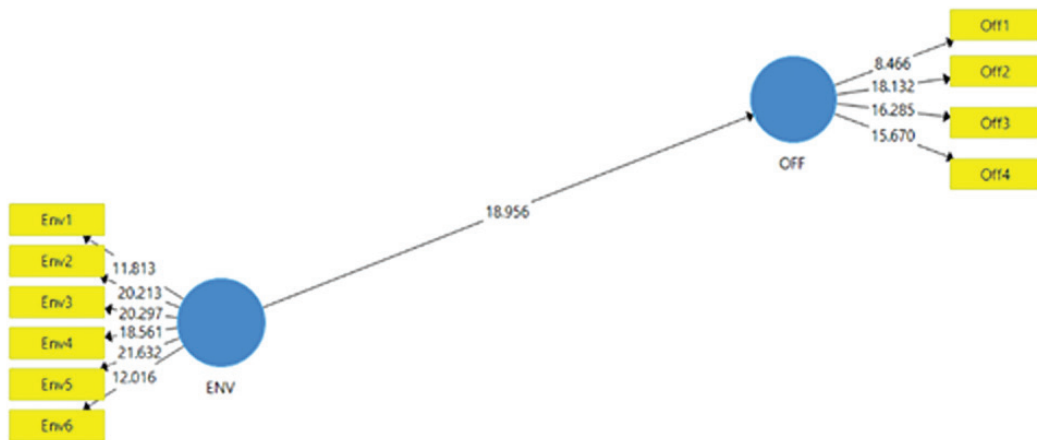


Figure 5 1st step approach without mediator (ENV to OFF)

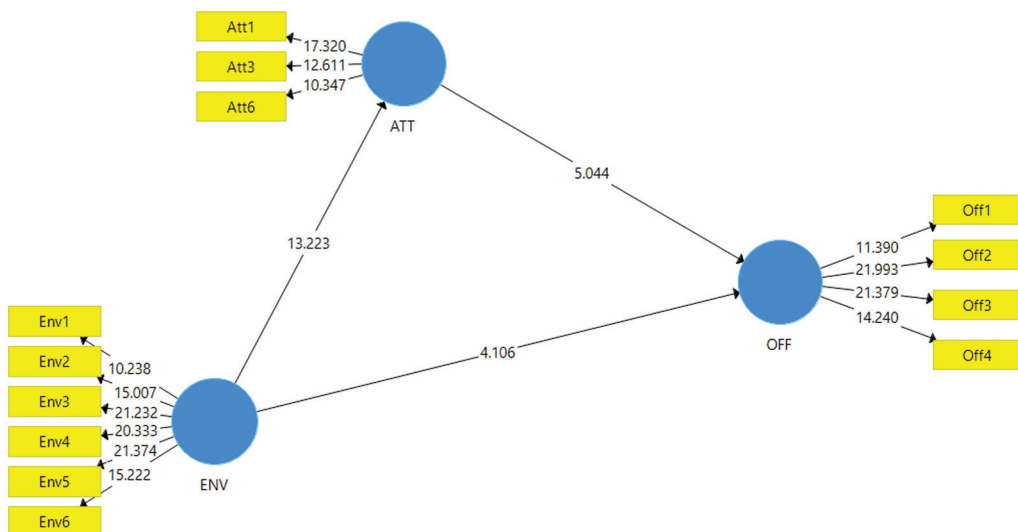


Figure 6 2nd step approach with mediator (ATT as mediator between ENV and OFF)

Table 6 Mediation Analysis

H	Procedure	Path	β	Indirect effect	Stdev.	Total effect	VAf	T value	P value	Hypothesis
H3	Step1:									
	Direct effect					n/a				
	(w/o mediator)	CBK---->OFF	0.494					7.938	0.000	Accepted
	Step2: CBK---->OFF		0.292		n/a					
	Indirect effect	CBK---->OFF	0.295			0.497	0.412			
	(w. mediator)	ATT---->OFF	0.694	0.205	0.051			4.087	0.000	
H4	Step1:									
	Direct effect					n/a				
	(w/o mediator)	ENV---->OFF	0.766					08.956	0.000	Accepted
	Step2: ENV---->OFF		0.407		n/a					
	Indirect effect	ENV---->ATT	0.687			0.758	0.463			
	(w. mediator)	ATT---->OFF	0.511	0.351	0.087			4.417	0.000	

Note: CBK = Carbon offsetting program knowledge

ENV = Environmental concern

ATT = Attitude toward carbon offset

OFF = Willingness to offset flight carbon

Hair et al. (2011) indicated that the specific variable will be a partial mediator when VAF value exceeds 0.20 while it will be fully mediator when VAF value is greater than 0.80. According to table 6 above, the effect of CBK on OFF via ATT

has the VAF value at 0.412, and the effect of ENV on OFF via ATT has the VAF value at 0.463. This means that ATT performs partial mediator to both CBK on OFF (H3) and ENV on OFF (H4).

Result conclusion and Discussion

Discussion

This current research investigates the direct impacts of carbon offsetting education and the environmental concern upon the willingness to offset flight carbon among Thai passengers, and also to examine those relationships when the attitude toward carbon offset program plays a role of mediator. The environmental concern has the strongest impact ($\beta = 0.296$) on the willingness to offset flight carbon, which is in line with previous study of Yahya et al. (2013) that environmental concern significantly influences consumer behavior and also the study of Yue et al. (2020) that environmental concern positively affects green consumption intention. The carbon offsetting program knowledge directly effects ($\beta = 0.204$) upon the willingness to offset flight carbon. There is also an empirical study which revealed that environmental knowledge influences the tourists' intention to behave in an environmentally responsible manner (Abdullah et al, 2019)

Furthermore, the attitude towards carbon offsetting plays a significant role as a partial mediator (VAF=0.412) in the relationship between and the willingness

to offset flight carbon. This is in agreement with the study of Iyer (2018) that when there is an increase in the knowledge about e-waste; there is a positive change in the attitude towards e-waste generation which leads to modification in the behavior. Attitude toward carbon offset program also acts as a partial mediator between the relationship of environmental concern and the willing to offset flight carbon (VAF=0.463).

This result agrees with Yadav (2016) and Yadav and Pathak (2016), who stated that young consumers are concerned about the environment would develop a positive attitude towards their participation in environmental safety. Similarly, there is research which claimed that higher concern in green products would result in a positive attitude (Ricci et al., 2018), which finally results into pro -environmental consumer behaviors (Taufique et al., 2017)

Conclusions

This study investigated the relationship between the carbon offsetting program knowledge, environmental concern, the attitudes toward carbon offsetting, and the willingness to offset flight carbon. The findings from this research will be of benefits to airlines and organizations

concerned with their environmental strategies in the future. Airlines should promote the carbon offsetting program to their passengers, for it significantly impacts on the willingness of Thai passengers to participate. Organizations should help promote green initiatives by making policies or promoting incentives to enhance the environmental concern to Thai people. The attitude also acts as a partial mediator for both carbon offsetting education and environmental concern. As such, airlines should find their ways to encourage passengers' participating in their carbon offset program accordingly.

Research Limitation

There are some limitations in this research.

1. The purposive selection technique via online questionnaire using Google to avoid contact from covid-19 pandemic-situation may limit the respondents to just those who get used to technology.

2. The online questionnaire used in the study consists of a close-ended

questions and cannot get the information in-depth.

Future Research

Possibilities for future research can be:

- 1) After the Covid-19 pandemic, data collection should be done face to face so that respondents can ask for clarification with questions they consider ambiguous or confusing.

- 2) Mixed methods should be incorporated for gathering more in-depth data.

- 3) Other theories and models apart from the KAB Model can be employed to examine the consumer's intentions.

Ethical Declaration

This research has been approved by Central Research Ethics Committee of Kasem Bundit University. All procedures performed in studies involving human participants were in accordance with the ethical standards of the institution with IRB no. R011/64X.

REFERENCES

- Abdullah, S. I. N. W., Samdin, Z., Teng, P., & Heng, B. (2019). The impact of knowledge, attitude, consumption values and destination image on tourists' responsible environmental behaviour intention. **Management Science Letters**, *9* (9), 1461-1476.
- Ahmad, A. & Thyagaraj, K.S. (2015). Consumer's Intention to Purchase Green Brands: The Roles of Environmental Concern, Environmental Knowledge and Self Expressive Benefits. **Current World Environment**, *10* (3), 879-889.
- Ajzen, I. (1991). **The Theory of Planned Behavior**. Retrieved from: https://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books_4931_0.pdf [2021, 25 Mar.]
- Albayrak, T., Aksoy, S. & Caber, M. (2013). The effect of environmental concern and scepticism on green purchase behavior. **Marketing Intelligence and Planning**, *31* (1), 27-39.
- Aman, A.H.L., Harun, A., Hussein, Z. (2012). The influence of environmental knowledge and concern on green purchase intention the role of attitude as a mediating variable. **British Journal of Arts and Social Science**, *7* (2), 145-167.
- Bashaa, M.B., Masonb, C., Shamsudinc, M.F., Hussainc, H.L. & Salem, M.A. (2015). Consumers Attitude Towards Organic Food. **Procedia Economics and Finance**. (31), 444 – 452. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01219-8](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01219-8)
- Chin, W.W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. **Modern methods for business research**, *295* (2), 295-336.
- Dakduk, S., Gonzalez A. & Portalanza A. (2017). Learn About Structural Equation Modeling in SmartPLS with Data from the Customer Behavior in Electronic Commerce Study in Ecuador. Retrieved from <https://dx.doi.org/10.4135/9781526498205>. [2021, 25 Mar.]
- Datta, S.K. (2011). Pro-environmental Concern Influencing Green Buying: A Study on Indian Consumers. **International Journal of Business and Management**, *6* (6), 124-133.
- Dunlap, R. E., & Jones, R. E. (2002). Environmental concern: Conceptual and measurement issues. **Handbook of environmental sociology**, *3* (6), 482-524.
- Ellinda-Patra, M.W., Dewanti-Hariyadi, R. & Nurtama, B. (2020). Modeling of food safety knowledge, attitude, and behavior characteristics. **Food Research**, *4*, 1045 -1052.
- Fransson, N. & Garling, T. (1999). Environmental concern: conceptual definitions, measurement methods, and research findings. **Journal of Environmental Psychology**, *19* (4), 369-382.

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of marketing research**, **18** (1), 39-50.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. **Journal of Marketing theory and Practice**, **19** (2), 139-152.
- Han, H., Hsu, L.T. & Lee, J.S. (2009). Empirical investigation of the roles of attitudes towards green behaviors, overall image, gender, and age in hotel customers' ecofriendly decision-making process, International. **Journal of Hospitality Management**. **28** (4), 519-528.
- Hartmann, P. and Apaolaza-Ibáñez, V. (2012). Consumer attitude and purchase intention toward green energy brands: The roles of psychological benefits and environmental concern. **Journal of Business Research**, **65** (9): 1254-1263.
- Henseler J., Ringle C.M. and Sinkovics R.R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. **Advances in International Marketing**, **2009** (20), 277–319.
- Hu, H. H., Parsa, H. G. and Self, J. (2010). The dynamics of green restaurant patronage. **Cornell Hospitality Quarterly**, **51** (3): 344-362.
- ICAO. (2016). **New ICAO aircraft CO2 standard one step closer to final adoption**. Retrieved from: <https://www.icao.int/Newsroom/Pages/New-ICAO-Aircraft-CO2-Standard-One-Step-Closer-To-Final-Adoption.aspx>. [2020, 15 Dec.]
- Iyer, L. S. (2018). Knowledge, Attitude and Behaviour (KAB) of Student Community Towards Electronic Waste-A Case Study. **Indian Journal of Science and Technology**, **11** (10).
- Landry, N.R. Gifford, T.L. Milfont, A. Weeks, S. Arnocky. (2018). Learned helplessness moderates the relationship between environmental concern and behavior. **Journal of Environmental Psychology**, **55**, 18-22.
- Lu, J.L. & Wang , C.Y. (2018). Investigating the impacts of air travellers' environmental knowledge on attitudes toward carbon offsetting and willingness to mitigate the environmental impacts of aviation. **Transportation Research Part D: Transport and Environment**, (59), 96-107.
- Maichum K, Parichatnon S, Peng K-C. (2016). Application of the Extended Theory of Planned Behavior Model to Investigate Purchase Intention of Green Products among Thai Consumers. **Sustainability**, (10), 1077.
- Maizland, L. (2022). **Global Climate Agreement: Successes and Failures**. Retrieved from:

<https://www.cfr.org/backgrounder/paris-global-climate-change-agreements>. [2022, 19 Dec.]

- Mostafa, M.M. (2007). A hierarchical analysis of the green consciousness of the Egyptian consumer. **Psychology & Marketing**, **24** (5), 445–473.
- NASA Global Climate Change. (n.d.). **Overview: Weather, Global Warming and Climate Change**. Retrieved from: <https://climate.nasa.gov/resources/global-warming-vs-climatechange/#:~:text=Global%20warming%20is%20the%20long,gas%20levels%20in%20Earth's%20atmosphere>. [2020, 15 Dec.]
- Padel, S. & Foster, C. (2005). Exploring the gap between attitudes and behaviour: Understanding why consumers buy or do not buy organic food. **British Food Journal**, **107** (8), 606–625.
- Paul, J., Modi, A. & Patel, J. (2016). Predicting green product consumption using theory of planned behavior and reasoned action. **Journal of Retailing and Consumer Services**, **29** (123-134).
- Ricci, E.C.; Banterle, A. & Stranieri, S. (2018). Trust to Go Green: An Exploration of Consumer Intentions for Eco-friendly Convenience Food. **Ecological Economics**, (148) 54-65.
- Samarasinghe, G. D., and Samarasinghe, D. S. R. (2013). Green decisions: consumers' environmental beliefs and green purchasing behavior in Sri Lankan context. **International Journal of Innovation and Sustainable Development**, **7** (2), 172-184.
- Sanlier, N. & Baser, F. (2020). The Relationship Among Food Safety Knowledge, Attitude and Behavior of Young Turkish Women. **Journal of the American College of Nutrition**, **39** (3), 224-234.
- Schrader, P. G., & Lawless, K. A. (2004). The knowledge, attitudes, & behaviors approach how to evaluate performance and learning in complex environments. **Performance Improvement**, **43** (9), 8-15.
- Sharma, N., & Dayal, R. (2016). Drivers of green purchase intentions: green self-efficacy and perceived consumer effectiveness. **Global Journal of Enterprise Information System**, **8** (3), 27-32.
- Stern, P. C. (1992). Psychological dimensions of global environmental change. **Annual review of psychology**, **43** (1), 269-302.

- Suki, N.M. (2016). Green product purchase intention: impact of green brands, attitude, and knowledge (KAB) model. **British Food Journal**, **118** (12), 2893-2910.
- Takala, M. (1991). Environmental awareness and human activity. **International Journal of Psychology**, **26** (5), 585-597.
- Taufique, K. M. R., Vocino, A., & Polonsky, M. J. (2017). The influence of eco-label knowledge and trust on pro-environmental consumer behaviour in an emerging market. **Journal of Strategic Marketing**, **25** (7), 511-529.
- Timperly, J. (2020). **Corsia: The UN's plan to 'offset' growth in aviation emissions. Carbon Brief**. Retrieved from: <https://www.carbonbrief.org/corsia-un-plan-to-offset-growth-in-aviation-emissions-after-2020>. [2021, 15 Feb.]
- Vicente-Molina, M. A., Fernández-Sáinz, A., & Izagirre-Olaizola, J. (2013). Environmental knowledge and other variables affecting pro-environmental behaviour: comparison of university students from emerging and advanced countries. **Journal of Cleaner Production**, **61**, 130-138.
- Wang, P., Liu, Q., & Qi, Y. (2014). Factors influencing sustainable consumption behaviors: a survey of the rural residents in China. **Journal of Cleaner Production**, **63**, 152-165.
- Wilcock, A., Pun, M., Khanona, J., & Aung, M. (2004). Consumer attitudes, knowledge and behaviour: a review of food safety issues. **Trends in food science & technology**, **15** (2), 56-66.
- Wong, K. K. (2019). **Mastering Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS Sem with Smartpls in 38 Hours)**. Retrieved from: <https://presentria.ca/book-mastering-pls-sem-in-38-hours/>. [2021, 20 Mar.]
- Xu, W., Sun, G., Lin, Z., Chen, M., Yang, B., Chen, H., & Cao, K. (2010). Knowledge, attitude, and behavior in patients with atrial fibrillation undergoing radiofrequency catheter ablation. **Journal of interventional cardiac electrophysiology**, **28**, 199-207.
- Yadav, R. (2016). Altruistic or egoistic: Which value promotes organic food consumption among young consumers? A study in the context of a developing nation. **Journal of Retailing and Consumer services**, **33**, 92-97.
- Yadav, R., Pathak, G.S. (2016). Young consumers' intention towards buying green products in a developing nation: extending the theory of planned behavior. **Journal of Cleaner Product**, **135** (1), 732-739.

- Yi, Q. & Hohashi, N. (2019). **Correction: Comparison of perceptions of domestic elder abuse among healthcare workers based on the Knowledge-Attitude-Behavior**. Retrieved from <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0210916>. [2020, 15 Dec.]
- Yue, B., Sheng, G., She, S., & Xu, J. (2020). Impact of consumer environmental responsibility on green consumption behavior in China: The role of environmental concern and price sensitivity. **Sustainability**, 12 (5), 2074.
-

การจัดการสินค้าคงคลังของธุรกิจตู้ขายสินค้าอัตโนมัติด้วยตัวแบบพลวัต

INVENTORY MANAGEMENT OF A VENDING MACHINE BUSINESS WITH DYNAMIC LOT-SIZING MODEL

นิเวศ จินะบุญเรือง*

โปรแกรมวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เชียงราย ประเทศไทย

Niwest Jeenaboonrueang*

Logistics Management Faculty of Management Science Chiangrai Rajabhat University Chiang Rai Thailand

*E-mail: niwest@crru.ac.th

Received: 21-10-2022

Revised: 03-01-2023

Accepted: 05-04-2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการจัดการสินค้าคงคลังของธุรกิจตู้ขายสินค้าอัตโนมัติด้วยตัวแบบพลวัต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการสินค้าคงคลัง คลังสินค้า การจัดการการขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจตู้ขายสินค้าอัตโนมัติในจังหวัดเชียงราย และ 2) ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง คลังสินค้า การจัดการการขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจตู้ขายสินค้าอัตโนมัติในจังหวัดเชียงราย งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์ การสังเกต และการวิเคราะห์ข้อมูลสินค้าคงคลังเพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดการสินค้าคงคลัง คลังสินค้า การจัดการการขนส่งและกระจายสินค้า

ผลการวิจัย พบว่าสินค้าส่วนใหญ่ที่จำหน่ายในตู้ขายสินค้าอัตโนมัติเป็นสินค้าสำหรับการบริโภค เช่น เครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวในบรรจุภัณฑ์พลาสติก หรือบรรจุภัณฑ์กล่องกระดาษ โดยใช้ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติทั้งแบบธรรมดาและแบบมีระบบทำความเย็น โดยตู้ขายสินค้าอัตโนมัติส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีกลุ่มลูกค้าจำนวนมาก เช่น มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล หรือสถานที่ราชการ เป็นต้น การขนส่งและกระจายสินค้า และการเติมเต็มสินค้าในปัจจุบันยังคงเป็นการทำงานที่ใช้แรงงานคนเป็นหลัก ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง ได้แก่ รถยนต์กระบะ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่งและกระจายสินค้า ประกอบด้วย รถเข็น และถังพลาสติก อุปสรรคที่พบได้แก่ปัญหาต้นทุนในการจัดการสินค้าคงคลัง การเติมเต็มสินค้า ข้อจำกัดของพนักงาน เป็นต้น การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง คลังสินค้า การขนส่งและกระจายสินค้า โดยนำแนวคิด ABC Analysis เทคนิค Peterson-Silver Rule

และการจัดการสินค้าคงคลังด้วยตัวแบบเชิงพลวัต ส่งผลให้ต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังในภาพรวมลดลง 497,848 บาท หรือคิดเป็น 29.90%

คำสำคัญ: การจัดการสินค้าคงคลัง ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ ตัวแบบพลวัต

ABSTRACT

The research on inventory management of a vending machine business using dynamic lot-sizing model aimed to: 1) study the inventory management, warehousing, transportation and distribution of a vending machine business in Chiang Rai province, and 2) improve the inventory management efficiency, warehousing, transportation and distribution of a vending machine business in Chiang Rai province. The methodology used in the study was a qualitative approach using in-depth interview, observation, and inventory management analysis to improve the inventory management efficiency, warehousing, transportation, and distribution.

The research results found that goods sold by vending machines were mostly drinks, snacks with plastic packaging or paper packaging by which the vending machines were both normal and with cooling system. Most of the vending machines were in populated areas such as universities, hospitals, and government offices. The transportation, distribution and replenishment were still operated by human forces, using pickup trucks as vehicles. The equipment used was hand pallet truck and tote bin. The obstacles were inventory cost management, replenishment, and staff. Regarding the improvement of inventory management, warehousing and transportation and distribution, the concept of ABC Analysis, Peterson-Silver Rule technique and dynamic lot sizing model was applied, resulting in a reduction of the overall inventory cost management at 497,848 Baht, equal to 29.90 percent.

Keywords: Inventory management, Vending Machine Business, Dynamic lot sizing model

บทนำ

การค้าปลีกเป็นกลุ่มธุรกิจสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลกเนื่องจากสร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในเศรษฐกิจแต่ละปีเป็นจำนวนเงินมหาศาล ภายหลังจากการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ที่ส่งผลให้เกิดการหดตัวของมูลค่า

ทางการตลาดกลุ่มธุรกิจค้าปลีกทั่วโลกในช่วงระหว่างปี 2562 ถึงปี 2563 และมีแนวโน้มเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไปในระดับ 1.5-2.5% ต่อปี ในปี 2564 ถึงปี 2565 ผู้ประกอบการมีแนวโน้มเร่งปรับตัวเพื่อขยายฐานรายได้และกลุ่มลูกค้า

ในระยะยาว โดยเฉพาะการพึ่งพาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ในตลาดออนไลน์ เช่น Alibaba และ JD.com โดยผู้ประกอบการจะเน้นการขายหน้าร้าน (Off-line) ควบคู่การขายออนไลน์ (On-line) การรับชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือ (E-Payment) อาทิ E-Wallet และ QR Code การเป็นพันธมิตรกับผู้ประกอบการกลุ่มอื่น เช่น บริษัทบริการส่งอาหารและสินค้า รวมถึงการขายการลงทุนร้านค้าต่อเนื่อง โดยรูปแบบร้านค้าจะมีขนาดเล็กและแตกต่างกันตามพื้นที่ เพื่อให้จำนวนสาขาครอบคลุมและเข้าถึงผู้บริโภคได้สะดวก (Tunpaiboon, 2021) จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคดังกล่าวส่งผลให้เกิดการพัฒนาช่องทางการจำหน่ายสินค้าในรูปแบบใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว

ธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดเชียงรายมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเนื่องจากมีธุรกิจประเภทไฮเปอร์มาเก็ตและร้านสะดวกซื้อขนาดเล็กเปิดให้บริการมากขึ้น ส่งผลให้เจ้าของธุรกิจร้านค้าปลีกในพื้นที่ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการค้าปลีกในพื้นที่จังหวัดเชียงราย เนื่องจากสามารถลดต้นทุนด้านการจัดการต่าง ๆ ได้ และประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคปัจจุบันที่ต้องการความสะดวกสบายสามารถซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง และจากการเพิ่มจำนวนจุดติดตั้งผู้ขายสินค้าอัตโนมัติที่เปิดโอกาสให้เจ้าของพื้นที่ที่มีความสนใจและเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพ

ในการจำหน่ายสินค้าด้วยตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ เช่น หน่วยงานราชการ (โดยเฉลี่ยจะติดตั้งตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ 5 ตู้) มหาวิทยาลัย (โดยเฉลี่ยจะติดตั้งตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ 6 ถึง 10 ตู้) บริษัทเอกชนที่ต้องการให้บริการลูกค้าและพนักงานของตนเอง รวมถึงบุคคลทั่วไปที่สามารถใช้พื้นที่ว่างหน้าบ้านในการทำธุรกิจค้าปลีกแบบอัตโนมัติด้วยรูปแบบธุรกิจที่มีการแบ่งปันผลกำไรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของผู้ขายสินค้ารวมถึงบริการเติมสินค้าในตู้จากธุรกิจที่เป็นเจ้าของตู้สินค้า ประกอบกับการที่จังหวัดเชียงรายเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากที่สามารถใช้ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติเป็นช่องทางการจำหน่ายสินค้าที่จะทำให้เกิดความคุ้มค่าและผลกำไรได้ จึงทำให้ธุรกิจตู้ขายสินค้าอัตโนมัติเป็นที่นิยมมากขึ้นในจังหวัดเชียงราย

การจัดการสินค้าคงคลังเป็นกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ที่มีความสำคัญกับธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติ ที่จะส่งผลต่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุนที่ต่ำ ทำให้ธุรกิจลดการเสียโอกาสในการขาย ซึ่งการค้าปลีกในรูปแบบอัตโนมัติ (Retail Automation) นั้นระบบโลจิสติกส์กับการประหยัดด้วยขนาด (Economy of Scale) มีความสำคัญมากในสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่มีความไม่แน่นอน (Volatility) ความไม่แน่ใจ (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และ ความคลุมเครือ (Ambiguity) (VUCA) ธุรกิจจึงต้องปรับตัวให้ทันกับสภาพดังกล่าวใน 4 ประเด็นประกอบด้วย (1) การปฏิบัติตามเกณฑ์ทางการที่เข้มงวดขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรมชาติระหว่างผู้ประกอบการค้าส่งค้าปลีกกับผู้ผลิต

หรือผู้จำหน่าย (2) รูปแบบธุรกิจเปลี่ยนจากการทำตลาดแบบตลาดที่มีกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมาก (Mass marketing) เป็นการทำการตลาดแบบเฉพาะเจาะจง (Customization) มากขึ้น (3) การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ อาทิข้อมูลมหัต (Big data) และ/หรือ ปัญญาประดิษฐ์มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของลูกค้าและธุรกิจ และ (4) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสินค้าและโลจิสติกส์เพื่อกระจายสินค้าสู่ผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจ (Tunpaiboon, 2021) เมื่อพิจารณาถึงประเด็นความสำคัญของการจัดการสินค้าคงคลังภายใต้สภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมุ่งความสนใจไปที่การศึกษาเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลังและการจัดการคลังสินค้าที่เป็นกิจกรรมสำคัญทางด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาวิธีการหาปริมาณการสั่งซื้อสินค้าด้วยวิธีกำหนดการเชิงพลวัต (Dynamic Lot Sizing) ในการกำหนดขนาดการสั่งซื้อที่ต่ำที่สุดสำหรับสินค้าแต่ละรายการของธุรกิจที่เป็นกรณีศึกษา เพื่อทำการศึกษเปรียบเทียบกับวิธีการสั่งซื้อแบบเดิมซึ่งการจะเลือกวิธีการจัดการสินค้าคงคลังที่เหมาะสมกับธุรกิจต้องคำนึงถึงลักษณะความต้องการ สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินค้าคงคลังเช่นการขนส่งและเติมเต็มสินค้าเพื่อให้ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดการสินค้าคงคลังอยู่ในระดับต่ำที่สุดโดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยประกอบด้วย

1. เพื่อศึกษาการจัดการสินค้าคงคลัง คลังสินค้า การจัดการการขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง คลังสินค้า การจัดการการขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติในจังหวัดเชียงราย

ทบทวนแนวคิด

การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management) เป็นการจัดการในการรับ การจัดเก็บ หมายถึง การจัดส่งสินค้าให้ผู้รับเพื่อกิจกรรมการขาย เป้าหมายหลักในการบริหาร ดำเนินธุรกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้าก็เพื่อให้เกิดการดำเนินการเป็นระบบให้ คຸ້ມกับการลงทุน การควบคุมคุณภาพของการเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการสูญเสียจากการดำเนินงาน เพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุด และการใช้ประโยชน์เต็มที่จากพื้นที่ กระบวนการในการจัดการคลังสินค้าเริ่มจากการวิเคราะห์ปริมาณของสินค้าคงคลังด้วยการจัดกลุ่มสินค้าตามความสำคัญ ABC Analysis เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการจัดกลุ่มสินค้าเป็น 3 กลุ่มเพื่อง่ายในการบริหารจัดการตามกลุ่มสินค้า การจัดลำดับมีหลายแบบตามแนวนโยบายที่ต้องการใช้บริหารขององค์กร เช่น การจัดลำดับสินค้าตามมูลค่าสินค้าคงคลังที่ถือครองรวมต่อปีของแต่ละรายการ, มูลค่าขายสินค้าแต่ละรายการ หรือส่วนแบ่งกำไรของสินค้านั้น ร่วมกับการจัดการสินค้าคงคลังแต่ละกลุ่มด้วยวิธีการที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีการหาปริมาณสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) ที่เป็นระบบสินค้า

คงคลังที่นิยมใช้กันมาก โดยที่ระบบนี้ใช้กับสินค้าคงคลังที่มีลักษณะของความต้องการที่เป็นอิสระไม่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกับความต้องการของสินค้าตัวอื่น (Independent Demand) จึงต้องวางแผนพิจารณาความต้องการอย่างเป็นเอกเทศด้วยวิธีการพยากรณ์อุปสงค์ของลูกค้าโดยตรง ระบบขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัดจะพิจารณาต้นทุนรวมของสินค้าคงคลังที่ต่ำสุดเป็นหลักเพื่อกำหนดระดับปริมาณการสั่งซื้อต่อครั้งที่เรียกว่า ขนาดการสั่งซื้อที่ประหยัด (Phalika & Suwannasap, 2015)

ผลการศึกษาของ Eiampiyakul (2008) แสดงให้เห็นว่าจัดการสินค้าคงคลังด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับลักษณะความต้องการสินค้าแต่ละกลุ่มจากผลการวิเคราะห์ ABC ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการจัดการสินค้าคงคลังมีอัตราหมุนเวียนของสินค้าคงคลังที่ดีขึ้น และส่งผลต่อการจัดการตำแหน่งที่เก็บของสินค้าแต่ละกลุ่มที่ทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพของการเคลื่อนที่ของสินค้าในคลัง

สินค้าคงคลังที่มีลักษณะความต้องการไม่คงที่เป็นสินค้าที่มีความผันแปรในรอบของการสั่งซื้อทำให้เกิดต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังที่สูงขึ้นโดยธุรกิจสามารถลดต้นทุนลงได้ด้วยการใช้วิธีการจัดการสินค้าคงคลังที่เหมาะสมด้วยตัวแบบการจัดการสินค้าคงคลังสำหรับกรณีมีความต้องการไม่คงที่เช่น ตัวแบบปรับเปลี่ยนขนาดรุ่นของการสั่ง หรือตัวแบบเชิงพลวัต (Dynamic Lot-sizing Model)

การจะพิจารณาว่าสินค้ารายการใดจะต้องใช้ขนาดการสั่งซื้อแบบคงที่ (Static Lot

Sizing) ในกรณีที่ความต้องการค่อนข้างแน่นอนหรือต้องใช้ขนาดการสั่งซื้อแบบไม่คงที่ (Dynamic Lot Sizing) สำหรับความต้องการที่ไม่แน่นอน (Lumpy Demand)

Dynamic Lot Sizing Model (Wagner & Whitin, 1958. As site in Evans, 1985; Sadeghi, 2009; Rajhans & Barshikar, 2012) เป็นตัวแบบการหาคำตอบที่ดีที่สุดในการหาปริมาณการสั่งซื้อสามารถทำได้โดยใช้กำหนดการเชิงพลวัต (Dynamic Programming) ซึ่งพิจารณาระบบสินค้าคงคลังที่มีการสั่งซื้อสินค้าทีละชนิดในหลายช่วงเวลาและแต่ละช่วงเวลามีความต้องการที่อาจจะเท่ากันหรือไม่ก็ได้ โดยให้ระยะเวลาในการสั่งซื้อเท่ากับศูนย์ และมีการทบทวนตามช่วงเวลาวิธีการจัดการสินค้าคงคลังด้วยตัวแบบดังกล่าวทำให้ต้นทุนในการจัดการสินค้าคงคลังรวมต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแบบการจัดการสินค้าคงคลังสำหรับกรณีที่ความต้องการไม่คงที่อื่น ๆ ตัวอย่างเช่นในกลุ่มวิธีฮิวริสติก (Heuristics) ด้วยวิธี Silver-meal หรือวิธี Part Period Balance ดังปรากฏในงานวิจัยของ Phabu et al. (2012) และ Norrawan & Sereerat (2008)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในงานวิจัยนี้จะเป็นการประยุกต์ใช้วิธี Peterson-Siver Rule ในการวัดความแปรปรวนของความต้องการหรือสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความแปรปรวน (Variability Coefficient) (Sipper & Bulfin, 1998; Norrawan & Sereerat, 2008) ดังสมการที่ 1

$$V = \frac{\text{Variance of demand per period}}{\text{Square of average demand period}} = \frac{n \sum_{i=1}^n D_i^2}{\sum_{i=1}^n D_i^2} \quad (1)$$

โดยที่ D_i เป็นค่าความต้องการสินค้าต่อหน่วย สำหรับ n ช่วงเวลา

ค่า $V < 0.25$ สามารถใช้ตัวแบบการจัดการสินค้าคงคลังสำหรับกรณีความต้องการคงที่

ค่า $V \geq 0.25$ ต้องใช้ตัวแบบการจัดการสินค้าคงคลังด้วยวิธีเชิงพลวัต (Dynamic Lot Sizing Model)

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีดำเนินงานวิจัยประกอบด้วยวิธีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผล 3 วิธีประกอบด้วย

1. การสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจ ในสายงานด้านค้าปลีกจำนวน 7 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ในประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลวิธีการจัดการสินค้าคงคลัง มีการทดสอบความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีเชี่ยวชาญสาขาบริหารธุรกิจและโลจิสติกส์จำนวน 3 ท่าน และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-objective congruence: IOC) ของเครื่องมือการวิจัยได้เท่ากับ 0.86

2. การสังเกตการณ์ (Observation) ลักษณะการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานสภาพปัญหาในการดำเนินงานของธุรกิจ โดยเฉพาะด้านการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า เวลาที่ใช้ ความถี่ของข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากรายงานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์การขายที่บันทึกบนระบบออนไลน์ ประกอบด้วยข้อมูลปริมาณของสินค้าที่ขายได้และปริมาณของสินค้าคงคลังย้อนหลังแบ่งรอบระยะเวลาการสั่งซื้อครั้งละ 20 วัน ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม 2561 และข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าจากตัวแทนจำหน่ายในช่วงเวลาดังกล่าวจำนวน 18 รอบการสั่งซื้อ ปริมาณสินค้าคงคลังในศูนย์กระจายสินค้าของกิจการ ต้นทุนที่ใช้ในการสั่งซื้อ ต้นทุนการถือครองสินค้าคงคลัง และราคาสินค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เพื่อวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานของธุรกิจในการจัดการสินค้าคงคลัง ปัญหาและข้อจำกัดของธุรกิจในการดำเนินงาน โดยการสอบถามจากตัวแทนของธุรกิจ

การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีและกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังดังนี้ 1) ทฤษฎีการวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มสินค้า (ABC Analysis) เพื่อจำแนกประเภทสินค้าที่มีนัยสำคัญและไม่นัยสำคัญต่อการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า 2) การวิเคราะห์ Peterson-Silver Rule เพื่อจำแนกสินค้าที่มีความต้องการคงที่และไม่คงที่ และใช้ในการวางแผนการจัดการสินค้าที่มีความต้องการไม่คงที่ และ 3) ทฤษฎีการจัดการสินค้าคงคลังด้วยตัวแบบเชิงพลวัต (Dynamic Lot-Sizing Model) เพื่อหาปริมาณการสั่งซื้อสินค้าของสินค้าที่มีความต้องการไม่คงที่ให้เกิดต้นทุนรวมต่ำที่สุด โดยมีตัวแปรควบคุมคือราคาสินค้า ต้นทุนสั่งซื้อสินค้า และต้นทุนการถือครองสินค้า

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจ ในสายงานด้านค้าปลีกจำนวน 7 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ในประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลวิธีการจัดการสินค้าคงคลัง และสภาพการดำเนินงานพบว่า ผู้ประกอบการผู้ขายสินค้าอัตโนมัติที่เป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยได้ดำเนินการขายสินค้าในรูปแบบผู้ขายสินค้าอัตโนมัติในจังหวัดเชียงรายโดยเป็นบริษัทท้องถิ่นเพียงบริษัทเดียวที่เปิดดำเนินการเกี่ยวกับการค้าปลีกโดยผู้ขายสินค้าอัตโนมัติในจังหวัดเชียงรายรวมไปถึงดำเนินธุรกิจประกอบและจัดจำหน่ายผู้ขายสินค้าอัตโนมัติ จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจ้าของกิจการทำให้ทราบว่า ผู้ประกอบการเริ่มดำเนินธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติตั้งแต่ปี 2557 และประสบปัญหาด้านการจัดการคลังสินค้าที่ขาดการจัดการอย่างเป็นระบบ เช่น วิธีการจัดเก็บสินค้า การจัดซื้อสินค้า การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า และการจัดการปริมาณการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง ส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานรวมไปถึงระยะเวลาการตอบสนองคำสั่งซื้อของลูกค้าใช้ระยะเวลานานส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งทางกิจการมีความต้องการที่จะปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้าอย่างเป็นระบบพร้อมทั้งออกแบบการจัดวางสินค้าในคลังสินค้าให้กับบริษัทใหม่ทั้งหมดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้าและลดต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทให้สามารถแข่งขันในธุรกิจค้าปลีกรูปแบบอื่น ๆ

และธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติรายอื่น ๆ ในระดับประเทศที่จะเริ่มให้บริการในพื้นที่จังหวัดเชียงรายได้ต่อไป

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังคลังสินค้า การจัดการการขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติในจังหวัดเชียงรายพบว่า

1.1 ลักษณะของการจัดสินค้าคงคลังคลังสินค้าของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติในจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีการจัดจำหน่ายสินค้าประเภทบริโภคเป็นส่วนใหญ่พบว่า ผู้ประกอบการมีลักษณะของการจัดการสินค้าคงคลังที่ยังเป็นระบบที่ไม่สมบูรณ์แบบโดยสินค้าที่นิยมนำจำหน่ายในผู้ขายอัตโนมัติประกอบด้วย น้ำดื่ม น้ำอัดลม และเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ อยู่ในบรรจุภัณฑ์ประเภทขวดแก้วและกระป๋อง ขนมอบเคียวในบรรจุภัณฑ์พลาสติกกล่องกระดาษ มีทั้งผู้ขายสินค้าอัตโนมัติแบบธรรมดาและมีระบบทำความเย็น ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าที่วางจำหน่ายในตู้

1.2 การจัดการการขนส่งและกระจายสินค้าของธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงรายพบว่า ลักษณะของการตั้งผู้ขายสินค้าอัตโนมัติผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะมีการตั้งผู้ขายสินค้าอัตโนมัติในสถานที่ที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมาใช้บริการจำนวนมาก เช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียน โรงพยาบาล และหน่วยงานราชการต่าง ๆ

การขนส่งและกระจายสินค้าในปัจจุบันยังเป็นการจัดการโดยบุคลากรการขนส่งและเติมเต็มสินค้าใช้แรงงานคน

เป็นหลัก โดยยานพาหนะหลักในการขนส่ง ได้แก่ รถยนต์ กระบะ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง และกระจายสินค้าประกอบด้วย รถเข็น ลังพลาสติก

1.3 ปัญหาอุปสรรคของการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า การจัดการการขนส่งและกระจายสินค้าของบริษัทประกอบธุรกิจค้าปลีกด้วยตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ พบว่า

1) ปัญหาการจัดการสินค้าในคลังสินค้าที่ไม่มีการจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบและแยกเป็นหมวดหมู่ส่งผลให้เสียเวลาในการจัดสินค้าลงตะกร้า

2) ปัญหาการวางแผนเส้นทางการขนส่งที่ไม่ชัดเจน ไม่มีการกำหนดเส้นทางการเติมและมีการเปลี่ยนแปลงเส้นทางการขนส่งนอกเหนือแผนงานการขนส่ง

3) ปัญหาการเติมเต็มสินค้าที่เกิดจากระยะทางระหว่างตำแหน่งที่วางตู้ขายสินค้าอัตโนมัติและบริเวณที่จอดรถในหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ต้องเสียเวลาในการขนส่งสินค้าจากที่จอดรถเพื่อนำสินค้าไปเติมเต็มในตู้ตามจุดต่าง ๆ รวมถึงจำนวนครั้งในการขนส่งสินค้าเพื่อไปเติมในตู้ขายสินค้าอัตโนมัติทำให้การใช้เวลาในการทำงานโดยสูญเปล่า

4) ปัญหาด้านข้อจำกัดของปริมาณของแรงงาน ทำให้พนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยตนเองในทุก ๆ ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ การเช็คจำนวนสินค้า การจัดสินค้า การขนส่งสินค้า การเติมสินค้าในตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ จึงทำให้การเติมสินค้าใช้เวลานาน

5) ปัญหาอุปกรณ์ในการทำงานไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ ความหลากหลายของจุดตั้งตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ

2. การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง คลังสินค้า การจัดการขนส่งและกระจายสินค้า ของธุรกิจตู้ขายสินค้าอัตโนมัติในจังหวัดโดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มสินค้า การวิเคราะห์ Peterson-Silver Rule และทฤษฎีการจัดการสินค้าคงคลังด้วยตัวแบบเชิงพลวัต (Dynamic Lot-Sizing Model)

ผลจากการวิเคราะห์ ปริมาณความต้องการสินค้าด้วยการวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มสินค้า (ABC Analysis) พบว่า สามารถจำแนกสินค้าที่จำหน่ายในตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ มีจำนวน 19 รายการที่มีมูลค่าสูงจัดอยู่ในกลุ่ม A และ B ซึ่งมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อต้นทุนรวมอยู่ในระดับสูง หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ Peterson-Silver Rule สินค้ากลุ่ม A และ B มีสินค้า พบว่า มีสินค้าจำนวน 7 รายการที่มีลักษณะความต้องการเป็นแบบไม่คงที่ (Lumpy demand) ซึ่งจะถูกนำไปคำนวณในการวิเคราะห์ด้วยตัวแบบพลวัต (Dynamic Lot Sizing Model) ในขั้นตอนต่อไป ส่วนสินค้าย่อยรายการอีก 12 รายการที่ความต้องการคงที่ธุรกิจควรใช้จัดการด้วยตัวแบบการสั่งซื้อที่ประหยัด หรือ Economic Order Quantity: EOQ ร่วมกับการจัดให้มีสินค้าเพื่อความปลอดภัย (Safety Stock) ในระดับการให้บริการ (Service Level) ที่เหมาะสม เพื่อให้ต้นทุนรวมในการจัดการสินค้าคงคลังอยู่ในระดับต่ำและยังสามารถมีสินค้าเพียงพอกับความต้องการ โดยผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่มสินค้า (ABC Analysis) และ Peterson-Silver Rule แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มสินค้า (ABC Analysis) และ Peterson-Silver Rule

รายการสินค้า	จำนวนขาย (ชิ้นต่อปี)	ราคา (บาท)	มูลค่าสินค้า	ABC Analysis	Peterson Silver Rule, V
005	3,954	17	67,065	A	0.297*
007	4,256	13	55,185	A	0.289*
008	1,800	26	46,436	A	0.293*
010	3,140	13	40,755	A	0.305*
012	3,691	10	36,750	B	0.290*
013	954	37	35,039	B	0.302*
019	882	21	18,459	B	0.308*

* สินค้ากลุ่ม A และ B ที่มีความต้องการไม่คงที่ (Lumpy Demand)

ส่วนการวิเคราะห์ด้วยตัวแบบพลวัต (Dynamic Lot-Sizing Model) เพื่อหาปริมาณการสั่งซื้อที่ทำให้ผลรวมของต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังมีค่าต่ำที่สุด โดยใช้ข้อมูลช่วงเวลา (t) ปริมาณสั่งซื้อสินค้าที่มาถึงในช่วงเวลา (X) ปริมาณสินค้าที่มีอยู่ที่ปลายช่วงเวลา (I) ราคาสินค้าที่ซื้อต่อหน่วย (C) ต้นทุนการถือครองสินค้าหน่วยต่อช่วงเวลา (h) และต้นทุนในการสั่งซื้อสินค้าต่อครั้ง (A) โดยใช้

สมการของตัวแบบพลวัต $\text{Min. Cost} = \sum_{t=1}^T (CX_t + hI_t + A\delta_t)$ โดยใช้ตัวอย่างสินค้าที่มีความต้องการไม่คงที่ที่มีนัยสำคัญจำนวน 18 รอบการสั่งซื้อ และทดลองมีการนำไปปฏิบัติจริงสามารถเปรียบเทียบกับต้นทุนรวมของการจัดการสินค้าแบบเดิมกับการจัดการด้วยตัวแบบเชิงพลวัตได้ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการกำหนดปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสม

ต้นทุน	การจัดการสินค้า การจัดการด้วยตัวแบบ		เปลี่ยนแปลง	
	แบบเดิม	เชิงพลวัต	จำนวน	%
ต้นทุนสั่งซื้อ	57,608	78,115	20,507	35.60
ต้นทุนราคาสินค้า	1,150,196	884,956	-265,240	-23.06
ต้นทุนการถือครองสินค้าคงคลัง	457,265	204,150	-253,115	-55.35
ต้นทุนรวม	1,665,069	1,167,221	-497,848	-29.90

จากตารางที่ 2 พบว่า การนำผลการวิเคราะห์ปริมาณการสั่งซื้อที่ทำให้ผลรวมต้นทุนต่ำที่สุดตามตัวแบบพลวัต (Dynamic Lot-Sizing Model) ไปปฏิบัติ ทำให้ต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังในภาพรวมลดลง 497,848 บาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 29.90 เมื่อพิจารณาในแต่ละต้นทุนพบว่า ต้นทุนสั่งซื้อเพิ่มขึ้น 20,507 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.60 ต้นทุนราคาสินค้าลดลง 265,240 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.06 และต้นทุนการถือครองสินค้าคงคลังลดลง 253,115 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.35

3. การพัฒนาแนวทางในการจัดการคลังสินค้าและการขนส่งของธุรกิจที่เป็นตัวอย่างกรณีศึกษา พบว่า

3.1 ปัญหาการจัดสินค้าในคลังสินค้า ไม่มีการจัดเรียงจากเดิมใช้เวลาในการจัดสินค้าลงตะกร้าใช้เวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 15 นาทีต่อตู้ แต่หลังจากการจัดระเบียบในการจัดเรียงสินค้าในคลังสินค้าสามารถแก้ปัญหาใช้เวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 0 นาทีต่อตู้ เนื่องจากได้ทำการจัดสินค้ามาจากคลังเรียบร้อยแล้ว

3.2 ปัญหาการวางแผนการเส้นทาง การขนส่งที่ไม่ชัดเจนในแต่ละวันจากเดิมใช้เวลาในการเดินทางเฉลี่ย 84 นาทีต่อวัน หลังจากมีการแก้ปัญหาโดยการกำหนดเส้นทางตามตำแหน่งของตู้ขายสินค้าอัตโนมัติที่มีเส้นทางใกล้เคียงกัน มีเวลาเฉลี่ยที่ 70 นาทีต่อวัน

3.3 ปัญหาการเติมสินค้าใช้ระยะเวลา ในการเติมสินค้าที่ลดลง จากเดิมมีรอบระยะเวลาในการเดินทางไป-กลับจากตู้มาที่คลังสินค้าถึง 2 เท่า มีระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 8 นาทีต่อตู้ แต่หลังจากแก้ปัญหาใช้รอบในการไป-กลับจากตู้มาที่คลังสินค้า 1 รอบ โดยการเดินทางไปเช็คจำนวนสินค้าจะนำสินค้าที่ต้องเติมไปพร้อมกันทำให้มีระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 4 นาทีต่อตู้

3.4 ปัญหาพนักงานมีหน้าที่ในการทำงานในทุกขั้นตอนโดยทำหน้าที่เช็คสินค้า จัดสินค้า และ เติมสินค้า ใน 1 วันจะสามารถเติมสินค้าได้ 6 ตู้ต่อวัน ใช้เวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 44 นาทีต่อตู้ ต้นทุนแรงงานเฉลี่ยต่อตู้ต่อวันอยู่ที่ 55 บาท

ต่อตู้ต่อวัน แต่หลังจากแก้ปัญหาตัดขั้นตอนการจัดสินค้าลงตะกร้าออกไปส่งผลให้ ใน 1 วันสามารถเติมสินค้าได้ 7 ตู้ต่อวันใช้เวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 30 นาทีต่อตู้ นอกจากนี้ยังทำให้ ต้นทุนแรงงานเฉลี่ยต่อตู้ต่อวันอยู่ที่ 47 บาทต่อตู้ต่อวัน

3.5 ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ เนื่องจากเส้นทางในการเดินทางเข้าไปยังตู้ขายสินค้าอัตโนมัตินั้นไกลซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการขนถ่ายสินค้า จากเดิมใช้เวลาในการขนถ่ายสินค้าที่ 8 นาทีต่อตู้ แต่หลังจากแก้ปัญหาโดยการนำรถเข็นมาช่วยในการขนย้ายสินค้าไปยังตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ ทำให้ใช้เวลาขนถ่ายสินค้าอยู่ที่ 6 นาทีต่อตู้ ผลการปรับปรุงแสดงดังตารางที่ 3

สรุปผลการวิจัยและอภิปราย

จากผลการวิจัยพบว่า ในการจัดการสินค้าคงคลังของธุรกิจตู้ขายสินค้าอัตโนมัติของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงราย ประสบปัญหาในการจัดการสินค้าคงคลังอยู่หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องระบบในการจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการคลังสินค้า การควบคุมต้นทุนที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการจะต้องใช้แนวคิด เทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ เริ่มต้นจากวิธีการปฏิบัติที่ง่ายที่สุดในการแก้ไขปัญหาในคลังสินค้าโดยการจัดระเบียบสินค้าในคลังสินค้า มีการจัดเรียงและจัดวางให้เป็นหมวดหมู่ก็สามารถแก้ปัญหาทางด้านต้นทุน ระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของธุรกิจได้ เช่นเดียวกับผลการวิจัย

ตารางที่ 3 การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง คลังสินค้า การขนส่งและกระจายสินค้า

ตัวชี้วัด		ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง
ระยะเวลา	ระยะเวลาการเดินทางไปกลับคลังสินค้า	8 นาทีต่อตู้	4 นาทีต่อตู้	-50.00%
	ระยะเวลาเฉลี่ยในการขนถ่ายสินค้าต่อตู้	8 นาทีต่อตู้	6 นาทีต่อตู้	-25.00%
	ระยะเวลาในการจัดสินค้าลงในตะกร้า	15 นาทีต่อตู้	0 นาทีต่อตู้	-100.00%
	ระยะเวลาเดินทางในการขนส่ง	84 นาที / วัน	70 นาที / วัน	-16.67%
	ระยะเวลาเฉลี่ยในการเติมสินค้าต่อตู้	44 นาที	30 นาที	-31.82%
ต้นทุน	ต้นทุนค่าแรงงานเฉลี่ยต่อตู้	55 บาทต่อตู้	47 บาทต่อตู้	-14.55%
ปริมาณงาน	จำนวนตู้ในการเติมสินค้าเฉลี่ย	6 ตู้ต่อวัน	7 ตู้ต่อวัน	16.67%
	จำนวนรอบของการเดินทางไปกลับ	2 รอบ	1 รอบ	-50.00%

ของ Chatmontree (2015) ที่พบว่า การจัดกลุ่มสินค้า การจัดวางกลุ่มสินค้าตามพื้นที่จัดเก็บ การจัดทำป้ายบ่งชี้ช่วยลดเวลาในการทำงานง่ายต่อการค้นหาและการตรวจสอบจำนวนของสินค้า ให้มีความถูกต้องแม่นยำและเพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าเพิ่มเติมได้

ผลจากการวิจัยในการใช้แนวคิด ABC analysis เป็นเทคนิคในการจำแนกสินค้าที่มีประโยชน์ในการจัดการสินค้าคงคลัง โดยจะมีการจำแนกสินค้าที่มีความละเอียดและสามารถทำให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนการบริหารจัดการสินค้าคงคลังให้เหมาะสมกับสินค้าแต่ละประเภท เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการลดต้นทุนได้ของผู้ประกอบการธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติลงได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้สามารถลดต้นทุนในภาพรวมลงได้ร้อยละ 29.90 เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถที่วางแผนการบริหารการจัดซื้อให้เหมาะสมกับสินค้าแต่ละประเภทได้ เช่น สินค้าที่มีความต้องการซื้อคงที่สามารถบริหารจัดการต้นทุนในการสั่งซื้อได้โดยใช้แนวคิดการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ) สอดคล้องกับการศึกษาของ Somsri & Lekdee (2020) ที่มีการใช้แนวคิดการวิเคราะห์ ABC analysis และการสั่งซื้อที่ประหยัดไปใช้กับโรงงานผลิตภัณฑ์เสริมอาหารทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนลงได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาวิจัยของ Rattanachamroon (2020) ที่พบว่า การนำแนวคิด ABC analysis การพยากรณ์และควบคุมระดับสินค้าคงคลังของร้านสะดวกซื้อ ทำให้ต้นทุนการบริหารจัดการสินค้าคงคลังลดลงคิดเป็นร้อยละ 92.30 ส่วนผลการศึกษาของ Phalika & Suwannasap (2015) ก็สนับสนุนการใช้แนวคิดดังกล่าวว่า สามารถ

ทำให้ต้นทุนของคลังสินค้าลดลงได้ ร้อยละ 44.38 ทั้งนี้ผลของการนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ผลลัพธ์จะขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจและสินค้าที่ใช้

ส่วนการวิเคราะห์สินค้าคงคลังตามแนวคิด Peterson-Silver Rule ร่วมกับแนวคิด ABC analysis ทำให้ผู้ประกอบการสามารถจำแนกสินค้าที่มีความต้องการซื้อที่คงที่และไม่คงที่ ทำให้เกิดประโยชน์การบริหารจัดการสินค้าประเภทที่มีความต้องการซื้อไม่คงที่เพื่อให้เกิดการลดต้นทุนในการจัดสินค้าคงคลังลงได้ สอดคล้องกับงานของ Chaleomsak & Kanjana (2013) ที่ศึกษาและกำหนดการสั่งซื้อที่เหมาะสมสำหรับการบริหารวัตถุดิบคงคลังในโรงงานรับจ้างผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักร และชิ้นงานโลหะให้กับโรงงานอุตสาหกรรมทั่วไป โดยการใช้เทคนิค Peterson-Silver Rule ส่งผลให้โรงงานสามารถลดต้นทุนการจัดการวัสดุคงคลังรวมลดลงร้อยละ 43.66

การนำตัวแบบพลวัต (Dynamic Lot Sizing Model) เพื่อคำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อที่ทำให้ต้นทุนรวมต่ำที่สุด ในการศึกษาวิจัยพบว่า เมื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิด Peterson-Silver Rule ร่วมกับแนวคิด ABC analysis ทำให้ต้นทุนหลักลดลง 2 ตัว ได้แก่ ต้นทุนราคาสินค้า ต้นทุนการถือครองสินค้าคงคลังแต่ต้นทุนในการสั่งซื้อเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการวางแผนในการสั่งซื้อสินค้าที่มีความต้องการไม่คงที่ทำให้จำนวนครั้งในการสั่งซื้อแปรผันตามปริมาณการจำหน่าย แต่ยังมีมูลค่าน้อยกว่าอีกสองต้นทุนที่ลดลง ทำให้ในภาพรวมต้นทุนรวมลดลงถึง 497,848 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 29.90 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของ Phabu et al. (2012) ที่ใช้ตัวแบบดังกล่าว

ไปประยุกต์ใช้กับ การจัดการการคงคลังข้าวเปลือกของโรงสี ทำให้ต้นทุนของโรงสีลดลงร้อยละ 3.45 เช่นเดียวกับ Wachum & Amaruchkul (2015) ที่ได้มีการนำตัวแบบดังกล่าวไปใช้กับการสั่งซื้อถ่านหินสำหรับอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ของบริษัทแห่งหนึ่ง ผลพบว่า สามารถทำให้ต้นทุนรวมลดลงร้อยละ 22.01 จึงสรุปได้ว่าการนำตัวแบบเชิงพลวัตเหมาะสมกับธุรกิจประเภทที่จำเป็นต้องถือครองสินค้าในปริมาณมากเช่นธุรกิจค้าปลีกและค้าส่งในการลด “ต้นทุนการถือครองสินค้า” ในขณะที่กรณีของธุรกิจประเภทที่มีการสั่งซื้อสินค้าที่มีความถี่สูงเช่น ธุรกิจผลิตตามคำสั่งซื้อ ไม่เหมาะสมกับการนำตัวแบบเชิงพลวัตนี้ไปใช้หรืออาจต้องใช้แนวคิดอื่นมาประยุกต์ใช้ร่วมกันจึงจะสามารถลดต้นทุนในการสั่งซื้อนี้ได้

จากผลการศึกษาวิจัยในการใช้แนวคิด ABC analysis, เทคนิค Peterson-Silver Rule และตัวแบบพลวัต (Dynamic Lot Sizing Model) เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์สินค้าเพื่อหาแนวทางในการจัดการสินค้าคงคลังเพื่อเสริมศักยภาพให้แก่ผู้ประกอบการในการลดต้นทุนในการจัดการสินค้าคงคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างความเจริญเติบโตและทำให้สามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงได้ โดยที่การปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลังดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ได้เนื่องจากเป็นลักษณะความต้องการของสินค้าที่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. กระบวนการจัดการสินค้าคงคลังสำหรับธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติที่มีลักษณะความต้องการสินค้าที่ขายในผู้ขายสินค้าจำนวนหลายตำแหน่งที่มีลักษณะความต้องการสินค้าที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ลักษณะความต้องการสินค้าแต่ละรายการในผู้ขายสินค้าอัตโนมัติแต่ละตำแหน่งเป็นอิสระจากกันเพื่อใช้ในการวางแผนเติมสินค้าในตู้แต่ละแห่งซึ่งจะเป็นการเพิ่มการใช้ประโยชน์พื้นที่จัดวางสินค้าในตู้ที่นับเป็นสินค้าคงคลังในคลังสินค้าอีกส่วนหนึ่งของธุรกิจที่จะทำให้ต้นทุนในการจัดการสินค้าคงคลังของธุรกิจได้มากขึ้น

2. จากผลการศึกษาของธุรกิจที่เป็นกรณีศึกษาพบว่าลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจผู้ขายสินค้าอัตโนมัติในปัจจุบันใช้การบริหารจัดการปริมาณสินค้าและการขายของตู้แต่ละจุดด้วยระบบจัดการตู้ที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้โปรแกรมจัดการการขายและสินค้าคงเหลือผ่านระบบ Cloud Computing ที่สามารถบันทึกข้อมูลแบบ Real-Time ทำให้ธุรกิจสามารถติดตาม วิเคราะห์ปริมาณสินค้าได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้ประโยชน์จากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ควรวิเคราะห์ปริมาณความต้องการเป็นรายวันให้สัมพันธ์กับรอบการเติมสินค้า ประกอบกับการปรับปรุงระบบการเติมสินค้าให้กับผู้ขายสินค้าแต่ละจุดด้วยตัวแบบเชิงพลวัตสำหรับการเติมสินค้าเพื่อลดต้นทุนการขนส่งกระจายสินค้าที่เป็นต้นทุนสำคัญของธุรกิจต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับกิจการ

1. กิจการควรปรับระบบการจัดการสินค้าคงคลังและการเติมเต็มสินค้าให้สัมพันธ์กับลักษณะความต้องการสินค้า(ยอดขาย) ของสินค้าแต่ละชนิด โดยปรับเปลี่ยนรอบระยะเวลาในการสั่งซื้อไปตามชนิดของสินค้า ด้วยการใช้ข้อมูลปริมาณขายจริงในแต่ละวันในการจำแนกลักษณะความแปรปรวนของความต้องการด้วยการวิเคราะห์ Peterson-Silver Rule แบ่งเป็นกลุ่มของสินค้าเป็นสินค้าที่ใช้ตัวแบบการจัดการแบบคงที่และตัวแบบการจัดการสินค้าคงคลังแบบพลวัต คำนวณปริมาณการสั่งซื้อที่ทำให้เกิดต้นทุนที่ประหยัด นอกจากนี้ควรปรับปรุงการเติมสินค้าด้วยการเพิ่มสินค้าเพื่อความปลอดภัย (Safety Stock; SS) สำหรับสินค้าที่ต้องเติมในแต่ละรอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของสินค้าคงเหลือในตู้ขายแต่ละตำแหน่งที่มักมีการเปลี่ยนแปลงในขณะที่รถขนส่งอยู่ระหว่างการเติมสินค้าเพื่อเพิ่มอัตราการใช้พื้นที่เก็บในตู้ขายสินค้าแต่ละแห่ง

2. กิจการควรปรับระบบการจัดการสินค้าคงคลังและการเติมเต็มสินค้าให้สัมพันธ์กับลักษณะความต้องการสินค้า(ยอดขาย) ของสินค้าแต่ละชนิด โดยปรับเปลี่ยนรอบระยะเวลาในการสั่งซื้อไปตามชนิดของสินค้า ด้วยการใช้ข้อมูลปริมาณขายจริงในแต่ละวันในการจำแนกลักษณะความแปรปรวนของความต้องการด้วยการวิเคราะห์ Peterson-

Silver Rule แบ่งเป็นกลุ่มของสินค้าเป็นสินค้าที่ใช้ตัวแบบการจัดการแบบคงที่และตัวแบบการจัดการสินค้าคงคลังแบบพลวัต คำนวณปริมาณการสั่งซื้อที่ทำให้เกิดต้นทุนที่ประหยัด นอกจากนี้ควรปรับปรุงการเติมสินค้าด้วยการเพิ่มสินค้าเพื่อความปลอดภัย (Safety Stock; SS) สำหรับสินค้าที่ต้องเติมในแต่ละรอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของสินค้าคงเหลือในตู้ขายแต่ละตำแหน่งที่มักมีการเปลี่ยนแปลงในขณะที่รถขนส่งอยู่ระหว่างการเติมสินค้า เพื่อเพิ่มอัตราการใช้พื้นที่เก็บในตู้ขายสินค้าแต่ละแห่ง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารบุคลากรบริษัทที่เป็นตัวอย่างกรณีศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่ต้องการ และให้คำแนะนำในการอภิปรายผลการวิเคราะห์ ข้อมูลแก่คณะผู้วิจัยอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบริหารธุรกิจและด้านการจัดการโลจิสติกส์ที่ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการวิจัย และขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยคณะวิทยาการที่สนับสนุนทุนวิจัยรวมถึงเวลาและทรัพยากรในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- Chaleomsak, T. & Kanjana, R. (2013). **Improvement of the Inventory Management System: A Case Study of make-to-order Production** (Master thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi). Retrieved from <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1721/1/Journal%20of%20Engineering%20Y.11%20Vol.2%20p.13-23%202556.pdf>. (In Thai)
- Chatmontree, P. (2015). **Increasing warehouse efficiency for work-in-process** (Master thesis, Burapha University). Retrieved from http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57920296.pdf. (In Thai)
- Eiampiyakul, T. (2008). **Warehouse Management Efficiency Improvement : A Case Study of a Communication Equipment Repair Company**. Chulalongkorn University. (In Thai)
- Evans, J. R. (1985). "An Efficient Implementation of the Wagner-Whitin Algorithm for Dynamic Lot-Sizing," **Journal of Operations Management**, 5(2), 229-235
- Norrawan, T. & Sereerat W. (2008). **Dynamic Lot Sizing Model with Safety Stock of Aluminum Business**, Proceeding from 2nd Conference on Industrial and Industrial Management. (In Thai)
- Phabu, K. Punyangarm, V. & Chummit, N. (2012). **Dynamic Lot Sizing Model: A Case Study of Inventory for Paddy in Rice Mill**. In Proceedings of Industrial Engineering Network 2012. Retrieved from <http://www.dms.eng.su.ac.th/filebox/FileData/LSC004.pdf>. [2022, 09 May.] (In Thai)
- Phalika, K. & Suwannasap, N. (2015). Inventory Management by Applying the Theory of ABC Classification Analysis, EOQ Model Techniques and Silver-Meal Method: A Case Study of XYZ. **Phranakhon Rajabhat Research Journal, Humanities and Social Sciences**, 11(1), 102-114. (In Thai)
- Rajhans, N.R. & Barshikar, S.R. (2012). Dynamic lot sizing in inventory using spreadsheet management. **Technical Journal of Institution of Engineers** 36, 200-204.
- Rattanachamroon, T. (2020). **Forecasting and Inventory Control for Convenience Store** (Master thesis, Kasetsart University). Retrieved from <https://ethesis.lib.ku.ac.th/dspace/bitstream/123456789/584/1/6214551763.pdf>. (In Thai)
- Sadeghi, H. (2009). An Improved Wagner-Whitin Algorithm. **International Journal Of Industrial Engineering And Production Research (IJIE)(ENGLISH)**, 117-123.

- Sipper, D. & Bulfin, R. L.(1998) Production: Planning, Control and Integration, McGraw-Hill, Singapore.
- Somsri, N. & Lekdee, S. (2020). **Inventory Cost Reduction Using ABC – FSN Analysis: A Case Study of Dietary Supplements Factory** (Bachelor Project, Dhurakij Pundit University). Retrieved from <https://shorturl.asia/kZhlu>. [2022, 16 Nov.] (In Thai)
- Tunpaiboon, N. (2021). **Business/Industry Outlook 2021-2023: Modern Retail Business**. Krungsri Research. Retrieved from [https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/ wholesale -retail/modern -trade/io/io-modern-trade-21](https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/wholesale-retail/modern-trade/io/io-modern-trade-21). [2022, 18 Nov.] (In Thai)
- Wachum, N. & Amaruchkul, K. (2015). A Dynamic Lot Sizing Model with Stochastic Lead Time: A Case Study of Coal in the Cement Industry. **Thai Journal of Operations Research**, 4(2), 32-41. (In Thai)
-

ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า
กลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบินประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

CUSTOMER PERCEPTION FACTOR ON SERVICE QUALITY, SATISFACTION
AND LOYALTY OF AIRLINE TICKETING AGENT BUSINESS
ON MOBILE APPLICATION

ณัฐกรานต์ ไชยหาวงศ์* ธาตรี จันทรโคติกา กอบกุล จันทรโคติกา ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ
และ สร้อยบุปผา สารมूल
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม ประเทศไทย

Nattakarn Chaihawong*, Tatre Jantarakolica, Korbkul Jantarakolica, Supawat Sukhaparamate
and Soibuppha Sartmool
College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin,
Nakhon Pathom, Thailand.

*E-mail: zongkran@gmail.com

Received: 12-10-2022

Revised: 25-10-2022

Accepted: 05-01-2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ประเมินและเปรียบเทียบระดับของผลกระทบภายนอกและระดับการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน Traveloka Booking.com Skyscanner และ Expedia และ 2) ระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน Traveloka Booking.com Skyscanner และ Expedia กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการจองตั๋วโดยสารเครื่องบินอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปจำนวน 548 คน ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ และโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน เน้นใช้บริการสำหรับจองเที่ยวบิน ราคาค่าบริการเที่ยวบินที่ยอมรับได้โดยประมาณ 3,000-6,000 บาท มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว พักผ่อน และระดับการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเทียบกับความถี่ในการใช้บริการ โดย Traveloka มีผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ Sky scanner และ Booking.com ตามลำดับ 2) ปัจจัยด้านการบริการต่าง ๆ เช่น จำนวนห้องพัก จำนวนสายการบิน ความปลอดภัยในข้อมูล

อิทธิพลความคิดของกลุ่มอ้างอิงมีผลต่อผู้บริโภค การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง คือปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน ที่มีความคิดเห็นมากกว่าร้อยละ 50

คำสำคัญ: ตัวแทนท่องเที่ยวออนไลน์ คุณภาพบริการ เทคโนโลยีการท่องเที่ยว การยอมรับเทคโนโลยี ผลกระทบภายนอก

ABSTRACT

This research aims to 1) study, assess, and compare the level of network externality and technology acceptance level of Traveloka, Booking.com, Skyscanner and Expedia applications, and 2) identify factors affecting the technology acceptance of Traveloka, Booking.com, Skyscanner and Expedia applications. The samples were 548 air ticket booking service users whose age were above 18 years old. Exploratory Factor Analysis and Structural Equation Modeling were analyzed by a statistical package.

The results showed that: 1) most of the application users used the service less than once per month. They mainly used the service for booking flights. Their acceptable flight service prices were approximately between 3,000-6,000 baht. The reasons for booking were for travelling and relaxation. The level of acceptance of the application compared to the frequency of use of the service was found that Traveloka had the highest number of users, followed by Sky scanner and Booking.com respectively, and 2) other service factors such as number of rooms, number of airlines, information security, influence of the opinions of reference groups on consumers, and conformity to the reference group were factors affecting technology acceptance of the application with more than 50 percent of the opinions.

Keywords: Online travel agency, Service quality, Travel technology, Technology Acceptance, Network Externality

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย กำลังเข้าสู่ความท้าทายครั้งใหญ่ ทั้งในด้านอุปสงค์ จากอัตราการนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยปีละกว่าประมาณ 7-10% ซึ่งสร้างรายได้ให้กับประเทศมากกว่าปีละ 3 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นกว่า 20% ของจีดีพี โดยสภาอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้คาดการณ์ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางมาเยือนประเทศไทยจะมากกว่า 60 ล้านคนภายในปี 2566 และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะมีมูลค่ามากกว่า (GDP) 25% ของจีดีพี สอดคล้องกับคำแนะนำ (Setthaput, 2021) กล่าวถึงมุมมองต่อ

New World Landscape หรือภูมิทัศน์ใหม่
ของโลกในมิติต่าง ๆ พร้อมแนวทางการปรับตัว
ของทุกภาคส่วนเพื่อให้ประเทศไทยเดินหน้า
ต่อไปในโลกใหม่ใบเดิมอย่างมั่นคงด้วยบริบท
การเปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยวที่เป็นตัวของตัวเอง
มากขึ้น ซึ่งมักค้นหากิจกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบ
ออนไลน์ไปสู่หน้าจอสมาร์ตโฟนประเภทโมบาย
แอปพลิเคชัน อาทิ จองตั๋วเครื่องบิน ห้องพัก
หรือแม้แต่แพคเกจท่องเที่ยวด้วยตัวเองมากขึ้น
โดยเลือกใช้จากความน่าเชื่อถือและรีวิวในตัวสินค้า
ของแอปพลิเคชันถือเป็นปัจจัยสำคัญ คำวิจารณ์
ต่าง ๆ ของลูกค้าจะถูกเก็บเป็นข้อมูลหลักฐานที่ใช้
ประกอบการตัดสินใจซื้อเป็นอย่างดีของลูกค้า
ด้านผู้ให้บริการแอปพลิเคชันควรศึกษาปัจจัย
การรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ
และความจงรักภักดีของลูกค้ากลุ่มธุรกิจตัวแทน
จำหน่ายตั๋วเครื่องบินประเภทโมบายแอปพลิเคชัน
ในเขตกรุงเทพมหานครศึกษาจากประชาชน
ที่ใช้บริการกลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน
โดยสารเครื่องบิน เพื่อจะค้นหาคำตอบของคำถาม
ดังต่อไปนี้ได้

- กลุ่มนักท่องเที่ยวคนไทยมีความ
พึงพอใจของการใช้บริการกลุ่มธุรกิจตัวแทน
จำหน่ายตั๋วเครื่องบินโดยสารเครื่องบินในเขตกรุงเทพมหานคร
แตกต่างกันอย่างไร

- ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ
กลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบินโดยสารเครื่องบิน
อาทิเช่น ความภักดีในตราสินค้า คุณค่าคุณภาพ
การบริการ ภาพลักษณ์ และสื่อสังคมออนไลน์
ด้านข้อเสนอแนะของผู้ใช้และการแนะนำการบริการ
- กลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบินโดยสาร
เครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชันและผู้ให้
บริการจำเป็นต้องทราบข้อมูลพฤติกรรมและ
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ
เพื่อการจัดการและพัฒนาเว็บไซต์ ราคา และ
โปรโมชั่นได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
และวางแผนกลยุทธ์ให้ตรงกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินและเปรียบเทียบระดับ
ของผลกระทบภายนอก (Network Externality)
และระดับการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน
Traveloka แอปพลิเคชัน Booking.com
แอปพลิเคชัน Skyscanner และ แอปพลิเคชัน
Expedia
2. เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
ยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน Traveloka
แอปพลิเคชัน Booking.com แอปพลิเคชัน
Skyscanner และ แอปพลิเคชัน Expedia

ทบทวนแนวคิด

ธุรกิจโมบายแอปพลิเคชันที่มี มีการพัฒนา
ต่อยอด แข่งขันกันจัดโปรโมชั่นเพื่อเป็นการกระตุ้น
ให้ลูกค้า เข้ามาดาวน์โหลดและตัดสินใจเลือกใช้
บริการในแอปพลิเคชันของตนปัจจัยที่ส่งผลต่อ
การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้

แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการธุรกิจตัวแทนจำหน่ายตัวเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน โดยมีกรอบแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externalities) ทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล (Theory Reason Action) และทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ดังนี้

1. กระทบภายนอกจากเครือข่าย (Network Externality) คือ “ผลกระทบภายนอกทางบวก” (Positive Externality) ที่เกิดขึ้นเมื่อคนในสังคมนั้นมีการใช้หรือบริโภคสินค้าประเภทเครือข่ายนี้มากขึ้น ผลกระทบจากเครือข่ายแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

(1) ผลกระทบจากเครือข่ายทางตรง (Direct Network Effect) เกิดขึ้นเมื่อความต้องการในการบริโภคสินค้านั้นจะสูงขึ้น จากการที่สินค้านั้นมีผู้บริโภคในตลาดอยู่แล้วเพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในสังคมปัจจุบันที่ใช้โทรศัพท์มือถือเป็นสิ่งจำเป็น คนทุกระดับในสังคมไม่ว่าจะมีฐานะยากจนหรือร่ำรวย ต่างก็มีมือถือใช้แทบทั้งสิ้น ดังนั้นการใช้ Internet ของคนๆหนึ่งจึงจะเป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนอื่น ๆ ในสังคม (ที่ไม่ใช่ Internet) มีความต้องการในการใช้ Internet มากขึ้น

(2) ผลกระทบจากเครือข่ายทางอ้อม (Indirect Network Effect) เกิดขึ้นเมื่ออุปสงค์ในการบริโภคสินค้าเครือข่ายที่สูงขึ้นนั้น ได้ส่งผลกระทบต่อความต้องการในการบริโภคสินค้าและบริการอื่น ๆ เช่นเมื่อคนในสังคมหันมาใช้ Internet มากขึ้น ก็ทำให้เกิดการพัฒนาของสินค้าอื่นที่ผ่านระบบ Internet เช่น เดิมการดูหนังฟังเพลงผ่านหน้าเว็บไปสู่ระบบโมบายแอปพลิเคชัน ซึ่งแรงผลักดันทางอ้อมนี้ได้แสดงถึงการที่อุปสงค์

ของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและสัญญาณมือถือได้รับการพัฒนาและเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นตามมาเป็นลูกโซ่

Lin&Lu (2011) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้มีการเข้าร่วมใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน ในการศึกษาใช้แนวคิด Network Externalities ดังนั้นเมื่อนำแนวคิดทางด้านอุปสงค์ของอุตสาหกรรมเครือข่ายและโทรคมนาคมนี้มาวาดเป็นเส้นอุปสงค์ (Demand Curve) จะพบว่า เส้นอุปสงค์ของตลาดประเภทนี้จะมีความแตกต่างจากเส้นอุปสงค์ของตลาดทั่วไปตามหลักเศรษฐศาสตร์จุลภาคที่มีเส้นอุปสงค์ที่มีความชันเป็นลบ (ตามกฎของอุปสงค์ หรือ Law of Demand) แต่อุปสงค์ของอุตสาหกรรมเครือข่ายมีลักษณะของผลกระทบจากเครือข่าย (Network Effect) โดยผู้บริโภคจะมีความต้องการในการซื้อสินค้าและบริการประเภทนี้เพิ่มขึ้นเมื่อมีการใช้สินค้าประเภทนี้มากในสังคม ซึ่งปริมาณการใช้ที่มากขึ้นนี้จะทำให้ความต้องการที่จะซื้อสินค้าเครือข่ายมีความชันเป็น “บวก” พัฒนาการของอุตสาหกรรมประเภทเครือข่ายและโทรคมนาคมจึงขึ้นอยู่กับการใช้ของคนในสังคม การที่ภาครัฐพยายามเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมราคาของสินค้าดังกล่าวไม่ให้สูงเกินไปเป็นสิ่งจำเป็นเพราะราคาที่สูงเกินไปจะเป็นอุปสรรคต่อการเกิดขึ้นของ Network Externality นอกจากนี้ Patranida (2012) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในการใช้บริการผ่านเว็บเอ็นโซไก์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความคาดหวังในด้านองค์ประกอบเว็บไซต์ (7C's) ประกอบด้วย ด้านรูปแบบ (Context) ด้านเนื้อหา

(Content) ด้านชุมชนเพื่อการติดต่อสื่อสาร (Community) ด้านการปรับแต่ง (Customization) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านการเชื่อมโยง (Connection) ด้านการพาณิชย์ (Commerce) นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ปัจจัยด้านองค์ประกอบของเว็บไซต์กับพฤติกรรมการซื้อผ่านเว็บไซต์เอ็นโซไก์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้ากับความคาดหวัง และความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรศาสตร์กับการรับรู้ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับลักษณะประชากรในด้านเพศ ส่วนการรับรู้ในด้านองค์ประกอบเว็บไซต์ (7C's) โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมการซื้อสินค้ากับการบริการมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับพฤติกรรมด้านความถี่ในการซื้อสินค้าและบริการ จากผลการวิจัย ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์เอ็นโซไก์ของลูกค้า พบว่า การรับรู้จริงหลังการใช้บริการเว็บไซต์มากกว่าความคาดหวังก่อนการใช้บริการเว็บไซต์ ซึ่งพบในองค์ประกอบด้านรูปแบบและด้านชุมชนเพื่อการติดต่อสื่อสาร ซึ่งหมายถึงลูกค้าพึงพอใจมากในองค์ประกอบของเว็บไซต์

2. ทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายที่นำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ โดยถูกคิดค้นขึ้นโดย Ajzen (2002, 2011, 2012) และ Fishbein (1963) ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติต่อพฤติกรรมว่าการเปลี่ยนแปลงความเชื่อจะส่งผลต่อ

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลโดยบุคคล โดยบุคคลจะคำนึงถึงเหตุผลก่อนถ้าบุคคลมีความเห็นว่าทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลได้อธิบายว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมของบุคคลโดยตรง คือ เจตนาแสดงพฤติกรรม (Behavioral intention) ซึ่งมีปัจจัย 2 ประการที่ก่อให้เกิดเจตนาแสดงพฤติกรรม ขึ้นมาได้แก่ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

3. ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นมาเพื่อศึกษาบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง (Venkatesh, 2003) ในหลักการของ TAM ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้นนอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

สมมติฐาน

แนวคิดของงานวิจัยนี้ จึงได้ประยุกต์จากแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externalities) ทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล (Theory Reason Action) และทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ ได้การศึกษา

ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้ากลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินประเภทโมบายแอปพลิเคชันวิจัยได้ดังนี้

H1: ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน ที่แตกต่างกัน และส่งผลให้เกิดความภักดีและมีข้อร้องเรียนในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

H2: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H3: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H4: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H5: คุณภาพในการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณค่าในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H6: คุณภาพในการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H7: คุณค่าในการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H8: ภาพลักษณ์ในการบริการของแอปพลิเคชัน จูงตัวเครื่องบินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H9: ภาพลักษณ์ในการบริการ ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H10: ความพึงพอใจในการบริการ ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับข้อร้องเรียนในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H11: ความพึงพอใจในการบริการ ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีในการบริการ ที่ได้รับการจูงผ่านธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

H12: ข้อร้องเรียนในการบริการ ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความภักดีในการบริการ จูงตัวเครื่องบินทางโมบายแอปพลิเคชันของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน

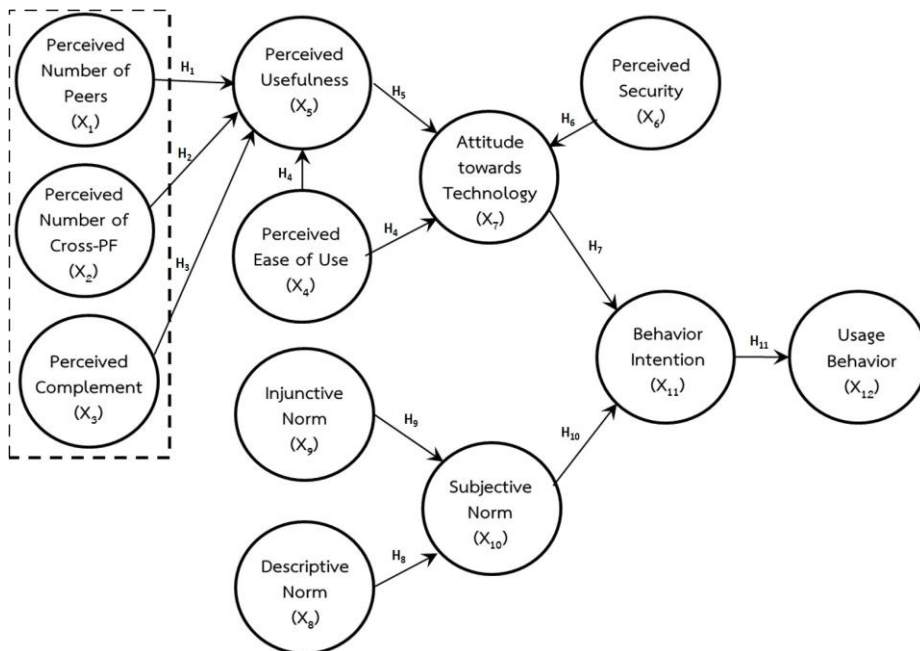
H13: ความภักดีในการบริการ จูงตัวเครื่องบินทางโมบายแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ในการบริการ ที่ได้รับการจูงตัวเครื่องบินทางโมบายแอปพลิเคชันของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้ากลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินประเภทโมบายแอปพลิเคชันโดยแนวคิดของงานวิจัยนี้ได้ประยุกต์จากทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล (Theory Reason Action) ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) และแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externalities) ตามภาพที่ 1 ดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ได้้นำเป็นพฤติกรรม การเลือกใช้บริการธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยว เพื่อการขายตั๋วเครื่องบินเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อสำรวจกับกลุ่มผู้บริภคนำมาประกอบกับข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ได้ความครบถ้วนสมบูรณ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนการใช้งานที่จะนำมาวิเคราะห์ประยุทธ์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

กับแบบปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการเลือกใช้ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินประเภทโมบายแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มนี้โดยการสำรวจผ่านแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ (Online Questionnaire) กับผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มโดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นจำนวนทั้งสิ้น 548 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชาย และหญิง อายุตั้งแต่ 18 ปี การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการเลือกใช้ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินแสดงในตารางที่ 1

การศึกษาตามเจนเนอเรชั่นและแอปพลิเคชันที่ใช้ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินบ่อยครั้งที่สอดคล้องตามตารางพบว่าแอปพลิเคชัน Traveloka ได้รับความนิยมโดยรวมของกลุ่มเป็นลำดับมากที่สุดถึง 277 คนจากจำนวนองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 548 คน โดยความสนใจในการใช้บริการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินจาก Gen. Y คิดเป็น 147 หรือร้อยละ 53.10 จากจำนวน 277 คน นอกจากนี้หากพิจารณาจากอัตราความสนใจของผู้ใช้บริการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินยังพบว่า Gen. Y ให้ความสนใจในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันจองตั๋วเครื่องบินในอัตรารวมร้อยละ 58.70

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่เลือกศึกษา

	Gen. Z	Gen. Y	Gen. X & BB	Total
Traveloka	76	147	54	277
	27.40%	53.10%	19.50%	100.00%
Booking.com	10	29	33	72
	13.90%	40.30%	45.80%	100.00%
Sky Scanner	17	84	42	143
	11.90%	58.70%	29.40%	100.00%
Expedia	0	22	34	56
	0.00%	39.30%	60.70%	100.00%
Total	103	282	163	548
	18.80%	51.50%	29.70%	100.00%

โดยมากกว่า Gen. X & BB และ Gen. Z ซึ่งมีอัตรารวม ร้อยละ 29.70 และ ร้อยละ 18.80 ตามลำดับ ทั้งนี้เจนเนอเรชันที่เติบโตขึ้นมาพร้อมกับการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้มีความเชี่ยวชาญพร้อมปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีและ IT ได้อย่างคล่องแคล่ว เป็นเจนที่มีจำนวนมากที่สุดในสังคมการทำงานและระดับมหาวิทยาลัยด้านการใช้ชีวิตเจนเนอเรชัน Y เป็นเจนที่มีความเป็นตัวของตัวเอง ชื่นชอบความรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นในด้านของบริการและการใช้ชีวิต มีความเชี่ยวชาญด้านการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีออนไลน์ เพราะการทำงานต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นหลัก ชอบการแสดงความคิดเห็นอย่างการรีวิวสินค้าด้วยตัวเอง หรือการมีส่วนร่วมออกความเห็นบนโลกออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นเจนเนอเรชันที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดอีกด้วย

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า กลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินประเภทโมบาย แอปพลิเคชันในเขตพื้นที่

กรุงเทพมหานคร จำนวน 548 คน การวิจัยโดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ 3 ส่วน ดังนี้

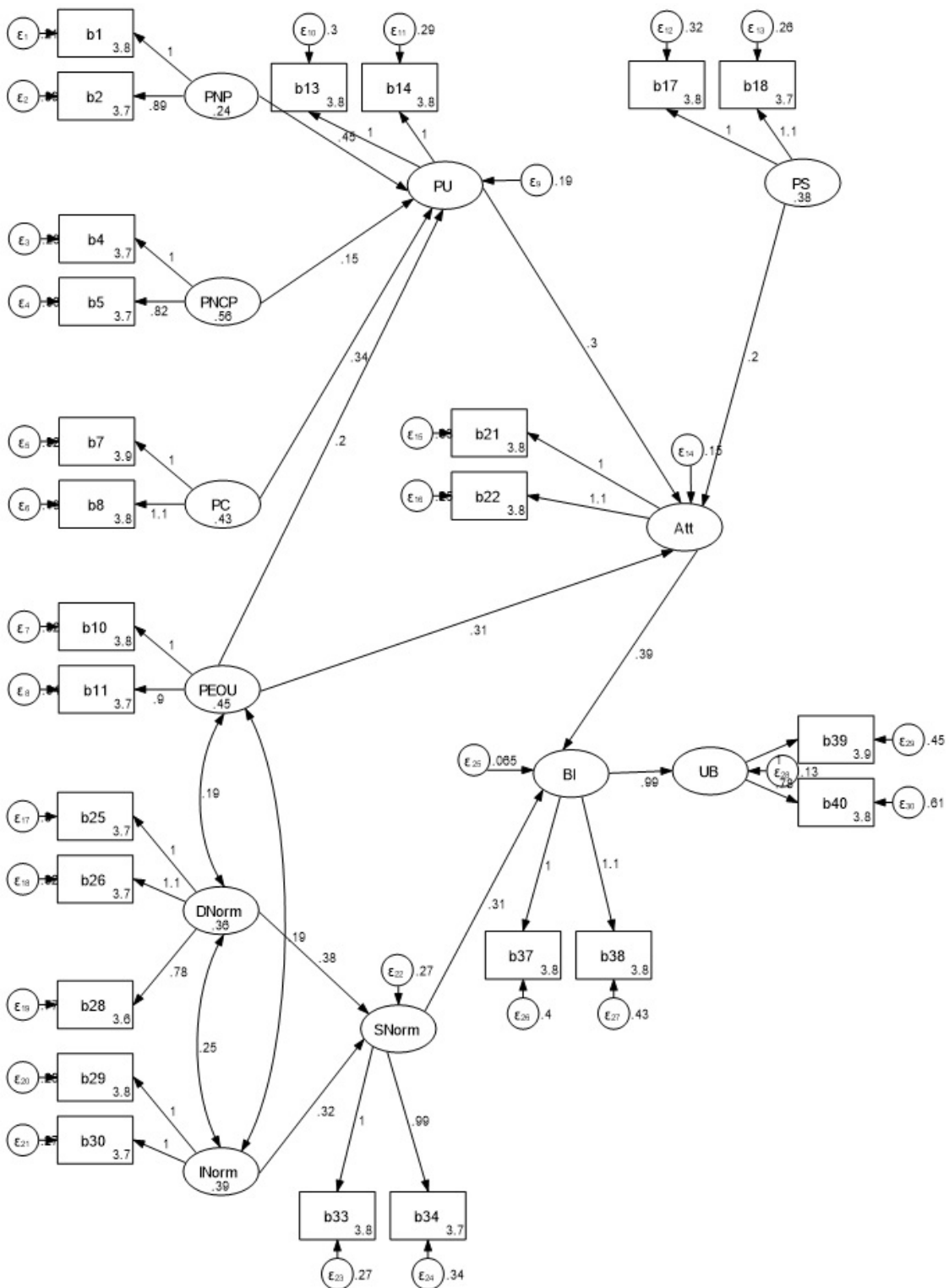
1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการของลูกค้ากลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินประเภทโมบายแอปพลิเคชัน (ข้อมูลการใช้บริการแอปพลิเคชัน)

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของลูกค้ากลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประเภทโมบายแอปพลิเคชัน

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 7 ด้านของลูกค้ากลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินประเภทโมบายแอปพลิเคชัน (ความพึงพอใจยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชัน)

อภิปรายผล

แบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยได้ถูกทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structure Equations Modeling) โดยวิธีการประมาณค่าแบบความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation) ซึ่งโครงสร้างแบบจำลองสามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structure Equations Modeling)

จากภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ด้วยวิธีการแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structure Equations Modeling) สามารถวิเคราะห์ได้ว่าค่า PU (Perceived Usefulness) ภายใต้อัจฉริยะมีระบบการจองการเดินทางที่ง่ายต่อการใช้งาน PEOU (Perceived Ease of Use) ยังมีความสำคัญสูงสุดโดยมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการ PNP (Perceived Number of Peers) และสามารถเรียกใช้ได้ง่ายไม่ยาก PC (Perceived Complementarity) เป็นปัจจัยรองลงมาในสัดส่วนที่ไล่เลี่ยกันตามลำดับ ในขณะที่การมีจำนวนมาก

เพียงพอต่อบริการที่ต้องการใช้ร่วม PNCP (Perceived Number of Cross Platforms) ยังคงเป็นปัจจัยลำดับท้ายที่ผู้บริโภคคำนึงถึงซึ่งก็สมเหตุสมผล นอกจากนั้นด้านทัศนคติต่อการใช้ออปพลิเคชัน Att (Attitude toward Application) นั้นผู้ใช้งานส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญกับประโยชน์และการง่ายในการจองการเดินทาง PU (Perceived Usefulness) ในขณะที่ปัจจัยด้านความปลอดภัย PS (Perceived Security) ผู้ใช้งานยังคงให้ความสำคัญอยู่แต่ก็มีได้มากเท่าที่ควร

ตารางที่ 2 ตารางแสดงถึงการรับรู้ประโยชน์ในการใช้ออปพลิเคชัน

	Total		Traveloka		Others		Gen. Z		Gen. Y		Gen. X & BB	
PU												
PNP	0.331	***	0.453	***	0.254	***	0.459	**	0.328	***	0.315	***
PNCP	0.126	***	0.090		0.139	***	-0.016		0.180	***	0.152	***
PC	0.321	***	0.352	***	0.303	***	0.350	***	0.292	***	0.324	***
PEOU	0.356	***	0.265	**	0.392	***	0.470	**	0.351	***	0.349	***
Att												
PU	0.463	***	0.270	***	0.790	***	0.055		0.429	***	0.599	***
PS	0.176	***	0.184	**	0.156	**	0.182		0.163	**	0.138	***
PEOU	0.269	***	0.450	***	0.037		0.977	***	0.287	**	0.198	**
SNorm												
DNorm	0.355	***	0.763	***	0.147		0.820	**	0.339	***	0.272	**
INorm	0.451	***	0.016		0.727	***	0.024		0.428	***	0.517	***
BI												
Att	0.399	***	0.393	***	0.365	***	0.777	***	0.316	***	0.359	***
SNorm	0.354	***	0.344	***	0.416	***	0.044		0.367	***	0.381	***
UB												
BI	0.951	***	1.023	***	0.875***	***	1.268	***	0.893	***	0.839	***

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	Total	Traveloka	Others	Gen. Z	Gen. Y	Gen. X & BB
Observations	548	277	271	103	282	163
Loglikelihood	-25922.1	-13155.9	-12696.6	-4664.3	-13449.2	-11167.5
Chi2_bs	7936.5	4609.5	4258.2	2674.5	4333.4	6501.7
Chi2_ms	3192.0	2078.1	1971.9	1567.4	2013.0	2756.5
RMSEA	0.079	0.082	0.080	0.106	0.079	0.079
SRMR	0.180	0.198	0.169	0.199	0.180	0.180
CFI	0.855	0.847	0.842	0.755	0.838	0.845
TLI	0.829	0.820	0.814	0.722	0.810	0.818

จากตารางที่ 2 แสดงถึงการรับรู้ประโยชน์ในการใช้แอปพลิเคชัน PU (Perceived usefulness) โดยปัจจัยด้านอิทธิพลของกรอบข้างในการใช้งานแอปพลิเคชัน (Perceived Number of Peers) มีผลมากที่สุดถึง 0.453 ในผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traveloka ในขณะที่ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอื่น ๆ จะเน้นความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use หรือ PEOU) มากกว่าทั้งนี้หากเปรียบเทียบกันในแต่ละเจนเนอเรชันผู้ใช้บริการคาดหวังต่อการให้บริการประเภทข้ามหลาย ๆ แพลตฟอร์ม Perceived Number of Cross Platforms น้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ โดยเฉพาะกลุ่ม Gen. Z ที่ให้ความสำคัญเพียง 0.016 ด้านทัศนคติต่อการใช้ออปพลิเคชัน Att กลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traveloka เน้นวิธีการใช้ออปพลิเคชัน PEOU ถึง 0.450 ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้ออปพลิเคชันอื่น ๆ เน้นการรับรู้ประโยชน์ในการใช้ออปพลิเคชัน PU (Perceived usefulness) ถึง 0.790 โดย Gen. Z ที่ให้ความสำคัญวิธีการใช้ออปพลิเคชัน (PEOU) ถึง 0.977 สำหรับบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงการใช้งาน SNorm (Subjective Norm) กลุ่มผู้ใช้งาน

แอปพลิเคชัน Traveloka เน้นกลุ่มคนที่ผู้ใช้งานติดต่อสื่อสารถึง 0.763 ในทางกลับกันกลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอื่น ๆ จะให้ความสำคัญกับกลุ่มญาติพี่น้อง โดยหากเปรียบเทียบระหว่างเจนเนอเรชันนั้น Gen. Z จะให้ความสำคัญกับกลุ่มญาติพี่น้อง DNorm ถึง 0.820 ในขณะที่ Gen. Y และ Gen. X & BB เลือกที่จะให้ความสำคัญทั้ง DNorm และ INorm ในอัตราส่วนที่ไม่ต่างกันมากเท่าไร สำหรับปัจจัยด้าน BI (Behavior Intention) นั้นผู้ใช้งานคิดว่า Att มีความสำคัญใกล้เคียงกับ SNorm ทั้งผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Traveloka กลุ่มผู้ใช้ออปพลิเคชันอื่น ๆ โดย Gen. Z จะให้ความสำคัญ Att ถึง 0.777 ส่วนปัจจัยท้ายสุดอย่าง UB (Usage Behavior) นั้นยังคงให้ความสำคัญกับ BI (Behavior Intention) โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอื่น ๆ ถึง 0.875 โดยมี Gen. Z ที่ความสำคัญสูงสุดถึง 1.268

สรุปได้ว่าความพึงพอใจยอมรับเทคโนโลยีการใช้ออปพลิเคชัน ด้านวิธีการใช้ออปพลิเคชัน (PEOU) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ย ๆ ของพฤติกรรมการใช้ออปพลิเคชัน มีค่าเพิ่มขึ้น

0.2113 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P\text{-value} < 0.05$ เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่ สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความพึงพอใจด้านวิธีการใช้แอปพลิเคชัน สามารถเรียนรู้ได้ง่าย เข้าใจได้ง่าย และมีระบบการจองการเดินทางที่ง่ายต่อการใช้งานง่ายขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชัน การเลือกใช้แอปพลิเคชัน (PU) เพิ่มขึ้น 1 ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ย ๆ ของพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน มีค่าเพิ่มขึ้น 0.3039 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P\text{-value} < 0.05$ เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่ สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความพึงพอใจการเลือกใช้แอปพลิเคชัน ช่วยลดปัญหาการจองการเดินทาง ประหยัดเวลา การค้นหาห้องพัก/เที่ยวบิน มีรายละเอียดของห้องพัก/เที่ยวบินที่เชื่อถือได้ และได้ห้องพัก/เที่ยวบินตรงตามความต้องการง่ายขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเพิ่มขึ้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้วิเคราะห์เพื่อประเมินและเปรียบเทียบระดับของผลกระทบภายนอก (Network Externalities) และระดับการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน ในลำดับแรก โดยเปรียบเทียบผลกระทบจากกลุ่มข้อมูลแอปพลิเคชัน Traveloka แอปพลิเคชัน Booking.com แอปพลิเคชัน Skyscanner และ แอปพลิเคชัน Expedia พบว่าข้อมูลการใช้บริการแอปพลิเคชันส่วนใหญ่จะใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน โดยเน้นใช้บริการสำหรับจองเที่ยวบินมากกว่าจองที่พัก ส่วนราคาค่าบริการเที่ยวบินที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ คือช่วงราคา 3,000-6,000 บาท ซึ่งการ

เดินทางส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน และระดับการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันเทียบกับความถี่ในการใช้บริการ โดยแอปพลิเคชันที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดคือ Traveloka รองลงมาคือ Sky scanner และแอปพลิเคชัน Booking.com ตามลำดับ

ในลำดับที่สองเพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน Traveloka แอปพลิเคชัน Booking.com แอปพลิเคชัน Skyscanner และ แอปพลิเคชัน Expedia คือจากปัจจัยด้านการบริการต่าง ๆ ที่มีความคิดเห็นมากกว่าร้อยละ 50 พบว่า ปัจจัยแรกคือด้านจำนวนห้องพักและจำนวนสายการบินที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน โดยส่วนใหญ่คำนึงถึงด้านจำนวนห้องพักและจำนวนสายการบินที่ร่วมกับแอปพลิเคชันควรมีจำนวนมากต่อการใช้บริการและควรครอบคลุมในทุกพื้นที่ให้ใช้บริการ ปัจจัยที่สองคือ ด้านแอปพลิเคชันต้องมีการป้องกันการขโมยข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เชื่อถือได้และมีการยืนยันตัวตนผู้ใช้บริการที่เชื่อถือได้ ปัจจัยที่สามคือ ด้านทัศนคติต่อการใช้ออปพลิเคชัน พบข้อมูลว่าส่วนใหญ่แอปพลิเคชันที่ร่วมกับธุรกิจที่ใช้ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินจะได้รับ ความยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน ปัจจัยที่สี่คือ ด้าน Injunctive Norm เกี่ยวกับแอปพลิเคชันที่ใช้ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินโดยคนที่ติดต่อด้วยส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้บริการ ปัจจัยที่ห้าคือ ด้าน Subjective Norm เกี่ยวกับแอปพลิเคชันที่ใช้ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินโดยสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่ใช้บริการ และ ปัจจัยสุดท้ายด้านความตั้งใจใช้ออปพลิเคชันโดยพบว่าส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้ออปพลิเคชัน

เอกสารอ้างอิง

- Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. **Journal of Applied Social Psychology**, 32(4), 665–683.
- Ajzen, I. (2011). Behavioral interventions: design and evaluation guided by the theory of planned behavior. In **Social psychology for program and policy evaluation**, 12(5), (74–100).
- Ajzen, I. (2012). The theory of planned behavior. In **Handbook of theories of social psychology**, 10(1), (438–459).
- Bohlen, J. M., Beal, G. M. (1957). The Diffusion Process, Special Report No. 18 (Agriculture Extension Service, Iowa State College). **Iowa State University of Science and Technology**, 18(1), 56-77.
- Chaiyapruerk, (2010). **Behavior of Thai tourists in using booking services**. (Master of Business Administration Thesis). Srinakarin University, Bangkok. (In Thai)
- Dilka, (2013). **Service Quality and Its Relationship Affecting Value Perception and Consumer Satisfaction: A Case Study of Boutique Hotels in Chiang Mai Province**. (Master of Science Dissertation). Thammasat University, Bangkok. (In Thai)
- Fishbein, M. (1963). An Investigation of the Relationships between Beliefs about an Object and the Attitude toward that Object. **SAGE Social Science Collections** 16(3), 209–231
- Jariya and Thanyanan (2021). Acceptance of Technology Affecting Securities Trading Application Selection. **The 3rd National Academic Conference 2021: Management in the age of changing technology** ,65 (3), 703-705. (In Thai).
- Ket, (2014). **Factors influencing the decision to use financial transaction services via online media: Case Study of CIMB Thai Bank Public Company Limited**. (Master of Business Administration Thesis), Nation University, Bangkok. (In Thai)
- Kittiya, (2016). **Satisfaction Trust Affecting Loyalty in Hotel Room Reservation: Working online for clients in Bangkok**. (Master of Business Administration Thesis). Bangkok University, Bangkok. (In Thai)
- Kotle, P. (1997). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control** (9th Ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

- Kotler, P. (2000). **Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer Behavior (The Millennium)**. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. and Keller, K. (2006) **Marketing Management**. (12th Ed.). Prentice-Hall, Upper Saddle River.
- Lin and Lu (2011). **Why People Use Social Networking Sites: An Empirical Study Integrating Network Externalities and Motivation Theory**. Computers in Human Behavior, 27, 1152-1161.
- Nitiya (2014). **Factors Affecting Online Hotel Booking. Case Study: Agoda Website**. (Master of Business Administration Thesis). Stamford International University, Bangkok. (In Thai)
- Patranida (2012). **Expectations and perceptions of using services through the Ensogo website of customers in Bangkok**. (Master of Business Administration Thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok. (In Thai)
- Pong, L. T., & Yee, T. P. (2001) **An Integrated Model of Service Loyalty**. International Conferences Brussels (pp. 1-26). Belgium.
- Pongwarawut (2009). **Measurement of service quality of internet banking using E-S-QUAL model. Case study: retail customers in Thai commercial banks**. (Master of Science Degree in Technology Management Thesis). Thammasat University, Bangkok. (In Thai)
- Pornpimon (2014). **A Study of Satisfaction in Using Dessert Café Restaurants in Bangkok Metropolitan Region**. (Master of Business Administration Thesis). Thammasat University, Bangkok. (In Thai)
- Setthaput (2021). **How should Thailand move forward in the “New World Landscape”** Governor of the Bank of Thailand BOT. Phra Siam: Bank of Thailand. (In Thai)
- Sirimongkol, R. (2014). **Factors affecting consumers’ intention to use online hotel booking services in Bangkok**. (Master of Business Administration Thesis). Bangkok University, Bangkok. (In Thai)
- Swarbrooke, J. and Horner, S. (1999). **Consumer behavior in tourism** (2nd Edition). Butterworth Heinemann, Oxford, England: Reed Educational & Professional Publishing Ltd.

- Tasyu, (2015). **The difference in satisfaction when booking a room through the website.** (Master of Business Administration Thesis). Thammasat University, Bangkok. (In Thai)
- Venkatesh et al., (2003) User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. **Management Information Systems Research Center, University of Minnesota, 27(3), 425-478.**
-

THE APPLICATION OF PLAY-BASED LEARNING FOR A SCIENCE SUBJECT OF GRADE 5 BHUTANESE STUDENTS

Tshering Pem^{1*} and Nipaporn Sakulwongs²

^{1*}Graduate students in Master of Curriculum and Instruction, Suryadhep Teachers College, Rangsit University
Phahonyothin Rd, Lak-hok, Pathum Thani, Thailand

²Lecturer in Master of Curriculum and Instruction, Suryadhep Teacher College, Rangsit University Phahonyothin Rd,
Lak-hok, Pathum Thani, Thailand

*E-mail: tshering.p63@rsu.ac.th

Received: 28-09-2022

Revised: 11-10-2022

Accepted: 20-12-2022

ABSTRACT

The objectives of this mixed method study were to compare the learning achievement and attitude of grade 5 Bhutanese students before and after the use of play-based learning. Tests for learning achievement were employed to collect the quantitative information (pre-test and post-test). The qualitative data was gathered through semi-structured interview and structured observation. The outcome showed that the mean score on the pre-test was 11.43, while the mean on the post-test was 23.01, representing a mean difference of 11.58, it was clear that play-based learning had helped students learn more effectively. A paired sample t-test in the table also displays a significant value of .01 which indicated the significance of the test. According to the results of semi-structured interview and structured observation, students were not only motivated and satisfied to learn science through play-based learning, but also developed positive attitude towards the subject. The following themes; 1) Fun, 2) Self confidence, 3) classroom participation and 5) Performance improvement showed how much the students got the opportunity to work with their friends which made them comfortable enough to freely share what they thought.

Keywords: Play-based Learning, Learning Achievement, Attitude, Guided Play, Free Play

Introduction

To succeed in this modern era of invention, you must be able to understand the essence of a variety of issues, recognize important patterns, and recall and apply relevant information. Science is viewed as a way to interact directly and personally with the physical world and as a technique to get the environment to respond to our inquiries about it.

Bhutan has a long history of modern education dating back over a century. Bhutan is a particularly intriguing case study because of its unique position in the world as the only country that measures Gross Domestic Happiness which is a national ‘consciousness’ that strives to integrate spiritual and cultural growth with economic progress.

However, students in Bhutan (Bhutanese students) average Math and Science achievements are lower than in developed nations. According to Ndayambaje, Bikorimana & Nsanganwimana 2021, the primary reasons for underperformance were found to be a lack of laboratory equipment, shortage of teachers, a lack of teaching learning material, inappropriate teaching methods (theory), and amount of time and content allocated. According to the study conducted by the University of Cambridge (2022), a playful approach

to learning can be just as effective as more conventional, teacher-led strategies. Play also encourages students to have a positive attitude about learning. Therefore, this study will aim to solve the problems in teaching and achievements in science by using play-based learning.

According to Curriculum Development Centre 2021, as a result of these shifting dynamics, the worldwide education system, including Bhutan, has adopted the twenty-first-century educational framework as the new conceptual window of education. Basically, the goal of Bhutan’s science curriculum is to support STEM education.

Science education places more of an emphasis on what students do than on anything that is done to them. Making science a learning experience is one of the driving forces behind “hands-on” activities and practical lessons. The concept of “science as process” emphasizes the value of students developing their observational, inferential, and experimental skills (Kezang & Chayanuvat, 2019).

Research Objectives

1. To improve the learning achievement in science of grade 5 Bhutanese students using Play Based Learning.

2. To find out the attitude of Grade 5 students towards using Play-Based Learning in learning Science.

Literature Review

1. Science

We can make sense of the world with the help of scientific thinking. Scientific thinking skills include observation, questioning, generating predictions, testing ideas, recording data, and expressing thoughts (Larm & Jaros, 2017). It is hard to underestimate the value of a quality science education in terms of productivity and success. If children are provided with better science education, they will be able to make better decisions and apply their knowledge in practice.

2. Science Instruction

Having said that the performance of students in science is quite poor. Furthermore, there are several well-documented studies documenting declining interest in science and science jobs at the primary level across the world (Jarvis & Pell, 2012).

Schools, rather than teaching content, should focus on developing students' capacity to acquire and evaluate knowledge as needed. Schools, rather than teaching content, should focus on developing students' capacity to acquire

and evaluate knowledge as needed, according to this position.

Therefore, it is very important to have a method to teach children Science effectively.

3. Learning theories related to play-based learning.

From learning theories, the most influential theories of learning are mentioned by the International Bureau of Education, UNESCO (2010) as; Behaviorism, Cognitive psychology, Constructivism, Multiple Intelligence, Social Learning Theory, Socio-constructivism, Experiential Learning, situated learning theory, and community of practice, and 21st-century learning or skills.

According to the constructivism philosophy, people acquire their knowledge and understanding of the world through experience and reflection (Akpan, et. al, 2020). This theory can be seen in primary class through guided play. In that it provides a learning aim, scaffolds the environment, and offers students a lot of control over their learning, guided play is a combination of direct instruction and free play (Weisberg, et.al, 2013).

In his 1983 book "Frames of Mind," Howard Gardner proposed the theory of multiple intelligences by broadening the concept of intelligence

and identifying numerous other types of intellectual skills (Marens, 2020). This theory considers a broader range of abilities, such as mathematical and physical skills, as well as musical, social, and naturalistic aptitudes, as indicators of intelligence.

Students are encouraged to think critically and creatively while gaining a better understanding and developing abilities that will aid them throughout their life, both inside and outside of the classroom when Howard Gardner's multiple intelligences are used along with play in the classroom (Bowker, 2020).

4. Play-based learning

Everyone understands what 'play' means when they see it on the streets, in communities, on playgrounds, and in schools. People of different cultures, economic groups, and communities engage in play from their earliest years, play-based learning is, essentially learning while at play yet it might be difficult to define (UNICEF, 2018). There are various types of play but in this study, the researcher mainly focuses on free and guided play.

Free play: occurs when the student chooses the task. Adults are welcome to play, but they are not in charge of the student or the game's rules (Lewis, 2021).

Guided play: is a type of play in which an adult person scaffolds the activities of the children, allowing their actions to guide them to the desired learning outcome (Weisberg, et al., 2016).

4.1 Play and Learning Environment

A student feels at ease in a welcoming environment where healthy relationships with peers and teachers develop. If the learning environment is not conducive to the development of new knowledge or abilities, learners will struggle to stay absorbed or interested.

4.2 Role of adults/ teachers in Play-Based Learning

According to Fiechtner & Albrecht (2019), in addition to setting up the physical environment, planning student's learning experiences, and observing students learn more about their individual developmental needs, the early childhood teacher's role also includes cultivating an understanding and the important role adults play in supporting it. The teacher's involvement is confined to supplying play materials and helping rather than taking over or interrupting free play. Whereas in adult-led or guided play teachers provide instructional materials and information while keeping adult supervision over activities.

4.3 Benefits and Drawbacks of Play-Based Learning

Play-based learning can help you take full advantage of play to create an enjoyable and successful learning environment, whether in the classroom or at home. Nevertheless, there are some drawbacks of play-based learning such as: it might not result in learning if they repeat the same play repeatedly; it could be also unjust as a child knows how egotistical they can be; it could be dangerous as it could lead to unexpected occurrences and lastly, it might not be the best option for language learning

Conceptual Framework

Students learning achievement and attitude towards using play-based while learning Science were the dependent variables, whereas play-based learning was the independent variable in this study. Figure 1 shows the illustration of conceptual framework of this study.

Independent Variable

Dependent Variable

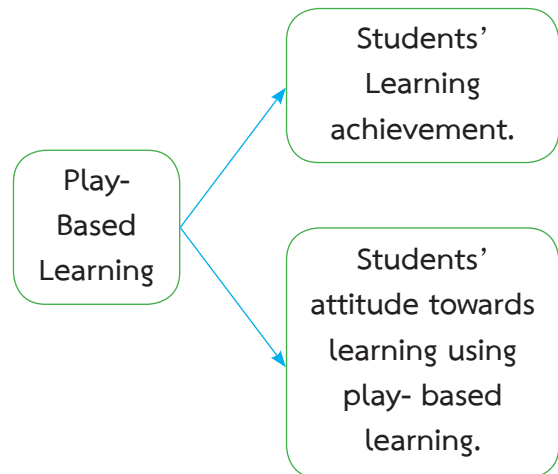


Figure 1 Illustration of Independent variables and Dependent Variables.

Research Methodology

1. Research Design

The researcher applied this mixed methodology mainly to gather in-depth findings of the information for the study. A mixed method may assist with a better understanding of the research problem by addressing the gaps in the literature that cannot be solved by a single method (Sahin &

Ozturk, 2019). Figure 2 shown below describes the research procedure of the study

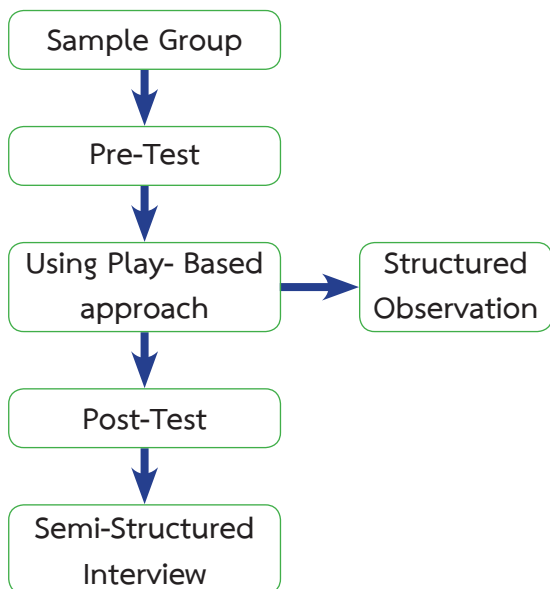


Figure 2 Illustration of Research Procedure

2. Research Instruments

The researcher used qualitative and quantitative tools in this study to reduce inadequacies and improve research outcomes.

2.1 Lessons Plans

The researcher taught one topic and two if the topics are short, incorporating a play-based learning approach to teach the topic ‘Human and Animal’, lessons in a week. Each lesson consisted of 90 minutes; therefore, the researcher took 2 periods of 45 minutes in one week to cover a lesson.

2.2 Achievement Test

The learning achievement test was created using the Royal Education Council’s (REC) curriculum framework’s learning outcomes. The achievement test was also written according to the BCSEA’s (Bhutan Council for School Examination Assessment) norms. The Bhutanese educational framework requires that test questions be structured according to Bloom’s Taxonomy which contained six levels; remembering, understanding, applying, analyzing, evaluating, and creating. For the pre-test and post-test, there were 10 marks for multiple choice answer questions, 5 marks for true or false answer questions, 5 marks for fill in the blank answer questions, and 10 marks for short answer type questions.

2.3 Semi-structured Interview

The 40 students of sample group in the study were interviewed in groups by the researcher at the end of the study. The main objective was to find out their thoughts, beliefs and attitude towards using play- based learning to learn science. It was conducted in groups of five.

2.4 Structured Observation

The observation was carried out by an experienced peer teacher in all the lessons taught by the researcher.

The structured observation had a checklist with seven observation statements:

- 1) Learners are actively involved in the lesson activities through fun.
- 2) Learners actively volunteer to answer the question.
- 3) Learners participate actively in groups.
- 4) Learners are very mindful to listen and follow the instructions correctly.
- 5) Learners are comfortable to seek help from peers or the teacher.
- 6) Every learner got an opportunity to participate in activities.
- 7) Every learner was helping each other while doing group work.

3. Validity

To evaluate the validity of the instruments, Item Objective Congruence (IOC) was used to determine the instruments validity which helped to determine whether the items were in line with the research objectives. For this study to evaluate the validity of the instruments, three experts, one from Thailand and two from Bhutan, who are experienced

Science teachers, conducted content validation. All the instruments for this study were validated and rated above 0.67 by experts which indicated that the items were valid for the study. The IOC for the lesson plan, semi-structured interview, and structured observation were rated +1. The learning achievement test question was rated above 0.67 which indicated the items were valid for the research.

4. Reliability

The researcher conducted a reliability test with 41 students (focus group) from class 6 'A' at the same school to assess the reliability of the achievement test. The reliability test items' Kuder-Richardson coefficient (KR-20) was used to calculate them. The KR-20 coefficient should be more than 0.70 and the result obtained was 0.80. Thus, the coefficient of 0.80 showed the reliability of the test items.

5. Participants

The study was conducted in one of the Higher Secondary schools in Thimphu, Bhutan. There were four sections of grade 5 and one section was selected through a cluster random sampling method by lucky draw as sample group. The section chosen was grade 5 'D', with the population of 40 students and

the class consisted of mixed-ability learners.

Data Collection Procedures

1) Approval and Ethics Concern

The researcher sought authorization to conduct the study from Rangsit University's research and development institute. After that, the researcher sent the approval letter to Bhutan's Ministry of Education (MoE). The researcher sought authorization from the Chief District Education Officer (CDEO) after getting the MOE approval letter. Before beginning data collecting, the researchers asked permission from the Principal, Academic Head, Class Teacher, and Subject Teacher. To guarantee their legal and ethical rights, research participants signed a permission form. Because the research participants are under the age of 18, their parents also signed the permission form.

2) Teaching Framework

This study involved the researcher teaching a chapter (Human and Animal) from the Department of Curriculum and Research Development's grade 5 Science

book (DCRD). This chapter was divided into four sections. The researcher took four weeks to teach the lesson. Role play, magical message game, Simon says, cook something yummy and circulatory system game were few activities that were used to teach the topics. Before the chapter was taught, a pre-test was given, and after the chapter has been taught using Play-Based Learning, a post-test was given

Research Results

Data Analysis of Students' Learning Achievement Tests

To answer the first question of the study, quantitative data from the pre-test and post-test were gathered and evaluated. By comparing the sample group's pre-test and post-test results, the comparison was conducted "within the group."

The data revealed that the post-test scores of the sample group were comparatively higher than the pre-test scores. Likewise, the mean difference of the post-test was found significantly higher than the pre-test shown in figure 3.

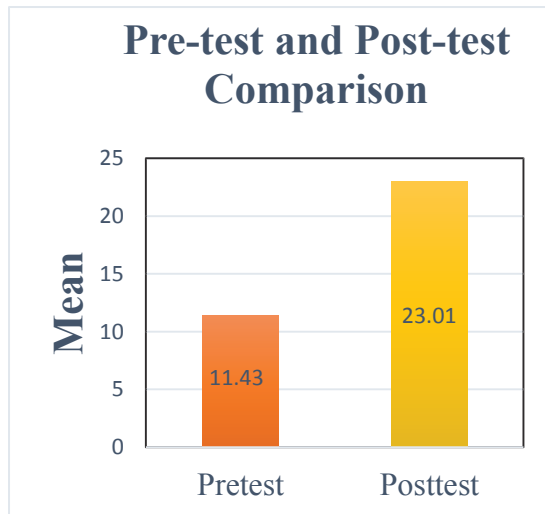


Figure 3 comparison between pre-test and post-test results.

The comparison showed that the pre-test mean was much lower than the post-test one. Thus, it clearly indicated that play-based learning had improved learning achievement. The learning achievement data were also further analyzed using paired sample t-test to show the descriptive statistical analysis for the sample group's achievement test score as shown in table 1.

Data Analysis of Semi-Structured Interview and Structured Observation

Thematic analysis was used to assess the data, and it became clear that students had a positive attitude toward play-based learning in science. The students described their learning experiences in play-based learning lessons throughout the interview.

The data collected from the semi-structured interview were analyzed using thematic analysis under four themes: 1) Fun, 2) Self-confidence, 3) Classroom participation and 4) Performance Improvement. According to the data, most of the students provided positive responses.

Fun: Learners revealed that they enjoyed the chapter 'Human and Animal' with the use of play-based learning. Almost every learner mentioned liking the subject and enjoyment and the fun they had while learning. Almost every learner mentioned liking the subject

Table 1 Comparison between pre-test and post-test within sample group.

Group	Pre-test		Post-test		Mean Difference	T	P-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
Sample Group	11.43	3.72	23.01	3.33	23.01 - 11.43 = 11.58	-19.01	.000

Significance level (p): <0.05- significant

and enjoyment and the fun they had while learning.

“Usually, we used to feel tired especially during Science period since it was an afternoon class but this time with the help of different activities which required group work, we enjoyed learning together.” (Group 4)

Self Confidence: With the use of play-based learning in learning science, it was discovered that every student participated in group activities because most of the activities needed cooperation.

“Since everyone was listening to what each other had to say, we felt loved and respected.” (Group 3)

“Play-based learning made sure every one of us was not only studying but also having fun which was something new.” (Group 4)

Classroom Participation: The students admitted during the interview that they had previously been unable to actively participate because they did not comprehend the topic being covered. However, play-based Learning made it simple for children to comprehend the idea.

“Before we didn’t participate in many in-class activities, but this time we did because we could understand the topic being taught.” (Group 2)

“We liked the various activities because it made us understand better and we also got many opportunities to speak in the class.” (Group 1)

Performance Improvement: Most children who participated in the interview said that play-based learning had improved their performance.

“I was very bad at scoring marks in science subject before but now I am confident that I can perform well and score good marks.” (Student 11 from Group 2)

“I enjoyed learning with play-based learning as my group was very interactive and cooperative while activities, especially during Role Play and Cook Something Yummy activities.” (Student 32 From Group 4).

Another tool the researcher used to address the second study question was structured observation. the researcher held eight classes, and a peer teacher observed each of those eight classes using the checklist with seven statements on it. In this study, the major goal of structured observation was to assess how well the themes derived from structured interviews correlated with the observational statements.

The students were seen to be enthusiastically participating in the lesson

activities. While classes were still in progress, students volunteered to answer questions when they were asked. In addition to completing the assignment well and with equal participation from all members of the group.

Structured interview and structured observation provided the two dimensions firstly Interest and Motivation and secondly Engagement and Efficacy of play-based on students learning from which the data was collected.

Results, Conclusion and Discussion

Result Conclusion

The results of a study on the use of play-based learning in a science class for Bhutanese students in grade 5 showed that it had a beneficial impact on the students' practice and learning. Students were likely to participate in an engaging learning environment because they were eager to learn through play. This gave them more chances to communicate and work together and use their higher-order thinking and problem-solving skills in real-world situations. Play-based learning makes learning fun and enjoyable, which makes it much simpler to learn, remember and recall. If schools adopt play-based learning, students will do better on tests

because play-based learning encourages active learning engagement and learning from each other. In general, play-based learning is a highly effective teaching strategy that is crucial in the classroom of today, especially when teaching and studying science, which will ultimately increase academic achievement.

Discussion

Research Objective 1- To examine the learning achievement in science of grade 5 Bhutanese students using play-based learning. Tai et al. (2021), who discovered that play was crucial for kids' academic development. Numerous play-based activities enhance children's social and emotional development. This study also supported the fact that the use of play-based learning in the classroom had a constructive impact on the academic achievement of the students. The findings were parallel to the studies conducted by Rennie (2017). The researcher reported that if children are encouraged out-of-school learning experiences which can be carried out through play-based learning, it is proven to be significant and successful for their learning.

Research Objective 2- To find out the attitude of grade 5 students towards using play-based learning in learning Science. Teaching science through play

involves getting children involved in several hands-on activities that are connected to a topic or getting them involved in variations of the same activity to learn about the concept from various perspectives.

When teaching science, using a variety of play-based activities would help students to have a positive attitude toward the use of play-based learning. The students' intense curiosity while participating in the exercises was noted, which was a certain indication of their motivation.

2.1 Suggestions and Recommendations.

The following are recommendations for practices;

1) The learning outcomes of the students were improved through play-based learning in the classroom. The study's findings demonstrated that the post-test measure of learning achievement was higher than the pre-tests. As a result, it is strongly advised to incorporate play-based learning into regular classroom teaching.

2) No matter the subject, grade level, or size of the class, all teachers should use play-based learning to raise students' academic progress and engagement.

3) Learners showed a positive science attitude towards

play-based learning in learning science. Thus, play-based learning in daily teaching in the classroom is highly recommended.

4) Additionally, Bhutanese researchers could use this study as a guide while conducting research in a relevant area of study.

5) The Science Curriculum Officer could create play-based learning activities that would make it simple for children to comprehend, relate to, analyze, and remember the material in science.

Here are some recommendations for Further Research.

1) To strengthen the findings, similar research might be carried out at various grade levels with larger sample size and a longer time frame.

2) In this study, only a few play-based activities on a few topics were used. As a result, more studies on play-based activities and other scientific topics may be conducted.

3) The students recognize that play-based learning may be employed as project work, thus more research could be undertaken to determine the relationship between play-based and project work in boosting student learning.

4) To make the results more trustworthy and meaningful, longer-term study can be conducted.

5) Finally, more research gender, age, level of study, mode of study, may be done to determine how factors like etc. affect the play-based learning.

REFERENCES

- Akpan, V. I., Igwe, U. A., Mpamah, I. B. I., & Okoro, C. O. (2020). Social constructivism: Implication on teaching and learning. **British Journal of Education**, 8(8), 49-56. Retrieved from <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Social-Constructivism.pdf>
- Bowker, M. (2020). **Benefits of incorporating Howard Gardner's multiple intelligences theory into teaching practices** (Master's thesis, California State University). Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/322526978.pdf>
- Curriculum Development Centre. (2021). **New Normal Curriculum Instructional Guide General Science V**. Paro: Royal Education Council.
- Fiechtner, J. C., & Albrecht, K. M. (2019). The teacher's role in supporting child-directed play. **Innovation in Early Childhood Education Inc**, 6(2), 3-6. Retrieved from <https://www.hekupu.ac.nz/sites/default/files/201910/02%20Fiechtner%20and%20Albrecht.pdf>
- International Bureau of Education, UNESCO. (2010). **Most influential theories of learning**. Retrieved from <http://www.ibe.unesco.org/en/geqaf/annexes/technical-notes/most-influential-theories-learning>
- Jarvis, T., & Pell, A. (2012). Factors influencing elementary school children's attitudes toward science before, during and after a visit to the UK national space. **Journal of Research in Science Teaching**, 42(1), 53-83.
- Kezang, N., & Chayanuvat, A. (2019). **The application of place-based inquiry approach on grade 6 Bhutanese students in learning environmental science**. Retrieved from <https://rsuir.library.rsu.ac.th/bitstream/123456789/172/1/Norbu%20Kezang.pdf>
- Larm, B., & Jaros, A. (2017). **The art of scientific thinking: Why science is important for early childhood development**. Retrieved from https://www.canr.msu.edu/news/art_of_scientific_thinking_in_early_childhood_development
- Lewis, A. (2021). **Free play for children- Broken down**. Retrieved from <https://thelittlefoxesclub.com/what-is-free-play-and-why-is-it-important-for-children/>

- Marenus, M. (2020). **Gardner's theory of multiple intelligences**. Retrieved from <https://www.simplypsychology.org/multiple-intelligences.html>
- Ndayambaje, J. B., Bikorimana, E., & Nsanganwimana, F. (2021). Factors contributing to the students' poor performance in biology subject: A case study of ordinary level in rural secondary schools of Rwamagana district. **GSC Biological and Pharmaceutical Sciences**, 15(03), 249-261. <https://doi.org/10.30574/gscbps.2021.15.3.0163>
- Rennie, L. (2007). Learning science outside of school. In **handbook of research on science education**, 125-167 Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sahin, M. D., & Ozturk, G. (2019). Mixed Method Research: Theoretical foundations, designs and its use in educational research. **International Journal of Contemporary Educational Research**, 6(2), 301-310.
- Tai, H. M., Shah, N. M., Hashim, N. N., & Mustafa, N. A. B. (2021). Play-based learning: A qualitative report on how teachers integrate play in the classroom. **City University eJournal of Academic Research**, 3(2), 62-73. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/355200860_Playbased_Learning_A_Qualitative_Report_on_How_Teachers_Integrate_Play_in_the_Classroom
- UNICEF. (2018). **Learning through play. Strengthening learning through play in early childhood education programme**. New York, USA: Author.
- University of Cambridge. (2022). **Learning through 'guided' play can be as effective as adult-led instruction up to at least age eight: Play-based learning may also have a more positive effect on younger children's acquisition of important early maths skills compared with traditional, direct instruction**. Retrieved from www.sciencedaily.com/releases/2022/01/220112094006.htm
- Weisberg, D. S., Hirsh, P. K., & Golinkoff, R. M. (2013). Guided Play: Where curricular goals meet a playful pedagogy. **Mind, Brain, and Education**, 7(2), 104-112.
- Weisberg, D. S., Hirsh-Pasek, K., Golinkoff, R. M., Kittredge, A. K., & Klahr, D. (2016). Guided play: Principles and practices. **Current Directions of Psychological Science**, 25(3), 177-182. doi:10.1177/0963721416645512

INTENSIVE READING APPROACH WITH MULTIMODALITY TO ENHANCE ESL READING COMPREHENSION SKILLS OF GRADE 6 BHUTANESE STUDENTS

Tenzin Pema^{1*} and Nipaporn Sakulwongs²

^{1*}Graduate student in Master of Curriculum and Instruction, Suryadhep Teachers College, Rangsit University
Phahonyothin Rd., Lak-hok, Pathum Thani, Thailand

²Lecturer in Master of Curriculum and Instruction, Suryadhep Teachers College, Rangsit University
Phahonyothin Rd., Lak-hok, Pathum Thani, Thailand

*E-mail: tenzin.p63@rsu.ac.th

Received: 28-09-2022

Revised: 09-11-2022

Accepted: 20-12-2022

ABSTRACT

The research objectives of this study were to study and compare the achievement of reading skills and students' satisfaction of ESL grade 6 Bhutanese students using an Intensive Reading Approach with multimodality. The target group consisting of 32 students in grade 6 were used as the research participants in this study. This mixed method of the quantitative and qualitative study was conducted to gather the required data. The instruments used to gather quantitative and qualitative data were reading comprehension tests (pretest and posttest) and semi-structured interviews respectively. The quantitative data were analyzed using paired samples t-test and qualitative data were analyzed using the thematic analysis technique. The analysis of the pretest and posttest scores showed remarkable students' improvement in reading comprehension with the mean difference of 8.18 between the posttest ($\bar{X} = 24.84$) and pretest ($\bar{X} = 16.66$). The difference was statistically significant at .01 level, indicating an increase in the posttest scores compared to the pretest. Subsequently, the data analyzed from the interview confirmed that the participants derived positive learning satisfaction using an Intensive Reading Approach with multimodality. Therefore, study

recommends using intensive reading approach with multimodality as one of the learning strategies to improve the reading comprehension skills of students.

Keywords: English as a Second Language (ESL), Intensive Reading Approach with Multimodality, Reading Comprehension, Grade 6 Bhutanese Students

Introduction

In almost all spheres of day to day live, English is becoming more essential as an international business language in both native and non-native English-speaking countries (Clement & Murugavel, 2018). English is one of the most important subjects in the Bhutanese education system. The medium of instruction for all the subjects in Bhutan is taught in English except the national language (Rai & Chalermnirundorn, 2021; Choeda et al., 2020). Therefore, learning the English language has become the most crucial thing for international communication and will provide with opportunities in one's career and life.

The four main strands of English language teaching are reading, writing, listening and speaking. Reading is considered as one of the most important skills (Guvenc, 2017) since it enhances students' academic achievement (Senturk, 2015). Similarly, Bhutan's English curriculum emphasis on reading. It helps learners to develop the skills and focus from the surface knowledge to comprehend what has been

read at more profound level (Ministry of Education, 2022).

In Bhutan reading is taught integrated from pre-primary (PP) until grade 12. As per the English curriculum framework of 2022, there are various kinds of text such as short stories, essays and poetries. Among those genres, teaching of poetry was the topic for this study.

Poetry can help students learn languages more effectively by expressing their feelings and real-life experiences. As a result, students' reading comprehension could be also enhanced (Nobu, 2018). Additionally, the poem was chosen so that students could see how comprehending the various forms helped them in reading as well as when they write on their own (REC, 2017). The goal of reading in school is to understand the contents of the text that the teacher has delivered, in addition to acquire new knowledge.

Reading poetry comprehension requires the development of language processing skills. Learners must be able to identify numerous vocabularies in order

to make text to life connections (Vabiola & Fitrawati, 2018). Students in grades 6 are expected to read fluently and comprehend a range of appropriate poetry independently using variety of strategies before, during and after reading (Ministry of Education, 2022) It implies that students in grade 6 should be able to comprehend and evaluate the poem.

As per the result analysis of Competency Based Assessment Test for grade VI in the year 2018, students' overall mean score was 46.86 percent in English, which is the lowest in comparison to other 3 subjects such as 1) Dzongkha, 2) Science and 3) Social Studies (BCSEA, 2019) Further analysis of students' performance in English across 3 strands (writing, grammar and reading), the least means score was in reading with 37.01 (BCSEA, 2019). Additionally, one of the major findings from the study of Competency Based Assessment Test of class VI in the year 2018, "...provide varieties of reading materials to enhance students' reading and comprehension skills" (BCSEA, 2019, p. 27).

However, the reading proficiency in Bhutan is found to be low as intended. For instance, the low performances in subjects like Mathematics and Science are said to be blamed for students' poor

reading skills (BCSEA, 2019). On the same note Rinzin (2017) also reported Bhutanese students have poor reading comprehension skills. Bhutanese students with poor reading skills could be attributed to the approaches adopted by the teachers in schools. It is reported that Bhutanese classrooms are still teacher-centered (Dorji, Tshering, Wangchuk, & Jatsho, 2020).

As a result of the aforementioned concerns about low reading competency, the researcher used an intensive reading approach with multimodality to teach poetry to enhance reading comprehension skills of grade 6 ESL students of the research school.

Maria, (2022) defines that intensive reading is the primary focus for testing, evaluating, and finding information. It includes taking notes, paying close attention to detail and deconstructing sentences in order to understand grammar and syntax rules as well as to extract topical details. Norris (2010) asserts five purposes of intensive reading; 1) visualizing, 2) questioning, 3) making connections, 4) summarizing, and 5) evaluating. Those strategies would help readers increase their reading comprehension.

As per Norris (2010) poetry is a powerful genre for ESL learners as it provides many benefits on how to read

due to the rhyming patterns, repetition, rhythm, and manageable pieces of text. Further Rasinski (2014) states that when students practice reading a poem, they read the text aloud repeatedly for a real purpose and students develop foundational literacy skills that support comprehension when they read and recite poems and songs. Therefore, intensive reading is a strategy that improves reading and comprehension skills, vocabulary, and grammatical knowledge, enriches critical thinking and analytical skills in the reader (Doyle, 2022; IPL, 2022; Scrivener, 1994). There are numerous studies that have proven that the intensive reading approaches was effective to improve the over all reading comprehension. The study conducted by (Rasinski, 2014; Alimus, 2018; Diniarti, 2019) revealed that the intensive reading approach not only enhance reading comprehension of the learners but also improves over all language competencies.

Additiontinally, the reasercher was keen to incorporate multimodality to teach poetry using intensive reading approach. The researcher's intention was in line with the study conducted (Bao, 2017; Pan & Zhang, 2020) where the findings revealed that there was improvement in reading comprehension after incorporating multimodality in teaching

EFL learners. Furthermore, the study indicated that majority of students have good attitudes on the use of multimodality approach.

Therefore, the integration of an intensive reading approach with multimodal text for learning would certainly enhance students' reading skill and thus improve the overall performance in English. Few studies done in other countries have shown that there are benefits in using an intensive reading approach with multimodal text in an ESL classroom. However, limited studies have been conducted in Bhutanese context, particularly using an intensive reading approach with multimodality in teaching poetry to enhance the students' satisfaction and improve the reading comprehension skills. Thus, the researcher was interested to investigate the effectiveness of intensive reading approach with multimodality as an intervention to improve grade 6 Bhutanese ESL students' reading comprehension skills and to investigate their learning satisfaction.

Research Objectives

1. To examine the effectiveness of intensive reading approach with multimodality of grade 6 Bhutanese ESL student's reading comprehension skills.

2. To investigate the learning satisfaction of grade 6 Bhutanese students after using an intensive reading approach with multimodality.

Literature review

1. English Curriculum in Bhutan

The revised Bhutanese English curriculum is designed and arranged based on the theme and contents from pre-primary (PP) until grade 12 (REC, 2021). The curriculum is focused on subject group; listening and speaking, reading and literature, language and grammar, and writing. Laprairie (2014) asserts that in terms of the overall nature of the English curriculum in Bhutan, particularly at the upper primary and lower secondary levels, have a more ESL-style teaching-learning approach rather than the existing concentrate on literature.

As per the National School Curriculum Framework the new curriculum is based on the aim and guiding principles of curriculum as outlined in the, as well as the necessity to redesign the contents and instructional techniques to meet changing needs (REC, 2021). Further, REC (2021) states that the major shift in the redesigned English curriculum of Bhutan is that the learners' development of language competencies is connected

to the 4 strands of listening, speaking, reading, and writing.

The revised English curriculum of Bhutan mainly encourages child-centered learning rather than the traditional method of teacher centered classroom. Rai & Chalermnirundorn (2021) states that the teacher's role has shifted from being the only controller of the classroom and learning to that of a guide and facilitator. As per Lhadon & Chayanuvat (2019) The teacher is in responsible of coming up with teaching strategies that encourage both active learning and the ownership of learning by the students. In in order to teach to the students the values of the nation's unique culture and tradition, the curriculum has been revised in line with the Gross National Happiness (GNH) philosophy.

2. Importance of Reading

Reading is the process of looking at printed words and comprehending what they are saying. There are many definitions of reading. According to Cline, Johnstone & King (2006) reading is the process of decoding and comprehending written text for the purposes of a specific reader. Reading is when someone looks into a written text and begins to absorb information from the written linguistic message (Essay,

2018). Bharuthram (2012) states that one of the most important academic responsibilities that students face is reading. Students in higher education are exposed to a variety of literature and textbooks that they must read independently. They must grasp what they read at this level in order to analyze, criticize, evaluate, and synthesize information from a variety of sources. International International House (2021) states that making connections between the information and what the reader or listener already knows about the world (background knowledge) and about the language is consequently a key component of language processing (linguistic knowledge). Therefore, reading comprehension is a crucial skill that English language learners must have in order to master the language. that everyone must possess. It is not only a keystone for child's success in education but also throughout their life.

According to Palani (2012) posits that efficient reading is a crucial avenue for effective learning, and reading is linked with the whole educational process. Students may use good reading habits as a potent tool to help them succeed in life. Hence, teachers must comply with CEFR reading descriptors: 1) Overall reading comprehension, 2) Reading

correspondence, 3) Reading for orientation, 4) Reading for information and argument, and 5) Reading instruction (Council of Europe, n.d.).

3. Reading Comprehension

According to Kadir et al., (2014) asserts that most students can read, but our main concern is whether they can critically comprehend the text, such as “reading between the lines” or “reading for deeper meaning,” because it can help them develop critical reading skills, it will help them in comprehending the text. Furthermore, he argues that students with strong reading comprehension abilities may excel in any topic or course because they have developed critical reading skills that allow them not only to comprehend but also evaluate any content they are given.

Reading is a process of recognizing symbols and associating suitable meaning to them. It requires recognition and comprehension. Learners may use comprehension abilities to grasp the meaning of words both in isolation and in context (Palani, 2012). Reading, he argues, is a thinking, examining, judging, imagining, reasoning, and problem-solving procedure.

4. Intensive Reading

Surbhi, (2020) also states that intensive reading can be defined as a reading method that requires an in-depth

analysis of a text in order to determine its literary or linguistic meaning. It is the thorough reading of a relatively short piece of reading material in order to gain comprehensive knowledge from it. Moreover, it helps in concentration, deeper understanding and interpretation of text, and focus on a small area of detail in a reading material that is reading in depth (IPL, n.d.).

As per the findings of Mart (2015) intensive reading allows a reader to initiate a detailed analysis within a classroom setting, guided by the teacher, in which vocabulary and grammar points are studied in a short passage. Similarly, Cardenas (2020) states that the main objective of intensive reading is to focus on content and grammatical structures which teachers can support by reading aloud, asking questions, and having students predict information from texts.

5. Multimodal text as Learning Material in English as a Second Language Learners (ESL) Reading Comprehension skill

Multimodality has a greater impact for students learning since the concept is taught through visual, auditory, reading, writing and kinaesthetic

methods whereby they experience learning in a variety of ways. Cornu (2011) supports that the needs of students have drastically changed. Therefore, teachers must develop new methods of teaching that are suitable for the current generation. Further he highlighted that the changing ways that digital natives think and process information must be considered in the classroom. Teachers can organically integrate various teaching to enrich the teaching content. A multimodality enables each student to achieve academic success in their own way since they have a diverse set of abilities and learning styles, provided if schools are designed to support multimodal learning (Kennedy, 2020).

Conceptual framework

This study consisted of two variables viz. independent and dependent variables. The independent variable was the use of intensive reading approach with multimodality while the dependent variables were the effectiveness of reading comprehension skills and students' satisfaction to developing reading comprehension skill with ESL.

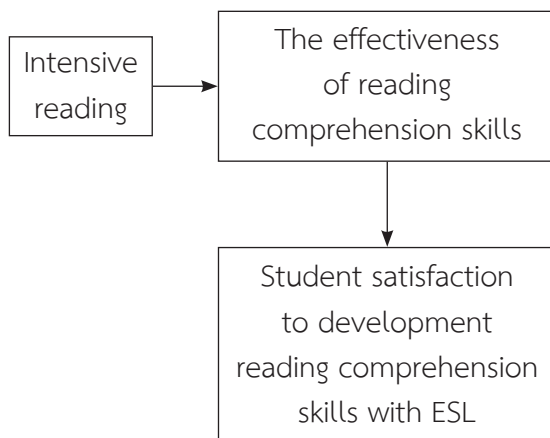


Figure 1 conceptual framework

Research Methodology

In this study, the researcher used a combination of quantitative and qualitative research method. For the collection of quantitative data, the researcher administered pretest before using intensive reading through multimodal texts to the research participants and posttest after the intervention. The researcher conducted semi-structured interview for collecting the qualitative data at the end of the study to determine the learning satisfaction of the students.

This study aimed at examining the effectiveness of intensive reading through multimodal texts in improving the reading comprehension skills of grade 6 Bhutanese ESL students. Besides this, the study would also determine the learning satisfaction of the research participants towards the application of multimodality

to teaching intensive reading in ESL reading comprehension lesson.

1. Instruments

1.1 Lesson Plan

The researcher designed four lessons in all of 90 minutes each. One lesson plan covered 2 sessions and 1 session was a period of 45 minutes. These lessons were designed to teach four poems. One from the prescribed curriculum textbook for grade 6 Bhutanese students and three from the other sources. The framework used for designing the lesson was Pre-During-Post Reading or PDP Reading framework. These lessons were taught twice a week for a period of four weeks. The main focus of the lessons was the integration of intensive reading approach with multimodality which guided the research participants while they were reading to comprehend the text.

1.2 Reading comprehension Test

To ascertain the effectiveness of the reading comprehension of the research participants, the researcher conducted reading comprehension test consisting of 20 marks of multiple-choice questions, 10 marks of short answer questions with a total of 30 marks. The researcher conducted reading comprehension test before and after the intervention to analyse the reading comprehension of the research

participants. It consists of pretest and posttest. Pretest was administered prior to the intervention, and a posttest with the same questions but in different sequence following the intervention. The researcher used the same test items for both pretest and posttest in order to ensure consistency with the evaluation.

1.3 Semi-structured Interview

The researcher conducted semi-structure interview to obtain a solid understanding of a subject of interest. Hence, in order to find out the students' satisfaction using an intensive reading approach with multimodality in teaching poetry with ESL learners, each student from the experiment had a face-to-face interview with the researcher after the intervention.

The interview consisted of 5 questions categorized under five themes which was framed by the researcher. The researcher included 32 participants for the interview. Each student approximately took 7-10 minutes to respond and were given the freedom to speak in the language of their choice (English or in their mother tongue). The researcher informed the objectives of the study to the participants and told them that it didn't affect their grading. The responses of each student were audio recorded which was translated and

transcribed in English later. The data were then analyzed using thematic analysis technique.

2. Population and sample

The study's target population consisted of one section of grade 6 with 32 students, aged between 12-14 years, with mixed genders and learning abilities.

The researcher used simple random sampling technique to select one section (32 students) out of two sections of grade 6 as sample group of this study. Most grade levels consist of at least 2-3 sections in Bhutan, and each section consists of a heterogeneous group of students with an almost equal number of boys and girls.

3. Research material

There are 2 steps for the research materials:

3.1 Validity

To examine the validity of the instruments, content validation was carried out by 3 experts. They assessed the language aspects, applicability, and content coverage of the instruments as per the research topic. The researchers made necessary rectification with instruments depending on the feedback and suggestions from the 3 experts. The researcher measured validity by all the 3 experts with a score between 0.67 - 1 on Item Objective Congruence (IOC).

3.2 Reliability

To check the reliability of the reading comprehension test questions, the researcher conducted a reliability test with 32 grade 6 students of different section. Kuder-Richardson (KR-20) formula was used to gauge the reliability of 20 multiple choice questions and 5 short answer questions. The reliability score obtained was 0.74 which proved that the test items were reliable.

4. Data Collection Procedures

4.1 Approval and Ethical Consideration

For ethical consideration, the researcher requested the research and development institute of Rangsit University for the permission to carry out the research. Then the researcher forwarded the permission letter to the Ministry of Education (MoE), Bhutan. After receiving the approval letter from MoE, the researcher sought permission from the Chief District Education officer (CDEO). Then, the researcher got consents from Principal, Academic Head, Class Teacher and Subject Teacher before starting the data collection. The research participants were made to sign a consent form to ensure their legal and ethical rights. The consent forms were signed by the parents of the research participants since they were below 18 years of age.

Besides, the confidentiality and anonymity of the participants' views and opinions maintained through a numbering system.

Research Results

There are 2 steps according to the objectives as follows:

1. The effectiveness of reading comprehension skills of grade 6 Bhutanese ELS students' using intensive reading approach with multimodality

The results of the quantitative data revealed that 100% of the participants had the significant improvement in learning achievement in the posttest. The highest score of the research participant in the pretest was 23 whereas the lowest was 7 respectively. By the same token, 30 was the highest score and 11 was the lowest in posttest. Participant No.16 showed the highest difference of 13 points, while participant No.3, No.21 and No.24 showed the lowest but with an increase of 3 and 4 points as compared to pretest. It was clearly evident that all students' posttest scores were much higher than the pretest scores.

The mean score for the pretest was 16.66, with a standard deviation of 4.46, as shown in the table above. In comparison, the mean score for the posttest was 24.84, with a standard deviation of 4.25. Additionally, it was found

that the significance P-value, which was less significant than the significance value (p) 0.05, was .01. This shows that the posttest was significantly higher than the mean score of pretests.

3. Data Analysis

There are 2 steps according to the objectives as follows:

3.1 The effectiveness of reading comprehension skills of grade 6 Bhutanese

Table 1 Paired T-Test Analysis

Group	Pre-test		Post-test		Mean Difference	t	P-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
Sample Group	16.66	4.460	24.84	4.257	$24.84 - 16.66 = 8.18$	17.470	$\leq .01$

2. The student's satisfaction to developing reading comprehension skills with ESL

After collecting the required qualitative data, the data were read, analyzed and interpreted through the identification of themes based on the research objectives and questions of the study. Five themes were used to analyze the data from students' interview: Interest and Fun, Learning Satisfaction, Learners' Engagement, Enhancement of Reading Comprehension and Developing Reasoning and Logical Thinking for intensive reading approach with multimodality in reading poems.

ELS students' using intensive reading approach with multimodality

- Reading Comprehension

Tests

Descriptive statistical analysis was used for analyzing the test results of pretest and posttest. After that, paired sample T-test was used for comparing mean, standard deviation and significance level. The value of 2-tailed significance value (p); in other words, $P \leq .05$ level of significance was referred to determine the significance difference between the means.

3.2 The student's satisfaction to developing reading comprehension skills with ESL

- Semi-structured interview

To determine the learning satisfaction of the participants', semi-structured interview was used to collect the data. Semi-structured interview allowed the researcher to understand the satisfaction, perceptions and views in a deeper level. So, the researcher developed themes, and patterns through coding system to analyze the data.

Results Conclusion and Discussion

The research results found about the objectives will be discussed in the following section.

Result Conclusion

1.1 Effectiveness of grade 6 Bhutanese student's ESL reading comprehension skill after using an intensive reading approach with multimodality

The finding was parallel to the studies conducted by Rasinski, et al, (2017) their findings showed that the impact of an intensive reading fluency intervention on overall reading performance of 37 struggling reader in grade 3 showed that they made significant gain in their reading performance.

Apparently, the students' academic performance improved with the use of intensive reading approach with multimodality. According to the study, students who were taught using the strategy

outperformed those who were taught using a traditional method in terms of academic performance. As a result, this study provided evidence that the use of the intensive reading approach with multimodality improved academic outcomes. When students were given different activities to find the meaning of the new vocabulary, it further helped them to read the words as well as understand the text which further helped them to answer the questions at the end of the lesson. Similarly, Leonard (2010) found out that the effect of reading and discussing of poetry in fifth grade to measure vocabulary achievement performed well comparing to those who did not receive the treatment.

A study conducted by Pan and Zhang (2020) for high school students in Anhui, China. The study result revealed that there was improvement after incorporating multimodal teaching in teaching reading in EFL. As a result, the application of a multi-modal teaching approach in high school EFL reading instruction based on the analysis of information obtained from reading tests and questionnaires, can improve students' English reading skill and increase students' passion in English reading. Furthermore, the study indicated that majority of students have good attitudes on the use of multimodal

teaching approach. Similarly, in this study, students showed remarkable improvement in their posttest than pretest. Thus, indicating the effectiveness of intensive reading approach with multimodality in order to enhance reading comprehension.

1.2 To investigate student's satisfaction to developing reading comprehension skills with ESL

As per the findings from the semi structured interview the use of an intensive reading approach with multimodality was embraced positively by the students, which was the study's second key finding. It was claimed that using an intense reading strategy was interesting, enjoyable, and pleasant. It was found that it motivated and helped participants develop as teams. They claimed that when they began to comprehend the material, it inspired them to read more.

The poems were made simple to understand through the use of intensive reading approach with multimodal texts. Students actively participated in the activities. Therefore, it was found that students were willing to communicate to their peers in groups and present their answers to the class. Multiple intelligence theory was clearly applied effectively in this situation where students were able to work together in group and

build interpersonal relationship among their friends and interact with the teacher. The musical intelligence also played a vital role here in this study as students were having fun and their interest level increased when the audio and video were played to scaffold the lesson. It helped them to understand the lesson better and it was very easy to comprehend the text.

Albert Bandura's social learning theory states that learners can learn from observing, modeling and imitating others' behaviors, attitude and emotions. Therefore, while applying intensive reading approach with multimodality students have to read the text using different strategies which motivated them to read the poem and comprehend the text. Participants were satisfied at the end of the lesson. They enjoyed making tune of the poem in their group and while presenting their work. The classroom environment was so pleasing that everyone enjoyed the activity. All of them got engaged through out the learning activities and had fun.

The study also revealed that the students preferred to use the intensive reading approach with multimodality in the future. This could be

attributed to the ease of using the strategy, which helped them to find the meaning of the new words and summarize the main events of the story. The comprehension of the text was better because they could remember the meaning of the words and it was easier for them to read the text which enhanced their reading comprehension.

As per Hill (2019) the cognitive theory of multimedia Learning, one can learn more deeply from words and visual combined together. The theory believes that there will be significant difference with the learners if they are engaged in such activities so, when all the new words are understood before reading the text, it was easier for them to read and comprehend the text. Reciting poem with tune and video with native speaker through graphics and subtitle made the lesson much more convincing for them to really improve their reading comprehension skill. Therefore, it developed their reasoning and logical thinking. The students wanted the other teachers also to follow the same strategies in the future as they felt it easier to understand the poem. The findings were supported by the related research done by Alimus (2018) who researched on improving the students' reading comprehension through Bio poem and

the findings indicated that there was no reading comprehension before the treatment, however their reading comprehension improved significantly. It was proven by the result of the mean score obtained by the student through pretest was 6.1 and posttest was 7.4.

Therefore, all the above findings concluded that the use of intensive reading approach with multimodality in the reading comprehension activities ended up with the positive impact on the overall learning of the students. The reason for positive learning satisfaction could be due to the use of multimodal strategies during the lesson. Students were very active and attentively taking part in the classroom activities. Thus, with all the positive answers shared by the students, the researchers concluded that the use of intensive reading approach with multimodality motivated and inspired the research participants.

Discussion

However, a limitation in the use of intensive reading approach with multimodality was due to the time constraint the activities were difficult to carry out on time. Most of the activities were given in group. Moreover, researcher could include only a section of grade 6 students (32) in one of the school, hence, it cannot be

generalized to different grades of students incorporating intensive reading approach with multimodality to enhance reading comprehension skills. Therefore, the future researcher could conduct studies including students' multiple grades, particularly in the Bhutanese context, as this may provide support for the application of intensive reading in the Bhutanese classrooms. Further researchers could also use the strategy and conduct the study for the longer period of time to get better result.

Finally, intensive reading approach with multimodality should be considered a successful teaching strategy and

an important resource of learning for today's students. Furthermore it will help to build extensive reading skills that can have more exposure result in the linguistic abilities (Maria, 2022). Students need to improve their reading comprehension skill and enhance effective communication skills for more effective English competency. Therefore, intensive reading approach with multimodality was found very effective strategy to improve the ESL reading comprehension skill of Bhutanese students. It will help the future researchers to conduct the study to enhance the reading comprehension skills of the students.

REFERENCES

- Alimu, T. (2018). **Improving the students reading comprehension through bio poem: Makassar Muhammadiyah University**. Retrieved from http://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1346-Full_Text.pdf
- Bao, Xiaoli. (2017). Application of multimodality to teaching reading. **English Language and Literature Studies**, 7(3), 78-84. doi: 10.5539/ells.v7n3p78
- Bhutan Council For School Examination And Assessment. (2019) . **Grade VI CBAT 2018: Year end assessment report 2019**. Thimphu, Bhutan: Author.
- Bharuthram, S. (2012). Making a case for the teaching of reading across the curriculum in higher education. **South African Journal of Education**, 32(2), 5-15. <https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/EJC119971>
- Cárdenas, A. I. (2020). Enhancing reading comprehension through an intensive reading approach. **HOW Journal**, 27(1), 69-82. <https://doi.org/10.19183/how.27.1.518>
- Choeda, C., Gyeltshen, T., & Daker, S., Gyeltshen, S., Wangmo, W., & Letho, D. (2020). Communicative competence of secondary school students of Bhutan. **Journal of**

Humanities and Education Development (JHED), 2(1), 12-25. <https://doi.org/10.22161/jhed.2.1.3>

- Clement, A., & Murugavel, T. (2018). English for the workplace: The importance of English language skills for effective performance. **The English Classroom**, 20(1), 1-15.
- Cline, F., Johnstone, C., & King, T. (2006). **Focus group reactions to three definitions of reading (As Originally Developed in Support of NARAP Goal 1)** Minneapolis, MN: National Accessible Reading Assessment Projects. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=ED506575>
- Cornu, B. (2011). **Digital natives: How do they learn? How to teach them?** Moscow: UNESCO Institute for Information Technologies in Education.
- Council of Europe. (n.d.). **Common European Framework of Reference for languages: Learning, teaching, assessment**. Retrieved from <http://ebcl.eu.com/wp-content/uploads/2011/11/CEFR-all-scales-and-all-skills.pdf>
- Diniarti, A. N. (2019). **The effectiveness of intensive reading on students' reading comprehension of descriptive text** (Master's thesis Syarif Hidayatullah State Islamic University). Retrived from <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/151/1/Nilam%20Ayu%20Diniarti%2011150140000075.pdf>
- Dorji, K., Tshering, P., Wangchuk, T., & Jatsho, S. (2020). The implication of transformative pedagogy in classroom teaching: A case of Bhutan. **Journal of Pedagogical Sociology and Psychology**, 2(2), 59-68. <https://www.doi.org/10.33903/JPSP.202062924>
- Doyle, E. (2022). **Why intensive reading is important?** Retrieved from <https://moviecultists.com/why-intensive-reading-is-important>
- Essays, UK. (2018). **Definition purpose and models of reading**. Retrieved from <https://www.ukessays.com/essays/languages/definition-of-reading.php>
- Guvenc, G. (2017). The effect of awareness raising about using cognitive strategies in foreign language teaching on students' development of reading comprehension skills. **SWeb of Conferences**, 37, 1-7. doi: 10.1051/shsconf/20173701048
- Hill, M. G. (2019, April 16). **Richard Mayer's Cognitive Theory of Multimedia Learning** [Web log message]. Retrieved from <https://www.mheducation.ca/blog/richard-mayers-cognitive-theory-of-multimedia-learning>

- International House. (2021, November 25). **Teaching receptive skills: Reading and listening** [web log message]. Retrieved from <https://www.ihteachenglish.com/blog-post/teaching-receptive-skills-reading-and-listening>
- IPL. (n.d.). **Advantages of intensive reading**. Retrieved from <https://www.ipl.org/essay/Advantages-Of-Intensive-Reading-PCTCMH2SG>
- Kadir, N.A., Subki, R. N., Jamal, F. H. A., & Ismail, J. (2014). The importance of teaching critical reading skills in a Malaysian reading classroom. **Internationally Academic Conference** (pp. 208-218). Retrieved from <http://www.westeastinstitute.com/wp-content/uploads/2014/06/Norbaiah-Abd-Kadir-Full-Paper.pdf>
- Kennedy, L. (2020, August 17). **What is multimodal learning? 35 strategies and examples to empower your teaching** [Web log message]. Retrieved from <https://www.prodigygame.com/main-en/blog/multimodal-learning/>
- Laprairie, M. (2014). **A case study of English-medium education in Bhutan**. Retrieved from https://docs.google.com/document/d/1cnngYwuixgJi2GptJjt7F_QvSsl8y3pFZsscviLhus/edit
- Leonard, T. J. (2010). **The effects of reading and discussing poetry on fifth grade students' motivation to read and vocabulary achievement**. (Doctoral thesis). Western Connecticut State University, USA.
- Lhadon & Chayanuvat, A. (2019). **The use of visual imaginary strategy to enhance English reading comprehension skills of grade four Bhutanese students**. Rangsit University: Thailand. Retrieved from Lhadon.pdf
- Maria, A. (2022, April 27). **Intensive and extensive: 2 ways of reading that power language learning** [web log message]. Retrieved from <http://www.fluentu.com/blog/intensive-and-extensive-reading/>
- Mart, C. (2015). Combining extensive and intensive reading to reinforce language learning. **Journal of Educational and Instructional Studies in the World**, 5(4), 85-90.
- Ministry of Education. (2022). **English curriculum framework: Classes PP-XII**. Thimphu, Bhutan. Author
- Nobu. (2018, October 18). **Teaching poetry an ESL teaching technique** [Web log message]. Retrieved from <http://nobuteacher.blogspot.com/2018/10/teaching-poetry-esl-teaching-technique.html?m=1>

- Norris, M. J. (2010). **Using poetry to teach reading comprehension strategies to English language learners**. Hamline University St. Paul, Minnesota, USA.
- Palani, K. K. (2012). Promoting reading habits and creating literate social. **International Reference Research Journal**, 3(2), 90-94.
- Pan, X. & Zhang, Z. (2020). An empirical study of application of multimodal approach to teaching reading in EFL in senior high school. **International Journal of Emerging Technology in Learning**, 15(2), 98-111. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i02.11267>
- Rai, B. R., & Chalermnirundorn, N. (2021). **The use of KWL plus and video in reading comprehension skills of grade 6 Bhutanese students**. Rangsit University: Thailand. Retrieved from https://scholar.google.com/scholar?start=20&q=Nipaporn+Chalermnirundorn&hl=en&as_sdt=0,5
- Rasinski, T. (2014). **Tapping the power of poetry**. Retrieved from <https://www.ascd.org/el/articles/tapping-the-power-of-poetry>
- Rasinski, T., Paige, D., & Rains, C., Stewart, F., Julovich, B., Prenkert, D., & Nichols, D. W. (2017). Effects of intensive fluency instruction on the reading of third-grade struggling reader. **Reading and Writing Quarterly**, 33(6), 519-532. <http://doi.org/10.1080/10573569.2016.1250144>
- Rizin, C. Y. (2017, June 28). Ministry launches English for effective communication. **Kuensel**. Retrieved from <https://kuenselonline.com/ministry-launches-english-for-effective-communication/>
- Royal Education Council. (2017). **English teacher's guide class VI**. Paro, Bhutan: Author.
- Royal Education Council. (2021). **English Curriculum Framework PP to XII: English-NNC-Framework**. Thimphu, Bhutan: Author.
- Scrivener, J. (1994). **Learning teaching**. UK: Heinemann Publishers (Oxford) Ltd.
- Senturk, B. (2015). EFL Turkish university students' attitudes and motivation towards reading in English. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 199, 704-712.
- Surbhi, S. (2020). **Difference between extensive and intensive reading**. Retrieved from <https://keydifferences.com/difference-between-extensive-and-intensive-reading.html>
- Vabiola, K. & Fitrawati. (2018). Using Tree Mapping for Senior High School Students. **Journal of English Language Teaching**, 7 (4), 741-754. Doi:<https://doi.org/10.24036/jelt.v7i4.101503>

บทความวิจัย

การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษา
สู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

A STUDY OF NEEDS FOR IMPROVING SCHOOL ADMINISTRATION TOWARDS EXCELLENCE OF PRIVATE SCHOOL ADMINISTRATORS UNDER SAMUT SAKHON PROVINCIAL EDUCATION OFFICE

สุกัญญา สุदारารัตน์*

สาขาการบริหารการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี ประเทศไทย

Sukanya Sudararat*

Educational Administration, Faculty of Liberal Arts, Rajapruke University, Nonthaburi, Thailand

*E-mail: susuda@rpu.ac.th

Received: 23-10-2022

Revised: 12-01-2023

Accepted: 20-02-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร และ 2) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้บริหารและครู ในสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครจำนวน 24 สถานศึกษา รวม 278 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่า PNI โดยใช้สูตรคำนวณด้วยเทคนิค Modified Priority Need Index (PNI_{modified})

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพที่เป็นจริงของพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .42) สภาพที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = .54) และ 2) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรครู

($PNI_{modified} = 0.239$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการวัดผลการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($PNI_{modified} = 0.117$) และ ด้านผลลัพธ์ ($PNI_{modified} = 0.112$)

คำสำคัญ: ความต้องการจำเป็น การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the current and desired state for improving school administration towards excellence of school administrators under Samut Sakon Provincial Education Office, and 2) to study the needs for improving school administration towards excellence of the school administrators. The research sample group comprised of 278 school administrators and teachers. A questionnaire on essential requirements for improvement towards excellence of school administrators was used as an instrument for data collection. The statistics used for data analysis were analyzed by mean, standard deviation, and $PNI_{modified}$

The research results were found that: 1) the current states were at a high level ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .42) in overall, and the desired states were at the highest level ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = .54), and 2) the first three needs for improving school administration towards excellence of the school administrators were workforce focus" ($PNI_{modified} = 0.239$), measurement, analysis and knowledge management" ($PNI_{modified} = 0.117$), and outcomes" ($PNI_{modified} = 0.112$).

Keyword: Needs, Administration towards Excellence, Private School Administrators, Samut Sakhon Provincial Education

บทนำ

การบริหารสถานศึกษา เป็นกระบวนการสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เพราะการศึกษาเป็นพื้นฐานจำเป็นต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะก่อให้เกิดองค์ความรู้ และนวัตกรรม อีกทั้งการศึกษาคือเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์

การพัฒนาประเทศ เน้นการพัฒนาคนเป็นศูนย์กลางเพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างภูมิคุ้มกันให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงโดยใช้การศึกษาเป็นตัวขับเคลื่อน ในปฏิรูปการศึกษาจึงเป็นการพัฒนาให้ไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ นำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจที่คนไทยทั้งปวงได้รับโอกาสเท่าเทียมกันในการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 2

พ.ศ. 2552 - 2561 โดยมีความสำคัญที่จะมุ่งเน้นให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน แนวโน้มที่คนยุคใหม่จะต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอันหลากหลาย เช่น ฝุ่น PM 2.5 และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง COVID-19 เป็นสัญญาณเตือนว่าโลกในยุคหน้าจะมีปรากฏการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นเกินกว่าจะคาดคิด ดังนั้น การจัดการศึกษาที่ต้องมีการปรับตัว บุคลากรทางการศึกษาจำนวนมากมีการปรับตัวเพื่อใช้เทคโนโลยีในการทำงานทางไกล การเรียนรู้ในยุคความปกติใหม่ เป็นการเรียนรู้ที่มีแพลตฟอร์ม (Platform) และวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง โดยผู้สอนจะออกแบบการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการให้ผู้เรียนได้ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ (Ministry of Education, 2008)

กระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษาจึงต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ (Runcharoen, 2007) ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเปรียบได้ว่าเป็น ผู้นำสำคัญที่จะนำพาองค์กรให้ก้าวไปในกระแสแห่งการปฏิรูปได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่จะชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรในการปฏิรูประบบการศึกษาไทยเป็นกุญแจดอกสำคัญในการเปิดมิติใหม่ของการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะสถานศึกษาเอกชน ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องบริหารจัดการสถานศึกษาให้อยู่รอดได้ และดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของการปฏิรูปการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข และมีศักยภาพพร้อมที่จะแข่งขัน

มีความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์บนเวทีโลก โดยเน้นความมีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ การจัดการศึกษาปกติธรรมดาไม่ตอบโจทย์การโลกแห่งการแข่งขัน การนำพาสถานศึกษาของตนสู่ความเป็นเลิศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด ซึ่ง Waraphanphiphit (2013) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ คือ กระบวนการยกระดับการดำเนินงานของสถานศึกษาสู่ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานสากลที่มีคุณภาพ มีความโดดเด่นเป็นที่พึงพอใจ และเป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stake-holder) สามารถเป็นแบบอย่างให้แก่สถานศึกษาอื่น ๆ ได้ โดยการเป็นสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพต่าง ๆ ดังนี้ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), Thailand Quality Award (TQA), European Quality Award (EQA), Australian Quality Prize (AQA), Japan Quality Award (JQA), Singapore Quality Award (SQA), Taiwan National Quality Award (TNQA), and Office of Basic Education Commission Quality Award (OBECQA ซึ่งสังเคราะห์ ได้ 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. การนำองค์กร (Leadership) 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) 3. การมุ่งเน้นนักเรียนและผู้ปกครอง (Customer Focus) 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management) 5. การมุ่งเน้นบุคลากรครู (Workforce Focus) 6. การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operation Focus) และ 7. ผลลัพธ์ (Results)

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้นสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ของสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ที่ว่า “จังหวัดสมุทรสาคร

มุ่งคุณภาพการศึกษาสู่สากล เสริมสร้างสังคมเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” และ พันธกิจในข้อที่ 1 ที่เน้นการเสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาสู่สากล บนพื้นฐานของความเป็นไทย และ ประเด็นยุทธศาสตร์ ข้อที่ 2 เรื่องการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาสู่สากล จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นและปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาและวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

2) เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

ทบทวนแนวคิด

1) การบริหารสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์มาตรฐานมัลคอล์ม บัลดริจ (Baldrige Perform Excellence Program, 2019) เป็นรางวัลแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาที่นำแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management :TQM) มาใช้เพื่อประเมินองค์กรต่าง ๆ และมอบรางวัล ซึ่งเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีองค์ประกอบ 7 ด้าน (Baldrige

Performance Excellence Program, 2019) ดังนี้ 1. การนำองค์กร (Leadership) กล่าวถึงวิธีการที่ผู้นำระดับสูงกระทำเพื่อชี้นำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน การกำหนดวิสัยทัศน์ค่านิยม และการคาดหวังผลการดำเนินการขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร เสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำในการเรียนรู้ระดับองค์กร พัฒนาผู้นำในอนาคต การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง และสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และผลการดำเนินการที่ดี 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) กล่าวถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ การนำแผนไปปฏิบัติวิธีการทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรเพียงพอที่จะบรรลุผลสำเร็จตามแผน วิธีการวัดความสำเร็จและรักษาความยั่งยืนและวิธีการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อมีสถานการณ์บังคับ 3. การมุ่งเน้นนักเรียนและผู้ปกครอง (Customer Focus) กล่าวถึงวิธีการที่องค์กรใช้ในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า โดยมีจุดมุ่งเน้นในการรับฟังและสนับสนุนลูกค้าและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์ 4. การวัดผลการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management) เป็นด้านหลักที่สำคัญของเกณฑ์ในด้านสารสนเทศที่สำคัญทั้งหมดเกี่ยวกับการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการ ความรู้ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุงและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร 5. การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus) กล่าวถึงวิธีปฏิบัติที่สำคัญด้านบุคลากร ซึ่งมุ่งที่จะสร้างและรักษา

ให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่มีผลการดำเนินการที่ดีอยู่เสมอ รวมทั้งการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร เพื่อให้บุคลากรและองค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและประสบความสำเร็จ

6. การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operation Focus) พิจารณาถึงวิธีการทำงานขององค์กรบรรลุผลเน้นความสำคัญของสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competencies) รวมถึงการป้องกันและนำมาใช้ประโยชน์เพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรสามารถปฏิบัติการได้อย่างต่อเนื่อง

และ 7. ผลลัพธ์ (Results) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการประเมินวัตถุประสงค์ รวมทั้งการประเมินของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ขององค์กรทั้งการประเมินกระบวนการและกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร ระบบการนำองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

2) รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) เป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรทุกประเภท ทุกขนาดทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศเทียบเท่าระดับมาตรฐานโลก รางวัลนี้ใช้วิธีประเมินจากหลักเกณฑ์ 7 หัวข้อ โดยองค์กรที่ได้รับรางวัลต้องได้คะแนนประเมิน 650 คะแนนขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน รางวัลคุณภาพแห่งชาติถือได้ว่าเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เพราะใช้พื้นฐานด้วยเทคนิคและกระบวนการตัดสินเหมือนกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award)

3) รางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (The European Quality Award: EQA) ตัวชี้วัดในรูปแบบ EFQM มี 9 เกณฑ์ แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นตัวกระทำ (Enablers) ประกอบด้วย 5 เกณฑ์ คือ ภาวะผู้นำ นโยบายและกลยุทธ์ พนักงานในองค์กร ทุนส่วนและทรัพยากร และกระบวนการ สำหรับกลุ่มที่เป็นผลลัพธ์ (Results) ในกลุ่มนี้เป็นผลที่มาจากการทำงาน ประกอบด้วย 4 เกณฑ์ คือ ผลที่เกิดขึ้นกับลูกค้า ผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร ผลที่เกิดขึ้นกับสังคม และผลการดำเนินงานหลักทางธุรกิจ โดยผลลัพธ์เป็นเหตุมาจากการกระทำ และผลป้อนกลับจากผลลัพธ์จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงการกระทำ สำหรับนวัตกรรมและการเรียนรู้เป็นตัวช่วยให้เกิดการปรับปรุง/พัฒนาตัวกระทำเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

4) รางวัลความเป็นเลิศประเทศออสเตรเลีย Australian Quality Prize (AQA) พัฒนากรอบแนวคิด เพื่อนวัตกรรม การปรับปรุง และการประสบความสำเร็จที่ยาวนาน ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ทุกขนาดและทุกประเภท องค์ประกอบของรางวัลนี้มีทั้งหมด 6 องค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ ทิศทางกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร การวางแผน การพัฒนาและการปรับใช้ของผลลัพธ์ 2) ความรู้และสารสนเทศ การเก็บข้อมูล และการแปลงข้อมูลไปสู่สารสนเทศ การบูรณาการ และการใช้ความรู้ในการตัดสินใจ การสร้าง และการจัดการความรู้ 3) พนักงาน การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและผูกพัน ความมีประสิทธิภาพและการพัฒนาสุขภาพความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดี 4) การมุ่งเน้น

ลูกค้า และตลาดความรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การรับรู้ของลูกค้า ในคุณค่า 5) นวัตกรรม คุณภาพ และการปรับปรุง กระบวนการเกี่ยวกับนวัตกรรมกระบวนการเกี่ยวกับ คู่ค้าและหุ้นส่วน การจัดการและการปรับปรุง กระบวนการคุณภาพของสินค้า และบริการ 6) ผลสำเร็จ และความยั่งยืนตัวชี้วัดความสำเร็จ ตัวชี้วัดความยั่งยืน ซึ่งการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จะครอบคลุม 4 ด้าน คือ องค์กรมีการวางแผน และการจัดโครงสร้างอย่างไร การนำแผน และโครงสร้างต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติ การวัด และวิเคราะห์ผลลัพธ์ และการเรียนรู้จาก ประสบการณ์ที่ผ่านมา การประเมินเหล่านี้ เป็นการประเมินที่เรียกว่า ADRI เป็นการประเมิน ในด้าน การเข้าถึง (Approach) การแปรไปสู่ การปฏิบัติ ผลลัพธ์ (Result) และการปรับปรุง (Improvement)

5) รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศ สิงคโปร์ (Singapore Quality Award: SQA) เป็นรางวัลที่รัฐบาลประเทศสิงคโปร์มอบให้องค์กร ที่มีระบบการบริหารจัดการและผลการดำเนินงาน ที่มีความเป็นเลิศ SQA มีทั้งสิ้น 7 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ด้านภาวะผู้นำ ต้องมีภาวะผู้นำ ค่านิยม ด้านการจัดการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ต้องร่วมกันกำหนด โครงสร้างวางแผนกลยุทธ์ เขียนเป้าหมาย การจัดการศึกษาอย่างชัดเจน โปร่งใส ด้านที่ 3 ด้านการจัดการบุคลากร ต้องมีความรู้ มีความพร้อม ในการพัฒนาโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศ ด้านที่ 4 ด้านทรัพยากร ต้องให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนอย่างเพียงพอ

ด้านที่ 5 ด้านเป้าหมายนักเรียน ต้องออกแบบ กระบวนการจัดการศึกษา การนำไปใช้ การบริหาร จัดการศึกษา และระบบการทำงานของครู และบุคลากรตลอดจนด้านคุณภาพของนักเรียน สู่ความเป็นเลิศ ด้านที่ 6 ด้านการปฏิบัติงาน ต้องมี ความตระหนักด้านผลการประเมินการปฏิบัติงาน ของทุกคน ต้องมีความตั้งใจ ให้ความร่วมมือ ในการจัดการศึกษาเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และด้าน ที่ 7 ด้านผลลัพธ์ของบุคลากร ต้องมีความตระหนัก ในด้านประสิทธิภาพเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

6) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศ ญี่ปุ่น (Japan Quality Award : JQA) เป็นการบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กร หมายถึง แนวทางการบริหาร ขององค์กรที่มุ่งเน้นให้องค์กรมีคุณภาพ โดยสมาชิก ขององค์กรต้องมีส่วนร่วมและสร้างผลกำไร ในระยะยาวให้กับองค์กรด้วยการสร้างความ พึ่งพอใจให้กับลูกค้า ทั้งยังสร้างผลประโยชน์ตอบแทน ให้แก่สมาชิก ในองค์กร มีหลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ 1) มุ่งเน้นคุณภาพ 2) ปรับปรุงกระบวนการ และ 3) ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม

7) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศ ไต้หวัน (Taiwan National Quality Award: TNQA) เกณฑ์รางวัลมาปรับใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน ขององค์กรเช่นเดียวกับไทย รวมทั้งยังได้แลกเปลี่ยน ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางในการปรับปรุง องค์กร รู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กรที่มี การบริหารจัดการตามแนวทาง Business Excellence Framework

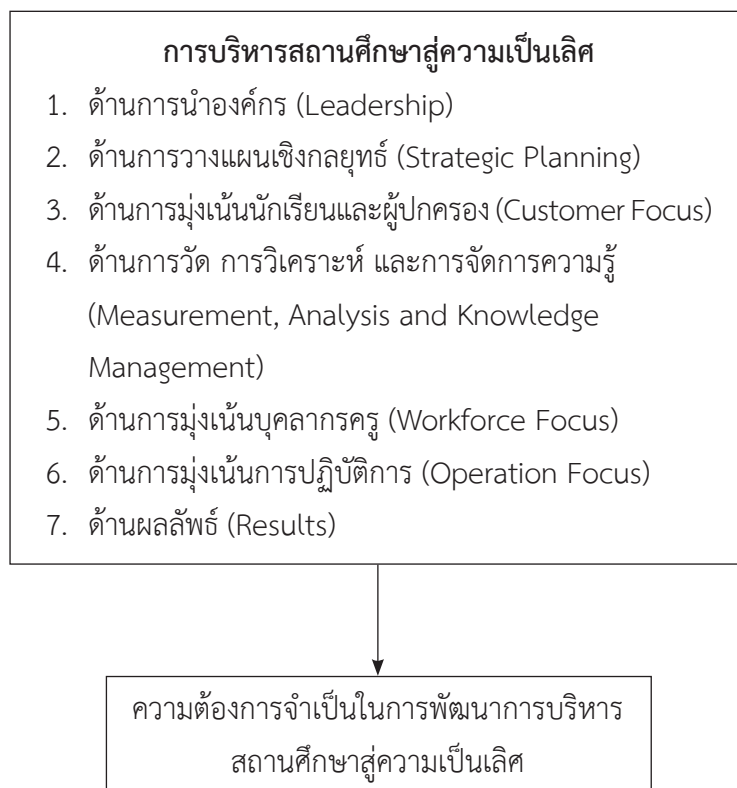
8) รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ซึ่ง OBECQA ค่านิยมหลักเพื่อผลการปฏิบัติ

ที่ดีเลิศดังกล่าวได้ถูกนำมา ผนวกในองค์ประกอบ สำคัญของการบริหารคุณภาพ 7 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) ประกอบด้วย 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) และ 1.2 การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม (Governance and Societal Responsibilities) หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy) ประกอบด้วย 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) และ 2.2 การนำกลยุทธ์ ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) หมวด 3 นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder) ประกอบด้วย 3.1 เสียงของนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of the Student and Stakeholder) และ 3.2 ความผูกพัน ของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Engagement) หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) ประกอบด้วย 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลดำเนินการ ของโรงเรียน (Measurement, Analysis and Improvement of Organizational Performance) และ 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการ ความรู้ (Information and Knowledge Management) หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

ประกอบด้วย 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment) และ 5.2 ความผูกพัน ของบุคลากร (Workforce Engagement) หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operation) ประกอบด้วย 6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes) และ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results) ประกอบด้วย 7.1 ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและ กระบวนการ (Product and Process Results) 7.2 ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder-Focused Results) 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce-Focused Results) 7.4 ผลลัพธ์ด้านองค์กรและการกำกับ ดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) และ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดตามเกณฑ์รางวัล คุณภาพต่าง ๆ ดังนี้ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), TQA, EQA, AQA, JQA, SQA, TNQA, and OBECQA มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ดังภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูและผู้บริหารของสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 768 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูและผู้บริหารของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

ปีการศึกษา 2564 จากสถานศึกษาทั้งหมด 24 โรงเรียนนำจำนวนประชากรเทียบกับตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (Krejcie & Morgan, 1970) ได้จำนวน 278 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดสถานศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบ

ตรวจสอบรายการ (Check list) สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 50 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามตอบสนองคู่ (Dual response) กำหนดเกณฑ์สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ ใช้เกณฑ์ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (Validity) คือ ค่า IOC รายข้อทุกคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเที่ยง (Reliability) โดยทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ทั้งฉบับได้ค่าเท่ากับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถาม โดยใช้ แบบสอบถาม Google Form ให้แก่

กลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้ว จำนวน 278 ฉบับ โดยตรวจสอบความครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100

วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดัชนีความต้องการจำเป็น ค่า PNI โดยใช้สูตรคำนวณด้วยเทคนิค Modified Priority Need Index (PNI_{modified}) เพื่อวิเคราะห์ระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ที่ขนาดสถานศึกษาต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเทียบรายคู่ด้วย LSD

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 สภาพที่เป็นจริง สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

การบริหารสถานศึกษา สู่ความเป็นเลิศ	สภาพที่เป็นจริง (D)			สภาพที่พึงประสงค์ (I)			$\sum$ ^{modified}	ลำดับ ความต้องการ จำเป็น
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
1. ด้านการนำองค์กร	4.31	.56	มาก	4.50	.58	มากที่สุด	0.044	6
2. ด้านการวางแผน เชิงกลยุทธ์	4.40	.57	มาก	4.62	.60	มากที่สุด	0.050	5
3. ด้านการมุ่งเน้นนักเรียน และ ผู้ปกครอง	4.39	.53	มาก	4.68	.57	มากที่สุด	0.066	4
4. ด้านการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.20	.49	มาก	4.69	.47	มากที่สุด	0.117	2
5. ด้านการมุ่งเน้น บุคลากรครู	3.80	.54	มาก	4.71	.56	มากที่สุด	0.239	1
6. ด้านการมุ่งเน้น การปฏิบัติการ	4.39	.59	มาก	4.53	.61	มากที่สุด	0.032	7
7. ด้านผลลัพธ์	4.27	.53	มาก	4.75	.66	มากที่สุด	0.112	3
ภาพรวม	4.25	.42	มาก	4.64	.54	มากที่สุด	0.092	-

หมายเหตุ : D = Degree of Success (สภาพที่เป็นจริง), I= Importance (สภาพที่พึงประสงค์), $PNI_{modified}$ = Modified Priority Need Index (ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น)

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพที่เป็นจริงของพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .57) และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรครู ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = .54) ในขณะที่สภาพที่พึงประสงค์ของพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = .54) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผลลัพธ์ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = .66) และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการนำองค์กร ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .58) และ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ด้านที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรครู ($PNI_{modified} = 0.239$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($PNI_{modified} = 0.117$) และ ด้านผลลัพธ์ ($PNI_{modified} = 0.112$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สภาพที่เป็นจริง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทของสถานศึกษาเอกชนจำเป็นต้องมีการวางแผนอย่างรัดกุมทั้งใน

ระยะสั้นที่สอดคล้องตามสถานการณ์ปัจจุบัน และระยะยาวที่ต้องอาศัยการบริหารแบบยืดหยุ่น พร้อมปรับเปลี่ยน ผนวกกับกลยุทธ์ที่ถือว่าต้องเป็นจุดค้ำนึ่งในการบริหาร จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและความเสี่ยงต่าง ๆ ที่สถานศึกษาต้องเผชิญหน้า การวัดความก้าวหน้าของแผนเชิงกลยุทธ์ บนพื้นฐานข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ จากผู้มีส่วนได้เสีย สอดคล้องกับ (Aumiller & Barbara Elaine, 2008) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Implementation of the Baldrige education framework for performance excellence: A case study of one midwestern school district leadership team's continuous improvement efforts ผลการวิจัยพบว่า ในการบริหารที่ดีขึ้นอยู่กับ การวางแผนเชิงกลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ ตรวจสอบรายงานความคิดเห็น พบว่าเวลาที่เหมาะสมโครงสร้างวิธีการบันทึกไว้ในการพัฒนาและการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ การปฏิบัติที่เป็นผู้นำเน้นภาระผูกพันที่จะทำงานร่วมกันสร้างสรรค์นวัตกรรมพันธกิจ และค่านิยมหลักร่วมกันเพื่อสนับสนุนมุมมองของความเป็นผู้นำ สำหรับสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลลัพธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลลัพธ์คือการแสดงถึงคุณภาพทางการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนที่มาจากผู้เรียนผ่านการบริหารของผู้สถานศึกษา แต่ในการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ สถานศึกษาต้องคำนึงในทุกมิติของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่แสดงถึงการสร้างความผูกพันระยะยาว อาทิ การติดตามรับทราบความพึงพอใจหรือความต้องการ ข้อเสนอแนะที่ผ่านการประเมิน จากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรสถานศึกษาที่มุ่งเน้นผู้เรียนในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต ที่มี

ประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการรับทราบความต้องการ สวัสดิการ สภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรครูที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เพราะผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ถือเป็น การประเมินบุคลากรในด้านบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในการทำงานความเอื้ออาทร ความผูกพัน และการเรียนรู้ของบุคลากร สอดคล้อง กับ Blanchard (2007) ที่ได้กล่าวว่า องค์กร สมรรถนะสูงจะมุ่งมั่น และให้ความสำคัญต่อ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งการทำความเข้าใจต่อผู้รับ บริการ และการวัดผลลัพธ์ทางด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย

2. ความต้องการจำเป็นในการพัฒนา การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหาร สถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสมุทรสาคร ด้านที่มีความต้องการจำเป็น ในการพัฒนาอันดับแรก ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้น บุคลากรครู ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทสถานศึกษา เอกชน ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์คือผู้รับบริการหรือผู้เรียน ให้ได้คุณภาพสูงสุด ดังนั้นรูปแบบการทำงานของ บุคลากรครูเอกชน งานที่นอกเหนือจากงานหลัก ค่อนข้างมาก อาทิ การจัดการเรียนการสอนที่ต้อง สร้างความทันสมัย ดึงดูดความสนใจให้แก่ผู้เรียน การต้องคำนึงเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อตัวผู้เรียน การสื่อสารที่เน้นการปรานีประนอมกับผู้เรียน และผู้ปกครอง การจัดกิจกรรมในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ของสถานศึกษา การอบรมทั้งภายในและภายนอก สถานศึกษา นอกจากนี้ ครูเอกชนอาจต้องประสบ กับความไม่มั่นคงในการถูกเลิกจ้างงาน การไม่

เป็นธรรมกับค่าตอบแทน สวัสดิการที่ไม่เพียงพอ ซึ่งทั้งนี้การพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความ เป็นเลิศนั้น การมุ่งเน้นบุคลากรครู ที่ถือเป็นปัจจัย นำเข้าที่สำคัญในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษา สอดคล้อง แนวคิดของ Schermerhorn et al. (2001) ซึ่งได้กล่าวว่า องค์กรแห่งความเป็นเลิศ จะให้ความสำคัญ กับการพัฒนาศักยภาพของ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์ ที่มีคุณภาพ และบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ นั้นจะนำมาซึ่งความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้าง ผลประกอบการและศักยภาพขององค์กรได้อย่าง ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรครู ถึงความต้องการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความ เป็นเลิศ ร่วมพูดคุยปัญหาและอุปสรรค แนวทาง ในการแก้ปัญหาร่วมกัน สำรวจความต้องการจำเป็น ของบุคลากรครูภายในสถานศึกษาที่สถานศึกษา สามารถช่วยเหลือ เพื่อขจัดอุปสรรคในการพัฒนา สถานศึกษา
2. ควรพิจารณาภาระงานค่าตอบแทน สวัสดิการในสถานศึกษาให้มีความสมดุลกับสิ่งที่ บุคลากรได้รับ ปรับลดกิจกรรม หรือการอบรม ที่ไม่จำเป็นแก่ครู
3. ควรส่งเสริมแรงจูงใจให้แก่บุคลากรครู เสริมแรงจากภายนอกในเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ รางวัลตามโอกาสอันสมควร และเสริมแรงภายใน อาทิ การชื่นชม ยกย่องจากผู้บริหารสถานศึกษา เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Aumiller & Barbara Elaine. (2008). **Implementation of the Baldrige Education Framework for Performance Excellence : A Case Study of One Midwestern School District Leadership Team's Continuous Improvement Efforts.**USA : University of Illinois.
- Baldrige Performance Excellence Program. (2019). **Baldrige Excellence Framework (Education): Proven Leadership and Management Practices for High Performance.** Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. Retrieved June 10 2022, Retrieved from <https://www.nist.gov/baldrige>
- Blanchard, K. (2007). **Leading at a high – level.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities.** *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Ministry of Education. (2008). **Educational reform proposals in the 2nd decade (2009 - 2018).**Bangkok: Prikwan. (In Thai)
- Runcharoren, T. (2007). **Professionalism in the organization and administration of education in the era of educational reform.** 4th.Ed. Bangkok: Kaofang. (In Thai)
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J.G. & Osborn, R. N. (2001). **Organizational Behavior.** 7th. ed. New York: Wiley Hardcover.
- Waraphanphit, P. (2013). **Policy proposal for excellence in educational institutions,Fundamentals of the local government organization.** (Ph.D. thesis). Khon Kaen: Khon Kaen University. (In Thai)
-

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน
ในสังกัดกรุงเทพมหานคร

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF THE HEADS OF PRESCHOOL CHILD DEVELOPMENT
CENTERS UNDER BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

จุฑามาศ แสงดงหาญ^{1*} และ ศุภกาญจน์ ชยาพัฒน์²

^{1*}คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Juthamas Sadanghan^{1*} and Supakanjana Jayapattana²

^{1*}Faculty of Education, Bangkokthonburi University, Bangkok Thailand.

²Faculty of Humanities and Social Sciences Phranakhon Rajabhat University, Bangkok Thailand.

*E-mail: juthamas2619eternity@gmail.com

Received: 11-02-2023

Revised: 07-03-2023

Accepted: 23-03-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร 2) พัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน และ3) นำเสนอรูปแบบหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน เครื่องมือการวิจัยเป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน รองหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนและ อาสาสมัครครูพี่เลี้ยง ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถามเชิงสำรวจ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และเสวนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และสถิติอ้างอิง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครคือ ปัญหาด้านสติปัญญา ด้านความปลอดภัย ด้านคุณลักษณะทางสังคม ด้านคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ ด้านคุณลักษณะทางภูมิหลังและสังคม

ด้านคุณลักษณะทางกาย และด้านคุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ตามลำดับ 2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน พบว่าค่าเฉลี่ยรวมสภาพที่คาดหวัง (I) 4.68 มากกว่าค่าเฉลี่ยรวมสภาพปัจจุบัน (D) 4.22 คือ 0.46 และมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นรวม 0.108 ($PNI_{modified} = 0.108$) รายด้านพบว่าจำเป็นต้องได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ ด้านสติปัญญาและ 3) รูปแบบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน คือ LIVE Model ได้แก่ Leadership (ภาวะผู้นำ) Insight (ปัญญา) Virtue (คุณธรรมจริยธรรม) และ Evaluation (การวัดและประเมินผล)

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ดัชนีความต้องการจำเป็น

ABSTRACT

The purposes of this research were to: 1) study the current situation and the expected state of the heads of preschool child development centers' desirable characteristics under Bangkok Metropolitan Administration, 2) develop the head of preschool child development centers' desirable characteristics, and 3) present model on desirable characteristics of the heads of preschool child development centers. This research employed the mixed method research model. The 297 samples in this research were heads, deputy heads, assistant heads, and volunteer teacher nannies of the preschool child development centers located in Bangkok. The samples were selected based on Taro Yamane's ready-made table. The tools used in the study were a questionnaire, an in-depth interview, and group discussions. Statistics used for data analysis were frequency and percentage, whereas reference statistics were average, standard deviation, alpha coefficient of Cronbach, and the need Index.

The results showed that: 1) the current situation and the expected state of the heads of preschool child development centers' desirable characteristics were cognitive problems, safety, social attributes, personality, social background, physical aspect, and work-related attributes respectively. 2) The head of preschool child development centers' desirable characteristics were found that all 7 attributes had the expected average total (I) of 4.68, higher than the average total of current condition (D) 4.22, ie 0.46, and had a total priority need index of 0.108 ($PNI_{modified} = 0.108$), and 3) The desirable characteristics of the heads of preschool child development centers were LIVE model, namely Leadership, Insight, Virtue, and Evaluation.

Keywords: Desirable Characteristics, Head of Preschool Child Development Center, Need Index.

บทนำ

พระราชบัญญัติการพัฒนาเด็กปฐมวัย (เด็กก่อนวัยเรียน) พ.ศ. 2562 ได้ให้ความหมายของเด็กปฐมวัยว่าเป็นเด็กซึ่งมีอายุต่ำกว่าหกปีบริบูรณ์ (Thai Government Gazette, 2019) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเด็กปฐมวัยไว้หลายมาตรา คือ มาตรา 54 วรรคสอง ได้กำหนดว่า “...รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็ก ได้รับการดูแลและพัฒนาจนเข้ารับการศึกษา เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์สังคม และสติปัญญาโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (Thai Government Gazette, 2019)

สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย ได้มุ่งพัฒนาเด็กทุกคนให้ได้รับการพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญาอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง ได้รับการจัดประสบการณ์

การเรียนรู้อย่างมีความสุขและเหมาะสมตามวัยมีทักษะชีวิตและปฏิบัติตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นคนดีมีวินัยและสำนึกความเป็นไทย (Ministry of Education, 2018)

จากแผนแม่บทรัฐธรรมนูญ 2560 ได้แสดงเจตนารมณ์ดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ พบว่า “การศึกษาปฐมวัยที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีต้องพัฒนาด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา” ขาดด้านใดด้านหนึ่งไม่ได้เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาทุกด้านให้ไปพร้อมกัน อนึ่ง หากสถาบันการศึกษาหรือศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนใดที่ขาดความรับผิดชอบด้านใดด้านหนึ่งแล้ว ถือว่าทำผิดกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2560 ในความรับผิดชอบของกระทรวงศึกษาธิการ

ด้วยเหตุปัจจัยดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร” โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของสต็อกดิลล์ (Stogdill) เป็นกรอบของการวิจัยซึ่งมีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลักษณะทางกาย (Physical Characteristics) (2) ด้านภูมิหลังทางสังคม (Social Background) (3) ด้านสติปัญญา (Intelligence) (4) ด้านบุคลิกภาพ (Personality) (5) ด้านลักษณะที่เกี่ยวกับงาน (Task-Related Characteristics) และ (6) ด้านลักษณะทางสังคม (Social Characteristics) (Stogdill, 1950) และผู้วิจัยได้เพิ่มมาอีก 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะความปลอดภัย (Security Characteristics) ทั้งนี้เพื่อนำผลวิจัยเป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้กับหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร

ทบทวนแนวคิด

แนวคิดทฤษฎีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนดังใจความสำคัญตอนหนึ่งว่า “ความจำเป็นที่ต้องการสำหรับผู้นำศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ต้องอาศัยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลักษณะทางกาย (Physical Characteristics) (2) ด้านภูมิหลังทางสังคม (Social Background) (3) ด้านสติปัญญา (Intelligence) (4) ด้านบุคลิกภาพ (Personality) (5) ด้านลักษณะที่เกี่ยวกับงาน (Task-Related Characteristics) และ (6) ด้านลักษณะทางสังคม (Social Characteristics) จึงสามารถตอบสนองต่อศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนให้เป็นที่ยอมรับและความเจริญเติบโตมั่นคงรุ่งเรืองในสังคม (Stogdill, 1950)

รูปแบบเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบหาคำตอบ ความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ทั้งหลายเกิดจากประสบการณ์หรือการหยั่งรู้ (Intuition) ของผู้ศึกษาวิจัยหรืออาจเกิดทฤษฎีหลักการต่าง ๆ สมมติฐานเป็นข้อความที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ ของเรื่อง/สถานการณ์ปัญหานั้น ๆ ซึ่งจะยังคงเป็นเพียงเครื่องมือในการแสวงหาคำตอบเท่านั้น จนกว่าจะได้รับการนำไปพิสูจน์ ทดสอบ หากสมมติฐานเป็นจริง ข้อความนั้นก็สามารถนำไปใช้ในการทำนายหรืออธิบายปรากฏการณ์นั้นได้ รูปแบบเช่นเดียวกับสมมติฐานที่บุคคลอาจสร้างขึ้นจากความคิด ประสบการณ์การใช้อุปมาอุปไมย หรือทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ ได้ แต่รูปแบบไม่ใช่ทฤษฎี (Khemmani, 2017) ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า รูปแบบ หมายถึง หลักการ วัตถุประสงค์องค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้

รวมถึงการประเมินผล ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยสร้างหรือพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นเข้าใจใช้เป็นแนวการสร้างรูปแบบวิจัยนี้ได้

รายงานการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัย ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยตามความคิดเห็นของครูปฐมวัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความเข้าใจทางวิชาการ 2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัย พบว่า มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าระดับความกลมกลืน คือ $\text{Chi-square}=0.96$, $\text{df}=2$, $\text{p-value}=0.61894$, $\text{RMSEA}=0.000$, $\text{GFI}=0.998$, $\text{AGFI}=0.982$ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทุกองค์ประกอบ และมีค่า 0.655 ถึง 0.972 องค์ประกอบที่มากที่สุด คือ ด้านความรู้ ดังนั้นองค์ประกอบของครูปฐมวัยจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีพัฒนาการและการเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพและเติบโตเป็นประชากรที่มีคุณภาพในอนาคต (Pliksawan , 2020)

รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพที่เป็นจริงของพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, $S.D. = .42$)

สภาพที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = .54) 2) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรครู ($PNI_{\text{modified}} = 0.239$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($PNI_{\text{modified}} = 0.117$) และ ด้านผลลัพธ์ ($PNI_{\text{modified}} = 0.112$) และ 3) เปรียบเทียบความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการมุ่งเน้นบุคลากรครูที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sudararat, 2023)

รายงานวิจัยเรื่องครูปฐมวัยกับการพัฒนาเด็กตามศาสตร์พระราชา ผลการศึกษาบทความวิชาการพบว่า การพัฒนาเด็กตามศาสตร์พระราชาเป็นการจัดประสบการณ์ให้เด็กปฐมวัยมีพัฒนาการที่ครอบคลุมทั้งทางร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย เพื่อให้เกิดทักษะพื้นฐานในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ครูปฐมวัยจึงต้องเป็นต้นแบบในการเรียนรู้ให้กับเด็ก

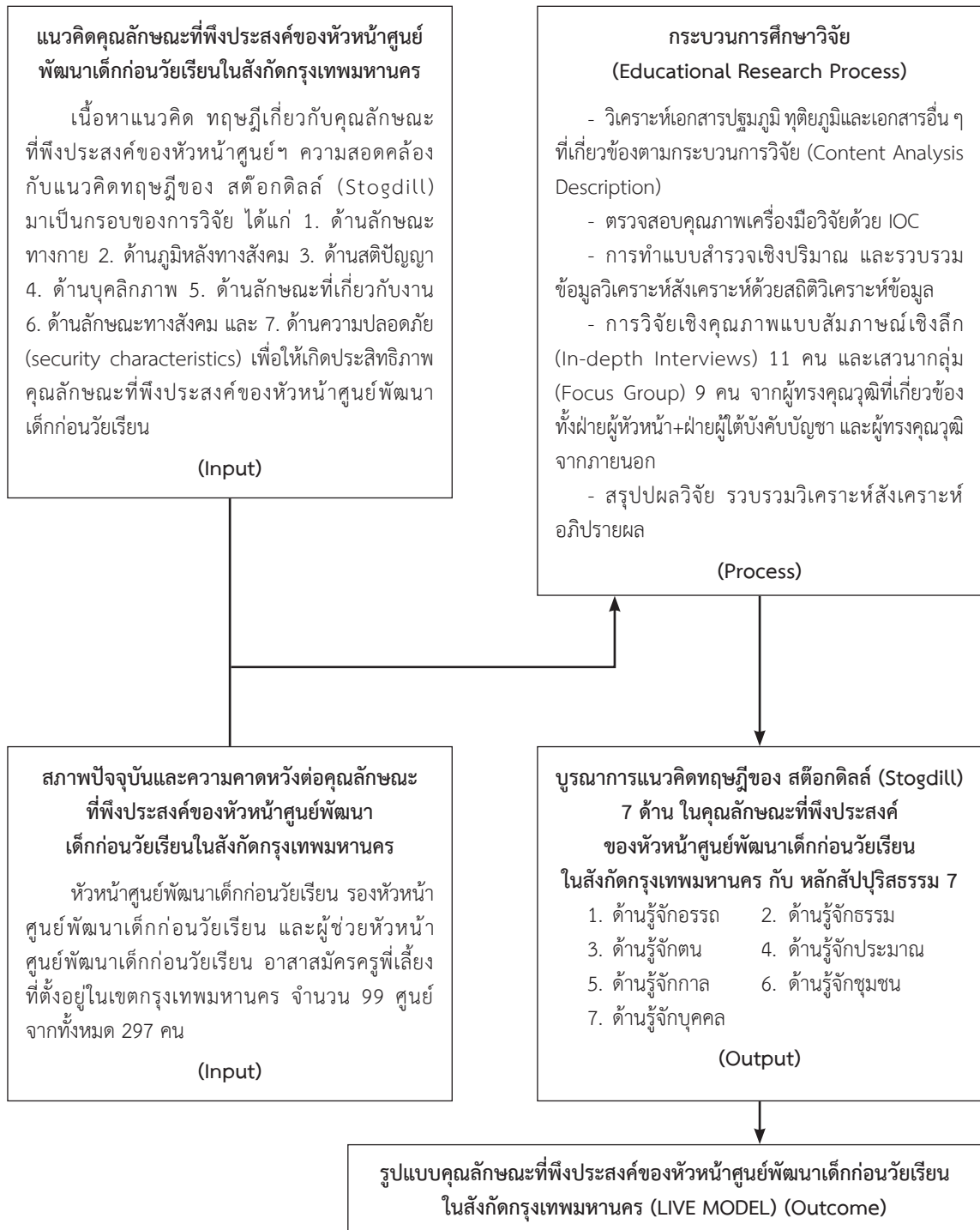
ทั้งในด้านการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง การช่วยเหลือสังคม สามารถจัดการเรียนรู้ที่ยึดเด็กเป็นศูนย์กลาง จัดกิจกรรมที่หลากหลาย เน้นกระบวนการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้เด็กได้ทำงานเป็นกลุ่ม มีส่วนร่วม ได้เรียนรู้จากสถานที่จริง จากธรรมชาติโดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม วินัยในตนเอง ฝึกให้เด็กได้พึ่งพาตนเองตามวัย (Namcharoen, Manoosilp, 2019)

สมมติฐาน

1. ค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวัง ($\bar{X}_{\text{รวม}}$) มากกว่า ค่าเฉลี่ยรวมของสภาพปัญหาปัจจุบัน ($\bar{X}_{\text{รวม}}$)
2. ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) มากที่สุดใน 7 ด้าน คือ ด้านสติปัญญา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่าง การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ (Survey Questionnaires) กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) และการเสวนากลุ่ม (Focus Group)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน รองหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนและ อาสาสมัครครูพี่เลี้ยง ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane , 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 297 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อตอบแบบสอบถามเชิงสำรวจ แล้วนำผลมาวิเคราะห์ประมวลผลใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำผลที่ได้มาสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน รองหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนและ อาสาสมัครครูพี่เลี้ยง ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คัดเลือกจากศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนนวมินทรราชวิทยายน (วัดพรหมสุวรรณสามัคคี) เขตบางแค จำนวน 6 คน ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนวัดโกมุตพุทธรังสี เขตทวีวัฒนา จำนวน 5 คน รวมจำนวน และ ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดศาลาแดง จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบเสวนากลุ่ม ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน รองหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนและ อาสาสมัครครูพี่เลี้ยง ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) คัดเลือกจากศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดศาลาแดง, ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนนวมินทรราชวิทยายน (วัดพรหมสุวรรณสามัคคี) เขตบางแค และศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนวัดโกมุตพุทธรังสี เขตทวีวัฒนา โดยคัดเลือกบุคลากรทางการศึกษาศูนย์ละ 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเชิงสำรวจ แบบสัมภาษณ์ (แบบไม่มีโครงสร้าง หรือ คำถามปลายเปิด) และแบบเสวนากลุ่ม

ผลการวิจัย

1. การสำรวจสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการสำรวจสภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครโดยการใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ห้สังเคราะห์เพื่อให้ได้คำตอบของสภาพปัญหาและสภาพความคาดหวังอย่างชัดเจน แล้วนำมาเป็นประเด็นสำคัญเพื่อทำแบบทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษา ตำแหน่ง และขนาดของศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับ

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 297)

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n = 297)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	2
หญิง	293	96
ความหลากหลายทางเพศ (LGBTQ)	2	2
รวม	297	100
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	19	6.40
11 - 15 ปี	24	8.07
16-20 ปี	16	5.39
21-25 ปี	7	2.36
มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	231	77.78
รวม	297	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	6.73
ปริญญาตรี	267	89.90
ปริญญาโท	9	3.04
ปริญญาเอก	1	0.33
รวม	297	100
ตำแหน่ง		
หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน	10	3.38
รองหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน	1	0.33

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n = 297)	ร้อยละ
ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน	1	0.33
อาสาสมัครครูพี่เลี้ยง	285	95.96
รวม	297	100
ขนาดของศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน		
ขนาด S จำนวนนักเรียน น้อยกว่า 50 คน	280	94.28
ขนาด M จำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 51-100 คน	14	4.71
ขนาด L จำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 101 คนขึ้นไป	3	1.01
รวม	297	100

ตารางที่ 2 สภาพปัจจุบัน ความคาดหวัง และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยเรียงรายด้าน (n = 297)

รายการ	สภาพปัจจุบัน (D)			ความคาดหวัง (I)			PNI ^{modified}	ลำดับความต้องการจำเป็น
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
1. ด้านคุณลักษณะทางกาย	4.37	.78	มาก	4.71	.58	มากที่สุด	0.078	6
2. ด้านคุณลักษณะทางภูมิหลังและสังคม	4.27	.88	มาก	4.61	.69	มากที่สุด	0.080	5
3. คุณลักษณะด้านสติปัญญา	3.77	.81	มาก	4.67	.63	มากที่สุด	0.239	1
4. ด้านคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ	4.31	.86	มาก	4.71	.56	มากที่สุด	0.093	4
5. ด้านคุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน	4.37	.82	มาก	4.72	.56	มากที่สุด	0.074	7
6. ด้านคุณลักษณะทางสังคม	4.30	.89	มาก	4.71	.58	มากที่สุด	0.095	3
7. ด้านความปลอดภัย	4.24	.94	มาก	4.66	.67	มากที่สุด	0.099	2
ภาพรวม	4.22	.86	มาก	4.68	.61	มากที่สุด	0.108	-

หมายเหตุ : D = Degree of Success (สภาพปัจจุบัน), I = Importance (ความคาดหวัง), PNI^{modified} = Modified Priority Need Index (ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เห็นควรความต้องการความจำเป็นสอดคล้องกับการวิจัยเชิงสำรวจแบบสอบถาม คือ คุณลักษณะด้านสติปัญญา โดยให้ กศจ. ครูสภา ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ร่วมกับมหาวิทยาลัยในพื้นที่รับผิดชอบบริการวิชาการ เครือข่ายสังคมชุมชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ปัจจุบันสถานภาพทางอาชีพ “อาสาสมัคร” เป็นคำที่สำคัญมาก เพราะในกฎหมายรัฐธรรมนูญ 2561 และราชกิจจานุเบกษา 2562 ว่าด้วยการศึกษาปฐมวัย ให้อาสาสมัครอยู่ภายใต้การปกครองของกรุงเทพมหานคร ค่าตอบแทนเป็นรายวันต่อวัน ประกันสุขภาพขึ้นอยู่กับประกันสังคมไม่ได้ ขึ้นอยู่กับกระทรวงแรงงาน ไม่เหมือนข้าราชการ ไม่มีความมั่นคงทางด้านอาชีพ เป็นต้น (Thai Government Gazette, 2019) เพราะฉะนั้น หัวหน้าศูนย์ฯ ทุก ๆ เขตในกรุงเทพมหานคร ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ควรสานพลังสามัคคีร่วมกัน แล้วยื่นหนังสือถึงรัฐบาลให้เปลี่ยนในร่างกฎหมายรัฐธรรมนูญ เปลี่ยนจากคำว่า “อาสาสมัคร” เป็น “ข้าราชการครู ศูนย์เด็กก่อนวัยเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร” และต้องเปลี่ยนคุณสมบัติในราชกิจจานุเบกษา ในหมวดที่ 7 และ 8 ของส่วนที่ 2 ใหม่ทั้งหมดอย่างน้อยให้เสมอภาคเท่าเทียมกับ ข้าราชการครู กรุงเทพมหานคร ส่วนอีก 6 ด้านที่เหลือสอดคล้องกับ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน จำเป็นต้องมีภาวะผู้นำ และประกอบด้วยคุณธรรม จริยธรรมนำในศูนย์ ฯ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ และนั่งในหัวใจของลูกน้อง ทั้งนี้หัวหน้าศูนย์ ฯ จะสมบูรณ์แบบได้ดังกล่าวควรนำหลักสัปปุริสธรรม 7

มาบูรณาการกับการทำงานในศูนย์ฯ จึงจะเป็นรูปแบบองค์ความรู้ใหม่สำหรับหัวหน้าศูนย์ ฯ คือ “LIVE MODEL” ประกอบด้วย จำเป็นต้องมี สติปัญญา (Insight) มีภาวะผู้นำ (Leadership) ความดีงาม (Virtue) และต้องมีการประเมิน หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนอย่างแท้จริง (Evaluation)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวัง ($X_{รวม}$) มากกว่าค่าเฉลี่ยรวมของสภาพปัจจุบัน ($X_{Dรวม}$) เท่ากับ 0.46 (4.68 - 4.22) และมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นหรือ PNI_{modified} มากที่สุด คือ คุณลักษณะด้านสติปัญญา รองลงมา ด้านความปลอดภัย ด้านคุณลักษณะทางสังคม ด้านคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ ด้านคุณลักษณะทางภูมิหลัง และสังคม ด้านคุณลักษณะทางกาย และ ด้านคุณลักษณะที่เกี่ยวกับงานตามลำดับ สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ส่วนองค์ความรู้ใหม่ คือ รูปแบบคุณลักษณะของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ “LIVE MODEL”

อภิปรายผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบัน ความคาดหวัง และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาทุกด้านซึ่งมีทั้งหมด 7 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้าน ค่าเฉลี่ยรวมความคาดหวัง ($X_{รวม}$) ในที่นี้มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยรวมสภาพปัจจุบัน ($X_{Dรวม}$) ในที่นี้มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยรวมทั้งสอง

แตกต่างกัน เท่ากับ 0.46 สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Sribunruang (2013) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนั้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าทางสถิติต่อไปนี้ $X_2 = 0.643$ $p = 0.725$ $df = 2$ $GFI = 1.000$ $AGFI = 0.992$ $CMIN/DF = 0.322$ $RMSEA = 0.00$ ส่วนสภาพปัจจุบันของพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}_{\text{รวม}} = 4.22$, $S.D. = 0.86$) ไม่สอดคล้องกับ Jerajaturapornkul (2017) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ตามมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กแห่งชาติผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมสภาพปัจจุบันมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด อันดับรายด้านของความต้องการจำเป็น หรือค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ความจำเป็นมากที่สุดที่ต้องรับเร่งในการพัฒนา คือ คุณลักษณะด้านสติปัญญา สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Oplinger, Jordan & Camarena (2016) ให้แนวคิดว่าคุณลักษณะส่วนตัว (ทางสติปัญญา) เป็นคุณลักษณะ

ที่ทำให้บุคคลบรรลุถึงความเป็นผู้นำ และเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ และสอดคล้องแนวคิดของ Trewatha & Newport (2012) ผู้นำประสบผลสำเร็จและเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพได้เพราะด้วยมีทักษะทางปัญญา สอดคล้องกับแนวคิดของ Yukl & Michel (2006) ได้สรุปคุณลักษณะสำคัญความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มมีความสามารถในการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการจูงใจให้คนอื่นคล้อยตามผู้นำได้อย่างสะดวกใจ ผู้นำประสบผลสำเร็จและเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพได้เพราะด้วยมีทักษะทางปัญญา สอดคล้องกับแนวคิดของ Yukl & Michel (2006) ได้สรุปคุณลักษณะสำคัญ ความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มมีความสามารถในการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการจูงใจให้คนอื่นคล้อยตาม ทำตาม จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมทั้งด้านความรู้ สติปัญญา มมองการณ์ไกล มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการองค์การ จึงเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลงที่ทรงความรู้ สามารถขับเคลื่อนองค์การให้ปฏิบัติตามแผนงานเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การตามเป้าประสงค์ของสถานศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของสต็อกดิลล์ (Stogdill, 1950) คุณลักษณะของผู้นำที่ดี สติปัญญาและความสามารถ เป็นผู้ที่มีสติปัญญา เฉลียวฉลาด มีการตัดสินใจดี สอดคล้องกับแนวคิดของมุสซาเอซี (Musaazi, 1982) กล่าวว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าสถานศึกษาหรือผู้บริหารโรงเรียน สติปัญญาดี สอดคล้องกับแนวคิดของ สเตท และคนอื่น ๆ (Stadt & Kenneke, 1970) ลักษณะของผู้นำที่ดีมีความสามารถ

การสื่อความคิด มีสติปัญญา มีความสามารถในการจัดรูปงาน มีความสามารถในการ ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phonsom (2017) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูศูนย์เครือข่ายโรงเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 7 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรู้ สติปัญญา (Mean = 4.08)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กรุงเทพมหานคร กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ควรมีนโยบายกำหนดสถานะภาพทางด้านอาชีพให้ปรับเหมือนกันทั่วประเทศ โดยเฉพาะสวัสดิการแห่งวิชาชีพครู เพื่อลดการเหลื่อมล้ำเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคม

2. ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร ควรนำผลลัพธ์จากการวัดและประเมินผลหลักสูตร สถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรภายในศูนย์ฯ มีนโยบายให้ขึ้นลิสต์เผยแพร่ต่อสาธารณชน ผ่านแพลตฟอร์มของราชการ กรุงเทพมหานคร และทุกศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครองที่จะได้ตัดสินใจเลือกศูนย์ฯ นำมาฝากลูกหลานเข้ารับการดูแลของศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร อนึ่งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เองที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขและปรับตัวให้เข้ากับสังคมยุคดิจิทัล

3. ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร ควรนำผลลัพธ์จากการวัดและประเมินผลหลักสูตร สถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรภายในศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ได้เกณฑ์มาตรฐานจากการวัดและประเมินผลของศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ระดับดีเยี่ยมนี้ให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และจงใจให้แต่ละศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้พัฒนาให้เจริญรุ่งเรืองอย่างต่อเนื่องในแต่ละภาคการศึกษา

4. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ควรนำผลจากการวิจัยนี้ นำมาเป็นหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการ หรือเสริมทักษะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้จักเป็นประโยชน์ให้ทุกศูนย์ฯ ได้ปรับตัวเพิ่มศักยภาพ และเสริมสร้าง/บูรณาการกับศูนย์ฯ เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการ (Disruption) ของสังคมยุคดิจิทัล

5. ทุกศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร ควรมีสมาคมผู้ปกครอง และ สมาคมศิษย์เก่าของศูนย์ฯ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเติมเต็มและเครือข่ายที่มั่นของศูนย์ฯ นั้น

อันจักเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเจริญรุ่งเรือง ความเชื่อมโยงระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร ควบรวมกับ บ้าน วัด และ ชุมชน เป็นเอกภาพสานความสัมพันธ์ ช่วยเหลือกันและกัน และสร้างสรรค์สังคมให้เป็น รมณีสถานเหมาะสมกับเด็กก่อนวัยเรียนต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์ พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นการส่งเสริมแนวทางและแก้ปัญหา กับ หัวหน้าศูนย์ฯ และเป็นประโยชน์ทั้งบุคลากรในศูนย์ ผู้ปกครอง ชุมชน สมาคมศิษย์เก่า และผู้ปกครอง และสังคมภายนอก ได้พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ให้ครบทั้ง 4 ด้าน ดังรูปแบบใหม่ที่ผู้วิจัยได้ค้นพบ องค์ความรู้ใหม่นี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อให้เกิด งานวิจัยมุมมองที่แตกต่างกันออกไป

1. การประยุกต์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานครกับหลักพรหมวิหารธรรม

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานครด้วยพุทธบูรณาการ

3. ศึกษาเปรียบเทียบสวัสดิการ ของบุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนระหว่าง ส่วนปกครองท้องถิ่น กับ กรุงเทพมหานคร

4. ศึกษาความจำเป็นในการพัฒนา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าศูนย์พัฒนา เด็กก่อนวัยเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร

5. ศึกษาความเป็นไปได้ของการเปลี่ยน สถานะของอาสาสมัครเปลี่ยนเป็นข้าราชการ ครูภายในศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- Jerajaturapornkul, P. (2017). **Guidelines for Education Development in Early Childhood Level of Child Development Center attach to Chiang Dao Sub – District Administration Organization to the Standards of the National Child.** Master of Educational Administration Graduate Chaimai Rajabhat University. (In Thai)
- Khemmani, T. (2017). **The Science of Teaching Knowledge for Organizing an Effective Learning Process.** Bangkok: Chulalongkorn University. (In Thai)
- Ministry of Education. (2018). **Educational management of the Child Development Center.** Bangkok : Ministry of Education. (In Thai)
- Musaazi, J. C. S. (1982). **The theory and practice of educational administration.** Macmillan Nigeria Publishers, Limited.
- Namcharoen, J. and Manoosilp, A. (2019). Early Childhood Teachers and Child Development According to the King's Philosophy, **Valaya Alongkorn Journal (Humanities and Social Science)**, 9(3), 211-221. (In Thai)

- Oplinger, J., Lande, M., Jordan, S., & Camarena, L. (2016). Making leaders: Leadership characteristics of makers and engineers in the maker community. **American Journal of Engineering Education (AJEE)**, 7(2), 65-82.
- Pliksawan, P. (2020). A confirmatory component analysis of the desirable characteristics of early childhood teachers. **Journal of MCU Nakhondhat**, 9(5), 96-111. (In Thai)
- Phonsom, W. (2017). **Desirable Characteristics of School Administrators According to Teachers' Attitude School Network for Educational Quality Development 1, under the Office of Educational Service Area Nakhon Ratchasima Primary Education Area 7**. Bangkok: North Bangkok University.
- Sribunruang, N. (2013). Characteristics of administrators of child development centers under sub-district administrative organizations, **PhetchabunRajabhat Journal**, 15(2), 41-48. (In Thai)
- Stogdill, R. M. (1950). Leadership, membership and organization. **Psychological Bulletin**, 47(1), 1-14.
- Stadt, R. W., & Kenneke, L. J. (1970). **Teacher Competencies for the Cybernated Age**. London: Cambridge University Press.
- Sudararat, S. (2023). A Study of needs for improvement of excellence administration of private school administrators of Samut Sakhon provincial. **Academic Journal Phranakhon Rajabhat University (Humanities and Social Sciences)**, 14(1), 32-48. (In Thai)
- Trewatha, R.L. & Newport, M.G. (2012). **Management functions and behaviour**. Dallas: Business publications. (In Thai)
- Thai government gazette. (2562). **Early Childhood Development Act B.E. 2562**. Page 5. Volume 136. Section .56. n 30 April 2019. (In Thai)
- Yamane, T. (1973). **Statistics: an introduction analysis**. New York : Harper & Row.
- Yukl, G., & Michel, J. W. (2006). Proactive influence tactics and leader member exchange. **Journal of Power and influence in organizations**, 5(2), 87-103.
-

ลักษณะของข่าวปลอมที่ปรากฏในแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุ
ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

FAKE NEWS CATEGORIES FOUND IN LINE GROUP OF ELDERLY LIVING
IN NONTHABURI MUNICIPALITY

จันทิกา สุภาพงษ์* และ โสริยา งามสนิท

สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Jantiga Supamong* and Soraya Ngamsnit

Communication Arts Department, Faculty of Management Science,
Phranakhon Rajabhat University, Bangkok, Thailand.

*E-mail: jantiga.s@pnru.ac.th

Received: 10-01-2023

Revised: 18-01-2023

Accepted: 20-02-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาลักษณะของข่าวปลอมที่ถูกส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์โดยผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี” ศึกษาลักษณะของข่าวปลอมที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี องค์ประกอบของข่าวปลอมที่มีอิทธิพลต่อการส่งต่อข่าว และการรับรู้และส่งต่อข่าวของกลุ่มผู้สูงอายุ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามตัวแปรที่ต้องการศึกษา เก็บข้อมูลเชิงปริมาณของข่าวปลอมที่พบจากกลุ่มไลน์ของสมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลนครนนทบุรี และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ และการจัดกลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 30 ราย ผลการวิจัยพบว่า 1) ประเภทข่าวปลอมที่พบมากที่สุดคือ ข่าวปลอมที่ถูกสร้างขึ้นอย่างสมบูรณ์ และรูปแบบเนื้อหาของข่าวปลอมที่พบมากที่สุดคือ เนื้อหาแอบอ้าง 2) ผู้สูงอายุมักการรับรู้ข่าวสารตามความชอบเฉพาะ ใช้การส่งต่อข่าวสารและรูปภาพทดแทนการสื่อสารทางสังคมที่ลดน้อยลงไปเนื่องจากวัยที่เปลี่ยนไป 3) องค์ประกอบสำคัญของข่าวปลอมที่มีอิทธิพลต่อการส่งต่อคือ ความสะดวกในการส่งต่อ ภาพรวมที่น่าเชื่อถือของข่าว อย่างไรก็ตามการพิจารณาส่วนบุคคลก็ยังมีผลสำคัญต่อการเลือกที่จะส่งหรือไม่ รวมไปถึงอคติและความเชื่อส่วนบุคคลของผู้รับด้วย

คำสำคัญ: ข่าวปลอม ผู้สูงอายุ สื่อสังคมออนไลน์ แอปพลิเคชันไลน์

ABSTRACT

This research focused on describing characteristics of fake news appearing on instant messaging application and elements of fake news on social media influencing the perception and fake news transmission among the elderly living in Nonthaburi Municipality via LINE application. The aims were to obtain information that would improve knowledge and understanding of digital media literacy among the elderly and increase their ability to use social media. By doing so, this research applied both qualitative and quantitative methods that suited each data type in answering the research questions. The study was found that: 1) fake news with improper content was found the most. The result showed its intention; that was to freshly invent the fake news to attract people. The invention included images, headlines, content, and information appearing in the news. 2) Elderly living in Nonthaburi municipality consumed news and information according to their personal interest such as daily news information, health issue and religion values. They admitted forwarding news and information via LINE application instead of social conversation, and 3) important factors in persuading elderly of their forwarding fake news on LINE application were the quality and reliability of the news including their own perception on the issue including their bias and personal judgement of the issue too.

Keywords: Fake news, Elderly, Social Media, Line Application

บทนำ

ในปัจจุบันจำนวนผู้สูงอายุทั้งในประเทศไทยและทั่วโลกมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก องค์การ Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2019) รายงานสถิติว่าประมาณร้อยละ 60.1 ของประชากรผู้สูงอายุของโลกมาจากภูมิภาคดังกล่าวซึ่งประชากรของภูมิภาคนี้ก็มีจำนวนประมาณร้อยละ 59.4 ของประชากรโลกทั้งหมด

การศึกษาพบว่ากว่าร้อยละ 45 ของประชากรที่มีอายุเกิน 65 ปีขึ้นไปมีความเป็นอยู่อย่างเดียวดายเป็นเหตุของภาวะการเสียชีวิตก่อนวัยอันควร สื่อสังคมออนไลน์จึงมีความจำเป็นในการติดต่อ

สื่อสาร เพื่อลดความรู้สึกโดดเดี่ยว (Erickson, 2011)

ในปัจจุบันพัฒนาการของ Web 2.0 กลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ปัจเจกบุคคลสามารถสร้างหรือตัดแต่งข้อมูล เนื้อหาต่าง ๆ และเผยแพร่สู่มวลชนได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องอาศัยสื่อมวลชนในการเผยแพร่ (Allcott & Gentzkow, 2017) ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ให้โอกาสการเข้าถึงเผยแพร่ข้อมูล และเชื่อมโยงบุคคล แต่อีกด้านก็เป็นการเพิ่มโอกาสเสี่ยงในการแพร่ขยายของข้อมูลอันเป็นเท็จ และข่าวลวงให้เข้าไปถึงผู้รับสารได้ง่ายและเร็วขึ้นเช่นกัน (Bessi et al., 2016)

ข่าวปลอมหรือ Fake news ไม่ใช่สิ่งใหม่ ผู้คนสามารถสร้างและกระจายข่าวปลอมได้มาตั้งแต่ในยุคโบราณ ไม่ว่าจะเป็นการเผยแพร่ด้วยสื่อบุคคลหรือสื่อสิ่งพิมพ์ แต่อินเทอร์เน็ตเป็นเหตุหลักที่ทำให้ข่าวปลอมแพร่ไปยังสังคมได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วกว่าในอดีต (Burkhardt, 2017) แม้แต่สื่อมวลชนเอง (Adornato & Lysak, 2017) ก็อาจผิดพลาดในการตรวจสอบข้อมูล จึงเป็นการกระจายข่าวลวงออกไปโดยมิได้ตั้งใจ (Adornato, 2016)

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการส่งต่อและเผยแพร่ของข่าวปลอมของมหาวิทยาลัย Princeton และ มหาวิทยาลัย New York ซึ่งชี้ให้เห็นว่า (Guess et al., 2019) ผู้ที่มีอายุมากกว่า 65 ปี มีแนวโน้มส่งต่อข่าวปลอมมากกว่าผู้ที่อายุระหว่าง 18 ถึง 29 ปี ถึง 7 เท่า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 45 ถึง 64 ปี 2 เท่า

สถานการณ์ของข่าวปลอมหรือข่าวลวงในประเทศไทยนั้น พบว่าส่วนใหญ่เป็นการส่งต่อและผลิตข้อมูลเท็จที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพ การเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคง (Chayratrakul, 2020) และมีลักษณะที่สอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศโดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเปิดเผยว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุเฉลี่ยตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มเสี่ยงที่พบว่าเป็นผู้เผยแพร่และส่งต่อข่าวปลอมมากที่สุด (Bangkok Post, 2019)

จากสถิติของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (National Statistical Office, 2017) ระบุว่า เทศบาลนครเมืองนนทบุรีเป็นเทศบาลนครที่มีผู้สูงอายุเป็นอันดับสองของประเทศ ยิ่งไปกว่านั้น สัดส่วนของผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่

65 ปีขึ้นไปก็สูงถึงร้อยละ 17 ซึ่งมากที่สุดในบรรดาเทศบาลนครทั่วประเทศ ซึ่งนับได้ว่าเป็นชุมชนผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) มีความเหมาะสมเป็นกลุ่มประชากรในการวิจัยในเชิงสถิติ

การวิจัยเรื่อง ลักษณะของข่าวปลอมที่ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ และพฤติกรรมการส่งข่าวปลอมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรีผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาลักษณะของข่าวปลอมที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของข่าวปลอมในสื่อสังคมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการส่งต่อข่าวของผู้สูงอายุรวมถึงการรับรู้และส่งต่อข่าวในสังคมออนไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการให้ความรู้ความเข้าใจและเพิ่มขีดความสามารถในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์และการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุในอนาคต

คำถามการวิจัย

1. ข่าวปลอมในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้กลุ่มสูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรีมีลักษณะอย่างไร
2. องค์ประกอบใดของข่าวปลอมที่มีอิทธิพลต่อการส่งต่อข่าวของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี
3. ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรีมีการรับรู้และส่งต่อข่าวในสังคมออนไลน์ในลักษณะใด

บทบทวนแนวคิด

การวิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณะของ ชาวปละมที่ถูกส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์โดยผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี และ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ (Elderly People)

ในประเทศไทยพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (Ministry of Social Development and Human Security, 2003) ได้กำหนด ความหมายของคำว่าผู้สูงอายุไว้ว่า คือบุคคล สัญชาติไทย ชายและหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ตามเกณฑ์การเกษียณอายุของข้าราชการ จากพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2494

งานวิจัยชิ้นนี้ยึดตามเกณฑ์ดังกล่าว เริ่มต้นจากผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ขอบเขต สูงสุดของอายุคือ 85 ปี เพื่อให้ได้กลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีความพร้อมและความเหมาะสมด้านสภาวะ ทางร่างกาย สติสัมปชัญญะ และความคล่องแคล่ว ในการใช้งานแอปพลิเคชันและอุปกรณ์สื่อสาร

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดกลุ่มความต้องการของผู้สูงอายุไว้ 3 ด้าน คือ (Department of Older Persons, 2019)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย ผู้สูงอายุต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์, ต้องการมีผู้ช่วยเหลือดูแลอย่างใกล้ชิด

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ ผู้สูงอายุ จะสนใจสิ่งแวดล้อมเฉพาะที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และตรงกับความต้องการของตนเองเท่านั้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม และเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุต้องการได้รับความสนใจ จากผู้อื่นต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและ หมู่คณะ ต้องการช่วยเหลือและมีบทบาทในสังคม ตามความถนัด

ปัญหาที่พบในผู้สูงอายุพบว่าประชากร ผู้สูงอายุเนื่องจากต้องเผชิญกับปัญหา การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย ด้านสังคม และด้านจิตใจ ซึ่งอาจทำให้ขาดความสุข มีความขัดแย้งกับคนใกล้ชิด อาจมีปัญห สุขภาพจิตตามมา (Wongpanarak & Chaleoykitti, 2015)

2. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

Wikipedia (2015) ได้ให้นิยาม ของคำว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ไว้ว่า เป็นรูปแบบของเว็บไซต์ในการสร้างเครือข่าย สังคมด้วยความสามารถในการแบ่งปันเนื้อหา จึงเป็นการกระจายข่าวสารแบบการสื่อสาร สองทาง ทำให้การแพร่กระจายของสื่อทำได้ง่ายขึ้น โดยเนื้อหาอาจจะอยู่ในรูปของเนื้อหา รูปภาพ เสียง หรือวิดีโอ ก็ได้ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ Boyd & Ellison (2007) ยังให้คำอธิบายไว้ว่าสื่อสังคมออนไลน์นั้นเปรียบ ได้เป็นปรากฏการณ์ของการสื่อสารเชิงสังคม ซึ่งเป็น computer-mediated communication หรือการสื่อสารที่เกิดขึ้นผ่านระบบคอมพิวเตอร์ โดดเด่นคือจะสื่อสารกับคนแปลกหน้าหรือ ผู้ที่รู้จักกันอยู่เดิมก็ได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ (Line Application)

Wikipedia (2016) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ มีต้นกำเนิดจากประเทศเกาหลีใต้ ก่อนที่จะได้รับการซื้อกรรมสิทธิ์โดยบริษัทไลน์คอร์ปของประเทศญี่ปุ่น ไลน์เป็นอุปกรณ์ประยุกต์ที่สามารถใช้งานได้ทั้งโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการไอโอเอส แอนดรอยด์ วินโดวส์โฟน และบนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ใช้คุย ส่งรูป ส่งสติ๊กเกอร์ หรือคุยกันเป็นกลุ่ม

สาขาการตลาด วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล (Komson, 2018) ได้ทำการวิจัยการตลาดกับกลุ่มผู้สูงอายุ 55-70 ปี จำนวน 604 คน พบว่า ผู้สูงอายุมีความชื่นชอบการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด ถึงจำนวนร้อยละ 50 เพราะไม่จำเป็นต้องพิมพ์ตัวอักษรเพื่อทำการสื่อสารสามารถใช้สติ๊กเกอร์หรืออื่น ๆ ในการสื่อสารแทนได้ ส่วนแอปพลิเคชันอื่นใช้งานยากกว่า

4. แนวคิดเกี่ยวกับข่าวปลอม (Fake News)

ข่าวปลอมหรือข่าวลวง คือข้อความหรือเนื้อหาที่เป็นข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถถูกระบุหรือพิสูจน์ได้ว่ามีข้อความและเนื้อหาอันเป็นเท็จ โดยผู้เสนอเนื้อหาเหล่านั้นมีความตั้งใจที่จะให้ข้อมูลผิดพลาดหรือทำให้ผู้รับสารมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับเรื่องราวที่นำเสนอ (Allcott & Gentzkow, 2017)

Gu et al. (2017) ให้ความหมายของข่าวปลอมไว้ว่า คือการนำเสนอข่าวลวงผ่านเส้นทางของสื่อสังคมออนไลน์ โดยผู้ใช้งานเอง เนื้อหาของข่าวถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ และกดดันให้ต้องการส่งต่อข้อมูลเหล่านั้นออกไปอีก

Wardle (2017) ได้กำหนดเนื้อหาข่าวปลอมขึ้นมา 7 ประเภทด้วยกัน ประกอบด้วย

1. มีเนื้อหาเลียนแบบ ล้อเลียน เสียดสี (Satire or Parody) คือ มีเนื้อหาล้อเลียน หรือเสียดสีให้รู้สึกขบขัน

2. มีเนื้อหาชี้นำ (Misleading Content) คือ อาจมีเนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริงบ้าง แต่ทำการบิดเบือนข้อมูลในเชิงชี้นำไปในทิศทางที่ต้องการ บางครั้งอาจสร้างขึ้นเพื่อผลประโยชน์บางอย่าง

3. มีเนื้อหาแอบอ้าง (Imposter Content) คือ มีการแอบอ้างแหล่งข้อมูลที่มีตัวตนจริง แต่ไม่ได้เกี่ยวกับข้อความดังกล่าว หรือไม่มีตัวตนเลย หรืออ้างว่าได้รับข้อมูลมาจากแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ

4. เนื้อหาที่ประดิษฐ์ขึ้น (Fabricated Content) คือ เป็นเนื้อหาปลอมที่สร้างขึ้นใหม่ทั้งหมด เป็นเจตนาของผู้เขียนที่จะสร้างข่าวปลอมขึ้นมา

5. มีการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ผิด (False Connection) คือ ไม่มีความเชื่อมโยงใดระหว่างข้อมูลแต่ละส่วน แต่เอามารวมกันเพื่อประโยชน์ในการนำเสนอ เช่น น้ำมะนาวรักษามะเร็งได้

6. เนื้อหาที่ผิดบริบท (False Context) คือ เนื้อหามีจริงแต่ถูกนำมาเสนอไม่ตรงตามความเป็นจริงเพื่อเจตนาที่หลอกลวงผู้รับสาร เช่น รูปในต่างประเทศแต่อ้างว่าประเทศไทย

7. เนื้อหาที่หลอกลวง (Manipulated Content) คือ เนื้อหาที่มีข้อมูลจริงบางส่วนแต่ใช้เพื่อเจตนาหลอกลวง เอาข้อมูลหนึ่งไปอ้างอิงในอีกหัวข้อหนึ่ง เช่น วัคซีนคือเชื้อโรคจึงไม่ควรฉีด

ขณะเดียวกันจากการทำการศึกษาในหัวข้อ “Beyond Fake News – 10 Types of Misleading News” โดย The European Association for Viewers Interests (2016) ได้ทำการแบ่งประเภทของข่าวปลอมไว้ 10 ประเภท คือ

1. การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda)
2. การยั่วให้คลิก หรือ คลิกเบท (Clickbait)
3. เนื้อหาที่ได้รับการสนับสนุน (Sponsored content)
4. ล้อเลียนและเสียดสี (Satire and Hoax)
5. ข่าวที่ผิดพลาด (Error)
6. ข่าวที่ไม่เป็นกลาง (Partisan)
7. ทฤษฎีสมคบคิด (Conspiracy theory)
8. วิทยาศาสตร์ปลอม (Pseudoscience)
9. ข่าวที่ให้ข้อมูลผิด ๆ (Misinformation)
10. ข่าวปลอมที่ถูกสร้างขึ้นอย่างสมบูรณ์ (Bogus)

Mena (2017) ให้ความเห็นถึงสถานการณ์ที่ทำให้ผู้รับสารมีแนวโน้มจะเชื่อข่าวปลอมทางโซเชียลมีเดียว่า น่าจะมีสาเหตุมาจาก

1. ความลำเอียงส่วนบุคคล ที่จะเชื่อเนื้อหาที่ตรงกับความเห็นของตนเองมากกว่า

2. ผลจากเทคโนโลยีของระบบสื่อสารสังคมออนไลน์บางชนิด เช่น อัลกอริทึมของเฟสบุ๊ค

3. แนวคิดแบบห้องเสียงสะท้อนของสื่อ (Echo Chamber) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสื่อสารในกลุ่มที่ไม่มีการแสดงทัศนะที่แตกต่าง

4. ปรากฏการณ์เชื่อตามคนหมู่มาก (Bandwagon Effect) ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะเลือกทางที่คนหมู่มากเชื่อโดยไม่ได้อาศัยวิจารณญาณอย่างรอบคอบ

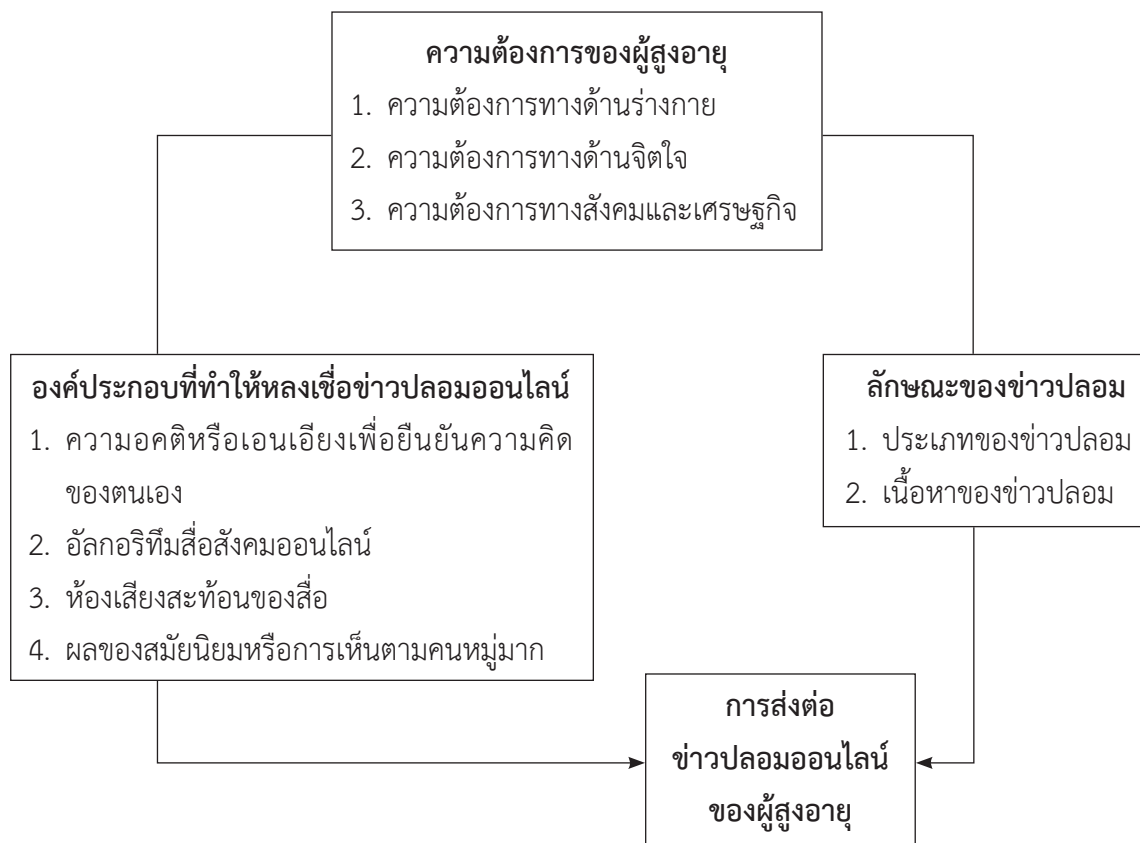
5. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและสื่อสังคมออนไลน์

จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562 (Electronic Transactions Development Agency, 2019) พบว่า ผู้ที่มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 55 ถึง 78 ปี นิยมใช้ Social Media คิดเป็น 82.5%, ซึ่งจากรายงานเดียวกันของปี 2561 พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุนิยมใช้ แอปพลิเคชันไลน์มากที่สุดที่ 97.3%

จากผลการวิจัยของ Boonprasert (2017) พบว่า พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ใช้งานทุกวัน เน้นการสนทนาแบบข้อความ โดยวัตถุประสงค์หลักคือ สนทนากับเพื่อน ปักจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานคือ ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ความบันเทิงและความสะดวก

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพด้านล่าง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในส่วนที่หนึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อเก็บข้อมูลลักษณะข่าวปลอมจากแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรีด้วยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในห้องสนทนากลุ่มไลน์ของสมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่สองเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเก็บข้อมูลด้านองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของข่าวปลอมในสื่อสังคมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการส่งต่อข่าว และการรับรู้และส่งต่อข่าวของกลุ่มผู้สูงอายุในสังคมออนไลน์ผ่านการสัมภาษณ์และการจัดกลุ่มสนทนาของผู้เข้าร่วมงานวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มประชากรคือผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 – 85 ปี ที่อาศัยในเทศบาลนครนนทบุรี จากสมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลนครนนทบุรี สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้สูงอายุที่มีจำนวนการส่งต่อข่าวปลอมสูง และยินดีเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์และสนทนาประเด็นเฉพาะทั้งสิ้น 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือลงรหัสสำหรับการวิเคราะห์เนื้อหา (Coding Sheet) เพื่อเก็บข้อมูลลักษณะข่าวปลอม

การวิจัยเก็บข้อมูลใช้กระบวนการวิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของข่าวปลอมที่พบจากกลุ่มไลน์ของสมาชิก โดยใช้เครื่องมือลงรหัสสำหรับการวิเคราะห์เนื้อหา (Coding Sheet) เพื่อเก็บข้อมูลลักษณะข่าวปลอม ซึ่ง Coding sheet นี้ประกอบด้วยเนื้อหาข่าวปลอมทั้ง 7 ของ Wardle (2017) และ ประเภทข่าวปลอมทั้ง 10 ของ The European Association for Viewers Interests (2016)

2. แบบสัมภาษณ์และประเด็นสนทนากลุ่มเฉพาะ ข้อมูลการรับรู้ข่าวปลอมและสิ่งที่ทำให้ผู้รับสารส่งต่อข่าวปลอมในไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสิ่งที่ทำให้ผู้รับสารส่งต่อข่าวปลอมในกลุ่มไลน์โดยเนื้อหาแบบสอบถามครอบคลุมข้อมูล อาทิ

1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

2. คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการส่งข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุ โดยใช้แนวคิดด้านลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์ที่มีผลต่อการสื่อสาร กับแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และสื่อสังคมออนไลน์ ที่ได้ศึกษามาในการทบทวนวรรณกรรม

3. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีปฏิสัมพันธ์กับข่าวปลอมที่พบในกลุ่มไลน์ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุ รวมทั้งแนวคิดเรื่ององค์ประกอบที่ทำให้หลงเชื่อข่าวปลอมบนสื่อสังคมออนไลน์ (Mena, 2017) และประเภทและเนื้อหาของข่าวปลอมที่มีการส่งต่อจากผลการวิจัยส่วนแรก มาเป็นแนวทาง

ในการสร้างแบบสอบถาม และประเด็นในการสนทนากลุ่มในประเด็นเฉพาะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนแรกเก็บข้อมูลของประเภทและเนื้อหาของข่าวปลอมที่ปรากฏในกลุ่มไลน์ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ในช่วงเวลาระหว่างเดือนมีนาคม ถึง พฤษภาคม 2564 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) แล้วนำมาลงบันทึกในแบบบันทึกข้อมูลที่สร้างขึ้น จากนั้นนำเอาค่าเฉลี่ยของประเภทและเนื้อหาของข่าวปลอมที่ปรากฏมานำเสนอด้วยค่าสถิติพรรณนา (ร้อยละ) นำข้อมูลที่ได้จากส่วนที่หนึ่งมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างคำถามสัมภาษณ์แบบรายบุคคลกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร พฤติกรรมการรับข่าวปลอมในกลุ่มไลน์ โดยได้จัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ

หลังการสัมภาษณ์รายบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง นำเนื้อหาและคำตอบจากการสัมภาษณ์รายบุคคลมาสร้างแบบคำถามในการสนทนากลุ่มประเด็นเฉพาะ (Focus Group) อาทิ ปัจจัยทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะส่งต่อ หรือมีปฏิสัมพันธ์อย่างไรกับข่าวปลอมที่พบในกลุ่มไลน์ รวมถึงคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้งานไลน์ ซึ่งได้ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์รายบุคคลในช่วงที่สอง

โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มประเด็นเฉพาะนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพวิเคราะห์ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับข่าวปลอม (Fake News) เรื่อง องค์ประกอบ

ที่ทำให้หลงเชื่อข่าวปลอมบนสื่อสังคมออนไลน์ (Mena, 2017) และแนวคิดการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมตามทฤษฎี Polymedia (Miller, 2011)

ผลการวิจัย

ลักษณะข่าวปลอมในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้กลุ่มสูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

จากวิธีการวิจัยด้วยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณของข่าวปลอมที่ปรากฏในกลุ่มไลน์ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี และนำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) พบผลการวิจัยดังนี้

1. ประเภทของข่าวปลอมที่ถูกส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์โดยผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

จากการเก็บข้อมูลตัวอย่างข่าวปลอมที่พบทั้งสิ้น 74 ชิ้น ระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 เมื่อนำมาจำแนกตามประเภทข่าวปลอมและข้อมูลบิดเบือนของ The European Association for Viewers Interests (2016) ประเภทของข่าวปลอมที่พบมากที่สุดคือ ข่าวปลอมที่ถูกสร้างขึ้นอย่างสมบูรณ์ (Bogus) จำนวน 24 ชิ้น (ร้อยละ 32.4) อันดับที่สองคือวิทยาศาสตร์ปลอม (Pseudoscience) จำนวน 23 ชิ้น (ร้อยละ 31.1) อันดับที่สามคือล้อเลียนและเสียดสี (Satire and Hoax) จำนวน 12 ชิ้น (ร้อยละ 16.2) ในขณะที่ไม่พบการส่งต่อ ข่าวปลอมในประเภทการยั่วให้คลิก (Clickbait) และ ข่าวที่ผิดพลาด (Error)

ประเภทที่พบมากที่สุดคือ ข่าวปลอมที่ถูกสร้างขึ้นอย่างสมบูรณ์ (Bogus) นั้น หมายถึง

ข่าวปลอมที่เจตนาในการจัดสร้างขึ้นมาเพื่อให้เป็นข่าวหลอกลวงโดยสมบูรณ์ อาจมีเนื้อเรื่อง ภาพหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่ใช่ของจริงมาผสมกันเพื่อให้ดูน่าเชื่อถือ

2. ลักษณะของเนื้อหาข่าวปลอมที่ถูกส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์โดยผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

จากการจำแนกตามตามเนื้อหาของข่าวปลอมโดย Wardle (2017) พบว่าจากตัวอย่างทั้ง 74 ชิ้น เนื้อหาที่พบมากที่สุดคือ เนื้อหาแอบอ้าง (Imposter Content) จำนวน 30 ชิ้น (ร้อยละ 40.5) อันดับที่สองคือ เนื้อหาที่ประดิษฐ์ขึ้น (Fabricated Content) จำนวน 21 ชิ้น (ร้อยละ 28.4) อันดับที่สามคือ เนื้อหาชี้นำ (Misleading Content) จำนวน 9 ชิ้น (ร้อยละ 12.2) ส่วนข่าวปลอมที่มีเนื้อหา เนื้อหาที่ผิดบริบท (False Context) ไม่พบว่ามีการส่งต่อ

เนื้อหาของข่าวปลอมที่มีการส่งต่อกันมากที่สุดในกลุ่มผู้สูงอายุ คือ เนื้อหาแอบอ้าง (Imposter Content) อันหมายถึง ข่าวปลอมที่มีเนื้อหาสนับสนุนความน่าเชื่อถือของข่าวดังกล่าวด้วยการอ้างถึงแหล่งข่าวในฐานะเป็นผู้รู้ หรือสนับสนุนเรื่องดังกล่าว โดยในความเป็นจริงผู้ที่โดนแอบอ้างมิได้รับทราบด้วย หรือบุคคลดังกล่าวอาจจะไม่มีตัวตนจริงแต่แรก

องค์ประกอบของข่าวปลอมที่มีอิทธิพลต่อการส่งต่อข่าวของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์รายบุคคล เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน การรับและการส่งต่อข่าวสารทางไลน์พบว่า

ผู้เข้าร่วมวิจัยนิยมส่งข่าวสารแบบสำเร็จรูป ซึ่งรับมาจากผู้อื่น เนื่องจากสะดวกในการส่ง อาทิ ภาพ คลิป ลิงก์html ในขณะที่ไม่นิยมนำเสนอข่าวสารที่หาด้วยตนเอง เนื่องจากไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีในการทำงานข้ามแอปพลิเคชันและไม่เห็นความจำเป็น

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) ทั้งจากการสัมภาษณ์รายบุคคลและการสนทนากลุ่มเฉพาะพบว่า

หน้าตาของการจัดภาพข่าวสำเร็จ มีผลทั้งเพิ่มหรือลดความน่าเชื่อถือของข่าว ทำให้คิดว่าเป็นข่าวปลอม และมีผลต่อการส่งข่าวเนื้อหาเดิมซ้ำ เพราะการจัดหน้าที่เปลี่ยนไป

ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่สามารถจำแนกความแตกต่างของแหล่งข่าวจากรูปแบบที่ได้รับมาได้ อาทิ ไม่เข้าใจความต่างของข่าวที่เป็นภาพ jpg กับลิงก์ html. ผู้ร่วมวิจัยมีแนวโน้มที่จะเชื่อว่าภาพสำเร็จที่ถูกสร้างขึ้นอย่างดีแล้ว คือข่าวและสามารถส่งต่อได้

ลักษณะการรับรู้และส่งต่อข่าวในสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์รายบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานไลน์ การรับและการส่งต่อข่าวสารทางไลน์พบว่า

พฤติกรรมในการอ่านและส่งต่อข่าวสารของผู้เข้าร่วมงานวิจัยสามารถแบ่งได้เป็นสี่กลุ่ม คือ อ่านแล้วไม่ส่งต่อ อ่านแล้วส่งต่อ ไม่อ่านแต่ส่งต่อ และไม่อ่านและไม่ส่งต่อ ซึ่งภาพรวมผู้ที่ใช้เวลากับแอปพลิเคชันไลน์มากก็จะอ่านและส่งต่อมากกว่า รวมไปถึงการใช้งานอื่น ๆ อาทิ การลบบรูปภาพ การเซฟรูป การจดจำเนื้อหาได้

เนื้อหาที่นิยมส่งต่อให้แกกัน มักเกี่ยวข้องกับ ความสนใจของผู้สูงอายุ อาทิ อวยพรในวันพิเศษ ทักทายประจำวัน ข้อมูลความรู้เรื่องสุขภาพ เนื้อหาธรรมะ การเตือนภัยทางสังคม คลิปตลก

สำหรับการส่งต่อข่าวสารนิยมส่งต่อให้กับเพื่อนและคนรู้จักมากกว่าคนในครอบครัว เพื่อเป็นการทดแทนการสื่อสารเชิงสังคม ในขณะที่กับครอบครัวจะสื่อสารด้วยข้อความหรือเสียง เพราะเป็นการสื่อสารในชีวิตประจำวัน จะส่งต่อข่าวให้คนในครอบครัวเฉพาะข่าวที่เห็นว่าสำคัญ

จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) ในการสัมภาษณ์รายบุคคลและการสนทนากลุ่มเฉพาะพบว่า

เทคโนโลยีคือปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะถนัดเฉพาะการใช้งานระบบพื้นฐาน เช่น การพูดคุยด้วยข้อความ สติกเกอร์ หรือเสียง แต่ไม่สามารถจัดการข้อมูลที่ซับซ้อนขึ้นได้ อาทิ นำเข้าหรือนำออกข้อมูลจากไลน์ไปยังแอปพลิเคชันอื่น จัดเก็บไฟล์อื่นที่ไม่ใช่ jpg รวมไปถึง ไม่เข้าใจความแตกต่างของเนื้อหาประเภทต่าง ๆ

ข้อจำกัดด้านความสามารถในการใช้งานทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถพิสูจน์ความจริงของข่าวด้วยตนเองได้ การตัดสินใจส่งต่อเกิดขึ้นจากการพูดคุย สอบถาม หรือวิจารณ์ญาณมากกว่า

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะของข่าวปลอมในสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

ลักษณะของข่าวปลอมที่พบมากที่สุดเป็นประเภทของข่าวปลอมที่ถูกสร้างขึ้นอย่าง

สมบุรณ์ (Bogus) โดยไม่มีความเป็นจริงหรือไม่มีความจริงเลย ขณะที่เนื้อหาข่าวที่พบสูงสุดคือมีเนื้อหาการอ้างอิงเนื้อหาทางวิทยาศาสตร์หรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ซึ่งตรงกับที่ Ohanian (1990) ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้ว่า ผู้ที่มีชื่อเสียงมักจะได้รับความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ความลำเอียงส่วนบุคคล (Mena, 2017) ทำให้มีแนวโน้มที่จะเห็นด้วยและส่งต่อข่าวปลอมที่มีเนื้อหาทางการเมืองและสังคม

จากการวิจัยพบว่า เนื้อหาของข่าวปลอมนั้น มักถูกสร้างมาให้มีความสอดคล้องกับลักษณะทางจิตวิทยาของผู้สูงอายุ และมีการอ้างอิงจากผู้ที่น่าเชื่อถือ จึงมีแนวโน้มที่จะถูกส่งต่อได้ง่าย อย่างไรก็ตาม ข่าวปลอมบางข่าว ก็อาจไม่ถูกส่งต่อหากเนื้อหาหรือแหล่งอ้างอิงไม่ตรงกับความลำเอียงส่วนบุคคลของผู้อ่าน

2. ลักษณะการรับรู้และส่งต่อข่าวในสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี มีการรับรู้ข่าวสารตามวัยและความชอบเฉพาะกลุ่ม อาทิ การอวยพรวันพิเศษ ทักทายประจำวัน ข้อมูลเรื่องสุขภาพ ด้านธรรมะ เนื่องจากทำให้เกิดความพอใจ และตรงกับวัยตนเอง (Department of Older Persons, 2019)

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมที่จะส่งต่อข่าวสารและรูปภาพแทนความห่วงใย และเป็นการทดแทนการพบปะที่ขาดหายไปหลังช่วงวัยทำงาน (Finn, 2010) ซึ่ง สตีลเกอร์ ภาพถ่ายคลิปสำเร็จ และข่าว ถือเป็นเรื่องที่ส่งสำเร็จรูป

ที่สร้างมาเพื่อให้ส่งต่อง่าย (Smith, 2014) โดยไม่จำเป็นต้องมีความความสามารถระดับยากทำได้ด้วยตนเองไม่ต้องพึ่งพาใคร (Lewis & Ariyachandra, 2010)

3. องค์ประกอบของข่าวปลอมที่มีอิทธิพลต่อการส่งต่อข่าวของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

จากผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการส่งต่อข่าวปลอมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรีคือความสำเร็จรูปและง่ายต่อการส่งต่อ เนื่องจากข้อจำกัดด้านความสามารถทางเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในการสร้างด้วยตนเอง นอกจากนี้หน้าตาของข่าวสำเร็จยังมีผลต่อความน่าเชื่อถือและการส่งต่อ หน้าตาสำเร็จรูปที่เปลี่ยนแปลงไปมีผลทำให้ผู้ร่วมวิจัยสับสนและส่งข่าวเดิมซ้ำได้

อย่างไรก็ดีผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือวิจารณ์ญาณของตนเองมากที่สุดในการเลือกที่จะส่งต่อข่าว ขณะเดียวกันหลายคนก็เผยแพร่ข่าวปลอมได้โดยที่ไม่อ่านเนื้อหาเพียงเพราะหัวเรื่องตรงกับความเชื่อส่วนตัว (Haile, 2014) ด้วยแนวคิดเดียวกัน ผู้ส่งต่อยังมีความมั่นใจว่าผู้รับในวัยเดียวกัน มีวิจารณ์ญาณในการรับเองได้ ดังนั้นจึงเห็นว่าการส่งต่อข่าวจึงไม่น่าก่อให้เกิดโทษ เป็นเพียงการสื่อสารทางสังคมโดยใช้ข่าวเป็นตัวเชื่อม บางครั้งเนื้อหาสารก็ไม่มีมีความสำคัญเท่ากับการได้ส่งต่อและรับมาซึ่งกันและกัน (Hampton, 2016)

ข้อจำกัดของงานวิจัย

เป็นการวิจัยที่เกิดขึ้นในช่วงการระบาดใหญ่ของโรคโควิด 19 ซึ่งมีประกาศการล็อกดาวน์ห้ามออกนอกสถานที่ และห้ามการรวมกลุ่ม จึงมีผลสืบเนื่องมาจากการวิจัยบางส่วนดังนี้

1. เนื้อหาของข่าวลวงที่ปรากฏในงานวิจัย เกิดขึ้นเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการระบาดของโรคโควิด 19 ตามความสนใจของสังคมในช่วงนั้น
2. การห้ามทำการรวมกลุ่ม ทำให้ไม่สามารถจัดการสนทนากลุ่มประเด็นเฉพาะ (Focus Group) ทันทีหลังจากการเก็บข้อมูลข่าวปลอมทางไลน์ ต้องเลื่อนออกไปเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดคือกลุ่มเปราะบางของโรคดังกล่าว ทำให้กลุ่มเป้าหมายก็อาจจะจำเนื้อหาที่ตนเองเคยส่งในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูลข่าวปลอมไม่ค่อยได้

เอกสารอ้างอิง

- Adornato, A. & Lysak, S. (2017). You Can't Post That!: Social Media Policies in U.S. Television Newsrooms. **Electronic News**, 11(2), 80-99.
- Adornato, A. (2016). Forces at the Gate: Social Medias Influence on Editorial and Production Decisions in Local Television Newsrooms. **Electronic News**, 10(2), 87-104.
- Allcott, H. & Gentzkow, M. (2017). Social media and fake news in the 2016 election. **Journal of Economic Perspectives**, 31(2), 211-236.
- Bangkok Post. (2019). Anti-fake news centre pins blame on elderly. Retrieved from <https://www.bangkokpost.com/thailand/general/1806984/anti-fake-news-centre-pins-blame-on-elderly>. [2019, 29 Dec.]
- Bessi, A., Zollo, F., Del V.M, Puliga M., Scala, A., & Caldarelli G. (2016). Users Polarization on Facebook and Youtube. PLoS ONE, 11(8). doi: 10.1371/journal.pone.0159641. PMID: 27551783; PMCID: PMC4994967.

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ผลการศึกษาในการวิจัยเรื่องข่าวปลอมในกลุ่มผู้สูงอายุ สามารถต่อยอดและขยายผลออกไปในวงกว้างขึ้น ควรมีการศึกษาผู้รับสารในกลุ่มพื้นที่อื่นนอกเหนือจากจังหวัดนนทบุรีซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้
2. การศึกษาเรื่องของการส่งข่าวปลอมในหมู่ผู้สูงอายุ สมควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิง Poly media เพื่อความรู้ความเข้าใจในการส่งต่อข่าวสาร ในฐานะเป็นการทดแทนการสื่อสารสังคม และเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของสังคมที่มีต่อผู้สูงอายุว่าเป็นต้นตอแห่งการกระจายของข่าวปลอมดังที่การศึกษาเรื่องข่าวปลอมในผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักหยิบยกแนวคิดดังกล่าวขึ้นมานำเสนอเป็นหลัก

- Boonprasert, C. (2017). **Factors Influencing the Adoption of Line Application Using for Elderly Users**. (Master desertion). Chiang Mai Rajabhat University, Chiang Mai. (In Thai)
- Boyd, d.m. & Ellison, N.B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. **Journal of Computer Mediated Communication**, 13(1). 210–230.
- Burkhardt, J. (2017). **Library Technology Reports: Combating Fake News in the Digital Age**. Chicago, USA: American Library Association.
- Chayratrakul, V. (2020). **Anti-Fake News Center**. Hundreds of Stories Mueang Thai. Parliamentary Broadcasting Station. Retrieved from <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>. [2019, 20 Dec.]
- Department of Older Persons. (2019). **Measures to drive the national agenda on the aging society (Revised)**. Bangkok, Thailand: Amarin Printing and Publishing Public Company Limited. (In Thai)
- Electronic Transactions Development Agency. (2019). **Thailand Internet User Behavior (2019)**. Bangkok: ETDA Publications.
- Erickson, L.B. (2011). **Social media, social capital, and seniors: the impact of Facebook on bonding and bridging social capital of individuals over 65**. In AMCIS 2011 Proceedings - All Submissions. 85. Retrieved from https://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions/85. [2019, 20 Dec.]
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2019). **Economic and Social Survey of Asia and the Pacific 2019: Ambitions beyond growth**. Bangkok: United Nations publication.
- Finn, K. (2010). **Social media use by Older Adults**. Retrieved from <http://wiserusability.com/wpfs/wpcontent/uploads/2015/07/Social-Media-Use-by-Older-Adults.pdf>. [2019, 14 Dec.]
- Gu, L., Kropotov, V., Yarochkin, F., Leopando, J., & Estialbo, J. (2017). Fake news and cyber propaganda: The use and abuse of social media. **Trend Micro**, Retrieved from <https://www.trendmicro.com/vinfo/us/security/news/cybercrime-and-digitalthreats/fake-news-cyber-propaganda-the-abuse-of-social-media>. [2019, 12 Dec.]
- Guess, A., Nagler, J. & Tucker, J. (2019). Less than you think: Prevalence and predictors of fake news dissemination on Facebook. **Science Advances**, 5(1). DOI: 10.1126/sciadv.aau4586.

- Haile, T. (2014). What You Think You Know about the Web Is Wrong. **Time.com**. Retrieved from <http://time.com/12933/what-you-think-you-know-about-the-web-is-wrong/> [2019, 21 Dec.]
- Hampton, K. (2016). Persistent and pervasive community: New communication technologies and the future of community. **American Behavioural Scientist**, 60, 101–124. doi:10.1177/0002764215601714
- Komson, K. (2018). **Let's see the results of marketing research from CMMU on which media to market with to be popular with elderly**. Retrieved from <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/silver-age-marketing-cmmu/คุณคมสัน, 2018>. [2019, 21 Dec.]. (In Thai)
- Lewis, S. & Ariyachandra, T. (2010). Seniors and Online Social Network Use. **Conference on Information Systems Applied Research**. 2010 CONISAR Proceedings. 3,(1552). 1-15. Retrieved from <http://proc.conisar.org/2010/pdf/1522.pdf>. [2019, 23 Dec.]
- Mena, P. (2017). **Why People Share Fake News**. Retrieved from <https://www.jou.ufl.edu/insights/people-share-fake-news/>. [2019, 21 Dec.]
- Miller, D. (2011). **Tales from Facebook**. Cambridge: Polity.
- Ministry of Social Development and Human Security (2003). **The Elderly Act B.E. 2546**, Bangkok: Ministry of Social Development and Human Security Publications. (In Thai)
- National Statistical Office. (2017). **Nonthaburi Provincial Statistical Report**. Nonthaburi: Nonthaburi Provincial Statistical Office. (In Thai)
- Ohanian, R. (1990). **Construction and Validation of a Scale to Measure Celebrity Endorsers' Perceived Expertise, Trustworthiness, and Attractiveness**. **Journal of Advertising**, 19(3), 39-52.
- Smith, A. (2014). Older Adults and Technology Use. **Pew Research Center, Internet Science & Technology**. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2014/04/03/older-adults-and-technology-use/> [2019, 12 Dec.]
- The European Association for Viewers Interests. (2016). **Infographic: Beyond Fake News**. Retrieved from <https://eavi.eu/beyond-fake-news-10-types-misleading-info/> [2019, 20 Dec.]
- Wardle, C. (2017). **Fake news. It's complicated**. Retrieved from <https://firstdraftnews.org/latest/fake-news-complicated/> [2019, 20 Dec.]

Wikipedia. (2015). **Social Media**. Retrieved from https://en.wikipedia.org/wiki/Social_media [2019, 21 Dec.]

Wikipedia. (2016). **Line Software**. Retrieved from [https://en.wikipedia.org/wiki/Line_\(software\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Line_(software)) [2019, 21 Dec.]

Wongpanarak, N., & Chaleoykitti, S. (2015). Depression: A Significant Mental Health Problem of Elderly, **Royal Thai Army Nurses**. 15(3). 24-31. (In Thai)

.....

การปฏิบัติงานและการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การที่พยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์การ
ของพนักงานในธุรกิจพลังงาน

WORKAHOLISM AND ORGANIZATIONAL-BASED SELF-ESTEEM PREDICTING
EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL LOYALTY IN AN ENERGY BUSINESS

วนิชยา เจียมเจริญถาวร* และ ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร พิบูลแถว
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Wanichaya Jeamjaroenhaworn* and Pinkanok Wongpinpech Pibooltaew
Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand.

*E-mail: spirulinar7@gmail.com

Received: 20-03-2023

Revised: 22-03-2023

Accepted: 05-04-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการปฏิบัติงาน การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การ 2) ศึกษาความสัมพันธ์การปฏิบัติงาน และการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การกับความจงรักภักดีต่อองค์การ และ 3) พยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์การด้วยการปฏิบัติงาน และการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนธุรกิจพลังงาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสถิติร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีระดับการปฏิบัติงาน การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก 2) การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) การปฏิบัติงาน 1 ด้าน ได้แก่ แรงขับในการทำงาน และการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานได้ ร้อยละ 44

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ ความจงรักภักดีต่อองค์การ

ABSTRACT

This research aims to: 1) study workaholism level, organizational-based self-esteem, and organizational loyalty of employees, 2) investigate relationship between workaholism as well as organizational-based self-esteem and employees' organizational loyalty, and 3) predict employees' organizational loyalty with workaholism and organizational-based self-esteem. The population and samples were employees of a private company in the energy business. The sample consisted of 300 employees. The instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, Pearson products moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. The results showed that: 1) workaholism, organizational-based self-esteem and employees' organizational loyalty were at a high level. 2) Workaholism positively correlated with employees' organizational loyalty at a medium level with the statistical significance level of .01. 3) Organizational-based self-esteem positively correlated with employees' organizational loyalty at a medium level with a statistical significance level of .01, and 4) one facet of workaholism namely work motivation and organizational-based self-esteem of the employees could jointly predict 44 percent of their organizational loyalty.

Keywords: Workaholism, Organizational-Based Self-Esteem, Organizational Loyalty

บทนำ

ตามที่สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงานได้จัดทำแผนพลังงานชาติ (National Energy Plan 2022) โดยมีเป้าหมายให้ประเทศไทยมุ่งสู่พลังงานสะอาด ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนให้เป็นศูนย์ภายในปี ค.ศ. 2050 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ภายในปี ค.ศ. 2065 (Booddee, 2022) หลายประเทศทั่วโลกต่างให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบในระยะยาว ทั้งยังส่งผลต่อการวางแผนด้านนโยบายพลังงานของประเทศไทยให้มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

พฤติกรรมของผู้ผลิตและผู้ใช้พลังงานที่มีการเปลี่ยนแปลงจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนี้ ส่งผลต่อรูปแบบการทำงานและวิถีชีวิตของคนทำงาน องค์กรต่าง ๆ จึงมีการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการบริหารที่ให้ความสำคัญกับการจัดการคน เพื่อจะรักษาพนักงานที่มีทักษะความรู้ ความสามารถไว้กับองค์กรให้มากที่สุด และยาวนานที่สุด Angell & Klassen (1999) กล่าวว่าสิ่งสำคัญในการจัดการคนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้นอยู่ที่การพัฒนาพนักงานและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กร โดยให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความรู้ และส่งเสริม

การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอันจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ของพนักงานในองค์กรและนำพาองค์กรไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในที่สุด โดยการบริหารจัดการกำลังคนคุณภาพ (Talent Management) ที่ว่าด้วยการคัดเลือก เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่เป็นผู้มีความสามารถสูง (Select) มีการดำรงรักษา (Retain) มีการพัฒนา (Develop) มีการจูงใจ (Motivate) และการมอบหมายงาน (Delegate) เป็นหลักในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาขีดความสามารถให้สูงสุดในแนวทางที่เหมาะสมอันจะส่งผลให้องค์กรมีบุคลากรที่มีผลสัมฤทธิ์สูงอยู่กับองค์กรเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ขับเคลื่อนให้ภารกิจต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ (Office of the Civil Service Commission, 2012)

ในขณะเดียวกันการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารและการทำงาน ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Harpaz, 1999) เกิดการแข่งขันสู่ผลกำไร โดยพนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความอยู่รอดในโลกธุรกิจ พนักงานต้องทุ่มเทต่อการทำงานหนักขึ้น โดยเฉพาะการทำงานล่วงเวลาจนไม่มีเวลาให้ครอบครัว (Sangsavang, 2016) เนื่องจากมีความเชื่อว่าการทุ่มเททำงานหนักจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางบวกต่อผลในการปฏิบัติงาน (Beal et al., 2005) ซึ่งส่งผลให้บางคนทำงานหนักเป็นกิจวัตร เป็นนิสัยจนทำงานเกินสภาวะปกติเพื่อที่จะทำให้งานของตนสำเร็จ และทำให้องค์กรเห็นคุณค่าในผลงาน

เหล่านั้นจนไม่ได้คำนึงถึงมิติด้านอื่น ๆ ของชีวิต อาจส่งผลให้พนักงานอยู่ในสภาวะติดงาน และสุดท้ายอาจนำไปสู่สภาวะ “การบ้างาน” หรือ Workaholism ได้ (Porter, 1996) นอกจากนี้แนวคิดในการเกิดโรคบ้างานมีความสอดคล้องกับแนวคิดการเกิดโรคคอมพิวเตอร์ซินโดรม คือ การมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ความเครียด การทุ่มเทเพื่อเป้าหมายของการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานจนส่งผลข้างเคียงต่อสุขภาพ (Sethpitak, 2015)

การเห็นคุณค่าของตนเองมีอิทธิพลอย่างชัดเจนต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการทำงานทั้งในที่ทำงานและในชีวิตทั่วไป ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า การเห็นคุณค่าของตนเองถือเป็นเรื่องธรรมดาเกินไปที่จะใช้ในบริบทขององค์กร เพื่อที่จะวัดผลกระทบขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน “การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร” จึงสามารถใช้วัดผลดังกล่าวได้ (Kim et al., 2015) และในเรื่องรายละเอียดของโครงสร้างนั้นทำให้การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กรเป็นการประเมินตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะบุคคลที่มีความเหมาะสม หรือความมีค่าคู่ควรในฐานะสมาชิกขององค์กร เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ มีความสามารถในองค์กรที่ทำงานอยู่ (Piece et al., 1989) นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีการกำกับดูแลตนเองที่ได้อ้างความสัมพันธ์ที่สำคัญและส่งผลกระทบระหว่างการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กรกับผลลัพธ์ส่วนบุคคล และการทำงานหลายอย่าง เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความตั้งใจในการลาออกและการขาดงาน (Dipboye & Flanagan, 1979)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า การทำงาน การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับใด และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือไม่ และสุดท้ายการทำงาน และการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรได้หรือไม่ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน สร้างความผูกพัน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน สร้างความรัก ความศรัทธา ความเชื่อมั่นที่จะทำงานให้กับองค์กร และสามารถใช้เป็นแนวทางในการรักษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งจะช่วยส่งผลให้องค์กรเกิดความมั่นคงได้อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการทำงาน การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจพลังงาน
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการทำงาน และการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจพลังงาน
- 3) เพื่อพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจพลังงานด้วยการทำงาน และการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร

ทบทวนแนวคิด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกถึงซึ่งต่อองค์กร มีความตั้งใจที่จะส่งเสริมผลประโยชน์ให้กับองค์กร และยินดีที่จะร่วมทุกข์ร่วมสุขกับองค์กร มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จขององค์กร มีความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีส่วนร่วมในองค์กร และปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป โดย Ramdhan (2018) กล่าวว่า ความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรูปแบบหนึ่งของความภักดีที่แสดงโดยพนักงานในการปกป้องและมอบสิ่งที่ดีที่สุดในให้กับองค์กร ทศนคติที่แสดงรวมถึงความรับผิดชอบ การมีวินัยและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถแยกเป็น 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) การเชื่อฟัง (Obedience) คือ ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และปฏิบัติตามคำสั่งที่ให้ไว้ และไม่ละเมิดข้อห้ามที่กำหนดไว้ 2) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ พนักงานสามารถทำงานให้เสร็จเรียบร้อยตรงเวลาและรับผิดชอบในสิ่งที่ได้ตัดสินใจ 3) การอุทิศ (Dedication) คือ พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นและแสดงพลังที่แสดงความเป็นเจ้าของอย่างจริงจังต่อองค์กร 4) ความซื่อสัตย์ (Honesty) คือ พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ ไม่ละเมิดอำนาจที่ได้รับ และรายงานผลการทำงานตามสิ่งที่ทำไปตามความจริง

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ใช้นิยามปฏิบัติการของความจงรักภักดี ต่อองค์การว่าหมายถึง พนักงานปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและตามคำสั่งที่ให้ไว้ โดยไม่ละเมิดข้อห้ามที่กำหนดไว้ พนักงานทำงาน เสร็จเรียบร้อยตามแผนที่วางไว้ ทำงานได้เสร็จสิ้น ภายในเวลาที่กำหนด และรับผิดชอบในสิ่งที่ตัดสินใจ รวมทั้งสามารถเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์การ แสดงพลังที่แสดงความเป็นเจ้าของ อย่างจริงจังต่อองค์การ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงจัง ไม่ละเมิดอำนาจที่ได้รับ และรายงานผลการทำงาน ตามสิ่งที่ทำไปตามความจริง

การบ้านงาน

การบ้านงาน หมายถึง พนักงานมีความต้องการ ทำงานที่มากเกินไป และใช้เวลาอย่างมากในกิจกรรม การทำงาน โดยละเว้นการทำกิจกรรมชีวิตด้านอื่น ๆ จนทำให้เกิดการรบกวนด้านสุขภาพส่วนบุคคล ความสุข และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดย Spence & Robbins (1992) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบ้านงานมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีความผูกพันในงานมากเกินไป (Excessive work involvement) หมายถึง พนักงานใช้เวลาของพวกเขาทั้งในเวลางานและนอก เวลางาน เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพนักงานมีความผูกพันกับงาน 2) แรงขับ ในการทำงาน (Drivenness to work) หมายถึง พนักงานมีแรงจูงใจภายในในการทำงานเพื่อให้ บรรลุเป้าหมาย 3) ความสนุกในการทำงาน (Work enjoyment) หมายถึง ระดับความสนุกที่พนักงาน ได้รับจากการทำงาน

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ใช้นิยามปฏิบัติการของการบ้านงาน

ว่าหมายถึง พนักงานใช้เวลาของพวกเขาทั้งใน เวลางานและนอกเวลางานเพื่อให้เกิดผลงานที่มี ประสิทธิภาพ มีความผูกพันกับงาน และมีแรงจูงใจ ภายในในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยมี ระดับความสนุกที่ได้รับจากการทำงาน

การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ

การเห็นคุณค่าของตนเอง (Self-esteem) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการประเมิน ตนเองว่าเป็นคนมีคุณค่า มีความสำคัญ มีความสามารถ และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น โดยในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้สามารถครอบคลุมรายละเอียดในมิติ ของพนักงานและองค์การ ผู้วิจัยได้สนใจศึกษา เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ (Organizational-based self-esteem : OBSE) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองเป็น สมาชิกที่มีความสามารถ มีความสำคัญ และมี คุณค่าแก่องค์การ โดยผู้วิจัยได้สนใจแนวคิดทฤษฎี ของ Pierce et al. (1989) ที่ได้วางความสัมพันธ์ เชิงบวกและเชิงสาเหตุระหว่างความซับซ้อนของงาน และการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ โดยมุ่งเน้น ไปที่การสื่อสารเรื่องความสามารถของพนักงาน ที่สามารถทำงานที่ซับซ้อนสูงหรือต่ำ และผลกระทบ ที่เกิดขึ้นกับองค์การ รวมถึงความสัมพันธ์ที่ส่งผล ทางบวกระหว่างการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ กับทัศนคติและพฤติกรรม เช่น ความพึงพอใจ ในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ประสิทธิภาพ ในการทำงาน และความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรม เช่น การลาออกหรือการขาดงาน โดยนำแบบวัด OBSE มาใช้ศึกษาและวัดระดับความเชื่อของ พนักงานว่าตนเองเป็นสมาชิกที่มีความสามารถ มีความสำคัญและมีคุณค่าแก่องค์การ

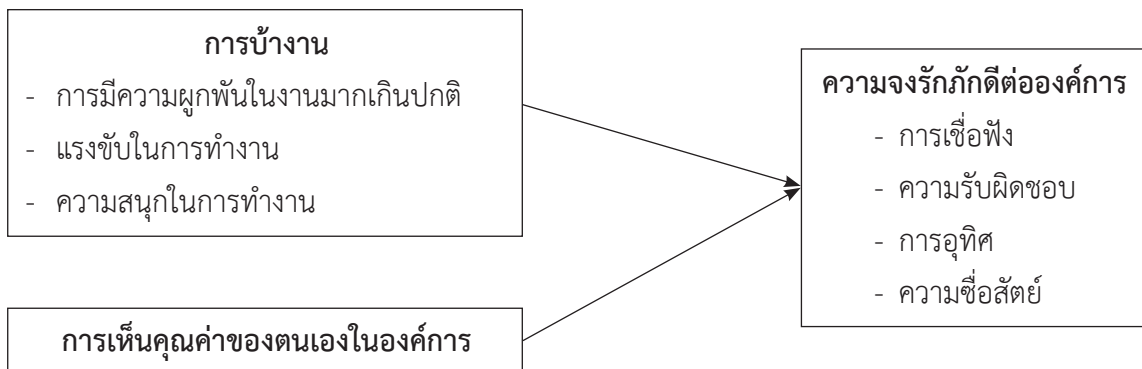
สมมติฐาน

- 1) การทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจพลังงาน
- 2) การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจพลังงาน
- 3) การทำงานและการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจพลังงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้แบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ส่วนคือ ตัวแปรพยากรณ์

และตัวแปรเกณฑ์ โดยตัวแปรพยากรณ์ตัวที่ 1 คือ การทำงาน ประกอบไปด้วย 3 ด้านได้แก่ การมีความผูกพันในงานมากเกินไป แรงขับเคลื่อนในการทำงาน และความสนุกในการทำงาน ในส่วนตัวแปรพยากรณ์ที่ 2 คือ การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ ผู้วิจัยนำแบบวัด Organizational-based self-esteem (OBSE) scale ของ Pierce et al. (1989) มาศึกษาและปรับใช้เป็นแบบวัดการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การจึงไม่มีรายด้าน ในขณะที่ตัวแปรเกณฑ์ได้แก่ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การเชื่อฟัง ความรับผิดชอบ การอุทิศ และความซื่อสัตย์ ซึ่งสามารถเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอกชนในธุรกิจด้านพลังงาน จำนวน 371 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 191 คน แต่เพื่อป้องกันการถอนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย จึงได้ทดแทนแบบสอบถามโดยทำการเพิ่มผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเท่ากับ 300 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของแต่ละบริษัท (Stratified Random Sampling) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์จากระบบกูเกิลฟอร์ม (Google forms) และระบบคิวอาร์โค้ด เป็นเครื่องมือในการวิจัย และส่งแบบสอบถามด้วยระบบออนไลน์ผ่านทาง Social network ด้วย application line โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ 1) เกณฑ์ผู้เข้าร่วมวิจัย 2) แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน (การบ้านงาน) 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร และ 5) แบบสอบถามเกี่ยวกับ

ความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีระดับการวัดเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ท สเกล 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผลทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบ้านงานรายด้าน

การบ้านงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การมีความผูกพันในงานมากเกินไป	3.46	.78	มาก
2. แรงขับในการทำงาน	3.98	.68	มาก
3. ความสนุกในการทำงาน	3.45	.90	มาก
รวม	3.58	.71	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับการบ้านโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านแรงขับในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = .68) รองลงมาคือ

ด้านการมีความผูกพันในงานมากเกินไปมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = .78) และด้าน ความสนุกในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = .90)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การรายข้อ

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ท่านเชื่อว่า ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างดีจากองค์การ	3.69	1.00	มาก
2.	ท่านเชื่อว่า ท่านได้รับความไว้วางใจจากองค์การ	3.72	.89	มาก
3.	ท่านเชื่อว่า ท่านเป็นคนสำคัญสำหรับองค์การ	3.31	1.02	ปานกลาง
4.	ท่านเชื่อว่า ท่านสามารถสร้างความแตกต่างในผลงานได้	3.73	.89	มาก
5.	ท่านเชื่อว่า ท่านมีคุณค่าต่อองค์การ	3.74	.92	มาก
6.	ท่านเชื่อว่า ท่านเป็นผู้ที่มีประโยชน์ต่อองค์การ	3.84	.88	มาก
7.	ท่านเชื่อว่า ท่านเป็นผู้ที่องค์การต้องการ	3.63	.97	มาก
8.	ท่านเชื่อว่า ท่านเป็นผู้ประสานงานในองค์การ	3.64	.98	มาก
9.	ท่านเชื่อว่า องค์การมีความเชื่อมั่นศรัทธาในตัวท่าน	3.45	1.03	มาก
10.	ท่านเชื่อว่า ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.07	.77	มาก
รวม		3.68	.71	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นคือ ท่านเชื่อว่า ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .77) รองลงมาคือ ท่านเชื่อว่า ท่านเป็นผู้ที่มีประโยชน์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .88) และท่านเชื่อว่า ท่านมีคุณค่าต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .92)

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .58) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .57) และด้านการเชื่อฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .63)

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรรายด้าน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การเชื่อฟัง	4.08	.63	มาก
2. ความรับผิดชอบ	4.15	.57	มาก
3. การอุทิศ	3.93	.66	มาก
4. ความซื่อสัตย์	4.27	.58	มากที่สุด
รวม	4.13	.53	มาก

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตัวแปรการทำงาน	ความจงรักภักดีต่อองค์กร			
	r	(r) ² x 100	P	ระดับค่าความสัมพันธ์
การทำงานโดยรวม	.59**	34.81	.000	ปานกลาง
1. ด้านการมีความผูกพันในงานมากเกินไป	.52**	27.04	.000	ปานกลาง
2. ด้านแรงขับในการทำงาน	.59**	34.81	.000	ปานกลาง
3. ด้านความสนุกในการทำงาน	.50**	25.00	.000	ปานกลาง

ต้องการเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดี ต้องการในระดับปานกลาง ($r = .59$) คิดเป็นร้อยละ 34.81 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับความสัมพันธ์ของการทำงานกับความจงรักภักดี ต้องการด้านการมีความผูกพันในงานมากเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .52$) คิดเป็นร้อยละ 27.04 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับความสัมพันธ์ของการทำงานกับความจงรักภักดี ต้องการด้านแรงขับในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .59$) คิดเป็นร้อยละ 34.81 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับความสัมพันธ์

ของการทำงานกับความจงรักภักดีต่อการ ด้านความสนุกในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .50$) คิดเป็นร้อยละ 25.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าของตนเอง ในองค์การกับความจงรักภักดีต่อการเพื่อทดสอบ สมมติฐานพบว่า การเห็นคุณค่าของตนเอง ในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดี ต้องการในระดับปานกลาง ($r = .56$) คิดเป็น ร้อยละ 31.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การกับความจงรักภักดีต่อการ

ตัวแปร การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ	ความจงรักภักดีต่อการ			
	r	(r) ² x 100	P	ระดับค่าความสัมพันธ์
การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การโดยรวม	.56**	31.36	.000	ปานกลาง

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อคัดเลือกตัวแปรการทำงานและการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การที่สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อการ

ขั้นที่	ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adj R ²	SE _{est}	F	P
1	- การทำงาน						
2	ด้านแรงขับในการทำงาน	.59	.35	.35	.43	158.55**	.000
	- การทำงาน						
	ด้านแรงขับในการทำงาน						
	- การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ	.66	.44	.44	.40	116.11**	.000

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอย พบคุณแบบขั้นตอนพบว่าตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ตัวแปรความจงรักภักดีต่อองค์กร มี 2 ตัวแปรคือ การปฏิบัติงานด้านแรงขับในการทำงาน และการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติพบว่า ตัวแปรการปฏิบัติงานด้านแรงขับในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .59 สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .43 เมื่อเพิ่มตัวแปรการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .66 สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .40

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐาน อภิปรายได้ว่าหากพนักงานเป็นคนปฏิบัติงานในระดับที่เพิ่มขึ้นจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์ให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความทุ่มเทและมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน โดยอาจมาจากค่านิยมการทำงานขององค์กรทั้งภายในและภายนอกที่ส่งเสริมแนวคิดที่ว่าพนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน มักเป็นพนักงานที่มีคุณค่าต่อองค์กร (Douglas & Morris, 2006) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Burke & Macdemid (1999) ที่พบว่าเมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของการปฏิบัติงานของ Spence & Robbins (1992) ส่งผลต่อพนักงาน

ระดับผู้จัดการที่มีความผูกพันในการทำงานที่สูงขึ้น ก็มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ในขณะที่ด้านแรงขับในการทำงานที่มากขึ้นจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ลดลง และด้านความสนุกในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ โอกาสในการทำงานในอนาคต และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากองค์กร

การปฏิบัติงานด้านการมีความผูกพันในงานมากเกินปกติมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐาน อภิปรายได้ว่าหากพนักงานมีความผูกพันในงานมากเกินปกติในระดับที่เพิ่มขึ้นจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์ให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากเมื่อพนักงานตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จจะมีความหมกมุ่นและจดจ่อต่อการทำงานนั้น เมื่อมีการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานจะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันในงานมากเกินปกติโดยไม่รู้ตัว โดยความรับผิดชอบในหน้าที่การงานต้องการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จึงส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Metheekasawat (2012) ที่พบว่าความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร และความผูกพันทุ่มเทต่องาน ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงานสามารถอธิบายความแปรปรวนต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานได้ร้อยละ 13.50

การปฏิบัติงานด้านแรงขับในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐาน อภิปรายได้ว่า

หากพนักงานมีแรงขับในการทำงานในระดับที่เพิ่มขึ้น จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์ให้พนักงานมีความจงรักภักดี ต่อองค์การเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากเมื่อพนักงาน มีความต้องการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิผล ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน จากเพื่อนร่วมงานรวมถึง จากองค์การ ซึ่งถือเป็นแรงขับพุทธิภูมิ หรืออาจ เรียกว่าแรงจูงใจทางสังคม (Boodsarakamwadee, 2009) และในการจะประสบความสำเร็จในชีวิตนั้น พนักงานจะต้องพัฒนาดตนเองให้เกิดคุณค่าต่อตนเอง และต่อผู้อื่น เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคมในที่ ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anekwithhee (2015) ที่พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีโดยมีความสัมพันธ์ ไปในทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งการงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การปฏิบัติงานด้านความสนุกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การ ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐาน อภิปรายได้ว่า หากพนักงานมีความสนุกในการทำงานในระดับ ที่เพิ่มขึ้นจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์ให้พนักงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากเมื่อพนักงานรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ทำงานด้วยความรู้สึกเพลิดเพลินจนสามารถ ทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลาโดยไม่รู้สีก เปื่อยหน่าย เมื่อทำงานด้วยความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ การทำงานเป็นการสร้างความสุขในชีวิต จนอยาก ทำงานที่องค์การแห่งนี้ตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Chien et al. (2020) ที่พบว่าแรงจูงใจ ด้านความสนุกในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์การ

ซึ่งเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน จะทำให้ พนักงานสามารถทำงานได้ดีและช่วยพัฒนา ความสามารถของตนเองได้

การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การ ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐาน อภิปรายได้ว่า หากพนักงานเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ เพิ่มขึ้นจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์การเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากเมื่อพนักงาน รู้สึกต่อองค์การในทางบวก จะแสดงพลังของตนเอง อย่างเต็มที่ในการขับเคลื่อนองค์การให้เดินหน้า ไปสู่ความสำเร็จ พร้อมทั้งอุทิศตนด้วยกำลังกาย และกำลังใจเพื่อทำให้องค์การมีความมั่นคงและ เจริญก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuakaewjinda (2016) ที่พบว่าหากคนงาน กวาดถนนมีความยึดมั่นผูกพันในองค์การสูงจะมี การเห็นคุณค่าของตนเองในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ในระดับสูง (Steer, 1991)

ตัวแปรด้านแรงขับในการทำงานและการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ เป็นตัวแปร ที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์การ ได้ร้อยละ 44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .40 ยอมรับสมมติฐาน อภิปรายได้ว่าหากควบคุม ตัวแปรอื่น ๆ แล้วเพิ่มระดับแรงขับในการทำงาน และการเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ จะทำให้ พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 (Covid-19) ที่ส่งผลให้พฤติกรรม

การใช้ชีวิตและการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น องค์การยังสามารถขับเคลื่อนและปรับตัวตาม แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจได้เป็นอย่างดี สร้างแรงกระตุ้นและแรงขับในการทำงานเพื่อให้ พนักงานรู้สึกอยากทำงาน ไม่อยากลาออกจาก องค์การ โดยเน้นสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงาน ด้วยความรู้สึกมุ่งมั่นเพื่อที่จะแสดงศักยภาพ ที่ตนเองมีอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tang, Kim, & O'Donal (2000) ที่พบว่าพนักงาน ในโรงงานที่คนญี่ปุ่นเป็นเจ้าของมีความผูกพัน ต่อองค์การในระดับสูง การรับรู้ตนเองในเรื่อง การเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ (OBSE) อยู่ในระดับสูง ซึ่งผลวิจัยที่ได้ตรงตามหลักการ พัฒนาระดับวัฒนธรรมองค์การของคนญี่ปุ่น JOCS (Japanese Organizational Culture Scale) ที่มี ปัจจัยเรื่องความจงรักภักดี

ข้อเสนอแนะ

1) ตัวแปรการเห็นคุณค่าของตนเอง ในองค์การโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านเชื่อว่าท่านเป็น คนสำคัญสำหรับองค์การ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริม ให้พนักงานรู้สึกไว้วางใจและเชื่อใจในผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร หรือตัวองค์กร ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ ที่มั่นคงและใกล้ชิดกับพนักงาน โดยใส่ใจใน รายละเอียดและจดจำข้อมูลของพนักงาน ทำให้ พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และรู้สึก ถึงความเป็นพวกพ้อง เพื่อให้พนักงานรับรู้ว่าคุณ เป็นคนสำคัญในองค์การ

2) ตัวแปรการปฏิบัติงาน ด้านแรงขับ ในการทำงานสามารถพยากรณ์ความจงรักภักดี ต่อองค์การได้เป็นอันดับที่ 1 ดังนั้นผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชาควรสร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้มีความตื่นตัว สร้างความกระตือรือร้นแก่พนักงาน โดยประกาศนโยบายหรือเป้าหมายขององค์การ ให้ชัดเจนว่า องค์การกำลังก้าวไปสู่ความสำเร็จ อย่างไร และพนักงานจะสามารถเป็นแรงขับเคลื่อน ให้องค์การเดินทางไปสู่เป้าหมายนั้นได้อย่างไร มีการปรับปรุงระบบการประเมินพนักงานโดยประเมิน อย่างซื่อสัตย์ และยุติธรรม เพื่อนำผลการประเมิน ไปส่งเสริมการพัฒนาทักษะให้แก่พนักงานที่ยัง บกพร่องในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถ เติบโต และก้าวหน้าในสายงานของตนเองได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

3) ตัวแปรการเห็นคุณค่าของตนเอง ในองค์การสามารถพยากรณ์ความจงรักภักดี ต่อองค์การได้เป็นอันดับที่ 2 ดังนั้นผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่า ของตนเองมากขึ้นด้วยการทำให้พนักงานมีความเชื่อ ว่าตนเองเป็นสมาชิกที่มีความสามารถ มีความสำคัญ ต่อองค์การ และมีคุณค่าแก่องค์การมากขึ้น

ข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยเชิงทดลอง อาทิ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-delf interview) เพื่อทำให้องค์กรมีความรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดี ต่อองค์การมีมิติของการศึกษาให้มีความสมบูรณ์ และวัดผลได้จริงมากขึ้น และตัวแปรการปฏิบัติงาน มีแนวคิด ทฤษฎีและองค์ประกอบหลายด้าน หากผู้วิจัยมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบ

ในด้านอื่น ๆ เช่น ลักษณะบุคลิกภาพของคนทำงาน หรือรูปแบบพฤติกรรมของคนทำงาน อาจส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ได้แตกต่างออกไป และเนื่องจากการทำงาน เป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่กำลังเป็นปัญหา ของการทำงานอยู่ในปัจจุบัน สืบเนื่องมาจาก

สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทำให้บริษัทมีการปรับเปลี่ยน รูปแบบการทำงาน จึงเป็นหัวข้อที่น่าสนใจ ที่จะศึกษาและหาแนวทางป้องกันไม่ให้พนักงาน มีภาวะการทำงานจนส่งผลเสียให้กับพนักงาน และองค์กรได้

เอกสารอ้างอิง

- Anekwithee, J. (2015). The relationship between motivation and organizational loyalty: A case study of Asia Airport hotel. **Journal of Humanities and Social Sciences Rajapruk University**, 1(13), 48-58. (In Thai)
- Angell, L. C., & Klassen, R. D. (1999). Integrating environmental issues into the mainstream: An agenda for research in operations management. **Journal of Operations Management**, 17, 575-598.
- Beal, D. J., Weiss, H. M., Barros, E., & MacDermid, S. M. (2005). An episodic process model of affective influences on performance. **Journal of Applied Psychology**, 90(6), 1054-1068.
- Booddee, K. (2022). **Carbon-Free in Thailand, National Energy Plan 2022**. Retrieved from : <https://www.bangkokbiznews.com/business/1017753> [2022, 22 Dec.] (in Thai)
- Boodsarakamwadee, V. (2009). **Organization and Management**. Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. (in Thai)
- Burke, R. J., & MacDermid, G. (1999). Are workaholics job satisfied and successful in their careers? **Career Development International**, 4(5), 277-282.
- Chien, G. C. L., Mao, I., Enkhzaya, N., & Chang, W. (2020). The effect of work motivation on employee performance: Empirical evidence from 4-star hotels in Mongolia. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 19(4), 473-495.
- Chuakaewjinda, P. (2016). **Self-esteem of street sweepers Bangkok metropolis**. (Master's thesis). Thammasat University, Bangkok.
- Dipboye, R. L., & Flanagan, M. F. (1979). Research settings in industrial and organizational psychology: Are findings in the field more generalizable than in the laboratory? **American Psychologist**, 34(2), 141-150.
- Douglas, E. J., & Morris, R. J. (2006). Workaholic, or just hard worker?. **Career Development International**, 11(5), 394-417.

- Harpaz, I. (1999). The transformation of work values in Israel. **Monthly Labor Review**, **122**(5), 46-50.
- Kim, S., Kim, H., & Lee, J. (2015). Employee self-concepts, voluntary learning behavior, and perceived employability, **Journal of Managerial Psychology**, **30**(3), 264-279.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, **30**(3), 607-610.
- Metheekasiwat, K. (2012). **The relationship between the employees' work and organization engagement and their intention to quit the hotel job in Nakhon Ratchasima province**. (Master's thesis). Suranaree University of Technology, Nakhon Ratchasima.
- Office of the Civil Service Commission. (2012). **Quality Workforce Management Guide**. Sriboon Computer-Printing Partnership.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummins L. L. & Dunham, R. B. (1989). Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement and validation. **The Academy of Management Journal**, **32**(3), 622-648.
- Porter, G. (1996). Organizational impact of workaholism: Suggestions for researching the negative outcomes of excessive work. **Journal of Occupational Health Psychology**, **1**(1), 70-84.
- Ramdhan, L. A. (2018). **The effect of the work environment and compensation on employee loyalty (case study at McDonal Cililitan, East Jakarta)**, (Master Thesis,) Syarif Hidayatullah State Islamic Jakarta University, Jakarta.
- Sangsavang, S. (2016). **Quality of work life balance of operating staff in generation x and y**, (Master's thesis) Thammasat University, Bangkok.
- Sethpitak, T. (2015). **The study of work conditions that contribute to the severity of computer syndrome**. (Master's thesis). Thammasat University, Bangkok.
- Spence, J. T., & Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. **Journaly of Personality Assessment**, **58**(1), 160-178.
- Steer, R. M. (1991). **Organizational Effectiveness: A Behavioral view**. Monca: Goodyear.
- Tang, T. L., Kim, J. K., & O'Donal, D. A. (2000). Perceptions of Japanese organizational culture-employees in non-unionized Japanese-owned and unionized US-owned automobile plants. **Journal of Managerial Psychology**, **15**(6), 535-559.
-

ประสิทธิผลของการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต
และการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ

EFFECTIVENESS OF PUBLIC MANAGEMENT IN LIFELONG LEARNING
AND LIFE SKILLS ENHANCEMENT FOR THE ELDERLY

กัลณิการ์ ตริยางกูรศรี^{1*} และ อุทัย เลาหวิเชียร²

^{1,2}สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Kunnigar Triyangkulsri^{1*} and Uthai Laohavichien²

^{1,2}Department of Public Administration Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand.

*E-mail: kttriyangkulsri@hotmail.com

Received: 22-03-2023

Revised: 03-04-2023

Accepted: 22-05-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ 2) ปัจจัยที่ส่งต่อการบริหารงานภาครัฐ ผลการวิจัยเพื่อประโยชน์ให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปพัฒนางานด้านเสริมสร้างทักษะชีวิตผู้สูงอายุ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้กำหนดนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ 2) ผู้บริหารท้องถิ่นและกลุ่มผู้สูงอายุ โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในกรุงเทพฯ และปทุมธานี รวม 17 คน และอีก 3 กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้วิจัยนำข้อมูลเอกสาร การสัมภาษณ์และสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม มาสังเคราะห์เพื่อตอบคำถามการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ และผู้วิจัยในการสังเกตการณ์ ข้อมูลเอกสารใช้การวิเคราะห์แบบนิรนัย และข้อมูลภาคสนามใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย โดยการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์

การศึกษพบว่าการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุยังขาดประสิทธิผลเนื่องจาก 1) ไม่มีนโยบายโดยตรง 2) ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน 3) ขาดการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และไม่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน 4) ทักษะคิดเชิงลบต่อผู้สูงอายุ และ 5) ขาดงบประมาณเฉพาะการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่วนปัจจัยที่ส่งต่อการประสิทธิผลของการบริหารงานภาครัฐ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การสื่อสาร เครือข่าย และการประสานงาน ทีมงาน ทักษะคิดของผู้ปฏิบัติงาน ความชัดเจนของนโยบาย และงบประมาณ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาคเอกชนควรมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ ผลักดันให้มีการจ้างงาน ส่งเสริมให้ท้องถิ่น

ดำเนินงานด้านการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ และส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ รัฐควรกำหนดนโยบายตรงเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และปรับการบริหารงานโดยใช้รูปแบบ ร่วมกับการบริหารเครือข่าย

คำสำคัญ: การบริหารงานภาครัฐ การเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะชีวิต ผู้สูงอายุ

ABSTRACT

This research aimed to study 1) the effectiveness of public management in lifelong learning and life skills enhancement for the elderly, 2) factors influencing public management, and 3) useful suggestions on enhancing the elderly's capacity. This was qualitative research by selecting two groups of informants including 3.1) the policy makers and planers concerning the elderly, and 3.2) the local executives and the elderly. These key informants consisted of 17 people and 3 groups of elderly living in Bangkok and in Pathum Thani province. The researcher synthesized the data, documents, interviews, and non-participatory observations in order to answer the research questions. The tools used in this research were an interview form and observation. The data were analyzed by deductive reasoning method whereas the inductive reasoning method was used for the field data. The content analysis was used to make a summary from the key informants' data.

The findings revealed that the government administration on lifelong learning for the elderly still lacked effectiveness due to 1) lack of direct policy, 2) lack of interagency coordination, 3) lack of progressive evaluation and clear indicators, 4) negative attitude towards the elderly, and 5) lack of budget dedicated to lifelong learning for the elderly. The factors affecting the government administration included leadership, communication, network and coordination, teamwork, attitude of the staff, policy clarity, and budget. The recommendation on practical approach were as follows: 1) engaging private sector in learning management, 2) encouraging the elderly employment, 3) encouraging the local community to provide learning for the elderly, and 4) enhancing occupational grouping of the elderly. Regarding the policy recommendations, the government should formulate the policy on lifelong learning with the emphasis on integration and coordination between agencies and continuously assessing performance and adjusting the public administration style using various types in accordance with network management.

Keywords: Public Administration, Lifelong Learning, Life skills, Elderly

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ทำให้โครงสร้างประชากรโลกมีอายุขัยเฉลี่ยสูงขึ้น โดยจากการคาดการณ์จำนวนประชากร พบว่า ปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยมีผู้สูงอายุจำนวน 12.62 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 17.51 ของประชากรทั้งหมด และคาดการณ์ว่าในปีพ.ศ. 2565 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (TGRI, 2019)

การเตรียมความพร้อมของประเทศไทยในการเข้าสู่สังคมสูงอายุนั้น เป็นเรื่องที่ท้าทายอย่างยิ่ง เพราะประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยในเวลารวดเร็ว โดยที่ภาครัฐไม่มีมาตรการในการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ

ปัจจุบันการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุในประเทศไทยนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการตามนโยบาย รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยในผู้สูงอายุ เป็นศูนย์กลางประสานพันธ์งานด้านผู้สูงอายุ สร้างระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชนร่วมมือกับหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ ในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานหลัก รวมถึงมีหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นให้มีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานผู้สูงอายุ (DOP, 2022)

การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning)

ซึ่งนอกจากจะต้องส่งเสริมการเรียนรู้ในผู้สูงอายุแล้ว ภาครัฐต้องผลักดันให้เกิดการร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ แบบบูรณาการมีกระบวนการการทำงานร่วมกับภาคเอกชนเพื่อให้แผนงานบรรลุตามเป้าหมาย แต่จากรายงานผลการดำเนินการของกรมกิจการผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ 2564 (DOP, 2021) ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต พบว่า การพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จากรายงานพบว่าภาครัฐให้ความสำคัญด้านสวัสดิการและการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุมากกว่าส่งเสริมด้านทักษะชีวิต ซึ่งเห็นได้จากงบประมาณรายจ่ายผู้สูงอายุ ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในระยะ 10 ปี จาก 170,000 ล้านบาท เป็น 462,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2564 เป็นงบด้านสวัสดิการกว่าร้อยละ 99.8 มีเพียงส่วนน้อยที่ใช้สำหรับการบูรณาการเพื่อรองรับสังคมสูงอายุ (PBO, 2019) จึงเป็นที่น่าวิตกว่าอนาคตของผู้สูงวัยหรือผู้ที่กำลังจะสูงวัยอาจประสบปัญหาคุณภาพชีวิต

จากโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนไป ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก เช่น การขาดแคลนแรงงาน การลดลงของการออมในระบบ การเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุ ด้านสวัสดิการ สาธารณสุขการแพทย์ และด้านบริการสังคมมากขึ้น การลดลงของการลงทุนของประเทศจากปัญหาดังกล่าว ถ้าประเทศไทยไม่มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมสูงอายุ จะส่งผลต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับ

การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อสังเคราะห์หาข้อสรุปและจัดทำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการแผนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ รวมทั้งเพิ่มความตระหนักถึงความเร่งด่วนในการพัฒนาแผนงานด้านทักษะชีวิตให้ครบทุกมิติและทันต่อการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารงานเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ
2. เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ

บททวนแนวคิด

แนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ (Lifelong Learning and Life Skills)

1. การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นกระบวนการในการเรียนรู้ของคนตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยชรา โดยผ่านการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย การเรียนรู้ตลอดชีวิตมุ่งพัฒนาศักยภาพของผู้คนอย่างเต็มที่ด้วยความรู้พื้นฐานที่เพียงพอและมีทักษะในการดำรงชีวิต ทั้งนี้การเรียนรู้ตลอดชีวิตจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ต้องมีกลยุทธ์และกำหนดภารกิจในการดำเนินงานให้ชัดเจน (Luka & Sungsri, 2015)

นอกจากนี้ องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ยังได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเสนอคุณลักษณะของการบริหารการเรียนรู้ตลอดชีวิตเชิงระบบไว้ 5 ประการ คือ 1) ระบบการเรียนรู้ต้องเป็นที่รู้จักและยอมรับ ไม่ใช่เพียงแค่ระบบการเรียนรู้ที่เป็นทางการหรือเพียงแค่ระบบการเรียนรู้เพื่อส่งต่อ 2) การเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะพื้นฐานของคนกลุ่มต่าง ๆ มารวมกัน และมีศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) การเรียนรู้ตลอดชีวิตจะต้องเข้าถึงและครอบคลุมในคนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม มีหลักสูตรหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของคนกลุ่มนั้น ๆ 4) มีการประเมินทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตอยู่เสมอ และปรับใช้ให้เหมาะสม และ 5) การนำการเรียนรู้ตลอดชีวิตไปดำเนินการให้ประสบความสำเร็จต้องเกิดจากความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ (Hasan, 2012)

2. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ (life skills) ทักษะชีวิตที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 ของผู้สูงอายุ มีแนวคิดสำคัญ คือ แนวคิดของพหุพลัง (active aging) ซึ่งกำหนดขึ้นโดยองค์การอนามัยโลก (World Health Organization--WHO) ที่นำเสนอแนวคิดที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและเป็นเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั่วโลก โดยประกอบไปด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่ 1) การมีสุขภาพดี (health) 2) การมีส่วนร่วม (participation) และ 3) การมีความมั่นคงด้านเศรษฐกิจ (security) (WHO, 2002) กรอบแนวคิดนี้ถูกนำมาประยุกต์เพื่อกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงานเกี่ยวกับ

ผู้สูงอายุในหลายประเทศทั่วโลก และพบว่าทักษะชีวิตที่เหมาะสมในการนำมาปรับใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ทักษะการดูแลสุขภาพของตนเอง ทักษะการมีส่วนร่วมในสังคม ทักษะการใช้เทคโนโลยีสืบค้นข้อมูลและเข้าถึงสื่อสารสนเทศ และทักษะทางอาชีพ

แนวคิดการบริหารงานภาครัฐ

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management--NPM) เกิดจากการรวมตัวของสองกระแสแนวคิดหลัก โดยแนวคิดแรกคือ แนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่ (New Institutional Economics) ซึ่งเกิดมาจากทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ (Public Choice Theory) ทฤษฎีว่าจ้างตัวแทน (Principal-Agent Theory Act) ทฤษฎีต้นทุน ธุรกรรม (Transaction Theory) ซึ่งมองการเมืองเป็นเหมือนการตลาด (market model) ส่วนอีกกระแสแนวคิดหนึ่ง คือ การจัดการนิยม (managerialism) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปการบริหารภาครัฐโดยนำเอาเทคนิคต่าง ๆ ของเอกชนมาใช้ หรือเป็นการบริหารงานที่เลียนแบบเอกชน (Yamamoto, 2003) และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้าร่วมแข่งขันหรือร่วมลงทุน เน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

สาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีดังต่อไปนี้ (Boston Martin, Pallot, & Walsh, 1996)

1. การบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพ ไม่มีความแตกต่างระหว่างการบริหารงานของเอกชนและภาครัฐ มีการนำการบริหารงานของเอกชนมาปรับใช้ เช่น การวางกลยุทธ์ จ่ายค่า

ตอบแทนตามผลงาน การจ้างบุคคลภายนอก เฉพาะงาน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2. ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process Accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for result)

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4. สนับสนุนการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง เพื่อให้คล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการให้มีขนาดเล็กลง หน่วยงานรัฐเปลี่ยนบทบาทเป็นการกำกับดูแล และมีการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์ ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกัน

6. เน้นการแปรรูปภารกิจการของรัฐให้เป็นของเอกชน และการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจน

8. สร้างวินัยและความประหยัดในการใช้งบประมาณ โดยลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิต

2. การบริหารปกครองแนวใหม่ (New Public Governance)

แนวคิด NPM ยังมีจุดอ่อนเพราะการบริหารงานภาครัฐไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการเพียงอย่างเดียว จึงเกิดแนวคิดการบริหารปกครองภาครัฐแนวใหม่ขึ้นมา มีแรงผลักดันจากความต้องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมากกว่าจะเป็นเฉพาะ

ผู้รับบริการ โดยการบริหารเน้นหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นการบูรณาการการจัดการ โดยใช้ตัวแบบ “ตลาด” ผสมผสานกับแนวคิด เครือข่าย หรือเรียกว่าการจัดการพหุรูปแบบ (Governance model) มีการระดมทุกภาคส่วน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เน้นความร่วมมือ ระหว่างบุคลากรกับสถาบัน ใช้โครงสร้างการจัดการ แบบแนวราบ สามารถบริหารงานให้บรรลุเป้าหมาย ตามที่ต้องการ มีประสิทธิผลมากกว่าการบริหาร แบบองค์การขนาดใหญ่ซึ่งใช้การบังคับบัญชา หรือ การสั่งงาน ที่มักล้มเหลวและไม่ได้รับความร่วมมือ (Laohavichien, 2023)

3. การบริหารปกครองแบบเครือข่าย (Network Governance)

เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารปกครอง ภาครัฐแนวใหม่ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม และการบริหารจัดการเครือข่าย เป็นการส่งมอบ อำนาจจากภาครัฐสู่ประชาสังคม โดยเน้น

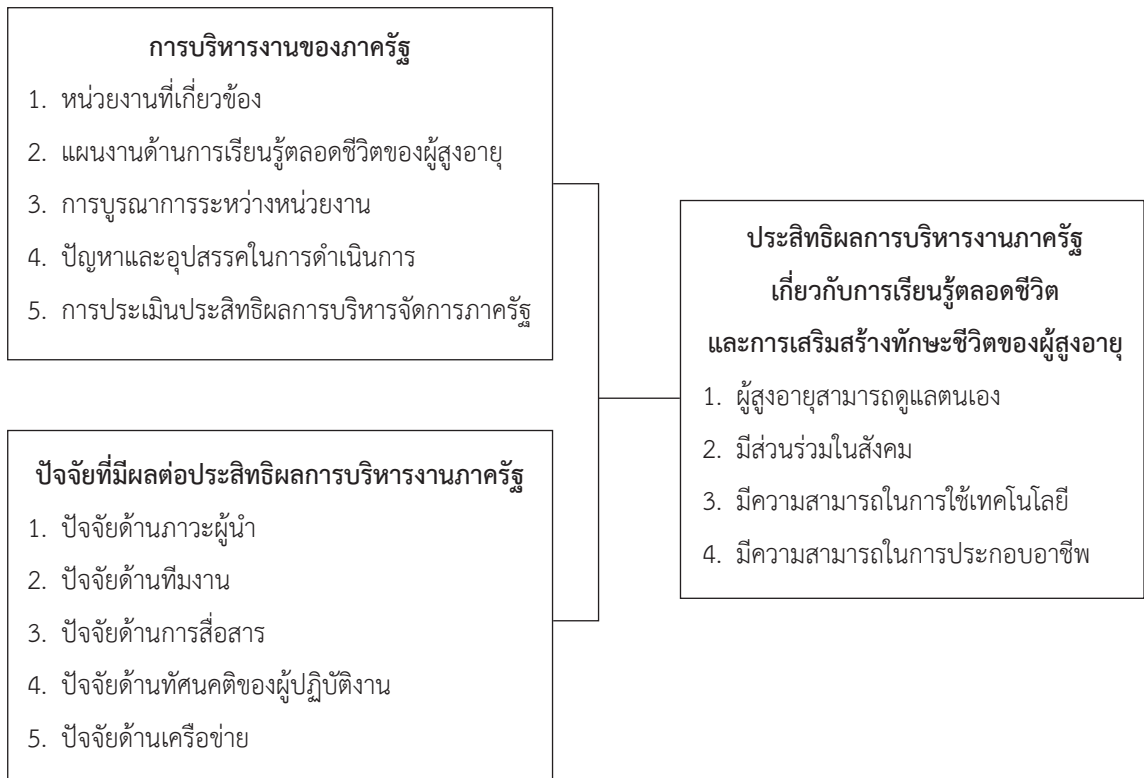
ความคล่องตัวของการทำงาน ความสัมพันธ์ และการร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายของเครือข่าย แนวคิดการบริหารปกครองเครือข่ายนี้ ถือเป็น แนวคิดที่นำมาซึ่งคำตอบในการแก้ปัญหาสังคม ที่มีความซับซ้อนได้เป็นอย่างดีในศตวรรษที่ 21

4. แนวคิดประสิทธิผลการบริหารงาน ภาครัฐ

เป็นการบริหารงานภาครัฐให้ตรงตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงาน มีมิติที่ผู้วิจัยให้ ความสำคัญ 2 ประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสม ของตัวชี้วัด และแนวคิดการประเมินประสิทธิผล ของการบริหารงานภาครัฐ

การกำหนดตัวชี้วัดเป็นส่วนหนึ่ง ที่ช่วยให้การทำงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน และมุ่ง บริหารแผนให้ได้ตามตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดที่มี ประสิทธิภาพต้องสามารถวัดผลได้และสะท้อนถึง วัตถุประสงค์ตามแผนงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ส่วนแนวคิดการประเมินผลเริ่มตั้งแต่การประเมินเป้าหมายที่ต้องชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้ มีการติดตามเพื่อนำเอาข้อมูลจากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขแผนงาน มีการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้กับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การประเมินเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและถูกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

ในด้านปัญหาของการประเมินผลภาครัฐส่วนใหญ่เกิดจากความน่าเชื่อถือ ความยากในการเก็บข้อมูล แรงกดดันจากฝ่ายการเมือง

มาตรฐานการประเมิน และเกิดแรงต่อต้านจากหน่วยงานที่ถูกประเมิน จากความท้าทายในการประเมินผลดังกล่าว ภาครัฐจึงควรวางแผนตั้งแต่แรกเพื่อพิจารณาถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการประเมินผล

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการดำเนินการวิจัย ตามรายละเอียด ดังนี้

1. กระบวนการวิจัย ใช้การวิจัยเอกสาร ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม รวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์

เชิงลึกอย่างเป็นทางการ และตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า โดยอิงจากกรอบแนวคิดการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ และตัวผู้วิจัยที่เป็นผู้เก็บข้อมูลและเข้าสังเกตการณ์โดยไม่มีส่วนร่วม

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) ประกอบด้วย กลุ่ม 1 คือ กลุ่มที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน ได้แก่ ผู้บริหารกรมกิจการผู้สูงอายุ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้บริหารสมาคมสภาผู้สูงอายุ จำนวน 7 ท่าน กลุ่ม 2 คือ กลุ่มที่บริหารจัดการในระดับท้องถิ่น ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุข เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมสวัสดิการเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ชมรมผู้สูงอายุ กรรมการโรงเรียนผู้สูงอายุ จำนวน 10 ท่าน และผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุโดยเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มจำนวน 3 กลุ่ม กำหนดให้เป็นผู้ปฏิบัติงานในช่วงปี พ.ศ. 2560-2565

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิจัยเอกสารเพื่อศึกษาหาข้อเท็จจริงการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ และนำมาซึ่งข้อสรุปแบบนิรนัย การวิเคราะห์ภาคสนามผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย โดยตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม

การยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูล ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าจากการทบทวนวรรณกรรม ข้อมูลเอกสาร ข้อมูลการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ มาพิจารณาประกอบกัน และนำข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาสังเคราะห์หา

ข้อสรุปเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย และพบว่า ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิจัย

การศึกษาถึงประสิทธิผลของการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ประสิทธิผลของการบริหารงานเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและเสริมสร้างทักษะชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า ขาดประสิทธิผลการบริหารงาน โดยแบ่งประเด็นการศึกษาเป็น 5 ประเด็น ได้แก่

1.1 นโยบายเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ จากการศึกษาพบว่า ไม่มีนโยบายการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุโดยตรง แต่มีแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ โดยกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นเจ้าภาพหลัก ในการจัดทำแผน ถือเป็นแผนงานตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของกรมกิจการผู้สูงอายุและเป็นแผนงานตามระเบียบวาระแห่งชาติ โดยมีกองยุทธศาสตร์และแผนงานเป็นผู้กำหนดแผนร่วมกับกองส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ และมีภาคีเครือข่ายสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ เข้ามาร่วมออกแบบและกำหนดแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การดำเนินงานไม่มีการกำหนดกรอบจากหน่วยงานหลัก แต่เป็นไปตามบริบทของการดำเนินงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าจะมีการกำหนดการดำเนินงานอย่างไร

1.2 รูปแบบการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ จากการศึกษาพบว่า กรมกิจการผู้สูงอายุที่เป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบประสานงาน มีการเผยแพร่แผนงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหน่วยงานรัฐ เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงาน พม. จังหวัด กรุงเทพมหานคร และเครือข่ายองค์กรผู้สูงอายุ เช่น สมาคมผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุ อาสาสมัคร แต่กรมกิจการผู้สูงอายุไม่มีหน่วยงานย่อยในสายงานที่จะรับหน้าที่เชื่อมโยงการทำงานลงสู่กลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น การดำเนินงานตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ เกี่ยวเนื่องกับหลายกระทรวง และหลายหน่วยงาน มีลักษณะการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน เกิดปัญหาทางปฏิบัติทั้งการสื่อสารและผลักดันแผนบรรลุตามเป้าหมาย การดำเนินงานในระดับท้องถิ่นบางแห่งไม่มีทรัพยากรที่เพียงพอ และไม่มีความชัดเจนของแผน ทำให้ไม่ได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ

ด้านประชาสังคม พบว่า การรวมกลุ่มทำกิจกรรมและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุสามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ โรงเรียนผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ไม่มีรูปแบบตายตัว โรงเรียนผู้สูงอายุจัดเป็นรูปแบบที่ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมในการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ แต่ก็ไม่ครอบคลุมทุกชุมชน และพบ

ข้อจำกัดของผู้สูงอายุที่ยังต้องทำงาน ไม่มีเวลาเข้าเรียนในห้องเรียน ไม่มีแรงจูงใจและไม่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุกลุ่มนี้

1.3 การบูรณาการระหว่างหน่วยงานพบว่า ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะระบบการทำงานยังเป็นแบบราชการ บริหารจัดการตามกฎหมาย ระเบียบ และตามคำสั่งมากกว่าเน้นเป้าหมาย การบริหารงานเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ต้องอาศัยความร่วมมือ และเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ถึงแม้มีการตั้งเป็นมาตรการวาระแห่งชาติ เพื่อการบูรณาการแล้วก็ตาม แต่แผนงานและการทำงานของแต่ละหน่วยงานยังไม่เกิดการเชื่อมต่อกันอย่างเป็นรูปธรรม ตัวอย่างเช่น กระทรวงแรงงานร่วมกับกระทรวงการคลัง และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมมือส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุร่วมกับเอกชน แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ จากจำนวนผู้สูงอายุที่ถูกจ้างยังเป็นจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับเป้าหมาย มีปัญหาทั้งการขาดทักษะของผู้สูงอายุ ความไม่ชัดเจนของนโยบาย และขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากภาครัฐ

1.4 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ปัญหาด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ สรุปได้ 5 ประเด็น กล่าวคือ 1) การกำหนดนโยบายพบว่า ไม่มีนโยบายชัดเจนด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ไม่ใช่หน่วยงานที่อยู่ในสายบังคับบัญชาโดยตรงของกรมกิจการผู้สูงอายุ แต่เป็นหน่วยงานที่มาจากการบังคับบัญชาของหลายส่วน ฉะนั้น การผลักดันแผนงานจึงมีข้อจำกัด 2) ขาดการสื่อสารที่ชัดเจน และไม่มีกระบวนการ

ในการสื่อสารให้กับกลุ่มเป้าหมายและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถผลักดันแผนให้เป็นไปได้ตามเป้าหมาย 3) ไม่มีตัวชี้วัดในการดำเนินงานที่ชัดเจน และขาดการประเมินผลการบริหารงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง 4) ทักษะคติในเชิงลบต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ และ 5) งบประมาณที่กระจายอยู่ในหลายหน่วยงาน ทำให้การบูรณาการเป็นการ “ผากงาน” มากกว่าการ ‘ขับเคลื่อน’ เพราะงบประมาณไม่เพียงพอ และในบางหน่วยงานไม่มีด้านเกี่ยวกับผู้สูงอายุ จึงไม่สามารถจัดสรรงบประมาณได้ ซึ่งหากพิจารณาจะเห็นได้ว่า หากมีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุและมีการสื่อสารนโยบายที่ชัดเจนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานนั้น ๆ จะมีศักยภาพที่จะดำเนินงานได้ หากได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ

1.5 การประเมินประสิทธิผลของการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ จากการวิจัยสรุปได้ว่า การบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุยังขาดประสิทธิผลในการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดด้านทักษะชีวิต โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ ทักษะการดูแลสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้สูงอายุมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางภาวะสุขภาพ เนื่องจากเป็นเรื่องใกล้ตัว และได้รับการสนับสนุนจากหลายหน่วยงาน เช่น สสส. สปสช. อสม. องค์การภาคประชาสังคม แต่ยังมีปัญหาในการส่งเสริมสุขภาพและส่วนใหญ่มีความกังวลเกี่ยวกับรายได้ ไม่อยากเป็นภาระลูกหลาน ทักษะด้านการมีส่วนร่วมในสังคม อยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นไปทางด้านสนันทนาการ ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อสืบค้นและเพื่อสื่อสาร พบว่า ยังอยู่ในระดับต่ำ

และส่วนใหญ่ใช้เฉพาะการสื่อสาร ขาดทักษะการสืบค้นข้อมูลเพื่อหาความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพ ยังอยู่ในระดับต่ำมาก ขาดการพัฒนาทักษะอาชีพที่เหมาะสม ไม่มีแหล่งรับซื้อสินค้าและแหล่งเงินทุน เพื่อให้ผู้สูงอายุหาอาชีพเลี้ยงตนเองได้ ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับการประเมินประสิทธิผลการบริหารแผนผู้สูงอายุแห่งชาติโดยวิทยาลัยประชากรศาสตร์ร่วมกับกรมกิจการผู้สูงอายุ พบว่าการบูรณาการด้านเพิ่มศักยภาพผู้สูงอายุอยู่ในระดับต่ำ ทั้งมิติการเตรียมความพร้อมก่อนสูงวัยและกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น การมีรายได้และมีการทำ การอยู่ร่วมกันในสังคม ระบบความคุ้มครองทางสังคมของผู้สูงอายุ การเข้าถึงระบบบริหารของรัฐ สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยที่อยู่อาศัย เป็นต้น (DOP, 2017) จากผลการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุยังขาดประสิทธิผล โดยมีข้อมูลที่สอดคล้องกันทั้งการวิจัยทางเอกสาร และการวิจัยภาคสนาม

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานภาครัฐในด้านการการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการสื่อสาร ด้านเครือข่าย ด้านทีมงาน ด้านทัศนคติในการดำเนินงาน ด้านวัตถุประสงค์ของแผน และงบประมาณ โดยสรุปดังนี้ 1) ผู้นำ: พบว่าผู้นำโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนสำคัญอย่างมาก โดยคุณลักษณะของผู้นำ คือ มีความสามารถในการประสานเครือข่าย มีความต่อเนื่อง และกล้าตัดสินใจ 2) ทีมงาน ที่ประกอบไปด้วยภาครัฐและภาคประชาสังคม มีประสิทธิผลในการผลักดันการเรียนรู้ตลอดชีวิต และจะประสบผลสำเร็จได้

เมื่อมีการสนับสนุนจากผู้นำนโยบายการและมีทรัพยากรเพียงพอ 3) การสื่อสาร มีปัญหาจากส่วนกลางสู่ระดับท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นไม่เข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ 4) ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้สูงอายุด้านการเรียนรู้เป็นไปในทางลบ จึงให้ความสำคัญเฉพาะสวัสดิการ 5) เครือข่ายทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับเครือข่าย แต่ไม่เกิดผลเพราะต่างคนต่างทำงานและโครงสร้างองค์การที่ติดระเบียบของรัฐไม่เอื้อต่อการประสานงาน 6) ความชัดเจนของแผนงาน และ 7) งบประมาณสนับสนุนเฉพาะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุจากการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า การดำเนินงานของภาครัฐขาดประสิทธิผลเพราะ 1) ภาครัฐไม่ได้ให้ความสำคัญในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ แผนงานของหน่วยงานต่าง ๆ แยกจากกัน ทำให้งบประมาณและทรัพยากรที่รัฐจัดสรรไม่เกิดประโยชน์สูงสุด 2) องค์ความรู้ในการสอนผู้สูงอายุเป็นไปอย่างจำกัด ทำให้การสอนไม่น่าสนใจ การจัดการเรียนรู้ให้ผู้สูงอายุยังขาดรูปแบบที่เหมาะสม เช่น ผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในฐานะยากจน และต้องทำงานหาเลี้ยงชีพ การจัดการเรียนรู้ในห้องเรียน หรือเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ ก็จะไม่ได้รับความสนใจ การจัดการเรียนรู้ควรต้องคำนึงถึงความแตกต่างและความหลากหลายของผู้สูงอายุ รูปแบบการจัดการเรียนรู้ต้องอาศัยความเข้าใจเน้นการนำเอาประสบการณ์เดิมมาเชื่อมโยงกับประสบการณ์ใหม่และต้องเป็นกิจกรรมที่น่าสนใจมีแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุเห็นประโยชน์ของการเรียนรู้

ไม่สามารถนำเอาการสอนวัยเด็กหรือวัยเรียนมาใช้กับผู้สูงอายุได้ (Luka & Sungsri, 2015) 3) ขาดความชัดเจนในนโยบายประกัน สังคมหลังอายุเกษียณ ไม่มีความชัดเจนในการส่งเสริมการทำงานของผู้สูงอายุ และไม่มีกลไกสนับสนุนให้ผู้สูงอายุทำงานได้นานขึ้น (Poonsawat & Lamert, 2017) 4) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (ตุลาคม พ.ศ. 2565-กันยายน พ.ศ. 2570) ไม่ได้กล่าวถึงการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ แต่มุ่งพัฒนาประเทศไปสู่เพิ่มผลผลิต พัฒนาเทคโนโลยี สร้างโอกาสและความเสมอภาค เน้นด้านการเรียนรู้ของคนในวัยเด็กจนถึงกลางคน แต่ในขณะที่อีก 10 ปี ข้างหน้าผู้สูงอายุจะมีสัดส่วนถึง 1 ใน 4 ของประชากร (United Nations, 2019) และมีแนวโน้มเป็นกลุ่มเปราะบาง เพราะขาดทักษะจำเป็นในการใช้ชีวิต และรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต 5) ความแตกต่างในรายได้ วัฒนธรรม และสภาพสังคมในภาคต่าง ๆ ของประเทศ ทำให้การใช้นโยบายหรือแผนงานเดียวสำหรับส่งเสริมศักยภาพในผู้สูงอายุไม่เป็นที่ยอมรับ ตัวอย่างเช่น ในกรุงเทพมหานครที่คนส่วนใหญ่ใช้ชีวิตหลังกำแพงคอนกรีต ไม่เห็นความสำคัญของการรวมกลุ่มทำกิจกรรม ในขณะที่ภาคอีสานผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังยากจน และต้องทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพ การเสริมทักษะจึงควรเป็นไปเพื่อการทำมาหากินในงานที่ตัวเองทำอยู่ ซึ่งต่างจากบริบทของประเทศญี่ปุ่น (Dhirathiti & Pichitpatja, 2017; Yoruzu, 2017) และในสหภาพยุโรป ที่ใช้กระบวนการเสริมสร้างให้ไปพัฒนาท้องถิ่นตนเอง รวบรวมความต้องการของผู้สูงอายุในท้องถิ่น โดยใช้องค์ความรู้จากรัฐบาลส่วนกลาง ที่มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเรียนการสอน มีการประสานงาน

แบ่งหน้าที่ระหว่างส่วนกลางและท้องถิ่น และเป็นที่ยอมรับของผู้สูงอายุในท้องถิ่นนั้น ๆ (Jamsai, 2021) 6) ประเทศไทยเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมสูงวัยในอัตราที่เร็วกว่าประเทศพัฒนาแล้ว จึงมีเวลาเตรียมตัวสั้น ในการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมรับสังคมสูงวัย

การบริหารจัดการภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุควรมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนและเหมาะสมอิงกับทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ สอดคล้องกับการวิจัยเรื่องการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในประเทศสิงคโปร์ ที่พบว่า รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการเรียนรู้และสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพตามกรอบพฤติกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตตามวัย และสามารถรับมือกับความท้าทายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุได้ (Maureen, 2012)

ด้านนโยบายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ อภิปรายได้ว่า การไม่มีนโยบายโดยตรงเพราะภาครัฐขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการเพิ่มทักษะที่จำเป็น การดำเนินงานเป็นเชิงรับ มุ่งเน้นให้สวัสดิการเบี้ยยังชีพในผู้สูงอายุมากกว่านโยบายการเสริมสร้างทักษะผู้สูงอายุ และฝ่ายการเมืองให้ความสำคัญในการเพิ่มสวัสดิการเพราะเห็นผลเร็ว ซึ่งต่างจากกรอบและเป้าหมายการพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่พัฒนาโดย WHO (2002) นอกจากนี้ การดำเนินงานของภาครัฐให้ความสำคัญไปที่การเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคคลช่วงวัยอื่น ๆ มากกว่าวัยผู้สูงอายุ เพราะน่าจะเห็นว่าสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจได้มากกว่าสูงวัย (Ratana-Ubol, 2019)

ในประเด็นนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Sanguansak (2021) ที่ทำการศึกษานโยบายการบริหารที่มีต่อผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ที่ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการจัดทำนโยบายให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังมีการเสนอว่า ในการบริหารงาน และการนำนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุไปปฏิบัตินั้น ภาครัฐควรให้ความสำคัญและให้ความสนใจในเรื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ และในกระบวนการทำงานภาครัฐควรมีการจัดสรรงบประมาณให้มีความเหมาะสมและทั่วถึงในการดำเนินงาน ลดขั้นตอนในการดำเนินงานด้านงานเอกสาร มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทุกภาคส่วน และมีการติดตามประเมินผลโครงการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถ้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ มาประกอบกับการบริหารงานภาครัฐแบบบูรณาการ และมีนโยบายที่ชัดเจนด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ก็น่าจะเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุได้

ในการศึกษาการทำงานของผู้สูงอายุของสำนักงานวิจัยแห่งชาติ พบข้อมูลสอดคล้องกันว่า ควรมีการกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ส่งเสริมการสร้างงานร่วมกับภาคเอกชน ขับเคลื่อนมาตรการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ลดภาษีนิติบุคคลให้แก่สถานประกอบการ ส่งเสริมการทำงานแบบ

ยืดหยุ่น และนำรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในสถานภาพต่าง ๆ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นแรงงานนอกระบบ ข้าราชการวัยเกษียณ และผู้เกษียณภาคเอกชน

ด้านการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ประเด็นปัญหาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ในงานด้านผู้สูงอายุนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ Yomsiri and Somphong (2020) ที่ศึกษาการบูรณาการพัฒนาคูณภาพชีวิตของผู้สูงอายุตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่พบว่าความร่วมมือและการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานระดับกระทรวง ในส่วนกลาง หน่วยงานส่วนภูมิภาค และหน่วยงานท้องถิ่นที่ขับเคลื่อนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานผู้สูงอายุนั้น ขาดการบูรณาการและประสานงานข้อมูล ทำให้การทำงานมีความซ้ำซ้อน หน่วยงานต่าง ๆ มีการะงานเพิ่มขึ้นและรัฐต้องสูญเสียงบประมาณในการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุนั้นไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุ การบริหารจัดการภาครัฐควรเน้นด้านจัดการเครือข่ายเพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างแนวร่วมเชิงนโยบายให้มีลักษณะการทำงานบูรณาการแบบร่วมด้วยช่วยกัน ซึ่งประเด็นที่จะต้องให้ความสำคัญในการจัดการเครือข่าย ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบเครือข่าย (Regulation state) การสร้างความร่วมมือ (Collaboration network) การสร้างทีมงาน (Team working) การสร้างภาวะผู้นำ (Leadership) และการเจรจาต่อรอง (Negotiation)

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการจัดการเครือข่าย ที่จะนำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมในแต่ละกระบวนการของการบริหารจัดการ (Sridum, 2010)

การศึกษาปัจจัยสำคัญด้านเครือข่าย สอดคล้องกับงานวิจัยกรณีศึกษาจังหวัดพิจิตร ที่ใช้รูปแบบเครือข่ายในการสานพลังภาคส่วนต่าง ๆ ด้านผู้สูงอายุ (Baoproom, 2018) และการศึกษาการพัฒนาเครือข่ายภาครัฐและชุมชนที่ส่งผลทางบวกต่อการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม (Tapapiwan, 2014)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ภาครัฐควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเรียนตามความสมัครใจ สร้างแรงจูงใจให้ผู้ผ่านการอบรมใช้ทักษะให้เป็นประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งประสานงานกับเอกชนในการจ้างงานผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับงาน ในส่วนสถานศึกษา ภาครัฐควรส่งเสริมและจูงใจให้สถานศึกษาเข้าร่วมและพัฒนา การเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ
2. ภาครัฐควรเป็นพี่เลี้ยงให้กลุ่มผู้สูงอายุที่รวมกลุ่มสร้างอาชีพ เข้าถึงแหล่งเงินทุน หาดตลาดสินค้า เพิ่มมาตรฐานสินค้า และเป็นศูนย์กลางให้คำปรึกษาที่ง่ายต่อการเข้าถึง รวมทั้งประสานกับภาคเอกชนในการรับซื้อสินค้าที่ผลิตโดยผู้สูงอายุ
3. ภาครัฐโดยกรมกิจการผู้สูงอายุ ควรจัดตั้งหน่วยงานกลางเฉพาะที่ให้คำปรึกษาเรื่องการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในท้องถิ่นและชุมชน ให้ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ควรมีการกำหนดนโยบายโดยตรง ที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต แยกออกจาก แผนงานอื่นให้มีความชัดเจนทั้งในเรื่องนโยบาย หน่วยงานที่รับผิดชอบ และเป้าหมายในการดำเนินงาน

2. การบริหารงานภาครัฐที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเสริมสร้างทักษะชีวิต ของผู้สูงอายุ ควรมีการบูรณาการความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ครอบคลุมตามมิติของพฤติกรรมของผู้สูงอายุ และควรใช้รูปแบบในการบริหารงานภาครัฐภายใต้ การบริหารปกครองรูปแบบใหม่ (New Public Governance) โดยเน้นการบริหารแบบพหุรูปแบบ ร่วมกับการบริหารเครือข่าย เน้นพลังชุมชนเข้ามา มีบทบาทในการขับเคลื่อน และมีแผนการบูรณาการ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย ควรมีการทำงานร่วมกันอย่าง จริงจัง เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนรู้ ของผู้สูงอายุและการเสริมสร้างทักษะชีวิตของ ผู้สูงอายุนั้น มีเป้าหมายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งยังช่วยกันส่งเสริมการดำเนินงาน ลดระยะเวลา ในการดำเนินงานและลดความซ้ำซ้อน ใช้ทรัพยากร ให้คุ้มค่าเพื่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เน้นในเรื่องของการส่งเสริมสวัสดิการสังคมของ ผู้สูงอายุ กระทรวงศึกษาธิการควรเน้นเรื่องการเรียนรู้

ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุและการเสริมสร้างทักษะ ชีวิตของผู้สูงอายุ กระทรวงสาธารณสุขควรเน้นเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและการดูแล สุขภาวะของผู้สูงอายุ และในขณะเดียวกันกระทรวง มหาดไทยควรมีการจัดอัตรากำลังคนให้เพียงพอ และเหมาะสมในทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน ในระดับกระทรวงหรือในระดับท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถสื่อสารนโยบาย การดำเนินงาน ด้านผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง และเป็นผู้ประสานงาน รวมถึงติดตามประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละ ท้องถิ่นให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ภาคเอกชนควรมีบทบาทในการช่วยรองรับ ผลกระทบที่เกิดจากแรงงานผู้สูงอายุ การพัฒนา การส่งเสริมอาชีพในผู้สูงอายุนั้นถือเป็นส่วนหนึ่ง ของการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพราะเน้นบริบทของ ผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะให้ผู้สูงอายุมิงานทำ ที่เหมาะสมและเป็นแรงงานสำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง ของประเทศ

สำหรับหน่วยงานย่อยในระดับท้องถิ่น ถือเป็นหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทในการขับเคลื่อน งานด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุที่ต้อง อาศัยความร่วมมือและศักยภาพของชุมชน ในการขับเคลื่อน องค์กรท้องถิ่นสามารถเป็น ผู้ประสานงานหลักระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม ชุมชน ชมรม สมาคม สมาพันธ์ผู้สูงอายุ ในการดำเนินงานเรื่องนี้เพื่อให้เกิด ผลสัมฤทธิ์

สำหรับความร่วมมือของสถาบันครอบครัว ควรมีการรณรงค์ให้สถาบันครอบครัวเห็นถึงศักยภาพ ของผู้สูงอายุและเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ปลุกฝังให้คนในครอบครัวเคารพในศักยภาพ

ความคิด ประสบการณ์ที่มีคุณค่าและให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุในการดำเนินงานต่าง ๆ

ในการจัดทำโครงการที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้นควรเป็นรูปแบบที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะชีวิต ครอบคลุมในทุกมิติที่ตรงกับความต้องการในชุมชนนั้น ๆ ทั้งนี้ ภาครัฐควรมีบทบาทในการช่วยจัดการด้านงบประมาณและการประสานงาน มีการกระจายอำนาจให้กับหน่วยงานท้องถิ่น บริหารงบประมาณและติดตามประเมินผลได้โดยตรง เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน

ด้านการจัดทำตัวชี้วัด ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชี้ชัดถึงทักษะชีวิตของผู้สูงอายุในศตวรรษที่ 21 ในเชิงคุณภาพที่แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน และการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นได้จริง

เอกสารอ้างอิง

- Baoproom, A. (2018). **An Elderly Care Model among Caregiving Volunteers in Phichit Province**. Proceedings of 56th Kasetsart University Annual Conference: Education, Economics and Business Administration, Humanities and Social Sciences, Bangkok. [In Thai]
- Boston, J., Martin, J., Pallot, J., & Walsh, P. (1996). **Public Management: The New Zealand Model**. Auckland: Oxford University Press.
- Dhirathiti, S. N., & Pichitpatja, P. (2017). Characteristics and Differences of Lifelong Learning Policy Implementation for the Elderly in Thailand. **Educational Research and Policy Practice**, 17(1), 53-68.
- DOP. (2017). **Follow Up and Evaluation Report for Older Adults Phase 2 Plan**. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- DOP. (2021). **Annual Report for Budget Year 2021**. Retrieved from https://www.dop.go.th/download/implementation/th1652184436-1421_0.pdf. [2022, 30 Dec]

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ยังไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของการบริหารจัดการภาครัฐเกี่ยวกับการเรียนรู้และการเสริมสร้างทักษะชีวิตของผู้สูงอายุที่ชัดเจน เนื่องจากประเทศไทยไม่มีการกำหนดนโยบายโดยตรงด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ จึงเป็นประเด็นในการศึกษาต่อยอดถึงแนวทางในการจัดทำนโยบายการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในบริบทประเทศไทย

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารงานภาครัฐ ในบริบทของประเทศไทย จึงเป็นประเด็นให้ศึกษาต่อยอดถึงการเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในต่างประเทศ เพื่อหาบทเรียนในต่างประเทศที่สามารถพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย

- DOP. (2022). **Action Plan for Older Adults Phase 3 (2003-2037)**. Retrieved from https://www.dop.go.th/download/laws/th1653553501-843_0.pdf. [2023, 21 Jan]
- Hasan, A. (2012). Lifelong Learning in OECD and Developing Countries: An Interpretation and Assessment. In **Second International Handbook of Lifelong Learning** (pp. 471-497). Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Jamsai, T. (2021). Policy on Elderly Welfare in Thailand. **Journal of MCU Social Development**, 6(3), 1-16. [In Thai]
- Laohavichien, U. (2023). **Public Management Innovation and Organizational Management in Time of Crisis**. Bangkok: Ramkhamhang University Press. [In Thai]
- Luka, I., & Sungsi, S. (2015). Lifelong Learning Strategies and Practice in Latvia and Thailand. **Policy Futures in Education**, 13(4), 529-545.
- Maureen, T. (2012). Elder Learning in Hong Kong. In G. B. Lewis & T. Maureen (Eds.), **Active Ageing, Active Learning** (pp. 163-174). Dordrecht, Netherlands: Springer.
- PBO. (2019). **Guideline in Managing Budget for Older Adults' Social Welfare**. Dublin, Island: Research Report Parliamentary Budget Office.
- Poonsawat, A., & Lamlert, W. (2017). Ageing Society with Retirement Criteria in Thailand. **KKU Research Journal of Humanities and Social Sciences**, 5(3), 83-93. [In Thai]
- Rattana-Ubon, A. (2019). **Promotion of Learning for Adults and the Elderly in Thai Society**. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Sanguansak, P. (2021). Administrative Policy towards the Elderly of Local Administrative Organizations in Kanchanaburi Province under the national strategic framework. **Journal of Buddhist Social Sciences and Anthropology**, 7(2), 515-529. [In Thai]
- Sridum, I. (2010). **Factors Affecting the Implementation of the Peace Building Process in the Four Southernmost Provinces of Thailand Policy: A Case Study of Pattani Province**. Retrieved from https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/MU.the.2010.345. [2022, 30 Dec]
- Tapapiwan, P., & Laosuwan, T. (2014). **Public-Community Sector Network Development for Health Enhancement of Elderly in Muang Maha Sakakham**. Bangkok: National Research Council of Thailand.
- TGRI. (2019). **Situation of the Thai Elderly 2018**. Nakhon Pathum: Printery. [In Thai]
- United Nations. (2019). **Global Report on Ageism: Department of Economics and Social Affairs, Social Inclusion and the United Nations Population Fund**. Retrieved

from <https://www.un.org/development/desa/dspd/wpcontent/uploads/sites/22/2021/03/9789240016866-eng.pdf>. [2022, 20 Oct]

WHO. (2002). **Active Ageing: A Policy Framework**. Retrieved from <https://apps.who.int/iris/handle/10665/67215> [2022, 20 Oct]

Yamamoto, H. (2003). “**New Public Management-Japan’s Practice**” IMPS Policy Paper 293E. Bangkok: Institute for International Policy Studies (IMPS). [In Thai]

Yomsiri, P., & Somphong, S. (2020). Integrating the Quality of Life Development for the Elderly According to the 12th National Economic and Social Development Plan (2017-2021). **Journal of Buddhist Social Sciences and Anthropology**, 5(9), 219-229. [In Thai]

Yorozu, R. (2017). **Lifelong Learning in Transformation: Promising Practices in Southeast Asia**. Retrieved from <https://uil.unesco.org/lifelong-learning/policies-database/lifelong-learning-transformation-promising-practices-southeast>. [2022, 20 Oct.]

.....

กลยุทธ์การปรับตัวสู่สแตย์เคชั่นของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กภายใต้สถานการณ์โควิด-19

ADAPTATION STRATEGY: STAYCATION FOR THE HOTEL BUSINESS DURING COVID-19 PANDEMIC

นฤปดี วรรณาคม* และ อภิรดี สราญรมย์

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ เอกวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

Narubodee Wathanakom* and Aphiradee Saranrom

School of Management Science, Major in Marketing, Sukhothai Thammathirat Open University,
Nonthaburi, Thailand.

*E-mail: Aphiradee.sar@stou.ac.th

Received: 19-12-2022

Revised: 18-01-2023

Accepted: 20-02-2023

บทคัดย่อ

บทความนี้วัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอกลยุทธ์สำหรับการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจโรงแรม 3 แห่ง เลือกตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจงเพื่อให้ได้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักเฉลี่ยระหว่าง 200-300 ห้อง มีกลุ่มเป้าหมายเป็นไทยและชาวต่างชาติ และได้รับการจัดอันดับอยู่ในกลุ่มโรงแรม 4 ดาว แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเน้นลูกค้าต่างชาติเป็นหลัก ผลกระทบของสถานประกอบการจากสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวม พบว่า สถานประกอบการที่เน้นลูกค้าต่างชาติ มีลูกค้าเข้ามาพักน้อยลง ส่งผลให้รายได้ลดลง แต่เมื่อเทียบกับสถานประกอบการที่เน้นกลุ่มลูกค้าคนไทย พบว่าผลกระทบค่อนข้างน้อย รายได้ลดลง 20-30% สำหรับกลยุทธ์และแนวทางการปรับตัวของสถานประกอบการจากสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวม สถานประกอบการมีการปรับกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ยังคงรักษามาตรฐานเดิมและเพิ่มเติมเรื่องของความสะอาด ปลอดภัยโรค และแนวคิดการปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้เป็น Staycation ในภาพรวมพบว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าเป็นกลยุทธ์ที่น่าสนใจในการดึงดูดลูกค้าให้มากขึ้น และสามารถทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ในยุควิกฤตจากสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19

คำสำคัญ: ธุรกิจโรงแรม สแตย์เคชั่น โควิด-19

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the impact of hotel business adaptation and the adaptation strategy for hotel business by collecting data from 3 hotel business operators by in-depth interview for qualitative analysis. The results showed that the number of rooms was around 205 with the average price starting from 2,900 baht. The standard level was 4 stars, and the customer target group was foreign customers. The impact of Covid-19 pandemic on hotel business mostly affected to the hotel business focusing on foreign customers due to the limitation of travelers, whereas hotel business focusing on Thai customers has less affected. Their incomes slightly decreased by 20-30%. Adaptation strategy and guideline as a whole hotel business during the COVID-19 pandemic were to adjust their strategies in terms of products, prices, distribution channels and marketing promotions. They also maintained the service quality of personnel and physical characteristics as the same standards and added on cleanliness. The overall idea of adjusting the business strategy to staycation was an interesting strategy to attract more customers and maintained revenue in such a pandemic situation.

Keywords: Hotel Business, Staycation, COVID-19

บทนำ

การแพร่ระบาดของ COVID-19 ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในระยะสั้น หากยังส่งผลกระทบยาวผ่านการเปลี่ยนแปลงของเมกะเทรนด์ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป การท่องเที่ยวที่ตอบโจทย์รายบุคคลมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ รวมถึงความใส่ใจในสุขภาพและอนามัย ภูมิทัศน์ของการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อรูปแบบความต้องการของนักท่องเที่ยวและรูปแบบทางธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรม ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องเร่งปรับตัวเพื่อรักษาระดับรายได้ รวมถึงมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว ตลอดจนการสร้างเสริมความเชื่อมโยงกับภาคส่วนอื่น

ในห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นชุมชนท้องถิ่น หรือกระทั่งธุรกิจอื่น ๆ

ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยที่เติบโตอย่างรวดเร็วและสร้างรายได้ให้กับประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมากต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ผลกระทบในครั้งนี้น่ารุนแรงและมีแนวโน้มจะยาวนาน บทความชิ้นนี้ได้วิเคราะห์สถานการณ์ตัวของภาคการท่องเที่ยวภายใต้บริบททางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งเสนอแนวทางการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในช่วงเปลี่ยนผ่าน ตลอดจนวิเคราะห์ภูมิทัศน์ของการท่องเที่ยวในอนาคตช่วงหลังวิกฤตโรคระบาด เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม

สามารถปรับตัวได้ทันกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown) เพื่อควบคุมการเดินทางระหว่างประเทศ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกหดตัวเป็นประวัติการณ์ โดยในช่วง 10 เดือนแรกของปี 2563 จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกลดลง 72% YoY โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดทั่วโลกยังอยู่ในภาวะคับขัน หลายประเทศรวมทั้งไทยเผชิญกับการระบาดระลอกใหม่ ส่งผลให้จำนวนผู้ป่วยใหม่ยังคงเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง (Krungsri Research, 2022)

ผลกระทบจากการแพร่ระบาดรุนแรงและมีแนวโน้มยาวนาน เนื่องจาก (1) การพัฒนาวัคซีน ซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพของการป้องกันเชื้อ การผลิตและแจกจ่ายยังมีความไม่แน่นอน (2) แม้จะเริ่มผลิตและแจกจ่ายวัคซีนไปในหลายประเทศแล้ว แต่องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) แนะนำว่าการเกิดภูมิคุ้มกันหมู่ (Herd immunity) จำเป็นต้องมีการฉีดให้ครอบคลุม 65-70% ของจำนวนประชากร ซึ่งต้องใช้เวลาและงบประมาณมหาศาล และ (3) ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวจะไม่ฟื้นตัวเร็วเหมือนวิกฤตในอดีต (World Health Organization, 2021)

ธุรกิจโรงแรมของไทยได้รับผลกระทบรุนแรงเป็นประวัติการณ์ อัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั่วประเทศในช่วง 11 เดือนแรกอยู่ที่ 29.3% เทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อนที่ 69.7% ขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อห้องพักทั่วประเทศหดตัว 73.6%

ช่วงกลางปีที่ผ่านมาเราได้เห็นว่าโรงแรมในกรุงเทพฯ หลายแห่งมีบริการใหม่ คือ Hotel Food Delivery รับประทานอาหารมีออร์ย่อยระดับโรงแรมห้าดาว ซึ่งเป็นการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรม ในวันที่ไม่มีแขกเข้าพักเพราะผลกระทบจากโควิดทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เราได้เห็นเมนูอาหารกล่องราคาเริ่มต้นแค่ไม่ถึงร้อยบาท จากที่ปกติหากไปรับประทานอาหารที่โรงแรมจะมีราคาสูงกว่ามาก ซึ่งบริการส่งอาหารดังกล่าวก็ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้บริโภคที่ไม่ต้องการเดินทางออกจากบ้าน

ช่วงปลายปีที่ผ่านมาธุรกิจโรงแรมและการบริการ เริ่มมีการปรับตัวเพิ่มมากขึ้นจากสถานการณ์โควิดที่ยังไม่คลี่คลาย โดยมีการออกแคมเปญจากภาครัฐ สนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศหรือสถานที่ใกล้ตัวเมือง โดยโรงแรมทั่วประเทศก็ขานรับโครงการนี้จนเกิดเป็นเทรนด์ Staycation คือการเปลี่ยนที่พักผ่อนจากที่บ้านไปเป็นที่โรงแรมกลางกรุง ในแพคเกจการเข้าพัก ราคาพิเศษเพื่อกระตุ้นให้คนไทยออกมาใช้บริการโรงแรมในช่วงที่ขาดนักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการก็ได้เปลี่ยนบรรยากาศการทำงานจากที่บางคนต้อง Work from Home เป็นเวลานาน เพราะโรงแรมระดับห้าดาวหลายแห่ง นำเสนอแพคเกจแบบรายวัน รายสัปดาห์ ในราคาลดกว่าปกติเกินครึ่ง ผู้ประกอบการโรงแรมเองก็มีรายได้จากการเข้าพัก

จากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจกลุ่มการท่องเที่ยวและที่พักในสถานที่ท่องเที่ยวทั่วประเทศได้รับผลกระทบอย่างหนัก และสูญเสียรายได้เป็นจำนวนมาก สถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวทำให้ธุรกิจต้องอาศัย

การปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดและดำเนินธุรกิจต่อไปได้ จำเป็นต้องมีกลยุทธ์และการวางแผนรับมือเพื่อแก้ปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และรอการฟื้นตัวหลังจากที่สถานการณ์โควิด-19 ผ่านพ้นไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาหากลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหากลุ่มธุรกิจที่พิกที่ได้รับผลกระทบให้สามารถปรับตัวและฟื้นฟูธุรกิจให้สามารถดำเนินต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวสู่สื่อยุคใหม่ของธุรกิจโรงแรม

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักรของธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้วิจัยได้กำหนดการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการศึกษาผลกระทบและแนวทางปรับกลยุทธ์สำหรับการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม (เชิงคุณภาพ: สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ 3 แห่ง)

ทบทวนแนวคิด

แนวคิดการปรับตัวของผู้ประกอบการ ซึ่งแมคคีย์ (McKee et al, 1989) ได้กล่าวว่า กระบวนการที่ผู้ประกอบการใช้ในการประมวลข้อมูลต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมภายนอกและใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อปรับตัว การปรับตัวมีความเกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การแข่งขัน และการวาง

กลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่มีผู้ประกอบการใดที่สามารถอยู่รอดได้ตลอดโดยไม่มีการปรับตัวผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งระดับของการปรับตัวขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ การปรับตัวมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลาย ๆ มิติ เช่น การผลิตสินค้า บริการ การตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคลากร เงิน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ทฤษฎีความอยู่รอดในมิติของผู้ประกอบการ โดยโยวานอวิช โยวาน (Jovanovic, 1982) ซึ่งได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการไว้หลายปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยด้านการศึกษาของผู้ประกอบการ ปัจจัยพื้นฐานครอบครัว ความสามารถในการวิจัยและพัฒนา ปัจจัยด้านขนาด และปัจจัยด้านอายุของกิจการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการเข้าถึงผลกระทบและหาแนวทางกลยุทธ์ในการปรับตัวสู่สื่อยุคใหม่ของธุรกิจโรงแรม และพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักรของธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ดำเนินการวิจัย โดยจะสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบและแนวทางปรับกลยุทธ์สำหรับการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลจากประสบการณ์ตรงของผู้ที่มีประสบการณ์บริหารธุรกิจโรงแรมจำนวน 3 แห่ง การสัมภาษณ์เพื่อมุ่งที่จะได้คำตอบของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ในการสัมภาษณ์

ครั้งนี้มีวิธีการสัมภาษณ์ใน 4 ประเด็นหลัก คือ

1. ข้อมูลเบื้องต้นลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ
2. ผลกระทบของสถานประกอบการจากสถานการณ์โควิด-19
3. กลยุทธ์และแนวทางการปรับตัวของสถานประกอบการจากสถานการณ์โควิด-19
4. แนวคิดการปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้เป็น Staycation

สรุปผลการวิจัยและอภิปราย

จากการเก็บข้อมูลผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ทั้ง 3 แห่ง ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบและกลยุทธ์การปรับตัวในรูปแบบ Staycation ของกลุ่มธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์โควิด-19 โดยมีรายละเอียด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ

สถานประกอบการ	จำนวนห้องพัก	ราคาเริ่มต้น	ระดับมาตรฐาน	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
สถานประกอบการที่ 1	288	3,500	4	ต่างชาติ 90%
สถานประกอบการที่ 2	110	2,200	5	ต่างชาติ 90%
สถานประกอบการที่ 3	215	3,000	4	คนไทย 90%

จากตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ พบว่า จำนวนห้องพักอยู่ในช่วง 110-288 ห้อง ราคาห้องพักอยู่ในช่วง 2,200-3,500 บาท ระดับมาตรฐานอยู่ที่ 4-5 และกลุ่มเป้าหมายส่วนมากเป็นชาวต่างชาติ 2 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ 3 แห่งเกี่ยวกับผลกระทบของสถานประกอบการจากสถานการณ์โควิด-19 มีรายละเอียด ดังนี้

สถานประกอบการที่ 1 ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับคนและการจ้างงานลดจำนวนวันทำงาน แต่ไม่มีการให้คนออก มีแค่เพียงการไม่รับคนใหม่เข้ามา ยอดคนเข้ามาพักไม่มีเลย

สถานประกอบการที่ 2 ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับด้านการเงินเป็นหลัก เพราะนักท่องเที่ยว

เดินทางไม่ได้ มีการลดเวลาในการทำงานของพนักงาน แต่ไม่ได้ไล่ออกไม่มีนโยบายนี้

สถานประกอบการที่ 3 ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้นน้อย รายได้หายไป 20-30% ถ้าเทียบกับที่อื่นเพราะลูกค้าเป็นคนไทยส่วนใหญ่ มีการปรับลด

ต้นทุนต่าง ๆ ในเรื่องจำนวนชั่วโมงทำงาน วัตถุดิบ ในครัว อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องพัก ค่าไฟ ค่าน้ำ พยายามประหยัดทั้งหมด

ส่วนที่ 3 การปรับตัวของสถานประกอบการ

ตารางที่ 2 ข้อมูลของสถานประกอบการ

การปรับตัวของสถานประกอบการ

- | | |
|----------------------|--|
| ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ | <ol style="list-style-type: none"> 1. เปลี่ยนตัวโรงแรมเข้าพักให้เป็นโรงแรมกักตัวทางเลือก (ASQ = Alternative State Quarantine) 100% ให้เป็นโรงแรมสำหรับกักตัวคนที่เข้ามาในประเทศแบบทางเลือกก็คือต้องจ่ายเงินโดยตรงกับทางโรงแรมโดยไม่ผ่านรัฐ และมีการปรับตัวในพวกห้องอาหารคือปรับมาขายอาหารออนไลน์แทน และได้ผลตอบรับดี เพราะว่ากลายเป็นตอนนี้รายได้จากห้องอาหารได้มาเท่า ๆ กับรายได้ห้องพัก โดยอาหารจะปรับเปลี่ยนเป็นทั้งเมนูอาหารตามร้านตามสั่ง และเมนูอาหารโรงแรมบางตัว เพื่อให้ลูกค้าที่สั่งอาหารเป็นกลุ่มออฟฟิศ สำนักงานโดยรอบโรงแรม เพราะว่าตัวโรงแรมโชคดีที่มีที่ตั้งใจกลางเมือง พร้อมทั้งร้านอาหารต่าง ๆ ปิดไปบ้างก็เพิ่มช่องทางให้เป็นตัวเลือกด้านอาหารให้กับลูกค้า 2. มีปรับเปลี่ยนคิดแพ็คเกจ Staycation แบบทำแพ็คเกจให้พักอาศัยระยะยาว เช่นถ้าพัก 1 อาทิตย์จะมีการลดราคา หรือสามารถเช่าอยู่เป็นเดือนได้ ซึ่งก็มีลูกค้าให้การตอบรับดี เพราะว่ามีคนที่อยากเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงานคือคนสามารถ Work from home ได้ก็จะเปลี่ยนมาพักที่นี้แทน โดยลูกค้า Staycation ส่วนใหญ่เป็นคนทำงานที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ที่สามารถจ่ายเงินเพื่อพักอาศัยแบบเป็นอาทิตย์เป็นเดือนได้ เคยลองทำกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นคนมาเล่นสर्फแต่ไม่ได้ผลเพราะด้วยตัวโรงแรมที่เป็น 5 ดาวอาจจะไม่ตอบโจทย์พวกเขา 3. ปรับตัวผลิตภัณฑ์ด้วยแพ็คเกจ Staycation 990 บาท อาหาร 3 มื้อกับพัก 1 คืน |
|----------------------|--|

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การปรับตัวของสถานประกอบการ	
ด้านราคา	1. ปรับลดราคาให้คนเข้าถึงได้ในด้านของราคาอาหารที่ทำ กลายเป็นว่าพอเปลี่ยนห้องพักเป็น ASQ เราก็มาโฟกัสที่ห้องอาหารเปลี่ยนกลยุทธ์เป็นด้านการทำอาหารขาย 2. ปรับราคาสำหรับคนที่พักอาศัยระยะยาว 7-30 วันเป็นต้นไป 3. ทำแพคเกจราคา 990 บาทต่อหัว อาหาร 3 มื้อห้องพัก 1 คืน
ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	1. ผ่านการขายอาหารผ่าน Lineman Grab food Food panda แต่ในส่วนห้องพักที่เป็น ASQ ก็ใช้online ต่าง ๆ 2. เพิ่มช่องทางด้าน Facebook and Line official ให้จองห้องพักได้ 3. มีช่องทางการขายที่แข็งแกร่งจาก การขายตรงจากกรุงเทพมหานคร ไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนใด ๆ มีผู้กับช่องทางทางจังหวัดในการท่องเที่ยวบ้าง ขึ้นอยู่กับต้นทุนเป็นหลักมี Social media ครอบอยู่แล้วก็ได้มีการเพิ่มเติมอะไร
ด้านการส่งเสริม การตลาด	1. ใช้ online and social media แต่ก็ลดลงพวกการยิงแอดต่าง ๆ ก็ลดลงแต่ทางที่ได้ผลดีที่สุดคือการติดต่อกับลูกค้าเก่าๆ ที่เคยมาพักบริการไม่ว่าจะเป็นการส่งเมลล์ หรือการโทรหาเพื่อสอบถาม หรือให้ช่วยบอกต่อในเรื่องของการมี ASQ ลูกค้าเก่าจะบอกต่อถึงเพื่อนเขาหรือคนรู้จัก แม้กระทั่งกับตัวพนักงานก็มีการให้รางวัลถ้าพนักงานท่านใดสามารถหาคนเข้าพักในช่วงกักตัวกับทางโรงแรมได้ทางโรงแรมก็จะมีรางวัลให้เรียกว่า Win Program ว่ารางวัลที่ได้จะเป็น point พนักงานจะช่วยกันโปรโมตในการโดยการแชร์เฟสบุ๊กต่อ ๆ กันไป 2. ทำ Facebook marketing คือ ซื้อโฆษณาผ่าน Facebook เพราะต้องหันมาเจาะกลุ่มคนไทย เพราะตอนแรกก่อนโควิดมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก and Line Official ดึงคนไทยเข้ามาในไลน์เข้ามาเพื่อแจ้งข่าวสารโปรโมชันชวนคุยให้จองห้องพัก 3. คงเดิมรักษามาตรฐาน
ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	1. คงเดิมรักษามาตรฐาน พยายามรักษาราคาและคุณภาพ ในการพัก ASQ พูดคุยว่าลูกค้ามีเงินเท่าไรเราทำอะไรให้ได้บ้าง มีการพูดคุยกันมากขึ้น 2. คงเดิมรักษามาตรฐาน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การปรับตัวของสถานประกอบการ	
ด้านกระบวนการ	1. คงเดิมรักษามาตรฐาน ตามโปร 990 บาท มีการจัดกระบวนการในการทานอาหารได้เช่น มาถึงเชคอิน สามารถทานอาหารเที่ยงก่อนได้ เข้าห้องพัก บ่าย 2 เพราะปกติ เวลาเชคอินคือบ่าย 2 แล้วก็ไปเล่นน้ำ มาทานอาหารเย็นได้ หรือว่าถ้ามาไม่ทันอาหารเที่ยงก็สามารถทานอาหารเที่ยงเป็นมือเชคเอาได้ในวันถัดไป 2. คงเดิมรักษามาตรฐาน
ด้านลักษณะทางกายภาพ	1. คงเดิมรักษามาตรฐาน เพิ่มเติมคือความสะอาดและปลอดภัยโรค

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับตัวของธุรกิจให้เป็น Staycation

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ 3 แห่งในแนวคิดการปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้เป็น Staycation มีรายละเอียด ดังนี้

สถานประกอบการที่ 1 ให้ความเห็นว่า สิ่งที่จะช่วยวิกฤตเพื่อความอยู่รอดแต่ก็ต้องคำนึงถึงราคา เพราะว่ามันเป็นการตั้งราคาที่บางครั้งคุ้มค่านอาจจะทำให้เกิดการแข่งขันด้านราคากันเกินไป แต่ก็ก็เป็นทางที่ดีที่สามารถขยายฐานลูกค้าได้ เพราะว่าคนที่ไม่เคยเข้าพักโรงแรมใกล้บ้านก็อาจจะหันมามองหรือมาลองเป็นอีกหนึ่งประสบการณ์ได้ ก็ถือว่าเป็นการขยายฐานลูกค้าและเป็นการคงอยู่ ซึ่งชื่อของโรงแรมให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นหรือตลอดเวลา ไม่ใช่เกิดวิกฤตไม่มีการเข้าพักและก็เงียบไป เพราะนั้น Staycation ก็เป็นอีกกลยุทธ์ที่น่าสนใจและตอบโจทย์ไม่ว่าจะมีวิกฤตหรือไม่ก็ตาม

สถานประกอบการที่ 2 ให้ความเห็นว่า เป็นที่น่าสนใจเพราะก็เป็นการช่วยให้ธุรกิจอยู่ต่อไป

น่าสนใจเพราะไปอยู่ไม่ต้องทำอะไรได้พักผ่อนจริง ๆ อยู่โรงแรมมีอาหารให้ทาน บางคนอาจอดจากการอยู่เมืองกรุงก็ได้พักผ่อนในพื้นที่ใกล้เคียงได้ แถมทำให้ผู้บริโภคได้เข้าพักโรงแรมดี ๆ ในราคาเข้าถึงได้

สถานประกอบการที่ 3 ให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้ธุรกิจอยู่รอด และน่าสนใจที่จะทำเพื่อให้รายได้เข้ามา โดยเฉพาะราคาที่สามารถึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

ส่วนที่ 5 แนวคิดการปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้เป็น Staycation

จากการศึกษาผลกระทบในด้านต่าง ๆ และความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปรับตัวของธุรกิจ สามารถกำหนดแนวทางการปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้เป็น Staycation ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 ด้านผลิตภัณฑ์

การปรับเปลี่ยนธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการมีความเห็นที่ตรงกันในส่วนของการปรับธุรกิจในทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน

กลยุทธ์ที่ 2 ด้านราคา

การปรับราคาให้มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผลิตภัณฑ์/บริการที่ต้องการจะทำให้ตอบโจทย์ของผู้บริโภคมากขึ้น

กลยุทธ์ที่ 3 ด้านการจัดจำหน่าย

การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์/บริการ จำเป็นต้องมีการเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในแต่ละกลุ่มผู้บริโภค รวมถึงการเพิ่มช่องทาง Social Media เพื่อให้สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์/บริการที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

กลยุทธ์ที่ 4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

การโฆษณาผลิตภัณฑ์/บริการ เป็นสิ่งจำเป็นในการเข้าถึงและดึงดูดผู้บริโภคได้ง่ายขึ้น ซึ่งการโฆษณานั้นรวมถึงการจัดโปรโมชั่นสำหรับดึงดูดผู้บริโภคด้วย

อภิปรายผล

ผลกระทบของสถานการณ์การประกอบกิจการจากสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวม พบว่าสถานประกอบการที่เน้นลูกค้าต่างชาติ มีลูกค้าเข้ามาพักน้อย รายได้ลดลงมาก แต่เมื่อเทียบกับสถานประกอบการที่เน้นกลุ่มลูกค้าคนไทย พบว่าผลกระทบค่อนข้างน้อย รายได้ลดลง 20-30% สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chalong (2020) ได้กล่าวถึง สถานการณ์ธุรกิจโรงแรม 4 เดือนแรก ปี 2563 พบว่าส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวในทุกพื้นที่หายไป สถานการณ์ของธุรกิจโรงแรมจึงหดตัวลงในทุกด้าน ทั้งจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพัก ราคาห้องพัก การจัดประชุม/ สัมมนา และจำนวนนักท่องเที่ยว

กลยุทธ์และแนวทางการปรับตัวของสถานประกอบการจากสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวม สถานประกอบการมีการปรับกลยุทธ์

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านกระบวนการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ยังคงรักษามาตรฐานเดิมและเพิ่มเติมเรื่องของความสะอาด ปลอดภัยโรค และแนวคิดการปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้เป็น Staycation ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความเห็นว่าเป็นกลยุทธ์ที่น่าสนใจในการดึงดูดลูกค้าให้มากขึ้น และสามารถทำให้อุตสาหกรรมสามารถดำเนินการต่อไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kasikornbank Public. Company Limited (2020) ใช้ภาษาอังกฤษค่ะ นามสกุลตามด้วย คศ. กล่าวถึงการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมจากผลกระทบ COVID-19 โดยการปรับตัวโดยใช้กลยุทธ์การลดค่าใช้จ่าย การบริหารเงินสด และการต่อยอดการบริการใหม่ โดยการปรับปรุงสิ่งที่โรงแรมมีอยู่แล้ว เพื่อเป็นช่องทางในการหารายได้เพิ่มเติม เช่น หากมีครัว หรือ ห้องอาหาร อาจจะเปลี่ยนสินค้าที่ธุรกิจเสนอขายแก่ตลาดจากห้องพักเป็นอาหาร Delivery และ ปรับเปลี่ยนหน้าที่ของพนักงานเป็นพนักงานในการส่งอาหาร เพื่อให้ตอบรับกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปเป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลกระทบและกลยุทธ์การปรับตัวของสถานประกอบการจากสถานการณ์โควิด-19 รวมถึงการนำแนวคิดการปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้เป็น Staycation เพื่อแก้ไขปัญหาและให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ ในสถานการณ์โควิด-19

2. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เก็บจำนวนสถานประกอบการเพิ่มขึ้น ให้มีการกระจายในทุก ๆ พื้นที่ตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

2.2 เก็บข้อมูลประชากรและกลุ่ม-

ตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์เชิงปริมาณ ให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการในเชิงสถิติ

เอกสารอ้างอิง

- Chalong, S. (2020). **Hotel Business**. Retrieved from https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/07/IN_hotel_6_63_detail.pdf
- Jovanovic, B. (1982). Selection and the Evolution of Industry, **Econometrica**, 50(3), 649-670. doi:10.2307/1912606
- Kasikornbank Public. Company Limited. (2021). **Adjustment of the hotel business from the impact of COVID-19**. Retrieved from https://www.kasikornbank.com/th/personal/the-wisdom/articles/Pages/Special-Report_Onward40_2020.aspx
- Krungsri Research. (2021). **Tourism and hotel business after COVID-19**. Retrieved from <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>
- McKee, D. O., Varadarajan, P. R., & Pride, W. M. (1989). Strategic Adaptability and Firm Performance: A Market-Contingent Perspective. **Journal of Marketing**, 53(3), 21-35. doi:10.2307/1251340
- World Health Organization. (2021). **Coronavirus disease (COVID-19) : Working in hotels and other accommodation establishments**. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-working-in-hotels>

กรุงเทพมหานครกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION AND COMPLAINTS MANAGEMENT

เมธี อินทชัย* วัลลภ ปิรียวรธนะ ธวัช พุ่มดารา และ เย็นจิตร คงปาน
วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Metee Intachai*, Wallop Piriyawattana, Thawat Poomdara and Yenjit Kongpan
College of Politics and Government Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok, Thailand.

*E-mail: s63463825003@ssru.ac.th

Received: 10-01-2023

Revised: 25-01-2023

Accepted: 11-05-2023

บทคัดย่อ

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้นำด้านการบริหารจัดการและพัฒนาเมือง ให้ความสำคัญกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งกรุงเทพมหานครมีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 2 ระบบ คือศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครเอง และระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ ซึ่งมีหลักการทำงานที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในอนาคต ดังนั้น การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ใหม่ พัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้มีศักยภาพ และขีดความสามารถมากขึ้น ทำบันทึกข้อตกลงกับหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหา จัดการอบรมเพิ่มพูน เสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางการร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น และยกเลิกการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ เมื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของตนเองแล้ว เพื่อยกระดับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด ควบคู่กับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: เรื่องราวร้องทุกข์ การจัดการ กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

Bangkok Metropolitan Administration is a special local government in which the governor is a leader of administration and urban development. This special local government pays attention to complaint management consisting of two systems. The first one is a complaint center under Bangkok Metropolitan Administration itself and the second one is Traffy Fondue. The two systems have totally different operational principles which may cause problems in complaint management in the future. Consequently, the complaint management of Bangkok Metropolitan Administration must be adjusted, developed, and enhanced its capacity. Moreover, the internal administration system of the complaint center was reengineered to increase its efficiency and capacity. Memorandum Of Agreement (MOA) between government sector and state enterprises concerning complaint management to sort out problem to increase efficiency was signed. Trainings were provided to increase knowledge of the involved staff, complaint channels were more publicized to the public, and complaint management through Traffy Fondue platform was canceled when the complaint system of its own had been developed in order to uplift the complaint management which directly meets the needs of people, along with solving the complained problems with efficiency.

Keywords: Complaints, Management, Bangkok Metropolitan Administration

บทนำ

สิทธิของประชาชนในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐได้รับการรับรองจากรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ตามมาตรา 41 ที่บัญญัติให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของรัฐต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนทราบโดยรวดเร็ว และมาตรา 51 ที่บัญญัติหน้าที่ของรัฐไว้ว่าประชาชนและชุมชนย่อมมีสิทธิติดตามและเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน รวมถึงสามารถฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐ ได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานกลาง ที่ทำหน้าที่

รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนคือศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย รวมถึงองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ยังเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานอีกด้วย

ในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล Public Service Center (2020) ได้ให้คำจำกัดความของเรื่องร้องทุกข์ว่า คือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา

หรือ ปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น ซึ่งเรื่องราวร้องทุกข์ตามความหมาย ดังกล่าว แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) เรื่องราว ร้องทุกข์กรณีเป็นเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติไม่มีความยุ่งยาก หรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไข ปัญหาได้โดยทันที นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการ แสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ฯลฯ 2) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ประกอบด้วยกรณียกรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียน กล่าวโทษ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้อง แก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถ ประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ประกอบด้วย 1) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้ง ให้ผู้ร้องทราบ 2) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตาม ความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ ผู้ร้องทราบ 3) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตาม ความประสงค์ของผู้ร้องและได้ชี้แจงทำความเข้าใจ กับผู้ร้อง 4) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ 5) เรื่องที่ระงับการพิจารณา หรือยุบรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์, เรื่องที่อยู่ใน กระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่มีหลักฐาน พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ตามควร แก่กรณี และ 6) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัย

ดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงาน ได้ดำเนินการ อยู่แล้ว

Damrongdharma Center (2015) ได้ให้ความหมายและลักษณะของการร้องทุกข์ ของกระทรวงมหาดไทยว่าเป็นการที่ประชาชน บอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอ ความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจาก การได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็น การกระทำผิดตามกฎหมาย ซึ่งมีลักษณะคือ 1) เป็นเรื่องร้องเรียนลักษณะของบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี คือการร้องเรียนกล่าวโทษ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน 2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญ คือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ประชาชนส่วนรวมหรือหลายหน่วยงาน เป็นประเด็น ข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเรื่องร้องเรียนที่มี ข้อเท็จจริงและรายละเอียดที่ยังไม่ชัดเจน

นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติคณะกรรมการ กฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด 3 ได้บัญญัติ สารสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ว่า เป็นเรื่องที่มี ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือ อาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่ กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า เกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการ ไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระ สำคัญ หรือกระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผล อันสมควร

สำหรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้วเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

กรุงเทพมหานคร คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ทำหน้าที่บริหารเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร มีสถานะเทียบเท่าจังหวัด ตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 พื้นที่ทั้งหมด 1,568.750 ตารางกิโลเมตร มีประชากรรวม 5,588,222 คน (Strategy and Evaluation Department of Bangkok Metropolitan Administration, 2020) แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็นเขตและแขวง และแบ่งส่วนราชการพร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 จำนวนทั้งสิ้น 19 สำนักและอีก 50 สำนักงานเขต มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้นำการบริหาร และมีสภากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารราชการของฝ่ายบริหาร รวมถึงการออกระเบียบที่เกี่ยวข้อง

Nattakorn (2021) ได้อธิบายความแตกต่างระหว่างกรุงเทพมหานครและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น นอกจากการที่ประชาชนสามารถเลือกผู้บริหารได้ ประกอบด้วย 1) กรุงเทพมหานคร คือเมืองหลวงของประเทศ ทำให้เป็นที่ตั้งของ

หน่วยงานราชการส่วนกลางต่าง ๆ ก่อให้เกิดความได้เปรียบจากการที่มีโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานเหล่านั้น ในเขตพื้นที่ 2) กรุงเทพมหานคร มีกฎหมายเฉพาะหลายฉบับ ต่างกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นที่ใช้กฎหมายกลางในการบริหารจัดการแทน 3) กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทอื่นทั้งในตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และกฎหมายอื่นที่กระจายอำนาจให้เป็นอำนาจหน้าที่ภารกิจของกรุงเทพมหานคร 4) กรุงเทพมหานครมีรายรับจำนวนมาก 5) กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่รับงบประมาณ จากรัฐบาลได้ และสามารถเสนอขอตั้งงบประมาณไปยังสำนักงบประมาณโดยตรง ในส่วนของงบประมาณเงินอุดหนุน ขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นต้องดำเนินการผ่านกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น (สถ.) 6) กรุงเทพมหานครมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย 7) กรุงเทพมหานครสามารถจัดทำบริการสาธารณะขนาดใหญ่ได้ 8) กรุงเทพมหานครมีระบบโครงสร้างแบบชั้นเดียว แบ่งออกเป็น 50 เขต แต่ละเขตมีสำนักงานเขตที่มีผู้อำนวยการเขตที่มาจากแต่งตั้งโดยผู้ว่าฯ เป็นผู้บังคับบัญชา ในขณะที่จังหวัดอื่นจะมีลักษณะโครงสร้างแบบสองชั้น คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด อันเป็นท้องถิ่นระดับบน และเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นท้องถิ่นระดับล่าง อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการที่ถือเป็นข้อจำกัดไม่ต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ประกอบด้วย 1) อำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหลายเรื่อง ยังคงเป็นอำนาจของหน่วยงานราชการที่เป็น

ส่วนกลาง แม้ว่ากรุงเทพมหานครจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเต็มพื้นที่ และไม่มี การปกครองแบบส่วนภูมิภาคทับซ้อนก็ตาม เช่น อำนาจอนุญาตตั้งสถานบริการ หรือโรงแรม ยังคงเป็นอำนาจของอธิบดีกรมการปกครองและ ผู้บัญชาการตำรวจนครบาลตามลำดับ หรืออำนาจ ในการออกใบอนุญาตร้านอาหาร ร้านคาราโอเกะ ในกรุงเทพมหานครคืออธิบดีกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ขณะที่หากเป็นจังหวัดอื่น จะเป็นอำนาจของ ผู้ว่าราชการจังหวัด 2) โครงสร้างรายได้ของ กรุงเทพมหานคร ยังคงต้องพึ่งพาส่วนราชการอื่น รวมถึงเงินอุดหนุนจากรัฐบาลอยู่เป็นจำนวนมาก 3) ภารกิจต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด ให้กระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องถ่ายโอน ให้กรุงเทพมหานคร แต่ในทางปฏิบัติพบว่า ยังไม่มีการถ่ายโอนแต่อย่างใด อาทิ สถานีขนส่งทางน้ำ และท่าเทียบเรือ ยังคงเป็นของกรมเจ้าท่า, การอนุญาต ประกอบกิจการและตรวจตราสถานีบริการน้ำมัน ยังเป็นของกรมธุรกิจพลังงาน, การรับจดทะเบียน รถยนต์ ยังเป็นของกรมการขนส่งทางบก, การอนุญาต ให้เล่นพนัน ยังเป็นของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย) และการอนุญาตให้ขายสุรา, ยาสูบ ยังเป็นของกรมสรรพสามิต เป็นต้น

การที่กรุงเทพมหานครมีความเจริญ ด้านเศรษฐกิจ จนกลายเป็นฐานเศรษฐกิจและ การค้าหลักของประเทศ เป็นศูนย์กลางด้าน อุตสาหกรรมและการค้า มีสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ นำมาซึ่ง ปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาสังคม ปัญหา ด้านคุณภาพชีวิต ปัญหาด้านจราจร ปัญหาน้ำท่วม ปัญหามลพิษและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น (Bangkok

Metropolitan Administration Information Center, 2013) ขณะที่การบริหารองค์กรก็มี ข้อจำกัดหลายด้าน ซึ่งอาจนำมาสู่ปัญหาจนกลายเป็นเรื่องราวลือลือของประชาชนการบริหาร จัดการเรื่องราวลือลือทุกขั จึงถือเป็นอีกหนึ่งภารกิจ ที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ และมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาระบบเรื่องราวลือลือทุกขั ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

กรอบในการวิเคราะห์

ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีระบบ การจัดการเรื่องราวลือลือทุกขั 2 ระบบ ซึ่งหาก พิจารณาหลักการจัดการเรื่องราวลือลือทุกขัแต่ละ ระบบจะพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งกรอบในการวิเคราะห์คือนำหลักการจัดการ ของทั้ง 2 ระบบ มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษา วิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นถึงสภาพปัญหา และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น หากยังคงจัดการ เรื่องราวลือลือทุกขัของประชาชนผ่านทั้ง 2 ระบบไว้ ก่อนที่จะเสนอแนะแนวทางการแก้ไขที่นำไปสู่ คำถามที่ว่ากรุงเทพมหานครจะสามารถบริหาร จัดการเรื่องราวลือลือทุกขัให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้มากยิ่งขึ้นได้อย่างไร

เนื้อหา

วิวัฒนาการการจัดการเรื่องราวลือลือทุกขั ของกรุงเทพมหานคร

การจัดการเรื่องราวลือลือทุกขั ของ กรุงเทพมหานครมีวิวัฒนาการตามนโยบายของ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่ละยุคสมัย

เริ่มจากการที่ นายอรรถ วิสูตรโยธาภิบาล มอบหมายให้สำนักงานเขตทุกแห่งจัดตั้งหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ต่อมาในสมัยของนายเชาวน์วัศ สุตลาภา ได้จัดตั้งหน่วยรถจักรยานยนต์เคลื่อนที่เร็ว หรือหน่วยสิงห์มอเตอร์ไซค์ จำนวน 50 คัน เพื่อตรวจตราและแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร (Rocket Media Lab, 2022) พ.ศ. 2528 นายอาษา เมฆสวรรค์ มีคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 3889/2528 ปรับปรุงการบริหารจัดการภายในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Bangkok order No. 3889/2528, 1985) ขณะที่ Taweek (2004) อธิบายว่าในปี พ.ศ. 2535 พลตรีจำลอง ศรีเมือง มีคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 1554/2535 พ.ศ. 2535 เพื่อจัดตั้งศูนย์รับความคิดเห็น ซึ่งทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน และสื่อมวลชน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการชี้แจงผลให้ประชาชนทราบ

การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ถูกปรับรูปแบบเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในสมัยของนายพิจิต รัตกุล ด้วยการมีคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 4157/2539 ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2539 จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และป้องกันภัยกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือศูนย์รับร้องทุกข์ และป้องกันภัยกลางศูนย์รับร้องทุกข์และป้องกันภัยสำนัก และศูนย์รับร้องทุกข์และป้องกันภัยเขต โดยให้ประชาชนแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์ผ่านหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 1555 ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมจัดระบบรองรับการให้บริการไว้ที่ 10 คู่สายอัตโนมัติ

(Prachatai, 2010) ซึ่ง Taweek (2004) อธิบายต่อว่า ในปี พ.ศ. 2540 คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีมติครั้งที่ 7/2540 เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 จัดตั้ง “กองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกรุงเทพมหานคร” ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ทำให้นายพิจิต รัตกุล ออกคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 614/2541 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 จัดตั้งเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กรุงเทพมหานครขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ศูนย์รับร้องทุกข์กลาง ประกอบด้วย กองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ทำหน้าที่เป็นธุรการศูนย์ กองประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์และความคิดเห็นของประชาชนจากสื่อมวลชน และศูนย์อำนวยการ ทำหน้าที่รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์และความคิดเห็นจากข่ายการสื่อสาร ส่วนที่ 2 ศูนย์รับร้องทุกข์สำนัก และส่วนที่ 3 ศูนย์รับร้องทุกข์เขต

ทว่าต่อมาในปี พ.ศ. 2542 มีการยกเลิกศูนย์รับร้องทุกข์กลาง และเปลี่ยนชื่อใหม่เป็นศูนย์อำนวยการและร้องทุกข์ อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกรุงเทพมหานคร และได้ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ใหม่ให้เป็นลักษณะเป็นศูนย์รับเรื่อง Call Center มีกระบวนการคือรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบโทรศัพท์หรือโทรสารจากประชาชน จากนั้นจึงบันทึกลงในระบบโปรแกรมรับเรื่องราวร้องทุกข์ ก่อนส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ให้แก่หน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์นั้น ก่อนที่ในปี พ.ศ. 2547 คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีมติครั้งที่ 6/2547 เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2547 จัดตั้ง “ศูนย์รับแจ้งทุกข์” สังกัดสำนักปลัด

กรุงเทพมหานคร” ขึ้นใหม่ ภายหลังกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกรุงเทพมหานครมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างอำนาจหน้าที่ โดยให้ศูนย์รับแจ้งทุกข์มีอำนาจหน้าที่และภารกิจในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การพิจารณาปัญหาและแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าแก้ไข การตอบคำถาม ชี้แจง และให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องต่าง ๆ แก่ประชาชน ต่อมา มีการว่าจ้างบริษัทเอกชนร่วมจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ควบคู่กับการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร ภายใต้ชื่อ “สายด่วน กทม. 1555” มีทั้งหมด 30 คู่สาย โดยนายอภิรักษ์ โกษะโยธิน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในสมัยนั้น ให้นโยบายแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบว่าต้องแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ภายใน 3 วัน ส่วนเรื่องฉุกเฉินให้เร่งแก้ไขปัญหาโดยทันที (Prachatai, 2010)

พ.ศ. 2549 มีการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์สายด่วน กทม. 1555 เป็น 120 คู่สาย และเพิ่มเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็น 50 คน ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งจัดตั้ง “หน่วยบริการฉุกเฉิน” หรือ หน่วยเบสท์ (Bangkok Emergency Service Team = BEST) เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องเร่งด่วนฉุกเฉิน โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 1 ชั่วโมง หลังจากรับแจ้งเหตุจากศูนย์ กทม.1555 (Infoquest, 2006) ต่อมาในสมัยของหม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ได้เพิ่มช่องทางการให้บริการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อีกทั้งปรับปรุงการบริหารจัดการเพิ่มเติมคือ ภายหลังจากรับเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ศูนย์ กทม.1555 จะส่งข้อความสั้น (SMS) ไปยังหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกช่องทาง เพื่อติดตามผลการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

และมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกเหนือจากการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระบบปกติ (Infoquest, 2011)

พ.ศ. 2560 พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง ได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ “ไลน์@อัศวิน คลายทุกข์” เพื่อขยายช่องทางเรื่องร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ จากประชาชนเพิ่มเติม เพิ่มความสะดวกในการรับเรื่องราวร้องเรียนอีกช่องทาง (Thairath, 2019) ขณะที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครคนปัจจุบัน นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ นำแพลตฟอร์มระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) มาใช้ควบคู่กับระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ของกรุงเทพมหานครในรูปแบบเดิม (Spring News, 2022)

จากวิวัฒนาการข้างต้น จะเห็นว่า กรุงเทพมหานครมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครจึงมีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 2 ระบบ ดังนี้

ระบบที่ 1 ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ หรือศูนย์รับแจ้งทุกข์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และข้อคำถามของประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ ในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งแต่การวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าแก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ความรู้แก่หน่วยงานในการดำเนินการแก้ไข

ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามข้อเท็จจริง กฎระเบียบ และนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ตลอดจนจัดทำรายงานผลและสถิติเสนอผู้บริหาร กรุงเทพมหานคร และพัฒนาระบบการให้บริการ รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ พร้อมกับจัดหาผู้ให้บริการศูนย์ กทม. 1555 ในการให้บริการประชาชนได้ตลอด 24 ชั่วโมง (Department of the Permanent Secretary for BMA, 2021) มีแนวทางปฏิบัติคือ ประชาชนแจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ประกอบด้วย หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 1555 ช่องทางอินเทอร์เน็ต ส่วนราชการอื่น และประชาชนที่ยื่นคำร้องด้วย ตัวเองที่ศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ ทั้งนี้ เมื่อประชาชน แจ้งเรื่องราวจึงทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจึงทุกข์จากบริษัทเอกชน จะบันทึกข้อมูล รายละเอียดที่ได้รับลงระบบเรื่องราวจึงทุกข์ของ กรุงเทพมหานคร ส่งไปให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ซึ่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น จะรายงานผลดำเนินการลงในระบบเรื่องราวจึงทุกข์ ก่อนที่เจ้าหน้าที่จากศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์แจ้งผล ดำเนินการให้ประชาชนรับทราบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ สำคัญคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องรับเรื่องราวจึงทุกข์ภายใน 1 วันทำการ นับจากวันที่ศูนย์ รับแจ้งทุกข์แจ้งดำเนินการ และรายงานผลดำเนินการ เบื้องต้นลงระบบภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ หากเป็นเรื่อง ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขนาน หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องจะรายงานความคืบหน้าในการแก้ไข ปัญหาทุกวันวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือนจนกว่า การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะเสร็จสิ้น (General Affairs Division, 2021)

Office Of The BMA Civil Service Commission (2020) ได้แบ่งเรื่องราวจึงทุกข์

ของศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ออกเป็น 23 ประเภท หลัก มีรายละเอียดดังนี้

1) ประเภทอาคาร ได้แก่ การแจ้งปัญหา เกี่ยวกับอาคาร ตั้งแต่เริ่มโครงการ ระหว่าง การก่อสร้าง จนถึงอาคารที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ รวมถึง การใช้อาคารและปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาคารนั้น ๆ

2) ประเภทบาตวิถี ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับ ลักษณะทางกายภาพของบาตวิถี เช่น ขอบบาตวิถี ขำรุค กระเบื้องแตกหัก และปัญหาในการก่อสร้าง บาตวิถี

3) ประเภทถนน ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับ ลักษณะทางกายภาพของถนน เช่น ผิวจราจร ขำรุค เป็นหลุม ผิวจราจรขรุขระ และปัญหา ในการก่อสร้าง

4) ประเภทสะพาน ได้แก่ การแจ้ง เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสะพานรถยนต์ สัญจรไปมา สะพานลอยคนข้ามถนน และสะพาน ทางเดินเลียบบคลองต่าง ๆ

5) ประเภทเขื่อน คูคลอง ได้แก่ การแจ้ง เกี่ยวกับคู คลอง แม่น้ำ รวมถึงเขื่อนริมคลองด้วย

6) ประเภทท่อระบายน้ำ ได้แก่ การแจ้ง เกี่ยวกับกายภาพและระบบระบายน้ำของท่อ ระบายน้ำ เช่น ท่อ ฝาท่อ ขอบบ่อพัก การไหลเวียน การขุดลอก และปัญหาในการก่อสร้างท่อระบายน้ำ

7) ประเภทที่พิกผู้โดยสาร ได้แก่ การแจ้ง ปัญหาเกี่ยวกับบริเวณจุดจอดรถประจำทาง ทั้งแบบ ที่มีศาลาที่พิกผู้โดยสารและไม่มีที่พิกผู้โดยสาร

8) ประเภทไฟฟ้า ได้แก่ การแจ้งปัญหา เกี่ยวกับไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เสาไฟและสายไฟ

9) ประเภทประปา ได้แก่ การแจ้งปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการประปาและท่อส่งน้ำ

10) ประเภทโทรศัพท์ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์หน่วยงานราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมถึงความไม่เป็นระเบียบ ของสายเครือข่าย

11) ประเภทขยะและสิ่งปฏิกูล ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับขยะและสิ่งปฏิกูล สถานที่สะสมสิ่งของเหลือใช้และการให้บริการจัดเก็บ

12) ประเภทน้ำท่วม ได้แก่ การแจ้งปัญหาจากฝนตกและมีน้ำท่วมขังในพื้นที่และการระบายน้ำ

13) ประเภทต้นไม้ สวนสาธารณะ ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกิดจากต้นไม้ ทั้งที่อยู่ในที่สาธารณะและเอกชน และปัญหาต่าง ๆ ในการใช้บริการสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร

14) ประเภทสภาพแวดล้อมเป็นพิษ ได้แก่ การแจ้งปัญหาความเดือดร้อนรำคาญที่เกิดจากสถานประกอบการขนาดใหญ่และส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง

15) ประเภทกระทำผิดในที่สาธารณะ ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นบนที่สาธารณะ ที่สาธารณประโยชน์ที่ประชาชนใช้สอยร่วมกัน เช่น ทางเท้า ถนนสาธารณะ แม่น้ำหรือลำคลอง

16) ประเภทปัญหาจราจร ได้แก่ การแจ้งปัญหาหลักทางกายภาพของถนนที่ประชาชนใช้สัญจร เช่น ปัญหาจากโครงการก่อสร้างถนนทำให้การจราจรติดขัด ไม่มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นเหล็กบนถนนเคลื่อนที่อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือปัญหาจากวิศวกรรมจราจร เช่น เครื่องหมายจราจร ระบบสัญญาณไฟ และระบบขนส่งต่าง ๆ เป็นต้น

17) ประเภทการบริหารงานบุคคล ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร

ของกรุงเทพมหานคร เช่น ใช้คำพูดไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ฯลฯ

18) ประเภทการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโฆษณา ฉลาก สัญญา ที่ไม่เป็นธรรม เนื้อหาเกินจริง รวมทั้งพบเห็นการขายสินค้าที่อาจเป็นอันตราย

19) ประเภทปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ได้แก่ การแจ้งปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัว ที่ก่อให้เกิดสังคมไม่สงบสุข รวมทั้งการกระทำต่อคนชรา และผู้ด้อยโอกาส

20) ประเภทยาเสพติด ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับยาและสารเสพติดที่ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของประชาชน

21) เหตุเดือดร้อนรำคาญ ได้แก่ การแจ้งปัญหาการกระทำใด ๆ จากการขาดความรับผิดชอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใด ที่ทำให้เกิดสภาวะความเสื่อม หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของคนข้างเคียง

22) เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับช้าง การได้รับอันตรายจากสัตว์มีพิษ ปัญหาคนเร่ร่อน และอื่น ๆ ที่ไม่สามารถจัดเข้าประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน 22 ประเภท

23) เรื่องฉุกเฉิน ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เร่งด่วน หรือสถานการณ์ที่เป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยของประชาชน หากไม่ได้รับการแก้ไขในทันทีจะส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

นอกจากนี้ ยังมีหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์เรื่องร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร คือ

เรื่องที่ไม่เข้าข่ายเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย การชมเชย การขอบคุณ หรือเสนอแนะ ส่วนเรื่องรับแจ้งที่ไม่นำมาพิจารณา ประกอบด้วย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ เรื่องที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ รายละเอียดไม่ครบถ้วนเพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ โดยให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลหลักฐาน ทั้งนี้ เรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ หากไม่ใช่กรณีที่เป็นข้อความหมิ่นประมาท หรือดูหมิ่นซึ่งหน้า รวมถึงไม่มีประจักษ์พยานหรือพยานเอกสารที่เพียงพอ จะไม่รับไว้พิจารณา เนื่องจากไม่ถือเป็นความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ หรือมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาที่หน่วยงานจะรับไว้

ระบบที่ 2 แพลตฟอร์มระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue)

ระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ พัฒนาโดยนักวิจัยไทยของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 สร้างขึ้นเพื่อเป็นตัวกลางในการแจ้งปัญหา ของเมืองระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงแบบไม่ผ่านส่วนราชการกลาง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีวิธีการใช้งานที่สะดวก มีระบบการส่งภาพถ่าย และส่งตำแหน่งพิกัดบนแผนที่เพื่อความแม่นยำของจุดที่เกิดเหตุปัญหานั้น มีหลักการทำงานคือ ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ด้วยการเพิ่มเพื่อน @traffyfondue ซึ่งระบบจะใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทันที โดยไม่มีเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการกลางประสานงานให้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถจัดการ

เรื่องราวร้องทุกข์ได้ทันที ผ่านการปรับสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งสิ้น 5 สถานะ ประกอบด้วย สถานะรอรับเรื่อง สถานะกำลังดำเนินการ สถานะเสร็จสิ้น สถานะส่งต่อ และสถานะไม่เกี่ยวข้อง โดยที่ประชาชนจะทราบผลการแก้ไขปัญหาผ่านสถานะและรายละเอียดที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการกรณีที่ประชาชนมองว่าปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้รับการแก้ไข ประชาชนสามารถปรับสถานะเรื่องดังกล่าวเป็นสถานะเปิดเรื่องใหม่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาใหม่ได้อีกด้วย ส่วนการแบ่งประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ของระบบทราฟฟี่ฟองดูว์นั้น มีจำนวน 14 ประเภท ประกอบด้วย ประเภทความสะอาด และขยะ ประเภทไฟฟ้าและประปา ประเภทไฟถนนเสียประเภทถนนและทางเท้า ประเภทอาคารสถานที่ชำรุด ประเภทอุปกรณ์ครุภัณฑ์ชำรุด ประเภทจุดเสี่ยง ประเภทสาธารณภัย: น้ำท่วม ไฟไหม้ เผลาไหม้ ประเภทต้นไม้ กลิ่น เสียง และสัตว์ ประเภทขึ้นทะเบียนและประชาสัมพันธ์ ประเภทความช่วยเหลือประเภทสุขภาพ ประเภทเบาะแสทุจริต และประเภทอื่น ๆ (National Electronics and Computer Technology Center, 2022)

ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

Poonsub (2016) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555 พบว่าสมรรถนะของหน่วยงานคือปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ 1) ด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานที่ต้องชัดเจนและ เป็นระเบียบ

แบบแผน 2) ความสามารถในการประสานงานของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประสานงานร่วมกันด้วยระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่ทันสมัย เพื่อให้มีการจัดส่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว รวมถึงมีระบบติดตามที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) ความรอบรู้ในการกิจ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีความรอบรู้ในการกิจทั้งทางด้านการบริหารและด้านเทคนิค รวมถึงการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานด้วย 4) ความพร้อมทางด้านเทคนิคของหน่วยงานในการปฏิบัติงานทั้งด้านเทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้และงบประมาณ 5) การวัดผล ในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งต้องดำเนินการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และ 6) ด้านผู้นำหรือผู้กำหนดนโยบาย เพราะเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันการดำเนินงานให้สำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย การให้ความสำคัญของผู้นำจึงเป็นสิ่งสะท้อนว่าต้องการให้องค์การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ขณะที่ Nantiya (2020) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ 1) การบริหารจัดการระบบเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งด้านการสื่อสารและการประสานงาน ทั้งหน่วยงานภายในของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานภายนอก รวมถึงการตอบสนองต่อข้อสงสัยหรือการติดตามผลการร้องทุกข์ของประชาชน 2) เกี่ยวข้องกับ

ผู้ร้องทุกข์ ทั้งประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของกรุงเทพมหานคร และ 3) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์บางเรื่องมิได้เกี่ยวข้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร หรือเรื่องราวร้องทุกข์นั้นมีความไม่ชัดเจน หรือเป็นในลักษณะปัญหาส่วนตัวหรือผลประโยชน์ส่วนตัว หรือบางกรณีเป็นการร้องเรียนลักษณะกลั่นแกล้งกัน

หากนำปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มาเทียบเคียงกับ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน ที่มีมากกว่า 1 ระบบ ในทัศนคติของผู้เขียนมองว่า อาจส่งผลกระทบต่อการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครในภาพรวมได้ ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานจะเกิดความซับซ้อนและไม่ชัดเจน เนื่องจากหลักการทำงานของระบบศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ที่แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือส่วนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีหน้าที่รับส่งเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และส่วนหน่วยงานในสังกัดที่ถือเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาโดยตรง จึงกล่าวได้ว่า ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวกลางในการคัดกรองและรับเรื่องจากประชาชน ส่วนหน่วยงานระดับสำนักและสำนักงานเขต อันเป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร คือหน่วยงานแก้ไขปัญหาที่แท้จริง ส่วนหลักการทำงานของแพลตฟอร์มระบบทราฟฟิฟองคัวร์นั้น จะไม่มีตัวกลางในการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ ตามแนวทางของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครคนปัจจุบันที่เน้นการแก้ไขปัญหาแบบไม่มีลำดับสายการบังคับบัญชา

จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หากเรื่องดังกล่าวไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร อาทิ ปัญหา รถโดยสาร ประจำทาง, ปัญหาเหตุอาชญากรรม, ปัญหาเรื่องไฟฟ้า ประปา และสายสื่อสาร เป็นต้น ทำให้เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข

2) ความสามารถในการประสานงานของหน่วยงานอาจไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากส่วนราชการยังคงยึดตามระเบียบราชการที่เคร่งครัดผ่านหนังสือราชการ ทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์นั้น หากเป็นระบบของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขานุการ ปลัดกรุงเทพมหานคร กรณีส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร จะประสานงานผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ฯ กรณีส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานอื่นนอกสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการที่รับผิดชอบจะทำหนังสือราชการถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงให้เข้าตรวจสอบและแก้ไข ส่วนการแก้ไขปัญหาในแพลตฟอร์มระบบทราฟฟิฟองดูร์นั้น เจ้าหน้าที่ที่จะเปลี่ยนสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวจาก “กำลังดำเนินการ” เป็น “ส่งต่อ” ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ซึ่งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาานั้น มีช่องทาง การรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเฉพาะ และบางหน่วยงานไม่ได้ใช้แพลตฟอร์มดังกล่าวแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์แต่อย่างใด ทำให้ปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับเรื่อง

3) ความรอบรู้ในภารกิจ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน กล่าวคือ แม้ว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ที่รับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจในภารกิจอย่างถ่องแท้ แต่อาจขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยี รวมถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกัน เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มแต่ไม่มีการคัดกรองเรื่องจากส่วนราชการกลางก่อน นำไปสู่เรื่องราวร้องทุกข์ในแต่ละวันมีจำนวนมาก รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ บางเรื่องไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานนั้น หรือเรื่องดังกล่าวเป็นเพียง การติชม แนะนำ หรือแสดงความคิดเห็น ทำให้ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งแตกต่างจากระบบดั้งเดิมที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ มีการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ก่อนส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำให้จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์เชิงสถิติมีจำนวนน้อยกว่า ในขณะที่จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบมีจำนวนเท่าเดิม

4) ความพร้อมทางด้านเทคนิคของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านเทคโนโลยี, วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ที่ไม่มากพอ รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ต้องดำเนินการผ่านการให้ความเห็นชอบจากสภากรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจส่งผลให้หน่วยงานไม่มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีมากขึ้นอย่างเต็มประสิทธิภาพ

5) การวัดผลดำเนินการในการปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดความสับสนต่อผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากหลักการและแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของทั้ง 2 ระบบมีความแตกต่างกัน ทำให้ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอาจส่งผลต่อกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นคนเดียวกัน

6) นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครบางเรื่องอาจส่งผลกระทบต่อการใช้ปฏิบัติ หรือไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ อาทิ นโยบายด้านการประเมินผู้อำนวยการเขต และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในอนาคต โดยใช้การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผ่านแพลตฟอร์มระบบทราฟฟิฟองด์เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบทราฟฟิฟองด์ เป็นการรับปัญหาจากประชาชนในทุกเรื่อง แม้ว่าเรื่องราวร้องทุกข์นั้น ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือเป็นปัญหาระดับนโยบาย และบริหารราชการแผ่นดินของคณะผู้บริหารของกรุงเทพมหานครที่มีความซับซ้อน และต้องอาศัยความร่วมมือแก้ไขจากหลายภาคส่วน อาทิ การขบขี่รถจักรยานยนต์บนทางเท้า ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างกว่าหน่วยงานในสังกัดระดับพื้นที่ที่จะดำเนินการแก้ไขได้อย่างเป็นรูปธรรมเพียงหน่วยงานเดียว การใช้หลักเกณฑ์การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบที่ไม่มีการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ จึงถือเป็นปัญหาในด้านการนำไปใช้อาจเป็นหลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากไม่ได้เป็นตัวชี้วัดและสะท้อนผลการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารหน่วยงานนั้นอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ยังทำให้เกิดช่องว่างในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเฉพาะการแจ้งเรื่องผ่านแพลตฟอร์มที่ไม่มีการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ และการไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ว่าเรื่องราวร้องทุกข์นั้นเป็นความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำ

หรือถูกกระทำในเรื่องนั้นจริง มิใช่การร้องทุกข์เพื่อกลั่นแกล้งกัน หรือมีกรณีพิพาทกันมาก่อน ซึ่งขัดแย้งกับคำร้องทุกข์ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ผู้มีอำนาจร้องทุกข์ หรือผู้ที่ดำเนินการจะร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้เสียหาย ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำนั้น หรือเป็นผู้มีอำนาจจัดการแทนผู้เสียหาย หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้เสียหาย

จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครที่มีความแตกต่างกัน ทำให้การจัดการปัญหาไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการแก้ไขปัญหาอาจไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ใหม่ โดยการรักษาความสมดุลใน 2 ส่วน ทั้งส่วนประชาชนในฐานะผู้ได้รับความเดือดร้อน และส่วนราชการในฐานะผู้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนควบคู่กับการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ พร้อมกับการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ดังนี้

1) ให้ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครอีกครั้ง พร้อมกับการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และระบบการบริหารจัดการภายในใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตและสภาพทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงเป็นผู้วางกรอบนโยบายหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยอาจหารือกับ

สำนักงานกฎหมายและคดี ให้แนวทางการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวมีสถานะเป็นกฎหมาย เกิดเป็นสภาพบังคับใช้ และมีผลผูกพันทางกฎหมาย เพื่อให้การจัดการเป็นไปในทิศทางและบรรทัดฐานเดียวกัน ลดปัญหาความทับซ้อนของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สร้างความชัดเจนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและประชาชน ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นและประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังควรรวบรวมข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกประเภท จัดทำเป็นหนังสือหรือสื่ออื่น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ในการค้นคว้าศึกษาข้อมูล เพิ่มพูนความรู้ รวมถึงการปฏิบัติตามแนวทางกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก

2) กรุงเทพมหานคร โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ต้องสร้างระบบโปรแกรม แอปพลิเคชัน หรือพัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์เดิมที่มีอยู่ให้มีศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถมากขึ้น โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากหลากหลายช่องทางรวมเป็นฐานข้อมูลเดียวกันให้สามารถเห็นภาพในหน้าเดียว อันเป็นลักษณะของแดชบอร์ด (Dashboard) พร้อมกับนำระบบปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยวิเคราะห์เพื่อลดปัญหาการร้องทุกข์ซ้ำในเรื่องเดิมจากประชาชนที่ร้องทุกข์เข้ามาหลายช่องทางในเรื่องเดียวกัน อันเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยไม่จำเป็น รวมถึงมีช่องทาง

ที่เจ้าหน้าที่ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากประชาชนได้

3) กรุงเทพมหานคร ทำบันทึกข้อตกลงระหว่างกรุงเทพมหานคร กับหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ อาทิ การไฟฟ้านครหลวง, การประปานครหลวง, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, กองบัญชาการตำรวจนครบาล, กรมทางหลวงชนบท ฯลฯ เพื่อบูรณาการและแสวงหาความร่วมมือในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ได้รับการประสานหรือส่งต่อเรื่องราว ร้องทุกข์นั้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการประสานงานที่ต้องทำเป็นหนังสือราชการ

4) กรุงเทพมหานคร จัดการอบรมเพิ่มพูนเสริมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ในลักษณะของการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงสามารถพิจารณา เรื่องต่าง ๆ จากประชาชนในเบื้องต้นได้ว่าเรื่องราวร้องทุกข์นั้นอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือส่วนงานใด รวมถึงมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราว ร้องทุกข์นั้นที่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ ต้องทราบ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ลดการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผิดหน่วยงาน หรือสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว

5) กรุงเทพมหานคร สร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทาง การร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น เพื่อลดอัตรา การร้องทุกข์ของประชาชนในหน่วยงานอื่น อาทิ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เรื่องดังกล่าวต้องเข้าสู่ระบบราชการปกติ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนเกิดความล่าช้า

6) กรุงเทพมหานครควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ระเบียบกฎหมาย หรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจให้แก่ประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งยังถือเป็นการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

7) ยกเลิกการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มระบบทราฟฟิฟองดูว์ เมื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์จนแล้วเสร็จ เนื่องจากระบบดังกล่าวไม่ได้รับการออกแบบและพัฒนาโดยหน่วยงานในสังกัดของกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้ไม่ตอบสนองต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเท่าที่ควร อีกทั้งการนำแพลตฟอร์มดังกล่าวมาใช้งานในปัจจุบันเกิดจากนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครชุดปัจจุบัน หากเกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับผู้บริหารกรุงเทพมหานครตามวาระเลือกตั้ง อาจส่งผลกระทบต่อการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร จากการปรับเปลี่ยนตามนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครชุดใหม่ ก่อให้เกิดความไม่ต่อเนื่อง และส่งผลกระทบต่อ การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนในที่สุด

การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของ กรุงเทพมหานครจึงต้องมีการพัฒนาระบบการจัดการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนตามบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไป ควบคู่กับเพิ่ม

ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้สามารถบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบ และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มียอดความรู้เพิ่มมากขึ้น นำไปสู่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ

สรุป

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอัตราการเติบโตของสังคมเมืองมาก ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ ตามมา การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเป็นสิ่งที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ แต่ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครมีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 2 ระบบ ซึ่งมีระบบการจัดการที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การที่กรุงเทพมหานครดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชนผ่านทั้ง 2 ระบบ อาจทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติตามมา ผู้เขียนจึงเสนอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ใหม่โดยให้เน้นไปที่ การเพิ่มประสิทธิภาพและบูรณาการหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเองมากกว่า การพึ่งพาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานอื่น ทั้งการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์ให้มียอดความรู้เพิ่มมากขึ้น ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังควรบูรณาการความร่วมมือจากส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถยกระดับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้บริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง

- Bangkok Metropolitan Administration Information Center. (2013). **Bangkok Today**. Retrieved from <https://apps.bangkok.go.th/info/m.info/nowbma/> [2022, 1 December].
- Damrongdhama Center, Ministry of Interior. (2015). **Complaint/Complaint Resolution Action Manual**. Retrieved from <http://www.damrongdhama.moi.go.th/home/oldweb/download/new/Damrongdhamamanual.pdf> [2022, 7 December].
- Department of the Permanent Secretary for Bangkok Metropolitan Administration. (2021). **Office of the Permanent Secretary for BMA action work manual**. Retrieved from <http://203.155.220.238/csc/index.php/en/news-announce/announce-news/1521-news64-manual-bkk> [2022, 25 December].
- General Affairs Division. (2021). **Receiving Complaint channel of complaint center and receiving complaint step**. Retrieved from <https://webportal.bangkok.go.th/gad/page/sub/21360/manual> [2022, 30 November].
- Infoquest. (2006). **Governor Apirak overhauled the Bangkok Hope to be the number one service organization**. Retrieved from <https://www.ryt9.com/s/prg/15256> [2023, 12 January].
- Infoquest. (2011). **The Bangkok Metropolitan Administration opened a Facebook page to add channels for complaints to solve people's problems**. Retrieved from <https://www.ryt9.com/s/iq01/1198669> [2023, 12 January].
- Nantiya, L. (2020). **A study of development guidelines to enhance service provision for the Complaint Center of The Permanent Secretary for BMA Secretariat**. (Master of Political Science). Thammasat University, Bangkok. (in Thai)
- Nattakorn, V. (2021). **Bangkok, is it really a 'special' local administration organization?**. Retrieved from <https://www.the101.world/special-administrative-area-of-thailand/> [2023, 15 January].
- National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC). (2021). **Traffy* Fondue Problem Management Platform by Thai researchers**. Retrieved from https://www.traffy.in.th/?page_id=1660 [2022, 15 November].
- Office Of The BMA Civil Service Commission. (2020). **Handbook of government performance evaluation according to the government performance**

- certification for the fiscal year 2020, agencies under the Bangkok Metropolitan Administration.** Bangkok: The Chulalongkorn University Press.
- Poonsub, R. (2016). **Factors for success and failure of complaints management of Bangkok Metropolitan Administration: case of complaints call center 1555.** (Master of Political Science). Thammasat University, Bangkok. (in Thai)
- Prachatai. (2010). **The Bangkok Metropolitan Administration handles unusual incidents Set up a security center-hotline 1555.** Retrieved from <https://prachatai.com/journal/2010/02/27853> [2022, 7 December].
- Public Service Center, Office of the Permanent Secretary Prime Minister Office. (2020). **Complaint Mangement Process.** Retrieved from https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/FilePDF/Work_Manual.pdf [2022, 5 December].
- Rocket Media Lab. (2022). **Bangkok Governor's campaign policy information 1975-2013.** Retrieved from <https://rocketmedialab.co/database-bkk-campaign/> [2023, 12 January].
- Spring News. (2022). **Chadchart invite Bangkok population complaint urban problem from team chadchat line official.** Retrieved from <https://www.springnews.co.th/news/825175> [2022, 9 December].
- Strategy and Evaluation Department of Bangkok Metropolitan Administration. (2020) **Bangkok statistics 2020.** Retrieved from <http://www.bangkok.go.th/pipd/page/sub/21303/bangkokstatistics-2563> [2022, 30 November].
- Taweasuk, Y. (2004). **The way to improve process of filing Complaint for citizen at Bangkok Metropolitan Administration (BMA).** (Master of Social Work). Thammasat University, Bangkok. (in Thai)
- Thairath. (2019). **New complaint channel, Bangkok's population through Line application "Assawin relieves suffering" 10 months over more than 9,000 compliant.** Retrieved from <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1459253> [2023, 12 January].
-

ภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ: วิธีสร้างความพิเศษให้แก่ตนเอง

CHARISMATIC LEADERSHIP: HOW TO MAKE YOURSELF CHARISMATIC

ยงยุทธ ขำคง*

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Yongyut Khamkhong*

Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University,
Bangkok, Thailand.

*E-mail: yongyut.k@pnru.ac.th

Received: 19-02-2023

Revised: 20-02-2023

Accepted: 11-05-2023

บทคัดย่อ

ผู้นำที่นำการเปลี่ยนแปลงให้แก่บริษัทหรือองค์กรจำนวนมากทั้งในอดีตและปัจจุบันมักมีคุณลักษณะพิเศษ (Charismatic) ที่ไม่เหมือนใคร พวกเขามีความโดดเด่นและสร้างความหือหวาในสื่อต่าง ๆ ให้เราเห็นเป็นประจำ ทั้งบุคลิกการแสดงออก การพูดจา และความเป็นตัวของตัวเองที่ทำให้คนจดจำได้ง่าย ทำให้ผู้ที่พบเห็นผูกโยงภาพลักษณ์ของผู้นำเหล่านี้เข้ากับบริษัทและแบรนด์สินค้าและสามารถเพิ่มยอดขายได้อย่างพิสดารอีกด้วย บทความนี้มุ่งศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ คุณลักษณะที่สังเกตได้โดยทั่วไปของผู้นำเหล่านี้ แนวคิดการสร้างคุณลักษณะพิเศษขึ้นมาให้กับตนเอง ตลอดจนผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นได้จากผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ

คำสำคัญ: ผู้นำ ภาวะผู้นำ คุณลักษณะพิเศษ

ABSTRACT

Many leaders who have made extensive changes in their companies and organizations possess a charismatic leadership style and they are outstanding. They always appeared on social media. The audiences can easily recognize them and their company's brand. These charismatic leaders attracted customers, resulting in significant benefits for their companies that their business competitors couldn't replicate. This article aimed to study concepts and theories of the charismatic leadership, the characteristics

of these leaders and the possible guidances for those who want to possess charisma. Negative impacts from some charismatic leaders were raised for consideration.

Keywords: Leader, Leadership, Charismatic

บทนำ

เราทุกคนล้วนต่างมีความเป็นผู้นำอยู่ในตนเอง โดยที่เราอาจไม่รู้ตัว เพราะในชีวิตจริงเราอาจต้องให้คำแนะนำแก่คนในครอบครัว หรืออาจต้องแนะนำเพื่อนในห้องเรียนที่ทำงานกลุ่ม หรือแม้แต่แสดงความคิดเห็นตามสื่อโซเชียลต่าง ๆ ที่อาจจะทำให้หลายคนคล้อยตาม ซึ่งตรงกับคำกล่าวของ John Quincy Adams อดีตประธานาธิบดีคนที่ 6 ของสหรัฐอเมริกา ที่ว่า *ถ้าการกระทำของท่านเป็นแรงบันดาลใจให้คนมีความฝันมากขึ้น เรียนรู้มากขึ้น ลงมือทำมากขึ้น และได้เป็นอะไร ๆ มากขึ้น ท่านคือผู้นำ* (Goodreads, 2023) นั่นก็หมายความว่า เราทุกคนล้วนเกิดมาเพื่อเป็นผู้นำไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เราจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่บางครั้งอาจจะต้องแสดงความคิดเห็น และยืนอยู่ต่อหน้าทีมงานและบอกกล่าวความคิดเห็นของเราออกไป

ในบรรดาผู้นำบริษัทหรือองค์กรจำนวนมาก มักปรากฏให้เราเห็นว่า มีผู้นำบางคนที่มีความโดดเด่นไม่เหมือนผู้นำคนอื่น ๆ พวกเขาเป็นที่จดจำได้ง่าย ซึ่งอาจมาจากบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง คำพูด การกระทำ หรือการแต่งตัวที่ไม่เหมือนใคร ผู้นำที่พิเศษเหล่านี้ทำให้บริษัทหรือองค์กรที่พวกเขาทำงานด้วยเป็นที่รู้จัก และทำให้สินค้าหรือแบรนด์ของบริษัทขายดีมากกว่าของคู่แข่ง ผู้นำที่มีคุณลักษณะที่พิเศษเหล่านี้จึงเป็นที่ต้องการของบริษัทจำนวนมาก เพราะเขาจะนำมาซึ่งผลกำไรมหาศาลให้แก่บริษัทได้

เราอาจคิดว่า คุณลักษณะพิเศษดังกล่าวนี้ติดตัวคนเหล่านั้นมาตั้งแต่เกิด แต่นักวิชาการด้าน

ภาวะผู้นำในปัจจุบันเห็นว่า เราทุกคนสามารถสร้างคุณลักษณะพิเศษ (Charisma) ขึ้นมาได้ ด้วยเทคนิควิธีที่หลากหลาย และด้วยระยะเวลาอันสั้น

กรอบความคิดในการวิเคราะห์

บทความนี้มุ่งวิเคราะห์ภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ (Charisma) แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และแนะนำวิธีสร้างคุณลักษณะพิเศษขึ้นมาในตนเอง ตลอดจนศึกษาผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ

เนื้อหาของผู้ที่มีคุณลักษณะพิเศษ

ตัวอย่างของผู้นำบริษัทที่คนทั่วโลกจดจำได้คือ แจ็ค หม่า (Jack Ma) เขาคือนักธุรกิจชาวจีน ผู้บุกเบิกธุรกิจค้าขายออนไลน์ (e-commerce) และเป็น CEO ของบริษัท Alibaba ที่มีคนรู้จักทั่วโลกและประสบความสำเร็จสูงสุดของโลก ปัจจุบัน นิตยสาร Forbes (2018) จัดให้เขาเป็นมหาเศรษฐีลำดับที่ 21 ของโลก เขามีทรัพย์สินรวม 42,700 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ ราว 1.4 ล้านล้านบาท นิตยสาร Fortune (2017) โหวตให้เขาเป็นผู้นำอันดับที่ 2 จาก 50 คนที่ทรงอิทธิพลที่สุดในโลก (Forbes, 2018)

Jack Ma มีที่มาไม่ธรรมดา เขาเกิดในครอบครัวยากจนที่มีพ่อเป็นนักดนตรีท้องถิ่นที่เมืองหางโจว เขาจึงต้องดิ้นรนเพื่อชีวิตที่ดีขึ้น

นับแต่เด็ก เขาไฝ่ฝันจะเป็นครูสอนภาษาอังกฤษ ในวัยเด็กเขาใช้เวลา 8 ปี เพื่อฝึกภาษาอังกฤษ กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยการขี้จรรย์าน 40 นาที เพื่อมาที่โรงแรมและอาสาพาฝรั่งเที่ยวในเมือง โดยไม่คิดเงินเพื่อแลกกับโอกาสจะได้ฝึกภาษา ชีวิตของเขาต้องเผชิญกับความล้มเหลวครั้งแล้ว ครั้งเล่า นับจากการสอบเข้าเรียนมหาวิทยาลัยที่ตก ถึง 2 ปีซ้อน และเมื่อได้เข้าเรียนก็เป็นมหาวิทยาลัย ที่ไม่มีใครอยากจะเรียน เขาจบปริญญาตรีทางภาษาอังกฤษและทำอาชีพเป็นครูด้วยเงินเดือนราว 500 บาท เท่านั้น เขาสมัครเรียนที่ Harvard University ของอเมริกาและถูกปฏิเสธถึง 10 ครั้ง ในการหางาน เขาเคยถูกปฏิเสธจาก 30 บริษัทมาแล้ว เขาสมัคร ทำงานที่ KFC และมีคนสมัคร 24 คน ทุกคนได้หมด ยกเว้น Jack Ma เขาสมัครเป็นตำรวจโดยมีคนสมัคร 5 คน ทุกคนได้ ยกเว้นเขาคนเดียว เขากล่าวว่า “เราต้องคุ้นเคยกับความผิดหวังซ้ำ ๆ และต้อง มองว่าตัวเองยังไม่ได้พอ ... เราต้องต่อสู้ เราต้อง พัฒนาตนเอง และอย่าบ่นท้อแท้” เขาได้สัมผัส กับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นครั้งแรก ที่อเมริกาและลองหาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศจีน แต่ไม่พบ ทำให้เขาเห็นโอกาสในการทำเงินทาง อินเทอร์เน็ต เขาจึงก่อตั้ง Alibaba ในปี 1999 และบริษัทได้เติบโตอย่างรวดเร็วในแผ่นดินจีน ในปี 2018 บริษัทจ้างพนักงานมากกว่า 66,000 คน และทำงานในบริษัทของเขาว่า 200 ประเทศ วิสัยทัศน์ของบริษัทคือ สร้างการค้าแห่งโลกอนาคต ที่ลูกค้าจะมีชีวิตอยู่กับบริษัทและต้องทำให้บริษัท อยู่ได้อย่างน้อย 102 ปี

Jack Ma เป็นคนที่มีบุคลิกภาพหัวท้าว กล้าแสดงออกอย่างที่คนคิดไม่ถึง เช่น แต่งตัวเป็น ไม่เคลส แจ็คสัน และขึ้นเต้นบนเวทีในงานเลี้ยง

ของบริษัท แม้จะเป็น CEO แต่เขาแสดงภาพยนตร์ และสมัครประกวดร้องเพลงอีกด้วย คำพูด และความคิดเห็นของเขาเป็นเหมือนคาถาให้คน รุ่นหลังได้จดจำและขบคิด เช่น “ถ้าคุณไม่เคย ลองทำดู คุณจะรู้ได้อย่างไรว่าโอกาสมันมีอยู่ ตรงนั้น” (If you’ve never tried, how will you ever know if there’s any chance.) ในเรื่อง เกี่ยวกับผู้นำ เขากล่าวว่า “ผู้นำต้องเข้มแข็งและ มุ่งมั่นสูง ต้องสามารถอดทนในสิ่งที่พนักงาน อดทนไม่ได้” (A leader should have grit and tenacity, and be able to endure what the employees can’t.) (Alibabagroup, 2018)

ผู้คนมักตั้งคำถามว่า ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จทั้งหลายนั้น มีคุณลักษณะ พิเศษอะไรที่ทำให้เขาประสบความสำเร็จมากกว่า คนอื่น เช่น ความกล้าหาญ ความเข้มแข็ง และ ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคใด ๆ มีเป้าหมายในชีวิต ที่ชัดเจน เป็นต้น เหมือนเรื่องราวของ Jack Ma ที่คนทั่วโลกต่างชื่นชมเขา คนทั่วไปที่ได้พบกับ Jack Ma มักพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า เขาเป็นคนที่ อ่อนน้อมถ่อมตน และมองโลกในแง่ดีอยู่ตลอดเวลา และบอกว่าเขาเป็นเศรษฐีใจบุญที่ชอบช่วยเหลือ คนอื่น ๆ แม้ตัว Jack Ma เองก็เคยบอกว่า เขาพยายามสร้างบริษัทหลายแห่งก็เพื่ออยากให้คน มีงานทำมากขึ้น “งานของผมนั้นคือการช่วยให้คน มีงานทำกัน” (My job is to help more people have jobs.) ซึ่งคำตอบนี้แสดงให้เห็นว่า การสร้าง ธุรกิจของเขานั้นมิใช่จะเพียงเพื่อให้ตนเองร่ำรวย เพียงอย่างเดียวแต่เพื่อจะได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ด้วยกันอีกด้วย คุณสมบัติเดียวกันนี้เองที่เรามักเห็น ในหมู่มหาเศรษฐีของโลก อย่าง บิล เกตส์ (Bill Gates)

ผู้ก่อตั้งบริษัท Microsoft ที่จัดตั้งมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือผู้คนด้านสาธารณสุขและแก้ปัญหาความยากจนไปทั่วโลกโดยเฉพาะประเทศในทวีปแอฟริกา จนเขาได้กลายเป็นต้นแบบให้มหาเศรษฐีของโลกคนอื่น ๆ หันมาใช้เงินเพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ยังประสบทุกข์ยากมากขึ้น

ในการสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพหลายคนอาจคิดว่า การหาเงินเข้ามาสู่องค์กรให้มากที่สุดคือสิ่งที่ผู้นำต้องทำให้ได้ แต่ Jack Ma กลับไม่ได้คิดอย่างนั้น เขากล่าวว่า “เราไม่เคยขาดเงิน เรามักจะขาดคนที่มีความฝัน คนที่จะยอมตายเพื่อความฝันมากกว่า” (We're never in lack of money. We lack people with dreams, people who can die for those dreams.) แนวคิดนี้สะท้อนความเป็นผู้นำของ Jack Ma ว่า อยากได้พนักงานที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างชนิดทุ่มเท ซึ่งนั่นหมายความว่า เป้าหมายในชีวิตของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กรเป็นเรื่องเดียวกัน มิฉะนั้นแล้ว ความอุทิศตนของพนักงานเพื่อองค์กรจะเป็นไปได้ยากอย่างยิ่ง

ทุกหนทุกแห่งที่ Jack Ma ไป จะมีผู้คนล้อมหน้าล้อมหลังและอยากฟังในสิ่งที่เขาพูด น้ำเสียงและการแสดงสีหน้าของเขา และเรื่องเล่าตลกที่เขาพูดเรียกเสียงหัวเราะให้กับคนได้ตลอดเวลา นักวิเคราะห์บอกว่า คุณลักษณะพิเศษ (Charisma) ในตัวของ Jack Ma และทักษะการพูดโน้มน้าวใจคนทำให้เขาขยายกิจการของ Alibaba ไปได้ทั่วโลกได้อย่างง่ายดาย (Duncan Clark, 2016)

ลักษณะของ Jack Ma ตรงกับนิยามของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ และ ผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leaders) ซึ่งบอกว่า ผู้นำ 2 ประเภทนี้ จะคิดการใหญ่ และมีบุคลิกภาพ

หรือห้าวหาญ (Flamboyant) คุณลักษณะพิเศษนี้ทำให้ความเป็นผู้นำของคนอย่าง Jack Ma ง่ายยิ่งขึ้น บางทีคนไทยก็เรียกผู้นำแบบนี้ว่าเป็นคนมี *บวรมี* การศึกษาในปัจจุบันยังพบว่าการพัฒนาคุณลักษณะพิเศษ (Charisma) ในตัวผู้นำอาจทำให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าการพัฒนาในรูปแบบอื่น ๆ ด้วยเพราะ คุณลักษณะพิเศษ ของผู้นำทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาอย่างแรงกล้า และพร้อมที่จะเดินตามผู้นำไปในทิศทางที่ผู้นำต้องการ

คุณลักษณะพิเศษคืออะไร (Meaning of Charisma)

คำว่า Charisma มาจากภาษากรีกมีความหมายตรงตัวว่า “ของขวัญที่มาจากสวรรค์” (Divinely Inspired Gift) ซึ่งคือ คุณลักษณะพิเศษของผู้นำที่ทำให้เขามีอำนาจ ความมุ่งมั่น พลังใจ และเป้าหมายชีวิตแตกต่างจากคนอื่น ๆ บางครั้งก็ยังมีหมายถึง บุคลิกภาพของคน ๆ หนึ่งที่มีความน่าสนใจ น่าจับตามอง โดดเด่น สะดุดตาสะดุดใจของผู้คนทั่วไป ถ้าเป็นดารารายใดได้จากบุคลิกภาพของไมเคิล แจ็กสัน เป็นต้น

คำว่า Charisma ได้รับการเอ่ยถึงเป็นครั้งแรกนับแต่ศตวรรษที่ 1 ในศาสนาคริสต์เพื่ออธิบายลักษณะของพระที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่มว่าได้รับ *อำนาจจากสวรรค์* ต่อมามีการนำคำนี้มาใช้อย่างกว้างขวางเป็นครั้งแรกโดยนักสังคมวิทยา (Sociologist) ชาวเยอรมัน ชื่อ Max Weber (มีชีวิตอยู่ช่วง ค.ศ. 1864-1920) โดยก่อนหน้านี้การศึกษาเรื่องภาวะผู้นำมุ่งเน้นเพียง อำนาจทางกฎหมาย (Legal Authority) และ อำนาจแบบธรรมเนียมปฏิบัติ (Traditional Authority)

แต่ Max Weber พบว่า ผู้นำหลายคนได้อำนาจจากคุณลักษณะพิเศษที่ตัวเขามี เขาจึงเสนอความคิดเรื่องอำนาจที่ 3 ขึ้นมา เรียกว่า อำนาจจากคุณลักษณะพิเศษ (Charismatic Authority) ซึ่งบางตำราก็เรียกว่า ภาวะผู้นำที่มาจากคุณลักษณะพิเศษ (Charismatic Leadership) ซึ่ง Max Weber ให้คำนิยามว่า

“คุณลักษณะพิเศษ คือ บุคลิกภาพส่วนตัวของบุคคลที่ทำให้เขาแตกต่างจากคนธรรมดาทั่ว ๆ ไป ซึ่งเป็นการผสมผสานของพลังที่เหนือธรรมชาติ (Supernatural) หรือ เหนือมนุษย์ (Superhuman) และพลังพิเศษอื่น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่ได้เกิดขึ้นกับคนธรรมดา เพราะถือว่าเป็นพลังที่สวรรค์ประทานมาให้คน ๆ นั้นโดยเฉพาะ คุณลักษณะพิเศษนี้ทำให้เขาได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำ” (Weber, 1922)

ในการศึกษาเรื่องความเป็นผู้นำ คุณลักษณะพิเศษ จะทำให้พนักงานหรือผู้ตามเกิดความศรัทธาในตัวเขา และอยากตามเขา อยากจะช่วยให้ผู้นำบรรลุเป้าหมายที่ผู้นำตั้งเป้าไว้ คุณลักษณะพิเศษจึงเป็นเสน่ห์ดึงดูดใจให้คนหลงใหลในตัวของผู้ผู้นำ นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่าง Steve Jobs และ Jack Ma เป็นแบบอย่างที่เราเห็นชัดที่สุดของผู้นำที่มีคุณสมบัติพิเศษ ผู้นำแบบนี้จะมีวิสัยทัศน์ยาวไกลเกินกว่าที่คนทั่วไปจะเข้าถึงได้ และพวกเขามักสร้างความเปลี่ยนแปลงชนิดที่โลกคาดไม่ถึง

คุณลักษณะพิเศษ (Charisma) ของผู้นำเป็นความคิดเห็นส่วนตัวที่คนหนึ่ง ๆ มองเห็นในขณะที่คนรอบตัวของ Steve Jobs มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในความสามารถและแนวคิดของเขา แต่หลายคนก็มองว่า เขาเป็นคนอารมณ์แปรปรวนง่าย

เจ้าอารมณ์ และมี ego สูง นักวิชาการมองว่า ผู้นำคนใดก็ตาม หากมีวิสัยทัศน์ยาวไกลและมีความมุ่งมั่นมากพอ เขามีแนวโน้มที่จะมีคุณลักษณะพิเศษ เพราะลูกทีมที่มีผู้นำแบบนี้จะยินดีทำงานหนักมากกว่าเดิม และอยากช่วยเหลือผู้นำของเขา ที่พวกเขาศรัทธา คุณลักษณะพิเศษในตัวผู้นำจะมีหรือไม่ อยู่ที่คนรอบข้างตัวผู้นำว่ามองเขาอย่างไร

ผู้ที่มีคุณลักษณะพิเศษไม่ใช่จะมีเพียงแค่รูปลักษณ์ภายนอกที่โดดเด่นและสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่พบเห็นเท่านั้น แต่เขาต้องทำงานหนักมากกว่าคนอื่น พยายามให้แก่องค์กรหรือสังคมอย่างเห็นได้ประจักษ์ และจำเป็นต้องสัมผัสความสำเร็จเหล่านั้นได้ อิทธิพลของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะค่อย ๆ แผ่ขยายออกไปสู่คนรอบข้างและออกไปนอกองค์กรในที่สุด เมื่อพนักงานชื่นชมเขา ลูกค้ายี่ห้อที่ได้พบเห็นเขาก็ชื่นชมเขา และอยากใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัท แม้แต่ซัพพลายเออร์ (Suppliers) ก็อยากมาร่วมหุ้นหรือทำงานร่วมกันกับเขา ตัวอย่างเช่น เรื่องของแอนเดรีย จุง (Andrea Jung) CEO บริษัทเครื่องสำอาง Avon ที่มีบุคลิกภาพสะกดตาคนที่พบเห็นเธอ ในฐานะของผู้นำ เธอมักให้สัมภาษณ์ นิตยสารและรายการโทรทัศน์เป็นประจำ ใครที่ได้เห็นเธอตามสื่อต่าง ๆ ล้วนบอกว่า อยากใช้ผลิตภัณฑ์ของ Avon ดูสักครั้ง เพราะผู้นำบริษัทดูดี มีเสน่ห์ น่าหลงใหล คนหนุ่มสาวที่ได้เห็น Andrea Jung จำนวนมากอยากทำงานกับ Avon เพราะเกิดความรู้สึกประทับใจแรกในตัวผู้นำ แรงผลักดันที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตของเธออาจดูได้จากคำพูดนี้

“ฉันอยากได้คะแนนเต็ม ฉันอยากชนะ และฉันอยากประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะทำ

ลำบากสักเพียงใดก็ตาม” (Perfect score is always something to strive for. I want to win and I want to succeed, no matter what.) (Dobois, 2001)

ทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ (Theory of Charismatic Leadership)

ศาสตราจารย์ Robert House (มีชีวิตอยู่ช่วง 1932-2011) แห่งมหาวิทยาลัย Toronto University (Ontario) ได้เขียนงานวิจัยที่มีชื่อเสียงโด่งดังระดับโลกชื่อ *ทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ* แห่งปี 1976 (A 1976 Theory of Charismatic Leadership) และได้นำเสนอในการประชุมวิชาการว่าด้วยเรื่องภาวะผู้นำที่รัฐอิลลินอยส์ สหรัฐอเมริกา ในปี 1976 งานเขียนของ House ทำให้เกิดกระแสการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษอย่างกว้างขวางไปทั่วโลกนับจากนั้น (House, 1976)

House ได้เสนอความคิดว่า *คุณลักษณะพิเศษ* (Charisma) เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ และการมองว่าผู้นำจะมีคุณลักษณะพิเศษนี้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้ตาม House ได้วิเคราะห์อิทธิพลของผู้นำที่เชื่อว่ามีคุณลักษณะพิเศษหลายคน และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม มีความลึกซึ้งมากกว่าผู้นำประเภทอื่น ๆ อาจเรียกได้ว่า ผู้ตามมองตนเองเสมือน *สาวก* (Disciples) และมองผู้นำว่าเป็นเหมือน *เจ้านายเหนือหัว* (Master) ที่สามารถชักจูงผู้ตามให้เดินตามคำสั่งได้โดยไม่มีข้อแม้ ผู้ตามจะปฏิบัติตามคำสั่งด้วยความศรัทธาอย่างสิ้นเหลือ โดยไม่คำนึงถึง อาชีพการงาน การเลื่อนขั้น เงินเดือน หรือผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ อิทธิพลของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะสัมพันธ์

กับอารมณ์ ความรู้สึก ของผู้ตามมากกว่า ผู้นำประเภทอื่น ๆ ผู้ตามจะมีความเชื่อฟังอย่างไม่มีข้อแม้หรือตั้งคำถามใด ๆ (Unquestioned Obedience) และจะแสดงความซื่อสัตย์ อุทิศตน จงรักภักดี และมุ่งมั่นที่จะทำให้เป้าหมายของผู้นำ บรรลุผลให้ได้

ผู้ตามที่เชื่อมั่นในตัวผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะมีพฤติกรรมเลียนแบบ ค่านิยม (Values) เป้าหมาย (Goals) และพฤติกรรม (Behavior) ของผู้นำ ผู้นำจะพยายามสร้างความน่าเชื่อถือในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตามเกิดความศรัทธาในตนโดยเฉพาะการสร้าง ความมั่นใจให้เกิดขึ้นในตัวผู้ตามว่า พวกเขาสามารถนำพองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ได้ และทำให้ผู้ตามทำตามคำสั่งของผู้นำ

ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในองค์กรได้ และตัวเขาเองถูกมองว่าเป็น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) โดยเฉพาะการเปลี่ยนความคิด ความเชื่อ และสิ่งที่เคยปฏิบัติกันมาก่อน House แนะนำว่า การทดสอบว่าผู้นำคนไหนมีคุณลักษณะพิเศษหรือไม่ ให้ดูจากการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ตาม โดยใช้ผู้ตามเป็นชนกลุ่มเดียวกัน แต่ให้ตัวผู้นำเปลี่ยนไป ผู้นำที่สามารถโน้มน้าวผู้ตามให้ปฏิบัติตามคำสั่งได้มากกว่า เขาจะมีคุณลักษณะพิเศษมากกว่า

ทฤษฎีของ House สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ จะมีลักษณะที่เหมือน ๆ กัน 4 ประการ คือ (1) มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงมาก (Extremely high level of confidence) (2) นิยมการปกครองคนอื่น

(Dominance) (3) มีความมุ่งมั่นแรงกล้าที่จะทำตามความเชื่อของตนเอง (Strong conviction in the moral righteousness of their beliefs) (4) มีความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ (High need to have influence over others)

2) ผู้ตามจะยินดีตามผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษก็ต่อเมื่อ เขาดึงดูดความสนใจ (Attractive) เอาใจใส่คนอื่น (Nurturant) ประสบความสำเร็จ (Successful) และมีความสามารถ (Competent)

3) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษนิยมแสดงออกว่าตนเองมีความสามารถและความสำเร็จมากกว่าผู้นำที่ไม่มีคุณลักษณะพิเศษ และเขาจะมีแรงผลักดันเพื่อความสำเร็จสูงมาก เขามักจะทำตัวให้เป็นแบบอย่าง (Role Modeling) ให้แก่ผู้ตาม และสร้างภาพลักษณ์ (Image Building) ให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ตาม เช่น มหาตมะ คานธี ที่หันมาสวมใส่เสื้อผ้าแบบชาวนา และกินอยู่แบบคนจนทั่วไป ทำให้คนอินเดียเกิดความศรัทธาในตัวเขามากและยอมพลีชีพเพื่อนำอิสรภาพมาสู่อินเดีย

4) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะมีเป้าหมายเชิงอุดมการณ์สูงมากกว่าผู้นำประเภทอื่น ๆ ซึ่งมักเป็นเป้าหมายที่องค์กรหรือสังคมมีความปรารถนาให้เกิดขึ้นอยู่แล้ว เช่น Martin Luther King ที่ต้องการเห็นความเท่าเทียมกันของคนขาวและคนดำ และมักพูดเสมอว่า “เราต้องชนะให้ได้” (We shall overcome.) หรือ การที่ Adolf Hitler พยายามโน้มน้าวคนเยอรมันให้เชื่อว่า พวกเขาคือ “เผ่าพันธุ์ที่เหนือกว่า” (Master Race) เป็นต้น

5) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษมักพยายามโน้มน้าวจิตใจของผู้ตามให้เชื่อว่า ผู้ตามมีความสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายยาก ๆ ได้ ซึ่งเป็นเป้าหมาย

ที่ผู้นำสร้างไว้ให้ ความเชื่อมั่นในตัวผู้ตามว่าสามารถทำได้ นี้จะยิ่งกระตุ้นการกระทำของผู้ตามให้แสดงความสามารถที่ซ่อนเร้นในตัวออกมา และสามารถทำในสิ่งที่เกินกว่าความสามารถจริง ๆ

6) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษมักนิยมกระตุ้นแรงดลใจ (Motives) ของผู้ตามให้บรรลุภารกิจ มากกว่าผู้นำที่ไม่มีคุณลักษณะพิเศษ ผู้นำจะใช้เทคนิคหลายประการที่ทำให้ผู้ตามเกิดแรงดลใจจากภายในและแสดงออกมาได้อย่างเหนือความคาดหมาย เช่น ผู้นำทางการเมืองที่ใช้ธงชาติผืนใหญ่เป็นฉากหลัง และใส่ชุดเต็มยศที่มีเหรียญกล้าหาญเพื่อแสดงความสำเร็จของตนเอง และพูดสุนทรพจน์ปลุกขวัญทหารก่อนออกรบ เป็นต้น

7) ผู้นำที่มีคุณสมบัติพิเศษต้องเข้าใจกระแสความรู้สึกของผู้ตามได้ดีว่ากำลังรู้สึกอะไร จึงจะทำให้เขาสามารถแผ่อิทธิพลออกมาได้ เช่น ผู้นำวีเคราะห์แล้วเห็นว่า ผู้ตามส่วนมากกำลังอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก หากผู้นำตั้งเป้าหมายที่จะนำพาพวกเขาออกมาจากสถานการณ์นั้น ๆ ได้ ผู้ตามก็จะยินดีร่วมเป็นร่วมตายกับผู้นำ แต่เป้าหมายที่ผู้นำตั้งไว้นั้นต้องเป็นเชิงอุดมคติ (Ideology) ที่ยิ่งใหญ่กว่าตัวเขาและตัวผู้ตาม เช่น ผู้นำที่เป็นหัวหน้าคนงานในโรงงานที่ทำงานประจำที่นำเปื้อน่าย ต้องกระตุ้นคนงานให้เชื่อว่า ผลผลิตของพวกเขาจะไปช่วยเหลือคนที่กำลังมีความทุกข์ยากอยู่ในอีกซีกโลกหนึ่ง

ลักษณะของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ (Characteristics of Charismatic Leaders)

ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษมักหาได้ไม่มากนัก ในองค์กรต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน เพราะ

ชื่อเสียงของเขาจะปรากฏให้รู้กันโดยทั่วไปตามสื่อต่าง ๆ รวมทั้งการพูดกันในแวดวงอาชีพนั้น ๆ ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่ได้พบเห็นเป็นครั้งแรกโดยไม่ยาก คุณสมบัติของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ ไม่ต่างจากที่ได้พบเจอในกลุ่ม ผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leaders) และในหมู่ผู้นำที่มีประสิทธิภาพโดยทั่วไป ผู้นำเชิงปฏิรูปจะหมายถึง ผู้นำที่นำการเปลี่ยนแปลงด้านบวกมาสู่องค์กร แต่ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ (Charismatic Leaders) อาจไม่นำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กรก็ได้ บุคลิกภาพของเขาอาจดึงดูดใจคนได้ก็จริง แต่เขาไม่ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่และสำคัญ ๆ มาให้องค์กร

คุณลักษณะพิเศษของผู้นำที่พบได้มี 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (Dubrin, 2013)

1. **วิสัยทัศน์ (Visionary)** ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะเสนอวิสัยทัศน์ที่เป็นมากกว่าการทำนายอนาคตขององค์กรธรรมดา แต่ต้องเป็นความใฝ่ฝันที่ผู้นำอยากจะทำองค์กรไปสู่จุดนั้นให้ได้ และถ้าวิสัยทัศน์นั้นตรงกับความฝันของลูกทีม วิสัยทัศน์นั้นจะมีความเข้มข้นขึ้นและนำไปสู่ศรัทธาการสร้างองค์กรได้ เช่น ผู้นำที่ทำงานองค์กรอนุรักษ์สัตว์ป่าสามารถโน้มน้าวให้ลูกทีมเชื่อว่า งานของทีมคือการช่วยชีวิตไว้อีก 1 ชีวิตที่มีความสำคัญต่อธรรมชาติและระบบนิเวศน์ หรือ ผู้นำที่ทำงานในสถานศึกษาสามารถทำให้ลูกทีมเชื่อว่างานของพวกเขาคือการช่วยทำให้ชีวิตคนนับพัน ๆ คนได้มีทักษะทางอาชีพและหลุดพ้นจากความยากจนได้ ลูกทีมที่ทำงานกับผู้นำที่สร้างวิสัยทัศน์ได้ดีจะยินดีทำงานหนักและทุ่มเทกับองค์กร การสร้างวิสัยทัศน์ต้องเกิดจากความศรัทธาต่ออนาคตที่เกิดขึ้นในใจ



ลักษณะของผู้นำที่คุณลักษณะพิเศษ

(Characteristics of Charismatic Leaders) (ปรับปรุงจาก Dubrin, 2013)

ของผู้นำจริง ๆ มิใช่เป็นเพียงความเสแสร้งหรือการใช้โวหารที่พิสดารเพื่อใช้กับลูกทีมเท่านั้น

2. ทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม (Masterful Communication Skills) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะนิยมใช้ภาษาที่สละสลวยหรือหวาน และใช้สำนวน การเปรียบเทียบ หรือเหตุการณ์ ที่สามารถตรึงใจผู้ฟังไว้ได้ ซึ่งตรงกับยุคสมัยของการจัดการในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไปจากการบอกให้ทำ (Dictate) หรือการออกคำสั่งให้ลูกทีมทำงาน ไปสู่การจัดการแบบสร้างแรงบันดาลใจ (Management by Inspiration) ที่ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีความรู้สึกและจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ผู้นำจะเลือกวิธีสื่อสารและเปลี่ยนไปตามกลุ่มของผู้ฟัง ผู้นำยังต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์ หรือ โซเชียลมีเดีย ในการสร้างเครือข่ายออนไลน์กับลูกทีมหรือเครือข่ายของตัวเองอีกด้วย

3. สร้างแรงบันดาลใจ (Ability to Inspire) หรือ สร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกทีมได้ อาจถึงระดับที่ว่า พวกเขายินดีที่จะแบกรับความเสี่ยงในอาชีพหรือความเสี่ยงอื่น ๆ เพื่อทำให้เป้าหมายที่ผู้นำได้สร้างไว้บรรลุความสำเร็จให้ได้ การแบกรับความเสี่ยงและภาระงานหนักจะเกิดขึ้นไม่ได้หากพวกเขาขาดศรัทธาในตัวผู้นำ ตัวอย่างมิให้เห็นได้ง่ายในหมู่ผู้นำทางการเมืองที่มีทักษะการสร้างแรงบันดาลใจอย่างสูงจนสามารถสร้างปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างยิ่งใหญ่ให้เกิดขึ้นได้ในสังคม มหาตมะ คานธี (Mahatma Gandhi) ผู้นำอินเดียที่ช่วยให้อินเดียได้รับอิสรภาพจากการยึดครองของอังกฤษ และเป็นต้นแบบการต่อสู้แบบอหิงสา (Ahimsa) ไม่ใช่ความรุนแรงหรือ อารยะขัดขืน (Non-violent Civil

Disobedience) เช่น ในปี 1930 คานธีนำคนนับแสนเดินทาง 400 กิโลเมตรไปที่ชายทะเลของรัฐคุจราตเพื่อประท้วงรัฐบาลอังกฤษที่ห้ามไม่ให้คนอินเดียผลิตเกลือกินเอง และถูกจับกุมเข้าคุกพร้อมกับคนที่ศรัทธาในตัวเขาอีกราว 60,000 คน (Wikipedia, 2018)

4. ทำให้คนอยากทำงาน (Able to make group members feel capable) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษมักมีกลยุทธ์ที่จะทำให้ลูกทีมรู้สึกกว่าตัวเองมีความสามารถมากกว่าที่ตัวเองมี การพูดของเขาโน้มน้าวให้คนอื่นคล้อยตาม และบางครั้งก็ใช้วิธีที่ลูกทีมอาจไม่รู้ตัว เช่น มอบหมายงานที่ไม่ซับซ้อนให้หลังจากงานเสร็จแล้ว ผู้นำจะพูดชมเชยและมอบหมายงานที่ยากขึ้นไปกว่าเดิมให้ทำ เป็นต้น ผู้นำที่ต้องการให้ลูกทีมคนหนึ่งที่มีความสามารถขึ้นมาเป็นหัวหน้าแผนกแต่อาจไม่มีความมั่นใจว่าตัวเองจะทำได้ ผู้นำจะใช้คำพูดที่ปลุกเร้าใจ เช่น “ผมคิดว่ามันถึงเวลาแล้วที่คุณควรให้รางวัลแก่ตนเองบ้าง ด้วยการรับตำแหน่งและได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้ครอบครัวมีชีวิตที่ดีขึ้นด้วย ผมจะอยู่เป็นที่ปรึกษาเรื่องการทำงานให้เองครับ” ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะใส่ใจต่อความรู้สึกของพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เขาจะมองดูออกว่าลูกทีมของเขากำลังรู้สึกอย่างไร และพยายามที่จะผูกมิตรหรือเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกทีมของเขาอยู่เสมอ ผู้นำจะแสดงออกว่าเขาแคร์และพร้อมจะให้การช่วยเหลือการสร้างภาวะเปียที่เอื้อต่อการพัฒนาตามความฝันของพนักงานก็ทำให้พนักงานอยากทำงานกับบริษัทมากขึ้น เช่น กรณีของ Google ที่ให้พนักงานใช้เวลา 20% ของตัวเองในเวลางาน ทำโครงการอะไรก็ได้

ที่พวกเขาอยากทำ เพราะบริษัทต้องการเป็นที่หนึ่งในการผลิตนวัตกรรมใหม่ ๆ ออกมาสู่โลก

5. *มีพลังมากและชอบลงมือปฏิบัติ* (Energy and Action Orientation) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะไม่พลาดการบรรลุภารกิจตามระยะเวลาที่กำหนด เพราะเขาชอบการทำงาน ชอบลงมือทำงานให้สำเร็จโดยไม่ผัดวันประกันพรุ่ง เขาจะทำงานอย่างกระตือรือร้นเสมือนไฟในตัว ลูกโซนอยู่ตลอดเวลา ไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย จนลูกทีมเกิดความประทับใจและดูเขาเป็นแบบอย่าง คำพูดของ Jack Ma สะท้อนความมุ่งมั่นในการทำงานของเขาได้ดี ว่าจะไม่ยอมเลิกลาจนกว่าเป้าหมายจะบรรลุได้ “ถ้ามีกระต่าย 9 ตัวอยู่ที่พื้นและคุณอยากจับมันสักตัวหนึ่ง ให้โฟกัสไปที่กระต่ายตัวเดียว คุณอาจเปลี่ยนวิธีจับถ้าจำเป็น แต่อย่าเปลี่ยนกระต่าย จับให้ได้สักตัวหนึ่งก่อนแล้วไล่กระเป่าไว้ จากนั้นค่อยจับตัวใหม่” (Clark, 2016)

6. *แสดงความรู้สึกและความอบอุ่น* (Emotional Expressiveness and Warmth) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษนิยมแสดงความรู้สึกด้านบวกมากกว่าด้านลบ รอยยิ้ม และความเป็นกันเองของเขาที่มีต่อผู้คนทุกระดับชั้นทำให้ทุกคนประทับใจในตัวเขา เราจะเห็นเขาจับมือ ยกมือไหว้ผู้คน กล่าวทักทาย พูดคำว่าขอบคุณอยู่เป็นนิจ และใช้มือลูบหลังแสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเองกับพนักงานที่อ่อนวัยกว่า บุคลิกเช่นนี้เองที่ทำให้เขาเป็นเหมือนแม่เหล็กดึงดูดผู้คนให้เข้าไปหา เราจะไม่เห็นผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษแสดงอารมณ์ด้านลบออกมาอย่างเปิดเผยบ่อยนัก เพราะเขารู้วิธีควบคุมความโกรธได้ดีกว่าคนทั่วไป ความสามารถที่จะเข้ากันได้ดีกับคนที่เจอเขาเป็นครั้งแรกทำให้การเจรจาทางธุรกิจง่ายยิ่งขึ้น

7. *ชอบความเสี่ยง* (Romanticize Risk) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษชื่นชอบความเสี่ยงเป็นอย่างมาก และมักเป็นคนประเภทยูกับที่ไม่ค่อยได้ ต้องกระทำให้เรื่องโน้นเรื่องนี้อยู่ตลอดเวลา หากชีวิตไม่มีความเสี่ยงเลย พวกเขาอาจจะดูเหมือนหงอยเหงาไป และเขามักพยายามที่จะทำกิจกรรมบางอย่างให้สำเร็จที่คนอื่น ๆ ไม่กล้ากระทำ และเพราะความกล้าหาญนี้เองที่ทำให้บุคลิกลักษณะของเขาโดดเด่นมากยิ่งขึ้น ความเสี่ยงดังกล่าวนี้อาจมีทั้งการกีฬา หรือการลงทุนในตลาดหุ้น เป็นต้น เราอาจเห็นตัวอย่างการกระทำของ อาทิวราห์ คงมาลัย หรือ ตูน บอดี้สแลม ที่ต้องการระดมทุนเพื่อช่วยเหลือโรงพยาบาล 11 แห่งในประเทศไทย ด้วยการวิ่งจากจังหวัดยะลาจนถึงจังหวัดเชียงราย ระยะทาง 2,215 กิโลเมตร เป็นเวลา 55 วัน มีคนบริจาคเงินให้เขาตลอดทาง 1,148 ล้านบาท แม้จะยากลำบาก และมีความเสี่ยงต่อสุขภาพร่างกายของเขาอย่างมาก แต่ในที่สุดเขาก็บรรลุความสำเร็จ การกระทำของเขาได้ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจและสร้างความหวังกับผู้คนหลายล้านคน และยังเกิดกระแสการทำงานเพื่อสังคมไปทั่วประเทศไทย อาทิวราห์ให้สัมภาษณ์กับนักข่าวไว้อย่างน่าฟังว่า “ทำดีเอาหน้า... ผมกลัวคำ ๆ นี้มาตลอด แต่เราต้องก้าวข้ามความกลัวและมองที่ผลลัพธ์ปลายทาง” (TNews, 2017)

8. *ทำไม่เหมือนใคร* (Unconventional Strategies) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษมักนิยมวิธีการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น จึงทำให้เป็นแรงบันดาลใจแก่คนจำนวนมาก ความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวนี้สะท้อนให้เห็นถึงสมองอันชาญฉลาดของผู้นำ ตัวอย่างที่น่าสนใจได้แก่กรณีของ บริษัทเสริมความงาม The Body Shop ภายใต้การนำ

ของ อนิตา รอดดิก (Anita Roddick) ผู้ก่อตั้งและ CEO ซึ่งร้านของเธอมีสายาทั่วโลกใน 66 ประเทศ มากกว่า 3,000 แห่ง และมีสินค้าให้เลือกกว่า 1,000 รายการ จุดขายของบริษัทคือ ไม่มีการโฆษณาสินค้า แต่ให้ลูกค้าพูดกันปากต่อปาก แบบแม่บ้านพูดกับแม่บ้าน สินค้าทุกรายการมาจากผู้หญิงในประเทศยากจนทั่วโลกที่ใช้สมุนไพรจากพืชทำน้ำหอม และเครื่องประเทืองผิวของผู้หญิง ธุรกิจของเธอเป็นแรงบันดาลใจให้ทั่วโลกหันมาให้ความสำคัญกับธรรมชาติ ผู้หญิงที่มีฐานะยากจน การใช้สัตรี ทดลอง และการเลิกใช้ยาพิษที่ใช้แล้วทิ้ง (BBC, 2007)

นักการทูตของกระทรวงต่างประเทศ ในประเทศไทยท่านหนึ่งเป็นชาวกะเหรี่ยงคนแรก ที่สอบผ่านเข้าเป็นนักการทูตปฏิบัติการได้ และให้สัมภาษณ์ว่า เขาต้องการทำสิ่งที่ไม่มีใคร และต้องการทำงานในระดับนานาชาติ แนวความคิด เช่นนี้ทำให้เขาพยายามสอบเข้ารับราชการ หลายครั้งและประสบความสำเร็จในที่สุด และเขาได้เป็นแรงบันดาลใจให้กับคนอื่น ๆ จำนวนมาก (Khamkhong, 2022)

9. *ดึงดูดความสนใจ* (Self-Promoting Personality) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษหลายคน ชอบเรียกร้องความสนใจ ต้องการให้คนมาสนใจ ตนเอง จึงมีการแสดงออกที่แตกต่างจากคนทั่วไป ทำให้เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ทางสังคมและโลกออนไลน์ แต่เนื่องจากผู้นำส่วนมากไม่ใช่เพียงแค่เรียกร้องความสนใจเท่านั้น พวกเขามีความสามารถที่โดดเด่นในการทำงานจริง ๆ ด้วย และมักเห็นผลงานของพวกเขาเป็นรูปธรรมได้ ริชาร์ด แบรินสัน (Richard Branson) ผู้ก่อตั้งบริษัท Virgin Group และมีบริษัทในเครือกว่า 200 บริษัท เป็นตัวอย่าง

ที่เห็นได้ชัดเพราะเขาถือเป็น CEO ที่ไม่เหมือนใคร การไว้วางใจและใส่ทางเกยยีนส์เก่า ๆ ที่ดูแล้วไม่เหมือนประธานบริษัทยักษ์ใหญ่ ทั้งการกระทำของเขาที่แปลกประหลาด เช่น แต่งตัวเป็นแอร์โฮสเตส เสิร์ฟอาหารบนเครื่องบินของตัวเอง ที่เรียกเสียงฮาได้จากผู้โดยสาร การนั่งบอลรูมรอบโลกเพื่อทำลายสถิติ และการสไลด์ตัวเองลงจากตึกระฟ้าในนิวยอร์ก เป็นต้น

10. *มีความเป็นตัวของตัวเองสูง* (Dramatic and Unique) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ มีความพิเศษ โดดเด่น และอาจถึงขั้นบ้าบิ่น ซึ่งเป็นการผสมผสานของการมีพลังในตัวสูง การเรียกร้องความสนใจ และชอบความเสียง เป็นชีวิตจิตใจ จึงทำให้เขาแตกต่างจากคนทั่วไป เช่นกรณีของ Richard Branson ที่ลงทุนในทุกธุรกิจที่เขาสนใจและไม่ได้เกี่ยวข้องกันเลย รวมถึงสายการบิน โทรศัพท์ เหล้า น้ำอัดลม และการท่องเที่ยวอวกาศ ซึ่งไม่มีนักธุรกิจคนไหนทำได้ อย่างเขา ผู้นำที่ยิ่งใหญ่และมีชื่อเสียงมักทำเรื่องราวที่ไม่ต่างจากนักแสดงชั้นนำฮอลลีวูด โครงการต่าง ๆ ที่ผู้นำประเภทนี้ทำดูเหมือนจะมีมากกว่าผลตอบแทนทางการเงิน สะท้อนให้เห็นความทะเยอทะยาน อย่างชนิดไร้ขีดจำกัดของพวกเขา แต่เมื่อได้ศึกษาดูความสำเร็จของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษแล้ว กลับพบว่า เป้าหมายที่ดูเป็นไปไม่ได้ในตอนแรก จนผู้คนมองว่าเป็นความบ้าบิ่นและเพ้อฝัน กลับประสบความสำเร็จได้ เช่น การที่ Richard Branson เริ่มทดลองโครงการทัวร์อวกาศนอกโลก ด้วยเครื่องบินที่ทีมของเขาผลิตขึ้นเอง และการมีแผนสร้างโรงแรมบนอวกาศและบนดวงจันทร์ เป็นต้น (Frearson, 2014)

เราอาจทดสอบตัวเองว่า เราเป็นคนที่มีคุณลักษณะพิเศษ (Charisma) หรือไม่ ด้วยคำถามง่าย ๆ ดังต่อไปนี้ ด้วยการตอบเพียงแค่ *ใช่ / ไม่ใช่* (Friedman, 2017)

1. คนหลายคนมักบอกว่า คุณดูอ่อนกว่าวัย
2. ในงานสังสรรค์ คุณมักเป็นเป้าความสนใจของคนอื่น
3. ในที่ประชุม คุณไม่เคยรู้สึกเบื่อเลย
4. คุณชอบพูด ชอบคุณ และแสดงออกว่าชื่นชมคนที่ทำดีกับคุณ
5. คุณร้องไห้ง่าย เมื่อดูสารคดี หรือข่าวสะเทือนอารมณ์
6. คุณแสดงความรู้สึกโกรธกับเพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผย
7. คนหลายคนมักพูดว่าคุณเป็นคนน่าคบหา น่าชื่นชม
8. เวลาดูกีฬา คุณมักเชียร์สุดใจ จนคอแห้งไปหมด
9. คุณแสดงออกว่าชื่นชมคนอื่นได้ง่ายมากโดยไม่รู้สึกละอายใจ
10. คนหลายคนบอกคุณว่า เขาชอบรอยยิ้มของคุณมาก

หากคำตอบส่วนมากคือ *ใช่* นั้นแสดงให้เห็นว่า คุณคือคนที่มีคุณลักษณะพิเศษ และบุคลิกส่วนตัวหลายประการชี้ชัดว่า คุณเป็นจุดดึงดูดจากผู้คนรอบข้าง คุณแสดงออกทางอารมณ์อย่างเปิดเผย หากคุณมีตำแหน่งเป็นผู้นำ คุณจะทำให้ลูกทีมหรือองค์กรของคุณมีความหวัง เพราะบุคลิกภาพที่โดดเด่นของตัวเอง

การพัฒนาภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ (Development of Charismatic Leadership)

ปัจจุบันนี้ คุณลักษณะพิเศษ (Charisma) มิใช่เป็นเรื่องลึกลับอีกแล้ว เราทุกคนสามารถพัฒนาคุณลักษณะพิเศษให้เกิดขึ้นในตัวเองได้ ตัวอย่างเช่น เราสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสาร และกล้าแสดงออกมากยิ่งขึ้น และแม้แต่หันมาใส่ใจความรู้สึกของลูกทีมและรับฟังปัญหาและความคิดเห็นของพวกเขาบ้าง เราทุกคนจึงสามารถเป็นผู้นำที่ดีและมีเสน่ห์ได้เช่นเดียวกัน เทคนิคการพัฒนาคุณลักษณะพิเศษมีดังตัวอย่างต่อไปนี้ (Dubrin, 2013)

1. *สร้างวิสัยทัศน์ให้แก่ลูกทีม* (Create visions for others) การสร้างวิสัยทัศน์ให้แก่คนอื่น ๆ จะทำให้ผู้นำได้รับการยอมรับว่ามีคุณลักษณะพิเศษ เพราะวิสัยทัศน์เป็นดังแสงสว่างที่ปลายอุโมงค์ ทำให้ลูกทีมมีความหวัง และมีเหตุผลเชิงอุดมการณ์ที่จะทำงานต่อไป ในแต่ละวันให้มีความตื่นตัวได้ วิสัยทัศน์คือภาพแห่งอนาคตที่องค์กร หรือทีมต้องการจะมุ่งไป และต้องมีความเป็นไปได้ที่จะเข้าถึง วิสัยทัศน์ต้องไม่เพ้อฝันจนทุกคนเกิดความท้อแท้ เพราะเห็นว่าเป็นไปไม่ได้ ผู้นำที่ดีจะต้องหลอมรวมวิสัยทัศน์ขององค์กรกับความใฝ่ฝันของทุกคนไว้ด้วยกัน เช่น วิสัยทัศน์ของโรงงานที่ผลิตรองเท้า ไม่ใช่เพื่อกำไรเท่านั้น แต่ทำให้คนทุกชนชั้นในสังคมได้มีสุขภาพดีถ้วนหน้า เป็นการช่วยเหลือมนุษยชาติ และ *ทำให้โลกหมุนไปข้างหน้าตลอดเวลา*

2. *กระตือรือร้น มองโลกแง่บวก และทำเต็มที่* (Be enthusiastic, optimistic and

energetic) ลักษณะของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษที่เหมือนกัน คือ พวกเขามีความกระตือรือร้นในการใช้ชีวิตและการทำงานสูง พวกเขามองโลกในแง่ดี และทุ่มเทในการทำงานด้วยพลังที่มีอยู่ ซึ่งนิสัยเหล่านี้เราทุกคนสามารถพัฒนาขึ้นมาได้เช่นกัน ถ้าไม่มีคุณสมบัติทั้ง 3 ประการนี้ ผู้ตามจะไม่มองว่าผู้นำของเขาเป็นคนมีคุณลักษณะพิเศษ เราอาจสังเกตผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษว่า พวกเขา มีพลังเหลือเฟือตลอดการทำงานทั้งวัน และไม่สิ้นสุดเหมือนคนบ้างาน และทุ่มเทพลังที่มีทำงานเพื่อองค์กร บางครั้งเราอาจสงสัยว่าผู้นำแบบนี้ทำงานหนักอย่างนั้นได้อย่างไร นักวิชาการแนะนำเทคนิคต่อไปนี้

- ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษบางคนก็นอนพักกลางวันราว 15 นาที และหากมีการประชุมในตอนเย็น พวกเขายังนอนพักอีกครู่หนึ่งด้วย ก่อนจะอาบน้ำให้สดชื่นและออกไปประชุมต่อ

- ออกกำลังกายวันอย่างน้อยวันละ 10 นาที เช่น การเดินเร็ว ๆ และกระทำทุกวัน ไม่ว่า จะยุ่งมากเพียงใด หรือ มีฝนตก แดดออก ทิมะตก ผู้นำเหล่านี้จะบังคับตนเองให้ออกกำลังกายได้ ประธานาธิบดี Barack Obama ที่หลายคนยกย่องว่าเขาคือผู้นำสหรัฐที่ดูแลตัวเองดีที่สุด ให้สัมภาษณ์ว่า เขาออกกำลังกายวันละ 45 นาที ทุกวัน 6 วันต่อสัปดาห์ (Well, 2012)

- ทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพและมีปริมาณเหมาะสม

- ทำงานที่สำคัญที่สุดก่อนให้เสร็จโดยเร็ว งานที่ค้างค้างอยู่ในใจจะดึงพลังของคุณไป เพราะคุณจะกังวลอยู่ตลอดเวลา ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะลงมือทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่าง

รวดเร็ว สโลแกนในใจของผู้นำเหล่านี้มักมีเหมือนกัน คือ ลงมือทำทันที (Let's Do It)

3. ยืนหยัดอย่างมีเหตุผล (Be sensibly persistent) หากศึกษาพฤติกรรมของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษแล้ว เราจะพบว่า ผู้นำเหล่านี้มีความเชื่อว่า “เราทำได้” อยู่ตลอดเวลา เขาจะบอกกับตัวเองแบบนี้อยู่เสมอ แต่เขาจะมีเหตุผลในการกระทำของตัวเอง ไม่ยืนหยัดอย่างดื้อดึงจนองค์กรต้องพังทลาย หากเขามองเห็นว่าโครงการนั้นล้มเหลว เขาจะรู้เวลาที่หยุด และทำโครงการใหม่ต่อไป ที่ให้ผลประโยชน์และกำไรต่อองค์กรมากกว่า

4. จำชื่อคนให้ได้ (Remember people's names) การจำชื่อคนได้เพียงแค่การพบปะไม่กี่ครั้งถือเป็นเสน่ห์ของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ เพราะมันแสดงให้เห็นว่าเขาแคร์และใส่ใจ เพราะชื่อเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของบุคคล เทคนิคที่จะจำชื่อคนให้ได้มีหลายอย่าง เช่น จดจำใบหน้าของเขาพร้อมกับท่องจำชื่อเขาไว้ในใจหลาย ๆ รอบ โดยเฉพาะชื่อเล่น หรือ โยงภาพใบหน้าของเขากับวัตถุอะไรสักอย่าง เช่น คนที่ชื่อเล่น Book ก็ให้นึกถึงหนังสือ คนที่ชื่อ ไก่ ก็ให้นึกถึงตัวไก่ไว้ในใจ เป็นต้น การจำชื่อคนอื่นได้เป็นการสร้างความประทับใจแรกให้เกิดขึ้น หากเป็นเรื่องของลูกทีมตัวเอง ผู้นำบางคนทำมากกว่าการจำชื่อ เช่น จดวันเกิดของลูกทีมแต่ละคนไว้บนปฏิทินเพื่อมอบการ์ดและของขวัญให้ ซึ่งจะทำให้ลูกทีมทุกคนรู้ว่า ผู้นำให้ความสำคัญแก่เขา

5. ปรับท่าทางให้เหมือนคนอื่น (Develop synchrony with others) การปรับลักษณะท่าทางและการเคลื่อนไหวร่างกายให้เหมือนคนที่คุณกำลังพูดคุยด้วย จะส่งผลในทางจิตวิทยาว่าคุณเป็น

พวกเดียวกันกับเขา เสมือนเป็นการแสดงละครอย่างหนึ่ง แต่การศึกษาพบว่า ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะมีปฏิกริยาทางร่างกายเหมือนกับคนที่เขากำลังพูดคุยด้วย โดยกระทำไปอย่างไม่รู้ตัว เช่น การห่อไหล่ การยืดอก การขยับมือ และแขน ล้วนเป็นในทิศทางเดียวกันกับคนที่สนทนากับเขาอยู่

6. *สร้างความโดดเด่นไม่ให้เหมือนใคร* (Develop a personal brand) การสร้างภาพลักษณ์ของตัวเองให้โดดเด่นขึ้นมาที่ไม่เหมือนใคร มีความเป็นตัวของตัวเอง เปรียบดังตัวเองเป็น *แบรนด์เนม* สินค้าชนิดหนึ่ง เราสามารถดูได้จากภาพและถ้อยคำที่เราสร้างในโซเชียลมีเดียของแต่ละคน เช่นใน Facebook, Instagram หรือ Line ภาพลักษณ์เหล่านี้มีส่วนทำให้คุณได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำได้ การสร้าง Brand ให้กับตัวเองสัมพันธ์กับเสื้อผ้า น้ำหอม และเครื่องประดับที่คุณสวมใส่ ที่จะบอกถึงความเป็นตัวคุณเพียงคนเดียวเท่านั้น เราอาจนึกภาพของ ไมเคิล แจ็คสัน ที่ใคร ๆ ก็รู้จัก หรือ แพทย์หญิงพรทิพย์ โรจนสุนันท์ ที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูงในเรื่องของการแต่งกาย แต่การเป็นผู้นำที่ดีมิใช่ได้มาจากการแต่งกายที่โดดเด่นเพียงอย่างเดียว พวกเขามีชื่อเสียงขึ้นมาก็เพราะมีความสามารถในทางอาชีพและประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับในสังคม

7. *เปิดเผย ตรงไปตรงมา* (Be candid) ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะพูดจาตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม และไม่เสียเวลากับการพูดวกวน แต่จะเข้าประเด็นโดยทันที แทนที่จะพูดว่า “บ้ายี้ คุณยุ่งมากไหม” เขาจะพูดว่า “ผมอยากให้คุณช่วยอะไรหน่อยบ้ายี้วันนี้ คุณว่างหรือเปล่า” บางครั้งผู้นำอาจถูกมองว่าพูดจาตรงเกินไป

แต่โดยลักษณะของพวกเขา จะไม่ยอมเสียเวลากับการอธิบายมากนัก กรณีที่เห็นได้ดีคือคำพูดของ Mohamed Ali นักมวยที่ยอมเยี่ยมที่สุดของโลกที่ให้สัมภาษณ์เมื่อปี 1974 ว่า “*เดี๋ยวผมจะทำให้ดูว่าผมยอมเยี่ยมแค่ไหน*” (I will show you how great I am.) (Youtube, 2016, June 4)

8. *แสดงความก้าวร้าวออกมา* (Display an in-your-face attitude) ในเชิงอุดมคติ ผู้นำที่ดีจะมีทัศนคติด้านบวก และแสดงออกว่าเป็นคนอบอุ่นและมีความเป็นมนุษย์สูง แต่ก็มีผู้นำอีกประเภท โดยเฉพาะในแวดวงกีฬา การบันเทิง และธุรกิจ ที่มีก้าวร้าวรุนแรงแต่ก็มีชื่อเสียงและถือว่าเป็นผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษเช่นกัน แน่นอนว่า บางคนอาจไม่ชอบบุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้ แต่ก็จะมีคนบางกลุ่มที่คลั่งไคล้และหลงใหลคนที่มีความก้าวร้าว และแสดงออกว่าตนเองเป็นคนหยาบ ๆ และไม่แคร์สังคม ผู้ตามที่ชอบผู้นำที่ก้าวร้าวมักมีนิสัยที่ก้าวร้าวและดุคั่นเช่นเดียวกัน นักมวยที่มีชื่อเสียงระดับโลกอย่าง Mike Tyson ที่ตลอดชีวิตของเขาเข้าคุกและออกคุกนับครั้งไม่ถ้วนนับแต่วัยเด็ก เขาไม่เคยแสดงออกว่าเขาเป็นคนสุภาพอ่อนโยน แต่เขามีแฟนคลับทั่วโลกที่ยกย่องเขาเป็นแบบอย่างจนถึงปัจจุบัน ชีวิตของเขาได้เป็นแรงบันดาลใจให้เด็กยากจนและขาดโอกาสให้ลุกขึ้นมาต่อสู้และประสบความสำเร็จในชีวิตเหมือนอย่างที่เขาทำมาแล้ว คำพูดของเขาน่าสนใจไม่น้อย “*ผมเป็นนักล่าฝัน ผมต้องมีความฝันและต้องคว้าดาวมาให้ได้ และถ้าไม่ได้ อย่างน้อยผมก็ได้ก้อนเมฆติดมือมา*” (I’m a dreamer. I have to dream and reach for the stars, and if I miss a star then I grab a handful of clouds.) (Brainyquote, 2018)

ด้านลบของภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ (Dark Side of Charismatic Leadership)

ในขณะที่เรากำลังพบข้อดีมากมายของการเป็นผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ (Charismatic Leaders) แต่นักการศึกษาด้านภาวะผู้นำก็ได้ศึกษาทั้งข้อดีและข้อเสียของภาวะผู้นำ (Leadership Polarity) เพื่อให้สังคมได้เห็นเหรียญทั้งสองด้านในอดีต ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจำนวนมากได้ใช้ประโยชน์ของความเป็นที่นิยมและความสำเร็จของตัวเองเพื่อบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง ตัวอย่างเช่น Adolf Hitler (มีชีวิตช่วง 1889-1945) ที่พรรคนาซีของเขาได้รับการโหวตจากประชาชนชาวเยอรมันและสามารถจัดตั้งรัฐบาลได้สำเร็จ และตัวเขาได้กลายเป็นผู้นำในระบอบประชาธิปไตย เหตุผลที่ทำให้เขาประสบความสำเร็จเป็นเพราะทักษะการพูดของเขาที่โดดเด่นและดึงดูดใจคนเยอรมันคล้อยตามเขา แต่เมื่อได้ขึ้นมามีอำนาจแล้ว เขากลับสร้างความเสียหายอย่างใหญ่หลวงแก่ประเทศและประชาคมโลกในสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่มีผู้คนเสียชีวิตราว 80 ล้านคนทั่วโลก

นักศึกษามากมายต่างวิเคราะห์ด้านมืด (Dark Side) ของภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษโดยใช้ Hitler เป็นกรณีตัวอย่าง และพบว่า ผู้นำอย่าง Hitler ได้ฉกฉวยความนิยมและความศรัทธาของประชาชนไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัวโดยไม่สนใจเรื่องของศีลธรรมอีกต่อไป Emil Klein ที่เคยเข้าไปฟังคำปราศรัยของ Hitler กล่าวว่า “เขามีคุณลักษณะพิเศษที่ทำให้ทุกคนเชื่อทุกสิ่งที่เขาพูด” (The man gave off such a charisma that people believed whatever he said.) (BBC, 2012, Nov. 12)

ผู้นำทางศาสนาชาวอเมริกันอย่าง James Jones (มีชีวิตช่วง 1931-1978) ผู้นำลัทธิ Peoples Temple ที่มีทักษะการพูดโน้มน้าวใจคนให้เชื่อมั่นในตัวเขาได้ใช้คุณลักษณะพิเศษนี้ทำให้สาวก 918 คนฆ่าตัวตายหมู่ในปี 1978 ซึ่งเป็นการฆ่าตัวตายที่มากที่สุดในโลก (Wikipedia, 2018)

อาจกล่าวได้ว่า ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษในทุกวงการสามารถใช้ทักษะเฉพาะตัวของพวกเขา เช่น ทักษะการพูดโน้มน้าวใจคน และความสามารถของตัวเอง นำองค์กรและผู้ตามไปสู่หายนะอันน่าสะพรึงกลัวได้ การศึกษาด้านมืดของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษพบว่า ผู้นำเหล่านี้นิยมให้คำมั่นสัญญาที่ชวนให้หลงใหลและเคลิบเคลิ้มว่าสิ่งนั้นจะเกิดขึ้นจริง ๆ เช่นเดียวกับที่เราักได้ยินนักการเมืองกล่าวคำปราศรัยที่สวยหรูนานาประการก่อนการเลือกตั้งอยู่เสมอ Hitler เองก็เป็นนักการเมืองเช่นนั้น ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษจะไม่เพียงแต่สัญญาว่าสังคมจะดีขึ้นเท่านั้น แต่เขาจะบอกอีกว่าสังคมจะเปลี่ยนเป็นความสมบูรณ์แบบอย่างชนิด Perfect ผู้คนมากมายยินดีที่จะเดินตามผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษเหล่านี้เพราะว่าความหลงใหลในตัวผู้นำบดบังเหตุผลที่เหมาะสมจนหมดสิ้น

ในแวดวงธุรกิจ ผู้นำที่สร้างความเสียหายอย่างใหญ่หลวงไม่มีใครเกิน Bernard M. Madoff ที่เป็นคนโกงเงินที่ถือว่ามากเป็นประวัติศาสตร์ของสหรัฐอเมริกา ด้วยการฉ้อฉลเงินของคนอื่นไปเป็นของตนเองมากถึง 64 ล้านเหรียญ หรือราว 2 ล้านล้านบาท Madoff มีตำแหน่งเป็นประธานตลาดหุ้น NASDAQ และมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ และดึงดูดใจคนเชื่อคำสัญญาของเขา (Dubrin, 2013)

ข้อเสียอีกอย่างหนึ่งของผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษคือ พวกเขามักหลงตนเอง และไม่ยอมรับความผิดพลาดที่ตัวเองก่อขึ้น ซึ่งหากคุณลักษณะพิเศษมาพร้อมกับความอ่อนน้อมถ่อมตน อิทธิพลของคุณลักษณะพิเศษในตัวผู้นำจะเปล่งประกายอย่างไร้ขอบเขต ดังนั้น บริษัทจำนวนมากจึงมีความพึงพิถในการคัดเลือกคนเข้าไปทำงานด้วย หากผู้สมัครเน้นย้ำความสำเร็จของตัวเองมากเกินไปจนถึงขั้นหลงในความสามารถของตนเอง ผู้สมัครนั้นอาจนำความเสียหายมาสู่องค์กรและทีมงานได้ ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษที่ดีและมีประสิทธิภาพจึงควรเป็นคนที่เอาใจใส่พนักงานที่เป็นลูกทีมของตน และในขณะเดียวกันก็พยายามนำองค์กรให้บรรลุเป้าหมายให้ได้

สรุป

ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษ (Charismatic Leader) เป็นผู้นำที่ไม่เหมือนใคร พวกเขามีความโดดเด่นในบุคลิกภาพและการกระทำที่มักดึงดูดให้คนหันมาสนใจและคล้อยตามกระทำตามที่ผู้นำเหล่านั้นต้องการ หากเป็นผู้นำด้านธุรกิจ เราจะอยากซื้อสินค้าที่เขาขายและติดตามข่าวสารเกี่ยวกับพวกเขา เหมือนว่าเขาเป็นดารา (Celebrity) คุณลักษณะพิเศษสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ในตัวเราเพื่อให้เรามีเสน่ห์และเป็นที่ยึดจำ เช่น การฝึกจำชื่อคนที่อยู่รอบข้างให้ได้ ก็จะทำให้คนรอบข้าง

รู้สึกว่าคุณแคร์ความรู้สึกของพวกเขา เป็นต้น ขณะเดียวกัน ผู้นำที่มีคุณลักษณะพิเศษที่เป็นนักพูดที่ยอดเยี่ยมอย่างอิตเลอร์ก็สามารถทำให้ชาวเยอรมันยอมพลีชีพเพื่อสงครามโลกและทำให้โลกนี้ระส่ำระสายได้เช่นกัน

เราทุกคนต่างมีความเป็นผู้นำอยู่ในตัว เพราะในความเป็นจริงก็คือ เราต่างแสดงบทบาทในแต่ละวันหลายบทบาท เช่น เมื่ออยู่ที่บ้านเราคือแม่ของลูกและต้องแสดงบทบาทของความเป็นผู้นำทางความคิดและการกระทำเพื่อให้ลูกได้เห็นเป็นแบบอย่าง และเมื่ออยู่ในบริษัท เราอาจไม่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการ แต่เราทุกคนสามารถริเริ่มกิจกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทได้อย่างง่าย ๆ เช่น การมองหาสิ่งที่บริษัทต้องการหรือยังขาดอยู่แล้วกระทำเป็นแบบอย่างแก่พนักงานคนอื่น ๆ การจัดโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบปราศจากขยะมูลฝอย การทำกระดาศไต้จากกระดาศใช้แล้วการริเริ่มขอรับหนังสือมือสองเพื่อนำไปบริจาคให้องค์กรการกุศล ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งตนเองและบริษัท การกระทำที่เป็นแบบอย่างและเป็นแรงบันดาลใจให้แก่คนรอบข้างเช่นนี้คือการสร้างความเป็นผู้นำให้เกิดขึ้นแก่ตนเองโดยอัตโนมัติ และอิทธิพลเชิงบวกจะค่อย ๆ ขยายเป็นวงกว้างออกไปสู่ทีมงานและบริษัทในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- Alibaba Group. (2018). **Jack Ma**. Retrieved July 5, 2022, from <https://www.alibabagroup.com/en/about/overview>
- BBC. (2007, Sep. 10). **Dame Anita Roddick dies aged 64**. Retrieved August 2, 2022, from http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/6988343.stm

- _____. (2012, Nov. 12). **Viewpoint: his dark charisma**. Retrieved August 4, 2022, from <https://www.bbc.com/news/magazine-20237437>
- Brainyquote. (2018). **Mike Tyson's quotes**. Retrieved August 5, 2022, from https://www.brainyquote.com/quotes/mike_tyson_369906
- Clark, D. (2016). **How self-made billionaire Jack Ma used charisma and masterful speaking skills to build the Alibaba empire**. Retrieved July 25, 2022, from <https://www.businessinsider.com/the-billionaire-founder-of-alibaba>
- Dobois, S. (2011). **It took a lady to save Avon**. Retrieved August 1, 2022, from <http://fortune.com/2011/12/18/it-took-a-lady-to-save-avon-fortune-2001/>
- Forbes. (2018). **Jack Ma**. Retrieved July 16, 2022, from <https://www.forbes.com/profile/jackma/#71fe58301ee4>
- Frearson, A. (2014, April 1). **Richard Branson launches plane-shaped skyscraper and moon hotel**. Retrieved August 2, 2022, from <https://www.dezeen.com/2014/04/01/richard-branson-virgin-buildings-skyscraper/>
- Friedman, H. (2017). **How charismatic are you?** Retrieved August 2, 2022, from http://www.oprah.com/omagazine/how-charismatic-are-you-quiz_1
- Goodreads. (2023). **Quotes: John Quincy Adams**. Retrieved February 15, 2023, from <https://www.goodreads.com/quotes/584047-if-your-actions-inspire-others-to-dream-more-learn-more>
- House, R. (1976). **A 1976 Theory of Charismatic Leadership**. Retrieved August 1, 2022, from <https://eric.ed.gov/?id=ED133827>
- Khamkhong, Y. (2022). A marginalized tribesman becoming a diplomat: a narrative approach analysis. **Academic Journal Phranakhon Rajabhat University**, 13(2), 111-126.
- TNews. (2017). **Toon Bodyslam lob khum do took dai mode sin**. Retrieved from <http://www.tnews.co.th/contents/388505> [2018, 2 August].
- Weber, M. (1947). **Theory of Social and Economic Organization**. Chapter: "The Nature of Charismatic Authority and its Routinization". (Translated by A. R. Anderson and Talcott Parsons). Originally published in 1922 in German.
- Well, W. (2012, August 17). **Barack Obama workout routine**. Retrieved August 1, 2022, from <https://www.businessinsider.com/barack-obamas-workout-routine-2012-8>

Wikipedia. (2018). **Jack Ma**. Retrieved July 16, 2022, from https://en.wikipedia.org/wiki/Jack_Ma

_____. (2018). **Jim Jones**. Retrieved August 4, 2022, from https://en.wikipedia.org/wiki/Jim_Jones

_____. (2018). **Salt March**. Retrieved July 18, 2022, from https://en.wikipedia.org/wiki/Salt_March

Youtube. (2016, June 4). **Mohamed Ali - “I will show you how great I am” speech**. Retrieved August 4, 2022, from <https://www.youtube.com/watch?v=1LSewbS5eQI>

.....

ทักษะการทำงานยุคดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

WORKING SKILLS OF GOVERNMENT PERSONNEL IN THE DIGITAL AGE TO ADAPT TO CHANGES IN THE 21ST CENTURY

ศุภโชค มณีมี^{1*} และ พรรณวิมล โกสะโยดม²

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²สถานเอกอัครราชทูตเคนยาประจำประเทศไทย

Suppachock Maneemai^{1*} and Pannawat Kosayodom²

¹Faculty Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajbhat University, Bangkok, Thailand.

²Embassy of the Republic of Kenya in Bangkok, Thailand.

*E-mail: suppachock@pnru.ac.th

Received: 26-12-2022

Revised: 15-02-2023

Accepted: 21-03-2023

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอทักษะการทำงานยุคดิจิทัลที่จำเป็นของพนักงานภาครัฐเพื่อปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 และส่งเสริมกระบวนการทำงานของตนเองต่อการบริหารภาครัฐเสนอทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงานภาครัฐต่อการทำงานที่นำไปสู่การบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน พบว่า “ทักษะการทำงานที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐ” มีความสำคัญและจำเป็นต่อพนักงานภาครัฐ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของตนเองให้มีทักษะที่เพียงพอ และองค์กรต้องสนับสนุนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงานภาครัฐในการรองรับรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกในปัจจุบัน โดยแนวคิดทักษะการทำงานที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน คือ 21st Century model ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ 1) ทักษะชีวิตดิจิทัล, 2) ทักษะการเรียนรู้ 3) ทักษะชีวิต ทักษะเหล่านี้จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐและองค์กรอยู่รอดในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกในปัจจุบันได้

คำสำคัญ: ทักษะการทำงานยุคดิจิทัล การทำงานยุคศตวรรษที่ 21 ทักษะการทำงานยุคใหม่

ABSTRACT

This academic article aimed at presenting the necessary digital work skills of public sector employees to adapt to the changes in the 21st century, promoting their work processes for public administration, and suggesting necessary skills to public sector employees leading to effective public administration in accordance with people's needs. It was found that the working skills of the government personnel were crucial and necessary for them to get ready for the fast-changing world and the organization must support personal development. The popular concepts of 21st century working skills in today's world consisted of three main parts: 1) digital life skills, 2) learning skills, and 3) life skills. These skills would promote and encourage the government personnel and organizations to survive in today's rapidly changing world.

Keywords: Digital Work Skills, 21st-Century Work, New Work Skills

บทนำ

ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคสมัยที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคนไม่น้อย อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถส่งผลต่อการกำหนดค่าทางสังคมและการเมืองได้ เทคโนโลยีได้เชื่อมโยงกับชีวิตประจำวันของทุกคนอย่างเลี่ยงไม่ได้ เพราะสามารถนำมาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน การใช้ชีวิต การบริการต่างๆ การใช้ชีวิตอยู่ตลอดเวลา เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับตัวและสร้างรูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสมกับเทคโนโลยี (Suttiwongkul, 2019) และพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความพร้อมที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ให้บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้จัดทำ “รัฐบาลดิจิทัล” โดยนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการ ดังนั้นการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐจึงมี

ความจำเป็นและสำคัญต่อการพลิกโฉมการทำงานของภาครัฐอย่างมาก เพื่อให้การสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศมีประสิทธิภาพ รัฐบาลมีนโยบายเพื่อส่งเสริม พัฒนา บริหารจัดการ และแนวทางการส่งเสริมเทคโนโลยีดิจิทัลและสนับสนุนการบูรณาการ แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐบาล การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Government Development, 2017) แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลระหว่างปี พ.ศ. 2561-2565 ตามมติ

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ.2560 โดยมีเป้าหมายการวัดความสำเร็จ 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) เป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (Digital Government) 2) มีการเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน (Connected Government) และ 3) การที่ภาครัฐมีความโปร่งใส รับผิดชอบ ตอบสนองความต้องการของประชาชน (Open Government) โดยมีกรอบการพัฒนาข้าราชการ

และบุคลากรภาครัฐในระยะเวลา 10 ปี มีการแบ่งกลุ่มบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังต่อข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในการปรับตัวเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง 2) กลุ่มผู้อำนวยการกอง 3) กลุ่มผู้ดำเนินงานนโยบายและวิชาการ 4) กลุ่มทำงานด้านบริการ 5) กลุ่มปฏิบัติงานด้านดิจิทัล และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของภาครัฐสรุปตามภาพประกอบดังนี้

การจัดกลุ่มบุคลากร	บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง		
	Early Stage ปีที่ 1-2	Developing Stage ปีที่ 3-5	Maturing Stage ปีที่ 6-10
ผู้บริหารระดับสูง (Executive)	ผู้กระตุ้นและสร้างความตระหนักถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ	ผู้สร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านดิจิทัลภาครัฐ
ผู้อำนวยการกอง (Management)	ผู้ปรับเปลี่ยนกระบวนการด้านดิจิทัล	ผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กร	ผู้ขับเคลื่อนองค์กรแห่งดิจิทัล
ผู้ทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลที่ทันสมัย	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบาย	นักคิดเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล
ผู้ทำงานด้านบริการ (Service)	ผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ	ผู้อำนวยความสะดวกด้านดิจิทัลภาครัฐ	ผู้นำด้านการบริการภาครัฐ
ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist)	ผู้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน	ผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กร	ผู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ
ผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ (Others)	ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐ	ผู้รู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด

ภาพที่ 1 : แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ที่มา : แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 26 กันยายน 2560

จากแนวทางของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น บุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องมีทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมกับการปรับเปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัล เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล และพร้อมปรับตัวสู่สภาพแวดล้อมของรัฐบาลดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการสร้างและการเข้าถึงข้อมูลของภาคประชาชน โดยมีบทบาทเป็นได้ทั้งผู้ให้บริการ ผู้กำกับดูแล ผู้สร้างนวัตกรรม ผู้สนับสนุน และผู้ให้การศึกษา รวมทั้งการสร้างและส่งเสริมความสามารถในการปรับตัว การรับมือ และการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการขับเคลื่อนสู่โลกยุคดิจิทัลแต่ปัจจุบันจำนวนบุคลากรภาครัฐที่ผ่านการเข้าร่วมพัฒนาด้านทักษะดิจิทัลนั้นมีจำนวนน้อยทำให้ส่วนใหญ่ยังขาดทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญต่อการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน (Suttiwongkul, 2019) ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะส่งเสริมให้นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน แต่เนื่องจากบุคลากรภาครัฐขาดทักษะด้านดิจิทัลทำให้ปรับตัวไม่ได้ การทำงานขาดประสิทธิภาพและไม่เป็นตามแนวทางการพัฒนาของ “รัฐบาลดิจิทัล” และผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายของหน่วยงานภาครัฐขาดความรู้เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ไม่ส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานอย่างจริงจัง ไม่ผลักดันการพัฒนาทักษะด้าน soft skill ที่ปัจจุบันเป็นทักษะที่จำเป็น และสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้เป็นอย่างดี (Suttiwongkul, 2019) จากเหตุผลที่กล่าวมาทำให้การทำงานของบุคลากรภาครัฐยังล้าสมัย ขาดการร่วมมือ

ในการทำงาน ขาดทักษะการสื่อสาร ขาดทักษะการทำงานเป็นทีม ขาดภาวะผู้นำ ทำให้รูปแบบการทำงานเป็นการทำงานแบบต่างคนต่างทำ ขาดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อการทำงานของบุคลากรภาครัฐ และสะท้อนต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากข้อเท็จจริงต่าง ๆ เช่น การตัดถนนของหน่วยงานภาครัฐ, การติดตั้งเสาไฟฟ้ากลางถนน, การทำถนนเสร็จใหม่ ๆ และมีการขุดถนนเพื่อทำท่อระบายน้ำ เป็นต้น

จากที่กล่าวบุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่ยังขาดทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมและเท่าทันต่อการเปลี่ยนที่รวดเร็วในยุคดิจิทัลได้ ผู้เขียนจึงนำเสนอทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเองโดยผ่านแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) มาเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทักษะที่จำเป็นต้องมีเพื่อการสร้างความคิดเชิงบวกต่อการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะอย่างต่อเนื่องจากประสบการณ์การทำงาน โดยแนวคิดของทักษะการทำงานที่เป็นที่นิยมในทศวรรษที่ 21 (21st Century model) ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนสำคัญ คือ 1) ทักษะชีวิตดิจิทัล, 2) ทักษะการเรียนรู้ 3) ทักษะชีวิต ทักษะเหล่านี้จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐและองค์กรอยู่รอดในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกในปัจจุบันได้ผ่านกระบวนการแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแนวทางการเรียนรู้ตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivist) ซึ่งทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์เชื่อว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการสร้างความรู้ได้มากกว่าการรับความรู้เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้ใหม่

ของผู้เรียนอย่างเหมาะสม โดยผู้เรียนต้องเป็น ศูนย์กลางของการเรียนรู้ (Khlaisang, 2011) แนวคิดคอนสตรัคติวิสนี้มีวิธีการการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลมาก เนื่องจากผู้เรียนมีบทบาทในการควบคุมการเรียนรู้ที่สามารถจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้องค์ความรู้และทักษะใหม่ในยุคดิจิทัล (Sa-u & Pathranarakul, 2021)

จากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ.2560 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2563 - 2565 โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยภาครัฐมองว่าการพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนและยกระดับการพัฒนาประเทศภายใต้ความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐไว้ และตั้งเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ไว้ 3 ข้อ โดยคาดหวังให้บุคลากรภาครัฐใช้เป็นแนวทางการขับเคลื่อนประกอบด้วย คือ 1) บุคลากรภาครฐนำไปในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง, 2) หน่วยงานและผู้บริหารภาครัฐใช้ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีกรอบความคิดและทักษะที่เหมาะสม และ 3) หน่วยงานภาครัฐสร้างระบบนิเวศในการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาได้ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้สรุปแนวทางการพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรภาครัฐ ไว้ 3 แนวทางตามวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาภาครฐนี้สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สร้างระบบนิเวศในการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานหรือผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและระบบการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนากรอบแนวคิดและกรอบทักษะที่เหมาะสมกับการทำงานและการดำเนินชีวิตเพื่อให้สามารถรองรับและพร้อมต่อความท้าทายในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 แบ่งเป็น 5 แนวทางการพัฒนา

1.1 พัฒนากลไกระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เชื่อมโยงกัน

1.2 กำหนดแนวทาง/วิธีการพัฒนาที่สร้างการมีส่วนร่วมเกณฑ์มาตรฐานความสำเร็จและเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้

1.3 สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.4 สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี

1.5 สร้างเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากร

2. พัฒนารอบทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21

การทำงานในยุคศตวรรษที่ 21 ต้องสร้างระบบการทำงานที่ส่งเสริมนวัตกรรมที่พร้อมกับการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนงานการปฏิรูปของประเทศ เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล โดยส่งเสริมการผสมผสานการปฏิบัติระหว่างการทำงานและ

การใช้ชีวิตให้มีความสุขอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 3 แนวทางการพัฒนา

2.1 กำหนดแนวทางการพัฒนา สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรและทิศทาง ประเทศ

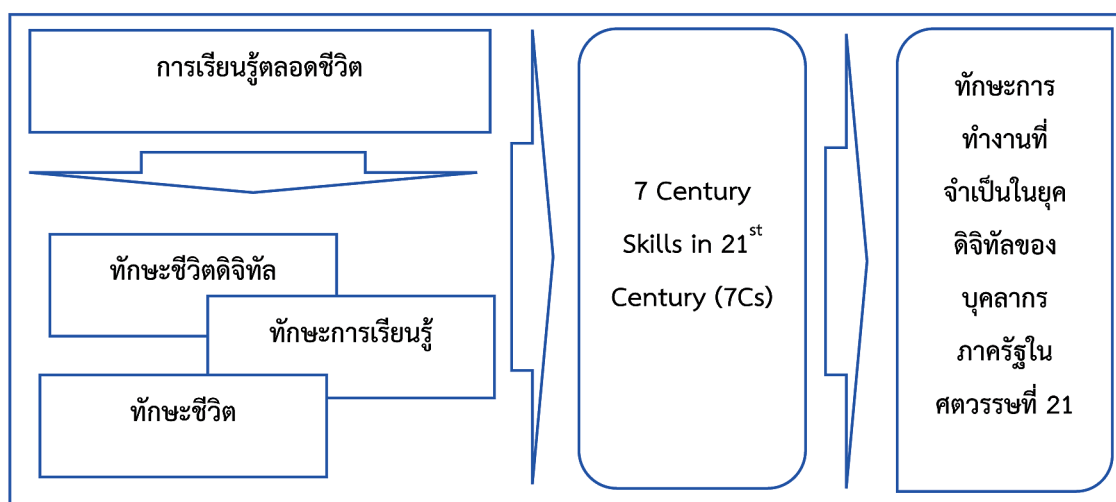
2.2 พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มี ทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ

2.3 ส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐ ในส่วนกลาง และภูมิภาคและท้องถิ่นเรียนรู้ และทำงานร่วมกัน

3. การสร้างแนวคิดการเรียนรู้และพัฒนา ตนเองตลอดเวลา

การสร้างแนวคิดการเรียนรู้ตลอดเวลา จะส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐพร้อมที่สร้างแรงจูงใจ ให้ตนเองพัฒนากระบวนการทางความคิดให้ตนเอง พร้อมที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีความพร้อมเปิดรับ องค์ความรู้ใหม่ ๆ เช่น การปรับแนวคิดของตนเอง

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

การมีความรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศ การมีความรู้เชิงคิดวิเคราะห์ มีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบจากเหตุและผล มีจริยธรรมและธรรมาภิบาลต่อหน้าที่และความรับผิดชอบตามบทบาทของตน และสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน แบ่งเป็น 3 แนวทางการพัฒนา

3.1 ปลุกฝังกระบวนการทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ในการทำงานเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

3.2 ส่งเสริมผู้ นำให้เป็นต้นแบบทางความคิดและพฤติกรรมในการทำงานเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม และยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม

3.3 ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้บุคลากรภาครัฐยึดมั่นในค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

จากการศึกษาพบว่าแนวคิดทักษะการทำงานที่จำเป็นในยุคดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐในศตวรรษที่ 21 ผู้เขียนจึงนำเสนอทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเองโดยผ่านแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) มาเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทักษะที่จำเป็นต้องมีเพื่อการสร้างความคิดเชิงบวกต่อการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะอย่างต่อเนื่องจากประสบการณ์การทำงานโดยแนวคิดของทักษะการทำงานที่เป็นที่นิยมในทศวรรษที่ 21 (21st Century model) ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนสำคัญ คือ 1) ทักษะชีวิตดิจิทัล, 2) ทักษะการเรียนรู้ 3) ทักษะชีวิต ทักษะเหล่านี้จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐและองค์กรอยู่รอดในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกในปัจจุบันได้ ผ่านกระบวนการแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และนำประสบการณ์การทำงานที่ผิดพลาดมาแก้ไขอยู่ตลอดเวลาและสร้างเป็นการสร้างองค์ความรู้ของ “ทักษะทางอารมณ์” และพัฒนาเป็นกระบวนการสร้างทักษะที่จำเป็นต่อทักษะการทำงานที่จำเป็นยุคดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐในทศวรรษที่ 21 ผ่าน (7cs 21th Century Skills) “ทักษะทางอารมณ์” ที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคทศวรรษที่ 21 โดยผู้เขียนได้อธิบายทักษะทางอารมณ์ทั้ง 7 ทักษะเพิ่มเติม ดังนี้

เนื้อหาการทำงานในยุคดิจิทัล

คำว่า “ทักษะ” จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2565 (Office of the Royal Society, 2022) ได้อธิบายว่าหมายถึง ความชำนาญ หรือภาษาอังกฤษใช้คำว่า “skill” และ

หากขยายความหมายให้กว้างมากขึ้น จะหมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติสิ่งใดสิ่งตัวอย่างสม่ำเสมอจนเกิดเป็น ความชำนาญ ความเข้าใจจากการกระทำและคุ้นเคย สิ่งนั้น ๆ โดยอาจจะเป็นเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ทักษะความคิดความเข้าใจ ซึ่งทักษะนี้จะช่วยยกระดับการทำงานให้บุคคลมีศักยภาพที่มากขึ้นในการใช้ชีวิตและการทำงาน โดยรวมแล้วจะประกอบด้วย สมรรถนะทักษะ และ จรณทักษะ บุคคลที่มีสมรรถนะทักษะจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้เก่ง ส่วนบุคคลที่มีจรณะทักษะจะเป็นผู้ที่เน้นไปในด้านการสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสารและการปฏิบัติงานร่วมกัน (Proyrungroj & Chansom, 2021)

คำว่า “ยุคดิจิทัล” หมายถึง ยุคสมัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตและการทำงานมากขึ้น เนื่องจากการสื่อสารมีความรวดเร็ว มีการส่งข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมหรือองค์ความรู้ ข่าวสารหรือทัศนคติที่เผยแพร่ต่อสังคมของบุคคลต่าง ๆ ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ในทุก ๆ สถานที่อย่างไม่จำกัด โดยมีคุณลักษณะยุคดิจิทัลตามแนวคิด 3 ลักษณะ คือ

1) ความรวดเร็วในการสื่อสาร ทั้งกระบวนการจัดเก็บ การเผยแพร่ และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

2) การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ไม่มีขอบเขตหรือข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ทำให้สามารถเข้าถึง รับรู้ และเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

3) การใช้เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ให้ทุกคนสามารถจัดเก็บ

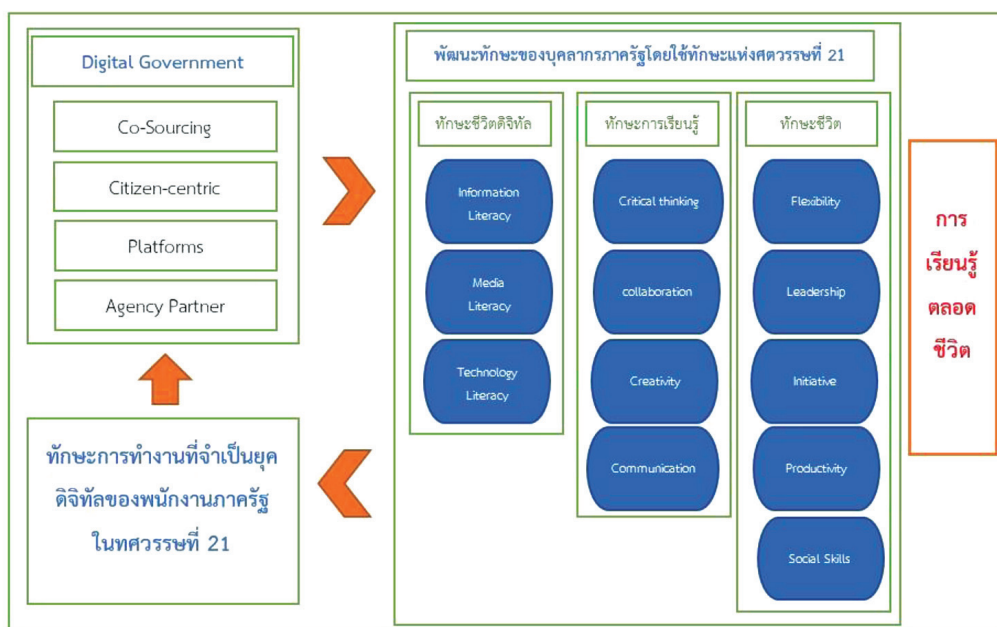
เข้าถึงใช้พัฒนาความรู้ เผยแพร่และแบ่งปันความรู้ ได้อย่างทั่วถึง (Khamsamart, Kulchittree & Chantapala, 2020)

จากที่กล่าวมา “ทักษะยุคดิจิทัล” น่าจะกล่าวได้ว่า คือ ความเชี่ยวชาญและชำนาญของการปฏิบัติหรือกระทำโดยใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการกับการทำงาน และเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเพื่อเผยแพร่จัดเก็บ เข้าถึง เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ในการทำงาน โดยใช้ทักษะดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติ

ทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัลในทศวรรษที่ 21

21st Century Learning Framework นั้นเกิดจากการพัฒนากรอบแนวคิดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักวิชาการในองค์กรต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาที่มารวมตัวกัน และแนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่และพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้จากนักวิชาการ นักการศึกษา จำนวนมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Turner & Petchkong, 2016) ทั้งนี้ 21st Century Skills คืออะไรบ้าง และมีอะไรบ้าง World Economic Forum ได้แบ่งออกเป็น 3 ทักษะหลัก ๆ ทักษะชีวิตดิจิทัล ทักษะการเรียนรู้ และทักษะชีวิต (Thansettakij Newspaper, 2022) โดยทั้งหมดมีความเชื่อมโยงกันและประกอบกันเป็นทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตในยุคทศวรรษที่ 21 ซึ่งในแต่ละทักษะหลักนั้นก็จะมีทักษะเฉพาะของแต่ละทักษะด้วย ดังนี้ 1) ทักษะ

ชีวิตดิจิทัล มี 3 ทักษะย่อย คือ ความรู้ความเข้าใจข้อมูล, ความรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศ และความรู้ความเข้าใจในคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เกี่ยวข้อง 2) ทักษะการเรียนรู้ มี 4 ทักษะย่อย คือ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะในการทำงานร่วม ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และ ทักษะในการสื่อสาร เช่น การพูด การเขียน การนำเสนอ และการใช้เครื่องมือ 3) ทักษะชีวิต มี 5 ทักษะย่อย คือ ความยืดหยุ่น ทักษะความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การใช้ชีวิตให้ได้ประโยชน์สูงสุด และทักษะด้านสังคม (Sittanomai, 2022) ได้เขียนบทความเรื่อง ทักษะการเรียนรู้ Life Long Learning 4C ประกอบด้วยทักษะองค์ความรู้ 3 ส่วน คือ 1) ทักษะการใช้ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน 2) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม และ 3) ทักษะการรวบรวมข้อมูล, เท่าทันสื่อและเทคโนโลยี และหากแบ่งเป็นทักษะย่อยจะประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้ 7cs คือ โดยย่อมาจาก 7cs Learning framework 21st century skills และสอดคล้องกับผลวิจัยจาก World Economic Forum ระบุว่า ระบบการศึกษาต้องสร้างคนรุ่นใหม่ให้มีทักษะใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถอยู่รอดในการเปลี่ยนแปลงจากนวัตกรรมของเทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้นและต่อเนื่องตลอดเวลา โดยทักษะเหล่านี้ถูกเรียกว่า “ทักษะในศตวรรษที่ 21” (21st Century Skills)



ภาพที่ 3 รูปแบบทักษะการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21

จากแนวคิด “ทักษะในศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills)” เป็นทักษะการทำความเข้าใจและความสามารถใช้สื่อสารสนเทศในหลายรูปแบบ และจากหลายแหล่งที่มาของบุคคล และเป็นพฤติกรรมซึ่งสามารถใช้ทักษะเฉพาะหรือสมรรถนะในการทำงานรวมกันกับสารสนเทศดิจิทัล (Glistter, 1997) และนักวิชาการและนักการศึกษาได้นำแนวคิดมาใช้และปรับปรุงและเกิดเป็นทักษะทางอารมณ์ที่เหมาะสมกับการทำงานโดยแบ่งทักษะออกเป็น 2 ส่วน คือ Hard Skills เป็นทักษะด้านความรู้ ได้แก่ การอ่านออก, การเขียนได้ และคิดเลขเป็น และ Soft Skills เป็นทักษะทางอารมณ์ ได้แก่ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ไขปัญหา ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะความเข้าใจ

ต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนการทัศน์ ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะความเป็นผู้นำ ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและการรู้เท่าทันสื่อ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทักษะด้านอาชีพ และทักษะการเรียนรู้ เป็นการความหลากหลายของทักษะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมโยง มีความสัมพันธ์กัน และทักษะทั้งหมดนั้นจะอยู่ภายใต้กรอบการรู้สื่อ (Media Literacy) การรู้เทคโนโลยี (Technology Literacy) การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็น (Visual Literacy) การรู้การสื่อสาร (Communication Literacy) และการรู้สังคม (Social Literacy) (Sa-u & Pathranarakul, 2021)

การนำทักษะที่จำเป็น (7cs 21th Century Skills)สู่การทำงานภาคปฏิบัติ

1. ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ไขปัญหา

เป็นทักษะการคิดวิเคราะห์ และการแยกแยะ เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเพื่อสรุปข้อมูลในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาอย่างมีวิจารณญาณ เป็นทักษะที่ใช้เสริมสร้างเพื่อใช้กับยุคใหม่และเพื่อให้สามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีวิธีการฝึกฝนทักษะการคิดวิเคราะห์ เช่น การฝึกตั้งคำถามกับตัวเอง การฝึกนำเสนอความคิด และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน นำข้อมูลที่ได้รับมาแลกเปลี่ยนและคิดวิเคราะห์ในมุมมองที่แตกต่างออกไป การคิดวิเคราะห์หามาแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และอธิบายเหตุผลตามสถานการณ์ในหลากหลายมุมมอง และสรุปผลลัพธ์ได้อย่างมีระบบ ประเมินและตัดสินใจได้ (Pui Ying Law, 2021)

2. ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม

เป็นทักษะความชำนาญหรือความสามารถในการใช้กระบวนการทางความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้จินตนาการและการถ่ายทอดการสร้างสิ่งที่มีเอกลักษณ์ของตน จนทำให้เกิดสิ่งใหม่หรือนวัตกรรม ที่ทำขึ้นใหม่หรือพัฒนาขึ้นซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของความคิด วิธีการ การกระทำ หรือ สิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ โดยอาจเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือใหม่เพียงบางส่วน และอาจใหม่ในบริบทใดบริบทหนึ่งหรือในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ทักษะการสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) การคิดสร้างสรรค์ 2) การทำงาน

ร่วมกับบุคคลอื่นอย่างสร้างสรรค์ 3) การสร้างนวัตกรรมให้เกิดผลสำเร็จ (Wongyai & Pudphon, 2019)

3. ทักษะความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์

เป็นทักษะสร้างความเข้าใจให้เกิดการยอมรับและเคารพในความแตกต่างกันของกลุ่มชนที่มีหลากหลายวัฒนธรรมในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางความคิด ความแตกต่างทางสถานะทางตำแหน่ง เป็นทักษะที่เป็นการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยต้องเกิดจากการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารองค์กร ด้วยการกำหนดนโยบายขององค์กร รวมไปถึงการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้เกิดความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยต้องจัดให้มีการหลากหลาย เหมาะสม และต้องไม่เป็นสาเหตุของการแบ่งแยกทางสังคมจากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าทักษะความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่น รู้ว่าเมื่อไหร่ควรฟัง เมื่อไหร่ควรพูด ให้ความเคารพ เป็นมืออาชีพทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในทีมที่มีความหลากหลายเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม และ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ตอบสนองอย่างเปิดใจในความแตกต่างของแนวคิดและคุณค่ากับผู้อื่น ผลักดันความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมให้เกิดแนวคิดใหม่และเพิ่มแนวคิดเชิงบวกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Trilling and Fadel, 2009; Dechakup, 2017)

4. ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะความเป็นผู้นำ

เป็นทักษะการทำงานร่วมกัน เป็นการสร้างระบบการทำงานร่วมกับผู้อื่น และภาวะผู้นำ เป็นทักษะที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 ที่บุคลากรภาครัฐต้องมีติดตัว เพราะในการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มงานมีความหลากหลาย ซับซ้อนและมีความเชื่อมโยงกันทุกภาคส่วน ลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมนั้นจะต้องมีการติดต่อและประสานงานกับกลุ่มคน การทำงานเป็นทีมเป็นการกระทำร่วมกันของกลุ่มคนให้งานบรรลุเป้าหมายเดียวกัน และเป็นงานที่มาจากกลุ่มคนที่ทำร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสนับสนุนซึ่งกันและกัน การสื่อสารที่ดีและการแบ่งปัน มีการกำหนดบทบาท มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขความแตกต่างและตัดสินใจ มีความเป็นผู้นำ ใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ กล่าวได้ว่า การทำงานเป็นทีม หัวหน้าทีมและคนในทีมจะได้รับมอบหมายงานแต่ละอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนการร่วมมือกันเป็นการทำงานที่สมาชิกมีทักษะความสามารถที่หลากหลายต่างกัน แม้ว่าจะมีความเชี่ยวชาญที่ต่างกันแต่ก็มีเป้าหมายและความเป็นผู้นำร่วมกัน มีการแบ่งปันทรัพยากรที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ท้าทายได้สำเร็จ มีการประสานข้อคิดเห็นสู่การตัดสินใจที่เห็นพ้องต้องกัน ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันอย่างเท่าเทียมกันมักจะไม่มีผู้นำ แต่คิดหรือตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้เป้าหมายสำเร็จ (Nimsuwan & Prom-in, 2021)

5. ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและการรู้เท่าทันสื่อ

ทักษะการสื่อสาร การใช้สารสนเทศและการรู้เท่าทันการสื่อสารเป็นรากฐานสำหรับการคิด การจัดการ และการเชื่อมต่อกับคนอื่น ๆ ในหน่วยงาน องค์กร หรือสังคม บุคลากรภาครัฐทุกคนจำเป็นต้องเข้าใจการบูรณาการความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น เพลง วิดีโอ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่ออื่น ๆ พวกเขาจำเป็นต้องรู้วิธีการใช้แหล่งสารสนเทศเหล่านั้นเพื่อเผยแพร่ การนำมาแลกเปลี่ยนความรู้ การมีจริยธรรมการนำข้อมูลมาใช้อ้างอิง มีความเข้าใจสารสนเทศเพื่อนำการรับรู้ดิจิทัลซึ่งครอบคลุมความสามารถในการประเมินว่าสารสนเทศใดที่นำมาใช้ได้ตามต้องการ การรู้วิธีการที่จะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการออนไลน์ และการรู้การประเมินและการใช้สารสนเทศที่สืบค้นได้ การรู้สารสนเทศถูกพัฒนาเพื่อการใช้ห้องสมุด ที่นำมาประยุกต์ให้สามารถเข้าได้ดีกับยุคดิจิทัลซึ่งในยุคที่มีข้อมูลสารสนเทศออนไลน์มหาศาลซึ่งไม่ได้มีการกรอง ดังนั้นการรู้วิธีการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับแหล่งที่มาและเนื้อหาของข้อมูลนับเป็นสิ่งจำเป็น การรู้สื่อสะท้อนความสามารถของผู้เรียนเกี่ยวกับการเข้าถึงการวิเคราะห์ และการผลิตสื่อผ่านความเข้าใจและการตระหนักเกี่ยวกับทักษะนี้ ประกอบด้วย (Biggins, nd)

1) ศิลปะ ความหมาย และการส่งข้อความในรูปแบบต่าง ๆ

2) ผลกระทบและอิทธิพลของสื่อมวลชนและวัฒนธรรมที่เป็นที่นิยม

3) สื่อข้อความถูกสร้างขึ้นอย่างไร และทำไมถึงถูกผลิตขึ้น

4) สื่อสามารถใช้ในการสื่อสารความคิดของเราเองได้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

6. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital และยุค Robotic จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ภาครัฐซึ่งเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสภาวะการไม่เข้าใจของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงาน และทำให้รู้สึกว่ายากจะปรับตัวตามได้ เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อการก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลแห่งศตวรรษที่ 21 การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้บุคลากรภาครัฐสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพด้วย (Anutarakul, 2021)

7. ทักษะด้านอาชีพ และทักษะการเรียนรู้

ทักษะด้านอาชีพ และทักษะการเรียนรู้

เป็นการฝึกฝนทักษะการคิด และความรู้และความสามารถที่นำพาชีวิตและอาชีพที่มีความซับซ้อน ในยุคสมัยที่แหล่งข้อมูลข่าวสารเป็นข้อมูลที่สำคัญและใช้เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งนี้จำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านชีวิตและอาชีพ โดยทักษะที่จำเป็นคือ 1.การปรับตัว คือการปรับตัวตามบทบาท งาน ความรับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ในสภาพที่คลุมเครือ และลำดับความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง 2.ทักษะความยืดหยุ่นให้เสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ มีทัศนคติเชิงบวกต่อความล้มเหลวและความล้มเหลว และคำวิจารณ์ ดังนั้นบุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องมีทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถสร้างสรรค์ผสมผสานองค์ความรู้ต่าง ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน และทบทวนเพื่อสร้างความชำนาญและความรู้เท่าทันในด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้กับทักษะการทำงานและการใช้ชีวิต (Somabutr, 2013)

สรุป

จากความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และความเชื่อมโยงขององค์ความรู้ต่าง ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับโลก ความรู้ด้านการเงิน ความรู้ของพลเมือง ความรู้ด้านสุขภาพ และความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ทำให้มีความจำเป็นพัฒนาทักษะที่สามารถนำมาปรับใช้ได้ ซึ่งเป็นความท้าทายของบุคลากรภาครัฐที่ต้องนำทักษะที่จำเป็นนี้

มาส่งเสริมการใช้ชีวิตของตนเอง และชีวิตการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามการที่บุคลากรภาครัฐจะสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นเหล่านี้ได้ต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของภาครัฐของตน ที่ต้องสร้างสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศที่จำเป็นต่อการพัฒนาทักษะนี้ และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2563 – 2565 โดยภาครัฐมองว่าการพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนและยกระดับการพัฒนาประเทศภายใต้ความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐไว้ และตั้งเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ไว้ 3 ด้านโดยคาดหวังให้บุคลากรภาครัฐใช้เป็นแนวทางการในการขับเคลื่อนประกอบด้วย 3 ข้อ คือ 1) บุคลากรรัฐนำไปในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 2) หน่วยงานและผู้บริหารภาครัฐใช้ในการส่งเสริมให้บุคลากร

มีกรอบความคิดและทักษะที่เหมาะสม และ 3) หน่วยงานภาครัฐสร้างระบบนิเวศในการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาได้ ทั้งนี้จากที่กล่าวมาประเด็นที่สำคัญต่อการพัฒนาทักษะต่าง ๆ นี้ คือบุคลากรภาครัฐต้องสร้างแนวความคิดเชิงบวกต่อการพัฒนาตนเอง โดยการนำทักษะนี้ที่นักวิชาการต่าง ๆ มีความเชื่อว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของการเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ ทั้งนี้บุคลากรภาครัฐต้องมีความตื่นตัว และเตรียมพร้อมรับมือต่อความเปลี่ยนแปลงนี้ในทุกระดับ ตั้งแต่ นโยบายของภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐ ผู้บริหารองค์กร ทุกระดับ ต้องส่งเสริมผลักดัน และสร้างระบบนิเวศที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่อการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อศตวรรษที่ 21 นี้ให้กับบุคลากรภาครัฐ และสุดท้ายบุคลากรภาครัฐต้องนำทักษะที่จำเป็นมาใช้ในการทำงาน เพื่อผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

เอกสารอ้างอิง

- Anutarakul, S. (2021) Digital Literacy. Retrieved from <https://erp.mju.ac.th/acticleDetail.aspx?qid=1246> [2023, 13 Mar.] (In Thai)
- Biggins, O. (nd.) **Media and Information Literacy**. Retrieved from file:///E:/pattamaporn, +%7B\$userGroup%7D,+OusaBig.pdf [2023, 13 Mar.]
- Dechakup, P. (2017). **Learning in 21st Fourth publishing**. Bangkok : Printing house of Chulalongkorn University. (In Thai)
- Digital Government Development Agency (2017) Guidelines for developing digital skills of civil servants and government personnel for digital government transformation Retrieved from http://www.ocsc.go.th/digital_skills) [2023, 7 Feb.]
- Khlaisang, J. (2011). **Principles of Educational Web Design: Theory into Practice**. Bangkok: Siam Printing.

- Nimsuwan, N. & Prom-in, S. (2021). **The development of collaboration skills, Teamwork skills and Cross-Cultural Leadership skills for the youths in pakror sub-district, Songkhla province.** *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology*. 6(8). 73-86. (In Thai)
- Parimit, K. & Nivornrat, K. (2021). Causal Factors Influencing Cross-cultural Understanding in 21st Century Human Skills of Mathayom Susa 1 in Marginalized Secondary School Groups, Chiang Rai Province. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 1(3), 13-26 (In Thai)
- Paul Gilster (1997). **Digital literacy**, United States of America, John Wiley & Sons, Inc.
- Proyrungroj, P. & Chansom, N. (2021). Soft Skills Factors Affecting to Workers Performance Effectiveness of Y Generation Group in Bangkok. *Rajapark Journal*, 15(42), 117-128. (In Thai)
- Pui Ying Law. (2021). **The 7Cs of 21st-Century Teaching and Learning.** Retrieved from The 7Cs of 21st-Century Teaching and Learning (From 4Cs to 7Cs) (teacheracademy.eu) [2023, 13 Mar.]
- Royal Thai Dictionary. (2009) Retrieved from <https://d.dailynews.co.th/article/223844/> [2022, 22 Dec.]
- Sa-u, N. & Pathranarakul, P. (2021). **Learning Development in Digital Era: Framework Toward SDGs.** *Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)*. 11(2). (In Thai)
- Sittanomai, N. (2022). **Life Long Learning 4C** Retrieved from <https://www.britishcouncil.or.th/english/tips/general/miscellaneous/what-skills-do-children-need-in-the-21-century> [2022, 25 Dec.]
- Somabutr, A. (2013). **Life and Career Skills.** Retrieved from <https://teacherweekly.wordpress.com/2013/09/25/life-and-career-skills/comment-page-1/> [2023, 13 Mar.] (In Thai)
- Suttiwongkul, D. (2019). Digital Skill Development of Thai Public Officials for Digital Government, *Journal of Politics, Administration and Law*, 13(1), 197-216 (In Thai)
- Thansettakij Newspaper (2022) **Skills for the future by World Economic Forum.** Retrieved from <https://www.thansettakij.com/lifestyle/535548> [2022, 8 Feb.]
- Trilling, B. and Fadel, C. (2009). **21st Century Skills: Learning for Life in Our Times.** San Francisco, CA : Jossey-Bass.

- Turner, K. & Petchkong, J. (2016). 21st Century Skills: Basic Knowledge of Nursing Education Management, **Journal of Nursing of the Ministry of Public Health**, 26(1), 1-15. (In Thai)
- Wongyai, W. & Putphon, M. (2019). **Cultivation of innovative ability**. Bangkok: Innovative Leaders Center in Curriculum & Learning (LCCL). (In Thai)
-

การประยุกต์ใช้ความคิดเชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษ
เพื่อเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเด็กปฐมวัย

APPLYING DESIGN THINKING THEORY IN ENGLISH LANGUAGE CLASS
TO ENHANCE COMMUNICATION SKILLS IN CHILDHOOD LEARNERS

เบญจพร รัตน์*

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Benjaporn Rattana*

Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University, Bangkok, Thailand.

*E-mail: benjaporn.r@pnru.ac.th

Received: 25-04-2022

Revised: 28-04-2022

Accepted: 13-03-2023

บทคัดย่อ

บทความนี้เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยการประยุกต์ใช้ความคิดเชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเด็กปฐมวัยด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เพิ่มทักษะและประสบการณ์ทางศิลปะด้วยการลงมือทำ การนำเสนอศิลปะ ดนตรี และธรรมชาติมาเป็นส่วนผสมที่ปรับใช้ในห้องเรียนภาษาอังกฤษระดับปฐมวัย การเรียนรู้ด้วยกิจกรรมสร้างสรรค์นั้นช่วยให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ด้วยความสนุก เพื่อสามารถนำความรู้มาปรับใช้ตามความถนัดของตนเอง การนำความคิดเชิงออกแบบและความรู้ด้านภาษาผสมผสานด้วยเทคโนโลยีจากสื่อสร้างสรรค์ให้เป็นประโยชน์ในการเปลี่ยนความรู้เป็นกิจกรรมฉบับย่อส่วน การเรียนรู้รูปแบบใหม่ในมุมมองใหม่ ผู้สนใจสามารถนำกรณีศึกษาไปปรับในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนระดับปฐมวัยเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสื่อสารกับผู้คนต่างภาษาและวัฒนธรรม ทั้งนี้ภาษาอังกฤษยังเป็นสื่อกลางที่จะเปิดโลกอันมีมิติสัมพันธ์หลายด้านให้ผู้เรียนเกิดแรงบันดาลใจในการเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลจากภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างจากเดิม

คำสำคัญ: ภาษาภาพ การคิดเชิงออกแบบ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ABSTRACT

The article concerned the development of English learning experience by applying Design Thinking method approach into English Classroom to enhance English communication skills in childhood learners using hands-on learning activity for developing skills and artistic experience through art creation. The integration of art, music, and nature was brought into the English class in childhood level. With these creative activities, the students could learn with enjoyment and be able to apply knowledge in accordance with their aptitude. By integrating Design Thinking and language knowledge with technology from creative media, it helped in transforming knowledge into a concise learning activity which was a new learning perspective. Interested parties could use this case study to develop communication skills in childhood learners of English as a preparatory step towards effective communication with people of different languages and cultures. Consequently, English remains a medium to explore various dimensions of the world and inspire learners to discover new learning resources from different languages and cultures.

Keywords: Visual Language, Design Thinking, English Communication Skill

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 จัดการศึกษาที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ การศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 กำหนดหลักการ ข้อ 3 ซึ่งกำหนดไว้ให้ “ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (Lifelong learning) แนวทางในการจัดการศึกษามุ่งเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นการส่งเสริมผู้เรียนให้เรียนรู้ด้วยสมอง ด้วยกาย และด้วยใจเพื่อสร้างองค์ความรู้ผ่านกระบวนการคิดด้วยตนเอง” อย่างไรก็ตามพบว่าการจัดการเรียนรู้ของไทย ประสบปัญหา อาทิเช่น การสอนที่เน้นการท่องจำ การสอนแบบแผนผังตารางเวลาแบบดั้งเดิม การสอนเน้นเนื้อหาตามหนังสือเรียนและบทเรียน ที่อาจไม่สามารถตอบสนอง

ความต้องการของนักเรียนในอนาคตได้อย่างเหมาะสม เมื่อเจาะลึกลงมาถึงการเรียนวิชาภาษาอังกฤษในประเทศไทย พบว่า การเรียนภาษาอังกฤษได้เผชิญหน้ากับปัญหาสำคัญคือ การเน้นความจำแทนการเรียนรู้จริง ทำให้นักเรียนไม่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง การสอนอย่างเดียวอาจทำให้นักเรียนไม่มีความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ ปัญหาขาดความเข้าใจในการอ่าน Wutthisingchai and Stopps (2011) กล่าวว่า นักเรียนไม่ทราบทักษะการอ่านด้านใดที่พวกเขาจำเป็นต้องปรับปรุง ในขณะที่การอ่านถือเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อความสนใจของนักเรียน Kriangchaiporn & Sirivianos (2019)กล่าวถึงสาเหตุของโรคกลัวภาษาอังกฤษ (English Language Anxiety) ในโรงเรียน ซึ่งเป็นโรคที่เกี่ยวข้องกับความกังวล

หรือความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การสนทนา การเขียน หรือการอ่าน เป็นต้น โดยสาเหตุหลัก คือ การเรียนภาษาอังกฤษในโรงเรียนที่เน้นการฟัง พูด อ่านและเขียน การสอบแบบฝึกหัดที่มุ่งเน้น การเตรียมสอบ TOEFL หรือ TOEIC โดยไม่สนใจ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ทักษะที่ไม่สมดุล การขาดอุปกรณ์ ช่วยสอนที่มีประสิทธิภาพ การขาดแคลนครู สอนภาษาอังกฤษที่มีคุณสมบัติเหมาะสม การขาด โปรแกรมการสอนในบริการที่เพียงพอ การขาด สิ่งจูงใจที่เหมาะสมสำหรับครูสอนภาษาอังกฤษ และความกลัวโดยธรรมชาติ เป็นต้น โดยระดับ ความรุนแรงของปัญหาแตกต่างกันไป ตามระดับ การศึกษา ที่ตั้งของโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา และสังกัด

การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ยังมี ความซับซ้อนมากขึ้นเมื่อผู้เรียน เป็นกลุ่ม เด็กแรกเกิด หรือเด็กปฐมวัย ซึ่งใช้ภาษาในฐานะ การแสดงออกทางความคิด ความรู้สึกเข้าใจผู้อื่น ความต้องการซึ่งมีคลังคำศัพท์ไม่มาก การเรียนรู้ ของเด็กปฐมวัยด้านภาษาอังกฤษจะมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นเมื่อมีส่วนร่วมในประสบการณ์ที่มีความหมาย ซึ่งสร้างความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโลกใบนี้ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการสื่อสารด้วยวัตถุประสงค์ทางสังคม ในรูปแบบที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณา จากรูปแบบการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของไทย ที่เน้นการท่องจำและกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ตามทฤษฎีแบบดั้งเดิม คือ ครูเป็นผู้ออกแบบ ทั้งหลักสูตรและเนื้อหา โดยมีรูปแบบการสอนที่ครู เป็นศูนย์กลาง จึงส่งผลให้เด็กปฐมวัยมีแนวโน้ม เรียนรู้ภาษาอังกฤษได้ยากขึ้น

การประยุกต์ใช้ความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อปรับปรุงการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษ เป็นแนวทางที่สามารถลดข้อจำกัด ของการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในประเทศไทย ได้ด้วยการลดเงื่อนไขที่จะก่อให้เกิด โรคกลัว ภาษาอังกฤษ เนื่องจาก ความคิดเชิงออกแบบ ตั้งอยู่บนฐานคติของการออกแบบให้มนุษย์เป็น ศูนย์กลาง สร้างบรรยายการศของความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งกันและกัน ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกัน การสร้างชุดของความเชื่อแบบความคิดเติบโต (Growth mindset) ที่เชื่อว่าความผิดพลาด หรือความบกพร่องเป็นเรื่องปกติ และเป็นส่วนหนึ่ง ของเส้นทางในการพัฒนาเอง กล่าวคือ บุคคล เก่งขึ้นได้ย่อมต้องผิดพลาดก่อนเสมอ นอกจากนั้น ความคิดเชิงออกแบบ ยังสนับสนุนให้เกิดการทดลอง ลงมือปฏิบัติ ซึ่งสามารถสร้างการเรียนรู้จากภายใน เป็นความรู้ที่ผู้เรียนสร้างขึ้นเอง ทำให้ความรู้ทักษะ เหล่านั้น ฝังลึกในตนอย่างมีความหมาย และสามารถ ประยุกต์ไปสู่ทักษะอื่น ๆ ในชีวิตได้ตามแนวคิด กลุ่มคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivism)

อย่างไรก็ตาม แม้โดยหลักการของ กระบวนการความคิดเชิงออกแบบจะสามารถ ยกย่องทักษะความสามารถในทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษได้ก่อนนุบาลได้ แต่การจัดการเรียนรู้ ก็ยังคงต้องมีแผนการเรียนการสอนที่มีความชัดเจน โจทย์ที่ท้าทาย คือ แผนการเรียนการสอนตามแนวทาง ความคิดเชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเด็ก ปฐมวัยควรเป็นอย่างไร

บทความวิชาการนี้จึงมุ่งนำเสนอตัวอย่าง แผนการจัดการเรียนรู้ ซึ่งประยุกต์ใช้ความคิด เชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเสริม

ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเด็กปฐมวัย อันจะเกิดประโยชน์ต่อคุณครูที่จัดการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษให้แก่เด็กปฐมวัย สามารถใช้เป็น แนวทาง มีแนวปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

กรอบในการวิเคราะห์

ผู้เขียนทำการศึกษาแนวคิดเชิงออกแบบ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงงานเป็นฐาน (Project-Based Learning) และ การเรียนรู้ ผ่านการเล่นที่แสดงเป็นภาพศิลปะ (Playful Visualizations arts) โดยรวบรวมข้อมูลจาก งานวิจัยออนไลน์จากฐานข้อมูลของกลุ่มงานวิจัย ด้านการศึกษาและการพัฒนา Education Research Complete (ERC) ฐานข้อมูล วิทยาศาสตร์ชั้นนำที่มีบทความวิจัยเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษในประเทศไทย รวมถึง ฐานข้อมูลอื่น ๆ เช่น Google Scholar, Scopus และ Web of Science บทความวิจัยเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษรวบรวมมาวิเคราะห์ และ สังเคราะห์เป็นตัวอย่าง แผนการเรียนการสอน แผนการเรียนการสอนตามแนวทางความคิด เชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเสริม ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเด็กปฐมวัย โดยใช้กรอบการนำเสนอหลักตามกระบวนการ แนวคิดเชิงออกแบบ

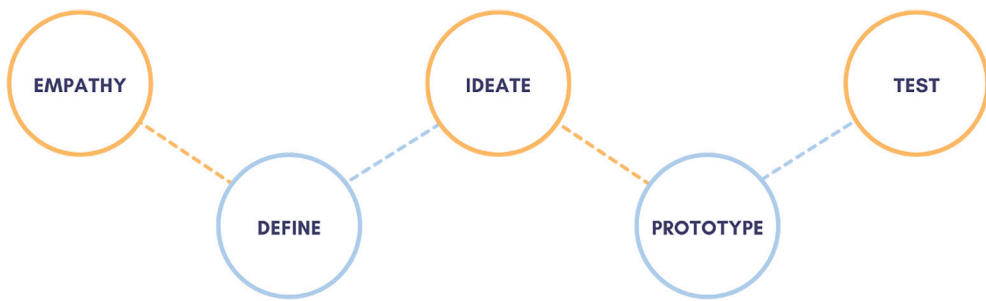
เนื้อหา

ความคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) DT

หมายถึงกระบวนการสร้างสรรค์และการวิเคราะห์สำหรับบุคคลในการสร้างโอกาส ทดลองและผลิตโมเดลต้นแบบ Henriksen (2017)

ได้กล่าวไว้ว่า การคิดเชิงออกแบบเป็นกรอบความคิด ในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนใน “ยุคแห่งแนวคิด” ซึ่งความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมได้กลายเป็น หลักที่มีส่วนสนับสนุนในการเพิ่มผลผลิตเป็นตัว กระตุ้นไปสู่การคิดเชิงวิเคราะห์ และการคิดด้วย สัญชาตญาณ เดวิด เคลลี ทิม บราวน์ และ โรเจอร์ มาร์ ดีพิมพีใน Harvard Business Review เมื่อปี 2008 เพื่อรวบอธิบายเรื่องการออกแบบที่มีมนุษย์ เป็นศูนย์กลางซึ่งได้รับการพัฒนาให้องค์กรและผู้ที่ไม่ มีพื้นฐานในการออกแบบให้เข้าใจในกระบวนการ ได้ง่าย เพื่อเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้คิด แก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ในวงกว้างและนิตยสาร ออนไลน์คอลัม (Life & Culture) Phuriwikrai (2019) เผยแพร่คำกล่าวของ บิล เบิร์นเน็ตต์ (Bill Burnett) และ เดฟ อีวานส์ (Dave Evans) สองนักออกแบบผลิตภัณฑ์ชั้นนำผู้นำกระบวนการ คิดเชิงออกแบบมาใช้ในการออกแบบชีวิต กล่าวว่า โลกนี้มีการคิดหลายแบบซึ่งการคิดแต่ละแบบ ก็เหมาะกับปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น การคิดแบบ วิศวกร (Engineering thinking) จะใช้แก้ปัญหา เวลาที่เรามีข้อมูลเยอะมีคำตอบเดียว แต่การคิด เชิงออกแบบจะต้องสร้างแบบความคิดก่อนแล้วจึง จะระบุปัญหาที่แน่ชัดได้มากขึ้น

Institute of Design Stanford (2019) สถาบันการออกแบบสแตนฟอร์ดได้ให้ความหมาย กับความคิดเชิงออกแบบไว้ว่า ประกอบไปด้วย การทำงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ การทำความเข้าใจ กลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Empathize) การตั้ง กรอบโจทย์ (Define) การสร้างความคิด (Ideate) การสร้างต้นแบบ (Prototype) และ การทดสอบ (Test)



ภาพที่ 1 กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) DT
(ที่มา: Institute of Design Stanford, 2019)

คำจำกัดความของความคิดเชิงออกแบบ ในมุมมองของการใช้งานคือ การหาแนวทางที่แตกต่างกัน ในการแก้ปัญหาเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เป็น ระบบให้ได้ผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้ใช้ ด้วยวิธีการคิดและนวัตกรรม สามารถ เกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ เช่น บริการ ผลิตภัณฑ์ พฤติกรรม และสาขาวัฒนธรรมองค์กรผ่านแนว ปฏิบัติ การใช้ความคิดเชิงออกแบบเป็นเครื่องมือ ในการคิดเชิงนวัตกรรมและออกแบบผลิตภัณฑ์หรือ บริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานและมีคุณค่าสูงสุด

ความคิดเชิงออกแบบ มีส่วนประกอบหลัก 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. เห็นภาพรวมและเข้าใจ (Empathize) การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้งาน เพื่อทำความเข้าใจ ในปัญหาหรือความต้องการอย่างลึกซึ้งในรายละเอียด
2. กำหนดปัญหาหรือความต้องการ (Define) การนำข้อมูลที่ได้รวบรวมมา กำหนด ปัญหาหรือความต้องการอย่างชัดเจน
3. สร้างไอเดีย (Ideate) แนวคิดโดยใช้ เทคนิคต่าง ๆ เช่น การสร้าง Mind map, Brainstorming เพื่อหาวิธีการแก้ไข ปัญหา เลือกทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์

4. สร้างต้นแบบ (Prototype) การสร้าง ต้นแบบของผลิตภัณฑ์เพื่อทดสอบและปรับปรุง แนวคิด ซึ่งอาจเป็นการสร้างแบบจำลองหรือ การทำงานจริงเบื้องต้น

5. ทดสอบ (Test) คือการทดสอบ ผลิตภัณฑ์หรือบริการกับผู้ใช้งานเพื่อให้มั่นใจว่า ทำงานจริง

การประยุกต์ความคิดเชิงออกแบบในภาค การศึกษา (Design Thinking in education)

นำเสนอการประยุกต์ใช้ ความคิด เชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเสริม ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเด็กปฐมวัย เสริมทักษะการสื่อสารของเด็กระดับปฐมวัย เป็นแผนการเรียนการสอนบนฐานความคิดสร้างสรรค์ เน้นการส่งเสริมให้ผู้เรียน สามารถสร้างสรรค์ ชิ้นงานและมีทักษะในการออกแบบและคิดหา วิธีการแก้ปัญหาได้ตามสภาพจริง ผ่านประสบการณ์ ในกิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงงานเป็นฐาน (Project-Based Learning) เป็นกิจกรรมเพื่อเสริม ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษปฐมวัย กรณีศึกษา เรื่องความคิดเชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษ ในประเทศไทย ยกตัวอย่างเช่น “โครงการสอน

ภาษาอังกฤษผ่านเกมคำศัพท์ โดยใช้เทคนิคความคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) Achariyakul, Chidpitak and Chansawang (2017) นำเทคนิคความคิดเชิงออกแบบมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาเกมคำศัพท์เพื่อช่วยในการสอนภาษาอังกฤษให้เด็ก ๆ ในระดับปฐมวัย เรียนรู้ได้อย่างสนุกสนาน โดยเกมคำศัพท์นี้ได้รับการทดสอบกับเด็ก ๆ ในระดับปฐมวัย และ หลักสูตรการคิดเชิงออกแบบ TCDC (Design Thinking Curriculum) กล่าวถึงการออกแบบโดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human centered Design) ว่าไม่ใช่เรื่องใหม่ในศาสตร์ การออกแบบที่มีมนุษย์เป็นศูนย์กลางเป็นหนึ่งแนวทาง (Approach) ในการทำงานออกแบบ การเริ่มต้นโจทย์จากความเข้าใจมนุษย์อย่างลึกซึ้ง การเก็บข้อมูลผู้ใช้เพื่อปรับพัฒนางานออกแบบตลอด กระบวนการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ดีที่สุด การออกแบบโดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลางนั้นได้รับการพัฒนาทั้งในแง่กระบวนการและเทคนิควิธีการทำงานอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานานแล้วโดยโรงเรียนสอนออกแบบและบริษัทออกแบบชั้นนำของโลกอย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้ความคิดเชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษในการศึกษายังเป็นเรื่องใหม่ที่ต้องใช้ความเข้าใจในความหมายและขั้นตอนเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในห้องเรียนหรือในชีวิตประจำวัน

Carroll (2010) ได้นำการคิดเชิงออกแบบมาประยุกต์จัดการเรียนรู้ โดยใช้กลยุทธ์ในการสร้างความเห็นอกเห็นใจ การแก้ปัญหา การสร้างต้นแบบการประมวลผลและแนวทางการทำงานร่วมกันแบบสหสาขาวิชาชีพในการสอนความคิดสร้างสรรค์ และเน้นว่า “Design Thinking”

มีบทบาทสำคัญในการเป็นสะพานเชื่อมภายใน (Watson, 2015) มีส่วนช่วยให้เกิดการแชร์แนวคิด และเทคนิคในการส่งเสริมการสอน (Douglass, 2016) ตลอดจนเป็นแนวทางให้นักเรียนปรับตัวเข้ากับความต้องการใหม่ ๆ (Charosky, 2018)

Rauth et al. (2010) กล่าวว่า ความคิดเชิงออกแบบเป็นแนวคิดรากฐานการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยกระบวนการจำเป็นต้องประกอบไปด้วยชุดทักษะดังต่อไปนี้ประกอบกันจึงจะสัมฤทธิ์ผล

1. ทักษะ (Mindset) หมายถึง กลุ่มความคิดมุมมอง การรับรู้ ความเชื่อ แนวทางการคิด สู่การตีความ การทำความเข้าใจ ในการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ผลหรือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การตัดสินใจกระทำชุดทักษะเป็นสิ่งสำคัญ
2. เครื่องมือ (Toolset) หมายถึง กลุ่มการทำงานหรือกรอบ (Framework) โมเดล (Model) ที่ได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์เอื้อให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายมีเครื่องมือมากมายที่สามารถเลือกใช้และสามารถปรับเปลี่ยนพัฒนาเครื่องมือเหมาะสมกับงาน

3. ทักษะ (Skillset) หมายถึง กลุ่มความรู้ความสามารถการเชี่ยวชาญในทักษะเฉพาะบางประเภท ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานการฝึกฝนและการลงมือทำหลาย ๆ ครั้งเพื่อเรียนรู้พัฒนาความสามารถ

ออกแบบเชิงความคิด มีความหมายโดยรวม คือ กิจกรรมสร้างสรรค์ผ่านกระบวนการความคิดเชิงออกแบบในการจัดการเรียนรู้รูปแบบใหม่ (Innovation education) เพื่อยกระดับทักษะความสามารถในการเรียนของนักเรียน การประยุกต์ใช้ที่ประสบความสำเร็จในการศึกษา จำเป็นต้องมีโปรแกรมที่เป็นระบบและหลักสูตร

สารสนเทศแบบบูรณาการการใช้แนวทางการสอน และทรัพยากรสนับสนุนการฝึกอบรมครู การมีส่วนร่วมของครูในรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านกระบวนการ ออกแบบแผนการเรียนรู้การสอน

Suhaila & Abdul (2021) กล่าวว่าความคิดเชิงออกแบบเป็นการส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหา

ให้กับนักเรียนในศตวรรษที่ 21 นักเรียนสามารถพัฒนาทักษะต่าง ๆ เช่น การทำงานร่วมกัน ความเห็นอกเห็นใจ ความคิดสร้างสรรค์ และการแก้ปัญหาสร้างประสิทธิภาพในการเรียนรู้ โดยการบูรณาการจากหลักสูตรเดิม

ตารางที่ 1 เจ็ดมิติของความคิดเชิงออกแบบทัศนคติในภาคการศึกษา

มิติ (Dimention)	ความคิดเชิงออกแบบทัศนคติในภาคการศึกษา (DT) Mindset in education field
1. มนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-centredness)	Carroll, (2010) ปรัชญาของการออกแบบเริ่มต้นด้วยความเข้าใจที่ชัดเจน และการเอาใจใส่ต่อความต้องการและจุดยืนนักเรียนจุดมุ่งหมาย คือการส่งเสริมและชี้นำผู้คนให้แก้ปัญหาความท้าทายในการออกแบบการออกแบบที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลางเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ใช้ทั่วไปในกรอบการออกแบบและการจัดการที่พัฒนาวิธีแก้ไขปัญหโดยนำมุมมองของมนุษย์ไปเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนของกระบวนการแก้ปัญหา
2. การเอาใจใส่ (Empathy)	การเข้าหาจัดการปัญหาที่คนอื่นไม่ต้องการทำเพื่อพัฒนาความเห็นอกเห็นใจ ด้วยวิธีการ “แสวงหา” ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ความต้องการเฉพาะโดยปริยายของผู้คน จินตนาการถึงอนาคตในรายละเอียดเฉพาะจากมุมมองที่แตกต่างของ “คนอื่นเริ่มแรก” ในแนวทางที่เหมาะสม
3. การทำงานร่วมกัน (Collaboration)	การผสมผสานของจิตใจที่ดีในหมู่เพื่อนนักเรียนเพื่อสร้างการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นความพยายามที่จะเพิ่มนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ร่วมมือด้วยความกระตือรือร้นในการทำงานร่วมกันให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มองในแง่ดี (Optimism)	สร้างวัฒนธรรมในความเชื่อมั่นที่นักเรียนทุกคนควรสร้างขึ้น การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ว่าปัญหาจะใหญ่แค่ไหน เร็วแค่ไหนระยะเวลาที่ต้องการหรืองบประมาณจะมีจำกัดก็สามารถจัดการได้โดยไม่คำนึงถึงความซับซ้อนของปัญหาสามารถทางออกที่ดีกว่าวิธีหนึ่งเป็นต้น
5. การทดลองปฏิบัติ (Experimentalism)	การฝึกการทดลองกับนักเรียนหรือศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่สร้างแนวคิดใหม่จากความล้มเหลวของนักเรียนในการสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

มิติ (Dimention)	ความคิดเชิงออกแบบทัศนคติในภาคการศึกษา (DT) Mindset in education field
6. วัฒนธรรมของการสร้างต้นแบบ (Culture of prototyping)	หลักการสำคัญ คือการพัฒนาทักษะของนักเรียนในวงจรการประดิษฐ์ต้นแบบ ปรัชญาการสร้างต้นแบบวัฒนธรรมที่ดีและการสร้างสิ่งประดิษฐ์นั้นมุ่งมั่นทดลอง สร้างสิ่งที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทักษะของนักเรียน เกิดเป็นต้นแบบที่สามารถ นำมาปรับใช้
7. สติของกระบวนการ (Mindfulness of process)	การมีสติสัมปชัญญะเป็นแนวความคิดที่จะขยายไปสู่นักเรียนเพื่อให้แน่ใจว่างาน หรือโครงการใด ๆ ถูกขึ้นำโดยขั้นตอนของวงจรการออกแบบและระยะเวลา โดยประมาณที่ถูกต้องในการปฏิบัติตามงานที่มอบหมายหรืองาน

(ที่มา: Suhaila, 2021)

ผู้เขียนสังเคราะห์ ความคิดเชิงการออกแบบ ซึ่งประกอบด้วย 1) เข้าใจในปัญหา (Empathize) 2) ความคิด (Define & Ideate) 3) สร้างต้นแบบ (Prototype) 4) ทดสอบ (Test) ซึ่งในขั้นนี้ ได้ประยุกต์ กิจกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่ Playful Visualizations arts, Things around us และ Wisdom begins in wonder และ 5) การวิพากษ์ และสะท้อนคิด(Critical & Reflection) จากนั้น จึงพัฒนา เป็นแผนการเรียนรู้ภาษาด้านภาษา โดยอาศัยสำหรับแนวทางการสอนภาษาเพื่อการ สื่อสารของดักกลาส บราวน์ (Brown, 1993)

ซึ่งเสนอไว้ว่าต้องคำนึงถึง 4 ลักษณะที่เชื่อมโยง สัมพันธ์กัน คือ 1) เป้าหมายของการสอนที่เน้น องค์ประกอบของการสื่อสารไม่จำกัดอยู่ภายใน กรอบไวยากรณ์ 2) เทคนิคทางภาษานำผู้เรียน ไปสู่การใช้ภาษาอย่างแท้จริง รูปแบบโครงสร้าง ไม่ใช่เป้าหมายหลักแต่รูปแบบเฉพาะของภาษา จะทำให้ผู้เรียนสื่อสารตามเป้าหมายจนสำเร็จ 3) ความถูกต้องเป็นตัวหลักการเสริมด้วยเทคนิค ทางการสื่อสารทำให้ผู้เรียนสื่อสารคล่องแคล่ว 4) ผู้เรียนต้องเข้าใจภาษาและสร้างสรรค์ภายใน บริบทที่ไม่เคยฝึกมาก่อน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการประยุกต์ใช้ความคิดเชิงออกแบบการเรียนรู้รายวิชาภาษาอังกฤษ

กระบวนการคิดเชิงออกแบบตาม	การเรียนรู้รายวิชาภาษาอังกฤษ เสริมทักษะการสื่อสาร	แนวทางในการดำเนินกิจกรรม
1. เข้าใจในปัญหา (Empathize) ระบุความต้องการ	บนฐานความคิดสร้างสรรค์เน้นการ ส่งเสริมให้ผู้เรียนทุกคนสร้างสรรค์ ชิ้นงาน ประสบการณ์ในกิจกรรม	สำรวจปัญหา ความต้องการด้วยการ สัมภาษณ์พูดคุยกับนักเรียนก่อนสอน มาปรับใช้ในการสร้างแผนการสอน
2. ความคิด (Define & Ideate)	การเรียนรู้แบบโครงงานเป็นฐาน (Project-Based Learning)	- แบบวัดทักษะการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษชั้นอนุบาล (ก่อน-หลัง)
3. สร้างต้นแบบ (Prototype)	แผนการสอน Playful Visualizations arts Things around us Wisdom begin in wonder	จัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเน้นความคิด สร้างสรรค์เชิงออกแบบตามแผน
4. ทดสอบ (Test) Playful Visualizations arts Things around us Wisdom begins in wonder	ทดสอบการสอน - การลองปฏิบัติ (practice)	- เกณฑ์การวัดผลด้วยแบบประเมิน ความสอดคล้อง
5. การวิพากษ์และสะท้อนคิด (Critical & Reflection)	- การสังเกตปฏิบัติการ (Feedback) - การสอบถาม	- สรุปกิจกรรม - ผลงานของนักเรียน (Portfolio)

การเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์จาก
การเรียนรู้ด้วยตนเองพร้อมทั้ง นำศิลปะ ดนตรี
และ ธรรมชาติในการเพิ่มสมรรถนะการเรียนรู้ทักษะ
การสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในแผนการเรียนรู้
เพื่อมุ่งเน้นให้เด็กเกิดความสุขไปกับการเรียน
สร้างห้องเรียนแบบ (Flip classroom) นักเรียน
สามารถเรียนรู้ตามความต้องการของนักเรียน
เกิดเป็นห้องเรียนแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
ผ่านกระบวนการความคิดเชิงออกแบบนำเสนอ
แผนการสอนภาษาอังกฤษเน้นความคิดเชิงออกแบบ
ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารซึ่งประกอบไปด้วย
จุดประสงค์ในการเรียน 3 กิจกรรม พร้อมเครื่องมือ
ที่ใช้ในแต่ละบทเรียน รวมถึงเกณฑ์การวัดผล

กิจกรรมที่ 1 สนุกไปกับศิลปะ (Playful Visualizations arts)

จุดประสงค์ของบทเรียนนี้เพื่อสร้าง
ความสนุกสนานเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มใจ ใช้วิชา
ศิลปะเป็นเครื่องมือในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อลด
ปัญหาการกลัวการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดยการใช้
ภาพในลักษณะของภาษาภาพ Visual language
ยกตัวอย่างเช่น อักษร A (Ant) ด้วยการวาดภาพมด B
(Ball) ด้วยการวาดรูปลูกบอล การค้นหาสิ่งที่สนใจ
และสิ่งที่ปัญหาในการพัฒนาการเรียนรู้ภาษา
อังกฤษ อาทิเช่น การใช้เสียงเพลงช่วยเมื่อนักเรียน
ไม่สามารถท่องอักษรได้ทั้งหมด พร้อมทั้งช่วย
ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการตีความ (Interpretation)

การนำความรู้ตัวอักษร ภาษาอังกฤษ A-Z เต็ม ที่เป็นคนของตนเองเพื่อการเรียนรู้ในแบบที่ตนเอง
ข้อมูลมาตีความหมายจากการร้องเพลง หรือ วาดรูป โดยจำแนกจุดประสงค์การเรียนรู้ออกเป็น ด้านความรู้
และปฏิบัติได้ด้วยความในคำจำกัดความและนิยาม ด้านทักษะ และคุณลักษณะ

ตารางที่ 3 กิจกรรมที่ 1 สนุกไปกับศิลปะ (Playful Visualizations arts)

บทเรียน	จุดประสงค์ในการเรียนรู้	เครื่องมือ
บทเรียน 1. สนุกไปกับศิลปะ การแสดง (Playful Visualizations arts)	Knowledge: การเรียนรู้ตัวอักษรภาษาอังกฤษ A-Z จากการร้องเพลงและวาดรูป Skill: สามารถเขียนและออกเสียง และ ตัวอักษรภาษาอังกฤษ A-Z Characteristics: สามารถท่องได้ด้วย การร้องเพลงหรือวาดรูปได้อย่างใดอย่างหนึ่ง	- บทเรียนเพลงประกอบอักษร ภาษาอังกฤษ - แบบวาดรูปตามตัวอักษร โดยการเรียนรู้จากสัญลักษณ์ ภาพ (Infographic)
เกณฑ์การวัดผล	Start: เกิดความสนใจในการเรียนรู้ตัวอักษร ภาษาอังกฤษ A-Z จากการร้องเพลง หรือ วาดรูปได้เกือบสมบูรณ์ตามลำดับตัวอักษร Develop: การเรียนรู้ตัวอักษร ภาษาอังกฤษ A-Z จากการร้องเพลง หรือ วาดรูปและปฏิบัติ ได้ เกือบสมบูรณ์ตามลำดับด้วยความเต็มใจ Standard: สามารถจดจำตัวอักษรภาษาอังกฤษ A-Z ได้ครบ ตามลำดับตัวอักษร จากการร้องเพลง หรือ วาดรูปอย่างใดอย่างหนึ่ง ครบถ้วน Excellence: สามารถจดจำตัวอักษรภาษาอังกฤษ A-Z ได้ครบ ตามลำดับตัวอักษร จากการร้องเพลง หรือ วาดรูปอย่างใดอย่างหนึ่งครบถ้วน ออกเสียงได้ถูกต้องจากการร้อง เพลงครบถ้วนแม่นยำตามจังหวะอย่าเชี่ยวชาญ และ สามารถวาดรูปประกอบตัวอักษรได้	- การสังเกตปฏิกิริยา (Feedback) - การลองปฏิบัติ (Practice) - แฟ้มสะสมผลงานของนักเรียน (Portfolio)

กิจกรรมที่ 2 สิ่งรอบตัวของเรา (Things around us)

การเรียนรู้จากธรรมชาติรอบตัว เรียนรู้เรื่อง รูปทรง รูปร่าง สร้างรูปแบบ (Pattern) ด้วยการใช้วิชาศิลปะเป็นเครื่องมือในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อลดปัญหาการกลัวการเรียนภาษาอังกฤษ เพิ่มคำศัพท์จากการสังเกตการณ์ และสัมผัสวัตถุและสิ่งรอบตัวรูปแบบ (Pattern)

จากธรรมชาติรอบตัวเพิ่มคำศัพท์ในชีวิตประจำวันได้ด้วยตนเองพร้อมกับการอธิบายความหมายเหล่านั้นด้วยภาพสัญลักษณ์ ยกตัวอย่างเช่นเป็นวงกลม ดังนั้น จากคำว่า พระอาทิตย์ (Sun) มีรูปร่างเป็นทรงกลมนักเรียนวาดรูปวงกลมและเป็นการเพิ่มคำศัพท์คำว่าวงกลม (Circle) หรือพระอาทิตย์ทำให้เกิดความร้อนเป็นการเพิ่มคำศัพท์คำว่าร้อน (Hot) เป็นต้น

ตารางที่ 4 กิจกรรมที่ 2 สิ่งรอบตัวของเรา (Things around us)

บทเรียน	จุดประสงค์ในการเรียนรู้	เครื่องมือ
บทเรียนที่ 2: สิ่งรอบตัวของเรา (Things around us)	Knowledge: การเรียนรู้เรื่อง รูปทรง รูปร่าง สร้างรูปแบบ (Pattern) จากธรรมชาติรอบตัว เพิ่มคำศัพท์ ภาษาอังกฤษ Skill: สามารถเพิ่มคำศัพท์ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ด้วยตนเองพร้อมกับการอธิบายความหมายเหล่านั้นด้วยภาพสัญลักษณ์ Characteristics: นักเรียนเกิดการเรียนรู้ ความคิดจากการสังเกตการณ์รอบตัว	- เพลงประกอบบทเรียนภาษาอังกฤษ - แบบวาดรูปตามการสังเกต เรียนรู้ รูปทรง รูปร่าง สร้างรูปแบบ (Pattern) คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ในจากธรรมชาติ
เกณฑ์การวัดผล	Start: สนใจเรียนเรื่อง รูปทรง รูปร่าง สร้างรูปแบบ (Pattern) จากธรรมชาติรอบตัว เพิ่มคำศัพท์ ภาษาอังกฤษ Develop: การเรียนรู้การเพิ่มคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ในชีวิตประจำวันได้พร้อมกับการอธิบายความหมายเหล่านั้นด้วยภาพสัญลักษณ์ได้บ้าง Standard: เรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ในชีวิตประจำวันได้พร้อมกับการอธิบายความหมายเหล่านั้นด้วยภาพสัญลักษณ์ได้ 3 คำ Excellence: เรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ในชีวิตประจำวันได้ด้วยตนเอง พร้อมกับการอธิบายความหมายเหล่านั้นด้วยภาพสัญลักษณ์ได้มากกว่า 3 คำ พร้อมทั้งสามารถจดจำตัวอักษรได้ครบ ตามลำดับตัวอักษร จากการพูด วาดรูป หรือ เขียน อย่างใดอย่างหนึ่งครบถ้วน	- การสังเกตปฏิกิริยา (Feedback) - การลองปฏิบัติ (Practice) - แฟ้มสะสมผลงานของนักเรียน (Portfolio)

กิจกรรมที่ 3 ปัญญาเริ่มต้นด้วยความพิศวง (Wisdom begins in wonder)

จุดประสงค์ในการเรียนรู้ถึงความแตกต่าง การรวมผลงานมีผลงานของตนเองที่ประกอบไปด้วยความรู้ภาษาอังกฤษในรูปแบบของผลงานศิลปะตามหัวข้อ และ อธิบายได้ดี ด้วยการถ่ายภาพ และการเล่าเรื่องอย่างถูกต้องเหมาะสมสร้างเป็น

ผลงาน (Portfolio) และแลกเปลี่ยนกันชมผลงาน พร้อมทั้งให้นักเรียนได้พูดถึงผลงานของตนเอง “นักเรียนได้รับประสบการณ์จากการเรียนจากประสบการณ์ตรงมีผลงานของตนเองที่ประกอบไปด้วยความรู้ภาษาอังกฤษในรูปแบบของผลงานศิลปะตามหัวข้อด้วยการใช้ภาพและการเล่าเรื่องในรูปแบบที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 กิจกรรมที่ 3 ปัญญาเริ่มต้นด้วยความพิศวง (Wisdom begins in wonder)

บทเรียน	จุดประสงค์ในการเรียนรู้	เครื่องมือ
Unit 3 : ปัญญาเริ่มต้นด้วยความพิศวง (Wisdom begins in wonder)	Knowledge: นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากความแตกต่าง การสร้างต้นแบบจากความคิดจากผลงานเป็นเล่มผลงานของตนเองที่ประกอบไปด้วยความรู้ภาษาอังกฤษในรูปแบบของผลงานศิลปะ Skill: รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนในเรื่องที่สอดคล้องกับความสามารถและความต้องการของตนเพื่อที่จะได้พัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง “การเรียนรู้สู่การพัฒนาตนเอง” Characteristics: นักเรียนเกิดการเรียนรู้ความคิดจากการสังเกตการณ์รอบตัว และนักเรียนได้มีโอกาสนำเสนอผลงานสร้างสรรค์ของตนและรับคำติชม	- เพลงประกอบบทเรียนภาษาอังกฤษ - เล่มผลงานวาดรูปตามการสังเกต เรียนรู้ที่ผ่านมา
เกณฑ์การวัดผล	Start: สนใจการสร้างต้นแบบจากความคิดจากผลงานเป็นเล่ม (Portfolio) ผลงานของตนเองที่ประกอบไปด้วยความรู้ภาษาอังกฤษในรูปแบบของผลงานศิลปะ Develop: สร้างผลงานของตนเองที่ประกอบไปด้วยความรู้ภาษาอังกฤษในรูปแบบของผลงานศิลปะตามหัวข้อได้เกือบสมบูรณ์ Standard: มีผลงานของตนเองที่ประกอบไปด้วยความรู้ภาษาอังกฤษในรูปแบบของผลงานศิลปะตามหัวข้อได้เกือบสมบูรณ์	- การสังเกตปฏิกิริยา (Feedback) - การลองปฏิบัติ (practice) - แฟ้มสะสมผลงานของนักเรียน (Portfolio)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

บทเรียน	จุดประสงค์ในการเรียนรู้	เครื่องมือ
	Excellence: มีผลงานของตนเองที่ประกอบไปด้วยความรู้ภาษาอังกฤษในรูปแบบของผลงานศิลปะตามหัวข้อได้สมบูรณ์ ไม่มีข้อผิดพลาดในการสะกด และ อธิบายได้ดี ด้วยการใช้ภาพและการเล่าเรื่องอย่างถูกต้องเหมาะสม	

กระบวนการเรียนรู้เหล่านี้เป็นการส่งเสริมผู้เรียนให้เรียนรู้ด้วย สมอ ด้วยกาย และด้วยใจ เป็นการสร้างองค์ความรู้ผ่านกระบวนการคิดด้วยตนเองมีส่วนร่วมในการเรียนและเน้นการปฏิบัติจริง ห้องเรียนแห่งการเรียนรู้จากที่เกิดจากการบูรณาการแบบผสมผสานทั้งศาสตร์ด้านภาษาและศิลป์ เกิดเป็นรูปแบบใหม่เพื่อยกระดับทักษะความสามารถในการเรียนของนักเรียนในครั้งนี้นี้พัฒนาจากแนวความคิดบูรณาการเชื่อมโยงภาคการศึกษาผ่านกระบวนการออกแบบเป็นแผนการเรียนการสอนและนวัตกรรมทางการศึกษาด้านความคิดสร้างสรรค์

การใช้ความคิดเชิงออกแบบในการวางแผนการสอนไม่ได้เป็นวิธีการสอนที่เหมาะสมกับทุกสาระการเรียนรู้ แต่จะเหมาะสมกับสาระการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาและการทำงานร่วมกันในทีมสิ่งสำคัญในการประยุกต์ใช้ความคิดเชิงออกแบบในการสอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ ควรกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ที่ชัดเจน เน้นการเรียนรู้ที่เป็นปัญหาจริงและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของนักเรียน

2. การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ควรออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียน และเน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของนักเรียน

3. การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ควรส่งเสริมให้นักเรียนมีการคิดสร้างสรรค์ และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมโดยการให้นักเรียนฝึกการคิดและวางแผนการแก้ไขปัญหา

4. การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ที่เต็มไปด้วยความสนุกสนาน

การประยุกต์ใช้ความคิดเชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเด็กปฐมวัยควรมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และต้องมีการส่งเสริมให้นักเรียนเป็นผู้เรียนรู้เองสามารถดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน ความคิดเชิงออกแบบ ได้แก่ การตรวจสอบความเข้าใจ การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ปัญหา การออกแบบและพัฒนา การทดสอบและประเมินผลด้วยการประยุกต์ใช้ความคิดเชิงออกแบบในห้องเรียนได้ดังนี้

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathize) หรือเรียกได้ว่าเป็นขั้นตอนแรกในการเข้าใจนักเรียน อาทิเช่น สำรวจความต้องการของนักเรียนเพื่อเข้าใจความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษสำรวจความยากลำบากและอุปสรรคในการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนจัดกิจกรรมเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการและความยากลำบากของนักเรียน เช่น สัมมนาเรื่องการเรียนภาษาอังกฤษ หรือการสำรวจข้อมูลด้านภาษาอังกฤษจากนักเรียน เป็นต้น

กำหนดประเด็นปัญหา (Define) รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการ เพื่อกำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไข สร้างประโยคปัญหาที่ชัดเจน ในกรณีศึกษา “นักเรียนมีกั้วต่อการเรียนภาษาอังกฤษ” เป็นต้น

ความคิด (Ideate) การสร้างแนวคิดและการแสดงแนวคิดในหลายรูปแบบที่จะนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา โดยเน้นการเปิดรับความคิดสร้างสรรค์จากนักเรียน จัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน เช่น การออกแบบแผนการเรียน และสื่อการสอนภาษาอังกฤษ หรือเพิ่มเติมการใช้เทคโนโลยีร่วมในการสอน

ต้นแบบ (Phototype) สร้างต้นแบบไม่ว่าจะเป็นแผนการเรียน อุปกรณ์ หรือ สื่อการสอนจากพื้นฐานของความคิดเชิงออกแบบเพื่อมาแก้ปัญหาในการเรียนการสอนโดยต้นแบบนั้นจะแจ้งแก้ไขปัญหาได้ปัญหานี้

ทดสอบ (Test) ทำการทดสอบต้นแบบเพื่อให้เข้าใจถึงผลตอบรับหรือนำมาทดสอบในการแก้ปัญหาที่ได้กำหนดไว้แต่แรกโดยตรวจสอบประสิทธิภาพจากเกณฑ์วัดผลที่กำหนดไว้

การสร้างประสบการณ์ตรงนั้นช่วยเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษมีกลวิธีและลักษณะของการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองจากการสร้างสรรค์งานศิลปะผ่านประสบการณ์การเรียนภาษาอังกฤษนักเรียนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดพร้อมกับการสร้างผลงานศิลปะ เพื่อให้เกิดการผสมผสานการสร้างอารมณ์และการสร้างความหมายผ่านศิลปะศิลปะนั้นผ่อนคลายและสนุกสนาน สร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ตรงตามวิถีธรรมชาติ (Mindful) รูปแบบการพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะในการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรมทางการศึกษานี้ อ้างอิงจากทฤษฎีและนำไปปฏิบัติจากแนวความคิดแบบบูรณาการ ระหว่าง ศิลปะ ดนตรี ภาษา การเรียนรู้โดยธรรมชาติจากกิจกรรมนอกชั้นเรียนเป็นการเสริมฐานในการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ด้วยรูปแบบของการเรียนรู้ ศิลปะ ดนตรี ภาษา ธรรมชาติ และเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่จะช่วยเสริมสร้างสมรรถนะในการเรียนรู้ สำหรับการสร้างมิติใหม่ของการเรียนรู้

สรุป

ความคิดเชิงออกแบบเป็นกระบวนการคิดที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ปัญหา และ การใช้ความคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้โดยการออกแบบการเรียนที่มีความน่าสนใจและเข้าใจง่าย ผู้ศึกษาคือจุดศูนย์กลางเน้นการลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เด็กสามารถเกิดการเรียนรู้จากสัมผัสประสบการณ์เองโดยยกระดับทักษะความสามารถในการเรียนของนักเรียนระดับปฐมวัย จากทักษะที่ไม่สมดุล การขาดอุปกรณ์ช่วยสอนที่มีประสิทธิภาพ การขาด

สิ่งจูงใจที่เหมาะสมและความกลัวโดยธรรมชาติ ปัญหา อาการกลัวภาษาอังกฤษและความยากลำบากในการแสดงออก สู่การออกแบบแผนการเรียนการสอนตามแนวทางความคิดเชิงออกแบบในห้องเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเด็กปฐมวัยที่มีความเป็นมิตร ปลอดภัยและช่วยกระตุ้น

ความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางภาษาไปควบคู่กับการเติบโตทางด้านอารมณ์ สังคมและร่างกาย ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ 3 กิจกรรม แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน ตัวอย่างกิจกรรมและการวัดผล ในการประยุกต์กับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจเพื่อนำไปต่อยอดหรือพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Acharyyakul, K., Chidpitak, N., & Chansawang, R. (2017). English vocabulary learning through game design using Design Thinking techniques. **Journal of Educational Technology Development and Exchange (JETDE)**, 10(1), 77-89. (In Thai)
- Brown, H. D. (1993). **Georgetown University Roundtable on Languages and Linguistics 1993**. After Method: Toward a Principled Strategic Approach to Language Teaching. San Francisco State University.
- Carroll, M. (2010). "Stretch, dream, and do-a 21st century design thinking & STEM journey," **Journal of Research in STEM Education**, 1(1), 59-70.
- Charosky, G., L. Leveratto, L. Hassi, K. Papageorgiou, J. Ramos-Castro, and R. Bragós. (2018). "Challenge-Based Education: An Approach to Innovation through Multidisciplinary Teams of Students Using Design Thinking." Paper presented at the Technologies Applied to Electronics Teaching Conference (TAEE), Tenerife, Spain, June 20–22.
- Douglass, H. (2016). Science and Children. **Washington**, 53, (9), 69-75.
- Henriksen, D. (2017). Creating STEAM with design thinking: Beyond STEM and arts integration. **The STEAM Journal**, 3(1), 11.
- Institute of Design Stanford. (2019). **An Introduction to Design Thinking (PROCESS GUIDE)**. Retrieved from <https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf>. [2022, 12 Oct.]
- Kriangchaiporn, N., & Sirivianos, M. (2019). Factors influencing English language anxiety in Thai high school students. **International Journal of Advanced and Applied Sciences**, 6(1), 43-48. (In Thai)
- Phuriwikrai, K. (2019). **We are all designers of our own lives**. Retrieved from <https://www.the101.world/designing-your-life-workshop/> [2018, 25 Oct.]

- Rauth, E. Köppen, B. Jobst and Meinel. C. (2010). **Design Thinking: An Educational Model towards Creative Confidence**. Retrieved from file:///C:/Users/Nicky/Downloads/DesignThinkingAnEducationalModeltowardsCreativeConfidence.pdf
- Suhaila, C. N, and Abdul M. A. K. (2021). Design thinking mindset to enhance education 4.0. competitiveness in Malaysia. **International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)**, 10 (2), 494~501.
- Watson, J., & Hill, A. (2015). **Dictionary of media and communication studies**. Bloomsbury Publishing: USA.
- Wutthisinchai, S. & Stopps, P.J. (2011). **An analysis of factors affecting the English reading comprehension of Mattayomsuksa 5 Students in Amphur Mueang, Lampang Province**. Bangkok: Institute for English Language Education Assumption University. (In Thai)
-

รายละเอียดการเตรียมบทความเสนอการตีพิมพ์

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

(สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

Academic Journal Phranakhon Rajabhat University

(Humanities and Social Sciences)

.....

วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นวารสารราย 6 เดือน
เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน และ ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม จัดทำขึ้น
เพื่อเผยแพร่ผลงานในลักษณะบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article)
บทความปริทัศน์ (Review Article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) ในสาขามนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ แก่นักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไปที่สนใจ

ขอบเขตของผลงานที่ตีพิมพ์

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตีพิมพ์
บทความทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ได้แก่ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ จิตวิทยา
นิเทศศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ ประชากรศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มานุษยวิทยา สังคมวิทยา
ภูมิศาสตร์ วิทยาการประกันภัย สถิติศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ บริหารการศึกษา ศีลศาสตร์ กฎหมาย
การบัญชี และบริหารธุรกิจ

การพิจารณาบทความ

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนี้จะได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง
(Peer Review) อย่างน้อย 3 ท่าน โดยผู้แต่งและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความจะไม่ทราบชื่อซึ่งกันและกัน
(Double-blind Peer Review)

ประเภทของบทความที่รับตีพิมพ์

1. บทความวิชาการ (Academic Article)

งานเขียน ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เป็นความรู้ใหม่ กล่าวถึงความเป็นมาของปัญหา วัตถุประสงค์
แนวทางการแก้ไขปัญหา มีการใช้แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยจากแหล่งข้อมูล เช่น หนังสือ วารสารวิชาการ
อินเทอร์เน็ต ประกอบการวิเคราะห์วิจารณ์ เสนอแนวทางแก้ไข

2. บทความวิจัย (Research Article)

เป็นการนำเสนอผลงานวิจัยอย่างเป็นระบบ กล่าวถึงความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา
วัตถุประสงค์ การดำเนินการวิจัย

3. บทความปริทัศน์ (Review Article)

งานวิชาการที่ประเมินสถานะล่าสุดทางวิชาการ (State of the art) เฉพาะทางที่มีการศึกษาค้นคว้า มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ทั้งทางกว้าง และทางลึกอย่างทันสมัย โดยให้ข้อพิพากษ์ที่ชี้ให้เห็นแนวโน้มที่ควรศึกษาและพัฒนาต่อไป

4. บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

บทความที่วิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาสาระ คุณค่า และคุณภาพของหนังสือ บทความหรือผลงานศิลปะ อาทิ นิทรรศการ ทัศนศิลป์ และการแสดงละครหรือดนตรี โดยใช้หลักวิชาและดุลยพินิจอันเหมาะสม

หลักเกณฑ์ในการส่งบทความ

1. บทความที่ผู้แต่งส่งมาเพื่อตีพิมพ์จะต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการเสนอขอตีพิมพ์จากวารสารอื่น ๆ
2. เนื้อหาในบทความต้องไม่คัดลอก ลอกเลียน หรือไม่ตัดทอนจากบทความอื่นโดยเด็ดขาด (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้แต่งเท่านั้น)
3. ผู้แต่งต้องเขียนบทความตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบการส่งบทความของวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. การพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จะพิจารณาเฉพาะบทความที่ได้รับการประเมินให้ตีพิมพ์เผยแพร่จากผู้ทรงคุณวุฒิเท่านั้น
5. กรณีข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แต่งต้องปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และชี้แจงการแก้ไขต้นฉบับดังกล่าวมายังกองบรรณาธิการ

คำแนะนำการเตรียมต้นฉบับ

รับการตีพิมพ์บทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word 2003 ขึ้นไป โดยใช้ตัวหนังสือแบบ TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ กำหนดตั้งค่าหน้ากระดาษ บน 1.5 นิ้ว ล่าง 1.0 นิ้ว ขวา 1.0 นิ้ว โดยความยาวของบทความควรเป็นดังนี้

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. บทความทางวิชาการ (Academic article) | ประมาณ 15 หน้า ต่อบทความ |
| 2. บทความวิจัย (Research article) | ประมาณ 15 หน้า ต่อบทความ |
| 3. บทความปริทัศน์ (Review article) | ประมาณ 8 หน้า ต่อบทความ |
| 4. บทวิจารณ์หนังสือ (Book review) | ประมาณ 5 หน้า ต่อบทวิจารณ์ |

โดยมีส่วนประกอบดังนี้

บทความวิชาการ	บทความวิจัย	บทความปริทรรศน์	บทวิจารณ์หนังสือ
1. บทนำ	1. บทนำ	1. บทนำ	บทความที่วิพากษ์วิจารณ์
2. กรอบในการวิเคราะห์	2. วัตถุประสงค์การวิจัย	2. บทสรุป	เนื้อหาสาระคุณค่า และ
3. เนื้อหา	3. ทบทวนแนวคิด	3. เอกสารอ้างอิง	คุณภาพของหนังสือ
4. สรุป	4. สมมติฐาน (ถ้ามี)		บทความหรือผลงาน ศิลปะ
5. เอกสารอ้างอิง	5. กรอบแนวคิดของการวิจัย		อาทิ นิทรรศการ ทัศนศิลป์
	6. ระเบียบวิธีวิจัย		และการแสดงละครหรือดนตรี
	7. ผลการวิจัย		โดยใช้หลักวิชาและดุลยพินิจ
	8. สรุปผลการวิจัยและอภิปราย		อันเหมาะสม
	9. เอกสารอ้างอิง		

Academic Article	Research Article	Review Article	Book Review
1. Introduction	1. Introduction	1. Introduction	The critique article should critically evaluate the subject, whether a book, film, work of art, dance, music performance or even another article. This has to be done looking at the content, the main points, and the benefit proceeding from it and how it expresses its discipline.
2. Framework Analysis	2. Research Objectives	2. Conclusion	
3. Content	3. Literature Review	3. References	
4. Conclusion	4. Hypothesis(If any)		
5. References	5. Conceptual Framework		
	6. Methodology		
	7. Research Results		
	8. Results Conclusion and Discussion		
	8.1 Results Conclusion		
	8.2 Discussion		
	9. References		

ชื่อเรื่อง	ควรมีความกระชับและชัดเจน ไม่ยาวจนเกินไป บทความภาษาไทยต้องมีชื่อเรื่องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด
ชื่อผู้แต่ง	ระบุชื่อเต็มและนามสกุลเต็มของผู้แต่งทุกคนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษโดยไม่ใส่ยศหรือตำแหน่ง สำหรับผู้แต่งหลักต้องใส่ E-mail address ที่ติดต่อได้และลงเครื่องหมายดอกจันกำกับ
บทคัดย่อ	ทุกบทความต้องมีบทคัดย่อเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษยกเว้นบทวิจารณ์หนังสือ โดยควรมีความยาวระหว่าง 200 ถึง 250 คำ
คำสำคัญ	ให้มีคำสำคัญ 3-5 คำ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
รูปภาพ	แยกบันทึกเป็นไฟล์ภาพที่มีนามสกุล TIFF, หรือ JPEG ถ้าเป็นภาพถ่ายกรุณาส่งภาพต้นฉบับเพื่อคุณภาพในการพิมพ์ หมายเลขรูปภาพและกราฟ ให้เป็นเลขอารบิก คำบรรยายและรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ด้านล่างของรูปภาพ ปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับการตีพิมพ์แบบขาว-ดำ หรือ Greyscale
เนื้อหา	ใช้ตัวหนังสือแบบ TH SarabunPSK ขนาด 16 พอยท์ จัดเนื้อหาตามรูปแบบบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) บทความปริทัศน์ (Review Article) บทความปริทัศน์ (Review Article) หรือ บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) หน่วยที่ใช้ให้เป็นไปตามรูปแบบสากล ศัพท์ภาษาอังกฤษในวงเล็บให้ใช้ตัวพิมพ์เล็กทั้งหมดยกเว้นชื่อเฉพาะ หากมีสมการให้ใช้ Equation Editor โดยจัดให้อยู่ในตำแหน่งกลางหน้ากระดาษ และระบุหมายเลขสมการ
ตาราง	หมายเลขตารางให้เป็นเลขอารบิก คำบรรยายและรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ด้านบนของตาราง
เอกสารอ้างอิง	เป็นรายชื่อเอกสารที่ใช้อ้างอิงในบทความ โดยให้แปลเป็นภาษาอังกฤษทุกรายการ และจัดรูปแบบอ้างอิงตามระบบ APA 6 th edition

รูปแบบการอ้างอิง

1. การอ้างอิงในเนื้อหา (In-text citation)

กรณีอ้างอิงชื่อผู้แต่งก่อนข้อความ	ชื่อผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์)..... ตัวอย่าง Kelly (2004) แสดงให้เห็นว่า..... Saikaew & Kaewsarn (2009) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ..... Lui et al. (2000) พบว่า..... Saikaew & Kaewsarn (2009) และ Lui et al. (2000) พบว่า.....
กรณีอ้างอิงชื่อผู้แต่งท้ายข้อความ	 (ชื่อผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์)
ตัวอย่าง	 (Kelly, 2004)

..... (Saikaew & Kaewsarn, 2009)

..... (Lui et al., 2000)

..... (Saikaew & Kaewsarn, 2009; Lui et al., 2000)

2. การอ้างอิงในส่วนท้ายบทความ (References)

2.1 อ้างอิงจากหนังสือ (Books)

รูปแบบ ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). **ชื่อหนังสือ**. (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง Crawley, R. B., Dockery, L. M., Branson, T. S., Carmichael, L. E., Carson, J. C., Findlay, A. F., & Smith, D. M. (2015). **Manor houses of the early 1900s**. London, England: Taylor & Francis.

2.2 อ้างอิงจากบทความวารสาร (Journal articles)

รูปแบบ ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. **ชื่อวารสาร**, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

ตัวอย่าง Yingsanga, P., & Mathurasa, L. (2009). Yellowing development of Chinese Kale (*Brassica oleracea* var. *alboglabra*). **Phranakhon Rajabhat Research Journal: Science and Technology**, 14(1), 76-90. (In Thai)

Morrisa, G.A., Fosterb, T.J., & Hardinga, S.E. (2000). The effect of the degree of esterification on the hydrodynamic properties of citrus pectin. **Food Hydrocolloids**, 14(3), 227-235.

2.3 อ้างอิงจากวิทยานิพนธ์ (Theses and Dissertations)

รูปแบบ ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). **ชื่อวิทยานิพนธ์**. (ระดับวิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัย, เมืองที่ตั้งมหาวิทยาลัย.

ตัวอย่าง Caprette, C.L. (2005). **Conquering the cold shudder: The origin and evolution of snake eyes**. (Doctoral dissertation). Ohio State University, Columbus, OH.

2.4 อ้างอิงจากรายงานการวิจัย/รายงานทางวิชาการ (Technical/Research reports)

รูปแบบ ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). **ชื่อเรื่อง** (ประเภทของเอกสาร). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง Tayama, T. (2006). **Velocity influence on detection and prediction of changes in color and motion direction** (Report No. 38). Sapporo, Japan: Psychology Department, Hokkaido University.

2.5 บทความ/บทในหนังสือการประชุม (Proceedings of meeting and symposium)

รูปแบบ ชื่อผู้แต่งในบท. (ปีพิมพ์). **ชื่อเรื่อง**. ใน ชื่อบรรณาธิการ, (บรรณาธิการ), ชื่อการประชุม (หน้าแรก-หน้าสุดท้าย). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1991). **A motivational approach to self: Integration in personality**. In R. Dienstbier (Ed.), Nebraska Symposium on motivation: Vol. 38 Perspectives on motivation (237-288). Lincoln, NM: University of Nebraska Press.

2.6 อ้างอิงจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

รูปแบบ ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). **ชื่อเรื่อง**. Retrieved from <http://.....>[ใส่วันที่สืบค้น].

ตัวอย่าง Centers for Disease Control and Prevention. (2003). **Take charge of your diabetes**. Retrieved from <http://www.cdc.gov/diabetes/pubs/paf/ted.pdf> [2015, 25 Oct.]

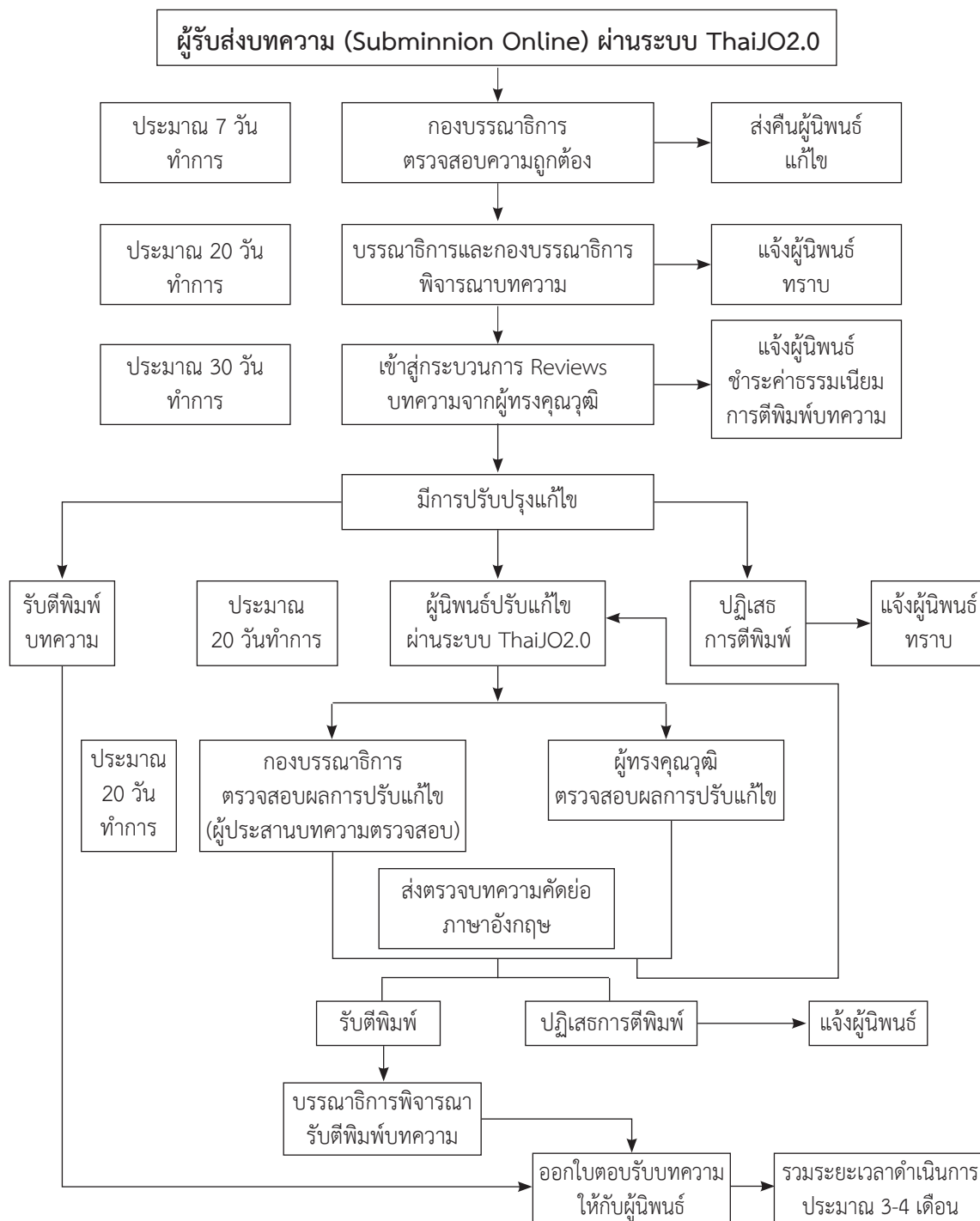
2.7 อ้างอิงอื่น ๆ

รูปแบบ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์. (ปีที่ให้สัมภาษณ์, วัน เดือน). **สัมภาษณ์**. ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์. หน่วยงาน.

ตัวอย่าง Phae-ngam, W. (2016, 10 Jan.). **How to write a good research article**. Assistant Professor. Faculty of Science and Technology. Phranakhon Rajabhat University.

ขั้นตอนการพิจารณาบทความ

วารสารวิชาการราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



หมายเหตุ: ทางวารสารขอสงวนสิทธิ์ที่จะเรียบเรียงและอาจปรับปรุงการนำเสนอบทความตามความเหมาะสม

รูปแบบบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ในวารสารวิชาการราชภัฏพระนคร สาขาสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ภาษาไทย)

ชื่อเรื่องภาษาไทย (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

ENGLISH TITLE (TH SarabunPSK 16pt. bold)

ชื่อ-สกุล ผู้แต่งบทความ^{1*} ชื่อ-สกุล ผู้แต่งบทความ² (TH SarabunPSK ขนาด 14pt. ตัวปกติ)

¹ชื่อหน่วยงานที่สังกัด (TH SarabunPSK ขนาด 12pt. ตัวปกติ)

²ชื่อหน่วยงานที่สังกัด (TH SarabunPSK ขนาด 12pt. ตัวปกติ)

Author^{1*}, Author² (TH SarabunPSK 14pt. normal)

¹Affiliation (TH SarabunPSK 12pt. normal)

² Affiliation (TH SarabunPSK 12pt. normal)

*E-mail: address@mailservice.com (TH SarabunPSK 12pt. normal)

Received: xx-xx-xx

Revised: xx-xx-xx

Accepted: xx-xx-xx

บทคัดย่อ (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหาบทคัดย่อในกรณีเป็นบทความภาษาไทยต้องมีบทคัดย่อเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ยกเว้นบทความหนังสือ บทคัดย่อควรมีย่อหน้าเดียว ไม่ควรเกิน 250 คำ บทคัดย่อควรกล่าวถึงวัตถุประสงค์ หลักของบทความ ผลลัพธ์หรือ สรุปผลที่ได้จากการทำวิจัย คำสำคัญที่เป็นภาษาไทยไม่ต้องมีเครื่องหมายจุลภาค (,) ระหว่างคำ

(TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

คำสำคัญ: คำสำคัญ1 คำสำคัญ2 คำสำคัญ3 คำสำคัญ4 คำสำคัญ5 (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ)

ABSTRACT (TH SarabunPSK 16pt. bold)

For a Thai article, an abstract in English must accompany the Thai version. The abstract should contain a single paragraph and its length should not exceed 250 words. It should be prepared in concise statement of objectives and summary of important results.

Keywords: keyword1, keyword2, keyword3, keyword4, keyword5 (TH SarabunPSK 16pt. normal)

บทนำ (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวปกติ).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

วัตถุประสงค์ (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวปกติ).....

.....
.....
.....
.....
.....

ทบทวนแนวคิด (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวปกติ).....

.....
.....
.....
.....

สมมติฐาน (ถ้ามี) (TH SarabunPSK ขนาด
16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวปกติ).....

.....
.....
.....

กรอบแนวคิดของการวิจัย (TH SarabunPSK
ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวปกติ).....

.....
.....
.....

ระเบียบวิธีวิจัย (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวหนา)

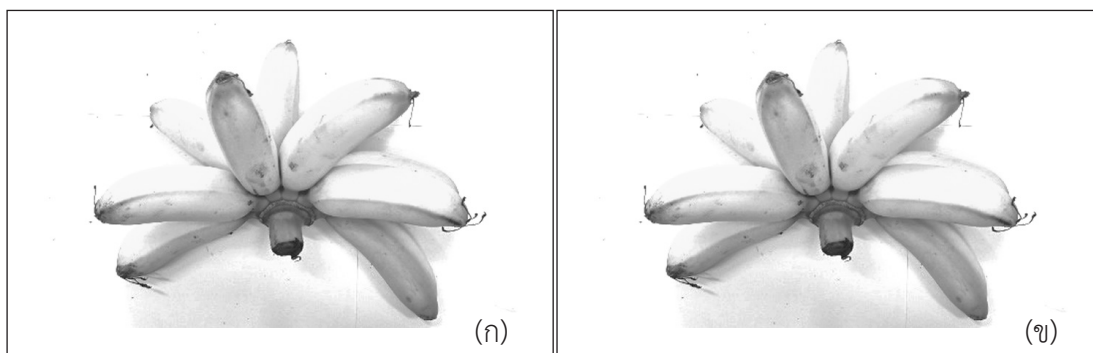
เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวปกติ).....

.....
.....

ผลการวิจัย (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัว
หนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.
ตัวปกติ).....

.....



ภาพที่ 1 ชื่อภาพ....(ก).....(ข)....

ตารางที่ 1 ชื่อตาราง

ปัจจัยต่าง ๆ	Factor Loading	Commulative Communalities Variance (%)
ปัจจัยที่ 1 : สถาปัตยกรรม และความสำคัญของวัด		25.530
เป็นวัดที่มีความสวยงาม	0.830	0.689
มีสถาปัตยกรรมเป็นเอกลักษณ์	0.799	0.642
มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์	0.675	0.491
มีความโดดเด่นแตกต่างจากวัดอื่น ๆ	0.451	0.346

หมายเหตุ : (TH SarabunPSK ขนาด 12pt. ตัวปกติ)

สมการที่ 1

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย(TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวปกติ).....

.....

REFERENCES (TH SarabunPSK ขนาด 16pt. ตัวหนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK ขนาด 16pt.).....

.....

จริยธรรมในการตีพิมพ์ Publication Ethics

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการตีพิมพ์บทความ ดังนี้

➤ จริยธรรมของบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการมีหน้าที่ พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาบทความกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสาร
2. บรรณาธิการมีหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพและพิจารณาความถูกต้องของบทความร่วมกับกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิก่อนการตีพิมพ์
3. บรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้แต่ง ผู้ประเมินบทความ และบุคคลอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. บรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด
5. บรรณาธิการต้องรักษาความลับของผู้แต่ง
6. บรรณาธิการมีหน้าที่รักษามาตรฐานของวารสาร รวมถึงพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพอยู่เสมอ

➤ จริยธรรมของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องตระหนักถึงความเชี่ยวชาญตามศาสตร์ของตนเองในการรับประเมินบทความ
2. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้แต่ง
3. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องตรวจสอบความซ้ำซ้อนของบทความกับงานตีพิมพ์อื่นๆ
4. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องประเมินและให้ข้อเสนอแนะตามหลักเกณฑ์ทางวิชาการโดยปราศจากอคติ
5. ผู้ทรงคุณวุฒิควรตรงต่อเวลาในการส่งผลการประเมินบทความ
6. ผู้ทรงคุณวุฒิควรรักษาความลับของผู้แต่งบทความ

➤ จริยธรรมของผู้แต่งบทความ

1. บทความที่ส่งจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยมีการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และต้องไม่คัดลอกผลงานผู้อื่นโดยขาดการอ้างอิง
2. หากบทความมีการทดลองเกี่ยวกับมนุษย์หรือสัตว์ ผู้แต่งต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมในการวิจัยและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้แต่งควรระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนการวิจัย
4. ผู้แต่งควรเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น และแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
5. ผู้แต่งจะต้องไม่นำส่วนใดส่วนหนึ่งของเนื้อหาในบทความไปตีพิมพ์เผยแพร่ยังแหล่งอื่น ๆ
6. ชื่อผู้แต่งที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในผลงานวิชาการนี้จริง



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
9 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220