



วารสาร การวิจัยการบริหารการพัฒนา

The Journal of Development Administration Research

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 : เมษายน-มิถุนายน 2566
Vol. 13 No. 2 : April-June 2023



ISSN: 1905 - 2219 (Print)
ISSN: 2730 - 2075 (Online)



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

The Journal of Development Administration Research

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2566)

Vol. 13 No. 2 (April-June 2023)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ และนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านการวิจัย ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านนิติศาสตร์ ด้านบริหาร การศึกษา ด้านจิตวิทยาและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทางการวิจัยการบริหารการพัฒนา
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้อง ไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่น ๆ ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิใน สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนาจะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาฏจน์ ศรีวิบูลย์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณิภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักรักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช จันทรศร มหาวิทยาลัยชินวัตร

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์ มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ชินบุตร มหาวิทยาลัยปทุมธานี

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา พิมพ์เผยแพร่ 4 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม-มีนาคม

ฉบับที่ 2 เดือน เมษายน-มิถุนายน

ฉบับที่ 3 เดือน กรกฎาคม-กันยายน

ฉบับที่ 4 เดือน ตุลาคม-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่

<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR>

ติดต่อกองบรรณาธิการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนน อุทอนนอก แขวง ดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 097-9359356

Website: <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR>

E-mail: touch_life@outlook.co.th, journal.dar@gmail.com

บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 เมษายน-มิถุนายน 2566 มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และจากการที่วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ได้รับการรับรองมาตรฐานจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ให้อยู่ในกลุ่มที่ 1 ดังนั้น ในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 21 บทความ

กองบรรณาธิการ วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์
บรรณาธิการ

สารบัญ	
บทนำ	I
บทบรรณาธิการ	III
สารบัญ	IV
มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี	259
Perspectives of the stakeholders in Udonthani province toward the change of management authority of Udonthani international airport พรรัชชล อุทานวรพจน์, วราภรณ์ เต็มแก้ว และ ประชญา จันทร์ลำภู Patsachon Utanvorapot, Waraporn Temkaew and Prachya Janlampoo	
กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์	274
Strategies of Success Building on Marketing Communications of Online Business ปริญญญา นิลรัตน์คุณ และ ไพโรจน์ วิไลนุช Parinya Nilrattanakul and Pairote Wilainuch	
การนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของ เทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา	285
Implementation of The Municipality's Decentralized Public Administration Policy Chachoengsao Municipality Chachoengsao Province จตุภัทร ชีรวินิจ Juitpathara Chiravinich	
บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยุคโควิด 19	301
Antecedent Variables Influencing the Effectiveness of the Management of the Employee Welfare Fund in Bangkok Metropolitan Region in the COVID-19 นารินทร์ รอดเวียง, ทวี แจ่มจำรัส และ เอี่ยมพร ศิริรัตน์ Nareerut Rodwring, Tawee Jamjumrus and Euamporn Siritat	
การสอนภาษาอังกฤษผ่านเทคนิคการใช้นิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย	319
Teaching English through Tales Techniques and Literature for Early Childhood นงคราญ สุขเวชขรรกิจ Nongkran Sukavejworakit	

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป	332
Factors Affecting European Tourists' Decision to Choose a Small Hotel in Phuket	
ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ nattawut maopraman	
แบบจำลองการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานประกอบการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	349
Change Management of Thai pilot and Organization During Pandemic Situation	
เกื้อจิตต์ จูริมาศ, ปรีชา พงษ์เพ็ง และ บัณฑิต ผังนิรันดร์ Kuajit Churimas, Preecha Pongpeng and Bundit Pungnirund	
การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	363
Participation in the Development Plan of Muang Bangkruai Municipality, Nonthaburi Province	
ภาวรัช รุจาฉันท Phawat Rujachan	
ปัจจัยสู่ความสำเร็จด้านอาชีพของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน	376
The Factors Successfulness in Career Amongst En-route Air Traffic Controller of Area Control Center	
สุกิจ กลิ่นหอม, วราภรณ์ เต็มแก้ว และ อารีรัตน์ เส้นสด Sukit Klinhom, Waraporn Temkaew and Areerat Sensod	
พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน	392
Consumer Behavior on Shopping Products Imported from China	
อจิรภาส มีเพิ่มพูนศรี, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ สโรชนี ศิริวัฒนา Ajirapal Meepheamphoonsri, Chandej Charoenwiryakul and Srochinee Siri wattana	
ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งต่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านบัญชี	402
Causal Factors of Accounting System Change Affecting The Accounting Practice Change	
จิตติกานต์ แก้วงาม และ สุพิน ฉายศิริไพบูลย์ Jittikan Kaewngam and Supin Chaisiripaiboon	

การประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลง: กรณีศึกษาชุดโครงการเครือข่ายพัฒนาพันธุ์และสร้างอาชีพ ปลุกพริกพื้นเมือง	416
Evaluation of Outcomes and Impacts, and Analysis of Factors Affecting Sustainability of Changes: A Case Study of Thai Chili Landraces Networking to Develop Cultivar and Build A Farming Career Research Program	
ภมรย์ สกุลเลิศวัฒนา, บุษยา วงษ์ชวลิตกุล, อรรัตน์ มงคลพร, อังควิภา แนวจำปา และ สงวน วงษ์ชวลิตกุล	
Pamorn Sakullertwattana, Busaya Vongchavalitkul, Orarat Mongkolporn, Angkavipa Naewjampa and Sanguan Vongchavalitkul	
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ของผู้บริโภคในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร	433
Factors Affecting Consumer Decision-Making via Online Channels in Phra Nakhon Area Bangkok	
สิริสุข สาสนรักกิจ	
Sirisuk Sasanrakkit	
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา: กรณีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	444
Factors Influencing a Decision to Choose a University: A Case of Suan Sunandha Rajabhat University	
Xiaopu Guo, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ วราพร ดำรงกุลสมบัติ	
Xiaopu Guo, Chandej Charoenwiriyaikul and Waraporn Dumrongkulsombat	
ประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019	458
Graduate Student Effectiveness of Online Learning in COVID-19	
อมร นันทาภิรมย์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ สโรชนี ศิริวัฒนา	
Amorn Nuntapirom, Chandej Charoenwiriyaikul and Srochinee Siri wattana	
ถอดรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัย ในประเทศไทย	469
Decoding Best Practice Administration of Early Childhood Education in Thailand	
สรินนา โชติพนัส	
Sarinna Chotepanus	

การจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน: ชุมชนบ้าน ป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง Participatory of Occupation Group Management for Sustainable Development: Ban Pa Meang Community, Muang Pan District, Lampang ภาคภูมิ ภัควิภาส, สุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์, สุพิทักษ์ โตเพ็ง และ ประสูตร เหลืองสมานกุล <i>Pakphum Pakvipas, Sutheemondha Chongesirojana, Supitaka Torpeng and Prasutr Luangsmamkul</i>	485
ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคล ของส่วนราชการ ในสำนักนายกรัฐมนตรี Causal Factors Affecting Knowledge Management and Individual Performance of Government Agencies in the Prime Minister's Office วาทีณี วิเศษมีมัน และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ <i>Vatinee Visesmeemun and Praphan Chaikidurajai</i>	495
ปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา Causal Factors of Employee Motivation Affecting The Job Performance in The Spa Business เอกพล โฉมฉาย และ วิชิต อุ๋อัน <i>Ekapol Chomchay and Vichit U-on</i>	508
ปรัชญาการศึกษาและพัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทย The Educational Philosophy and Development of Early Childhood Administration in Thailand นันธิชา เหมือนเงิน <i>Nanthicha Mueanngoen</i>	521
The Reverse Logistics Processing Development of Auto parts Industries in Thailand Ampol Navavongsathian, Dadanee Vuthipadadorn, Sithichai Farangthong Surat Janthongpan and Amnuay Khaewsai	535

มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง
หน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี
Perspectives of the stakeholders in Udonthani province toward
the change of management authority of
Udonthani international airport

พรชชอล อุทานวรพจน์¹, วราภรณ์ เต็มแก้ว² และ ปรัชญา จันทร์ลำภู³

Patsachon Utanvorapot¹, Waraporn Temkaew² and Prachya Janlampoo³

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน^{1,2,3}

Master of Management in Aviation Management, Civil Aviation Training Center, Thailand^{1,2,3}

E-mail: patsachon.ut@gmail.com¹

Received: 2023-04-04; Revised: 2023-06-24; Accepted: 2023-06-26

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบความเป็นเจ้าของและการบริหารงานท่าอากาศยานเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ พื้นที่จังหวัดอุดรธานีและท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีซึ่งคาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี จำนวน 12 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ตัวแทนฝ่ายบริหารของสายการบินที่ให้บริการภายในท่าอากาศยาน ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานและผู้ประกอบการ/ผู้เช่าภายในท่าอากาศยาน 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย เลขาธิการนายกเทศมนตรีนครอุดรธานี และกลุ่มองค์กรเอกชนภายในจังหวัด ประกอบด้วย ประธานหอการค้าจังหวัดอุดรธานี โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจงตามแนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพโดยใช้กระบวนการลดทอนข้อมูล การแสดงข้อมูล และการสร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป ผลการวิจัยพบว่า ท่าอากาศยานถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะด้านการคมนาคมของประเทศ จึงมีความเหมาะสมทางกายภาพที่เป็นเจ้าของโดยหน่วยงานภาครัฐ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีเป็นเจ้าของและบริหารงานโดยกรมท่าอากาศยานสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐรูปแบบราชการ พบเจอปัญหาเรื่องการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในท่าอากาศยานมีความล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ขาดความต่อเนื่อง ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ อีกทั้งงบประมาณในการลงทุนและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายใน

ท่าอากาศยานยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สำหรับแนวคิดเรื่องการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีของกระทรวงคมนาคมนั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารท่าอากาศยานจากเดิมที่บริหารงานโดยหน่วยงานภาครัฐรูปแบบราชการเป็นหน่วยงานภาครัฐรูปแบบรัฐวิสาหกิจ ถือเป็นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นที่มีความคล่องตัว มีความสามารถและความพร้อมเข้ามาพัฒนา แก้ปัญหาภายในท่าอากาศยาน ทั้งนี้สิ่งสำคัญที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีคาดหวัง คือ ความสามารถในการบริหารจัดการท่าอากาศยานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัย หน่วยงานที่บริหารท่าอากาศยานอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์เป็นต้นแบบในการวิเคราะห์เพื่อเป็นกรณีศึกษาถึงความสำคัญและความเหมาะสมเกี่ยวกับรูปแบบความเป็นเจ้าของและการบริหารงานท่าอากาศยานอื่น ๆ ในประเทศไทย

คำสำคัญ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, การบริหารท่าอากาศยาน, เจ้าของท่าอากาศยาน

Abstract

This Article aimed to study the perspectives of the stakeholders in Udonthani province toward the change of management authority of Udonthani International Airport. Key informants were stakeholders in the Udonthani area that are expected to be affected from the change of authority responsible for the management of Udonthani International Airport totaling 12 cases divided into 2 groups: 1) Primary stakeholders include airport users, consisting of airline management representatives, airport passengers and airport tenants 2) Secondary stakeholders include local government organizations consisting of the secretary of the mayor of Udonthani province and a group of private organizations within the province consisting of the president of the Udonthani Chamber. They were selected by purposive sampling method using stakeholder theory. The instrument for collecting data was an In-depth interview. Data was analyzed by qualitative analysis using Data reduction, Data display, and Conclusion and verification method. The research results were found that airports are regarded as the country's transportation infrastructure, most airports in Thailand including Udonthani International Airport are therefore appropriately owned by the government. The Department of Airports is administered in the form of bureaucracy which has a limited budget and various delays in operations. In addition, facilities within the airport are insufficient to meet the needs of airport users. Privatization can be used for a broad set of arrangements whereby the private sector shares operating risk with the government through a contract or agreement. In this regard, the important thing is the expectation of stakeholders in the area of Udonthani province about the ability to manage the airport to meet the needs of airport users efficiently.



Airport Authority can apply the results from the research to be a case study on the importance and appropriateness of airport ownership and management of other airports in Thailand

Keywords: Airport stakeholders, Airport management, Airport ownership

บทนำ

การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะและการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่รัฐบาลของแต่ละประเทศจัดตั้งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายในประเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในทางสาธารณะ ท่าอากาศยานเป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศ เป็นส่วนที่ช่วยสร้างรายได้ให้แก่ภาครัฐ อย่างไรก็ตามการจัดตั้งและการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องใช้จำนวนเงินในการลงทุนสูง อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการบำรุงรักษา และต้องอาศัยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของประชาชนภายในประเทศ ในอดีตท่าอากาศยานสาธารณะทั้งหมดนั้นสร้างขึ้นและบริหารงานโดยรัฐบาล ต่อมาในปีคริสต์ศักราช 1987 เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความเป็นเจ้าของท่าอากาศยานครั้งแรกขึ้นในประเทศอังกฤษ โดยรัฐบาลอังกฤษได้แปรรูปท่าอากาศยานจำนวน 7 ท่าอากาศยาน รวมถึงแปรรูปการท่าอากาศยานอังกฤษ (British Airports Authority: BAA) ผู้ให้บริการท่าอากาศยานหลักของสหราชอาณาจักร โดยการออกหุ้นสาธารณะให้เอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น วัตถุประสงค์เพื่อลดจำนวนเงินลงทุนด้านสาธารณะที่ใช้กับอุตสาหกรรมภาครัฐที่ขาดทุน กระจายความเสี่ยงทางเศรษฐกิจและเป็นการเข้าถึงแหล่งเงินทุนใหม่ (Augustyniak, 2009) ต่อมาท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั้งในสหราชอาณาจักรและท่าอากาศยานในประเทศอื่น ๆ เริ่มมีการแปรรูปท่าอากาศยานโดยการเปลี่ยนแปลงความเป็นเจ้าของและรูปแบบการบริหารงานโดยให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละประเทศ ข้อดีของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความเป็นเจ้าของและรูปแบบการบริหารงานที่ให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นนั้นคือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการท่าอากาศยานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดการปรับปรุงคุณภาพการบริการและมุ่งให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรมมากขึ้น และปัจจัยหลักที่สำคัญคือ ช่วยลดรายจ่ายในการลงทุนของภาครัฐและลดภาระหนี้สินของประเทศ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบความเป็นเจ้าของและรูปแบบการบริหารงานท่าอากาศยานสาธารณะโดยให้เอกชนเข้ามามีบทบาทนั้นมีมากมายหลายรูปแบบ ซึ่งบางรูปแบบภาครัฐไม่จำเป็นต้องขายทรัพย์สินและสูญเสียความเป็นเจ้าของท่าอากาศยานเหล่านั้น ในส่วนของประเทศไทยสืบเนื่องมาจากนโยบายพัฒนาโครงข่ายระบบท่าอากาศยานของรัฐบาลที่มุ่งหวังเพิ่มศักยภาพของท่าอากาศยานอื่น ๆ ในภูมิภาค เพื่อให้เกิดการรองรับการเป็นศูนย์กลางด้านการบินในแต่ละภูมิภาค ขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยานในภูมิภาคให้สามารถรองรับปริมาณการเดินทางของผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งเพื่อบริหารจัดการห้วงอากาศที่แออัด จึงมีข้อสั่งการจาก พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีให้กระทรวงคมนาคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องการโอนท่าอากาศยานที่สังกัดกรมท่าอากาศยานให้กับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐรูปแบบรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่และ

ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ โดยกระทรวงคมนาคมเล็งเห็นความเหมาะสมในการพัฒนาท่าอากาศยานในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้เป็นศูนย์กลางของประเทศเพิ่มเติม โดยมุ่งหวังให้ใช้ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีเป็นประตูเมืองทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเพื่อเชื่อมต่อการเดินทางไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (กรมท่าอากาศยาน, 2565)

อย่างไรก็ตามจากแนวคิดเรื่องการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่จะเข้ามาบริหารงานท่าอากาศยานของภาครัฐนั้นอาจส่งผลกระทบต่อมุมมองอื่น ๆ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีในเรื่องการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่จะเข้ามาบริหารงานท่าอากาศยานจากเดิมที่เป็นหน่วยงานราชการไปเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานในเชิงพาณิชย์ จึงเกิดมีการรวมกลุ่มของตัวแทนองค์กรภาคเอกชนและหน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดอุดรธานียื่นหนังสือต่อทางภาครัฐให้มีการทบทวนแนวคิดดังกล่าว เพราะเกรงว่าอาจจะส่งผลเสียแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี เช่น ราคาสินค้าและบริการภายในท่าอากาศยานที่อาจจะสูงขึ้น เช่น ค่าอาหาร เครื่องดื่ม สินค้าจำเป็นที่จำหน่ายภายในท่าอากาศยาน ค่าจอดรถ ค่าบริการท่าอากาศยาน ค่าเช่าพื้นที่ร้านค้าท้องถิ่น ผลกระทบต่อผู้ประกอบการท้องถิ่นที่อาจจะสูญเสียโอกาสในการประกอบธุรกิจ รวมถึงทิศทางการพัฒนาท่าอากาศยานในอนาคตของหน่วยงานใหม่ที่จะเข้ามาบริหารท่าอากาศยาน

จากประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีตามนโยบายพัฒนาโครงข่ายระบบท่าอากาศยานของภาครัฐเพื่อนำเสนอแนวทางและข้อเสนอแนะในการบริหารและพัฒนาท่าอากาศยานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาใช้เป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังต่อไปนี้

1.แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบความเป็นเจ้าของและการบริหารงานท่าอากาศยาน

International Air Transport Association (IATA) รวบรวมลักษณะความเป็นเจ้าของและการบริหารงานท่าอากาศยานในรูปแบบต่าง ๆ ไว้ใน IATA Guidance booklet เกี่ยวกับ Airport ownership and regulation (Reece & Robinson, 2018) มีรายละเอียดว่า รูปแบบความเจ้าของท่าอากาศยานและการบริหารงานท่าอากาศยานมีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของภาครัฐ ซึ่งบางรูปแบบภาครัฐไม่จำเป็นต้องขายทรัพย์สินและสูญเสียความเป็นเจ้าของท่าอากาศยานให้แก่ภาคเอกชน หรือในบางกรณีอาจใช้รูปแบบความเจ้าของท่าอากาศยานและการบริหารงานท่าอากาศยานหลายรูปแบบร่วมกันก็ได้ โดยภาครัฐ



จำเป็นต้องเข้าใจข้อดีและข้อเสียของรูปแบบความเป็นเจ้าของรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อกำหนดแนวทางในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ โดยแบ่งรูปแบบความเป็นเจ้าของและรูปแบบการบริหารงานท่าอากาศยานได้ดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานราชการ (Government department or ministry) ในอดีตความเป็นเจ้าของและรูปแบบการบริหารงานท่าอากาศยานทั้งหมดเป็นของหน่วยงานราชการหรือกระทรวง ซึ่งมักเป็นของกระทรวงคมนาคม
2. หน่วยงานของรัฐในรูปแบบอื่น (Government (or public) trading agency) รูปแบบนี้ความเป็นเจ้าของและรูปแบบการบริหารงานท่าอากาศยานยังคงอยู่ภายใต้รัฐบาลโดยอาศัยการใช้อำนาจผ่านหน่วยงานเฉพาะหรือหน่วยงานภายใต้สังกัดของรัฐ มีวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง
3. หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นจากความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชน (Corporatization) ความเป็นเจ้าของและการบริหารงานของท่าอากาศยานเป็นขององค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาในลักษณะหน่วยงานเดียวที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องงานท่าอากาศยานโดยเฉพาะ โดยทั่วไปหน่วยงานที่จัดตั้งในลักษณะนี้มักจะรับผิดชอบท่าอากาศยานหลาย ๆ แห่งทั่วประเทศ
4. องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (Not-For-Profit) เป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่มีจุดมุ่งหมายในเชิงพาณิชย์ ดำเนินงานโดยใช้ความต้องการของผู้ใช้งานท่าอากาศยานเป็นเป้าหมาย
5. รูปแบบการหาแหล่งเงินทุนทางเลือก (Alternative finance) วัตถุประสงค์หลักที่รัฐต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความเป็นเจ้าของและการบริหารงานโดยให้เอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้นนั้น ส่วนใหญ่มาจากความต้องการหาแหล่งเงินในการลงทุน
6. รูปแบบการเรียกเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม (Alternative value capture) ใช้ลักษณะการเรียกเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมจากอสังหาริมทรัพย์ รายได้จากร้านค้าภายในสนามบิน โรงแรมและที่จอดรถ
7. สัญญาการบริการ (Service contracts) เป็นสัญญาสำหรับสินค้าและให้บริการโดยบุคคลภายนอกสามารถช่วยลดต้นทุนคงที่ของท่าอากาศยาน และช่วยให้เข้าถึงทักษะ ความสามารถ เทคโนโลยีจากผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการด้านนั้น ๆ โดยเฉพาะ
8. สัญญาการบริหาร (Management contracts) รูปแบบความเป็นเจ้าของท่าอากาศยานยังคงอยู่กับหน่วยงานที่กำกับดูแลท่าอากาศยานหรือหน่วยงานภาครัฐ สัญญาการบริหารมีได้ตั้งแต่หน้าที่บริหารเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งแบบวันต่อวันจนกระทั่งบริหารงานภายในท่าอากาศยานทั้งหมด
9. การขายหุ้นในสัดส่วนน้อยแก่เอกชน (Minority equity sale) ช่วยให้รัฐสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากภายนอกได้ โดยที่รัฐไม่สูญเสียความเป็นเจ้าของและการบริหารงานอันเป็นส่วนใหญ่
10. การร่วมทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนหรือการให้สัมปทาน (Public Private Partnership (PPP) or concession) เป็นการให้เอกชนมีส่วนร่วมกิจการท่าอากาศยานที่บอบบ่ยที่สุด โดยเฉพาะท่าอากาศยานที่เป็นโครงการก่อสร้างใหม่ (Greenfield airport)
11. การขายหุ้นส่วนใหญ่หรือการขายกิจการทั้งหมด (Majority equity sale or full divestiture) รูปแบบความเป็นเจ้าของและการบริหารงานท่าอากาศยาน กรรมสิทธิ์ บทบาทความรับผิดชอบการดำเนินงาน การปรับปรุง และการบำรุงรักษาจะถูกโอนไปยังผู้ซื้อทั้งหมด อย่างไรก็ตามรัฐยังคงมีบทบาทในการกำกับดูแล

กิจการท่าอากาศยานในด้านกำหนดกฎระเบียบ นโยบายต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้งานท่าอากาศยานต่อไป

กรมท่าอากาศยาน (2562) ศึกษาเรื่องความเป็นเจ้าของท่าอากาศยานของประชาคมยุโรปในปี ค.ศ. 2016 พบว่าร้อยละ 67 ของท่าอากาศยานในโลกยังคงเป็นของภาครัฐ ร้อยละ 15 เป็นของเอกชนและร้อยละ 18 เป็นความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชน ตัวอย่างท่าอากาศยานที่เป็นของรัฐ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแคนาดา ประเทศฝรั่งเศส ประเทศฟินแลนด์ เป็นต้น ขณะที่ท่าอากาศยานในยุโรปมีการผสมผสานระหว่างภาครัฐและเอกชน โดยบางแห่งรัฐเป็นเจ้าของหลักแต่มีการบริหารงานโดยเอกชน เช่น ท่าอากาศยานนานาชาติในกรุงปารีสของฝรั่งเศส โดยประเทศมหาอำนาจต่าง ๆ ที่ยังคงให้ท่าอากาศยานเป็นของรัฐ เนื่องจากท่าอากาศยานเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่รัฐควรดูแล และเหตุผลด้านความปลอดภัยและด้านการรักษาความปลอดภัย

ทางด้านสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Council International; ACI) (2018) ไม่ได้กำหนดรูปแบบความเป็นเจ้าของท่าอากาศยานแบบเจาะจงใด ๆ เนื่องด้วยความแตกต่างของสถานการณ์ในแต่ละท้องถิ่น โครงสร้างความเป็นเจ้าของและการกำกับดูแลจากภาครัฐควรอนุญาตและให้ความยืดหยุ่นแก่ผู้ประกอบการท่าอากาศยานในการดำเนินธุรกิจและดูแลผลประโยชน์ของผู้โดยสาร

2.แนวคิดเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดขึ้นครั้งแรกในปีค.ศ. 1984 โดย R. Edward Freeman เป็นผู้กำหนด Stakeholder Theory ในหนังสือ “Strategic Management: A Stakeholder Approach” โดยให้คำจำกัดความกว้างๆ ไว้ว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” คือ “คนหรือกลุ่มคนที่สามารถสร้างผลกระทบ และ/หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564) ต่อมาผู้ให้คำจำกัดความของคำว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้อย่างกว้างขวาง เช่น “บุคคลหรือกลุ่มคนที่จะก่อให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบต่อองค์กร” (Honalde & Cooper, 1989 อ้างถึงใน กนกกานต์ เทวพิทักษ์, 2561) Morgan & Taschereau (อ้างถึงโดย Aligica, 2006) กล่าวว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ที่มี “ส่วนได้หรือส่วนเสีย” ในการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ที่ควบคุมข้อมูลและทรัพยากร รวมทั้งเป็นผู้ที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงสำหรับประเด็นที่ตัวเองมีส่วนเกี่ยวข้องได้” (กนกกานต์ เทวพิทักษ์, 2561) กล่าวโดยสรุป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) คือปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือชุมชนที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบจากการตัดสินใจหรือการกำหนดนโยบายหรือการดำเนินโครงการนั้น รวมทั้งยังมีความหมายครอบคลุมถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจด้วย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 ลักษณะ คือ องค์กรต้องการปรับกระบวนการทางธุรกิจเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหากองค์กรพิจารณาแล้วว่ากระบวนการทางธุรกิจดีอยู่แล้ว แต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีความวิตกกังวลอยู่ องค์กรจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564)



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มหลัก (ศูนย์พัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน, (ม.ป.ป.)) ได้แก่ 1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง (Primary stakeholders) คือ บุคคลหรือกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากประเด็นการมีส่วนร่วมโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทั้งทางบวกหรือทางลบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ม.ป.ป.) 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Secondary stakeholders) คือ บุคคล กลุ่ม องค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการผลักดัน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีเจ้าของประเด็นการมีส่วนร่วมโดยตรงแต่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง และอาจมีส่วนเกื้อหนุนการดำเนินงานร่วมกันได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ม.ป.ป.)

3.แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานท่าอากาศยานในประเทศไทย

กรมท่าอากาศยาน (2562) ได้ศึกษาวิเคราะห์หลักการจำแนกประเภทของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ภาครัฐจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เพื่อสาธารณะประโยชน์ ซึ่งพบว่า หน่วยงานภาครัฐที่มีการกิจด้านการพัฒนาระบบขนส่งทางอากาศ ควรมี 2 รูปแบบ คือ ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจตามหลักการในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หน่วยงานภาครัฐที่มีการกิจด้านการพัฒนาระบบขนส่งทางอากาศ

หน่วยงานส่วนราชการ	หน่วยงานส่วนรัฐวิสาหกิจ
- หน่วยงานที่รับผิดชอบงานนโยบายต่าง ๆ เช่น การกำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนาประเทศ - ให้บริการเป็นการทั่วไป และไม่มุ่งกำไร - รัฐจัดตั้ง - รัฐปกครองบังคับบัญชา - ใช้งบประมาณแผ่นดิน -ใช้อำนาจฝ่ายเดียวของรัฐเป็นหลักในการดเนินกิจกรรม - บุคลากรมีสถานะเป็นข้าราชการ - รัฐต้องรับผิดชอบต่อเพียงผู้เดียวในการกระทำของหน่วยงาน	- หน่วยงานที่รับผิดชอบการบริการสาธารณะผลิต และจำหน่ายสินค้า หรือบริการที่มีลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะและงานสาธารณูปโภคขนาดใหญ่ - มีวัตถุประสงค์เพื่อการแสวงหารายได้ ต้องสามารถเลี้ยงตัวเองจากการดำเนินงานเชิงพาณิชย์ แต่ไม่มุ่งกำไรสูงสุด - รัฐจัดตั้ง - ทุนเกินครึ่งเป็นของรัฐ - รัฐมีอำนาจกำกับดูแลตามที่กฎหมายกำหนด - การลงทุนต้องขอความเห็นชอบจากรัฐและรายได้ต้องส่งคืนรัฐ - บุคลากรมีสถานะเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ - วิธีดำเนินการไม่ใช้อำนาจฝ่ายเดียวเป็นหลักแต่ใช้สัญญา

ที่มา กรมท่าอากาศยาน (2562)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการวิจัยครั้งนี้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และกำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีที่คาดว่าจะได้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารงานท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี จำนวน 12 ราย โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ 1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง (Primary stakeholders) คือ ผู้ได้รับผลกระทบทางตรงที่อยู่ภายในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีซึ่งคาดว่าจะได้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ตัวแทนฝ่ายบริหารของสายการบินที่ให้บริการภายในท่าอากาศยาน จำนวน 1 ราย ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน จำนวน 5 ราย ผู้ประกอบการ/ผู้เช่าภายในท่าอากาศยาน จำนวน 4 ราย 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Secondary stakeholders) คือ หน่วยงานอื่น ๆ ที่มีใช้เจ้าของประเด็นการมีส่วนร่วมโดยตรงแต่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องและอาจมีส่วนเกี่ยวพันการดำเนินงานร่วมกันได้ ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 ราย ได้แก่ เลขาธิการนายกเทศมนตรีนครอุดรธานี องค์กรเอกชนภายในจังหวัด จำนวน 1 ราย ได้แก่ ประธานหอการค้าจังหวัดอุดรธานี

เครื่องมือในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มาจากการทบทวนเอกสาร โดยกำหนดประเด็นต่าง ๆ ร่วมกับการใช้คำถามปลายเปิด โดยการสัมภาษณ์รายบุคคลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยตรง โดยคำถามแต่ละหัวข้อมีความสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ ประกอบด้วย การเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้การเก็บข้อมูลภาคสนามจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ โดยการรวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจาก วิทยานิพนธ์ หนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ บทสัมภาษณ์ และการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อวิเคราะห์และอภิปรายผล ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่มาเรียบเรียง จัดแยกตามประเด็นต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ (Qualitative data analysis) โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ (Miles and Huberman, 1967 อ้างถึงใน นิศา ชูโต. 2548: 230) 1. การลดทอนข้อมูล (Data reduction) คือ การจัดการข้อมูลให้เป็นกลุ่ม และเป็นระเบียบ เลือกข้อมูลที่ต้อง เหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย 2. การแสดงข้อมูล (Data display) คือ การจัดการข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมและลดทอนข้อมูล นำมาจัดระเบียบทำการแสดงข้อมูลเป็นตารางและแยกเป็นประเภทของข้อมูล เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ 3. การสร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป (Conclusion and verification) คือ การหาข้อสรุปและตีความหมายของผลหรือ



สิ่งที่ค้นพบที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อสรุปออกมาและนำข้อสรุปที่ได้มาขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ก่อนจัดทำเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์

ผลการวิจัย

มุมมองของสายการบินที่ให้บริการภายในท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยานในประเทศไทยรวมถึงท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีเป็นเจ้าของและบริหารงานโดยหน่วยงานภาครัฐนั้น มีความเหมาะสมทางด้านกายภาพ แต่หากมองในด้านเศรษฐกิจยังไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากกรมท่าอากาศยานเป็นหน่วยงานภาครัฐรูปแบบราชการ มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณในการพัฒนาและการขยายท่าอากาศยาน การเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี โดยการให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เข้ามาบริหารนั้นสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและการแข่งขันได้ เนื่องจากในปัจจุบันท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีเป็นของหน่วยงานราชการจำเป็นต้องรอการจัดสรรงบประมาณจากทางภาครัฐ นอกจากนี้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีรูปแบบการดำเนินงานในเชิงพาณิชย์ สามารถจัดสรรพื้นที่ต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานที่นำไปสู่การสร้างรายได้ มีงบประมาณ มีบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญในการบริหารจัดการ มีความชำนาญเฉพาะด้านและมีประสบการณ์ในการบริหารท่าอากาศยานระดับนานาชาติ ในส่วนผลกระทบที่อาจจะตามมาในเรื่องค่าบริการที่อาจจะเพิ่มสูงขึ้นนั้น หากท่าอากาศยานได้รับการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่อง การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เชื่อว่าผู้โดยสารและสายการบินก็ยอมรับได้ ทั้งนี้ควรมีการประชุมหารือกับผู้ประกอบการและสายการบินต่าง ๆ เพื่อที่จะหาแนวทาง ในการเพิ่มเที่ยวบินทั้งในประเทศและต่างประเทศให้มากขึ้น รวมถึงควรมีการศึกษาวางแผนให้ดีกว่าก่อนจะเข้ามาบริหาร

มุมมองของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน

ในประเทศไทยท่าอากาศยานที่เป็นเจ้าของและบริหารโดยภาครัฐ มักไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ บริหารงานที่ล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ และไม่สามารถพัฒนาท่าอากาศยานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง จึงควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นที่มีความสามารถ มีความพร้อม มีงบประมาณและมีความคล่องตัวในการดำเนินงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ทั้งนี้รูปแบบความเป็นเจ้าของท่าอากาศยานไม่สำคัญเท่าความสามารถในการพัฒนาท่าอากาศยาน จากการบริหารงานท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีโดยกรมท่าอากาศยานที่ผ่านมาพบว่า การพัฒนาท่าอากาศยานยังขาดความต่อเนื่อง อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานยังไม่เพียงพอ อาทิเช่น พื้นที่พักผ่อนภายในท่าอากาศยาน อาคารผู้โดยสารและห้องน้ำเก่า ไม่ทันสมัย การเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบริหารท่าอากาศยานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี เนื่องจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีประสบการณ์ในการบริหารท่าอากาศยานขนาดใหญ่ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงานมากกว่า แต่หากในอนาคตเป็นการผูกขาดการบริหารท่าอากาศยานโดยหน่วยงานเดียวมากเกินไป ก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการพัฒนาท่าอากาศยานและคุณภาพการให้บริการได้ และด้วยลักษณะการประกอบธุรกิจที่มีความแตกต่างไปจากเดิม จะก่อให้เกิดการกระตุ้นการแข่งขัน ซึ่งก็ย่อม

ทำให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการเลือกซื้อสินค้าและบริการที่หลากหลายมากขึ้น แต่ด้วยลักษณะหน่วยงานที่มีความเป็นเอกชนมากขึ้นนั้น อาจทำให้ยังไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนบางกลุ่ม ในเรื่องทิศทางการพัฒนาท่าอากาศยาน การทุจริตภายในหน่วยงานและการแสวงหาผลประโยชน์ ประกอบกับค่าใช้จ่ายภายในท่าอากาศยานที่จะเพิ่มสูงขึ้นที่จะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบรายย่อยและผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นความท้าทายของหน่วยงานที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่น โดยการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ มีแผนการพัฒนาท่าอากาศยานที่ชัดเจนและสามารถดำเนินการได้จริง อีกทั้งควรมีการเปิดโอกาสให้หน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท่าอากาศยาน ลดการผูกขาด ควบคู่ไปกับการพัฒนาจังหวัดให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

มุมมองของผู้ประกอบการ/ผู้เช่าภายในท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยานในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของโดยหน่วยงานไหนนั้น สิ่งที่สำคัญคือความสามารถในการบริหารจัดการ พัฒนาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ผ่านมามีท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานียังมีการจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ล่าช้าตามลักษณะการทำงานของหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะเรื่องปัญหาการจราจรภายในท่าอากาศยาน จึงควรมีการเปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท่าอากาศยานในลักษณะเช่นเดียวกับการขนส่งอื่น ๆ เช่น รถไฟฟ้า รถไฟ ทางหลวง ทั้งนี้ผู้ประกอบการ/ผู้เช่ามีความกังวลในเรื่องลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างไปจากเดิม เนื่องจากหน่วยงานที่มีความเป็นเอกชนนั้นมีการดำเนินงานในลักษณะแสวงหากำไร เมื่อมีการลงทุนก็ต้องเกิดความคุ้มค่าในการลงทุน ส่งผลให้ค่าเช่าพื้นที่และค่าใช้จ่ายภายในท่าอากาศยานเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งราคาสินค้าที่ขายภายในท่าอากาศยานก็ต้องเพิ่มสูงขึ้นตาม ทั้งนี้ผู้ประกอบการ/ผู้เช่ามีความคาดหวังให้ท่าอากาศยานได้รับการพัฒนา ที่ชัดเจนแตกต่างไปจากเดิม มีเที่ยวบินและผู้โดยสารเพิ่มสูงขึ้น ผู้ประกอบการ มีลูกค้าและยอดขายที่เพิ่มสูงขึ้น จึงจะเป็นสิ่งที่สมเหตุสมผล

มุมมองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีเป็นของกรมท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ มีข้อดีตรงที่ผ่านมามีท่าอากาศยานได้รับงบประมาณในการก่อสร้างขยายอาคารผู้โดยสารหลังที่ 3 และพัฒนาให้เป็นท่าอากาศยานระดับนานาชาติอย่างเต็มรูปแบบ หากเป็นบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เข้ามาบริหารงาน ทางเทศบาลมีความกังวลว่าจะสามารถผลักดันให้เกิดความต่อเนื่องได้หรือไม่ นอกจากนี้จังหวัดอุดรธานีเป็นศูนย์กลางของการเดินทางของประชาชนจากประเทศลาว และในอนาคตจะมีการก่อสร้างรถไฟความเร็วสูงระหว่างประเทศลาวและประเทศจีน ซึ่งหากประเทศจีนเปิดประเทศ จะทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมายังจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเกิดปัญหาในเรื่องของความสามารถในการรองรับผู้โดยสาร หากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เข้ามาบริหารท่าอากาศยาน ซึ่งมีการทำงานที่คล่องตัวกว่าหน่วยงานราชการ น่าจะสามารถทำให้มีเที่ยวบินเพิ่มมากขึ้นได้ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกการรักษาความปลอดภัยและการดำเนินการภาคพื้นดินได้รับการพัฒนามากขึ้น แต่ทั้งนี้อาจมีผลกระทบเรื่องค่าบริการภายในท่าอากาศยานที่จะเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ค่าตัวโดยสารเพิ่มสูงขึ้นด้วย อีกทั้งค่าสาธารณูปโภคภายในท่าอากาศยานที่จะเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้ควรมีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นและหน่วยงานราชการภายในจังหวัด ซึ่งจะช่วยให้สามารถเห็นปัญหาร่วมกันได้



มุมมองขององค์กรเอกชนภายในจังหวัด

การบริหารงานท่าอากาศยานนั้นต้องดูนโยบายของภาครัฐควบคู่ไป รูปแบบความเป็นเจ้าของและการบริหารงานท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธาณินั้น ไม่ว่าจะเป็นของหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชน ท่าอากาศยานจะต้องสามารถเติบโตพร้อมกับจังหวัดได้ โดยท่าอากาศยานต้องได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้มีศักยภาพในการรองรับความเจริญเติบโตของเมือง ทั้งนี้จากการบริหารงานโดยหน่วยงานราชการที่ผ่านมามีปัญหาในเรื่องความล่าช้า จังหวัดอุดรธานีเป็นจังหวัดที่กำลังเติบโต หากท่าอากาศยานมีความล่าช้าในการบริหารจัดการก็จะทำให้สูญเสียโอกาสในการลงทุน กรมท่าอากาศยานและบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ล้วนมีประสบการณ์และรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน มีศักยภาพแตกต่างกัน มุมมองขององค์กรภาคเอกชนในพื้นที่คือต้องการหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและมีความพร้อมที่จะพัฒนาท่าอากาศยานให้สามารถรองรับความเจริญของเมืองที่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น หากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จะเข้ามาบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี หน่วยงานจะต้องแสดงผลงานให้คนในจังหวัดอุดรธานีเห็นถึงความพร้อมและศักยภาพในการบริหารและพัฒนาท่าอากาศยาน สร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจให้กับคนในจังหวัด มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนที่จะทำให้ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีสามารถเติบโตเป็นท่าอากาศยานนานาชาติและรองรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นของจังหวัดได้ รวมถึงควรเปิดโอกาสให้คนในจังหวัดมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อที่จะได้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้การอภิปรายผลข้อค้นพบจากงานวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยมาอธิบายและหาความสอดคล้อง โดยสามารถนำเสนอประเด็นในการอภิปรายผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งออกเป็นประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1. ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีมีรูปแบบความเป็นเจ้าของและการบริหารงาน โดยกรมท่าอากาศยานสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐมีความเหมาะสมทางกายภาพเนื่องจากท่าอากาศยานถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมของประเทศจึงเหมาะสมที่ท่าอากาศยานนั้นเป็นเจ้าของโดยหน่วยงานภาครัฐ สอดคล้องกับแนวคิดของ กรมท่าอากาศยาน (2562) ที่ว่า ประเทศมหาอำนาจต่าง ๆ ยังคงให้ท่าอากาศยานเป็นของรัฐ เนื่องมาจากท่าอากาศยานเป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่รัฐควรดูแลและเหตุผลด้านความปลอดภัยและด้านการรักษาความปลอดภัย เนื่องจากท่าอากาศยานจะเป็นประตูเมือง (Gateway) ที่ชาวต่างชาติเข้ามาเป็นจุดแรกในอาณาเขต เป็นด่านแรกที่ต้องมีการคุมเข้มด้าน การรักษาความปลอดภัยเป็นพิเศษ จึงมิได้แตกต่างจากหลาย ๆ ประเทศในโลกที่ยังมีความเห็นว่า ท่าอากาศยานยังควรเป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่รัฐควรมีส่วนดูแล แต่เนื่องด้วยการบริหารงานในรูปแบบราชการนั้นเป็นการบริหารงานที่มีความล่าช้า มีข้อจำกัด บางประการ ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการเติบโตของพื้นที่ และจากการบริหารงานท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีโดยกรมท่าอากาศยานที่ผ่านมา จากการบริหารงานท่าอากาศยานโดยกรมท่าอากาศยานที่ผ่านมาเป็นการบริหารงานโดยหน่วยงานราชการ พบเจอปัญหาเรื่องการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในท่าอากาศยานมีความล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ ขาดความต่อเนื่อง

ขาดแคลนบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ อีกทั้งงบประมาณในการลงทุนและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน อาทิเช่น อาคารผู้โดยสาร ห้องน้ำ จุดพักคอยภายในท่าอากาศยาน การจัดสรรพื้นที่ภายในท่าอากาศยานการแก้ปัญหาเรื่องการจราจรที่ติดขัด และการจัดการเที่ยวบิน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กรมท่าอากาศยาน (2562) ในประเด็นเรื่องจุดอ่อนของหน่วยงานที่มีจุดอ่อนด้านการประสานงานระหว่างส่วนกลางและท่าอากาศยาน กฎระเบียบในการบริหารงาน ไม่ทันสมัย บุคลากรในแต่ละสายงานมีไม่เพียงพออุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานล้าสมัย และในประเด็นเรื่องอุปสรรคของหน่วยงานในด้านการพัฒนาท่าอากาศยานต่าง ๆ ที่มีอยู่ยังไม่ทัดเทียมกัน ความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณสำหรับพัฒนายังมีกฎระเบียบที่อาจทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ และความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอและสอดคล้องกับงานวิจัยของพนมรัตน์ จันทรานนท์ (2559) ที่พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่มีนัยสำคัญต่อการพัฒนาท่าอากาศยานไปสู่การเป็นศูนย์กลางของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ความพร้อมในการใช้พื้นที่การบริหารและการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยพื้นฐานของท่าอากาศยาน ปัจจุบันท่าอากาศยานอยู่ภายใต้การบริหารงานในรูปแบบราชการจึงทำให้การบริหารงานมีความล่าช้าไม่ทันต่อการเติบโตและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการบิน

2. การเปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นที่มีความสามารถและความพร้อมเข้ามาบริหารและพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีนั้น สามารถทำได้ในหลายรูปแบบโดยที่ภาครัฐไม่ต้องสูญเสียความเป็นเจ้าของท่าอากาศยาน สอดคล้องกับแนวคิดของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (Reece & Robinson, 2018) ที่กล่าวว่า สามารถช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการท่าอากาศยานได้ เช่นเดียวกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ในหลายประเทศ อาทิเช่น ในประเทศฝรั่งเศส ท่าอากาศยานส่วนใหญ่เป็นของรัฐบาล แต่รูปแบบการบริหารแบ่งเป็นโดยรัฐวิสาหกิจและโดยองค์กรท้องถิ่นที่ได้รับสัมปทานจากรัฐบาล ท่าอากาศยานในยุโรปมีการผสมผสานระหว่าง ความเป็นเจ้าของโดยรัฐและเอกชน โดยบางแห่งรัฐเป็นเจ้าของหลัก แต่มีการบริหารงานโดยเอกชน เช่น ท่าอากาศยานนานาชาติในเมืองปารีสของฝรั่งเศส เป็นต้น (กรมท่าอากาศยาน, 2562) และสอดคล้องกับสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Reece & Robinson, 2018) กล่าวไว้ว่า เนื่องด้วยความแตกต่างของสถานการณ์ในแต่ละท้องถิ่น โครงสร้างความเป็นเจ้าของและการกำกับดูแลจากภาครัฐ ควรอนุญาตและให้ความยืดหยุ่นแก่ผู้ประกอบการท่าอากาศยานในการดำเนินธุรกิจ และดูแลผลประโยชน์ของผู้โดยสาร

3. ปัจจัยที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีพัฒนาสู่การเป็นท่าอากาศยานที่ดีเลิศในอนาคตได้นั้น ต้องมาจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพอีกทั้ง ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่น ๆ ภายในจังหวัดที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนบริหารจัดการร่วมกัน เพื่อให้ท่าอากาศยานได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้สามารถตอบสนองความต้องการและมีความสามารถในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายในจังหวัดและภูมิภาคได้ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญวัฒน์ ศรีขวัญ (2562) ที่ พบว่า ศักยภาพการจัดการของท่าอากาศยานเมืองรองจำเป็นที่จะต้องส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเพื่อให้ท่าอากาศยาน



มีทิศทางพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน ท่าอากาศยานเมืองรองจำเป็นที่จะต้องออกแบบแผนพัฒนาและนโยบาย ท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพและชัดเจนรวมถึงต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุป

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีโดยใช้แนวคิดรูปแบบความเป็นเจ้าของและการบริหารงานท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะด้านการคมนาคมของประเทศ จึงมีความเหมาะสมทางกายภาพที่เป็นเจ้าของโดยหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้จากการบริหารงานท่าอากาศยานโดยหน่วยงานภาครัฐรูปแบบราชการนั้น พบเจอปัญหาเรื่องการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในท่าอากาศยานมีความล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ขาดความต่อเนื่อง ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ อีกทั้งงบประมาณในการลงทุนและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารท่าอากาศยานจากเดิมที่บริหารงานโดยหน่วยงานภาครัฐรูปแบบราชการเป็นหน่วยงานภาครัฐรูปแบบรัฐวิสาหกิจถือเป็นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นที่มีความคล่องตัวและมีความพร้อมเข้ามาบริหารท่าอากาศยาน โดยที่ภาครัฐไม่ต้องสูญเสียความเป็นเจ้าของท่าอากาศยานนั้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 การพัฒนาท่าอากาศยานซึ่งถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานภายในประเทศ ควรเกิดจากการใช้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่นั้น ๆ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกับสภาพบริบททั่วไปของจังหวัดและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของพื้นที่นั้น ๆ ได้

1.2 หน่วยงานใหม่ที่จะเข้ามาบริหารท่าอากาศยานควรมีการรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ รวมถึงมีการจัดทำและนำเสนอแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หน่วยงานที่บริหารท่าอากาศยานอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์เป็นต้นแบบในการวิเคราะห์เพื่อเป็นกรณีศึกษาถึงความสำคัญและความเหมาะสมเกี่ยวกับรูปแบบความเป็นเจ้าของและการบริหารงานท่าอากาศยานอื่น ๆ ในประเทศไทย

2.1 ควรมีการศึกษามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาคส่วนอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิเช่น หน่วยงานกำกับดูแลผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน กองทัพอากาศ เนื่องจากท่าอากาศยานตั้งอยู่ในเป็นเขตพื้นที่กองบินของกองทัพอากาศ เป็นต้น

2.2 ควรมีการติดตามผลและเปรียบเทียบผลการบริหารงานจากการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบริหารท่าอากาศยาน เพื่อวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นหลังจากหน่วยงานใหม่เข้ามาบริหารท่าอากาศยาน เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับท่าอากาศยานอื่น ๆ ในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- กนกกานต์ เทวพิทักษ์. (2561). การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสารบริหารศาสตร์*, 7(13), 88-108.
- กรมท่าอากาศยาน (2562). รายงานผลการทบทวนบทบาทภารกิจของกรมท่าอากาศยาน. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2565, จาก <https://www.airports.go.th/post/view/1014>
- กรมท่าอากาศยาน. (2562). สรุปข่าวประจำวันโครงการกรมท่าอากาศยาน. ค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2565, จาก <https://www.airports.go.th/backend/uploads/files/27c60e7f7db36002b3f85fa1a80ca85f.pdf>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (ม.ป.ป.). แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2564-2568. ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2565, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER3/DRAWER097/GENERAL/DATA0002/00002140.PDF>
- นิศา ชูโต. (2548) *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.
- บุญวัฒน์ ศรีขวัญ. (2562). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองในภูมิภาคอย่างยั่งยืน สำหรับพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พนมรัตน์ จันทรานนท์. (2559). การประเมินศักยภาพท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีสู่ศูนย์กลางด้านการขนส่งผู้โดยสาร เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ศูนย์พัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน. (ม.ป.ป.). การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ. ค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2565, จาก <https://www.setsustainability.com/page/stakeholder-engagement>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. ค้นเมื่อ 3 กันยายน 2565, จาก <https://www.opdc.go.th/file/reader/dnx8NTQzMXx8ZmIsZV91cGxvYWQ>
- Airport Council International. (2018). *Airport ownership through the lens of ACI World*. Retrieved July 23, 2022, from https://hermes.aero/wp-content/uploads/2018/10/R18-PP_05-Airport-Council-International-ACI.pdf
- Aligica, P.D. (2006). Institutional and stakeholder mapping: Frameworks for policy analysis and institutional change. *Public Organization Review*, 6(1), 79-90.
- Augustyniak, W. (2009). Impact of Privatization on Airport Performance: Analysis of Polish and British airports. *Journal of International Studies*. 2009. 59-65.



Reece, D., & Robinson., T. (2018). *IATA Guidance Booklet: Airport Ownership and Regulation*. Retrieved July 26, 2022, from <https://www.iata.org/contentassets/4eae6e82b0eb6413bd8d88/airport-ownership-regulation-booklet.pdf>

กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์

Strategies of Success Building on Marketing Communications of Online Business

ปริญญานิรัตน์¹ และ ไพโรจน์ วิลานุช²

Parinya Nitrattanakul¹ and Pairote Wilainuch²

สาขาวิชานิติศาสตร์การตลาด, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย^{1,2}

Marketing Communication, The University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand^{1,2}

E-mail: wichai.jdar@gmail.com

Received: 2023-04-02; Revised: 2023-06-26; Accepted: 2023-06-27

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษากลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 10 คน และผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารการตลาด การตลาดออนไลน์ ผู้ดูแลระบบของแพลตฟอร์มที่มีชื่อเสียงและกลุ่ม Youtuber จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลวิจัยพบว่า กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์ ได้แก่ CAP FC ประกอบด้วย (1) C: Commerce Cost เลือกสื่อสังคมออนไลน์ หรือแพลตฟอร์มที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงงบประมาณในการทำโฆษณา (2) A: Admin Communication ให้มีการใช้ Chatbot สำหรับตอบคำถามพื้นฐาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้ข้อมูล (3) P: Platform Marketing Mix พัฒนาช่องทางออนไลน์ของตนเอง และทำส่งเสริมการขายผ่านแพลตฟอร์มที่มีชื่อเสียง (4) F: Follower Consumer สร้างผู้ติดตาม และ (5) C: Communication Social เลือกช่องทางการสื่อสารออนไลน์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

คำสำคัญ: การสื่อสารการตลาด, ความสำเร็จ, ธุรกิจออนไลน์

Abstract

The objectives of the research were to study strategies of success building on marketing communications of online business. The approach of this research was qualitative research conducted by in-depth interview and focus group from 10 entrepreneurs and 10 experts. The data were analyzed by content analysis. The results of this research showed that factors affecting success on marketing communications of online business was CAP FC model, and consisted of (1) C: Commerce Cost meant a suitable social media or platform choosing by considering the budget for advertisement (2) A: Admin Communication meant Chatbot was



used for basic questions replying. (3) P: Platform Marketing Mix meant to promote development for owner online channel and famous platforms (4) F: Follower Consumer meant follower consumer building and (5) C: Communication Social Media meant choosing social media for target groups.

Keywords: Marketing Communications, Success, Online Business

บทนำ

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ของไทยเติบโตแบบก้าวกระโดด ปัจจัยที่สำคัญมาจากการที่ธุรกิจต่าง ๆ มองว่าเวลานี้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางการขายหลักในการเข้าถึงผู้บริโภคอีกทั้งยังมีการเข้ามาของผู้ให้บริการจากต่างประเทศทำให้เกิดการแข่งขันด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ทั้งการมีระบบชำระเงินออนไลน์ (Online Payment) ที่พัฒนาไปอย่างมากทั้งในด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือหรือการมีระบบจัดการสินค้าและขนส่งถึงปลายทางพร้อมเก็บเงิน (Warehouse & Fulfillment) นอกจากนี้ยังมีสถิติที่น่าสนใจเกี่ยวกับตัวเลขของคนไทยที่ใช้อินเทอร์เน็ตเติบโตขึ้นสูงถึง 57 ล้านคน และพบว่ามีบัญชีสังคมออนไลน์ (Social Media) 51 ล้านคน การทำการค้าแบบเดิมหรือการขายผ่านร้านค้า จะเป็นที่ยึดและสามารถเข้าถึงได้เพียงลูกค้าในพื้นที่เท่านั้นแต่ในปัจจุบัน ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำธุรกิจการค้าหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งเป็นการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางการค้าระหว่างผู้ค้ากับกลุ่มลูกค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กำลังเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวาง เนื่องจากมีผลตอบแทนที่คุ้มค่าเป็นการทำการค้าที่ไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง อีกทั้งยังเป็นการทำการค้าที่ไร้พรมแดน ไม่มีขีดจำกัดของเวลาและสถานที่ ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรงและรวดเร็ว ผู้ประกอบการในประเทศไทยได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังจะเห็นได้จากร้านค้าออนไลน์ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายธุรกิจในประเทศไทยที่หันมาใช้ช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการทำการค้า นอกจากนี้ปัจจัยอีกส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ประเทศไทยมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ จากนั้นผลการสำรวจยังพบว่าการซื้อของทางออนไลน์ หรือการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยังคงติดอันดับ 1 ใน 5 ของการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยโดยมีผู้ซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ร้อยละ 51.3 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่มีผู้ซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ร้อยละ 50.8 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2562)

กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดรูปแบบหนึ่งคือการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการผ่านรูปแบบดิจิทัล (DIMC : Digital Integrated Marketing Communication) ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่กำลังสร้างรายได้ อย่างมหาศาลเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลและสร้างการความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สร้างความเชื่อมั่นในการซื้อสินค้าหรือบริการในการสร้างตราสินค้าสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภคผ่านโลกอินเทอร์เน็ต โดยใช้หลักการด้านโฆษณาด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการขายสินค้าหรือบริการและอื่น ๆ ผ่านผู้ให้บริการด้านโซเชียล

มีเดียต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) ยูทูบ (Youtube) อินสตาแกรม (Instagram) และไลน์ (Line) โซเชียลมีเดียจึงสามารถเพิ่มศักยภาพการตลาด ทั้งวงกว้างและแบบตัวต่อตัวรวมไปถึงการทำการตลาดแบบบอกต่อ (ธวัชชัย แม่นคร, 2562)

ถึงแม้ว่าธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจะเข้าสู่ยุคสื่อดิจิทัลอย่างเต็มตัว และเทคโนโลยีในระบบดิจิทัลก็ได้รับการพัฒนาให้มีความทันสมัย สิ่งที่สำคัญอีกประการที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องให้ความสำคัญคือ ธรรมชาติของธุรกิจ ซึ่งเป็นหลักที่ช่วยให้ธุรกิจเกิดความเข้มแข็ง โปร่งใส ได้รับความน่าเชื่อถือจากสาธารณชน และยังเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นในสังคม อันเป็นพื้นฐานสำคัญทำให้ธุรกิจมีความมั่นคงยั่งยืน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ประกอบการธุรกิจ “ธรรมชาติ” จึงนับเป็นหัวใจหลักนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ สะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยต่อสายตานักลงทุนต่างประเทศอีกด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องมีความซื่อสัตย์ยุติธรรมและเป็นธรรมต่อผู้บริโภค มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมชาติ มีการปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นแบบอย่างที่ดีในการยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติให้แก่ธุรกิจอื่น ซึ่งจะเป็นเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืน การส่งเสริมให้ธุรกิจนำหลักธรรมชาติไปใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่กระทรวงพาณิชย์ตระหนักถึงและให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างมาตรฐานธุรกิจไทยสร้างความเชื่อมั่นนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ ผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทที่ทำการตลาดแบบออนไลน์ ย่อมมีความเสี่ยง มีความกังวลใจถึงคุณภาพของสินค้าที่จะได้รับว่าเป็นไปตามที่โฆษณาไว้หรือไม่ กังวลใจเกี่ยวกับการรับประกันสินค้า การบริการหลังการขาย จากการศึกษาวิจัยของ พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ (2558) พบว่า ลูกค้าซื้อสินค้าออนไลน์ด้วยเหตุผลสำคัญคือ 1) มีราคาถูกกว่าการซื้อสินค้าผ่านการตลาดแบบออฟไลน์เพราะเป็นการตลาดทางตรงจากผู้ผลิตสู่ผู้ซื้อ หรือ ผ่านตัวแทนจำหน่ายน้อยราย ทำให้มีต้นทุนของช่องทางการจำหน่ายต่ำกว่า ที่จะไปซื้อสินค้าผ่านช่องทางจำหน่ายอย่างร้านค้าปลีก และ 2) เป็นสินค้าที่ไม่มีวางจำหน่ายในท้องตลาดเพราะฉะนั้นการขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ในเว็บไซต์ต่าง ๆ จะใช้วิธีการส่งเสริมการขายด้วยการลดราคาหรือขายในราคาที่ต่ำกว่าที่วางขายในท้องตลาด และราคาที่ยขายจะเป็นราคาที่รวมค่าจัดส่งให้ลูกค้าจนถึงบ้านเป็นที่เรียบร้อย ผู้ประกอบการต้องมีจริยธรรมในการตั้งราคาสินค้า บางรายใช้กลยุทธ์ตั้งราคาสูงๆ แล้วทำเป็นว่าลดราคาลงมาโดยเฉพาะในสินค้าที่ผู้บริโภคประเมินราคาได้ยาก เช่น เครื่องสำอางที่มีบรรจุภัณฑ์ดูสวยงามแต่ข้างในบรรจุคุณค่าของผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางไว้น้อยแค่นั้น ผู้บริโภคไม่สามารถทราบก่อน จนกว่าจะเกิดการใช้ แล้วจึงประเมินถึงความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป สินค้าบางอย่างก็ตั้งราคารับประกันเอาไว้สูง เช่น โปรแกรมท่องเที่ยวพร้อมอาหารและที่พัก แสดงรายการให้เห็นว่า มีรายการอะไรบวกไว้บ้าง เป็นจำนวนเงินมูลค่ารวมสูงแล้วลดราคาลง (พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ, 2558) ดังนั้น การสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์ควรคำนึงถึงหลักธรรมชาติตลอดจน จริยธรรมทางการตลาดออนไลน์ ทั้งด้านการตั้งราคา และคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบให้กับผู้บริโภค จึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นพื้นฐานของการทำการตลาดออนไลน์ สินค้าไม่มีคุณภาพ ไม่สวยเหมือนภาพที่โฆษณาไว้ในเว็บไซต์ ใช้สินค้าแล้วไม่ประทับใจ ไม่เห็นดีเหมือนที่เอา



พรีเซนเตอร์มาโฆษณา ก็จะเป็นการทำลายความน่าเชื่อถือของตราสินค้าอาจจะขายได้ดีในช่วงแรกๆ แต่พอผู้บริโภคลองใช้แล้วไม่ประทับใจ การซื้อซ้ำก็ไม่เกิดการบอกต่อก็จะมีแต่ทางเลวร้ายสำหรับตราสินค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุดในการดำเนินธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษากลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์ โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้ 1) แนวคิดการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Yen & Tseng, 2014; Cyr, 2008; Mclean & Wilson, 2016) 2) แนวคิดปัจจัยส่วนประสมการตลาดดิจิทัล (Wheelen L.Thomas and Hunger J David, 2012; Lamb Hair and McDaniel, 2000; HA, 2012) และ 3) แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการผ่านสื่อดิจิทัล (DIMC : Digital Integrated Marketing Communication) (Zeff & Aronson. 1999 ; Etzel, Walker & Stanion, 2001 ; Reitzen, 2007; Kotler & Keller, 2016 ; Belch & Belch, 2017)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม รวม 20 คน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ประกอบการ ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารแพลตฟอร์ม ธุรกิจออนไลน์ กลุ่มผลิตภัณฑ์อาหารเสริม และผลิตภัณฑ์เวชสำอาง โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 10 คน
2. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารการตลาด การตลาดออนไลน์ ผู้ดูแลระบบของแพลตฟอร์มที่มีชื่อเสียง และ กลุ่ม Youtuber จำนวน 10 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยกำหนดคุณสมบัติผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

2.1 นักวิชาการ อาจารย์ผู้สอนหลักสูตรด้านการบริหารธุรกิจ การตลาด หรือการสื่อสารการตลาด หรือผู้ที่จบการศึกษาทางด้านการบริหารธุรกิจ การตลาด หรือการสื่อสารการตลาด ในระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน

2.2 ผู้ดูแลระบบของแพลตฟอร์มที่มีชื่อเสียง เช่น ผู้ดูแลแพลตฟอร์ม Shopee, Kaidee จำนวน 4 คน

2.3 กลุ่ม Youtuber ที่มียอดผู้ติดตามมากกว่า 1 ล้านคน จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) จำนวน 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารแพลตฟอร์ม ธุรกิจออนไลน์ กลุ่มผลิตภัณฑ์อาหารเสริม และผลิตภัณฑ์เวชสำอาง โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 ท่าน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับ กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์

ฉบับที่ 2 ใช้ในการสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นกลุ่มนักวิชาการที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารการตลาด การตลาดออนไลน์ ผู้ดูแลระบบของแพลตฟอร์มที่มีชื่อเสียง และกลุ่ม Youtuber จำนวน 10 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสื่อสารการตลาดดิจิทัล เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นการคาดการณ์แนวโน้มในช่วง 10 ปี ข้างหน้า (พ.ศ. 2565-2575) เกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจออนไลน์ว่ามีแนวโน้มจะเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนา

ผลการวิจัย

1. กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์ของธุรกิจที่ทำให้การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การเข้าใจตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ ตราสินค้าจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกำหนดจุดยืนที่ชัดเจนในการสื่อสารไปยังผู้บริโภค ว่าต้องการจะสื่อสารไปในทิศทางใดและวางตัวอย่างไรในสายตาของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย เพื่อสร้างความแตกต่างหรือโดดเด่นกว่าคู่แข่ง เช่น มีนวัตกรรมหรือส่วนผสมที่ใหม่กว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน เป็นต้น รวมถึงทำให้กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเชื่อมั่นและตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของตราสินค้า

2) การเข้าใจกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเมื่อตราสินค้ามีจุดยืนที่ชัดเจนแล้ว ตราสินค้าจะมีกระบวนการในการศึกษาผู้บริโภคเป้าหมายโดยการเก็บข้อมูลของกลุ่มผู้บริโภคผ่านการสนทนากลุ่ม (Focus Group) แยกตามเพศ ช่วง อายุ อาชีพ รายได้ สภาพผิว ปัญหาผิว และผลิตภัณฑ์ที่เลือกใช้ ซึ่งตราสินค้าจะรับฟังความคิดเห็นและสังเกตพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อค้นหาว่าความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคคืออะไร และสื่อสารด้วยเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคในขณะนั้น



3) การสื่อสารที่ชัดเจนหลังจากที่ตราสินค้ารู้จักพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายอย่างดีแล้ว ตราสินค้าจะมีวิธีในการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพได้โดยการสื่อสารที่ชัดเจนมีใจความเดียว และตอกย้ำข้อความนั้นในทุกช่องทางออนไลน์ที่ตราสินค้าใช้ในการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย

4) การเข้าถึงทุกช่องทางที่ผู้บริโภคอยู่ ตราสินค้าจะสื่อสารไปยังทุกช่องทางที่กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายอยู่ทั้งในส่วนของออฟไลน์และออนไลน์ โดยช่องทางออฟไลน์จะเน้นที่หน้าร้าน ซึ่งมีพนักงานขาย และผู้เชี่ยวชาญ คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และช่องทางออนไลน์จะสื่อสารอยู่ในเฟซบุ๊ก โลก ยูทูบ เว็บไซต์ และใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านบล็อกเกอร์ รวมถึงช่องทางออนไลน์ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์จริง

2. วิธีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์

ตราสินค้าสื่อสารถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายผ่านช่องทางออนไลน์ 3 ประเภท ได้แก่ ช่องทางออนไลน์ของตราสินค้าเอง (Owned Media) ช่องทางที่ทำให้เกิดการกลับเข้าสู่ตราสินค้าโดยที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย (Earned Media) และช่องทางที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร (Paid Media) ดังนี้

1) ช่องทางออนไลน์ของตราสินค้าเอง (Owned Media) ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และไลน์ โดยในส่วนของเว็บไซต์จะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลของตราสินค้า ทั้งข้อมูลทั่วไปและ รายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคต้องการจะทราบ โดยผู้บริโภคที่เข้ามาหาข้อมูลในเว็บไซต์นั้นจะหา ข้อมูลภาพรวมของตราสินค้าเป็นหลักในส่วนของเฟซบุ๊กจะมีความสำคัญในการสร้างสังคมออนไลน์ ให้กับตราสินค้า ผู้บริโภคที่เข้ามาหาข้อมูลในเฟซบุ๊กจะถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เจาะจง มากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตราสินค้าในการสร้างเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค เป้าหมาย และในส่วนของไลน์จะมีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับตราสินค้า เช่น กิจกรรมเก็บคะแนนสะสมแต้มเพื่อนำไปแลกรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์มาทดลองใช้ เป็นต้น โดยตราสิน้ามองว่าทุกช่องทางออนไลน์ของตราสินค้าเองมีความสำคัญในส่วนของ เว็บไซต์กลุ่มเป้าหมายหลักจะเป็นลูกค้าใหม่ และในส่วนของเฟซบุ๊กและไลน์ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าเก่า ที่รู้จักตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ดีอยู่แล้วในระดับหนึ่ง ซึ่งทั้งกลุ่มลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่าล้วนมีความสำคัญกับตราสินค้าเนื่องจากตราสินค้าไม่สามารถหาลูกค้าใหม่เพียงอย่างเดียวและเสียลูกค้าเก่าไป ได้ หรือตราสินค้าจะไม่สามารถมีลูกค้าเก่าเพียงอย่างเดียวและไม่มีลูกค้าใหม่เลย จึงทำให้ทุกช่องทาง ออนไลน์ของตราสินค้าเองมีความสำคัญทั้งหมด

2) ช่องทางที่ทำให้เกิดการกลับเข้าสู่ตราสินค้าโดยที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย (Earned Media) ได้แก่ ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์จริงและบล็อกเกอร์ ที่พูดถึงตราสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของตนเองโดยไม่มีการซื้อโฆษณา แต่ทำให้เกิดการกลับเข้าสู่ตราสินค้าได้

3) ช่องทางที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร (Paid Media) ตราสินค้าจะเลือกนำ เนื้อหาที่สร้างขึ้น ลงโฆษณาผ่านช่องทางออนไลน์ที่เหมาะสมกับตราสินค้า ได้แก่ โฆษณabanเฟซบุ๊ก โฆษณabanยูทูบ เพื่อนำไปสู่การสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับตราสินค้า ตามวัตถุประสงค์ที่ตราสินค้า ต้องการ รวมถึงการเสียค่าใช้จ่ายเพื่อใช้กลุ่มคนที่จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตราสินค้าได้ กระบวนการในการผลิตสื่อออนไลน์

3. กระบวนการในการผลิตสื่อออนไลน์ของธุรกิจ สำหรับใช้สื่อสารแต่ละช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และไลน์ มีกระบวนการหลักทั้งหมด 6 ขั้นตอน ดังนี้

1) การศึกษาแนวโน้มหรือทิศทางของกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันขั้นตอนแรกก่อนการผลิตสื่อออนไลน์ตราสินค้าจะศึกษาแนวโน้มหรือทิศทางของกลุ่ม ธุรกิจผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันในขณะนั้นมีแนวโน้มเติบโตขึ้นหรือถดถอยลงมากน้อยเพียงใดความนิยมของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเป็นไปในทิศทางใดบ้าง รวมถึงศึกษารูปแบบของสื่อและเนื้อหาของการสื่อสารที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้ ซึ่งจะมีการทดลองกับผู้บริโภคก่อน นำไปใช้งานจริงว่าการสื่อสารที่นำเสนอที่น่าสนใจหรือตรงกับความต้องการของผู้บริโภคหรือไม่

2) การศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย ตราสินค้าจะศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเพื่อให้ทราบถึงปัญหาของผู้บริโภคและปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา เพื่อใช้กำหนด เนื้อหาหลักในการสื่อสารที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

3) การรู้จักและเข้าใจอัตลักษณ์ของตราสินค้า ตราสินค้าจะต้องสื่อสารเนื้อหาต่าง ๆ ผ่านสามารถให้คำแนะนำพร้อมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้บริโภค

4) การรู้จักและเข้าใจจุดเด่นหรือข้อแตกต่างของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้าจะมองหาจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ในแต่ละด้าน ที่จะสามารถนำมาใช้เป็นจุดขายได้ โดยจะเลือกสิ่งที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคเป้าหมายของผลิตภัณฑ์นั้น และสื่อสารไปยังกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายผ่านเนื้อหาที่ตราสินค้าสร้างขึ้น

5) การสร้างเนื้อหาที่เหมาะสม ตราสินค้าจะนำจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ที่มีมาใช้ในการสร้างเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายรวมถึงมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของช่องทางออนไลน์ที่ตราสินค้าใช้ในการนำเสนอเนื้อหาเหล่านั้น เช่น เฟสบุ๊ก ที่มีวัตถุประสงค์ในการสร้างสังคมออนไลน์ เชื่อมโยงระหว่างตราสินค้ากับผู้บริโภค ดังนั้นเนื้อหาที่ ตราสินค้าสร้างขึ้นจะมีทั้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และเนื้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องระหว่างผลิตภัณฑ์กับผู้บริโภค หรือ เว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตราสินค้า ดังนั้นเนื้อหาที่ตราสินค้าสร้างขึ้นจะเกี่ยวกับทุกผลิตภัณฑ์ที่ตราสินค้ามีอยู่ในขณะนั้น

6) การเลือกช่องทางออนไลน์ที่เหมาะสม ในแต่ละช่องทางออนไลน์ที่ตราสินค้าเลือกใช้จะมีวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นตราสินค้าจะเลือกช่องทางออนไลน์ที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่สร้างขึ้นหรือสร้างเนื้อหาที่เหมาะสมกับช่องทางออนไลน์ที่ตราสินค้าเลือกใช้ เช่น เฟสบุ๊ก จะใช้กับเนื้อหาที่ส่วนใหญ่เป็นเรื่องทั่วไป ในขณะที่ไลน์จะใช้กับเนื้อหาที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้น เช่น เนื้อหาที่เป็นคำถามปลายเปิดกลับไปยังผู้บริโภค หรือเนื้อหาที่ตรงกับปัญหาหรือความต้องการของผู้บริโภค เป็นต้น

4. การประเมินและวัดผลการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์

ตราสินค้าเก็บข้อมูลในรูปแบบของค่าสถิติหรือตัวเลขที่ชัดเจน เพื่อนำไปประเมินและวัดผลซึ่งสามารถทำได้ 2 วิธี ได้แก่ การวัดผลตามเกณฑ์ของช่องทางออนไลน์เช่น ช่องทางออนไลน์ที่เป็นเว็บไซต์ จะวัดผลด้วยจำนวนคนที่เข้ามาในเว็บไซต์ คนที่เข้ามาเป็นลูกค้าใหม่หรือลูกค้าเก่า เข้ามา อยู่ในเว็บไซต์ระยะเวลาเวลานานมากน้อยเพียงใด และการวัดผลตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เช่น การสื่อสารในครั้งนั้นมี



วัตถุประสงค์เพื่อสร้างการรับรู้จะวัดผลด้วยค่าสถิติการเข้าถึงสื่อเป็นหลักว่า เนื้อหานี้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายที่ตราสินค้าต้องการหรือไม่ มีจำนวนผู้บริโภคที่เห็นหรือ อ่านมากน้อยเพียงใด เนื่องจากการเข้าถึงสื่อแสดงถึงการรับรู้ของผู้บริโภค ดังนั้นหากเนื้อหาที่มีค่าสถิติ ในการเข้าถึงมากได้รับการบอกต่อมาก แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารครั้งนั้นเหมาะสม ตราสินค้าสามารถ สร้างเนื้อหาได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย เป็นต้น

5. แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์

ตราสินค้ามีแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ โดยการปรับปรุง และพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมและกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ ประเภทเดียวกันที่มักจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นการผลักดันให้ตราสินค้าได้เป็นตัวเลือกแรกๆ ที่ผู้บริโภคจะนึกถึงและเลือกใช้ ซึ่งแนวทางในการพัฒนาการ สื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ สามารถกล่าวโดยสรุป

1) การสร้างเรื่องราวให้กับตราสินค้า

ตราสินค้าจะใช้การสร้างเรื่องราวในการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับตราสินค้าที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ประเภท เดียวกัน วิธีการใช้งาน และผลลัพธ์ใกล้เคียงกัน แต่การสื่อสารเรื่องราวของตราสินค้าไปยังกลุ่มผู้บริโภค เป้าหมาย จะทำให้ ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ในสายตาของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายมีความ ชัดเจนและโดดเด่นมากยิ่งขึ้น

2) การนำเสนอสื่อในรูปแบบที่แตกต่าง เนื่องด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้การนำเสนอ สื่อเปลี่ยนแปลงไป เช่นเดียวกันจึงทำให้เกิดช่องทางรูปแบบ และวิธีการนำเสนอที่แปลกใหม่มากขึ้นเรื่อยๆ ที่จะช่วยให้ ผู้บริโภคเข้าใจผลิตภัณฑ์ได้มากขึ้น ดังนั้นตราสินค้าจึงเลือกใช้วิธีการนำเสนอสื่อที่ง่ายแต่ยังคง ความเป็นตราสินค้าไว้ เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ และเกิดความสนใจที่จะนำไปสู่การ ทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ในที่สุด

3) ความคุ้มค่าด้วยงบประมาณที่มีอยู่บางครั้งอาจเป็นอุปสรรคในการพัฒนา การสื่อสารผ่านช่องทาง ออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ แต่สิ่งที่ตราสินค้าทำคือการปรับใช้ในเรื่องที่เหมาะสมและคุ้มค่ามากที่สุด โดยไม่จำเป็นต้องเลือกใช้งบประมาณในจำนวนมาก แต่สามารถสื่อสารไปยังกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้ ตรงกลุ่มและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

4) การมีตัวตนในสื่อออนไลน์ การค้นหาข้อมูลของผู้บริโภคในปัจจุบันจะไม่หาข้อมูลผลิตภัณฑ์โดยตรง แต่จะค้นหาข้อมูลถึงปัญหาและวิธีการแก้ไข ดังนั้นตราสินค้าจึงพยายามที่จะสร้างตัวตนขึ้นในสื่อออนไลน์ ช่องทางใดช่องทางหนึ่งโดยไม่คำนึงถึงความจำเป็นที่จะต้องมียอดจำนวนมาก แต่ตราสินค้าจะสร้างตัวตนที่มี ประสิทธิภาพในช่องทางต่าง ๆ ที่จะสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคได้อย่างครบถ้วน

2. กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จของธุรกิจออนไลน์ ได้แก่ CAP FC ประกอบด้วย

2.1 C: Commerce Cost ได้แก่ กลยุทธ์การโฆษณาขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ และเลือกสื่อสังคมออนไลน์ หรือ แพลตฟอร์มที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย การโฆษณาผ่านสื่อดิจิทัล ต้องคำนึงถึงงบประมาณในการทำโฆษณา

2.2 A: Admin Communication ได้แก่ กลยุทธ์การขายโดยพนักงานผ่านสื่อดิจิทัล ผู้ประกอบการเตรียมพนักงานแชทตอบคำถามลูกค้าได้อย่างครบถ้วน และ การใช้ Chatbot สำหรับตอบคำถามพื้นฐาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้ข้อมูล

2.3 P: Platform Marketing Mix ได้แก่ การส่งเสริมการขายผ่านสื่อดิจิทัล สามารถทำได้จากการพัฒนาช่องทางออนไลน์ของตนเองและทำการส่งเสริมการขายผ่านแพลตฟอร์มที่มีชื่อเสียง เช่น Shopee Lazada

2.4 F: Follower Consumer ได้แก่ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อสร้างผู้ติดตาม เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญของการตลาดในสื่อดิจิทัล หากมีจำนวนผู้ติดตามมากการประชาสัมพันธ์ก็จะได้ผลลัพธ์มาก

2.5 C: Communication Social Media ได้แก่ การตลาดทางตรงผ่านสื่อดิจิทัล คือ การเลือก Social Media ที่เหมาะสมและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้านความสำคัญของการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่าตราสินค้ามีความสำคัญกับการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่าช่องทางอื่น ๆ โดยเลือกใช้เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย ดังนั้นจึงเลือกช่องทางออนไลน์ในการสร้างตัวตนให้เป็นที่รู้จัก และสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์ของธุรกิจที่ทำให้การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การเข้าใจตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ การเข้าใจกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย การสื่อสารที่ชัดเจน การเข้าถึงทุกช่องทางที่ผู้บริโภคอยู่ วิธีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านช่องทางออนไลน์ 3 ประเภท ได้แก่ ช่องทางออนไลน์ของตราสินค้าเอง (Owned Media) ช่องทางที่ทำให้เกิดการกลับเข้าสู่ตราสินค้าโดยที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย (Earned Media) และช่องทางที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร (Paid Media) กระบวนการในการผลิตสื่อออนไลน์ของธุรกิจ ประกอบด้วย การศึกษาแนวโน้มหรือทิศทางของกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน ศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย สื่อสารให้ผู้บริโภคได้รู้จักและเข้าใจอัตลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ รู้จักและเข้าใจจุดเด่นหรือข้อแตกต่างของผลิตภัณฑ์สร้างเนื้อหาที่เหมาะสมและเลือกช่องทางออนไลน์ที่เหมาะสมส่วนแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ประกอบด้วย การสร้างเรื่องราวให้กับผลิตภัณฑ์ การนำเสนอสื่อในรูปแบบที่แตกต่าง มีความคุ้มค่าสร้างตัวตนในสื่อออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ วิไลภรณ์ สำเภาทอง (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์และการสร้างมูลค่าเพิ่ม ของธุรกิจผลิตภัณฑ์เวชสำอาง พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์ของธุรกิจผลิตภัณฑ์เวชสำอาง ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเข้าใจตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ เพื่อกำหนดจุดยืนที่ชัดเจนในการสื่อสารไปยังผู้บริโภคต้องการจะสื่อสารไปในทิศทางใดและ



วางตัวอย่างไว้ในสายตาของกลุ่มผู้บริโภค 2) การเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย โดยการเก็บข้อมูลกลุ่มผู้บริโภคผ่านการสนทนากลุ่ม ซึ่งตราสินค้าจะรับฟังความคิดเห็นและสังเกตพฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคคืออะไร 3) การสื่อสารที่ชัดเจน ด้วยใจความเดียว และตอกย้ำข้อความนั้นในทุกช่องทางออนไลน์ที่ตราสินค้าใช้ในการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย และ 4) การเข้าถึงทุกช่องทางที่ผู้บริโภคอยู่ ทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านบล็อกเกอร์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญและช่องทางออนไลน์ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์จริงและแนวทางในการสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจผลิตภัณฑ์เวชสำอาง ได้แก่ 1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งใหม่ที่ผู้บริโภคจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของนวัตกรรม ส่วนผสม และคุณสมบัติ 2) การสร้างคุณค่าให้มากกว่าที่ผู้บริโภคคาดหวัง 3) การเพิ่มยอดขายจากปริมาณการซื้อของผู้บริโภค ทั้งปริมาณในการซื้อผลิตภัณฑ์ต่อครั้ง และความหลากหลายในการซื้อผลิตภัณฑ์ และ 4) การสร้างให้เกิดความภักดีต่อตราสินค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อการสร้างเนื้อหาที่เข้าใจได้ง่าย มีความชัดเจน แต่มีความน่าสนใจ เชื่อถือและน่าสนใจเพียงพอที่จะทำให้กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายยอมรับ รวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดคุณค่าของตราสินค้าและผลิตภัณฑ์อยู่เสมอ เพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขันกับกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะมุ่งศึกษาเฉพาะหากกลยุทธ์หรือแนวทางในการสื่อสารการตลาดให้ประสบความสำเร็จ เท่านั้นดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาของการทำธุรกิจออนไลน์ในปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันได้

เอกสารอ้างอิง

- ธวัชชัย แม่นคร. (2562). กลยุทธ์การนำเสนอสารของเฟซบุ๊กแฟนเพจบริษัททัวร์ชั้นนำของประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ. (2558). จริยธรรมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค. ค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2563, จาก <https://phongzahrun.wordpress.com/2015/05/24>
- วิไลภรณ์ สำเภาทอง. (2561). กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์และการสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจผลิตภัณฑ์เวชสำอาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2562). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

- Belch, G. E. & Belch, M. A. (2017). *Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective*. (19th edition). Irwin: McGraw-Hill.
- Cyr, Dianne. (2008). Modeling Web Site Design Across Cultures: Relationships to Trust, Satisfaction, and E-Loyalty. *Journal of Management Information Systems*, 24(4),47-72.
- Etzel, M. J., Walker, B. J. & Stanton, W. J. (2001). *Marketing management*. Boston, MA.: McGraw-Hill.
- Ha, Hong Youl. (2012). The effects of online shopping attributes on satisfaction-purchase intention link: a longitudinal study. *International Journal of Consumer Studies*, 36(3), 327-334.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing management: The millennium*. (14thed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Lamb, C. W., Hair, J. F. & McDaniel, C. (2000). *Marketing*. United States: South-Western. College Publishing.
- Mclean & Wilson. (2016). Secure electronic mail system with thread/conversation opt out. *United States Patent*, 23(10),1-43.
- Rietzen, J. (2007). *What is digital marketing?*. Retrieved from <http://www.mobilestorm.com/resources/digital-marketing-blog/whatisdigitalmarketing>
- Wheelen, L.Thomas and Hunger J David. (2012). *Strategic management and business Policy. Toward Global Sustainability*. Boston: Pearson Education.
- Yen, W.-C. & Tseng, H.T. (2014). *Building Buyers' Long-Term Relationships with the B2B E- Marketplace: the Perspective of Social Capital*. Retrieved from <http://www.pacis-net.org/file/2014/2202.pdf>
- Zeff, R. & Aronson, B. (1999). *Advertising on the internet*. New York: John Wiley & Sons.

**การนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของ
เทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา**
**Implementation of The Municipality's Decentralized Public Administration
Policy Chachoengsao Municipality Chachoengsao Province**

จตุภัทร ชีรวินิจ

Juitpathara Chiravinich

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: Juitpathara.c@gmail.com

Received: 2023-05-25; Revised: 2023-06-26; Accepted: 2023-06-27

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับผลสำเร็จในการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และ 2) ปัจจัยการนำนโยบาย ด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 ตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสำเร็จของการนำนโยบาย ด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีผลสำเร็จของการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 2) ระดับปัจจัยการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีปัจจัยขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านโครงสร้าง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ตามลำดับ

คำสำคัญ: การนำนโยบาย, การกระจายอำนาจ, การจัดบริการสาธารณะ

Abstract

The objective of this study was to study 1) the level of success in implementing the municipality's decentralized public administration policy Chachoengsao Municipality Chachoengsao Province and 2) the factors in implementing the policy of decentralization of public administration of the municipality of Chachoengsao Province. This research was quantitative. The population used in this research were civil servants and officers of Chachoengsao Municipality, Chachoengsao Province. The sample group used in this research consisted of 206 samples. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that: 1) the success of implementing the policy of decentralization of public administration of the municipality of Chachoengsao Province. There has been a successful implementation of the policy on decentralization of public administration of the municipality. Overall, it's at a high level. When considering each aspect, it was found that the average was at a high level in all aspects. in descending order, namely management and conservation. Natural resources and the environment with the highest standard, followed by commercial investment promotion planning and tourism. The aspect with the minor average was religion, art and culture, customs, and local wisdom. 2) The level of the implementation of the decentralized public administration policy of the municipality of Chachoengsao Province found that in Chachoengsao Municipality Chachoengsao Province, there are factors of the organization as a whole at a high level. When considering each aspect, it was found that the average was at a high level in all aspects. From highest to lowest, the budget was the highest average, followed by the structure. The element with the least mean was the location side, respectively.

Keywords: Policy Implementation, Decentralization, Public Service Arrangement

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 บัญญัติไว้ใน หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 281- มาตรา 283, มาตรา 287, มาตรา 289 - มาตรา 290 (สมชาย พงษ์พัฒนาศิลป์ และเผ่าพันธ์ ขอบน้ำตาล, 2552) ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินที่ให้ กระจายอำนาจการบริหารราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ รวมถึงการจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้



การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดหน้าที่การให้บริการสาธารณะที่ถ่ายโอนจากส่วนราชการต่าง ๆ ที่การกิจนั้น ๆ เป็นนโยบายของรัฐบาลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ใน การจัดบริการสาธารณะและเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ รัฐมอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการทำบริการสาธารณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นเอง ซึ่งเทศบาลถือว่าเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรุ่นแรกสุดในสมัยการปกครองในระบอบประชาธิปไตย คือ มีการตราเป็นพระราชบัญญัติเทศบาลเมือง พ.ศ. 2476 และมีการตั้งชุมชนเมือง 44 แห่งขึ้นเป็นเทศบาลครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2496 หลังจากนั้นก็มีมีการตั้งเทศบาลเพิ่มขึ้น และมีการตราพระราชบัญญัติเทศบาลอีกครั้งใน พ.ศ. 2496 จากนั้นได้มีการปรับปรุงแก้ไขไปเรื่อยมา จนกระทั่งถึงปัจจุบัน เทศบาลจึงเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นของภาครัฐที่จะต้องนำนโยบาย การให้บริการสาธารณะที่ถ่ายโอนจากส่วนราชการต่าง ๆ ไปปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่จะต้องจัดทำภายในเขตเทศบาลของตนแต่ตามข้อเท็จจริงที่พบ มีความไม่ชัดเจนและปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ และพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บางแห่งยังไม่มีความพร้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และ กอบกุล ราชะนาคร, 2552) ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย ให้มีศักยภาพในกระบวนการกำจัดขยะนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายและประชาชนซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกัปัญหานี้โดยตรงการให้ความสำคัญกับประเด็นการมีส่วนร่วมของ ผู้อาศัยจะทำให้ปัญหาขยะน้อยลงและการจัดการขยะก็จะประสบผลสำเร็จต่อไปในอนาคต

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่าเทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลที่ต้องการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่รัฐบาลมุ่งหวังไว้ แต่การนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดบริการสาธารณะไปปฏิบัติ หรือแม้แต่นโยบายอื่น ๆ ไปปฏิบัติของเทศบาลที่ผ่านมายังไม่เกิดผลสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพประสิทธิผลเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงระดับผลสำเร็จและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดบริการสาธารณะไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจว่าการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีผลสำเร็จหรือไม่อย่างไรและมีปัจจัยขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดบริการสาธารณะไปปฏิบัติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับผลสำเร็จในการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ขวลิต สละ (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น หรือจัดให้มีหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง ซึ่งบริการสาธารณะในกรณีหลังนี้เป็นการที่ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำได้เอง จึงได้มอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนดังกล่าว แต่กิจกรรมดังกล่าวนี้จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การเก็บขยะมูลฝอย การดำเนินงานสระว่ายน้ำ หรือการขนส่งสาธารณะ

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้ อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์และเป็นกิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงตามความต้องการของประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Pressman and Wildavsky (1973 อ้างถึงใน ศิริพร เขียวใสว, 2550) ที่ได้ทำการศึกษาปัญหาการนำนโยบายการสร้างงานให้ชนกลุ่มน้อยไปปฏิบัติในปี ค.ศ. 1973 เขาได้นิยาม การนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง ระดับการเกิดขึ้นของผลนโยบายที่คาดคะเนไว้ และการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจได้รับการมองว่าเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย ที่กำหนดไว้กับปฏิบัติการทั้งหลายที่มุ่ง (eared) ไปสู่การกระทำ ให้บรรลุผล การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความสามารถที่จะจัดการและประสานสิ่งที่จะเกิดขึ้นมาภายหลังในลักษณะที่เป็นลูกโซ่เชิงสาเหตุ และผลทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา

วรเดช จันทรศร (2548) ให้ความเห็นถึงตัวแบบในการวิเคราะห์การนำนโยบายไปปฏิบัติว่าการศึกษานโยบายการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทาง เพื่อปรับปรุงนโยบายแผนงานและการปฏิบัติให้ดีขึ้น โดยได้เสนอตัวแบบหรือแนวทางการศึกษาที่พิจารณาเห็นว่าสำคัญและมีประโยชน์ โดยแต่ละตัวแบบมีการมุ่งเน้นฐานคติหรือแนวทางที่อาจหรืออำนวยความสะดวกการสร้างความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่แตกต่างกันไป คือ 1. ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) เป็นตัวแบบที่เน้นประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม (Planning & controlling system) กล่าวคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารนโยบายจะต้องมีการกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์กลยุทธ์และเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนพร้อมทั้งการมอบหมายงานแก่



ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสร้างระบบในการวัดผลการดำเนินงาน การให้รางวัลตอบแทน และการลงโทษที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ปัจจัยดังกล่าวนี้มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

Wit (1967) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอื่นมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

ปรีณพร ทวีสุข (2553) นิยามว่า "การปกครองส่วนท้องถิ่น" เป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

แนวคิดการกระจายอำนาจ

ปรีณพร ทวีสุข (2553) กล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจ (Deconcentrating) เป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ โดยมีหลักการสำคัญ คือ เป็นการโอนอำนาจปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการเองโดยอิสระพอสมควร ภายใต้ข้อบัญญัติแห่งกฎหมาย การกระจายอำนาจทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น ทำให้เกิดการปกครองท้องถิ่นในการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยใช้หลักการรวมอำนาจ (Centralization) ได้แก่ บริหารราชการส่วนกลาง หลักการแบ่งอำนาจ ได้แก่ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้แก่ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการกระจายอำนาจจึงจำเป็นต้องอธิบายหลักการรวมอำนาจและหลักการแบ่งอำนาจ

ปรมินทร์ กองพล (2547) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญการแบ่งอำนาจปกครอง มีดังนี้ คือ

1. ต้องมีรัฐบาลซึ่งเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจปกครองทั่วทั้งประเทศ ถือว่าการแบ่งมอบอำนาจให้แก่ส่วนภูมิภาคเป็นกระบวนการหนึ่งของการรวมอำนาจปกครอง
2. มีหน้าที่ซึ่งเป็นตัวแทนของส่วนกลางส่งออกไปปฏิบัติหน้าที่ซึ่งให้ประจำอยู่ตาม เขตการปกครองในส่วนภูมิภาคทุกแห่ง เช่น ภาค มณฑล จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และ หมู่บ้าน เป็นต้น ซึ่งส่วนกลางเป็นผู้แต่งตั้งถอดถอนและบังคับบัญชา
3. ส่วนกลางแบ่งและมอบอำนาจในการบริหารงานบางส่วนบางเรื่อง โดยแบ่งมอบอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นตัวแทนของส่วนกลาง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ตามเขต การปกครองท้องที่ต่าง ๆ มิได้ตัดอำนาจจากส่วนกลางอย่างเด็ดขาด แต่ส่วนกลางต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคด้วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ คือ บุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 206 คน โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จากการใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้น นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ โดยแบ่งข้อคำถามทั้งหมดเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ จำนวน 25 ข้อ โดยเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของประชากรแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของปัจจัย โดยใช้เกณฑ์ของ Best (1981)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อผลสำเร็จของการนำนโยบาย ด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบสังคมและรักษาความเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 27 ข้อ โดยเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 206 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดในเดือนกันยายน จนถึงเดือนพฤศจิกายน



3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนมาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติมาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (standard Deviation) เพื่อนำไปวิเคราะห์กับแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับปัจจัยการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ และระดับผลสำเร็จของการนำนโยบาย ด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ระดับผลสำเร็จในการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทราจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จของการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบสังคมและรักษาความเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลสำเร็จของการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ โดยภาพรวม

รายการ	ระดับผลสำเร็จ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.91	0.74	มาก
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.84	0.51	มาก
3. ด้านการจัดระเบียบสังคมและรักษาความเรียบร้อย	3.84	0.59	มาก
4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.95	0.55	มาก

รายการ	ระดับผลสำเร็จ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.00	0.74	มาก
6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.74	0.88	มาก
รวม	3.88	0.35	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีผลสำเร็จของการดำเนินงานนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.00) รองลงมา ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 3.95) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X}$ = 3.74) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ระดับปัจจัยการดำเนินงานนโยบายด้านการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการดำเนินงานนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการ สาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่และด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและ เครื่องใช้ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการดำเนินงานนโยบายด้านการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ โดยภาพรวม

รายการ	ระดับปัจจัย		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านโครงสร้าง	3.94	0.62	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.83	0.80	มาก
3. ด้านงบประมาณ	4.05	0.63	มาก
4. ด้านสถานที่	3.73	0.87	มาก
5. ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้	3.78	0.45	มาก
รวม	3.87	0.38	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีปัจจัยขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า



มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 3.94$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.73$)

อภิปรายผล

1. ระดับผลสำเร็จของการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบสังคมและรักษา ความเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริม การลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า เทศบาลเมือง ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีผลสำเร็จของการนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดบริการสาธารณะ ไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการวางแผนการส่งเสริม การลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกรด สุชะคุงคะ (2551) ศึกษาเรื่องการนำนโยบายการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบางละมุง ซึ่งพบว่า เทศบาล ตำบลบางละมุง มีการนำนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 4 ด้านไปปฏิบัติ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและ การรักษา ความสงบเรียบร้อย และด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ

1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลมีการจัดบริการด้านการคมนาคมและ การขนส่ง (ทางบกและทางน้ำ) เพื่อความสะดวก แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เทศบาลมีการ จัดบริการด้านการผังเมืองเพื่อความน่าอยู่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลมีการจัดบริการด้าน สาธารณูปการ (การจัดให้มีการควบคุมตลาด) เพื่อความสะดวกเรียบร้อยในท้องถิ่น ตามลำดับ ทั้งนี้เป็น เพราะในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการกำหนดนโยบายการจัดทำบริการสาธารณะ เกี่ยวกับงานพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของ ประชาชนในเขตเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิรักษ์ ประจักษ์กุล (2552) ศึกษาเรื่องการดำเนินงาน ตามแผนการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งพบว่า การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รัฐควรมีการเพิ่มงบประมาณในด้าน โครงสร้างพื้นฐานเพื่อก่อสร้างถนนที่ ได้มาตรฐาน

1.2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลมีการจัดบริการด้านการ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เทศบาลมีการจัดบริการ

ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อให้แก่ประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลมีการจัดบริการด้านการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เห็นความสำคัญของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโยชิตา นิมิโตคานันท์ (2555) ได้ศึกษาการนำนโยบายการกระจายอำนาจทาง การจัดการบริการสาธารณะไปปฏิบัติในเขตเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสำเร็จของการนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดการบริการสาธารณะไปปฏิบัติในเขตเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสำเร็จในการนำนโยบาย การกระจายอำนาจทางการจัดการบริการสาธารณะไปปฏิบัติในทุกคนอยู่ในระดับมากมีการนำนโยบายด้านโครงสร้างไปปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ และน้อยที่สุดคือ ด้านงบประมาณ ตามลำดับ และผลสำเร็จในการนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดการบริการสาธารณะไปปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นโยบายที่มีผลสำเร็จมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมาคือ ด้านการจัดระเบียบสังคมและรักษาความเรียบร้อย และน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ตามลำดับ

1.3 ด้านการจัดระเบียบสังคมและรักษาความเรียบร้อย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลมีการจัดการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เทศบาลมีการจัดการด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และความเป็นระเบียบของบ้านเมือง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลมีการจัดการด้านส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความตระหนักถึงให้ความสำคัญกับการจัดระเบียบสังคมและรักษาความเรียบร้อย การมีสวัสดิภาพความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของสังคม ด้วยการส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยงยุทธ ทิพย์วัฒน์ (2551) การวิจัยเรื่อง สภาพปัจจุบันปัญหาและความสำเร็จของการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นของฝ่ายบริหาร กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเขตอำเภอวังขุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการดำเนินการตามภารกิจที่มีการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอวังขุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีการดำเนินการตามภารกิจที่มีการกระจายอำนาจแล้ว คิดเป็นร้อยละ 93.96 และยังไม่มีการดำเนินการคิดเป็นร้อยละ 6.04 ปัญหาของการดำเนินการตามภารกิจที่มีการกระจายอำนาจ ให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอวังขุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัญหาของการดำเนินการตามภารกิจที่มีการกระจายอำนาจในภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีจำนวน คำตอบ 113 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 35.99 (2) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีจำนวนคำตอบ 95 คำตอบ

1.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลมีการจัดการด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชยกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เทศบาลมีการจัดการตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลมีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร



และกิจการสหกรณ์ ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจชุมชน และกิจการสหกรณ์ด้วย การส่งเสริมอาชีพ การจ้างงานในชุมชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิรักษ์ ประจกุล (2552) ศึกษาเรื่องการดำเนินงานตามแผนการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งพบว่า การดำเนินงานด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ยกรรม และการท่องเที่ยว รัฐควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดหาวิทยากรให้ความรู้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของท้องถิ่น

1.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลมีการจัดบริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ คุ่มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา เทศบาลมีการจัดบริการด้านรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เห็นถึงความสำคัญต่อการส่งเสริมและสนับสนุนแรงจูงใจให้ประชาชนร่วมมือในการลดภาวะโลกร้อนด้วยการหันมาใช้พลังงานทดแทน และมีการส่งเสริมในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและลดมลพิษต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิรักษ์ ประจกุล (2552) ศึกษาเรื่องการดำเนินงานตามแผนการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งพบว่า การดำเนินงาน ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รัฐควรสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการร่วมในการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.6 ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลมีการจัดบริการด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เทศบาลมีการจัดบริการด้านการปกป้องคุ้มครอง ควบคุม ดูแลรักษาโบราณสถานโบราณวัตถุ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลมีการจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมบำรุงรักษาศิลปะวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาย พงษ์พัฒนาศิลป์ และเผ่าพันธ์ ขอบน้ำตาล (2552, น. 166-172) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 289 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2. ระดับปัจจัยขององค์กรในการนโยบายนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งประกอบไปด้วยสมรรถนะขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ พบว่า เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีสมรรถนะขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ได้แก่ ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านโครงสร้าง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุพร พิริยวิรุตร์ (2555) การนํานโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเทศบาลตำบลในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยโครงสร้าง ปัจจัยบุคลากร ปัจจัยงบประมาณ ปัจจัยสถานที่ และปัจจัยวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการนํานโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมไปปฏิบัติ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และด้านโครงสร้างและด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันใน ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1 ด้านโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาล มีการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานให้ประสานงานกันทุกฝ่ายงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เทศบาล มีการกำหนดโครงสร้างหลักของหน่วยงานเพื่อปฏิบัติภารกิจการจัดบริการสาธารณะ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร มีระบบการบริหารงานที่เหมาะสมในการจัดตั้งเป็นเทศบาล ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การกำหนดนโยบายด้านโครงสร้างหลักของหน่วยงานของเทศบาลมีความชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภิรมย์พร ไชยยนต์ (2557) ศึกษาเรื่อง การกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่น: ศึกษากรณีการปกครอง ตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด ผลการศึกษาพบว่าการปกครองท้องถิ่นไทยมีปัญหาด้านโครงสร้างที่ทับซ้อนกัน

2.2 ด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บุคลากรของเทศบาล ได้รับ การเพิ่มพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา บุคลากรของเทศบาล มีศักยภาพบูรณาการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงานบริการสาธารณะอย่างเต็มที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรของเทศบาล มีความรู้ความสามารถเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เทศบาลมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรจึงมีความสำคัญและต้องเป็น ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเรื่องการบริหาร ต้องเป็นผู้มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างสรรค์สังคมให้มีคุณภาพและคุณธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุพร พิริยวิรุตร์ (2555) การนํานโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเทศบาลตำบลในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยโครงสร้าง ปัจจัยบุคลากร ปัจจัยงบประมาณ ปัจจัยสถานที่ และปัจจัยวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการนํานโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมไปปฏิบัติ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และด้านโครงสร้างและด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



2.3 ด้านงบประมาณในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาล มีการเตรียมการวางแผนความพร้อมในเรื่องของงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เทศบาลมีการวางแผนเตรียมการแก้ไขปัญหางบประมาณ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลสามารถใช้จ่ายงบประมาณดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมาย ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่านโยบายด้านงบประมาณของเทศบาลมีระบบการบริหารการเงินและงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินโครงการ และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติภารกิจการจัดบริการสาธารณะซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ William (1971 อ้างถึงใน จุมพล หนีพานิข, 2549) กล่าวว่า เป็นการวัดความสามารถขององค์การจากงบประมาณ โดยเฉพาะทัศนคติในเรื่องการ ใช้ดุลยพินิจของการเสี่ยงของงบประมาณการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่จะมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย

2.4 ด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาล มีพื้นที่ที่มีความเหมาะสมในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การจัดลานกิจกรรมนันทนาการ และสวนสาธารณะในชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา สถานที่ตั้งของ เทศบาลมีความเหมาะสมสะดวกต่อการให้ประชาชนมาใช้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลมีการเตรียม พร้อมสำรวจพื้นที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สถานที่ตั้งของเทศบาลอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมสามารถจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ในพื้นที่ให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รณชัย หมั่นวงศ์ (2550) วิจัยเรื่อง การประเมินนโยบายการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่าหน่วยงานผู้ถ่ายโอนภารกิจ และหน่วยงานผู้รับการถ่ายโอนภารกิจ มีความสามารถในการดำเนินการตามประเด็นการประเมินในด้านบริบทของนโยบายตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจในนโยบายของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ และสถานที่ที่ใช้ดำเนินนโยบายให้บรรลุเป้าหมายสนองต่อความต้องการของประชาชน

2.5 ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และเครื่องใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาล มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เทศบาล มีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติการจัดบริการสาธารณะ ให้แก่ทุกฝ่ายในเทศบาล ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาล มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดบริการสาธารณะอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เทศบาลมีการกำหนดนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดบริการสาธารณะ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้อย่างรอบคอบรัดกุม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โยชิตา นิมิโตโกคานันท์ (2555) ได้ศึกษาการนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดบริการสาธารณะไปปฏิบัติ ในเขตเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดบริการสาธารณะไปปฏิบัติ ในเขตเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และ

ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ในภาพรวมมีด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง มีคนโครงสร้าง และด้านงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาล ไปปฏิบัติ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากผลการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อผลสำเร็จของการนำนโยบายด้านการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสาธารณะของเทศบาลไปปฏิบัติ ดังนี้

1. ปัจจัยโครงสร้าง

1.1 ควรมีการกำหนดโครงสร้างให้มีความชัดเจนทั้งด้านการบริหารและการบังคับบัญชา อย่างเหมาะสม เพื่อให้มีการประสานงานกับทุกฝ่ายงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปฏิบัติหน้าที่ที่สอดคล้องกับนโยบาย

1.2 กำหนดให้มีมาตรการป้องกันและป้องปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างจริงจังและเกิดผลอย่างแท้จริงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตลอดจนให้ความสำคัญกับกระจายอำนาจในการตัดสินใจสั่งการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และมีขั้นตอนหรือกระบวนการที่ไม่สลับซับซ้อน

1.3 กำหนดให้มีการประสานงานทั้งด้านการบริหาร ด้านการกระจายงบประมาณรวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการดำเนินงานของเทศบาลระหว่างเทศบาลกับผู้นำชุมชนและประชาชน ด้วยการจัดทำแผนชุมชนเพื่อเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมรู้ร่วมคิด ร่วมกันทำ และร่วมกันตัดสินใจในนโยบายต่าง ๆ ของเทศบาล

2. ปัจจัยบุคลากร

2.1 กำหนดคุณลักษณะของบุคลากรควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตสาธารณะมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม จะเป็นการสร้างสรรคสังคมให้มีคุณภาพและคุณธรรม มีความโปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งจะเป็นการมุ่งเน้นการเสริมสร้างสมรรถนะและนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่อันจะนำไปสู่การยอมรับและเชื่อถือจากสังคม

2.2 บุคลากรควรมีจำนวนที่เพียงพอครอบคลุมการให้บริการสาธารณะ และสามารถรองรับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3. ปัจจัยงบประมาณ

3.1 จัดให้มีระบบการบริหารการเงินและงบประมาณที่เพียงพอและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติภารกิจการจัดบริการสาธารณะ ควรมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เพื่อใช้กำกับดูแลส่งเสริมให้ท้องถิ่นจัดบริการตามมาตรฐานที่กำหนด และเพื่อใช้งบประมาณเป็นเครื่องผลักดันงานลงไปให้ถึงมือประชาชน

3.2 สนับสนุนให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และประชาชนสามารถมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้นใน การตรวจสอบ และวิเคราะห์การเสนอของงบประมาณและการใช้งบประมาณ



4. ปัจจัยสถานที่

4.1 ในการให้บริการแก่ประชาชนควรมีการกำหนดพื้นที่ที่เหมาะสมซึ่งจะสามารถจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

5. ปัจจัยวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้

5.1 ควรมีการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณะ ให้เพียงพอ

5.2 ควรมีการควบคุมการใช้งานวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

5.3 ควรมีการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน รวมถึงระบบ การบริหารจัดการการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบอื่น ๆ ที่จะมีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายแนวคิดใน การศึกษาวิจัยให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ในอันจะเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการนำนโยบายการกระจายอำนาจทางการจัดบริการสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

- ชลิต สละ. (2556). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จตุพร พิริยวิรุฒ. (2555). *การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของเทศบาลตำบลในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุมพล หนิมพานิช. (2549). *การวิเคราะห์นโยบาย: ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทรงกลด สุขะตุงคะ. (2551). *การนำนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติของเทศบาลตำบลบางละมุง* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล รายะนาคร. (2552). *การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดการบริการสาธารณะที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- ปวีณพร ทวีสุข. (2553). *การนำนโยบายการกระจายอำนาจการคลังสู่ท้องถิ่นไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม* (ภาคานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

- ปรมินทร์ กองพล. (2547). *การกระจายอำนาจทางการคลังสู่ท้องถิ่น: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง และองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรเดช จันทรศร. (2548). *การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สหยาบลิ้ง.
- ศิริพร เขียวไสว. (2550). *การนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาง จังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยงยุทธ ทิพย์วัฒน์. (2551). *สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความสำเร็จในการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่นของฝ่ายบริหาร: กรณีศึกษาเทศบาลตำบล อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โยชิตา นิमितโกคานันท์. (2555). *การนำนโยบายการกระจายอำนาจทาง การจัดบริการสาธารณะไปปฏิบัติในเขตเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รณชัย หมิ่นวงศ์. (2550). *การประเมินนโยบายการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สมชาย พงษ์พัฒนาศิลป์ และเผ่าพันธุ์ ขอบน้ำตาล. (2552). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550*. กรุงเทพฯ: เจริญรัฐ.
- สุทธิรักษ์ ประจงกุล. (2552). *การดำเนินงานตามแผนการกระจายอำนาจการปกครอง ส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Wit, D. (1967). *A Comparative Survey of Local govt and Administration*. Bangkok: Kurusapha Press.

บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยุคโควิด 19

Antecedent Variables Influencing the Effectiveness of the Management of the Employee Welfare Fund in Bangkok Metropolitan Region in the COVID-19

นาริรัตน์ รอดเวียง¹, ทวี แจ่มจำรัส² และ เอี่ยมพร ศิริรัตน์³

Nareerut Rodwring¹, Tawee Jamjumrus² and Euamporn Siritat³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

E-mail: pongrat.jdar@gmail.com¹

Received: 2023-05-31; Revised: 2023-06-26; Accepted: 2023-06-27

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน นโยบายของภาครัฐ แหล่งเงินของกองทุน และระบบงาน 2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน นโยบายของภาครัฐ แหล่งเงินของกองทุน และระบบงานที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุ ต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง 3. เพื่อได้รูปแบบจำลองประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจากลูกจ้างแรงงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ 20 ตัวแปร ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 15 คนด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน นโยบายของภาครัฐ แหล่งเงินของกองทุน และระบบงานอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด 2) ระบบงานมีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างมากที่สุด รองลงมาได้แก่ แหล่งเงินของกองทุน นโยบายของภาครัฐ และการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานตามลำดับ และ 3) ได้รูปแบบจำลองของประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย ระบบงานที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด เป็นฐานหลักตั้งอยู่ล่างสุด มีแหล่งเงินของกองทุน นโยบายของภาครัฐสนับสนุนอยู่ตรงกลาง และมีการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานช่วยส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย นอกจากนี้ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล ความโปร่งใสตรวจสอบได้ และการควบคุมกำกับดูแล ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อลูกจ้างแรงงานในสถานประกอบการภาคธุรกิจเอกชน จะได้รับการคุ้มครองดูแลด้านสวัสดิการจากภาครัฐ และไม่ถูกเอาเปรียบจาก

นายจ้าง และส่วนราชการได้นำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง เป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีของลูกจ้างแรงงานในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อสร้างความเจริญยั่งยืน ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศสืบไป

คำสำคัญ: การบริหารงาน, กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง, ยุคโควิด 19

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the level and the results of the management of the Employee welfare fund in Bangkok and its vicinity COVID-19 era; 2) study the performance of labor inspectors, government policy, fund source, and the work system that have a causal factor on the effectiveness of the management of the Employee Welfare Fund; and 3) study the model of the Employee Welfare Fund management. This research employed a mixed research methodology, combining quantitative and qualitative research methods. In the quantitative research method, stratified random sampling was employed in this study. The sample consisted of 400 private-sector workers in Bangkok metropolitan areas. The sample size was determined based on the criterion of 20 times of the observed variables. A structural equation model was used to analyze the data after the questionnaires were distributed. For the qualitative research method, in-depth interviews were conducted with 18 key informants, and content analysis was used for the qualitative data. The results of the research showed that: 1) the management of the Employee Welfare Fund, the labor inspector performance, government policy, fund source, and work system were all rated at the highest level; 2) the work systems have the overall greatest casual influence on the effectiveness of the management of the Employee Welfare Fund, followed by fund source, government policy and the performance of labor inspectors, respectively; the work systems have the overall direct effect. Followed by government policy, fund source and performance of labor inspectors respectively. and 3) established a model for the and 3) established a model for the management of the Employee Welfare Fund's management efficacy. The model was a visual chart that displayed the work system, which was the main impact component as the pushing foundation. The source of funds and a government policy were in the middle. The performance of the labor inspector as a promoting factor was at the top-level. In addition, the Employee Welfare Fund management should be effective in terms of rapid services, data accuracy, transparency, auditability, and supervision control. The findings of this research are beneficial to labor in private businesses. They will be protected by the government on welfare



and not exploited by their employers. The government sectors can be utilized to improve the Employee Welfare Fund's management. It is the motivation for the workers in the production of goods and services that is to ensure sustainable prosperity and a positive impact on the country's economy.

Keywords: Management, Employee Welfare Fund, COVID-19

บทนำ

ระบบการเมืองการปกครองของแต่ละประเทศมีหน้าที่ในการกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากทรัพยากรมีจำกัดในขณะที่ความต้องการของประชาชนมีไม่จำกัด จึงต้องมีการวางแผน เพื่อจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ในทางเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ เรียกว่า ปัจจัยการผลิตมี 4 กลุ่ม ได้แก่ ที่ดิน ทุน ผู้ประกอบการและแรงงาน สำหรับแรงงาน (Labor) นั้น หมายถึงบุคคลที่ใช้แรงงานและความคิดในการผลิตสินค้าและบริการ ผลตอบแทนจากการใช้แรงงาน เรียกว่า ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส หรือเรียกอย่างอื่นที่เป็นการให้ค่าตอบแทนจากการใช้แรงงาน แรงงานมีหลายประเภท ได้แก่ แรงงานที่ไร้ทักษะ (Unskilled Labor) และแรงงานมีทักษะ (Skilled Labor) ปัจจุบันแรงงานในประเทศไทยมีปริมาณน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และบริการ ทั้งนี้เนื่องจากปริมาณคนที่เข้าสู่ตลาดแรงงานมีปริมาณลดลง เนื่องจากอัตราการเกิดของประชากรลดลง จึงต้องพึ่งแรงงานจากกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อนบ้าน และรัฐบาลจำเป็นต้องจัดสวัสดิการเพื่อคุ้มครองดูแลแรงงานทั้งในประเทศและแรงงานต่างด้าวที่ถูกกฎหมายด้วย (เจตน์สฤษฎี อังศุกาญจนกุล, 2561)

สำหรับประเทศไทยนั้น เป็นประเทศเดียวที่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงานโดยเฉพาะมาตั้งแต่ พ.ศ. 2541 แล้ว ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ซึ่งได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2, ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2551 และฉบับที่ 4 พ.ศ.2553 โดยมีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สังกัดกระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบด้านการคุ้มครองแรงงาน โดยการวางแผนและกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน การจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างดำเนินนโยบายคุ้มครองแรงงานที่สำคัญหลายด้าน เช่นการไม่เลือกปฏิบัติในโรงงานทุกประเภท และทุกกลุ่ม เพื่อให้แรงงานในประเทศได้รับสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองตามกฎหมายที่เท่าเทียมกัน อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล มีความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดี กำกับดูแลให้สถานประกอบการ มีการปฏิบัติต่อแรงงานได้ถูกต้องตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นแรงงานไทยหรือแรงงานต่างด้าว ส่งเสริมให้เครือข่ายมีส่วนร่วมในการคุ้มครองแรงงานทั้งในและนอกระบบ ด้วยการปฏิบัติการตรวจของเจ้าพนักงานตรวจแรงงาน และรณรงค์ส่งเสริมให้สถานประกอบการเข้าสู่ระบบมาตรฐานแรงงานไทย (Thai Labor Standard: TLS) (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2553)

การดำเนินงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างได้เริ่มมีการจ่ายเงินสงเคราะห์ลูกจ้างตั้งแต่เดือนมีนาคม 2543 เป็นต้นมา ปัญหาอุปสรรคของการติดตามหนี้คืบในยุควิกฤต 19 จากนายจ้าง จะปิดกิจการหรือย้ายที่อยู่ ไม่สามารถสืบเสาะหาที่อยู่และทรัพย์สิน รวมทั้งสิทธิในทรัพย์สินได้ กรณีนายจ้างเป็นนิติบุคคล เมื่อเลิกกิจการ ไม่มีทรัพย์สินใดให้อึดอายุัด ในไปขายทอดตลาดได้ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ ขาดความรู้และทักษะในการ ดำเนินการ เมื่อโยกย้ายตำแหน่งขาดความต่อเนื่องในการติดตามหนี้ ประกอบกับแฟ้มข้อมูลลูกหนี้กองทุน สงเคราะห์ลูกจ้าง สูญหายหรือไม่เป็นปัจจุบัน ไม่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรเพียงพอ เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น

ปัจจุบันสถานภาพเมื่อ 9 กรกฎาคม 2564 มีเงินกองทุนเพียง 153,000,000 บาท ไม่เพียงพอเมื่อ เทียบกับแรงงานที่มีนัับสิบล้านคน (กลุ่มงานกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง, 2564)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำงานวิจัยเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุน สงเคราะห์ลูกจ้างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยุคโควิด 19 เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง การปฏิบัติงานของ พนักงานตรวจแรงงาน นโยบายของภาครัฐ แหล่งเงินของกองทุน และระบบงาน
2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน นโยบายของภาครัฐ แหล่งเงินของกองทุน และระบบงานที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุ ต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง
3. เพื่อได้รูปแบบจำลองประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจแรงงาน โดยย้ายของภาครัฐ แก่เงินของกองทุน และระบบงาน
2. ระบบงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน นโยบายของภาครัฐ และแหล่งเงินจากกองทุน
3. แหล่งเงินของกองทุน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานและ นโยบายของภาครัฐ
4. การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากนโยบายภาครัฐ

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในยุควิกฤต 19 ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการบริหารระบบราชการ อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ความเสี่ยงของโรคระบาดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาตัวแปรที่มี



ความเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่ต้องให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรวดเร็ว (speed: SPED) ความรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้ 1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One – stop service) 2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร 3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมี ความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (จรัส สุวรรณมาลา ,2559)

สามารถสรุปได้ว่า ความรวดเร็วในการบริหารงานจะเกิดขึ้นได้ องค์การหรือผู้ปฏิบัติงานหน้าที่ต้องมีการบริหารงานเวลาให้คุ้มค่า เพราะการบริหารเวลาที่ดีก่อให้เกิดบริหารงานที่สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ความถูกต้อง (accuracy: ACCC) ความถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญในการวิจัยเพราะการแสดงผลออกมาให้เห็นว่าค่าหรือผลลัพธ์ ที่ได้จากการวัดเป็นค่าจริง ตรงตามสิ่งที่ผู้วิจัยวางแผนไว้ก่อนที่จะวัด ประเภทของความถูกต้อง มีอยู่ 2 ประเภทคือ ความถูกต้องภายในและความถูกต้องภายนอก ความถูกต้องภายในเกี่ยวกับผลของการศึกษาสามารถนำมา ประกอบกับการศึกษา การทดลอง หรือการทดสอบที่แตกต่างกัน นั้นหมายความว่า สำหรับงานวิจัยนั้นสามารถ อ้างได้ในความถูกต้องภายในของงานวิจัยที่ศึกษา แต่ต้องได้รับการตรวจสอบเพื่อยืนยันให้แน่ใจว่าการวิจัยนี้ได้มี การควบคุมปัจจัยทุกอย่างที่อาจส่งผลต่อผลการศึกษา ความถูกต้องภายนอกเกี่ยวข้องกับผลการวิจัยนั้น ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับโลกแห่งความเป็นจริงได้หรือไม่ ความถูกต้อง คือ ขอบเขตของการวัดหรือการทดสอบและการวัดเกี่ยวข้องกับอะไรบ้างหรืออะไรที่ หมายถึงการวัด ตัวอย่างเช่น การประเมินกลไก ที่อธิบายถึงความทนทานหรือความแข็งแรงและการใช้โครงสร้าง ทางกายภาพที่เหมาะสม (กิตติคุณ แสงนิล ,2560)

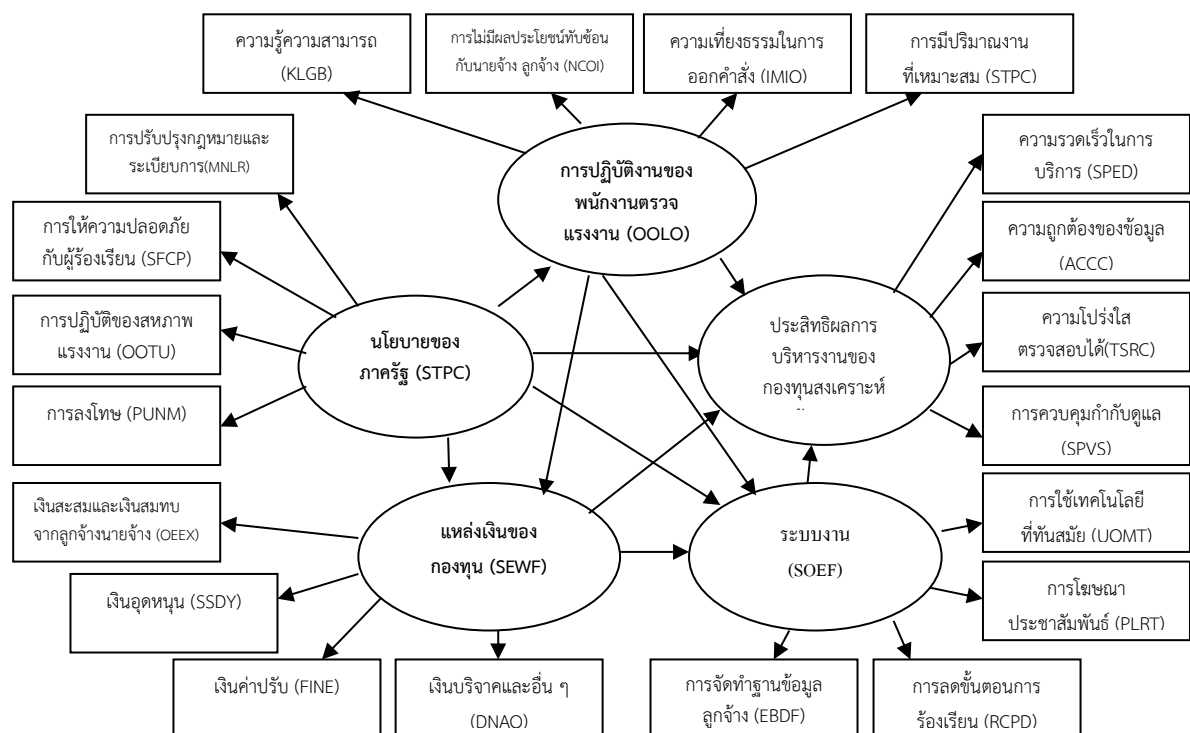
สามารถสรุปได้ว่า ความถูกต้องในการบริหารงาน เป็นความถูกต้องจากการปฏิบัติงาน มีความละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่วางไว้ ไม่มีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

3. ความโปร่งใส (transparency: TSRC) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเปิดเผย/ โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปได้โดยง่าย

กล่าวโดยสรุปในที่นี้ ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การกระทำใด ๆ ขององค์กรที่แสดงออกถึงความชัดเจน ตรงไปตรงมามีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน การประพฤติปฏิบัติของบุคลากรตั้งอยู่บนฐานคติของความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่ ทั้งนี้การกระทำใด ๆ นั้น สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย

สรุปกล่าวได้ว่า การควบคุมกำกับดูแล เป็นกระบวนการในการกำกับดูแล ประเมินผลปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ โดยเครื่องมือมาตรฐานที่ใช้ในการควบคุม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพื่อบ่งชี้ความสำเร็จขององค์การโดยวัดได้ทั้งปริมาณงาน คุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่าย

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และยืนยันด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิจัยเชิงปริมาณ คือ ลูกจ้างที่ขอรับเงิน สงเคราะห์จากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ประจำปี 2564 รวม 2,070 คน (กระทรวงแรงงาน, 2564) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้ดังนี้ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 388 คน ในเขตปริมณฑล จำนวน 1,682 คน จึงสามารถคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Grace, 2008) จำนวน 20 ตัวแปร เป็นกลุ่มตัวอย่าง = $20 \times 20 = 400$ คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ คือบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและบริหารกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive) เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) รวม 18 คน ดังนี้ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ รัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีช่วย หรือกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรี หรือ ปลัดกระทรวงแรงงาน อธิบดี หรือรองอธิบดี กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 3 คน คณะกรรมการกองทุน ได้แก่ ประธาน หรือรองประธาน หรือผู้บริหารระดับสูงของกองทุน จำนวน 3 คน นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิด้านแรงงาน จำนวน 3 คน พนักงานตรวจแรงงาน จำนวน 3 คน ลูกจ้างที่ขอรับเงินจากกองทุน จำนวน 6 คน

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม พร้อมทั้งบูรณาการเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับนายจ้าง ลูกจ้าง ความเที่ยงธรรมในการออกคำสั่ง และการมีปริมาณงานที่เหมาะสม เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) (Likert R, 1932)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ นโยบายของภาครัฐ ได้แก่ การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบการ การให้ความปลอดภัยกับผู้ร้องเรียน การปฏิบัติงานของสหภาพแรงงาน และการลงโทษ เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ แหล่งเงินของกองทุน ประกอบด้วย เงินสะสมและสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้าง เงินอุดหนุน เงินค่าปรับ และเงินบริจาคและอื่น ๆ เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ระบบงาน ประกอบด้วย การจัดทำฐานข้อมูลลูกจ้าง การลดขั้นตอนการร้องเรียน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนส่งเสริมลูกจ้าง ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความโปร่งใสตรวจสอบได้ และการควบคุมกำกับดูแล เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

ส่วนที่ 7 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณเป็นตัวตั้งในการสอบถามตามคำอธิธิพลรวมที่ปรากฏออกมา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ขออนุญาตเขียนจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์ผ่าน ผู้อำนวยการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 และสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด (นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการสมุทรสาคร) ถึงประธานกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าของ หรือหัวหน้าโรงงานที่ลูกจ้างทำงาน หรือ ถึงลูกจ้างผู้มาขอรับเงินสงเคราะห์จากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างโดยตรง เนื่องจากลูกจ้างบางส่วนได้ออกจากงานเนื่องจากถูกเลิกจ้าง นายจ้างปิดกิจการ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับแรงงานตามจำนวนกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยนำส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองหรือผู้แทน ตามวันและเวลาที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยขออนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์ผู้กำหนดตำแหน่งไว้แล้ว เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบประเด็นสัมภาษณ์ และนัดหมายวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กับผู้กำหนดตำแหน่งไว้แล้ว ตามนัดหมายด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ จำแนกเป็นหมวดหมู่

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยใช้อธิบายคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกต ตัวแปรต่อเนื่อง และการวิเคราะห์ค่าร้อยละ สำหรับข้อมูลตัวแปรนามบัญญัติที่เป็นข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางและคาบบรรยาย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

2. สถิติวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการทางสถิติ ในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ, 2551) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรเชิงสังเกต และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงด้วยกัน ด้วยการ



วิเคราะห์ค่าทางสถิติและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนของการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยุคโควิด 19 และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด แล้วนำมาเปรียบเทียบกับด้านความคิดเห็นของแต่ละคน จากนั้นนำมาจัดเรียงข้อมูลใหม่ เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่ายชัดเจนยิ่งขึ้น บันทึกประเด็นสำคัญน่าสนใจของตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการ ดังนี้

1. การวัดความตรง (Validity) แบบสามเส้า (Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2561) ดังนี้

1.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) เป็นการตรวจสอบแหล่งของข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล

1.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) ด้านผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างใด แทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวสังเกตโดยตลอด

1.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือการตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิม จะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ปกตินักวิจัยจะตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎีได้ยากกว่าการตรวจสอบด้านอื่น

1.4 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีสังเกตควบคู่กับการซักถาม พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

2. การวัดความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี

2.1 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Credibility) หมายถึง ความสอดคล้องของข้อมูล และการตีความข้อมูลกับความเป็นจริงของผู้ให้ข้อมูลและนักวิจัย เช่น อยู่ในสนามเป็นเวลานาน มีความใกล้ชิดกับกลุ่มตัวอย่างเป็นช่วงระยะเวลานาน พุ่มเทเวลาให้ใกล้ชิด เป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ให้ข้อมูล เพื่อผลในการสร้างความเชื่อถือของข้อมูลในระดับสูง พร้อมกับการสังเกตอย่างจริงจัง

2.2 การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) เป็นความสามารถอ้างผลการวิจัยไปยังสถานการณ์ในบริบทที่คล้ายคลึงกัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อการหาข้อสนเทศในทุก ๆ ด้านอย่างครบถ้วนหาข้อมูลของแนวคิดในสมมติฐานที่สร้างขึ้น เพื่อสร้างแนวทางอันอาจจะทำให้การถ่ายโอนผลการวิจัยไปสู่บริบทอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันได้

2.3 การยืนยันผล (Confirmability) เป็นการสะท้อนความคิดในทุกขั้นตอนของการวิจัยที่ร่วมกับทีมวิจัย ทำให้มองปัญหาชัดเจน หรือโดยให้ผู้ให้ข้อมูลได้ช่วยตรวจสอบด้วย

ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีอุปนัย (Inductive) การให้รหัส (Coding) จัดเรียงหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อให้สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ทาการบันทึกประเด็นสำคัญหรือน่าสนใจของตัวแปรต่าง ๆ การวิจัยด้วยวิธีอุปนัยนั้นเป็นการวิจัยเริ่มจากการศึกษาประเด็นปัญหา หรือสิ่งผิดปกติบางอย่างที่ยังไม่เคยมีใครได้ศึกษามาก่อน ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องว่างของการวิจัย (Anomaly

Research Gap) แล้วจึงดำเนินการสำรวจวิจัยข้อมูลอย่างครบถ้วน ชัดเจน เกิดความรู้ใหม่ หรือทฤษฎีใหม่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษาระดับของประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง, การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน, นโยบายของภาครัฐ, แหล่งเงินของกองทุน และระบบงาน

1. ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง

ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง โดยภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.60) รองลงมา ได้แก่ ความโปร่งใส ($\bar{X}=4.53$, S.D.=0.61) การควบคุมกำกับดูแล ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.61) และความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.62) ตามลำดับ

2. การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน

การปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานตรวจแรงงาน โดยภาพรวม พบว่า ให้มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน กับนายจ้างและลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.61) รองลงมา ได้แก่ ความเที่ยงธรรมในการออกคำสั่ง ($\bar{X}=4.53$, S.D.=0.59) ความรู้ความสามารถ ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.57) และการมีปริมาณงานที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.64) ตามลำดับ

3. นโยบายของภาครัฐ

นโยบายของภาครัฐ โดยภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปฏิบัติของสหภาพแรงงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$, S.D.=0.55) รองลงมา ได้แก่ การลงโทษ ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.57) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบการ ($\bar{X}=4.57$, S.D.=0.54) และการให้ความปลอดภัยกับผู้ร้องเรียน ($\bar{X}=4.49$, S.D.=0.59) ตามลำดับ

4. แหล่งเงินของกองทุน

แหล่งเงินของกองทุน โดยภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เงินสะสมและเงินสมทบจากลูกจ้างและนายจ้างมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.51) รองลงมา ได้แก่ เงินอุดหนุน ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.60) เงินค่าปรับ ($\bar{X}=4.49$, S.D.=0.59) และเงินบริจาคและอื่น ๆ ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.70) ตามลำดับ

5. ระบบงาน

ระบบงานโดยภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การโฆษณาและประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.61)) รองลงมา



ได้แก่ การจัดทำฐานข้อมูลลูกจ้าง ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.59) การลดขั้นตอนการร้องเรียน ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.68) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.66) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน นโยบายของภาครัฐ แหล่งเงินของ กองทุน และระบบงานที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุน สงเคราะห์ ลูกจ้าง

1. สามารถอธิบายเส้นทางอิทธิพลความสัมพันธ์ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจ แรงงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแหล่งเงินของกองทุน มากที่สุดเท่ากับ 0.23 รองลงมาคือ ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง และระบบงาน เท่ากับ 0.18 และ 0.16 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง และ ระบบงาน เท่ากับ 0.17 และ 0.165 ตามลำดับ

2. สามารถอธิบายเส้นทางอิทธิพลความสัมพันธ์ว่านโยบายของภาครัฐ มีความสัมพันธ์ โดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน มากที่สุดเท่ากับ 0.90 รองลงมาคือ ส่งผล ทางตรงกับแหล่งเงินของ กองทุน ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง และ ระบบงาน เท่ากับ 0.66, 0.27 และ 0.25 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับระบบงาน ประสิทธิภาพ การบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง และแหล่งเงินของกองทุน เท่ากับ 0.62, 0.58 และ 0.21 ตามลำดับ

3. สามารถอธิบายเส้นทางอิทธิพลความสัมพันธ์ว่าแหล่งเงินของกองทุน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับระบบงาน และประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง เท่ากับ 0.64 และ 0.23 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับ ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุน สงเคราะห์ลูกจ้าง เท่ากับ 0.63

4. สามารถอธิบายเส้นทางอิทธิพลความสัมพันธ์ระบบงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ ประสิทธิภาพการ บริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง เท่ากับ 0.98 282

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 รูปแบบประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างได้รับอิทธิพลโดยตรงจากการปฏิบัติงานของ พนักงานตรวจแรงงาน, นโยบายของภาครัฐ, แหล่งเงินของกองทุน และระบบงานเกิดข้อค้นพบว่า ปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานเพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างเพิ่มขึ้นด้วย และนโยบายของภาครัฐส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการสนับสนุนนโยบายของรัฐเพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผลต่อการประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างเพิ่มขึ้นด้วย แหล่งเงินของกองทุนส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า หากมีแหล่งเงินของ กองทุนเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลต่อการประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างเพิ่มขึ้นด้วย และระบบงานส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 สามารถอธิบายได้ว่า หากมีการพัฒนาระบบงานเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลต่อการประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างเพิ่มขึ้นด้วย

ระบบงาน ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน นโยบายของภาครัฐ และแหล่งเงินของกองทุน เกิดข้อค้นพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานส่งผลต่อระบบงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า หากการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลต่อระบบงานเพิ่มมากขึ้น นโยบายของภาครัฐส่งผลต่อระบบงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า หากมีการสนับสนุนนโยบายของรัฐเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลต่อระบบงานเพิ่มขึ้น แหล่งเงินของกองทุนส่งผลต่อระบบงาน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เกิดข้อค้นพบว่า หากมีแหล่งเงินของกองทุนเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลต่อระบบงานเพิ่มมากขึ้น

แหล่งเงินของกองทุนได้รับอิทธิพลโดยตรงจากการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน และนโยบายของภาครัฐ เกิดข้อค้นพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานส่งผลต่อแหล่งเงินของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า หากมีการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลต่อแหล่งเงินกองทุนเพิ่มขึ้น นโยบายของภาครัฐส่งผลต่อแหล่งเงินของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า หากมีการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลต่อแหล่งเงินกองทุนเพิ่มมากขึ้น

การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานได้รับอิทธิพลโดยตรงจากนโยบายของภาครัฐ เกิดข้อค้นพบว่า นโยบายของภาครัฐส่งผลต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า หากมีการสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานเพิ่มมากขึ้น

2. การวิจัยคุณภาพ

การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ การไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับนายจ้างและลูกจ้าง ความเที่ยงธรรมในการออกคำสั่ง และการมีปริมาณงานที่เหมาะสม เกิดข้อค้นพบว่า พนักงานตรวจแรงงานควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน ระเบียบแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนกระบวนการในการเรียกร้องสิทธิของลูกจ้างในการรวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน วินิจฉัย หรือการออกคำสั่งฯ บังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงาน และออกคำสั่งด้วยความเที่ยงธรรมอันจะส่งผลทำให้ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายของภาครัฐ ประกอบด้วย การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบการ การให้ความปลอดภัยแก่ผู้ร้องเรียน การปฏิบัติของสหภาพแรงงาน และการลงโทษ เกิดข้อค้นพบว่า การมีการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐโดยมีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบการให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอนในการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ ต้องมีแนวทางหรือระบบในการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้ร้องเรียนอย่างครอบคลุม มีการกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน และให้การกำหนดนโยบายของสหภาพแรงงานให้มีความสอดคล้องกับการช่วยเหลือลูกจ้างแรงงาน

แหล่งเงินของกองทุน ประกอบด้วย เงินสะสมและสมทบจากลูกจ้างและนายจ้าง เงินอุดหนุน เงินค่าปรับ และเงินบริจาคอื่น ๆ เกิดข้อค้นพบว่า กระบวนการบริหารเงินของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างต้องมี



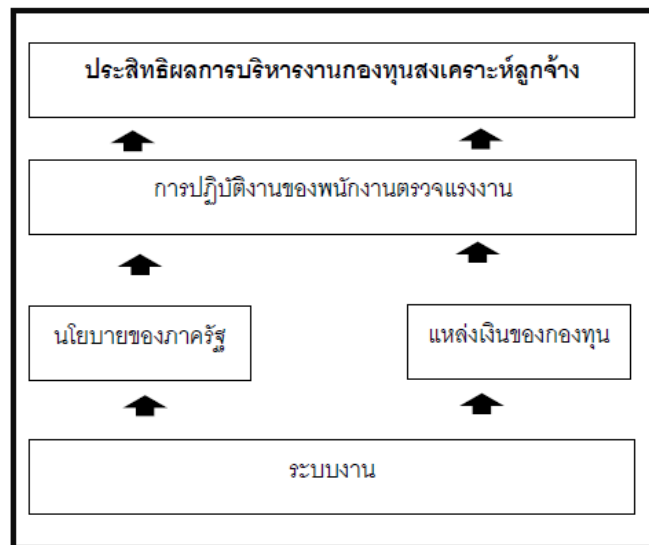
การสนับสนุนแหล่งเงินของกองทุนต้องมีการบริหารจัดการเงินสะสมและสมทบจากลูกจ้าง และนายจ้างอย่างเป็นระบบ มีการหลักปฏิบัติที่ชัดเจนในการรับเงินอุดหนุน เงินค่าปรับ และเงินบริจาคอื่น ๆ โดยมีการนำไปบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการหรือขั้นตอนการนำไปใช้อย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

ระบบงาน ประกอบด้วย การจัดหาฐานข้อมูลลูกจ้าง การลดขั้นตอนการร้องเรียน การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เกิดข้อค้นพบว่า การบริหารเงินของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างต้องมีการจัดระบบงานที่ครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และในกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการร้องเรียน เพื่อให้กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และอำนวยความสะดวกแก่ลูกจ้างในการยื่นร้องเรียน ขอรับเงินสงเคราะห์จากกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง โดยมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์กระบวนการทำงาน ช่องทางในการติดต่อขั้นตอนการร้องเรียนให้ลูกจ้างและนายจ้างทราบอย่างต่อเนื่อง

จากข้อค้นพบข้างต้น อธิบายถึง ประสิทธิภาพการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง โดยพนักงานตรวจแรงงานต้องให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้นคือ “ความรู้ความสามารถ” กล่าวคือ การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต้องมีความความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนกระบวนการ ในการเรียกร้องสิทธิของลูกจ้างในการรวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน วินิจฉัย หรือการออกคำสั่ง บังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย ประเด็นรองลงมาคือ นโยบายของภาครัฐ การบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างจะเกิดประสิทธิผลได้ ต้องอาศัยการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ ที่ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับ “การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบการ” โดยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอย่างรวดเร็ว ดังนั้น กฎหมายหรือระเบียบการต้องมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ต้องมีแหล่งเงินของกองทุนอย่างเพียงพอที่ต้องมีระบบการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยประเด็นสำคัญอย่างยิ่งคือ “การจัดเก็บเงินสะสมและเงินสมทบ” ซึ่งต้องจัดเก็บจากลูกจ้างและนายจ้าง ที่จัดให้มีกระบวนการจัดเก็บอย่างเป็นระบบมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นสุดท้าย ระบบงาน ประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเกิดขึ้นได้ต้องมีระบบงานที่มีคุณภาพ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการ “การจัดหาฐานข้อมูล” โดยต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลของลูกจ้างและนายจ้าง เพื่อทำให้เกิดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำมาสู่ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยุคโควิด 19 ซึ่งอธิบายรูปแบบดังกล่าวว่า “รูปแบบประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยุคโควิด 19”

สำหรับรูปแบบจำลองของประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง มีลักษณะดังแผนภูมิภาพประกอบด้วยระบบงานที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานหลักดันอยู่ล่างสุด มีแหล่งเงินของกองทุนนโยบายของภาครัฐสนับสนุนอยู่ตรงกลาง และมีการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานส่งเสริมอยู่ใน

ระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิได้จากอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อกัน



ภาพที่ 2 รูปแบบประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล ยุคโควิด 19

อภิปรายผล

1) ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน นโยบายของภาครัฐ แหล่งเงินของกองทุน และระบบงานอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนพงษ์ อารณพิศาล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนในภาคกลางของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า รัฐบาลควรจัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการดูแล ติดตามผล การดำเนินการ โดยผลักดันการนำนโยบายมาปฏิบัติเพื่อให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และเกิดความต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดนโยบาย การจัดสรรงบประมาณผ่านหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ การสร้างเครือข่ายให้กับวิสาหกิจชุมชน สร้างโอกาสให้เกิดการพัฒนา เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และทำให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารจัดการ

2) ระบบงานมีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ แหล่งเงินของกองทุน นโยบายของภาครัฐ และการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนพงษ์ อารณพิศาล (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนในภาคกลางของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลในการบริหารจัดการ ผู้นำควรเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในองค์กรต้องมีการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม มีกระบวนการทำงานที่สามารถตรวจสอบได้ ไม่เอื้อผลประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และนำนวัตกรรมมาใช้ใน



การพัฒนาองค์ความรู้ ภูมิปัญญา ท้องถิ่น ความคิดสร้างสรรค์การสร้างการมีส่วนร่วมในทุกส่วน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มมูลค่า และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

3) รูปแบบจำลองของประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย ระบบงานที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด เป็นฐานผลักดันอยู่ล่างสุด มีแหล่งเงินของกองทุนนโยบายของภาครัฐสนับสนุนอยู่ตรงกลาง และมีการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแรงงานช่วยส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย นอกจากนี้ประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล ความโปร่งใสตรวจสอบได้ และการควบคุมกำกับดูแล ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อลูกจ้างแรงงานในสถานประกอบการภาคธุรกิจเอกชน จะได้รับการคุ้มครองดูแลด้านสวัสดิการจากภาครัฐ และไม่ถูกเอาเปรียบจากนายจ้าง และส่วนราชการได้นำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง เป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีของลูกจ้างแรงงานในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อสร้างความเจริญยั่งยืน ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศสืบไป ความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2562) กล่าวว่า นโยบายการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง เนื่องจากงานกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างเป็นงานด้านการเงินที่จะให้บริการแก่ลูกจ้างเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าในเบื้องต้น การดำเนินงานลักษณะนี้จึงมีนโยบายการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างพึงต้องระมัดระวังในเรื่องต่าง ๆ เช่น 1) บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง เป็นที่ประทับใจแก่ลูกจ้างซึ่งกำลังประสบปัญหาและมีความเดือดร้อนด้านการเงิน 2) มีความละเอียดรอบคอบและดำเนินการภายใต้กรอบของระเบียบคณะกรรมการกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างที่กำหนด 3) มีความชัดเจน โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากเป็น การดำเนินงานเรื่องการเงิน และ 4) ให้สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดส่งรายงานรายรับรายจ่าย และยอดเงินคงเหลือต่อกลุ่มงานกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างภายในกำหนดวันที่ 7 ของทุกเดือน เนื่องจากกรมฯ ต้องรายงานสถานะ การเงินกองทุนฯ ต่อคณะกรรมการกองทุนฯ ภายในวันที่ 20 ของทุกเดือน และแนวคิด Perterson & Plawman (1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยประสิทธิภาพการบริหารงานอย่างสูงสุด โดยประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหนึ่งคือ เรื่องเวลา (time) ดังนั้น การบริหารเวลาที่รวดเร็วให้กับปริมาณงานและคุณภาพของงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รังสิต ไยยง (2562) พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีประสิทธิผลการบริหารความโปร่งใส โดยยึดตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร และผลงานวิจัยของ บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2554) พบว่า แนวทางการพัฒนามาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงาน การให้บริการประชาชน การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การติดตาม การตรวจสอบประเมินผล การเปิดเผยและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ และการบริหารระบบราชการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และหน่วยงานให้ความสำคัญการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาลเข้าประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารราชการแผ่นดินของไทย โดยมุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้การกำกับดูแลบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ โดยมีการกำกับ

ดูแลการบริหารเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น และสอดคล้องกับวิระโชติ ชุณหะวัณ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้านประสิทธิผลของสหกรณ์ ผลงานวิจัยของ Ali (2018) ผลการศึกษาพบว่า การตรวจสอบภายในเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1 การบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างควรให้ความสำคัญกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรวจสอบงานให้มีความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมเต็มความสามารถ การตัดสินใจที่ดี มีความเข้าใจปัญหาต่าง ๆ และมีอธยาศัยดี เพื่อให้งานก้าวหน้าและประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาแรงงาน อย่างชาญฉลาดมีประสิทธิภาพ

2) การบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างควรมีกระบวนการให้ความปลอดภัยกับผู้ร้องเรียน อย่างเป็นระบบ มีข้อปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและปรับปรุงกฎหมายและระเบียบการให้ทันสมัย โดยให้ครอบคลุมถึงกรณีลูกจ้างและการปิดสถานประกอบการของนายจ้างด้วย

3) การบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างควรมีระบบการจัดเก็บค่าปรับอย่างเป็นระบบ ให้มีข้อกำหนดในการจ่ายอัตราค่าปรับที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เสนอการตราพระราชกฤษฎีกา เพื่อเรียกเก็บเงินสะสมและเงินสมทบ จากนายจ้างและลูกจ้าง และเสนอขอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลให้มีจำนวนมากเพียงพอ

4) การบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างควรมีกระบวนการลดขั้นตอนในการร้องเรียนของลูกจ้าง โดยมีการบริหารจัดการเดียว เพื่อความสะดวกในการติดต่อและยื่นข้อร้องเรียนของลูกจ้างให้มีความง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น

5) การบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ควรให้ความสำคัญกับประเด็นความถูกต้อง และความโปร่งใสมากที่สุด เนื่องจากเป็นกระบวนการปฏิบัติงานของภาครัฐ ดังนั้นต้องมีกระบวนการทางานที่มีความถูกต้องไม่ซ้ำซ้อน โปร่งใส สามารถตรวจสอบกระบวนการทางานได้ให้งานมีความก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยุคโควิด 19 ให้ผู้สนใจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทำการวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับลูกจ้างและนายจ้างและหน่วยงานที่ให้บริการและกำกับดูแล เพื่อย่อยออกจากงานวิจัยในครั้งนี้ ลักษณะดังต่อไปนี้ คือ



1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของภาครัฐโดยเฉพาะที่มีอิทธิพลต่อ การบริหารงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ในประเด็นการแก้ไขกฎหมายและระเบียบการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สังคมในปัจจุบัน

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง

3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง

4) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพความสามารถพนักงานตรวจแรงงาน

เอกสารอ้างอิง

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2553). *กฎหมายการแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2562). *แผนยุทธศาสตร์กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ประจำปีบัญชี 2563 - 2565 และแผนปฏิบัติการ ประจำปีบัญชี 2563*. กรุงเทพฯ: กองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.

กระทรวงแรงงาน. (2564). *แผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) ของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.

กลุ่มงานกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง. (2554). *รายงานประจำปีเดือนกรกฎาคม 2564*. กรุงเทพฯ: กองคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for windows*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติคุณ แสงนิล. (2560). *ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความเที่ยงตรง สอดคล้องในวิธีการความคลาดเคลื่อนจากการวัด ของการวิจัยทางด้านเสรีวิทยาการออกกกำลังกาย. Veridian E-Journal, Science and Technology Silpakorn University, 5(6), 1 -19.*

จรัส สุวรรณมาลา. (2559). *ผลประโยชน์สาธารณะ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจตน์สถุณี อังศุกาญจนกุล. (2561). *การเมืองและการกำหนดนโยบายเศรษฐกิจในการพัฒนาประเทศ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

ชนพงษ์ อารณพิศาล. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการวิสาหกิจ ชุมชนในภาคกลางของประเทศไทย*. สืบค้น 15 มีนาคม 2564, จาก <https://research-system.siam.edu>.

Published date Hits: 4037

ชัยเสถียร พรหมศรี. (2551). *คู่มือสู่องค์กรแห่งความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. นนทบุรี: เอสอาร์ พรินติ้ง.

บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2554). *แนวทางการพัฒนาความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ. วารสารวิทยาการ จัดการ, 28(1), 33- 48.*

- รังสิต ไยยูง. (2562). ประสิทธิภาพการบริหารความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 8(3), 125 – 138.
- วีระโชติ ชุณหะวัณโรจน์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(3), 1225-1238.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2551). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: จี พี ไซเบอร์พริ้นท์.
- สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *ธรรมาภิบาลในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โสภิต ผ่อนเสรี และณอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์. (2551). *แบบจำลองสมการโครงสร้าง*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนิวัช แก้วจานง. (2552). *หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Ali, B.O. (2018). Factors influencing the effectiveness of internal audit on organizational performance. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 4(4), 239-283.
- Grace j.b.(2008). Structural Equation Model. For observational studies. *Journal of Wild life Management*, 72 (1),14-22.
- Likert, R. (1932). A technique for measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-55.
- Peterson, E. & Plowman, G.E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.

การสอนภาษาอังกฤษผ่านเทคนิคการใช้นิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย

Teaching English through Tales Techniques and Literature for Early Childhood

นงคราญ สุขเวชชวรกิจ
Nongkran Sukavejworakit
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
Suan Dusit University, Thailand
E-mail: nong_uka@hotmail.com

Received: 2023-06-17; Revised: 2023-06-27; Accepted: 2023-06-28

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสอนภาษาอังกฤษผ่านเทคนิคการใช้นิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย เป็นการศึกษาเชิงเอกสารจากเอกสารต่าง ๆ เช่น ตำราวิชาการ หนังสือวิทยานิพนธ์ บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิทานและวรรณกรรมที่มีเนื้อหาที่เหมาะสมกับเด็กปฐมวัยแต่ละช่วงวัย และเทคนิคการสอนภาษาอังกฤษสำหรับเด็กระดับปฐมวัย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่านิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย ถือเป็นงานเขียนอย่างหนึ่งที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อเด็กช่วงวัยนี้ เพราะช่วยให้เด็กได้รับความรู้ควบคู่กับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เกิดจินตนาการและมีความคิดสร้างสรรค์ เมื่อนานิทานและวรรณกรรมที่มีเนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษมาใช้ในการสอนวิชาภาษาอังกฤษ ด้วยเนื้อหา นิทานและวรรณกรรมที่เหมาะสมกับเด็กปฐมวัยแต่ละช่วงวัย พร้อมทั้งการนำเสนอและการจัดประสบการณ์การเรียนรู้การเพิ่มรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ประยุกต์ใช้แนวคิดในการเล่านิทานและวรรณกรรมภาษาอังกฤษ เพื่อให้เกิดพัฒนาการทางภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ: การสอนภาษาอังกฤษ, นิทาน, วรรณกรรม, เด็กปฐมวัย

Abstract

The purposes of this academic article were to study teaching English through tales techniques and literature for early childhood. This is a documentary research from various documents such as academic textbooks, books, thesis, articles, and research related to fairy tales and literature with content suitable for early childhood of each age, and teaching English through tales techniques and literature for early childhood, by using content analysis method, data is presented through an descriptive analytics. The results show that tales and literature for early childhood, it is one of the most valuable writings for children of this age. Because it helps children gain knowledge along with fun, enjoyment, imagination and creativity. When

using tales and literature with content in English to teach English, with content suitable for early childhood of each age. As well as presenting and organizing learning experiences adding a teaching and learning model that applies the concepts of storytelling and English literature in order to develop English language

Keywords: Teaching English, Tales, Literature, Early Childhood

บทนำ

เด็กปฐมวัยจำอยู่ในช่วงเด็กแรกเกิด – 6 ปี เป็นวัยต้องพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากจะมีช่วงของความสนใจ ข้อสงสัย ตื่นเต้นกับประสบการณ์ใหม่ ๆ ครู พ่อแม่ ผู้ปกครอง ควรส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์จากการให้เด็กได้ทำกิจกรรมด้วยตัวเอง เพื่อให้เด็กได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากประสบการณ์ตรง ให้เด็กได้ฝึกคิด ฝึกจินตนาการ และพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของตัวเอง หรือสามารถส่งเสริมความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ของเด็กให้สูงขึ้นได้ ด้วยการสอน ฝึกฝน และการรู้ฝึกปฏิบัติที่ถูกต้อง การฝึกฝนความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นคุณลักษณะที่ควรได้รับการเสริมสร้างและพัฒนาให้สูงขึ้น เพื่อให้เด็กได้เจริญเติบโตเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์สูง เพราะเป็นระยะที่เด็กมีจินตนาการสูง ศักยภาพ ด้านความคิดสร้างสรรค์กำลังพัฒนา หากเด็กได้รับการจัดประสบการณ์หรือกิจกรรมที่เหมาะสม ต่อเนื่องเป็นลำดับก็เท่าเป็นการวางรากฐานที่มั่นคงสำหรับการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของเด็กในวัยต่อมา (เยาวพา เดชะคุปต์, 2554)

การพัฒนาเด็กปฐมวัยจึงเป็นรากฐานที่มีผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของคนตลอดชีวิตและเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุด กล่าวคือเด็ก เยาวชนและผู้ใหญ่ที่มีสุขภาพดีมีความสามารถเรียนรู้ ทำงานได้เก่งและเป็นพลเมืองดีที่จะนำสู่ความสำเร็จในสังคมที่ท้าทายในศตวรรษที่ 21 ต้องได้รับโอกาสการพัฒนาอย่างรอบด้านในช่วงปฐมวัย ปัจจุบันภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสารสำหรับโลกสมัยนี้ เนื่องจากเป็นภาษาสากลในการสื่อสารสำหรับมนุษย์และทำให้เกิดความสมดุลระหว่างประเทศ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยีการสัมพันธ์ไมตรีกับต่างประเทศ การติดต่อซื้อขาย การคมนาคม การลงทุนร่วมกับต่างชาติ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล การเรียนรู้การเดินทางทั่วโลก การอ่านสื่อต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง รวมถึงการหาโอกาสในอาชีพอย่างหลากหลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น ภาษาอังกฤษจึงส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ (อรปวีณ์ กุลพรเพ็ญ และนฤมล สุนทรทิพย์, 2561) โดยขณะนี้ยังพบว่ามีปัญหาหลาย ๆ ด้าน และยังสามารถพัฒนาความต่อเนื่องให้เด็กปฐมวัยมีความสามารถด้านภาษามากขึ้น เพื่อที่จะเติบโตเป็นประชากรที่มีคุณภาพของประเทศ ช่วยพัฒนาประเทศในสถานการณ์ของโลกปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น

การฟังนิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กเป็นกิจกรรมที่เด็ก ๆ ทุกคนชอบ แต่ชอบมากหรือชอบน้อยขึ้นอยู่กับเทคนิคของผู้เล่าแต่ละคน บางคนใช้น้ำเสียงและแสดงท่าทางประกอบเด็กก็พอใจ แต่หากนำอุปกรณ์หรือสิ่งต่าง ๆ มาใช้ประกอบจะช่วยให้เพิ่มรสชาติ และสร้างบรรยากาศในการเล่าให้น่าสนใจขึ้นการเล่านิทานเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่สามารถฝึกฝนจนเกิดทักษะได้ เพียงแต่ผู้เล่านิทานต้องมีใจที่อยากเล่าและมี



ความสุขที่จะเล่า นิทานที่เล่าออกมาจึงจะน่าฟัง น่าสนใจ การเล่านิทานมีหลายวิธีได้แก่ การเล่าปากเปล่า การเล่าโดยใช้หนังสือ และการเล่าโดยใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการเล่า (ปริดา ปัญญาจันทร์, 2553)

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนจึงมีความสนใจในการศึกษาการสอนภาษาอังกฤษผ่านเทคนิคการใช้นิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย เพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านการฟังและการพูดสำหรับเด็กปฐมวัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่จะเกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ที่สามารถจะสื่อสารได้มากกว่าภาษาเดียว และเติบโตไปเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของชาติต่อไป

ความหมาย ความสำคัญ และคุณค่าของนิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย

ความหมายของนิทาน

สุกัญญา อินทร์นุรักษ์ (2553) กล่าวว่า นิทาน หมายถึงเรื่องราวหรือเรื่องเล่าที่มีการเล่าสืบต่อกันมาจากจินตนาการของผู้เขียน หรือผู้เล่าเรื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อเล่าให้ลูกหลานฟังในรูปสอนใจ หรือแนวปฏิบัติที่ถูกที่ควรในการดำรงชีวิต การที่เป็นเรื่องที่เล่าสืบสานต่อ ๆ กันมานั้น ถือเป็นมรดกทางวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความหมาย มีคุณค่า ซึ่งนิทานจะมีทั้งนิทานที่เล่าปากเปล่าและนิทานที่มีการเขียนการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยใช้วิธีการเล่าเรื่องหรือใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบในการเล่านิทานเพื่อความสนุกสนาน ให้คิดสอนใจ และง่ายต่อความเข้าใจในเนื้อหาของนิทานที่ต้องการสื่อออกมา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของนิทานไว้ว่า “น. เรื่องที่เล่ากันมา เช่น นิทานชาดก นิทานอีสป เหตุ เช่น โรคนิทาน เรื่องเดิม เช่น วัตถุนิทาน. (ป.).”

สรุปได้ว่า นิทาน เป็นเรื่องเล่าที่สืบทอดกันมาจากประสบการณ์ที่ได้พบเห็น อาจเกิดจากความฝัน จินตนาการ มีการแต่งเสริมบ้าง มีลักษณะเฉพาะตัวเป็นเรื่องราวไม่ซับซ้อน ตรงไปตรงมา มุ่งเน้นความสนุกสนานสอดแทรกความรู้ ส่งเสริมจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ให้แก่เด็กได้เป็นอย่างดี

ความหมายของวรรณกรรม

จันทรา ภู่งเงิน (2549) ให้ความหมายของวรรณกรรม คือ งานเขียนที่เกิดขึ้นจากความคิดความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้เขียนเพื่อถ่ายทอดไปยังผู้อ่านซึ่งมีรูปแบบเนื้อหาและกลุ่มผู้อ่านที่แตกต่างออกไป เช่น วรรณกรรมเด็กซึ่งผู้เขียนมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและได้รับความบันเทิง โดยเนื้อหาสาระเกิดจากจินตนาการของผู้เขียนหรือเป็นเรื่องสมมุติที่สร้างขึ้นจากเค้าโครงและเหตุการณ์ต่าง ๆ อาจไม่ต้องคำนึงถึงความเป็นจริง เพียงแต่ให้เกิดความสมจริงและมีเหตุผล อีกทั้งต้องสอดคล้องกับประสบการณ์และความสนใจของเด็ก

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ให้ความหมายคำว่าวรรณกรรมคือ งานหนังสือ, งานประพันธ์, บทประพันธ์ทุกชนิดทั้งที่เป็นร้อยแก้วและร้อยกรอง เช่น วรรณกรรมสมัยรัตนโกสินทร์ วรรณกรรมของเสฐียรโกเศศ วรรณกรรมฝรั่งเศส วรรณกรรมประเภทสื่อสารมวลชน

ฮิลแมน (Hillman, 1995) อธิบายว่า วรรณกรรมสำหรับเด็ก หมายถึง บทอ่านหรือสื่อที่สร้างขึ้นโดยมีเป้าหมายสำหรับกลุ่มผู้อ่านที่เป็นเด็กโดยมีความแตกต่างจากผู้ใหญ่อย่างชัดเจน ด้วยวัตถุประสงค์ในการแต่ง

โดยวรรณกรรมสำหรับเด็กจะมีจำนวนตัวละครน้อย ประโยคสั้น และความซับซ้อนทางโครงเรื่องน้อยกว่า วรรณกรรมสำหรับผู้ใหญ่รวมถึงมีเนื้อหา และแก่นเรื่องที่แตกต่างกัน

เนตรชนก รักกาญจน์ (2558) กล่าวว่า วรรณกรรมสำหรับเด็ก หมายถึง หนังสือหรือสื่อที่สร้างขึ้นสำหรับเด็ก ที่มีเนื้อหาตรงกับความสนใจของเด็กแต่ละวัย มีจำนวนตัวละครน้อย ประโยคสั้น โครงเรื่องไม่ซับซ้อน มีขนาดตัวหนังสือ และรูปเล่มเหมาะสม และมุ่งให้เด็กได้รับความสนุกสนานหรือความรู้ เสริมสร้างทักษะ โดยใช้ภาษาง่าย สื่อความหมายชัดเจน

ความสำคัญของนิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย

ดวงเดือน แฉ่งสว่าง (2542) กล่าวถึงนิทานและวรรณกรรมมีความสำคัญดังนี้

1. ให้ความรู้และความบันเทิง นับเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ทำให้ความรู้และความบันเทิงแก่คนทุกเพศทุกวัยมาตั้งแต่สมัยโบราณ สำหรับสมัยปัจจุบัน ยังมีการนำมาเป็นกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้แก่เด็กในระดับปฐมวัย ครูคนใดเล่านิทานและวรรณกรรมแก่ เด็ก ๆ จะรักและเชื่อฟัง ซึ่งครูจะใช้นิทานเป็นสื่อแล้วสอดแทรกความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งคุณธรรมจริยธรรมเข้าไปในเนื้อหาของนิทาน โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวเอกของเรื่องจะทำให้เด็ก ๆ จดจำได้ดี

2. ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำก่อให้เกิดประกายแห่งความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้ขณะฟังครูเล่านิทานนั้นความรู้สึกแปลกใหม่ ความตื่นเต้น ระทึกใจ ประหลาดใจ ความฉงนสนเท่ห์ ชื่นชม ฯลฯ ทำให้เด็กเกิดความอยากรู้อยากเห็น อยากสัมผัส อยากทดลองลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง

3. ช่วยเปลี่ยนบรรยากาศการเรียน โดยช่วยเปลี่ยนบรรยากาศการเรียนที่น่าเบื่อในบางขณะ เมื่อครูเห็นว่าการสอนมีความเคร่งเครียด ซ้ำซาก ครูก็เปลี่ยนบรรยากาศมาเล่านิทานสั้น ๆ คั่นเวลาเพื่อจะทำให้เด็กกระตือรือร้นในเรียนอีกครั้งหนึ่งก็ได้ ทำให้เด็กได้ผ่อนคลายอารมณ์ ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินและเพิ่มพูนความรู้จากการฟัง

4. เป็นเครื่องมือในการกล่อมเกลาคิดใจและสร้างแรงจูงใจ นอกจากการให้ความรู้ ความบันเทิง ความคิดสร้างสรรค์ แล้วความสนใจแก่เด็กแล้ว นิทานและวรรณกรรมยังเป็นกิจกรรมสำคัญในการฝึกสร้างมโนภาพหรือภาพในใจและจินตนาการ ซึ่งเป็นวิธีที่สำคัญอย่างยิ่งในการช่วยยกระดับกล่อมเกลาคิดใจของเด็กให้สามารถรับรู้ความงดงามในรูปแบบของนามธรรมต่าง ๆ ได้ดี การโน้มน้าวความคิดและจิตใจของเด็กเข้าสู่คุณธรรม จริยธรรม และศีลธรรมอันดี ตลอดจนคุณสมบัติที่พึงประสงค์ กระทำโดยการเล่านิทานจะได้ผลดีกว่าการบรรยายหรือการอธิบายโดยตรง

5. ช่วยกระตุ้นความคิดของเด็ก โดยเป็นเครื่องมือหรือกิจกรรมที่จะช่วยกระตุ้น ความคิดของเด็ก ๆ โดยธรรมชาติแล้ว เด็กปฐมวัยเป็นวัยที่ยังเล็งเห็นไปที่จะเรียนรู้เรื่องราวในรูปแบบของนามธรรม หรือการพูดอธิบายที่แน่นไปด้วยเนื้อหาสาระที่เคร่งเครียด จริงจังและไม่มีชีวิตชีวา การผูกเรื่องขึ้นเป็นนิทานจะทำให้เด็กสามารถเข้าถึงข้อคิด คติเตือนใจ ข้อเท็จจริง รวมทั้งได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน

6. จุดประกายความคิดและสร้างประสบการณ์ทางภาษา ในการเล่านิทานและวรรณกรรมให้เด็กฟัง ถ้าครูทำได้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากจะจุดประกายความคิดเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ให้เด็ก ๆ แล้ว ครูยังสามารถใช้กิจกรรมมาสอดแทรกขณะเล่านิทาน เช่นชวนเด็ก ๆ สนทนาเกี่ยวกับเนื้อเรื่องในนิทาน เกี่ยวกับ



ธรรมชาติและตัวละครที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมให้มีการตอบโต้กันระหว่างครูกับเด็ก ให้ได้ฝึกประสบการณ์ทางภาษาอย่างสนุกสนาน

7. สร้างเสริมคุณธรรมและช่วยแก้ไขพฤติกรรม ครูสามารถใช้นิทานและวรรณกรรมในการเสริมสร้างคุณธรรมและแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กได้เป็นอย่างดี โดยการนำพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง อาจจะเป็นเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับตัวเด็กเอง ซึ่งครูได้จากการสังเกตเด็กเมื่ออยู่ในโรงเรียนและทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น รับประทานอาหารที่ไม่มีประโยชน์ รังแกเพื่อน การไม่ชอบกินผัก พุดจาหยาบคาย ทิ้งขยะไม่เป็นที่ เล่นของเล่นแล้วไม่เก็บเข้าที่ ฯลฯ นำมาผูกขึ้นเป็นนิทานและวรรณกรรมโดยไม่ต้องพูดชื่อว่าเป็นพฤติกรรมของเด็กคนใดมาเล่าให้ฟังในชั้นเรียน

8. ช่วยให้เกิดมีสมาธิ จิตใจสงบและหลับง่าย สามารถช่วยให้การนอนหลับของเด็ก เป็นการพักผ่อนที่สมบูรณ์ช่วงเวลาก่อนนอนหลับ ถือเป็นช่วงสำคัญช่วงหนึ่งในชีวิตประจำวันของเด็กปฐมวัย เด็ก ๆ จะอยู่ในภาวะจิตใจที่สงบยินดียินดีรับฟังทุกเรื่องราว ถ้าพ่อแม่ใช้โอกาสสร้างความสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นให้เกิดขึ้นด้วยการเล่านิทานก่อนนอนให้เด็กฟัง มีเนื้อเรื่องที่สดชื่น สงบ สอดแทรกคติสอนใจที่ดีงามเป็นประจำทุกวัน เด็กก็จะนอนหลับไปพร้อมกับความรู้สึกผ่อนคลาย

9. นิทานและวรรณกรรมช่วยให้ผู้ใหญ่เข้าใจความต้องการของเด็กและช่วยลดความก้าวร้าว นิทานและวรรณกรรมมีส่วนช่วยให้สุขภาพจิตใจของเด็กปฐมวัยดีขึ้น การมีปฏิสัมพันธ์กันในครอบครัว พ่อ แม่ ลูก จากการฟังนิทานไปพร้อม ๆ กันจะทำให้เด็กรับรู้ได้ถึงความรัก ความอบอุ่น ความใกล้ชิด เด็กรู้สึกได้ว่าเขามีพ่อแม่เป็นเพื่อน เด็กก็จะมีความสุขในการฟังนิทาน ระหว่างเล่านิทาน ก็เกิดการซักถาม โต้ตอบร่วมกัน จะทำให้ผู้ใหญ่เข้าใจในความต้องการของเด็ก ๆ และสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

10. นิทานและวรรณกรรมช่วยขยายประสบการณ์ นิทานและวรรณกรรมช่วยขยายประสบการณ์ของเด็กให้มีโอกาสเรียนรู้อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น ถ้าครู หรือพ่อแม่ พยายามสอดแทรกความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบด้าน เช่น ภาษา สังคมศึกษาคณิตศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ฯลฯ มาเพิ่มเติมในนิทานและวรรณกรรมที่นำมาเล่าให้เด็กฟัง

11. นิทานและวรรณกรรมช่วยปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ธรรมชาติ เป็นหนทางที่จะนำไปสู่การปลูกฝังเรื่องการอนุรักษ์ธรรมชาติให้แก่เด็ก ๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากจะผูกเรื่องเชิงอนุรักษ์โดยตรงแล้ว การที่ครูกำหนดตัวละครให้เป็นสัตว์ก๊อนหิน ต้นไม้ หอยดน้ำ เมฆฝน ลมธาร ฯลฯ จะช่วยสร้างสรรค์ความเมตตา กรุณา ความเอื้ออาทรและผูกพันกับธรรมชาติให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของเด็ก เด็ก ๆ จะมองธรรมชาติรอบตัวอย่างเป็นมิตรและด้วยความรู้สึกที่ธรรมชาติเหล่านั้นเป็นหนึ่งเดียวกับตัวเด็กเอง

12. นิทานและวรรณกรรมช่วยให้เด็กหายป่วยเร็วขึ้น นิทานและวรรณกรรมเป็นเครื่องประเทืองใจสำหรับเด็กป่วย การที่เด็กป่วยต้องนอนอยู่บนเตียงนาน ๆ จะทำให้สภาพจิตใจเศร้าหมอง เนื่องจากไม่ได้เคลื่อนไหวร่างกายตามภาวะธรรมชาตินิทานจะทำให้จิตใจของเด็กสดชื่น ถึงแม้จะเคลื่อนไหวร่างกายไม่ได้ แต่การได้รับฟังนิทานทำให้เด็กสามารถเคลื่อนไหวความคิดและสร้างจินตนาการสู่โลกกว้างได้ ความสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจจึงเป็นสิ่งที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ทั้งในทางการแพทย์และด้านจิตวิทยา เมื่อจิตใจสดชื่น เบิกบานย่อมส่งผลต่อร่างกายให้มีสุขภาพที่ดีไปด้วย

คุณค่าของนิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย

นิทานช่วยพัฒนาการขั้นพื้นฐานของเด็ก นิทานช่วยกระตุ้นประสาทสัมผัสต่าง ๆ เช่น หู ตา รวมทั้งสมองนิทานช่วยสร้างสมาธิ ความจำดีและปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ถือเป็นการกระตุ้นการเรียนรู้ของเด็กได้อย่างเพลิดเพลิน การเล่านิทานจะช่วยให้เด็กเกิดทักษะการฟัง การพูด กล้าแสดงออก ปลูกฝังความประพฤติและค่านิยมในสังคม และเปิดโอกาสให้เด็กได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนช่วยปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็ก ในขณะที่การอ่านนิทานให้ลูกฟังหากให้ลูกนั่งตัก ลูกจะได้รับความอบอุ่นจากสัมผัส และสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างพ่อแม่ลูก (พลอยสีเทา เล่านิทาน, 2560)

ในด้านการเสริมสร้างพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของเด็ก เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานตามธรรมชาติต่อความอยากรู้อยากเห็นของเด็ก และเตรียมความพร้อมในการอ่านของเด็กลักษณะเด่นของเด็กปฐมวัยหรือวัยก่อนเข้าเรียน เด็กในวัยนี้จึงมีพัฒนาการด้านต่าง ๆ ค่อนข้างสูง ซึ่งพัฒนาการของเด็กปฐมวัยโดยทั่วไปแบ่งเป็น 4 ด้าน (ภัทรขวัญ ลาสงยาง, 2561) ดังนี้

1. พัฒนาการทางด้านร่างกาย เด็กในวัยนี้มีพัฒนาการด้านกล้ามเนื้อและประสาทสัมผัสดีขึ้น หนังสือที่ควรนำมาใช้ประกอบกิจกรรมการเล่นเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการทางร่างกายของเด็กปฐมวัย ได้แก่ กลอนกล่อมเด็ก บทเด็กเล่น เช่น รี่ข้าวสาร มอญซ่อนผ้า โพงพาง ฯลฯ นำมาใช้ร้องประกอบการเล่นของเด็ก ๆ

2. พัฒนาการทางด้านอารมณ์ จิตใจ เด็กปฐมวัยมักเป็นเด็กเจ้าอารมณ์ มีทั้งอารมณ์โกรธ อิจฉา กลัว อยากรู้อยากเห็น สนุกสนานร่าเริงแจ่มใส เป็นต้น ซึ่งแต่ละคนจะมีความแตกต่างที่หลากหลายต่างกันไป หนังสือที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเป็นคนเจ้าอารมณ์ของเด็ก จะช่วยให้เด็กมีพัฒนาการทางด้านอารมณ์ดีขึ้น การเล่านิทานและวรรณกรรมของครู หรืออ่านจากหนังสือภาพ อารมณ์ของเด็กจะแจ่มใสเกิดความสุขสนุกสนานเพลิดเพลิน อันเป็นผลทำให้เด็กเกิดความรักหนังสือ

3. พัฒนาการทางด้านสติปัญญา สิ่งที่มีอิทธิพลที่สุดต่อความเจริญงอกงามทางสติปัญญาของเด็กปฐมวัย คือ พัฒนาการทางภาษา สืบเนื่องจากการพูดและการฟังของเด็ก การส่งเสริมพัฒนาการด้านนี้อาจทำได้โดย เล่านิทานให้เด็กฟังและการใช้จินตนาการ และควรเปิดโอกาสให้เด็กได้พูดคุยกับผู้เล่า หรือให้เด็กเล่าเรื่องที่ได้จากการฟัง สื่อสารโต้ตอบระหว่างกัน จะช่วยให้เด็กได้มีพัฒนาการทางภาษาและการพูดมากยิ่งขึ้น

4. พัฒนาการทางด้านสังคม เด็กปฐมวัยที่เข้าเรียนในระดับอนุบาลจะมีสังคมที่กว้างขึ้น นอกเหนือจากอยู่ที่บ้าน เริ่มมีการคบเพื่อนและเล่นกับเพื่อน หนังสือที่เกี่ยวกับสภาพสังคม โรงเรียน ครู และเพื่อน รวมทั้งหนังสือที่จะทำให้ประสบการณ์เกี่ยวกับการให้ การรับ การรอคอย การมีน้ำใจ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีวินัยและกฎเกณฑ์ข้อบังคับอย่างง่าย ๆ ในสังคม จะนำเด็กไปสู่การรู้จักความรับผิดชอบ การรู้จักหน้าที่ของตนเอง และเป็นเด็กดีมีวินัย เป็นที่ยอมรับของสังคม

การเลือกและการเล่านิทานและวรรณกรรมภาษาอังกฤษสำหรับเด็กปฐมวัย

ศุภดา พิงห์ริญ (2560) อธิบายการเลือกนิทานที่จะนำมาเล่าให้เด็กในชั้นเรียนจากหัวข้อที่เรียนเป็นหลัก เช่น เด็กเรียนเรื่องบ้าน ครูก็จะหานิทานที่เกี่ยวข้องกับบ้านมาเล่าเพิ่มเติมให้เด็กฟัง โดยหนังสือที่ใช้สอน



เด็กก็จะมีทั้งหนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาอังกฤษ และหนังสือภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษ หากเป็นนิทานภาษาอังกฤษต้องเลือกที่มีเนื้อเรื่องสั้น ไม่ซับซ้อนมากเกินไป ในระหว่างการเล่านิทาน 2 ภาษา ครูหรือผู้ปกครองอาจใช้ตุ๊กตาหุ่นมือประกอบการเล่านิทานเพื่อช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ของเด็กให้ดีขึ้น และที่สำคัญผู้เล่าควรใช้น้ำเสียงที่น่าสนใจ เพื่อให้เด็กรู้สึกสนใจและตั้งใจฟังเรื่องราวในนิทาน นอกจากนี้ควรต่อยอดการเรียนรู้หลังจากที่เล่านิทานให้เด็กฟังโดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับเรื่องราวในนิทาน เพื่อให้เด็กมีทักษะด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมขึ้น

หลักการเลือกนิทานสำหรับเด็กปฐมวัย มีดังนี้

เด็กช่วงแรกเกิด - 1 ขวบ เป็นช่วงที่กำลังเข้าสู่พัฒนาการด้านการมองเห็น เด็กเล็ก ๆ จะชอบมองอะไรใกล้ ๆ แล้วใช้มือสัมผัสเด็กจะเริ่มจดจำเสียงของแม่ นิทานที่คุณพ่อคุณแม่เตรียมให้ควรเป็นหนังสือนิทานที่ไม่ต้องมีคำบรรยายมาก เป็นพวกหนังสือภาพขอให้มีรูปภาพที่มีขนาดใหญ่หน่อย มีสีสันสดใส วัสดุที่ใช้ควรเป็นผ้าหรือเป็นพลาสติก เป็นหนังสือลอยน้ำให้เด็กได้ดู จับ ขยำ ดึง กัดได้โดยไม่เป็นอันตรายอาจเป็นแบบมีเสียงกร๊อบแกร็บ เพื่อเรียกความสนใจของเด็ก การอ่านนิทานให้ลูกฟังช่วงนี้อาจเป็นการทำแบบง่าย ๆ โดยให้เด็กได้เปิดดูเองในขณะอาบน้ำหรือจับให้เด็กนั่งบนตักแล้วเปิดให้เด็กดูรูป อ่านให้เด็กฟังซ้ำ ๆ โดยไม่ต้องกังวลว่าเด็กจะไม่เข้าใจเด็กจะค่อย ๆ เรียนรู้และซึมซับทักษะการฟังโทนเสียง เด็กจะพยายามใช้สายตาโฟกัสสิ่งที่เห็น แม้จะยังไม่เข้าใจทั้งหมดแต่ก็จะพยายามแยกแยะ การอ่านนิทานให้เด็กในวัยนี้ ควรใช้เวลาที่ 5 นาทีก่อน

เด็กช่วง 1- 2 ขวบ เด็กช่วงนี้เริ่มมีพัฒนาการทางกายภาพอย่างรวดเร็ว นั่ง คลาน ยืน เดิน รวมถึงประสาททางตา หู ปาก เด็กวัยนี้จะเริ่มคลั่งไคล้นิทาน และเรื่องที่คุณพ่อคุณแม่เล่าให้ฟัง เริ่มเรียนรู้การอ่าน การฟัง คุณพ่อคุณแม่สามารถหาหนังสือนิทานเสริมสร้างพัฒนาการในทุกด้าน เด็กมักจะสนใจในสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวควรหานิทานเกี่ยวกับ ครอบครัว พ่อแม่ ลูก หรือการทำกิจวัตรประจำวัน เช่น กินข้าว อาบน้ำสระผม แปรงฟัน นิทานสามารถช่วยให้ เด็กทำกิจกรรมได้อย่างไม่น่าเบื่อด้วย เด็กจะชอบดูสมุดภาพควหาภาพสัตว์ สิ่งของ ที่มีความหลากหลายเพื่อให้เด็กได้เรียนรู้หรือหากจะเสริมภาษาอังกฤษให้ลูก ก็สามารถหาหนังสือภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ เปิดอ่านให้ฟังบ่อย ๆ นิทานสำหรับเด็กวัยนี้ควรเป็นหนังสือที่เน้นสีสันสดใส มีเนื้อเรื่องง่าย ๆ ควรเป็นเนื้อเรื่องสั้น ๆ ใช้คำพูดน้อย อ่านง่าย อาจเป็นกลอนหรือมีทำนองที่คล้องจอง เพื่อให้เด็กจดจำง่าย อ่านซ้ำ ๆ เพื่อให้เด็กสนุกในการจดจำด้วย

เด็กช่วง 2-4 ขวบ เป็นช่วงที่เด็กรู้จักเรียนรู้ เข้าใจสิ่งต่าง ๆ มากขึ้น ช่างจดจำ เลียนแบบแยกความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้มากขึ้น รู้จักสี ขนาด รูปทรง ตัวอักษร ตัวเลข รู้จักวิเคราะห์ สงสัยตั้งคำถาม สรุปสิ่งที่ได้เห็นได้ยินและจินตนาการเรื่องราวได้เอง คุณพ่อคุณแม่ควรหานิทานที่มีความหลากหลาย เพื่อส่งเสริมพัฒนาการ เด็กทุกด้านไปพร้อม ๆ กัน อย่าเพ่งเน้นให้เด็กเรียนรู้ด้านภาษาหรือเร่งให้เด็กอ่านเขียนมากเกินไปควร ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมสิ่งที่ควรและไม่ควรทำควบคู่ไปด้วย เพื่อให้เด็กรับรู้ แยกแยะ และเข้าใจบทบาทของการแสดงออกทางพฤติกรรมของตนเอง

เด็กช่วง 4-6 ขวบ เป็นวัยที่เริ่มแยกแยะสิ่งที่ชอบ และไม่ชอบ คุณพ่อคุณแม่อาจให้ลูกได้เลือกนิทานที่ชอบ ควรเป็นนิทานที่มีทั้งภาพ และเนื้อเรื่องสอดคล้องกัน โดยเนื้อหาอาจจะยาวขึ้นบ้าง เพื่อให้เด็กได้สร้างจินตนาการเข้าไปอยู่ในเรื่องราว บางครั้งเด็กอาจต้องการอ่านนิทานเรื่องเดียวซ้ำไปซ้ำมาโดยไม่รู้สึเบื่อคุณ

พ่อคุณแม่ควรมีความอดทนอ่านให้ลูกฟัง เด็กจะจดจำ และใช้จินตนาการเต็มที่กับนิทานเรื่องนั้น ๆ ถือเป็นช่วงที่เด็กมีความสุขที่ได้รับฟังสิ่งที่ชอบ และเข้าไปสู่โลกนิทานของตัวเอง เด็กในวัยนี้จะเริ่มเล่นนิทานที่ตัวเองได้ยินได้ ฟังมาได้ คุณพ่อคุณแม่ควรแนะนำหนังสือที่ส่งเสริมด้านคุณธรรมความอดทน ความพากเพียรพยายามเรื่องของการแพ้ชนะ คุณพ่อคุณแม่ควรมีเวลาอ่านหนังสือให้ลูกฟังอย่างน้อยวันละ 5-10 นาที หรืออย่างน้อยก็เป็นนิทานก่อนนอนที่จำเป็นประจำ

เด็กช่วงวัย 6-10 ปีเป็นเด็กวัยที่มีกิจกรรมของโรงเรียนมากมาย ทั้งการเรียน การบ้าน เด็ก ๆ จะเริ่มรู้สิ่งที่เค้าสนใจจริง ๆ จัง ๆ เด็กจะเริ่มหาหนังสือที่ตัวเองชอบ หนังสือนิทานในช่วงวัยนี้ ควรเป็นนิทานที่ผูกเรื่องซับซ้อนขึ้นอาจมีภาพประกอบด้วย มีสีสันบ้างแต่ควรมีเนื้อเรื่องที่เร้าใจเด็ก จะช่วยให้เด็กใจจดใจจ่ออ่านต่อเนื่องได้อย่างสิ้นไหล คุณพ่อคุณแม่ควรเปิดโอกาสให้เด็กได้เดินเลือกซื้อหนังสือได้เอง โดยคอยสังเกต หรือแนะนำบ้าง เด็กแต่ละคนอาจชอบหนังสือในแนวที่แตกต่างกัน เช่นแนววิทยาศาสตร์ แนวสืบสวน ควรให้เด็กได้อ่านหนังสือที่ตัวเองชอบ วันละอย่างน้อย 10-15 นาที จะช่วยปลูกฝังให้เด็กรักการอ่านได้

การเล่านิทานและวรรณกรรมภาษาอังกฤษสำหรับเด็กปฐมวัย

วิธีการเล่านิทานหรือวรรณกรรมสำหรับเด็ก เมื่อเลือกนิทานหรือเรื่องราวที่เหมาะสมกับวัยของเด็กได้แล้ว (Blink Bloo Kid Books Shop. 2559) วิธีการเล่านิทานหรือเรื่องราวเพื่อให้เด็กเกิดความสนใจ ติดตาม ฟังเนื้อเรื่องจนจบจำเป็นต้องทำให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะเล่าด้วย การเล่านิทานที่นิยมมี 2 วิธี ดังนี้

1. การเล่าเรื่องปากเปล่า ไม่มีอุปกรณ์: เป็นการเล่านิทานด้วยการบอกเล่าด้วยน้ำเสียงและลีลาของผู้เล่า ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- การขึ้นต้นเรื่องที่เล่า ควรดึงดูดความสนใจเด็ก โดยค่อยเริ่มเล่าด้วยเสียงชัดเจน ลีลาของการเล่าช้า ๆ และเริ่มเร็วขึ้น จนเป็นการเล่าด้วยจังหวะปกติ

- เสียงที่ใช้ควรดัง และเป็นประโยคสั้น ๆ ได้ใจความ การเล่าดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่ควรเว้นจังหวะการเล่าให้นาน จะทำให้เด็กเบื่อ อีกทั้งไม่ควรมีคำถาม หรือคำพูดอื่น ๆ ที่เป็นการขัดจังหวะ ทำให้เด็กหมดสนุก

- การใช้น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง แสดงให้สอดคล้องกับลักษณะของตัวละคร ไม่ควรพูดน้อย ๆ เรื่อย ๆ เพราะทำให้ขาดความตื่นเต้น

- อุ้มเด็กวางบนตัก โอบกอดเด็กขณะเล่า หรือถ้าเล่าให้เด็กหลายคนฟัง อาจนั่งเก้าอี้ให้ใกล้หรือระยะเหมาะสมกับสายตาเด็ก

- ใช้เวลาในการเล่าไม่ควรเกิน 15 นาที เพราะเด็กมีความสนใจในช่วงเวลาสั้น

- ให้ออกาสเด็กซักถาม แสดงความคิดเห็น

2. การเล่าเรื่องโดยมีอุปกรณ์ช่วย เช่น สิ่งแวดล้อมรอบตัวเด็กเช่น สัตว์ พืช วัสดุเหลือใช้ เช่น กล่องกระดาษ กิ่งไม้ ภาพ เช่นภาพพลิก หรือภาพแผ่นเดียว หุ่นจำลอง ทำเป็นละครหุ่นมือ หน้ากากทำเป็นรูปละคร นิ้วมือประกอบการเล่าเรื่องง่าย ๆ แค่นี้เอง ให้เวลากับลูกน้อยของเราสักนิดวางรากฐานปลูกฝังการอ่านให้เค้าเค้าจะเติบโตขึ้นมาเป็นเด็กที่มีศักยภาพทั้งภายนอกและภายใน



วิธีเพิ่มความสุขให้กับนิทานและวรรณกรรม

การเล่านิทานและวรรณกรรม สิ่งสำคัญที่ทำให้เด็กที่ฟังดูสนุก และทำให้เด็ก ๆ ชอบก็มีอยู่มากมายหลายวิธี (สุธากร วสุโกศล, รวี ศิริปริชยากร, สุดารัตน์ พงษ์พันธ์ และธนพรรณ เพชรเศษ (2563) เช่น

1. เล่าอย่างมีลีลา คือการใช้น้ำเสียงสูง ๆ ต่ำ ๆ ที่ฟังแล้วให้เด็ก ๆ ได้มีอารมณ์เข้าร่วมกับตัวละครนั้น ๆ ทำให้นิทานดูมีชีวิตชีวามากขึ้น
2. ให้ลูกคุ้นเคยกับหนังสือ ให้ลูกได้หยิบจับตั้งแต่เด็ก ๆ ยังเป็นทารก ให้เขารู้สึกดีกับการอ่านหนังสือแต่ยังไม่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตัวหนังสือด้วย
3. ให้ลูกเลือกหนังสือที่ชอบ ให้เด็ก ๆ ได้เลือกหนังสือเอง เป็นเรื่องสั้น ๆ มีสีสันสดใส มีรูปน่ารัก ๆ พร้อมกับประโยคง่าย ๆ
4. สร้างบรรยากาศ คงต้องเป็นสถานที่สบายๆ ไม่วุ่นวายเกินไป เพื่อให้เด็ก ๆ ได้มีจินตนาการตามเนื้อเรื่อง หรืออาจจัดสถานที่ให้ดูเหมือนว่าอยู่กับนิทานไปด้วยก็ได้
5. ใกล้ชิดกับลูก การอ่านนิทานคุณพ่อคุณแม่สามารถโอบกอดลูกไปด้วยพร้อมกับการเปิดหนังสือให้ลูกดูไปด้วย เด็ก ๆ จะได้มองตามนิ้วที่เราชี้ ทำให้เด็ก ๆ ได้มีปฏิสัมพันธ์กับหนังสือเป็นอย่างดีอีกด้วย
6. มีอุปกรณ์ประกอบ เพื่อให้การเล่นสนุกยิ่งขึ้นอาจจะมีอุปกรณ์ตัวช่วย เช่น หุ่นมีรูปร่างสัตว์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนิทานที่คุณแม่เล่าให้เด็ก ๆ ฟัง จะทำให้นิทานดูสนุกยิ่งขึ้น

การจัดประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัยโดยใช้นิทานและวรรณกรรมภาษาอังกฤษ

การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้วรรณกรรมเป็นฐาน เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตสำหรับเด็กได้ เนื่องจากวรรณกรรมทำให้เด็กได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสถานที่และผู้คน ซึ่งเด็กอาจไม่มีโอกาสได้รับจากประสบการณ์ตรง ครูเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเลือกกิจกรรมมาใช้เสริมสร้างทักษะด้านต่าง ๆ ของเด็กปฐมวัย โดยจัดกิจกรรมให้เด็กปฐมวัยเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุขเหมาะสมตามวัย วรรณกรรมทำให้เด็กได้รับความรู้ ความคิดรวบยอด และแนวความคิดต่าง ๆ จากแง่มุมมองใหม่ ประสบการณ์จากวรรณกรรมช่วยให้เด็กได้ขยายพรมแดนของความรู้และพลังของจินตนาการออกไป วรรณกรรมที่ดีช่วยให้เด็กได้เข้าใจตัวเอง (บังอร ศรีกาล, 2553)

การนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ จะช่วยดึงดูดให้มีผู้สนใจอ่านนิทานมากยิ่งขึ้น เช่น ผลิตนิทานเป็นหนังสือสามมิติ มีการผสมผสานวัสดุธรรมชาติหรือของจริงที่สอดคล้องกับเนื้อหาในเล่ม มีการเพิ่มหรือแนะนำกิจกรรมให้ทำท้ายเล่ม มีที่กดปุ่มเพื่อให้เกิดเสียงพูดบรรยายหรือเสียงดนตรีประกอบเนื้อเรื่อง หรือใช้คำบรรยายเป็นภาษาสองภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการบรรยายภาพและนำเสนอเรื่องราว ที่เกิดจากแรงบันดาลใจจากการที่รู้จักสังเกตธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้มีแนวทางในการเขียนเรื่องและฉาก เช่น การสังเกตพฤติกรรมของสัตว์เลี้ยง การเติบโตของต้นไม้ใบหญ้า สายลม การเดินทางของดวงอาทิตย์ ดวงจันทร์ ดวงดาว รุ้งกินน้ำ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยส่งเสริมจินตนาการได้ดี เป็นต้น

แนวคิดและหลักการจัดประสบการณ์ทางภาษาโดยใช้นิทานและวรรณกรรมเป็นฐานสำหรับเด็กปฐมวัย สามารถพัฒนาทักษะทางภาษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาความตระหนักในความหมายของนิทานและวรรณกรรม ได้แก่ ตัวหนังสือ ผู้เขียน ผู้วาด ภาพประกอบ ตัวละคร แก่นเรื่อง เป็นต้น กิจกรรมที่นำมาใช้ในการจัดประสบการณ์ทางภาษาคือการตอบสนองต่อวรรณกรรม หลังจากอ่านวรรณกรรมแล้ว เช่น การถ่ายทอดออกมาในรูปของศิลปะ หัตถกรรม หรือการละคร

2. เพื่อพัฒนาความตระหนักในภาษาของวรรณกรรม กิจกรรมที่ใช้คือการให้เด็กได้สัมผัสรูปแบบของภาษาที่ผู้เขียนแต่งขึ้น เรื่องของตัวละคร แก่นเรื่อง โครงเรื่อง โดยศึกษาว่าเกิดขึ้นอย่างไรและมีสิ่งใดเกี่ยวข้องบ้าง ซึ่งในการจัดประสบการณ์ทางภาษาไม่ได้มุ่งให้เด็กสามารถวิเคราะห์ภาษาแต่มุ่งให้เด็กได้อ่านและพูดคุยเกี่ยวกับวรรณกรรมเท่านั้น

3. เพื่อพัฒนากลวิธีในการอ่าน การอ่านเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจเป็นกระบวนการคิดผ่านภาษาเขียน ด้วยเหตุที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสมองของเด็ก เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจึงค่อนข้างเป็นปัญหาสำหรับครูซึ่งต้องฝึกกระบวนการอ่านและวัดพัฒนาการด้านการอ่านของเด็ก ดังนั้นจึงต้องหาวิธีที่สามารถมองเห็นหรือวัดได้ ได้แก่ สิ่งที่เด็กแสดงออกสะท้อนถึงสิ่งที่ได้อ่านไปแล้วทั้งในรูปของการพูดหรือการเขียน

4. เพื่อพัฒนาค่านิยมและส่งเสริมให้เด็กได้มีประสบการณ์ในชีวิตที่หลากหลายวรรณกรรมคือประสบการณ์ของมนุษย์ ผู้แต่งใส่ค่านิยมลงในงานเขียนของตนเด็กได้มีโอกาสสัมผัสกับตัวละครและเหตุการณ์ที่อาจไม่สามารถพบได้ในชีวิตจริง วรรณกรรมจะเป็นตัวจุดประกายให้เด็กได้พูดและอภิปรายร่วมกัน

การจัดประสบการณ์โดยการใช้นิทานและวรรณกรรมเป็นฐาน สามารถดำเนินการ (นฤมล เนียมหอม, ม.ป.ป) ดังนี้

1. อ่านวรรณกรรมให้เด็กฟัง โดยแนะนำชื่อเรื่อง แนะนำชื่อผู้แต่ง และผู้วาดภาพ แล้วจึงอ่านให้เด็กฟัง โดยใช้น้ำเสียง และท่วงทำนองที่เหมาะสมกับเนื้อเรื่อง เพื่อให้เด็กได้รับอารมณ์ของเรื่องและสนทนากับเด็กเพื่อเชื่อมโยงเรื่องราวกับชีวิตประจำวันของเด็ก

2. กระตุ้นให้เด็กสนทนาเกี่ยวกับตัวละคร วัตถุสิ่งของ ฉาก หรือสถานการณ์ที่สัมพันธ์กับวรรณกรรม โดยใช้คำถามหลาย ๆ ระดับ ทั้งความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การประเมินค่า และการสร้างสรรค์ การถามคำถามจะกระตุ้นให้เด็กคิดถึงเรื่องราวที่ได้รับฟังมา ได้ไตร่ตรองและทบทวนเกี่ยวกับนิทาน รวมทั้งได้สำรวจความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับนิทานด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับเด็กในการคิด หรือทำกิจกรรมในช่วงต่อไป

3. วางแผนและจัดกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านการลงมือกระทำร่วมกับเด็ก และผู้ปกครอง โดยถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้จากเด็กและผู้ปกครอง เพื่อออกแบบกิจกรรมที่สัมพันธ์กับวรรณกรรมและสาระการเรียนรู้ตามหลักสูตรสถานศึกษา กิจกรรมที่จัดควรมีความหลากหลาย ทำท่ายเหมาะสมกับวัย ครอบคลุมพัฒนาการทุกด้านของเด็ก ตัวอย่างกิจกรรมที่จัดประกอบด้วย การวิเคราะห์ตัวละคร การวิเคราะห์สถานการณ์จากเรื่องการจัดทำวัตถุสิ่งของ อุปกรณ์ประกอบฉากหรือเครื่องแต่งกายที่สัมพันธ์กับเรื่องการเล่นละครสร้างสรรค์ การจัดโต๊ะนิทาน การทำหนังสือนิทาน การทำศิลปะแบบร่วมมือ การประดิษฐ์และการสร้าง การเคลื่อนไหวและจังหวะ เพลง คำคล้องจอง การประกอบอาหาร การเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ เกมการศึกษา ฯลฯ ทั้งนี้ สิ่งที่ไม่ควรละเลยคือการจัดสิ่งแวดล้อมในห้องเรียนให้สัมพันธ์กับเรื่องโดยให้เด็กมีส่วนร่วม



4. จัดนิทรรศการแสดงสิ่งที่เด็ก ๆ เรียนรู้ โดยทบทวนกิจกรรมที่จัดแล้วร่วมกับเด็ก ให้เด็กช่วยกันคัดเลือกสิ่งที่ต้องการนำเสนอให้ผู้อื่นรับรู้เกี่ยวกับวิธีการที่เด็กเรียนรู้ และสิ่งที่เด็กเรียนรู้ และร่วมกันจัดนิทรรศการ การจัดนิทรรศการจะช่วยให้เด็กได้จัดระบบความคิด เพื่อหาทางนำเสนอสิ่งที่ตนได้

สรุป

นิทานและวรรณกรรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเด็กปฐมวัย ซึ่งนอกจากจะให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินแล้ว นิทานและวรรณกรรมยังมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของเด็กสนองความต้องการพื้นฐานตามธรรมชาติและสนองความอยากรู้อยากเห็นของเด็ก นอกจากนี้ยังมีส่วนสำคัญในการเตรียมความพร้อมในด้านการอ่านและปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เด็กปฐมวัยอีกด้วย การจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัยโดยใช้นิทานและวรรณกรรมเป็นฐานสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การทำงานหรือเล่นเป็นกลุ่ม การเล่นเกม การแสดงละครต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้เด็กเกิดจินตนาการ ความสนุกสนานและเพิ่มพูนคำศัพท์แล้ว ยังช่วยให้เด็กมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษา รักการอ่าน ส่งเสริมพัฒนาการในทุก ๆ ด้าน เกิดความเข้าใจในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนการอยู่ร่วมกันในสังคม นิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กจึงมีคุณค่าต่อการพัฒนาการของเด็กปฐมวัยเป็นอันมาก โดยมีครูผู้สอนเป็นผู้ออกแบบกิจกรรมให้เหมาะสมกับวัยและพัฒนาการของเด็ก

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารโรงเรียนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการหลักสูตรระดับปฐมวัย ควรพัฒนาเทคนิคการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียนของตนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการสอนภาษาอังกฤษผ่านเทคนิคการใช้นิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัยในโรงเรียนแนวทางเลือก ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
2. ควรศึกษาการสอนภาษาอังกฤษผ่านเทคนิคการใช้นิทานและวรรณกรรมสำหรับเด็กปฐมวัยในโรงเรียนเอกชน ด้วยเทคนิคอื่น ๆ เช่น ด้านการใช้วัสดุมีเดียมาช่วย ด้านการใช้เด็กแสดงละครแทนการเล่า

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2561). กระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process). ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564, จาก <https://iok2u.com/article/business-administrator/communication-process#:~:text=กระบวนการติดต่อสื่อสาร>
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

- กอบวิทย์ พิริยะวัฒน์. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายหัวข้อ การจัดทำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice). ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564, จาก <https://www.sw2.ac.th/images/user/sunpaboon/62/vck4/bestprac.pdf>
- จันทร์ภา ภูเงิน. (2549). การศึกษาวรรณกรรมสำหรับเด็กของ ปรีดา ปัญญาจันทร์ (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน แฉ่งสว่าง. (2542). นิทานสำหรับเด็กปฐมวัย. สงขลา: สถาบันราชภัฏสงขลา.
- ธิดา พัทธสสินสุข. (2562). วิกฤตปฐมวัยกระทบอนาคตชาติ. วารสารการจัดการทางการศึกษาปฐมวัย, 1(1), 77-89.
- เนตรชนก รักกาญจน์. (2558). การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้วรรณกรรมเป็นฐานเพื่อเสริมสร้างทักษะทางสังคมของเด็กปฐมวัย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นฤมล เนียมหอม. (ม.ป.ป). การจัดประสบการณ์สำหรับเด็กปฐมวัยโดยใช้วรรณกรรมเป็นฐานเรื่องปลาสาคร. ค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2565, จาก http://www.nareumon.com/index.php?option=com_content&task=view&id=%2020&Itemid=51
- บงอร ศรีกาล. (2553). ผลการพัฒนาทักษะทางภาษาของเด็กปฐมวัยโดยใช้วรรณกรรมเป็นฐาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรีดา ปัญญาจันทร์. (2553). เล่าเรื่อง ตื่น เล่นละคร. กรุงเทพฯ: สาราเด็ก.
- พลอยสีเทา เล่านิทาน. (2560). คุณค่าของนิทาน. ค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2565, จาก <https://obmko.com/fable-148.html>
- ภัทรขวัญ ลาสงยาง. (2561). คิด เขียน สร้าง นิทานและหนังสือสำหรับเด็ก. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวพา เดชะคุปต์. (2554). การจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย. กรุงเทพฯ: เอพีกราฟิกส์ดีไซน์.
- วินทร์ เลียววาริณ. (2560). ความหมายวรรณกรรม. ค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2565, จาก <https://www.facebook.com/winyovarin/posts/>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- ศุภดา พิงห์ริญ. (2560). ครูอ้อมกับเทคนิคการสอนเด็กด้วยนิทาน 2 ภาษา. ค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2565, จาก <http://edtechbooks.igetweb.com/articles/42228605/ครูอ้อมกับเทคนิคการสอนเด็กด้วยนิทาน-2-ภาษา.html>
- สุกัญญา อินทร์นุรักษ์. (2553). ผลการจัดกิจกรรมการเล่านิทานประกอบการเคลื่อนไหวที่มีต่อความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อเล็กของเด็กปฐมวัย สถานเลี้ยงเด็กมาดไฮมเคย์แคร์เนอสเซอรี่ (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.



- สุธากร วสุโกคิน, รวี ศิริปรีชยากร สุดารัตน์, พงษ์พันธ์ และธนพรรณ เพชรเศษ. (2563). *เอกสารประกอบการเรียน 1072318: นิทานและวรรณกรรมภาษาอังกฤษสำหรับเด็กปฐมวัย*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- อรปวีณ์ กุลพรเพ็ญ และนฤมล สุนทรทิพย์. (2561). *ความสำคัญของภาษาอังกฤษและการเรียนรู้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมสำหรับชาวไทยเพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นลูกเรือในสายการบินต่างชาติ*. ในการประชุมวิชาการด้านการบินระดับชาติครั้งที่ 1 (น. 46). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Blink Bloo Kid Books shop. (2559). *หลักการเลือกนิทานที่เหมาะสมกับเด็กปฐมวัย*. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.facebook.com/blinkblookidbooks/posts/965205356927803/>
- Hillman, J. (1995). *Discovering Children's Literature*. New Jersey: Prentice

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็ก
ในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป

Factors Affecting European Tourists' Decision
to Choose a Small Hotel in Phuket

ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ

Nattawut Maopraman

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, Thailand

E-mail: Nattawut.m@pkru.ac.th

Received: 2023-06-08; Revised: 2023-06-27; Accepted: 2023-06-28

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป และ 3) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เป็นการวิจัยแบบผสม เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวชาวยุโรป โดยใช้สูตรสุทธาโรว์ ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ (LSD) และการถดถอยเชิงพหุคูณ 2) ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการโรงแรม ทั้งหมดจำนวน 7 คน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้วิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็ก (ระหว่าง 1-10 ครั้งขึ้นไป) มีค่าใช้จ่ายมากกว่าครั้งที่แล้ว มีการสำรองห้องพักล่วงหน้าส่วนใหญ่ 1-3 สัปดาห์ มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการด้านราคาถูกกว่า มีลักษณะการสำรองที่พักด้วยการจัดเตรียมการเดินทางด้วยตัวเอง มีวัตถุประสงค์การใช้บริการที่พักเพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน 2) ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการจัดจำหน่าย และลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป 3) เพศ อายุ อาชีพ มีการตัดสินใจใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการจัดจำหน่าย และลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป

คำสำคัญ: ส่วนประสมการตลาด, การตัดสินใจ, โรงแรมขนาดเล็ก, นักท่องเที่ยวยุโรป



Abstract

The objectives of this article are 1) to study the behavior of European tourists using inns in Phuket, and 2) to study the marketing mix factors (7Ps) affecting tourists' decision to choose inns in Phuket. Europe, and 3) to study European tourists' decision to choose a small hotel in Phuket. Classified by personal characteristics Mixed Methods with research tools such as questionnaires and interviews. There are two sample groups: 1) European tourists. Using the Taro Yamane formula at the error level of 0.05, 400 people were using a convenient sampling method. Data collected from questionnaires were analyzed using descriptive statistics, consisting of using frequency, mean, standard deviation, t-Test, ANOVA: F-test, Multiple Comparison, Least Significant Difference (LSD), and Multiple Regression Analysis. Seven entrepreneurs or hotel managers used a semi-structured interview form. used to analyze content and write a descriptive narrative.

The results of the research revealed that 1) Most of them used to use accommodation in a small hotel (between 1-10 times or more) with more expenses than the previous time. Most rooms are reserved 1–3 weeks in advance. There are reasons for choosing cheaper services. Have the characteristics of booking accommodation by making your own travel arrangements. 2) Marketing mix factors (7Ps) were at a high level in all aspects. By product factor distribution channels distribution promotion and physical characteristics 3) Gender, Age, Occupation There are different decision to use the service of small hotels in Phuket. And marketing mix factors (7Ps) including product side distribution channels distribution promotion and the physical aspect affects the decision to choose a small hotel in Phuket of European tourists.

Keywords: Marketing Mix, Decisions, Small Hotels, European Tourists

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง การประกอบธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการมีความแตกต่างกับการประกอบธุรกิจในการภาคอุตสาหกรรมการผลิต กล่าวคือ สินค้าของธุรกิจบริการเป็นสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ สิ่งที่คุณบริโภคได้รับการซื้อบริการ คือ ประสบการณ์ ซึ่งผู้ซื้อไม่สามารถที่จะจับหรือตรวจสอบสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันไม่สามารถแยกจากกันได้ (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2565) นอกจากนี้งานบริการยังมีลักษณะที่หมดสิ้นได้ตามเวลา เช่น ห้องพักรวมจะต้องพร้อมให้บริการ และจะสูญเสียโอกาสในการสร้างรายได้ก็ต่อเมื่อไม่มีผู้มารับบริการ เป็นต้น (Leiper, 1979) จากแนวโน้มการคาดหวังในการเดินทางของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่ต้องการ

ประสบการณ์ที่แตกต่าง และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวมากขึ้น ซึ่งโรงแรมระบบเครือข่ายมาตรฐานเดียวกันทุกแห่งทั่วโลกไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ จะเกิดช่องว่างทางการตลาดที่เอื้ออำนวยให้ผู้ประกอบการที่มีทุนไม่มาก (ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร, 2566)

กลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (OSM Andaman) (2565) กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ซึ่งมีฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีศักยภาพสูงมีความสวยงาม ความโดดเด่น และเอกลักษณ์ของมรดกธรรมชาติในพื้นที่ที่มีความสวยงามตั้งแต่ท้องทะเลถึงภูเขาสูง มีศิลปวัฒนธรรมที่หลากหลายตามประวัติศาสตร์ความเจริญรุ่งเรืองในอดีต ที่มีการผสมผสานทางอารยธรรม มีฐานโครงสร้างการคมนาคมเชื่อมโยงสู่ภูมิภาค ทั้งสนามบินและการเดินทาง ซึ่งสามารถสร้างรายได้หลักจากการท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง และยังคงมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องในทุกปี (ธนาภรณ์ ตราชู และฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2564) แต่เนื่องด้วยสถานการณ์ในปัจจุบันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้ประเทศไทย และพื้นที่เศรษฐกิจการท่องเที่ยวของประเทศ มีการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นไปได้อย่างจำกัด ภายใต้อำนาจการของรัฐ เพื่อป้องกันและหยุดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จึงส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบอย่างไม่ทันตั้งตัวและเป็นวงกว้าง เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร การเดินทางคมนาคม เป็นต้น

จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2565) สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในช่วงเดือนมกราคม-ตุลาคม 2565 มีรายได้หมุนเวียนอยู่ที่ 119,180.98 ล้านบาท โดยมีอัตราการเข้าพักอยู่ที่ร้อยละ 35.04 จำนวนห้องพักอยู่ที่ 101,221 ห้อง จำนวนผู้มาเยือน 6,208,978 คน/ครั้ง สัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 41.34 โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่าสิ่งที่ท้าทายในอนาคตอันใกล้ คือ แรงงานภาคการท่องเที่ยวที่ยังขาดแคลน ถือเป็นสิ่งที่บั่นทอนความสามารถในการให้บริการของสถานประกอบการ และเป็นสิ่งท้าทายการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในระยะการฟื้นตัว ขณะเดียวกันยุทธศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ต คือ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีมาตรฐานระดับโลก รัฐบาลสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวและประชาชน โดยปรับองค์กรให้รองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่มาตรฐานระดับสากล โดยพัฒนาด้านสาธารณูปโภค ถนน ระบบการคมนาคม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเดินทางเข้ามายังเกาะภูเก็ต (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2565)

ขณะเดียวกันในปี 2565 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพิ่มขึ้นอย่างมากโดยเฉพาะในช่วงครึ่งปีหลังจากที่ประเทศกลับมาเปิดเต็มรูปแบบ ส่งผลให้อัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้น 47% ในปี 2565 ซึ่งเพิ่มขึ้นมาถึง 39% ปีต่อปี จากเดิม 8% ในปี 2564 อัตราการเข้าพักเฉลี่ยต่อวันเพิ่มขึ้น 48% ปีต่อปี จาก 2,686 บาท เป็น 3,974 บาทในปี 2565 ทำให้การฟื้นตัวของค่าเฉลี่ยรายได้ต่อห้องดีขึ้นอย่างมากจากจุดต่ำสุด 208 บาท เป็นอยู่ที่ 1,885 บาท ขณะที่ตลาดโรงแรมระดับหรูหรารับรูปแบบธุรกิจใหม่ภูเก็ตมีการฟื้นตัวที่แข็งแกร่งจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ นอกจากนั้นยังมีโรงแรมเปิดใหม่ในภูเก็ต 4 แห่ง ทำให้อุปทานของตลาดโรงแรมของภูเก็ตเพิ่มขึ้น 485 ห้อง ได้แก่ โนก ภูเก็ต (91ห้อง) โรงแรมสโตนวิลล์รีสอร์ทหรูหรที่ตั้งอยู่บนเนินเขาห่างจากชายหาด และโรงแรมระดับกลาง 3 แห่ง ได้แก่ โกลว์ มิรา กระรน บีช (154 ห้อง) โจนีอกซ์ ภูเก็ต กระรน (121 ห้อง) และโรงแรมเกรซ ปาดอง (119 ห้อง) ทั้ง 3 แห่งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของเกาะภูเก็ต ณ



สิ้นปี 2565 จำนวนอุทยานห้องพักรวมโรงแรมในภูเก็ตมีจำนวนทั้งสิ้น 44,024 ห้อง เพิ่มขึ้น 1.1% ปีต่อปี และมีโรงแรมที่อยู่ในระหว่างการก่อสร้าง ซึ่งน่าจะเพิ่มเข้ามาในตลาดอีกกว่า 2,000 ห้องภายในปี 2568 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2565)

เพื่อให้โรงแรมและรีสอร์ท แบบเดี่ยว (Stand-alone Hotels) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพรวมทั้งด้านคุณภาพของงานบริการอย่างมืออาชีพซึ่งเป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งสามารถสร้างความได้เปรียบและสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันเต็มที่ย่างในปัจจุบันและในอนาคต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป ซึ่งผลงานการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด จะเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของโรงแรมและรีสอร์ท ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เนื่องจากเป็นตลาดหลัก (ศุทธิกานต์ คงคล้าย และธัญเทพ ยะดิวัฒน์, 2559)

นอกจากนั้นประกอบการธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับตัวและปรับกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีการพัฒนานวัตกรรมเพิ่มมากขึ้น และพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่ (ณัฐภูมิ เหมาะประมาณ และเกตุศิริ เจริญวิศาล, 2565) โดยการใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (7Ps) มีประโยชน์ เพราะเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ Kotler and Keller (2012) ทำเป็นแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ โดยมีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ซึ่งได้มาจาก 4Ps เป็นตัวกำหนดกลยุทธ์การตลาด ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลกร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการนำมาวิเคราะห์ธุรกิจบริการต้องใช้กลยุทธ์เพื่อให้ผู้ซื้อเห็นคุณค่าที่แตกต่างจากโรงแรมอื่นและเลือกโรงแรมของเรา ด้านบุคคล เนื่องจากโรงแรมเป็นงานบริการถือว่าจับต้องไม่ได้ ดังนั้นผู้บริการต้องทำให้ผู้ซื้อประทับใจเมื่อมาใช้บริการ และผู้ซื้อนำไปบอกต่อเพราะเกิดความประทับใจจากการได้รับบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เป็นเรื่องที่คุณค่าได้จากการมองเห็นและสัมผัสได้ถึงสิ่งที่ผู้ขายจัดไว้ให้ เช่น อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อที่โรงแรมใช้ และด้านสุดท้ายคือด้านกระบวนการ เป็นการส่งมอบการบริการให้ลูกค้าได้รับความประทับใจจากการบริการของโรงแรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (7Ps) Kotler & Keller (2009) นักวิชาการด้านการตลาดชั้นนำของโลก ได้ให้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป จำเป็นจะต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) หมายถึง สิ่งที่ผู้ขายเสนอขายและมอบให้กับผู้บริโภคเป็นได้ทั้งสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค ผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยผลิตภัณฑ์ถูกแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนทางกายภาพ ซึ่งจับต้องได้ (Tangible Products) และผลิตภัณฑ์ที่เรียกว่างานบริการ (Intangible Products) (Kotler & Keller, 2012)

ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์/บริการในรูปตัวเงิน ลูกค้าน่าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์หรือบริการกับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาผลิตภัณฑ์หรือบริการควรมีความเหมาะสมกับระดับ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ชัดเจน ผู้บริโภคจะจ่าย เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์นั้นก็ต่อเมื่อราคาสะท้อนคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Kotler & Keller, 2012)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง ช่องทางการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ขายไปยังผู้บริโภค การส่งมอบนั้นอาจผ่านคนกลางหรือขายโดยผู้ขายเอง การจัดจำหน่ายมีผลต่อการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภค จึงต้องพิจารณาถึงความสะดวกสบายของผู้บริโภค ทั้งด้านสถานที่ทำเลที่ตั้ง (Location) ช่องทางในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Channels) (ปณิศา มีจินดา และศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2554)

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotions) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายกับผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการตราสินค้าหรือองค์กร และสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าเพื่อจงใจให้เกิดความต้องการหรือกระตุ้นเตือนความทรงจำ (Remind) ในผลิตภัณฑ์โดยคาดหวังว่าการสื่อสาร ทางการตลาดจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกความเชื่อทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ

ด้านบุคคล (People) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) เป็นแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพ และการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ



ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 อย่างข้างต้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ทางด้านการตลาดของธุรกิจ ที่จะต้องมีการจัดส่วนประสมแต่ละอย่างให้มีความเหมาะสม กับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ และของอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันไปไม่มีสูตรที่ตายตัว

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

Gibson & Ivancevich (1979) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า เป็นกระบวนการสำคัญขององค์การที่ผู้บริหารจะต้องกระทำอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสาร (Information) ซึ่งได้รับมาจากโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมบุคคล และกลุ่มในองค์การ

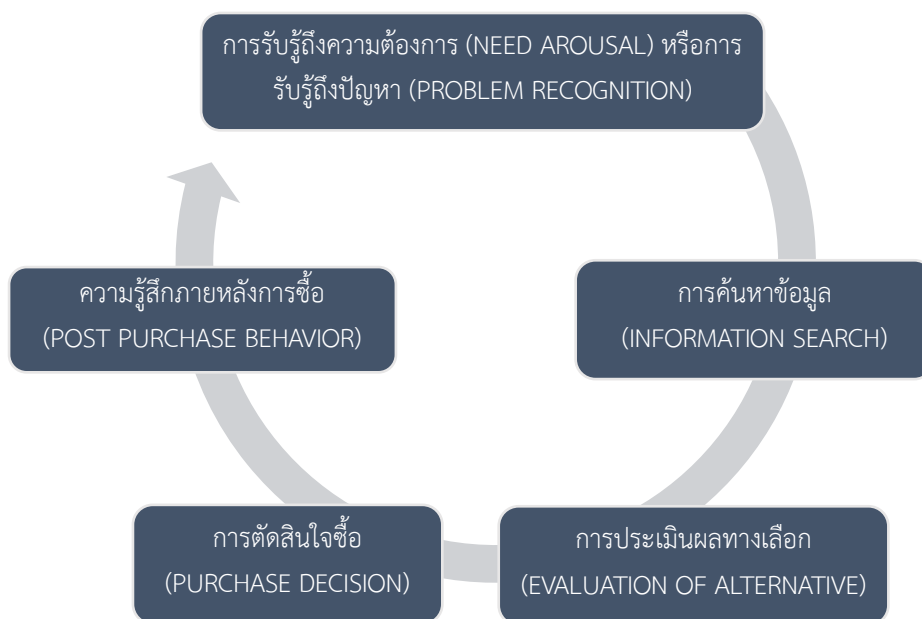
Jones (1984) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจขององค์การว่า เป็นกระบวนการที่จะแก้ไขปัญหาขององค์การ โดยการค้นหาทางเลือก และเลือกทางเลือกหรือแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ได้กำหนดไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) กล่าวว่า การตัดสินใจหมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ (Buyer's Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบไปด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

กระบวนการการตัดสินใจซื้อของ Kotler (2003) ได้แบ่งขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็น 5 ขั้นตอนคือ 1) การตระหนักถึงความต้องการ 2) การค้นหาข้อมูลข่าวสาร 3) การประเมินทางเลือก 4) การตัดสินใจซื้อ และ 5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการตัดสินใจซื้อเกิดขึ้นเป็นเวลานานกว่าที่จะมีการซื้อจริงและมีผลกระทบหลังจากการซื้อตามมามากด้วย มีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้ กระบวนการการตัดสินใจซื้อของ ได้แบ่งขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1) การตระหนักถึงความต้องการ 2) การค้นหาข้อมูลข่าวสาร 3) การประเมินทางเลือก 4) การตัดสินใจซื้อ และ 5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการตัดสินใจซื้อเกิดขึ้นเป็นเวลานานกว่าที่จะมีการซื้อจริงและมีผลกระทบหลังจากการซื้อตามมามากด้วย (Kotler, 2003)

กระบวนการตัดสินใจ (Process of Decision Making) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย การตัดสินใจโดยมีลำดับขั้นของกระบวนการดังกล่าวเป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผล และมีกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อการตัดสินใจ ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจมีอยู่หลายรูปแบบแล้วแต่ความคิดเห็นของนักวิชาการ พลันเกต และแอตเนอร์ (Plunkett & Attner, 1994) ได้เสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน (กุลชลี ไชยันทา, 2539)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ คือ การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และความรู้สึกภายหลังการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อจริง ๆ และมีผลกระทบหลังจากการซื้อ (Kotler and Keller, 2012 อ้างถึงใน กฤษดา หยกอุบล. 2557) โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงโมเดล 5 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค
ที่มา (Kotler and Keller, 2012 อ้างถึงใน กฤษฎา หยกอุบล, 2557

1) การรับรู้ถึงความต้องการ (Need Arousal) หรือการรับรู้ถึงปัญหา (Problem Recognition) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการภายในของตนซึ่งอาจเกิดขึ้นเองหรือเกิดจากสิ่งกระตุ้นกระตุ้น เช่น ความหิว อ้วน ฯลฯ การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหา ข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ

2) การค้นหาข้อมูล (Information Search) ถ้าผู้บริโภคต้องการซื้อผลิตภัณฑ์อันเนื่องมาจากการกระตุ้นต่าง ๆ แล้วผู้บริโภคจะแสวงหาข้อมูลในตัวผลิตภัณฑ์นั้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นนักการตลาดจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่ผู้บริโภคจะเข้าไปแสวงหา

3) การประเมินผลทางเลือก (Evaluation Of Alternative) ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้มารวบรวมเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์หลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา

4) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่ง หลังจากมีการประเมินผลทางเลือกในขั้นที่ 3 จะช่วยให้บริโภครู้สึกพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด การตัดสินใจซื้อจึงเกิดขึ้นหลังจากประเมินทางเลือก (Evaluation Of Alternative) แล้วเกิดความต้องการซื้อ (Purchase Intention) และเกิดการตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ในที่สุด

5) ความรู้สึกภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) เป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจหลังจากมีการซื้อผลิตภัณฑ์ไปใช้แล้ว ความรู้สึกนี้ขึ้นกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของผู้บริโภคว่าผลิตภัณฑ์ที่ซื้อไปนั้นสามารถสนองตามที่เขาต้องการได้จริงตามโฆษณาหรือไม่และหลังจากซื้อและทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์หากเกิดความ



พึงพอใจก็จะทำให้เกิดการซื้อซ้ำและการบอกต่อ หากไม่ได้รับความพอใจก็อาจจะหันไปสนใจผลิตภัณฑ์อื่นแทน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยใช้แนวคิดส่วนประสมการตลาด (7Ps) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก คือ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน อ้างอิงจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เข้ามายังจังหวัดภูเก็ต ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จากเดือนมกราคม-ตุลาคม 2561 ซึ่งมีจำนวน 4,148,194 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2559) ใช้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane,1973) จำนวน 400 คน กลุ่มที่สอง คือ ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต ทั้งหมดจำนวน 7 คน โดยมีเกณฑ์ คือ จะต้องเปิดกิจการที่พักมาแล้วในช่วงระยะเวลา 1-3 ปี

เครื่องมือในการวิจัย

กลุ่มแรก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากร ข้อมูลพฤติกรรม ความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) และการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ แบบสอบถามผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ ได้ค่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ตามสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1980) เท่ากับ 0.962

กลุ่มสอง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการโรงแรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกข้อมูลพฤติกรรมและด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยนำ 30 ชุดแรก ไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เมื่อได้ค่าความเชื่อมั่นแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้ มาวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพจัดทำแบบสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินการ ได้แก่ ขั้นเตรียมก่อนสัมภาษณ์ โดยการเตรียมแบบสัมภาษณ์ให้พร้อมโดยกำหนดกรอบการสัมภาษณ์จากแบบสอบถามที่พบเพื่อหาแนวทางการพัฒนา จากนั้นเตรียมอุปกรณ์ในการบันทึกการสัมภาษณ์ ขั้นสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแนะนำตนเอง และบอกจุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์ โดยการถามคำถามตามข้อความในแบบสัมภาษณ์ที่เตรียมมา จากนั้นบันทึกผลการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) การวิเคราะห์ข้อมูลและการถดถอยเชิงพหุคูณ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 56.79) อายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี (ร้อยละ 39.25) สถานภาพโสด (ร้อยละ 61) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 59.50) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 37.75) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,500 ยูโร (ร้อยละ 31.75) และถิ่นพำนักจากยุโรปเหนือ (ร้อยละ 35.25)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป พบว่า โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็ก (ระหว่าง 1-10 ครั้งขึ้นไป) (ร้อยละ 87) มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมากกว่าครั้งที่แล้ว (ร้อยละ 72.98) มีการ



สำรองห้องพักล่วงหน้า 1-3 สัปดาห์ (ร้อยละ 65.51) มีเหตุผลในการด้านราคาถูกกว่า (ร้อยละ 56.25) มีลักษณะการสำรองด้วยการจัดเตรียมการเดินทางด้วยตัวเอง (ร้อยละ 69.25) และมีวัตถุประสงค์การใช้บริการที่พักเพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน (ร้อยละ 77.00)

ผลสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต สรุปได้ว่า “นักท่องเที่ยวชาวยุโรปเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้นเรื่อย ๆ ลูกค้าชาวยุโรปต้องจองห้องพักโรงแรมล่วงหน้า พวกเขามักจะใช้ผู้ให้บริการจองโรงแรมรวมถึงบริการด้านการท่องเที่ยวต่างๆ (Online Travel Agency, OTA) หรือแพลตฟอร์มการจองโรงแรมเพื่อเปรียบเทียบราคาและบทวิจารณ์ก่อนทำการจอง นักเดินทางชาวยุโรปยังชื่นชอบความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนหรือยกเลิกการจอง ในขณะเดียวกัน ลูกค้าชาวยุโรปมักกังวลเกี่ยวกับวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมท้องถิ่น พวกเขาชอบโรงแรมที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเพณีท้องถิ่น มารยาท และโอกาสในการเดินทาง พวกเขาอาจชอบโรงแรมที่มอบประสบการณ์ที่แท้จริงและสะท้อนถึงวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น อีกทั้งให้ชาวยุโรปให้ความสำคัญกับคุณภาพและความคุ้มค่าเมื่อเลือกโรงแรมขนาดเล็ก พวกเขาชื่นชมที่พักที่สะอาดและได้รับการดูแลเป็นอย่างดีและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้งานได้ บริการที่เป็นส่วนตัวและเอาใจใส่เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ โดยมีพนักงานที่สามารถให้คำแนะนำในท้องถิ่นและช่วยเหลือในการเตรียมการเดินทาง”

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นระดับปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.98	0.42	มาก
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)	3.88	0.41	มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	4.00	0.46	มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย (Promotion)	4.12	0.54	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	3.63	0.57	มาก
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)	3.90	0.60	มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	4.15	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	0.35	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรปภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) อยู่ในระดับมากที่สุด ลงมาปัจจัยด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย (Promotion) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ปัจจัยด้านราคา (Price) และปัจจัยด้านบุคลากร (People) ตามลำดับ

ผลสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต สรุปได้ว่า “โดยนักท่องเที่ยวยุโรปจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หรือคุณภาพและเอกลักษณ์ของที่พักโดยเน้นคุณลักษณะเฉพาะของโรงแรม เช่น ห้องพักแสนสบาย บริการส่วนบุคคล หรือบรรยากาศสไตล์บูติก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้พื้นฐาน ส่วนปัจจัยด้านราคา (Price) โดยนักท่องเที่ยวยุโรปจะมองว่าราคามีการแข่งขันกันมาก สถานประกอบการหลายแห่งเสนอราคาที่แข่งขันได้เมื่อเทียบกับโรงแรมที่คล้ายกันในพื้นที่ ในขณะที่สถานที่ตั้งของโรงแรมใกล้พื้นที่ที่สำคัญเดินทางสะดวก เช่น ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ย่านธุรกิจหรือศูนย์กลางการคมนาคม การเดินทางเข้าถึงโดยเน้นการเข้าถึงการขนส่งสาธารณะหรือที่จอดรถได้ง่าย รวมไปถึงขั้นตอนการเช็คอิน/เช็คเอาท์ที่ราบรื่น มีการปรับปรุงกระบวนการเช็คอินและเช็คเอาท์เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ปราศจากความยุ่งยากระบบจอง ใช้ระบบจองออนไลน์ที่ใช้งานง่ายซึ่งช่วยให้ลูกค้าจองได้ง่ายและปลอดภัย และที่สำคัญบรรยากาศการสร้างสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่และน่าอยู่ผ่านการออกแบบภายใน การตกแต่ง และความสะอาด บทวิจารณ์จากลูกค้าและคำรับรองโดยกระตุ้นให้ลูกค้าที่พึงพอใจให้คำวิจารณ์หรือคำรับรองในเชิงบวก ซึ่งเป็นหลักฐานทางสังคมสำหรับลูกค้าที่มีศักยภาพด้วยการใช้ส่วนประสมทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ โรงแรมขนาดเล็กสามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ดึงดูดลูกค้าได้มากขึ้น และสร้างฐานลูกค้าที่ภักดี”

3. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป

การตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต ของนักท่องเที่ยวยุโรป	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1) ฉันจะเดินทางกลับมาใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตในอนาคต	4.39	0.75	มากที่สุด
2) ฉันยินดีที่จะแนะนำเพื่อหรือญาติให้มาใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต	4.31	0.67	มากที่สุด
3) หากฉันนึกถึงการใช้โรงแรมขนาดเล็ก ฉันจะนึกโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตเป็นอันดับแรก	3.88	1.04	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	0.70	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรปภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ฉันจะเดินทางกลับมาใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตในอนาคตอยู่ในระดับมาก รองลงมา ฉันยินดีที่จะแนะนำเพื่อหรือญาติให้มาใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต และหากฉันนึกถึงการใช้โรงแรมขนาดเล็ก ฉันจะนึกโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตเป็นอันดับแรก ตามลำดับ



4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรปจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลนักท่องเที่ยว พบว่า เพศ อายุ และอาชีพมีการตัดสินใจใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta (β)		
(Constant)	0.540	0.444		1.215	.23
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	0.334	0.116	0.204	2.876	.00*
2. ด้านราคา (Price)	0.033	0.128	0.020	0.258	.80
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	0.260	0.104	0.171	2.513	.01*
4. ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย (Promotion)	0.205	0.091	0.159	2.256	.02*
5. ด้านบุคคลกร (People)	-0.075	0.081	-0.062	-0.926	.35
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)	0.140	0.072	0.121	1.944	.05*
7. ด้านกระบวนการ (Process)	-0.141	0.084	-0.113	-1.672	.09
R = .480 Adjusted R ² = .208					
R ² = .230 SE = .620					

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta=0.116$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\beta=0.171$) ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ($\beta=0.159$) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\beta=0.121$) นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = .230$) โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรปได้ร้อยละ 23.01 ทั้งนี้ตัวแปรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรปมี 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะเดียวกันไม่พบระดับนัยสำคัญของตัวแปรปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ด้านราคา ด้านบุคคลกร และด้านกระบวนการ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็ก (ระหว่าง 1-10 ครั้งขึ้นไป) มีค่าใช้จ่ายมากกว่าครั้งที่แล้ว มีการสำรองห้องพักล่วงหน้าส่วนใหญ่ 1-3 สัปดาห์ มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการด้านราคาถูกกว่า มีลักษณะการสำรองที่พักด้วยการจัดเตรียมการเดินทางด้วยตัวเอง มีวัตถุประสงค์การใช้บริการที่พักเพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน สอดคล้องกับ เกศินี โพธิ์เพชร, สุพิศ ฤทธิ์แก้ว และสมนึก เอื้อจิระพงษ์ (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวชนบทจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมท่องเที่ยวเพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดและความเหนื่อยล้าจากการทำงานและ หลีกหนีวิถีชีวิตประจำวันที่จำเจ มีการวางแผนการเดินทางทั้งเรื่องที่พักสถานที่ท่องเที่ยวไว้ล่วงหน้า 1 เดือน อีกทั้งได้พบประสบการณ์ใหม่ๆและการเดินทางด้วยตัวเองทำให้สามารถวางแผนค่าใช้จ่ายได้ตามความสะดวกปรับเปลี่ยนแผนการเดินทางได้ตลอดเวลาได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของคนชาติ และยังสอดคล้องกับ Dieguez, Thi-Ly, Ferreira & Silva (2022) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์เครือข่ายลูกค้าดิจิทัลมีอิทธิพลต่อธุรกิจโรงแรม ยุคดิจิทัลใหม่กำลังเปลี่ยนแปลงและมีอิทธิพลอย่างมากต่ออุตสาหกรรมโรงแรม ความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลต่อธุรกิจในอนาคตและเครือข่ายลูกค้าที่มาจากแพลตฟอร์มดิจิทัล เครือข่ายลูกค้าดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ทัศนคติ และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค อย่างไรก็ตามเครือข่ายลูกค้าดิจิทัลเหล่านี้สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุงยอดขาย ลดต้นทุน และสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดผ่านการเข้าถึง การเชื่อมต่อ การมีส่วนร่วม และการทำงานร่วมกันของลูกค้า งานวิจัยนี้ใช้เพื่อประเมินอิทธิพลของกลยุทธ์เครือข่ายลูกค้าดิจิทัลที่มีต่อธุรกิจโรงแรม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป สอดคล้องกับ บุญนิดา แก้วกิริยา และรุ่งอาทิตย์ บุชาอินทร์ (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 7P's ในด้านที่พักและการบริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการบริการและด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานครแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ต่าง ๆ รวมทั้งประเทศไทยได้มีการเปรียบเทียบคุณภาพที่พักและการให้บริการกับราคา โดยประเด็นหลักยังคงเป็นด้านที่พักและการบริการ (ด้านผลิตภัณฑ์) แสดงถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ที่มีความสำคัญและอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า เพศ อายุ อาชีพ มีการตัดสินใจใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรป สอดคล้องกับ บุญยะวรรณ บุญยะสิทธิ์สกุลและศุภศักดิ์ เงามะเสริญวงศ์ (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร



ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวด้านสถานภาพ การศึกษา ภูมิภาค อายุ และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร และยิ่งสอดคล้องกับ มนตรี เกิดมีมูล (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าพักที่โฮมสเตย์ในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: กรณีศึกษา โฮมสเตย์ในเขตพื้นที่ภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความแตกต่างของจำนวนครั้งในการเข้าพักที่โฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยว พบว่า ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ผู้ประกอบการด้านการโรงแรมสามารถนำไปใช้ในการวางแผนบริหารจัดการและกำหนดกลยุทธ์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไป ทั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

โดยดั่งนั้นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการโรงแรมควรดำเนินการ ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การนำเสนอที่พักและบริการโดยพัฒนาข้อเสนอการขายที่ไม่ซ้ำใคร ที่ทำให้โรงแรมของคุณแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งอาจรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก ตัวเลือกการรับประทานอาหาร สปา และบริการอื่น ๆ

1.2 ด้านราคา (Price) กำหนดกลยุทธ์การกำหนดราคาตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้ง ตลาดเป้าหมาย การวิเคราะห์คู่แข่ง และมูลค่าที่ได้รับ พิจารณาระดับราคา แพคเกจ และส่วนลดต่าง ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ สิ่งสำคัญคือต้องหาสมดุลระหว่างความสามารถในการทำกำไรและมูลค่าที่รับรู้

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) สถานที่เน้นที่การกระจายและที่ตั้งของโรงแรมของคุณ ระบุตลาดเป้าหมายและเลือกสถานที่ที่สอดคล้องกับความชอบและความต้องการของพวกเขา พิจารณปัจจัยต่าง ๆ เช่น การเข้าถึง ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยว การคมนาคม และสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่

1.4 ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย (Promotion) มีการประยุกต์และพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการขายที่ครอบคลุมเพื่อสร้างการรับรู้และสร้างการจอง ซึ่งอาจรวมถึงการโฆษณาออนไลน์และออฟไลน์ การประชาสัมพันธ์ แคมเปญโซเชียลมีเดีย การตลาดผ่านอีเมล การเป็นพันธมิตรกับตัวแทนการท่องเที่ยวหรือตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ (OTA) และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและนิทรรศการในอุตสาหกรรม

1.5 ด้านบุคลากร (People) เน้นประสบการณ์ของลูกค้าและบทบาทของพนักงาน ฝึกอบรมพนักงานของคุณเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างยอดเยี่ยม สร้างบรรยากาศเชิงบวกและเป็นมิตร และปรับแต่งปฏิสัมพันธ์กับแขก พนักงานที่มีความสุขและมีส่วนร่วมสามารถปรับปรุงประสบการณ์แขกโดยรวมได้อย่างมาก

1.6 ด้านกระบวนการ (Process) ปรับกระบวนการและขั้นตอนภายในโรงแรมของคุณให้เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพและประสบการณ์ที่ราบรื่นสำหรับแขก ซึ่งรวมถึงการจอง การเช็คอิน/

เช็คเอาต์ รুমเซอร์วิส การดูแลทำความสะอาด และการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้เพื่อลดเวลารอและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

1.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) โดยมองแง่มุมที่จับต้องได้ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การออกแบบ ความสะอาด และบรรยากาศโดยรวมของโรงแรมลงทุนในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับการบำรุงรักษาอย่างดี สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย การออกแบบภายในที่น่าดึงดูดใจ และบรรยากาศโดยรวมที่น่าดึงดูดซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมาย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ องค์ความรู้ของปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7Ps) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวยุโรปที่สำคัญ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

2.1 การวางแผนส่วนประสมการตลาด ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการสร้างแผนการตลาดของโรงแรม โดยจะต้องมีการวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์คู่แข่ง และการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อให้โรงแรมสามารถแข่งขันได้ในตลาดที่แข็งแกร่ง

2.2 ต้องศึกษาวิเคราะห์ตลาดเพื่อเข้าใจลักษณะของตลาด และความต้องการของลูกค้า โดยต้องศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของตลาด ความต้องการของลูกค้า และคู่แข่งในตลาด เพื่อให้สามารถวางแผนกลยุทธ์การตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การวิเคราะห์คู่แข่งเพื่อเป็นการศึกษาคู่แข่งในตลาด เพื่อเข้าใจลักษณะของคู่แข่ง และวิเคราะห์ความแข็งแกร่งของคู่แข่ง เพื่อให้สามารถวางแผนกลยุทธ์การตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 การวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อให้โรงแรมสามารถแข่งขันได้ในตลาดที่แข็งแกร่ง โดยต้องมีการวางแผนการโฆษณา การสร้างความรู้จักรับกับโรงแรม และการสร้างความน่าสนใจให้กับลูกค้า เพื่อเพิ่มยอดขายและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็น ดังนี้

2.5 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อื่นๆ รวมถึงจังหวัดใหญ่ๆ ที่มีธุรกิจโปสเตอร์ หรือ โรงแรมแคปซูลเช่น เชียงใหม่ พัทยาเพื่อให้ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในขอบเขตที่กว้างขึ้น และนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กต่อไป

2.6 ควรมีการศึกษาปัจจัยในการดำเนินธุรกิจในด้านของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เช่น ด้านการลงทุน ด้านความเสี่ยง หรือ ด้านผลกระทบ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กให้กับผู้ที่สนใจลงทุนในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอนาคต

2.7 ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนทำธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการทำธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในบริเวณที่ผู้ประกอบการมีความสนใจ



2.8 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ และขับเคลื่อนธุรกิจสู่ยุค Hotel 4.0 เช่น การจองห้องพักผ่านแพลตฟอร์มใหม่ลดการใช้เงินสด หรือการใช้บริการเข้า-ออกห้องพักด้วยตนเองผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ช่วยให้ไม่ต้องเสียเวลารวมถึงการเข้าออกห้องพักโดยใช้สมาร์ตโฟนแทนคีย์การ์ด

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2559). สถิตินักท่องเที่ยวชาวไทย-ต่างชาติ ประจำปี 2015-2016. ค้นเมื่อ 30 เมษายน 2566, จาก <https://www.mots.go.th/news/category/521>
- กฤษดา หยกกอบล. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อเครื่องจักรกลการเกษตรสำหรับการเตรียมดินของเกษตรกรในเขตอำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- กุลชลี ไชยนันตา. (2539). กระบวนการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์.
- เกศินี โพธิ์เพชร, สุพิศ ฤทธิ์แก้ว และสมนึก เอื้อจิระพงษ์. (2563). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 37(2), 110-136.
- ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร. (2565). ความคาดหวังต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยภายใต้แคมเปญ “Amazing New Chapters” กรณีนักท่องเที่ยวเยอรมัน สหราชอาณาจักร อินเดีย (GEI) ยุควิถีปกติใหม่. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 4(2), 75-91.
- ณัฐภูมิ เหมาะประมาณ และเกศศิริ เจริญวิศาล. (2565). การประยุกต์เทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมยุคดิจิทัล. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(1), 251-266.
- ธนาภรณ์ ทรายู และฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2564). การพัฒนาความสามารถในการปรับตัวของธุรกิจนำเที่ยวไทย เพื่อตอบสนองอุปสงค์การท่องเที่ยวในยุคดิจิทัล. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 14(1), 14-23.
- บุญนิดา แก้วกิริยา และรุ่งอาทิตย์ บุชาอินทร์. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 16(1), 3-11.
- บุญยะวรรณ ปุณยะสิทธิ์สกุล และศุภศักดิ์ เงามประเสริฐวงศ์. (2563). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10(2), 1-13.
- ปณิศา มีจินดา และศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2554). กลยุทธ์การตลาดและการวางแผน. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- มนตรี เกิดมีมูล. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าพักที่โฮมสเตย์ในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ: กรณีศึกษา โฮมสเตย์ในเขตพื้นที่ภาคใต้. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 12(2), 110-120.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเทกซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

- ศุทธิกานต์ คงคล้าย และธัญเทพ ยะติวัฒน์. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์*, 11(ฉบับพิเศษ). 19-32.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). บทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ ปี 2566 ธุรกิจโรงแรมและที่พักทยอยฟื้นตัว แต่ภายใต้มุมมองที่ระมัดระวังมากขึ้น. ค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2566, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/Hotel-z3351.aspx>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *ร่างชุดข้อมูล ด้านเศรษฐกิจ : การท่องเที่ยว 2565*. ค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2566, จาก http://phuket.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=373&Itemid=646
- สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน. (2565). *แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน 2566-2570*. OSM Andaman: กลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน, สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน, จังหวัดภูเก็ต.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2565). *แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570): กองแผนและงบประมาณองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต*. ค้นเมื่อ 30 เมษายน 2566, จาก <https://phuketpao.go.th/strategy/?cid=147>
- Conbach, L. Joseph. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.
- Dieguez, T., Ly, N. T., Ferreira, L. P., & da Silva, F. J. G. (2022). Digital customer network strategy influences on Hotel Business. In *Innovations in Industrial Engineering* (pp. 420-431). Springer International Publishing.
- Gibson, James L., Ivancevich, J. M. and Donnelly, J.H. (1979). *Organizational: Behavior, Structure, Process*. 3rd ed. Dallas; Texas: Business Publications, Inc.
- Jones, G.R. (1984). Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustments to organizations. *Academy of Management Journal*, 28, 467-474.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. 11th Edition, Prentice-Hall, Upper Saddle River.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. 14th Edition. Pearson Education.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2009.) *Marketing Management*. Global Edition: Pearson Education Inc., Upper Saddle River.
- Leiper, N. (1979). The framework of tourism: Towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 390-470.
- Plunkett, W. R., & Attner, R. F. (1994). *Introduction to Management*. Belmont: Wadsworth.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition, New York: Harper and Row.

แบบจำลองการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

Enhancement Model Gas Station Business in the Northeastern of Thailand

เกื้อจิตต์ จูริมาศ¹, ปรีชา พงษ์เพ็ง² และ บัณฑิต ผังนิรันดร์³

Kuajit Churimas¹, Preecha Pongpeng² and Bundit Pungnirund³

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Graduate School, Suansunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

Email: krit1957@gmail.com¹, preecha.po@ssru.ac.th², bundit.pu@ssru.ac.th³

Received: 2023-05-30; Revised: 2023-06-27; Accepted: 2023-06-28

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน กลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานีบริการน้ำมัน นวัตกรรมการจัดการ และประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ สถานีบริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 2) ศึกษาอิทธิพลของศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน กลยุทธ์ทางการตลาดมาตรฐานสถานีบริการน้ำมัน และนวัตกรรมการจัดการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และ 3) พัฒนาแบบจำลองประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 320 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนด โดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยและผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทผู้ค้าน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 20 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน กลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานีบริการน้ำมัน นวัตกรรมการจัดการ และประสิทธิภาพ การดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ในระดับมาก 2) ศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน กลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานีบริการน้ำมัน และนวัตกรรมการจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานี บริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) แบบจำลองประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีชื่อว่า 2P2SIE Model นอกจากนี้ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพยังพบว่า การบริการที่แปลกใหม่สร้างสรรค์ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าที่เป็นทั้งน้ำมันและไม่ใช่ น้ำมัน เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการเสริมสร้างให้องค์กร ดำเนินอยู่ได้ในภาวะ

วิกฤต โดยเฉพาะสถานการณ์ ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ผลของงานวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การเสริมสร้างประสิทธิภาพ, การดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study levels of leadership potential, gas station management policies, marketing strategies, gas station standards, management innovations, and efficiency of the gas station business in Northeastern Thailand.; 2) examine influences of leadership potential, gas station management policies, marketing strategies, gas station standards, management innovations on the efficiency of the gas station business in Northeastern Thailand; and 3) develop a model for enhancing the efficiency of the gas station business in Northeastern Thailand. This research employed a mixed research methodology combining quantitative and qualitative methods. For the quantitative research part, the research sample consisted of 320 gas station managers in Northeastern Thailand. The sample size was determined based on the criterion of 20 times the observed variables. They were selected via multi-stage sampling. Data were collected with the use of a questionnaire and analyzed with a structural equation model. As for the qualitative research component, in-depth interviews were conducted with 20 key informants consisting of gas station managers in Northeastern Thailand and experts who were fuel traders. The findings showed that: 1) leadership potential, gas station management policies, marketing strategies, gas station standards, management innovations, and the efficiency of the gas station business in Northeastern Thailand were rated at a high level; 2) leadership potential, gas station management policies, marketing strategies, gas station standards, management innovations had an influence on the efficiency of the gas stations business in Northeastern Thailand, with a .05 level of statistical significance; and 3) the model for enhancing the efficiency of the gas station business in Northeastern of Thailand, developed by the researcher, was called the 2P2SIE Model. In addition, the qualitative research findings revealed that creative service can attract customers by making them satisfied with oil and non-oil products, so that it represented an important strategy to strengthen the organizations and make them survive in the crisis time, especially during the COVID-19 situation. The findings can be applied as a



guideline in formulating a policy for successful and sustainable operation of gas station business in Northeastern Thailand.

Keywords: Enhancing the Efficiency, Gas Station Business Operation, Northeast

บทนำ

กรมธุรกิจพลังงานมีการวางแผนบริหารจัดการน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2561 – 2580 โดยมีเป้าหมายการจัดหาน้ำมันเชื้อเพลิงให้เพียงพอสำหรับรับรองความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและเตรียมยกระดับมาตรฐานน้ำมันเชื้อเพลิงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการกำหนดทิศทางการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงภาคขนส่งในระยะยาวให้ชัดเจน (กระทรวงพลังงาน, 2563) ซึ่งมาตรการบริหารจัดการน้ำมันเชื้อเพลิง ตามแผน Oil Plan 18 มีเป้าหมาย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ประเทศมีความมั่นคง มั่นคง ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง โดยมีน้ำมันสำรองเพียงพอ ใช้ไม่น้อยกว่า 50 วัน และการกระจายแหล่งจัดหาน้ำมันดิบ 2) น้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในประเทศมีสัดส่วนการผสมของเชื้อเพลิงชีวภาพและมีคุณภาพเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีน้ำมันดีเซลหมุนเร็ว ปี 10 เป็นน้ำมันดีเซลหมุนเร็วชนิดหลัก สำหรับรถยนต์ดีเซลทั่วไป และน้ำมันแก๊ซโซฮอล์ อี20 เป็นน้ำมันแก๊ซโซฮอล์ชนิดหลักสำหรับรถยนต์เบนซินทั่วไปและน้ำมันเชื้อเพลิงมีคุณภาพตามมาตรฐานยูโร 5 ภายในปี 2567 3) โครงสร้างน้ำมันเชื้อเพลิงมีประสิทธิภาพและรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจโดยสนับสนุนระบบการขนส่งน้ำมันทางท่อสายเหนือสายตะวันออกเฉียงเหนือและสนับสนุนการขยายคลังกักเก็บปิโตรเลียมเหลว 4) มีนโยบาย กฎหมายและกฎระเบียบ ที่สนับสนุนการแข่งขันในกิจการน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งอยู่ระหว่างการปรับปรุงพระราชบัญญัติการค้า น้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 โดยได้มีการยกร่างพระราชบัญญัติการค้า น้ำมันเชื้อเพลิงฉบับดังกล่าวแล้ว

สถานบริการน้ำมันที่ประสบความสำเร็จและมีอำนาจในการแข่งขันทางการตลาดสูงเกิดจากศักยภาพของผู้นำธุรกิจที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ สามารถนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจเพื่อการบริการลูกค้าได้ประทับใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Oluwaseun et al. (2018) ที่ศึกษาการดำเนินธุรกิจของสถานบริการน้ำมันและพบว่า ศักยภาพของผู้นำที่เข้าใจกระบวนการของธุรกิจสถานบริการน้ำมัน ทำให้สามารถลดความเสี่ยงและสร้างความปลอดภัยให้กับทุกคน เช่นเดียวกับ Sameh (2021) ที่พบว่าผู้ที่ผู้นำธุรกิจสามารถนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทำให้สินค้าและบริการมีความแตกต่างที่สร้างแรงดึงดูดใจลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาด นอกจากนั้น Dogbe, Bamfo and Pomegbe (2021) ยังพบว่า ผู้นำที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการวางตำแหน่งตราสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีความสำคัญอย่างยิ่งในการวางแผนทางการตลาดที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ใหม่จากศักยภาพของผู้นำในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันมีการแข่งขันสูงขึ้นจึงทำให้ผู้ประกอบการต้องคิดค้นวิธีการในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจทั้งที่เป็นน้ำมันและไม่ใช่น้ำมัน รวมถึงการบริการที่มีความ

หลากหลาย สร้างความสะดวกให้กับลูกค้ามากที่สุด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีประชากรในพื้นที่มากกว่าภาคอื่น ๆ ซึ่งการดำเนินธุรกิจสถานีสาน้ำนมมีการแข่งขันมากขึ้น โดยเฉพาะในภาวะการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ทำให้ธุรกิจสถานีสาน้ำนมมีรายได้จากผลประกอบการลดลงอย่างต่อเนื่อง และหากไม่ได้รับการพัฒนาเสริมสร้างประสิทธิภาพของสถานีสาน้ำนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะทำให้ธุรกิจประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจและอาจปิดตัวลงเหมือนหลาย ๆ ธุรกิจที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤตดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง แบบจำลองการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีสาน้ำนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาดให้กับธุรกิจสถานีสาน้ำนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ให้เติบโต และสามารถพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เข้มแข็งตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับตัวแปรศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีสาน้ำนม กลยุทธ์ทางการตลาดมาตรฐานสถานีสาน้ำนม และนวัตกรรมการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีสาน้ำนม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีสาน้ำนม กลยุทธ์ทางการตลาดมาตรฐานสถานีสาน้ำนม และนวัตกรรมการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีสาน้ำนม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาแบบจำลองประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีสาน้ำนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากร คือ ผู้จัดการสถานีสาน้ำนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จากบริษัทผู้ค้าน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรา 7 จำนวน 54 บริษัท มีผู้จัดการสถานีสาน้ำนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 20 จังหวัด จำนวน 925 คน (กระทรวงพลังงาน, 2564)

กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณได้มาโดย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการประมาณค่าจากตัวแปรสังเกต (Observation Variable) ในสัดส่วน 1 ต่อ 20 ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกต จำนวน 16 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 320 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนจากผู้จัดการสถานีสาน้ำนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

กลุ่มเป้าหมายเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้จัดการสถานีสาน้ำนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 10 คน และผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทผู้ค้าน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรา 7 จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 20 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจง (purposive sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา



ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมแล้วสามารถสรุปตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ตัวแปรภายใน คือ ตัวแปรกลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานบริการน้ำมัน นวัตกรรมการจัดการ และประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. ตัวแปรภายนอก คือ ตัวแปรศักยภาพผู้นำและนโยบายการบริหารสถานบริการน้ำมัน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยที่ประกอบด้วยตัวแปรศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานบริการน้ำมัน กลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานบริการน้ำมันและนวัตกรรมการจัดการ

ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้เริ่มตั้งแต่ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564 – เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

ขอบเขตด้านพื้นที่

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 20 จังหวัด ประกอบด้วย กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บึงกาฬ บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อำนาจเจริญ อุตรธานี อุบลราชธานี และเลย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพผู้นำ

ตัวแปรศักยภาพผู้นำ เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่ต้องการ เพราะผู้นำต้องมีความรู้ความสามารถในธุรกิจที่ทำและสามารถสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจในการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Singhry (2018) ที่เห็นว่า ศักยภาพผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างความพึงพอใจในงานขององค์กร ความมุ่งมั่นในองค์กรจะเกิดขึ้นกับพนักงานทุกคนจากความสามารถของผู้นำธุรกิจในการบริหารจัดการภายในธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ (Jain and Duggal , 2018) และ Boison, Linda (2019) ที่เห็นว่าศักยภาพผู้นำที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจในสถานบริการน้ำมัน สามารถเพิ่มรายได้จากผลประกอบการให้สูงขึ้น ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากความสามารถในการประกอบธุรกิจที่มีความมุ่งมั่นต่อประสิทธิภาพขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการบริหารสถานบริการน้ำมัน

นโยบายการบริหารสถานบริการน้ำมัน เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจสถานบริการน้ำมัน เพราะการกำหนดนโยบายและการวางแผนในการ ดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเป็นการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้า ให้ได้รับความสะดวกสบายและเกิดความรวดเร็วในการใช้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มั่นใจ และนำไปสู่การยอมรับของลูกค้าทุกระดับ ทำให้มีอำนาจในการ

แข่งขันทางการตลาดมากขึ้น ส่งผลต่อรายได้และกำไร ซึ่งประกอบด้วย การใช้เทคโนโลยีทั่วทั้งองค์กรและแผนพัฒนาธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kehinde (2020) ที่มีความเห็นว่านโยบายการบริหารองค์กรของธุรกิจสถาบันบริการน้ำมันเป็นส่วนสำคัญที่จะชี้นำองค์กรสู่เป้าหมายของความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดแผนพัฒนาธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งสินค้าที่เป็นน้ำมันและไม่ใช่น้ำมัน โดยการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สามารถลดความเสี่ยงในการใช้สินค้าและการบริการในสถาบันบริการน้ำมัน ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติตามมาตรฐานของธุรกิจภายใต้กฎหมายและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจน้ำมัน (Daubry, 2020) และ Oluwaseun et al. (2020) ที่กล่าวถึงนโยบายการบริหาร สถาบันบริการน้ำมันว่าเป็นการกำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่ผ่านการวางแผนพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการธุรกิจมากขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้า รวมถึงชุมชนแวดล้อมสถาบันบริการน้ำมัน

แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาด

กลยุทธ์ทางการตลาดเป็นตัวแปรสำคัญในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและการตอบสนองลูกค้าที่สามารถสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำด้วยความภักดีจากการมีทัศนคติเชิงบวกต่อผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการขายที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ กลยุทธ์ทางการตลาดทำให้ประสิทธิภาพของธุรกิจสถาบันบริการน้ำมันเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการทั้งการยอมรับจากลูกค้าและการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาด สามารถสร้างการเติบโตและทำกำไรให้กับธุรกิจ โดยเฉพาะกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีการทำงานโดยใช้แพลตฟอร์มเทคโนโลยี ซึ่งมีความสำคัญต่อการได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจบริการน้ำมันและก๊าซรวมถึงการบริหารความเสี่ยง กลยุทธ์ทางการตลาด สามารถสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจโดยการสร้างมูลค่าให้กับตราสินค้า (King, 2018) ส่วน Singla et al. (2018) มีความเห็นว่ากลยุทธ์ทางการตลาดเป็นเครื่องมือของธุรกิจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งสามารถตอบสนองลูกค้าได้ตามที่ต้องการ ทำให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรกลยุทธ์การตลาด สามารถรักษาลูกค้าด้วยการสร้างทัศนคติ การตลาดเน้นการลดต้นทุนของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแต่ละเป้าหมาย (Sophia, 2018) สอดคล้องกับแนวคิดของ Derine (2018) ที่เห็นว่ากลยุทธ์ทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย สามารถทำให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจในการซื้อสินค้ามากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานสถาบันบริการน้ำมัน

ธุรกิจสถาบันบริการน้ำมันมีการดำเนินงานตามมาตรฐานที่กฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด ซึ่งมีข้อปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า พนักงานและชุมชนแวดล้อม ดังนั้นธุรกิจสถาบันบริการน้ำมันจึงต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยมีการตรวจสอบเพื่อคงสภาพมาตรฐานในทุกรอบตามระยะเวลาที่กำหนดจะทำให้ลูกค้า พนักงานและชุมชนแวดล้อมลดความเสี่ยงลง ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการดำเนินงานของธุรกิจสถาบันบริการน้ำมันมากขึ้น สามารถสร้างการยอมรับจากลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมาย สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Edward Wilson Ansah, Joseph Mintah (2018) โดยพบว่า ความปลอดภัยของพนักงาน และความเป็นอยู่ที่ดีของเจ้าหน้าที่สถาบันบริการน้ำมัน จะได้รับการคุ้มครอง โดยฝ่ายบริหารที่ดำเนินการตามขั้นตอนในทาง



ปฏิบัติเพื่อยกระดับของสถานบริการน้ำมันทำให้ ผลประกอบการรายวันมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเนื่องจากความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ส่วน Ogunkoya et al. (2018) มีความเห็นว่ามาตรฐานสถานบริการน้ำมันเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้สถานบริการน้ำมันมีความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจจากความปลอดภัยและการลดความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจในสถานบริการน้ำมัน และ Yunus (2019) ที่กล่าวถึงมาตรฐานสถานบริการน้ำมันว่าเป็นการกำหนดข้อที่ควรปฏิบัติทั้งด้านตำแหน่งที่ตั้งที่เหมาะสม การรักษาสภาพแวดล้อม การปล่อยน้ำเสีย และการดำเนินการตามบริบทของสถานบริการน้ำมันให้มีความปลอดภัยต่อลูกค้า พนักงานและทุกคนที่อยู่แวดล้อมสถานประกอบการ

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการ

ธุรกิจสถานบริการน้ำมันในปัจจุบันมีการแข่งขันทางการตลาดสูงขึ้น ผู้ประกอบการจึงนำนวัตกรรมจัดการมาใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการและด้านการบริการที่สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนอง ลูกค้าได้ตรงใจ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น นักวิชาการ เช่น Schlesinger and Emilo (2018) มีความเห็นว่านวัตกรรมจัดการเป็นการนำสิ่งแปลกใหม่มาใช้ในธุรกิจเพื่อให้กระบวนการผลิตสินค้า และการบริการเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังตอบสนองต่อการรับรู้ด้านคุณภาพและบริการของธุรกิจ สอดคล้องกับ Wu and Hguyen (2019) ที่กล่าวถึงนวัตกรรมจัดการว่าเป็นการนำสิ่งใหม่มาปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตสินค้าและการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อการตอบสนองของลูกค้า ซึ่งแนวคิดของความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการแบบไดนามิก (DSIC) มีมิติหลัก 5 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความต้องการของลูกค้า การตรวจจับตัวเลือกทางเทคโนโลยี การกำหนดแนวคิดในการปฏิบัติ การผลิตร่วมและการเตรียมการ การปรับขนาดและการขยาย สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน Mamun et al. (2019) กล่าวถึงนวัตกรรมจัดการว่าเป็นการปรับเปลี่ยนการผลิตที่ส่งผลต่อคุณภาพของสินค้าและบริการในการสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยใช้กระบวนการแปลกใหม่เพื่อให้สินค้ามีคุณภาพสูงขึ้น ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันขององค์กรเป็นการพัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ เกิดจากการสร้างวัฒนธรรมภายในที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการเปิดกว้างต่อสภาพแวดล้อมภายนอกในการสร้างสรรค์นวัตกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

การเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมัน เป็นความสำคัญที่จะทำให้การแข่งขันของธุรกิจมีศักยภาพมากขึ้น ผู้ประกอบการได้กำหนดนโยบายในการบริหารธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยการนำนวัตกรรมจัดการมาใช้ในการผลิตและจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพสูงมาบริการลูกค้าเพื่อสร้างความเชื่อมั่น มีการนำนวัตกรรมจัดการมาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การใช้นวัตกรรมในการจัดการด้านบริการเพื่อให้มีคุณภาพตามที่ลูกค้าคาดหวัง นอกจากนั้น ผู้ประกอบการของธุรกิจสถานบริการน้ำมันได้นำกลยุทธ์ทางการตลาดมาเป็นเครื่องมือของธุรกิจในการสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าและการตอบสนองให้ตรงใจลูกค้า ซึ่งในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมัน ผู้ประกอบการได้ดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานสถานบริการน้ำมันภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความ

ปลอดภัยให้กับลูกค้า พนักงานและประชาชนโดยรอบพื้นที่ การมีประสิทธิภาพของธุรกิจสถานบริการน้ำมันเป็นการแสดงถึงศักยภาพของผู้นำที่สามารถดำเนินธุรกิจให้มีรายได้สูงขึ้น และมีอำนาจในการแข่งขันจากการยอมรับของลูกค้าทุกระดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Schlesinger and Emilo (2018) ที่มีความเห็นว่าการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจเป็นการสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับธุรกิจโดยการนำนวัตกรรมมาใช้ในการกระบวนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานบริการน้ำมันมีการพัฒนาคุณภาพสินค้าทั้งที่เป็นน้ำมันและไม่ใช่ น้ำมันเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้ลูกค้าให้การยอมรับมากขึ้น ส่วนแนวคิดของ Ansah, Mintah (2018) มีความเห็นว่าการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเป็นการสร้างการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสถานบริการน้ำมันให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีการนำความปลอดภัยมาสู่ลูกค้าและพนักงานจากการดำเนินธุรกิจ Ogunkoya et al. (2018) มีความเห็นว่าการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันส่วนหนึ่งสามารถป้องกันความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ต้อนรับในสถานบริการน้ำมันที่ได้รับผลกระทบจากกลิ่นและควันจากน้ำมัน ดังนั้นการใช้นวัตกรรมในการจัดการด้านกระบวนการเพื่อให้สถานบริการน้ำมันมีมาตรฐานตามกฎหมายจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Zebulon (2019) ที่มีความเห็นว่านวัตกรรมบริการสามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จาก 7 จำนวน 54 บริษัท มีผู้จัดการสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 20 จังหวัด จำนวน 925 คน (กระทรวงพลังงาน, 2564) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณได้มาโดย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการประมาณค่าจากตัวแปรสังเกต (Observation Variable) ในสัดส่วน 1 ต่อ 20 ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกต จำนวน 16 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 320 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากผู้จัดการสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสอบถามจากผู้จัดการสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและกำหนดให้เป็นโมเดลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit)



2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 10 คน และผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทผู้ค้าน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรา 7 จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 20 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนลึกซึ้งเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ โดยคำถามหลักจะประกอบไปด้วย ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ได้แก่ ศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน กลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานีบริการน้ำมันและนวัตกรรมการจัดการ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบและดำเนินการดังนี้ (1) จัดระเบียบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล (data organization) (2) แสดงข้อมูล (data display) ด้วยการนำมาจัดใหม่เป็นกลุ่มจากความรู้พื้นฐานในงานวิจัยของผู้วิจัยเอง เพื่อให้ได้ความหมายและความเข้าใจอีกครั้งหนึ่ง เกิดความหมายใหม่ในการตอบคำถามการวิจัย (3) หาข้อสรุปและตรวจสอบรวมทั้งตีความข้อสรุปที่หามาได้

ผลการวิจัย

1) ผลการศึกษาระดับตัวแปรศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน กลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานีบริการน้ำมัน และนวัตกรรมจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ศักยภาพผู้นำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 กลยุทธ์ทางการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มาตรฐานสถานีบริการน้ำมันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 นวัตกรรมจัดการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

2) ผลศึกษาอิทธิพลของตัวแปรศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน กลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานีบริการน้ำมัน และนวัตกรรมจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่ากลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานีบริการน้ำมัน นวัตกรรมจัดการ ศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน มีอิทธิพลทางตรงต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) การพัฒนาแบบจำลองประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ พบว่า การเสริมสร้าง

ประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีตัวแปร ศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน กลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานีบริการน้ำมันและ นวัตกรรมจัดการ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนาแบบจำลองประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการ น้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยพัฒนาจากสมการโครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลต่อการ เสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และ พบว่า ตัวแปร ตัวแปร ศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหารสถานีบริการน้ำมัน มีอิทธิพลโดยตรงต่อการ เสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ด้วยแนวคิดนี้ผู้วิจัยจึงพัฒนาแบบจำลองประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่ชื่อว่า 2PSISE Model (P = Service Station Management Policy, P = Leadership Potential, S = Gas Station Standards, I = Management Innovation, S = Marketing Strategy, E = Efficiency of Gas Station Business)

อภิปรายผล

กลยุทธ์ทางการตลาด มาตรฐานสถานีบริการน้ำมัน นวัตกรรมจัดการ ศักยภาพผู้นำ นโยบายการบริหาร สถานีบริการน้ำมัน มีอิทธิพลทางตรงต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับ Odipe et al. (2018) ที่ศึกษาการดำเนินงาน ของสถานีบริการน้ำมันขายปลีกในประเทศไนจีเรีย เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยศึกษากับผู้จัดการสถานี บริการน้ำมันขายปลีก จำนวน 297 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า สถานีบริการน้ำมันขายปลีก ที่ผู้นำสามารถดำเนิน ธุรกิจที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์ทำให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพด้วยความนิยมของลูกค้า ความสำคัญของการเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขันของบริษัทและการเติบโตของผลกำไรอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงประสบการณ์ลูกค้า ใช้เทคโนโลยี มีความทันสมัย คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่น ความได้เปรียบของรูปแบบธุรกิจ ความหลากหลายของความคิด การรวมพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ ความเร็ว และชัยชนะหลังการขาย เพื่อให้ผู้นำ ธุรกิจมีแนวคิดในการปรับปรุงความแข็งแกร่งและการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Ramteke, & Kakaji, 2019) เช่นเดียวกับ Asadzadeh, Akhavan, .and Akhavan, (2021) ที่ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพของสถานีบริการ น้ำมัน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสถานีบริการน้ำมัน เกิดจากกลยุทธ์ทางการตลาดทั้งด้าน ผลิตภัณฑ์ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสินค้าทั้งที่เป็นน้ำมันและไม่ใช่น้ำมัน ราคาของสินค้าในสถานีบริการน้ำมัน การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการขายที่สร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ สามารถสร้างความ ประทับใจให้กับลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำด้วยภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพของธุรกิจจากทัศนคติเชิงบวก ของลูกค้า และ Gok & Peker, (2020) ที่ศึกษาผลกระทบของความสามารถที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการตลาด ต่อประสิทธิภาพนวัตกรรมของบริษัท พบว่า การนำนวัตกรรมมาใช้ทั้งด้านการผลิต กระบวนการและ การบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพของบริษัท



ข้อเสนอแนะ

จากการทำวิจัยเรื่อง แบบจำลองการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย นั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยนั้น รัฐบาลและเอกชนควรกำหนดนโยบายความร่วมมือกับองค์กรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ให้สามารถสร้างคุณภาพในการบริการ และพัฒนาศักยภาพผู้นำมาตรฐานสถานบริการน้ำมัน นวัตกรรมการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ทำให้เกิดการยอมรับในธุรกิจส่งผลต่อรายได้ที่สูงขึ้น สามารถขยายตลาดให้เติบโตอย่างมั่นคงต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

จากผลการวิจัยทำให้ พบว่า การเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับตัวแปรนโยบายการบริหารสถานบริการน้ำมัน สูงที่สุด มีอิทธิพลทางตรงต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย นอกจากนั้น ยังพบว่า ตัวแปรภายนอก ศักยภาพ นโยบายการบริหารสถานบริการน้ำมัน มีอิทธิพลโดยรวมต่อ การเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ คือรัฐบาล โดยกระทรวงพาณิชย์รวมถึงเอกชนและองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยควรสนับสนุนและเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยพัฒนาการบริหารสถานบริการน้ำมัน ศักยภาพผู้นำมาตรฐานสถานบริการน้ำมัน นวัตกรรมการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จ สามารถให้บริการลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ควรศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. การศึกษาเปรียบเทียบในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมัน ในแต่ละภาคของประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปร นโยบายการบริหารสถานบริการน้ำมัน ศักยภาพผู้นำมาตรฐานสถานบริการน้ำมัน นวัตกรรมการจัดการ และกลยุทธ์ทางการตลาด มีความสามารถในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันแต่ละภาคของประเทศไทยได้อย่างไร และอิทธิพลที่ส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรแตกต่างกันหรือไม่ สามารถสร้างแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในแต่ละภาคของประเทศไทยได้ ด้วยวิธีการใด

2. เพื่อสร้างความยั่งยืนให้การดำเนินการธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ เช่น ตัวแปรนวัตกรรมบริการที่สามารถสร้างความแตกต่างในบริการการของสถานีบริการน้ำมันด้วยแนวคิดและการสร้างสรรค์การบริการแปลกใหม่ การจัดการการบริการที่เป็นพลวัตเพื่อสนองตอบตามความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมาย และเป็นการนำนวัตกรรมบริการที่มีประสิทธิภาพมาใช้บริการลูกค้ามากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เพราะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกได้พบข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญว่าการสร้างความสำเร็จของประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยนั้น ควรประกอบด้วย การบริการที่แปลกใหม่สร้างสรรค์ และสามารถดึงดูดใจลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ในสินค้าที่เป็นทั้งน้ำมันและไม่ใช่ น้ำมัน ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน

3. การเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยนั้น ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการศึกษาเพื่อต่อยอดสู่แนวทางการปฏิบัติ แนวคิดทฤษฎีที่ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยทำการศึกษาในประเทศที่มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จในระดับสูงเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน เพื่อนำข้อค้นพบมาสร้างความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าและมีศักยภาพในการขยายตลาดให้เติบโตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพลังงาน. (2564). รายชื่อผู้ประกอบการน้ำมัน. สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2565, จาก https://www.doeb.go.th/info/info_operat_fuel.php
- Asadzadeh, S., Akhavan, B. and Akhavan, B. (2021). Multi-objective optimization of Gas Station performance using response surface methodology. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 38(2), 465-483.
- Abdullah Al Mamun, Syed Ali Fazal, Muhammad Mohiuddin and Zhan Su. (2019). Strategic Orientations, The Mediating Effect of Absorptive Capacity And Innovation: A Study Among Malaysian Manufacturing SMEs. *International Journal of Innovation Management*, 23(02), 1950016.
- Courage Simon Kofi Dogbe, Bylon Abeeku Bamfo And Wisdom Wise Kwabla Pomegbe. (2021). Market Orientation And New Product Success Relationship: The Role Of Innovation Capability, Absorptive Capacity, Green Brand Positioning. *International Journal Of Innovation Management*, 25(3), 2150033.



- Daubry, Powei Martin. (2020). Corporate Social Responsibility and Organizational Performance of Oil Companies in Southern Nigeria. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 8376. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/8376>
- David King Boison, King, Asamoah Harriet Yaa Addison Linda . (2019). Assessing Factors Influencing Sales Performance and Siting of A Fuel Station Project: Study of Spintex Road, Accra-Ghana. *International Journal of Social Science and Humanities Research*, 6(4), 1268-1279.
- Edward Wilson Ansah, Joseph Mintah. (2018). Psychosocial Safety Climate Predicts Health and Safety Status of Ghanaian Fuel Attendants. *Universal Journal of Public Health*, 6(2), 63-72.
- Zebulon, F. (2019). Effective Manufacturers' Strategies for Service Innovations. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 6427. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/6427>
- Ogunkoya et al. (2018). *Spirometric Findings in Petrol Pump Attendants in Sagamu Southwest Nigeria*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/329701184_Spirometric_Findings_in_Petrol_Pump_Attendants_in_Sagamu_Southwest_Nigeria
- Jain, P. and Duggal, T. (2018). Transformational leadership, organizational commitment, emotional intelligence and job autonomy: Empirical analysis on the moderating and mediating variables. *Management Research Review*, 41(9), 1033-1046.
- King, Stetson Samel Jacque's. (2018). Marketing Strategies for Small Business Sustainability. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 6052. Retrieved from <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/6052>
- Kehinde Gbola Adewuyi, Kehinde. (2020). Assessment of Fire Service Station Response to Filling Stations Fire Outbreak and Vulnerable Healthcare Centers to Filling Stations in Urban Settlement. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/339713143_Assessment_of_Fire_Service_Station_Response_to_Filling_Stations_Fire_Outbreak_and_Vulnerable_Healthcare_Centers_to_Filling_Stations_in_Urban_Settlement
- Mohamed, Sameh. (2021). Catalyzing and Implementing Innovation Strategies in the Information Technology Industry Workforce. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 11009. Retrieved from <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/11009>
- McCrary, Derine. (2018). Senior Marketing Executives' Strategies to Implement Multicultural Marketing Campaigns. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 5751. Retrieved from <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/5751>

- Osei-Sarfo, Sophia. (2018). Marketing Strategies of U.S. Small Businesses Led by African Immigrants. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 5581. Retrieved from <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/5581>
- Oluwaseun E. Odipe, Abosede Lawal, Zulkarnaini Adio, George Karani. (2018). GIS-Based Location Analyses of Retail Petrol Stations in Ilorin, Kwara State, Nigeria December 2018. *International Journal of Scientific and Engineering Research*, 9(12), 790-794.
- Odipe, O., Lawal, A., Adio, Z., Karani, G., & Sawyerr, H., (2018). GIS- based location analyses of retail petrol stations in Ilorin, Kwara State, Nigeria. *International Journal of Scientific and Engineering Research*, 9, 790-794.
- Osman Gök and Sinem Peker. (2020). The Impact of Marketing's Innovation- Related Capabilities on A Firm's Innovation Performance. *International Journal of Innovation Management*, 24 (06), 2050054.
- Pilar Fidel, Walesska Schlesinger and Esposito Emilo. (2018). Effects of Customer Knowledge Management and Customer Orientation on Innovation Capacity and Marketing Results in Smes: The Mediating Role of Innovation Orientation. *International Journal of Innovation Management*, 22(07), 1850055.
- Ramteke, Sachin Kakaji, (2019). Innovation Strategies for a Global Manufacturing Business. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 7421. Retrieved from <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/7421>
- Sulaiman Yunus . (2019). Analysis of Locational Compliance and Fire Safety Preparedness among Petrol Filling Stations in Dutse Town, Jigawa State. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/337487658_Analysis_of_Locational_Compliance_and_Fire_Safety_Preparedness_among_Petrol_Filling_Stations_in_Dutse_Town_Jigawa_State
- Singhry, H.B. (2018). Perceptions of leader transformational justice and job satisfaction in public organizations. *International Journal of Public Leadership*, 14(2), 80-95.
- Singla, A. , Ahuja, I. S. and Sethi, A. S. (2018). Validation of demand pull strategies for accomplishing sustainable development in manufacturing organizations through structural equation modeling. *Management Decision*, 56(5), 1135-1156
- Wann Yih Wu And Phuoc Thien Nguyen. (2019). The Antecedents of Dynamic Service Innovation Capabilities: The Moderating Roles of Market Dynamism and Market Orientation. *International Journal of Innovation Management*, 23(07), 1950066.

การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
Participation in the Development Plan of Muang Bangkruai Municipality,
Nonthaburi Province

ภาวิธ รุจาฉนั

Phawat Rujachan

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Graduate School, Southeast Asia University, Thailand

E-mail: prujachan@gmail.com

Received: 2023-05-22; Revised: 2023-06-27; Accepted: 2023-06-28

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย 2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการมีส่วนร่วมกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ประชาชนของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 ราย ในพื้นที่เทศบาลเมืองบางกรวย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยมีดังนี้:

1) ระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความรู้ความเข้าใจ (2) ด้านผู้นำชุมชน (3) ด้านทัศนคติ (4) ด้านการจูงใจ

2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย แตกต่างกัน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการมีส่วนร่วมกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย ปัจจัยในการมีส่วนร่วมประกอบด้วย ด้านผู้นำชุมชน ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการจูงใจ ด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย เท่ากับ .545**, .524**, .572**, .565** ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ตามลำดับ

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม, การจัดทำแผนพัฒนา, เทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

Abstract

The purposes of this research were to: 1) study the level of participation in the preparation of the Bang Kruai Municipality Development Plan, 2) compare participation in the preparation of Bang Kruai Municipality Development Plan, and 3) study the relationship between factors of participation and the level of participation in the preparation of Bang Kruai Municipality Development Plan. This study was a quantitative research. The population used in this research consists of the people of Bang Kruai Municipality, Nonthaburi Province. The sample for the research was comprised of 400 voters aged 18 years and over obtained by simple random sampling using a Taro Yamane Table in Bang Kruai Municipality Area. The tool used for data collection was a questionnaire, statistical data analysis were mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The results of the study were as follows:

1) The level of participation in the preparation of the Bang Kruai Municipality Development Plan. They had a high level mean considering each aspect in descending order as follows: (1) Cognitive aspect. (2) Community leaders. (3) Attitude, and (4) in terms of motivation.

2) Comparison of participation in the preparation of the Bang Kruai Municipality Development Plan. Classified by personal factors, including gender, age, education level, occupation, monthly income Different people have different levels of participation in the preparation of the Bang Kruai Municipality Development Plan.

3) The relationship between factors of participation and the level of participation in the preparation of the Bang Kruai Municipality Development Plan. Participation factors include community leaders in terms of cognition, motivation, and attitude, the correlation with the level of participation in the development of Bang Kruai Municipality Plan was .545** .524** .572** .565** at a significant level. at 0.01, there was a moderate correlation, respectively.

Keywords: participation, development plan, Bang Kruai Municipality Nonthaburi Province

บทนำ

การพัฒนาท้องถิ่นจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนจะมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบของประชาชน เมื่อเกิดการพัฒนท้องถิ่นและประชาชนมีส่วนร่วมก็จะเกิดการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล (Good Governance) ถ้าหากประชาชนมีส่วน



ร่วมในการปกครองตนเองสูง โครงการหรือกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นก็จะตรงตามความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดพลัง ทำให้เกิดความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ การพัฒนาท้องถิ่นก็จะทำได้อย่างรวดเร็ว นำความเจริญมาสู่ท้องถิ่นและประเทศชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองคือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดระบบการคมนาคมขนส่ง การจัดทำสารานุกรมปึกและสารานุกรมการ การส่งเสริมอาชีพและพาณิชยกรรม การจัดการวิจัยส่งเสริมกีฬาและการท่องเที่ยว การสังคมสงเคราะห์ การจัดการที่อยู่อาศัยและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การรักษาศิลปวัฒนธรรม การส่งเสริมประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดระบบสาธารณสุข การจัดการทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

การจัดทำแผนพัฒนาต้องมีลักษณะของแผนที่มีการบูรณาการต้องเป็นแผนที่ครอบคลุมปัญหาทุกด้านที่เกิดขึ้นจริงในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ดี แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น แต่ส่วนใหญ่ ยังคงมีทรัพยากรจำกัด ทั้งทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความโปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ท้องถิ่นของตน แผนพัฒนาท้องถิ่นซึ่งในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นแผนยุทธศาสตร์ อันเป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนสามารถตอบสนองต่อการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และสามารถบ่งชี้ความสำเร็จของแผนได้ด้วยเหตุที่การวางแผนมีความสำคัญ 5 ประการ คือ (1) เป็นการลดความไม่แน่นอนและปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (2) ทำให้เกิดการยอมรับแนวความคิดใหม่ ๆ เข้ามาในองค์กร (3) ทำให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ปรารถนา (4) เป็นการลดความสูญเสียเปล่าของหน่วยงานที่ซ้ำซ้อน และ (5) ทำให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน (กรมการปกครอง, 2547)

แผนชุมชนเป็นกิจกรรมหนึ่งของสถาบันการปกครอง เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาชุมชนซึ่งเป็นช่องทางให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาชุมชนตนเอง และยังเป็นเหมือนคู่มือให้กับชุมชนในการปฏิบัติงานตามแผน/กิจกรรม/โครงการ ที่วางไว้ได้อย่างมีทิศทาง นอกจากนี้ยังสามารถใช้เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องได้ แผนชุมชนที่ดีต้องเป็นแผนชุมชนที่เกิดจากคนในชุมชนร่วมลงมือทำทุกขั้นตอน ในคู่มือการทำแผนชุมชนของกรมการพัฒนาชุมชนกำหนดว่าหน้าที่หลักของแผนชุมชนคือเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนจากฐานรากขึ้นไปสู่นโยบายพัฒนาตำบลระดับบน (Bottom Up) โดยเริ่มจากการกระตุ้นจิตสำนึก และความรับผิดชอบของประชาชนในชุมชนให้มีจิตสาธารณะ และร่วมกันคิด ร่วมกันจัดหาข้อมูล ร่วมกันเรียนรู้ วิเคราะห์เพื่อให้รู้จักและเข้าใจตน กระบวนการจัดทำแผนชุมชนเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง จะเห็นว่าความสำคัญของแผนชุมชนสามารถเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาประเทศได้ (กิ่งแก้ว สุวรรณศิริ, นพพร จันทรรณานู และนรินทร์ สังข์รักษา, 2559) แต่จากงานการวิจัยโครงการจัดทำระบบ

ฐานข้อมูลแผนชุมชนสำหรับบูรณาการการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยปี 2555 พบว่าหลายหมู่บ้านยังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชุมชนขาดความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดทำแผนชุมชน นอกจากนี้ในงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่านยังพบประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชนค่อนข้างน้อย คือไม่ได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม หรือวางแผนอย่างจริงจัง ทำให้ภาครัฐดำเนินการพัฒนาไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชน และจากการศึกษาของ อนุพนธ์ ฐิติวร (2552, หน้า 82,87) พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำแผนชุมชน ได้แก่ ขาดการเตรียมความพร้อม การจัดลำดับความสำคัญของปัญหามีน้อย การกำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาไม่ชัดเจน การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโครงการไม่ชัดเจน ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่มีน้อย และการมีส่วนร่วมในการติดตามและการประเมินผลน้อย ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดทำแผนชุมชนอยู่ในระดับน้อย เกณฑ์บางส่วนยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในลำดับขั้นของกระบวนการจัดทำแผนชุมชนที่สำคัญคือการขาดความร่วมมือระหว่างเกณฑ์กับประชาชน รวมทั้งการขาดงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดทำแผนชุมชนและการขาดแคลนเอกสารทางวิชาการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเข้มแข็ง มีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เข้าถึงการบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน สร้างความผูกพัน ความเชื่อมั่น ความรักต่อชุมชนที่อาศัยและศรัทธาต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะนำไปสู่ความร่วมมือของประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาท้องถิ่น กำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนได้เป็นอย่างดี (ปิยะมาศ สินธุพาสี, 2562)

เทศบาลเมืองบางกรวยปัจจุบันมี 49 ชุมชน จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสุขาภิบาลวัดชลอ และสุขาภิบาลบางกรวย ขึ้นเป็นเทศบาลตำบลบางกรวย เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2537 โดยครอบคลุมพื้นที่ 8.4 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยสองตำบล คือตำบลบางกรวย ครอบคลุม 9 หมู่บ้าน และตำบลวัดชลอ จำนวน 10 หมู่บ้าน สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีคลองไหลผ่านหลายสาย เช่น คลองบางกอกน้อย คลองบางกรวย ฤดูน้ำหลากมักประสบปัญหาน้ำท่วมเสมอเกือบทุกปี เดิมอาชีพของประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพเพาะปลูก แต่ในปัจจุบันพื้นที่เดิมที่เคยเป็นสวนผลไม้ และมีเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานครค่อยๆ เปลี่ยนแปลงเป็นพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนในรูปบ้านจัดสรร และโรงงานอุตสาหกรรม สภาพส่วนใหญ่เป็นชุมชนเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ต่อมาวันที่ 17 ธันวาคม 2545 ได้มีพระราชกฤษฎีกา (เล่มที่ 119 ตอนที่ 122 ก. ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2545) จัดตั้งเทศบาลเมืองบางกรวยโดยเปลี่ยนแปลงฐานะจากตำบลบางกรวย เป็นเทศบาลเมืองบางกรวย

จากความสำคัญของการจัดทำแผนเพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น และปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จึงเห็นความสำคัญถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ได้มาซึ่งแผนพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง ถ้าหากไม่ทำการศึกษาจะทำให้เกิดผลเสียต่อการพัฒนาท้องถิ่นในแง่ของการส่งเสริมการมีส่วน



ร่วมของประชาชน และทำให้แผนพัฒนาท้องถิ่นไม่ตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของประชาชนได้ และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาและส่งเสริมให้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการมีส่วนร่วมกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบริบทของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี และได้ศึกษากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนา เทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี 4 ด้าน 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงได้ศึกษาและสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งผู้วิจัยได้นำรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1980) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่เป็นตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระประกอบด้วย ผู้นำชุมชน ความรู้ความเข้าใจ การสนใจ และทัศนคติ (García, 2021) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการมีส่วนร่วมตลอดจนแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจประชากรคือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี และแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการมีส่วนร่วมกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี

3. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการระหว่างมกราคม 2565 – เดือนเมษายน 2565

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยประชาชนของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 37,452 คน (เทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี อายุ 18 ปีขึ้นไป โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) กำหนดให้ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 5 ภายในความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสูตร ดังนี้

$$N = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5

แทนค่าได้ดังนี้

$$N = \frac{37,452}{1+(37,452 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 395.77$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 395.77 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และสอดคล้องกับแนวคิดในการวิจัย โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีจำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านผู้นำชุมชน 2) ด้านความรู้ความเข้าใจ 3) ด้านการจูงใจ 4) ด้านทัศนคติ เลือกตอบตามความคิดเห็นในข้อคำถาม โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ



ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ
 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เลือกตอบตามความคิดเห็นในข้อคำถาม โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
 2. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณา
 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ
 คำถามนั้นกับประเด็นหลักของเนื้อหา ตามวิธีการของ Rovinelli and Hambleton (1977)
 โดยกำหนดคะแนนไว้ ดังนี้

+1 หมายถึง ข้อคำถามมีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์

0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์

เมื่อผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ทำการประเมินเครื่องมือของการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยนำผลการตรวจสอบของ
 ผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) โดยใช้สูตร IOC
 ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดย IOC = ดัชนีค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยหากดัชนีความสอดคล้อง IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความ
 ตรงในสิ่งที่ต้องการวัด แต่ถ้าค่าของ IOC ต่ำกว่า 0.5 ให้ปรับปรุงข้อคำถามใหม่

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เมื่อทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและปรับปรุงข้อคำถาม
 เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตของ
 เทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำแบบทดสอบ
 มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha-
 coefficient) (Christmann & Van Aelst, 2006) หากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟามากกว่า 0.7 ถือได้ว่า
 แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับ
 สมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวม
 ข้อมูล

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม 400 ฉบับ โดยใช้แบบสอบถามประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป โดยผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่

1.1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี และตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี และตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี

2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 การทดสอบที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้สูตร Independent t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร ตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธีของ LSD (Least Significant Difference)

2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยในการมีส่วนร่วมกับระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ทดสอบโดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์



สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เกณฑ์การพิจารณาความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2553)

0.91 – 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

0.71 – 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง

0.31 – 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

0.01 – 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สำหรับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก (+) หมายถึง มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ยิ่งตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรจะมีค่าสูงตาม) และหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นลบ (-) หมายถึง มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ยิ่งตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรจะยิ่งมีค่าต่ำ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และท้ายสุดมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมามีปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และท้ายสุดมีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และท้ายสุดเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาทจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และท้ายสุดมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

1. ปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $S.D. = 0.758$) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $S.D. = 0.764$) 2) ด้านผู้นำชุมชน มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, $S.D. = 0.761$) 3) ด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $S.D. = 0.756$) 4) ด้านการจูงใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $S.D. = 0.75$) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $S.D. = 1.013$) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านการร่วมรับผลประโยชน์ มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $S.D. = 0.767$) 2) ด้านการปฏิบัติการ มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $S.D. = 0.772$) 3) ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $S.D. = 1.340$) และ 4) ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $S.D. = 0.768$)

2. ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ของปัจจัยในการมีส่วนร่วมกับระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ปัจจัยในการมีส่วนร่วมประกอบด้วย ด้านผู้นำชุมชน ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการสนใจ ด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี เท่ากับ .545** .524** .572** .565** ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ตามลำดับ และปัญหาอุปสรรคการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี คือ การจัดประชุมประชาคมยังมีน้อย ควรได้เข้าร่วมประชุมประชาคมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการของชุมชน ควรให้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความ โปร่งใสของการปฏิบัติงาน ประชาชนเข้าร่วมเป็น กรรมการในการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานตามแผนพัฒนา ควรให้มีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา/ความต้องการของชุมชนเพื่อจัดทำแผนพัฒนา ควรให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนา ในทุกมิติ

อภิปรายผล

1.ระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ภาพรวมปัจจัยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ด้านผู้นำชุมชน มีเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3) ด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4) ด้านการสนใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านการร่วมรับผลประโยชน์ มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ด้านการปฏิบัติการ มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3) ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 4) ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับภัทรวรรณ วรเสฏฐธำกูร นพฤทธิ์ จิตรสายธาร และวันชัย สุขตาม (2563) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจคัดเลือกกิจกรรมหรือโครงการที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาตามแผนพัฒนาตำบลรองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลและได้ร่วมคิดและกำหนดแนวทางการพัฒนา เพื่อแก้ไขลดปัญหาของท้องถิ่นและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การร่วมประชุมองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นคัดค้านหรือโต้แย้งอย่างมีเหตุผลเมื่อคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาตำบลตัดสินใจเลือกโครงการที่ไม่ตรงกับการพัฒนา 2) ด้านการมีส่วนร่วมใน



วางแผนจัดลำดับความสำคัญของปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ การมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของปัญหารองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเข้าประชุมเพื่อร่วมในการวางแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลและมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและพิจารณาโครงการต่าง ๆ ที่อาจเกิดปัญหาตามแผนพัฒนาตำบล 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ มีส่วนร่วมในการดูแลสาธารณะประโยชน์ของชุมชนและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมภายในชุมชนรองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมดำเนินการทำกิจกรรมการพัฒนาชุมชนที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้นในชุมชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริจาคเงินและสิ่งของเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและการมีส่วนร่วมในการเชิญชวนให้คนในชุมชนเข้าร่วมปฏิบัติงานในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การดำเนินโครงการกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการประเมินผลความคุ้มค่าของแผนจากงบประมาณที่ใช้รองลงมาได้แก่ มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาตำบลในงานด้านการพัฒนาเพื่อปรับปรุงกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ความเหมาะสมกับตำบลและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ร่วมประชุมในการสรุปผลการดำเนินงานติดตามวิเคราะห์ผลกระทบของโครงการกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล

2. เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับลัดดาวรรณ นนปะติ และวัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2559) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามปัจจัยคุณลักษณะ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระยะเวลาที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ รายได้มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในระดับที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านการศึกษาไม่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และการรับรู้ข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้กำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการมีส่วนร่วมกับระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ปัจจัยในการมีส่วนร่วมประกอบด้วย ด้านผู้นำชุมชน ด้านความรู้ความ

เข้าใจ ด้านการจูงใจ ด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี เท่ากับ .545** .524** .572** .565** ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับ พงษ์นรี ทองภัย และรัฐศิริ นทร์ วังกานนท์ (2558) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดอ่างทอง พ.ศ. 2558 – 2561 ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดอ่างทอง พ.ศ. 2558 – 2561 อยู่ในระดับมาก 2. เมื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดอ่างทอง พ.ศ. 2558 – 2561 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และเขตที่อยู่อาศัย พบว่าปัจจัยด้านเพศแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดอ่างทอง พ.ศ. 2558 – 2561 ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านอายุระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดอ่างทอง พ.ศ. 2558 – 2561 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. ปัญหา และอุปสรรคในการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดอ่างทอง พ.ศ. 2558 – 2561 อยู่ในระดับปานกลาง 4. แนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดอ่างทอง พ.ศ. 2558 – 2561 เสนอให้มีการประชาสัมพันธ์แผนพัฒนาจังหวัดรวมถึงกิจกรรมและโครงการภายในแผนพัฒนาจังหวัดผ่านสื่อที่ทันสมัยและเข้าใจง่ายเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสของสื่อในยุคปัจจุบัน ควรส่งเสริมให้แผนพัฒนาจังหวัดเป็นแม่แบบในการจัดทำแผนพัฒนาในระดับชุมชนและท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการต่อยอดแผนพัฒนาระดับจังหวัดให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เสนอให้เพิ่มระยะเวลาในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดให้มากขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสให้ประชาชนมีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น และเสนอดำเนินการปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการอย่างจริงจัง เพื่อให้กิจกรรม/โครงการที่ดำเนินการในพื้นที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรให้ความสำคัญด้านทัศนคติ และด้านการจูงใจ ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี
2. ควรให้ความสำคัญด้านการประเมินผล และด้านการปฏิบัติการ ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบางกรวยจังหวัดนนทบุรี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ที่จะศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อเปรียบเทียบในประเด็นอื่น ๆ ของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ควรเพิ่มระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมและครบถ้วนในการจัดทำแผนพัฒนา



เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2547). *คู่มือประชาชนสำหรับตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล* (อบต.). กรุงเทพฯ: กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา แผนพัฒนาสามปีและแผนดำเนินงาน)*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กิ่งแก้ว สุวรรณศิริ นพพร จันทรนาชู และนรินทร์ สังข์รักษา. (2559). รูปแบบการสร้างเสริมพลังอำนาจชุมชน เพื่อการจัดทำแผนชุมชน. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(2), 1787-1801.
- เทศบาลเมืองบางกรวย. (2564). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: เทศบาลเมืองบางกรวย.
- ปิยะมาศ สินธุพาชี. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมงกุฎทักษิณ*, 1(1). 20-38.
- อนุพนธ์ จิติวร. (2552). ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องและปัญหาในกระบวนการจัดทำแผนชุมชนของเทศบาลเมือง จันทบุรี (รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Christmann, A., & Van Aelst, S. (2006). Robust estimation of Cronbach's alpha. *Journal of Multivariate Analysis*, 97(7), 1660–1674
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World development*, 8(3), 213-235.
- García, I. (2021). Leadership training as an alternative to neoliberalism: A model for community development. *Community Development*, 52(4), 440-458.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of Criterion referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introduction Analysis*. New York: Harper & Row.

ปัจจัยสู่ความสำเร็จด้านอาชีพของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน

The Factors Successfulness in Career Amongst En-route Air Traffic Controller of Area Control Center

สุกิจ กลิ่นหอม¹, วราภรณ์ เต็มแก้ว² และ อาเรรัตน์ เส้นสด³

Sukit Klinhom¹, Waraporn Temkaew² and Areerat Sensod³

สถาบันการบินพลเรือน^{1,2,3}

Civil Aviation Training Center, Thailand^{1,2,3}

E-mail: sukitatc@gmail.com¹

Received: 2023-04-21; Revised: 2023-06-27; Accepted: 2023-06-28

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านอาชีพของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มีประสบการณ์ควบคุมจราจรทางอากาศ เส้นทางบินไม่น้อยกว่า 20 ปี และเคยปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บริหารหรือเป็นวิทยากรที่เกี่ยวข้องในการควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 15 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ มี 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยทางกายภาพ ประกอบด้วย ด้านสภาพร่างกาย ด้านความรู้ และด้านทักษะ 2) ปัจจัยด้านจิตใจ ประกอบด้วย แรงจูงใจ ทศนคติและคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย ระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การฝึกอบรม และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4) ปัจจัยด้านการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน ทักษะทางสังคม เชี่ยวชาญและความสมดุลระหว่างการงานและชีวิตและภาษาอังกฤษ ส่วนการนำเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยสู่ความสำเร็จ มี 2 ระดับได้แก่ 1) แนวทางการพัฒนาระดับบุคคล ประกอบด้วย การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการทำงานในสายอาชีพและที่ไม่ใช่สายอาชีพ พร้อมทั้งการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ 2) แนวทางการพัฒนาระดับองค์กร ทำการกำหนดแนวทางการสรรหาบุคลากร เข้าสู่ตำแหน่งอย่างชัดเจน สร้างหลักสูตรการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และหลักสูตรผู้ทำหน้าที่ให้การฝึกอบรมที่เป็นมืออาชีพ กำหนดค่าตอบแทนเพื่อเป็นแรงจูงใจ สร้างเวทีให้เป็นบุคคลเป็นที่ยอมรับและพร้อมปฏิบัติหน้าที่อยู่กับองค์กรตลอดไป และการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการงานและชีวิตบุคลากร

คำสำคัญ: ปัจจัยสู่ความสำเร็จ, เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ, ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน



Abstract

This research was conducted with objectives to analyze and present factors that affect successful career paths of controllers working at the air traffic control center (en-route). The study employed qualitative research. The research methodology utilized in-depth interviews of key informants with no less than 20 years of on hand experience in en-route air traffic control including former executives and/ or trainers specialized in en-route air traffic control totaling 15 participants (informants). The data were analyzed using content analysis.

The results indicated that in order to be a successful air traffic controller four following factors have to be met, 1) physical factors, consisting of strong physical condition, required knowledge and necessary skills. 2) mental factors, consisting of self motivation, attitude and personal characteristics. 3) organizational factors, consisting of work system, work environment, training and human resource management. 4) functional factors, including colleagues support, social skills, emotional intelligence, work life balance and proficiency in English language. There are 2 levels in regard to guidelines presentations for successful career development. 1) Developing English Proficiency program, enhancing professional work related skills both Technical and Non Technical as well as creating environment for learning new experiences abroad. 2) Developing guidelines for recruitment at organizational level by ensuring that the participants can pass all the criteria in order to become air traffic controllers (Sure Selection), creating training courses (Instructor) professionally by considering remuneration, motivation, dignity, acceptance and readiness to perform duties with the organization until retirement (Commitment) thus creating harmonious and efficient work / life balance for all concerned.

Keyword: The Factors successfulness, Air Traffic Controller, En-route Area Control Center

บทนำ

การขนส่งทางอากาศ (Air Transport) หมายถึง กิจกรรมการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ที่ใช้การบินด้วยเครื่องบินในการขนส่ง ซึ่งการบริการการขนส่งทางอากาศ มีองค์ประกอบดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ 1) บริษัทการบิน หรือสายการบิน (Airlines) 2) อากาศยานที่ใช้ในการบิน หรือเครื่องบิน (Aircraft) 3) ท่าอากาศยานหรือสนามบิน (Airport) และ 4) เครื่องอำนวยความสะดวกในการบิน (Air Navigation Aids) ทั้งนี้ การดำเนินการกิจกรรมขนส่งทางอากาศนั้น องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดให้รัฐภาคีสมาชิกและผู้ให้บริการทางการบิน มุ่งเน้นกิจกรรมต่าง ๆ ตามกรอบและมาตรฐานอย่างเคร่งครัด มุ่งเน้นให้ความปลอดภัยเกิดประสิทธิภาพสูงสุดให้ผู้รับบริการ หรือผู้โดยสาร ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกิจกรรมการขนส่งทางอากาศ ต้องมีการวางแผน การบริหารจัดการทรัพยากรที่นำมาใช้

ในการปฏิบัติงานให้การเกิดความเสี่ยงต่อความผิดพลาดด้านอุบัติเหตุ อุบัติการณ์อย่างดีที่สุด อาทิ เช่น เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน บุคลากรเป็นต้น (เนตรนภา เหลืองสอาด, ม.ป.ป)

สำหรับงานบริการการเดินอากาศ (Air Navigation Service) เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบการดำเนินกิจกรรมการขนส่งทางอากาศ มีหน้าที่ในการให้บริการการจัดจราจรทางอากาศ บริการระบบสื่อสาร ระบบช่วยเดินอากาศและระบบติดตามอากาศยาน การบริการอุตุนิยมวิทยา การบริการข่าวสารการบิน รวมถึงการให้บริการการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย ซึ่งงานบริการการเดินอากาศ ประกอบด้วย (1) งานการบริหารจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management: ATM) เป็นการจัดการจราจรทางอากาศและห้วงอากาศอย่างพลวัตและบูรณาการ (2) งานบริหารจัดการเทคโนโลยีบริการการเดินอากาศ (Communication, Navigation & Surveillance – CNS Technologies) และ (3) งานบริการข่าวสารการบิน/วิธีปฏิบัติและแผนภูมิการบิน (Aeronautical Information Services – AIS/Charts and Flight Procedures) ซึ่งเป็นการบริการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ข้อมูลและข่าวสารด้านการบิน ที่จำเป็นต่อความปลอดภัย ความเป็นระเบียบ และควมมีประสิทธิภาพของการเดินอากาศภายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของงานบริการการเดินอากาศนั้นจะต้องมีเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรประจำหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง (วิทยุการบินแห่งประเทศไทย, 2561)

ในการให้บริการการเดินอากาศข้างต้น เป็นงานรับผิดชอบโดยตรงของ “เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ” ซึ่งมีนักการศึกษาบางท่านได้ให้คำนิยามว่า “Air Traffic Controller above the crowd” (ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ ย่อมอยู่เหนือผู้ใด); Air Traffic Controller can get them down safely “ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศสามารถนำเครื่องบินลงได้อย่างปลอดภัย” เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller: ATC) คือ ผู้ที่ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ มีหน้าที่ป้องกันการชนกันระหว่างเครื่องบิน รับผิดชอบเรื่องความปลอดภัยของเครื่องบินขณะทำการบิน เพื่อให้การบินและการจราจรทางอากาศเป็นไปด้วยความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Edwards, 2013) ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ต้องมีองค์ความรู้ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติในห้วงเวลาที่กระชั้นชิด บนหลักพื้นฐานความปลอดภัยและมาตรฐานสากล รวมทั้งมีการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ มุ่งเน้นป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างอากาศยานที่บินอยู่ในอากาศและสิ่งกีดขวางภาคพื้นในขณะทำการบิน มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้การตัดสินใจในการสั่งการหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ทำการบิน หรือนักบิน ไม่มีข้อผิดพลาด ซึ่งหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นอาจจะส่งผลกระทบต่อความเสียหายของอากาศยาน หรือความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน

งานบริการควบคุมจราจรทางอากาศนับได้ว่าเป็นงานที่สำคัญและจำเป็นที่สุดในการจัดการให้อากาศยานลำหนึ่ง เริ่มทำการบินจนกระทั่งบินถึงท่าอากาศยานปลายทางได้เพราะเป็นงานเพื่อการป้องกันไม่ให้อากาศยานชนกันเอง รวมถึงการป้องกันไม่ให้อากาศยานชนกับสิ่งกีดขวางทั้งในพื้นที่ปฏิบัติการและสิ่งกีดขวางอื่นในขณะทำการบิน เช่น บอลูน ภูเขา รถที่แล่นไปมาในพื้นที่ที่เป็นลานจอดหรือทางวิ่งเป็นต้น นอกจากนี้ยังทำให้การจราจรทางอากาศ เกิดความคล่องตัวและเป็นระเบียบอีกด้วย สำหรับงานควบคุมการจราจรทาง



อากาศตามแบบมาตรฐานที่ใช้กันทั่วโลกในปัจจุบันแบ่งหน้าที่ออกเป็น 3 ชนิด (วิทยุการบินแห่งประเทศไทย, 2561) จำแนกตามบริเวณที่ควบคุมคือ

1. การควบคุมจราจรทางอากาศบริเวณท่าอากาศยาน (Aerodrome Control Service) จะให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ ณ บริเวณท่าอากาศยาน โดยแต่ละท่าอากาศยานจะทำการควบคุมจราจรทางอากาศครอบคลุมรัศมี 5 - 10 ไมล์ทะเลโดยรอบท่าอากาศยาน ที่ความสูงตั้งแต่พื้นดินถึง 2,000 ฟุต โดยเฉลิ้นนอกจากนี้ยังมีหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุมจราจรทางอากาศ ให้กับอากาศยานบนทางวิ่ง ทางขับ ลานจอด ในพื้นที่รับผิดชอบบริเวณโดยรอบท่าอากาศยาน โดยผู้ควบคุมจราจรทางอากาศจะปฏิบัติงานอยู่บน หอบังคับการบิน

2. การควบคุมจราจรทางอากาศ เขตประชิดท่าอากาศยาน (Approach Control Service) ให้บริการ ที่ความสูงตั้งแต่ 2,000 - 11,000 ฟุต ยกเว้นการควบคุมจราจรทางอากาศ เขตประชิดท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานกรุงเทพ จะขยายรัศมีทำการออกไปประมาณ 50 ไมล์ทะเลโดยรอบท่าอากาศยาน ณ ที่ความสูง ตั้งแต่พื้นดินถึง 16,000 ฟุต เพื่อให้มีพื้นที่เพียงพอในการทำงาน เนื่องจากเป็นเขตที่มีจำนวนเที่ยวบินหนาแน่น ที่สุด และเพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ให้สามารถส่งมอบความรับผิดชอบระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพ กับท่าอากาศยานใกล้เคียง เช่น อุตะเภ และกำแพงแสนได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านการควบคุมของ Area Control

3. การควบคุมจราจรทางอากาศตามเส้นทางบิน (Area Control Service) รับผิดชอบดูแลการจัดการจราจรทางอากาศตามเส้นทางบินทั่วอาณาเขตของประเทศไทย (Bangkok FIR) โดยมี กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ ซึ่งรู้จักกันดีในนามของ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ (Bangkok Area Control Centre) ตั้งอยู่ที่ตึกปฏิบัติการ ชั้นสอง สำนักงานใหญ่ (ทุ่งมหาเมฆ) สามารถแบ่งการควบคุมได้เป็น 8 ส่วน (Sectors)

3.1 Sector 1 บริเวณภาคใต้ตอนบนของประเทศ

3.2 Sector 2 บริเวณภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศ

3.3 Sector 3 บริเวณภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศ

3.4 Sector 4 บริเวณภาคตะวันตก และ ภาคเหนือตอนล่างของประเทศ

3.5 Sector 5 บริเวณภาคใต้ตอนล่างฝั่งตะวันตกของประเทศ

3.6 Sector 6 บริเวณภาคใต้ตอนล่างฝั่งตะวันออกของประเทศ

3.7 Sector 7 บริเวณภาคเหนือตอนบนของประเทศ

3.8 Sector 8 บริเวณภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศ

โดยใช้เส้นทางระหว่างประเทศ ATS Routes- International จำนวน 32 เส้นทางบิน เส้นทางการบินภายในประเทศ ATS Routes – Domestic จำนวน 37 เส้นทางบิน และ Area Navigation (RNAV) Routes จำนวน 26 เส้นทางบิน ส่วนรายละเอียดเกี่ยวกับความกว้างและความสูงของเส้นทางบินมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละเส้นทางบินที่ไม่เหมือนกัน

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) (Aeronautical Radio of Thailand Ltd.: AEROTHAI) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลไทย ให้เป็นหน่วยงานผู้ให้บริการการเดินอากาศของประเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ได้แก่ (1) การบริหารจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management) ภายในเขตแกลงข่าวการบินกรุงเทพฯ (Bangkok Flight Information Region: Bangkok FIR) เพื่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพทางการบินของผู้ใช้ห้วงอากาศในประเทศไทย (2) การบริการระบบสื่อสารการเดินอากาศ ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน (Aeronautical Communications, Navigation and Surveillance System/Services) และ (3) การบริการข่าวสารการเดินอากาศและงานแผนที่เดินอากาศ (Aeronautical Information Services and Aeronautical Charts) (บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, ม.ป.ป.). รวมทั้งบริการเกี่ยวเนื่องและงานตามนโยบายรัฐบาล สำหรับการคัดเลือกตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศนั้น บวท. ได้กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นสำหรับผู้เข้ารับการคัดเลือก คือ เป็นผู้ที่จบปริญญาตรีทุกสาขาวิชา อายุไม่เกิน 27 ปี มีความรู้ภาษาอังกฤษ (TOEIC) ไม่ต่ำกว่า 700 คะแนน (ผลการสอบ TOEIC ต้องไม่เกิน 6 เดือน) และต้องผ่านการทดสอบภาคความรู้ การทดสอบทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ การสอบสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษ การผ่านการทดสอบการตรวจร่างกายและการทดสอบทางด้านจิตวิทยาการบินของสถาบันเวชศาสตร์การบิน

สำหรับผู้ผ่านการทดสอบดังกล่าวข้างต้น ต้องเข้าฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติจากสถาบันฝึกอบรมด้านการควบคุมจราจรทางอากาศที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้แก่ (1) สถาบันการบินพลเรือน และ (2) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย หากผู้ฝึกอบรมได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการควบคุมจราจรทางอากาศเรียบร้อยแล้ว จะได้รับใบอนุญาตในการทำหน้าที่ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller License) ของสำนักงานการบินพลเรือน (CAAT) ซึ่งถือว่ามีความรู้และสมรรถนะ พร้อมทั้งจะทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และเป็นไปตามสโลแกนของ AEROTHAI ที่ว่า “We save sky over Thailand” ที่มีหน้าที่และภารกิจป้องกันการชนกันระหว่างเครื่องบิน (Prevent Collision between Aircraft) ทิวนานฟ้าไทย (Bangkok Flight Information Region: BKK FIR) เพื่อให้การบินทิวนานฟ้าไทยสะดวก ปลอดภัยและเกิดประสิทธิภาพในการบิน ต่อจากนั้นผู้เข้าอบรมจะทำการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานจริงกับ บวท. เป็น 3 เดือน ก่อนที่ บวท. จะทำการทดสอบความรู้ ทักษะความสามารถเพื่อคัดเลือกให้ไปทำหน้าที่ประจำการตามหอบังคับการบิน และศูนย์ควบคุมการบินต่าง ๆ ในประเทศไทย

คุณสมบัติและสมรรถนะที่กล่าวมาทั้งหมด จึงเป็นหลักการที่สำคัญที่นำมาพิจารณาสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ในการสรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศตลอดจนการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ผ่านการคัดเลือกสามารถผ่านกระบวนการ ขั้นตอนต่าง ๆ ครบถ้วน และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ยังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร (Staff Shortage) ในส่วนงานของการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน (Area Control Centre) ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการตลอด 35 ปีที่ผ่านมา โดยสาเหตุอาจเกิดจากปัจจัย



หลาย ๆ ของกระบวนการที่นำไปสู่ความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่นี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยความสำเร็จด้านอาชีพควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรและการขาดแคลนของศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านอาชีพของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน ซึ่งกำหนดแนวทางการดำเนินการวิจัยออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย (1) กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศ (2) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์การ (3) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (4) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (5) และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารมาทำออกแบบเครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ให้ครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินการวิจัย ผ่านการควบคุมอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 15 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่มีประสบการณ์การควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินไม่น้อยกว่า 20 ปี และเคยปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บริหารหรือเป็นวิทยากรที่เกี่ยวข้องในการควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 15 คน จำแนกได้ดังนี้

1) ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ (ATC Watch Supervisor) ที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมจราจรอากาศเส้นทางบิน (En-route Traffic) จำนวน 5 คน

2) ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 คน

3) ผู้เชี่ยวชาญด้านควบคุมจราจรทางอากาศ ที่ จำนวน 5 คน

ขั้นตอนที่ 4 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูล และจัดกลุ่มข้อมูล ก่อนทำการเปรียบเทียบข้อมูลให้สอดคล้องกับทฤษฎีตลอดจนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้อย่างสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 5 ทำการสรุปข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยนำเสนอเป็นแผนภาพและคำบรรยายของประกอบการนำเสนอข้อมูล

ผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านอาชีพด้านอาชีพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยทางกายภาพ ประกอบด้วย ด้านสภาพร่างกาย ด้านความรู้ และด้านทักษะ 2) ปัจจัยด้านจิตใจประกอบด้วย แรงจูงใจ ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย ระบบการทำงานสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การฝึกอบรม และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4) ปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยรอง ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน ทักษะทางสังคม เชี่ยวชาญและความสมดุลระหว่างงานและชีวิตและภาษาอังกฤษ มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยทางกายภาพ หมายถึง คุณสมบัติของบุคคลที่จะสนับสนุนให้มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานควบคุมจราจรทางอากาศได้ ประกอบด้วย

1) สภาพร่างกาย การศึกษาพบว่า สุขภาพต้องแข็งแรงทุก ๆ ด้าน โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO โดยต้องผ่านการตรวจสุขภาพจาก สถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศทุก ๆ 1 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าบุคคลที่มีอาชีพควบคุมจราจรทางอากาศ (ATC = Air Traffic Controller) มีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงพร้อมปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากลักษณะงานและการทำงานต้องเข้ากะ(เข้าเวร)ทั้งกลางวันและกลางคืน ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพ สาเหตุจากการนอนไม่เป็นเวลา นอนน้อย นอนไม่หลับ และการทำงานจะเกี่ยวกับการตัดสินใจที่กระฉับกระเฉง ไม่อ่อนล้าเหมือนคนอดนอน สุขภาพจึงต้องแข็งแรงทุก ๆ ด้าน ซึ่งความพร้อมของสุขภาพกายและจิตใจ เป็นหนึ่งในปัจจัยด้านขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ นอกจากนี้ในกระบวนการคัดเลือก ต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความพร้อมทั้งทางด้านสภาพร่างกาย จิตใจ ซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับเกี่ยวกับสิทธิทำการของผู้ถือใบอนุญาตวิชาชีพพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 90

2) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่คุณคนรู้และเข้าใจในหลักการแนวคิดเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่าเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้ และความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานรับผิดชอบได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ สำหรับผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ 1) ความรู้พื้นฐานก่อนเข้ารับการอบรมเป็น ATC ซึ่งแต่ละคนจะมีความรู้พื้นฐานที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และ 2) ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเพื่อเป็น ATC ต้องเรียนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ(Simulation) ซึ่งเป็น Knowledge ของอาชีพATC ที่เป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO กำหนดการหล่อหลอมองค์ความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นสมรรถนะ (Performance) ของ ATC ที่ได้ตามมาตรฐานพร้อมทั้งการ Rating เพื่อให้ได้ใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศ (ATC License) ซึ่งถือว่าเป็นใบประกอบอาชีพและยืนยันว่าสามารถทำหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศได้ตามมาตรฐานของ ICAO กำหนด



3) ทักษะ หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ ซึ่งทักษะเป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่จะช่วยผลักดันให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ทักษะเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผล หรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

การศึกษาพบว่า ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ ต้องใช้ทักษะด้านเทคนิค (Technical skill) ประสบการณ์และความชำนาญ เป็นทักษะที่สำคัญในการเป็นผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ เพราะATC เป็นงานเกี่ยวกับด้านการตัดสินใจและความปลอดภัย (Safety) การฝึกในห้องจำลอง (Simulator) จำเป็นต้องจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เสมือนจริงและฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ เพื่อให้เกิดทักษะ (Skill) ในการทำงาน การจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ เนื่องจากในการทำงานแต่ละวันแต่ละเหตุการณ์ มีความแตกต่างกัน เช่น เครื่องบินประสบเหตุฉุกเฉิน (Emergency) การจี้เครื่องบิน (Hi-jack) และอีกหลายเหตุการณ์ที่ทำให้เครื่องบินต้องลงจอดฉุกเฉิน ซึ่งการฝึกฝนจะทำให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญ และพบว่า ปัจจุบัน บริษัทวิทยุการบินให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะที่ไม่ใช่ด้านเทคนิค (Non-Technical skill) ด้วย

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านจิตใจ คุณสมบัติทางด้านจิตใจของบุคคลที่จะสนับสนุนให้มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานควบคุมจราจรทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1) แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งจะแสดงให้เห็นพฤติกรรมหรือการกระทำ ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักของบุคลิกภาพซึ่งพัฒนาได้ยากที่สุด จากการศึกษา พบว่าแรงจูงใจเป็นความพอใจในเรื่องต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล พบว่า แรงจูงใจที่ทำให้คนเลือกอาชีพผู้ควบคุมจราจรทางอากาศมี 2 ประเภท คือแรงจูงใจที่เป็นรูปธรรม เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และแรงจูงใจที่เป็นนามธรรม เช่น ความท้าทาย ความภาคภูมิใจ ความมีใจรักในอาชีพที่เกิดจากอุดมการณ์ในอดีต อาชีพผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นอาชีพที่คนรู้จักน้อยและผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ก็มีจำนวนน้อย ดังนั้นการที่บุคคลใดเข้ามาสู่วงการและมีอาชีพ ATC จึงเป็นความภาคภูมิใจในอาชีพ ส่วนปัจจุบันสำหรับคนรุ่นใหม่แรงจูงใจสู่ความสำเร็จในอาชีพ ได้แก่ รายได้ เงินเดือนและตำแหน่งเป็นต้น

2) ทักษะ (Attitude) หมายถึง จุดยืนหรือมุมมองของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลอื่นว่ามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เป็นการประเมินของบุคคลที่มีต่อวัตถุ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ว่า มีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ทั้งด้านความคิด ความเชื่อ ด้านความรู้สึกและด้านพฤติกรรม ทักษะ เป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลานานและสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยา หรือการสั่งสมประสบการณ์ในการพัฒนา

จากการศึกษาพบว่า การมีทัศนคติที่ดีจะช่วยให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ เช่น การทำงานเป็นทีมที่ต้องมีเป้าหมายแห่งความสำเร็จร่วมกัน โดยเฉพาะงานด้าน ATC ที่มีเป้าหมายคือ ความปลอดภัย ทัศนคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจ ดังนั้นผู้ที่จะเป็น ATC จึงต้องมีทัศนคติดีต่องาน ต่อองค์กรและต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือต้องเป็นคนคิดบวก พร้อมทั้งจะทำงานด้านบริการ มีความพึงพอใจต่องานและพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น (Team work) ผลการศึกษายังพบว่า

ในอดีตรุ่น Baby boom/Gen X ที่มองว่าเราต้องทำเพื่อองค์กร เพื่อรายได้ มองที่ทำงานเป็นสถาบัน ที่สร้างเรามา ทุ่มกับการทำงาน ปัจจุบัน GenY ทำงานภายใต้ความพอใจ ถ้าคิดว่าไม่พอใจ ก็จะไม่อยากทำ มองที่ทำงานเป็นที่มาทำงานเอาเงินกลับ ที่ทำงานคือที่ทำกิน ไม่มีความผูกพันกับองค์กรมากเท่าไร ไม่มีใจรักทุ่มเทให้กับงาน อนึ่ง สรุปได้ว่า ทศนคติของ ATC ในอดีตยุครุ่น Baby boom/Gen X “ใช้ชีวิตเพื่อทำงาน” ปัจจุบันยุครุ่น GenY “ทำงานเพื่อใช้ชีวิต”

3) คุณลักษณะส่วนบุคคลหรือบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล หมายถึง สิ่งที่บอกถึงอุปนิสัยและบุคลิก ลักษณะของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมถาวร เป็นสิ่งที่สามารถทำความเข้าใจและระบุคุณสมบัติขั้นพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ รวมถึงองค์ประกอบของพฤติกรรม ที่แสดงให้เห็นถึงความอดทน พื้นฐานจิตใจ ตลอดจนการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของ ATC จะต้องเป็นผู้ที่มีจิตบริการ มีความรับผิดชอบต่องาน (Responsibility) ซึ่งหมายความรวมถึง การให้บริการ ความขยันหมั่นเพียร รู้จักหน้าที่ของตนเอง งาน ATC เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ดังนั้นจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญด้านการตัดสินใจที่ถูกต้อง แม่นยำ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ทั้งหลายทั้งปวงนี้จะเริ่มต้นจากความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความมั่นใจในการตัดสินใจที่ปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานของการทำงาน

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยองค์กร หมายถึง แนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดศักยภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) ระบบการทำงาน หมายถึง ระบบอุปกรณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนจากองค์กรที่ฝ่ายจัดการต้องให้การสนับสนุนทรัพยากรด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างเต็มที่ (บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด) องค์กรเป็นความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างสมาชิก มีระเบียบ กฎเกณฑ์ และมีการดำเนินการที่ต่อเนื่อง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ กิจกรรมที่องค์กรดำเนินงานจะมีผลต่อสมาชิกในองค์กร ตัวองค์กรเองและสังคม ดังนั้นการจัดองค์กร คือการจัดโครงสร้าง และวิธีปฏิบัติงานขององค์กรให้มีการทำงานไปด้วยดี มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

การศึกษา พบว่า ระบบการทำงานของ ATC ประกอบด้วย 1) ระบบอุปกรณ์ และ 2) วิธีปฏิบัติ (Procedure) โดยการออกแบบระบบอุปกรณ์และวิธีปฏิบัติ จะต้องมีความสัมพันธ์กันทั้งระบบ ง่ายต่อการใช้งาน ช่วยสนับสนุน แบ่งเบาภาระงานและสามารถแก้ปัญหาได้ และเป็นไปตามมาตรฐานสากลและ ICAO ระบบการทำงานที่ดี แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงในอาชีพ ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจให้มีความผูกพันในองค์กร

2) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การศึกษา พบว่า มนุษย์ปัจจัย ต้องการอยู่ดีมีสุข สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี เช่น แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องพักผ่อน ห้องสนทนาการ คนย่อมมีความสุข ซึ่งองค์กรต้องจัดให้ รวมทั้งต้องเอื้อต่อการทำงาน เพราะมีส่วนสำคัญ ผลักดันให้ ATC สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมฤทธิ์ผล ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการคาดหวัง เนื่องจากระบบงานควบคุมจราจรทางอากาศที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ปัจจัย (Human Factor) กับปัจจัยต่าง ๆ ในระบบ ที่ผู้ปฏิบัติงาน (คน) ต้องเข้าไปปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยที่ผู้ปฏิบัติงาน (คน) Live ware (L) จะเป็นศูนย์กลางของระบบ



ผู้ปฏิบัติงาน(คน)จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ยืดหยุ่นมากที่สุดในระบบ ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างคน(Live-ware) อุปกรณ์ (Hardware) ระเบียบปฏิบัติ(Software) และสภาพแวดล้อม(Environment) จะต้องมีความเหมาะสม ความสอดคล้อง ความสะดวก ในทุกมิติ ป้องกันปัญหา Human Error ซึ่งทั้งหมดทั้งปวงองค์กรจะต้องสนับสนุน เพื่อให้คนทำงานมีความสุข ต้องการมาทำงาน มีผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสัมฤทธิ์ผล ประสพความสำเร็จตามที่องค์กรคาดหวัง

3) การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นการสร้างสมรรถนะให้กับพนักงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องอย่างมีระบบและขั้นตอนตามข้อกำหนดมาตรฐานของ ICAO โดยมีปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญคือ ผู้ที่ให้การฝึกอบรม (Instructor) หลักสูตรในการฝึกอบรมและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม (Simulator) ซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนจากองค์กร ผู้ที่ให้การฝึกอบรม (Instructor) ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 90 ว่าด้วยสิทธิทำการของผู้ถือใบอนุญาตศิษย์พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (ราชกิจจานุเบกษา 8 มิถุนายน 2558) ผู้ถือใบอนุญาตศิษย์พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ มีสิทธิฝึกปฏิบัติงานควบคุมการจราจรทางอากาศจริง ณ หน่วยงานควบคุมการจราจรทางอากาศบริเวณสนามบิน เขตประชิดสนามบินหรือในพื้นที่ควบคุม โดยสิทธิดังกล่าวจะใช้ได้เมื่อ การฝึกปฏิบัติงานนั้นอยู่ภายใต้การอำนวยความสะดวกและการควบคุมดูแลของผู้ถือใบอนุญาตพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่มีศักยภาพควบคุมการจราจรทางอากาศตรงกับประเภทของการควบคุมการจราจรทางอากาศที่ผู้ถือใบอนุญาตศิษย์พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศนั้นฝึกปฏิบัติงานและต้องเป็นผู้ได้รับใบรับรองครูฝึกภาคปฏิบัติการควบคุมการจราจรทางอากาศ (On - the - Job Training Instructor - OJTI) ด้วย ทั้งนี้ การรับรองครูฝึกภาคปฏิบัติการควบคุมการจราจรทางอากาศเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีประกาศกำหนด

4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ หมายถึง กระบวนการเสาะหา พัฒนา และเก็บรักษาคนที่มีคุณสมบัติที่ดี ให้ทำงานต่อไป ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการจัดการ งานดูแลรักษาทรัพยากรมนุษย์ คือ หน้าที่การทํานุบำรุงรักษาพนักงานที่มีอยู่ให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่แข็งแรงสมบูรณ์ เพื่อให้มีชีวิตที่ยืนยาวและมีความสุข สามารถทำงานอยู่ได้จนครบเกษียณอายุงาน

จากการศึกษา พบว่า การผลิตบุคลากรด้าน ATC ใช้ทั้งงบประมาณและเวลา ดังนั้นกระบวนการคัดเลือกที่ดีมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ได้คนที่ตรงตามต้องการ โดยต้องให้ความสำคัญกับ การรักษาบุคลากรดี ๆ นั้นไว้ให้ได้ จากข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า กระบวนการ HR นอกจากสร้างกลไกเพื่อให้ได้วัตถุดิบที่ดีแล้ว ต้องรักษาวัตถุดิบดี ๆ นั้น ให้ได้อย่าให้หลุดมือ เพราะวัตถุดิบดี ๆ ที่ได้มา Training ไม่ยาก แต่ถ้าองค์กร (Recruitment) ไม่มีกลไกที่ดี จะส่งผลต่อการฝึกอบรม ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องครครตระหนักเป็น

อย่างมาก โดยความสำเร็จของ ATC ในส่วนของ HR การรับคนเข้าสู่กระบวนการ Training และ Retain ให้อยู่ในสายอาชีพนี้ที่จะทำให้ความเป็นมืออาชีพ ในอาชีพนี้สูงขึ้นในอนาคต

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลในการปฏิบัติงานด้านควบคุมจราจรทางอากาศที่นอกเหนือจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และเป็นปัจจัยรองลงมาได้แก่

1) เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานด้วยกัน สำหรับงานด้านจราจรทางอากาศ เป็นงานที่ทำคนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนและระบบการทำงาน ที่ต้องตรวจสอบความถูกต้อง (Double check) โดยมีการกระทำซ้ำจากตำแหน่งหนึ่งไปสู่อีกตำแหน่งหนึ่ง และขณะเดียวกันการทำงานเป็นทีมจะช่วยให้เกิดการ “สอนงาน” และถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่นด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่างานด้านควบคุมจราจรทางอากาศ มีระบบความปลอดภัย ซึ่งหากทำงานคนเดียว มีโอกาสที่จะทำพลาดเกิดขึ้น (Human error) ได้ตลอดเวลา การทำงานเป็นทีม ใช้ระบบเพื่อนร่วมทีม ในการทวนสอบในการทำงานสามารถที่จะแจ้งเตือนหรือแนะนำกัน เพื่อนร่วมงานที่ดี งานก็จะเกิดความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูง

นอกจากนี้ เพื่อนร่วมงาน ยังสามารถสอนงาน (Mentoring) หรือแบ่งปันประสบการณ์ องค์ความรู้ใหม่ได้เช่นกัน โดยหัวหน้างานหรือสมาชิกในองค์กรที่มีประสบการณ์สูงกว่า ช่วยให้บุคลากรที่ได้รับคำแนะนำ มีการพัฒนาตนเอง และช่วยลดโอกาสความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งความร่วมมือ (Cooperation) ที่แท้จริงในองค์กรไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากกฎระเบียบ แต่ระดับความร่วมมือที่แท้จริงได้รับอิทธิพลมาจากสมาชิกในองค์กรมีฐานคติร่วมกัน

2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ด้วยความร่วมมือจากผู้อื่น ความผูกพัน บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเมื่อเขามีส่วนร่วมและได้รับประสบการณ์บางอย่างที่จะทำให้ยึดติดกับองค์การ

จากการศึกษาพบว่า ทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นการมีความสามารถปฏิสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้อื่น ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น การมีทักษะทางสังคมที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะช่วยให้การทำงานเป็นทีมเกิดประสิทธิภาพ ทำให้แต่ละคนในทีมต่างให้ความร่วมมือในการทำงาน มีความสุขในการทำงานและที่ทำงานทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น Social skills จะช่วยให้บุคคลทำงานได้อย่างราบรื่น มีความสุขในการทำงาน ไม่เปลี่ยนงาน ไม่คิดจะลาออก เพราะอยู่แล้วอบอุ่น มีความสุข อยู่ได้นาน

3) เชาว์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น จึงมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเข้าใจตนเองด้วย โดยสามารถรับรู้สมรรถนะของตนเองอย่างดี และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษา พบว่า เชาว์อารมณ์ คือความฉลาดทางอารมณ์ บุคคลที่มีเชาว์ ไหวพริบดีจะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ที่ต้องแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ในสายงานที่ต้อง follow procedure, follow the rule คนที่มีอารมณ์โกรธจะทำงานควบคุม (Control) เครื่องบินไม่ได้ นำมาซึ่งอุบัติเหตุ การควบคุมตนเอง การเป็นที่ไว้วางใจจึงสำคัญ เพราะ ATC ต้องทำตัวให้เป็นที่พึ่งของคนรอบตัว



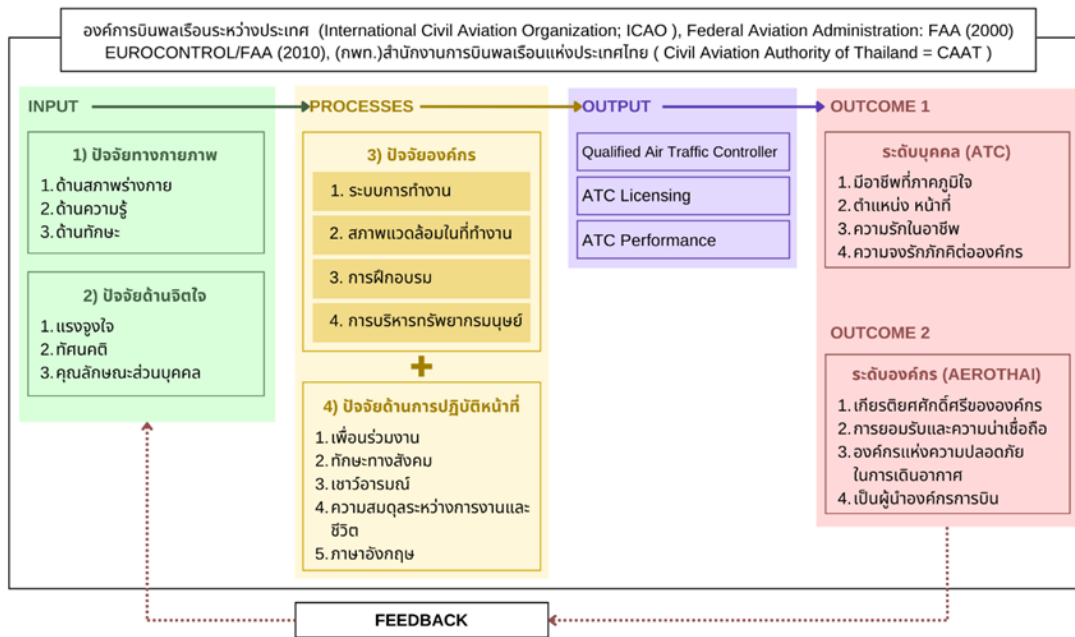
ทั้งนักบินและคนที่เกี่ยวข้อง เสียต้องมีความมั่นใจ การแสดงออกที่เหมาะสม มีผลต่อ Team work และบรรยากาศในการทำงาน

4) ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต การศึกษาพบว่า หมายถึงสมดุลของความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ที่จะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน บุคคลที่ต้องการเข้าสู่อาชีพ ATC จะต้องยอมรับในเงื่อนไขการทำงานที่ปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง การเข้ากะทั้งอาจเป็นกลางวันและกลางคืน และครอบครัวต้องเข้าใจในลักษณะงานของ ATC อย่างไรก็ตามปัญหาทางครอบครัว ปัญหาการเงิน ปัญหาการใช้ชีวิตส่วนตัว ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ที่ส่งผลต่อข้อจำกัดและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน

5) ทักษะภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (English Proficiency) เป็นอย่างดี ซึ่งต้องผ่านการทดสอบภาษาอังกฤษ ตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไปตามที่ ICAO กำหนด Language Proficiency Rating Scale (ICAO Annex 1: Personnel Licensing) ความสามารถของภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทางวิทยุของผู้ถือใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ พ.ศ.2561” ที่ต้องผ่านการทดสอบภาษาอังกฤษตั้งแต่ระดับ 4 (Operational Level 4) ขึ้นไป (ระเบียบสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย)

จากการศึกษา พบว่า ATC ต้องมีความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษ ตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไปตามที่ ICAO กำหนด เพราะ ATC เป็นงานสากลภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นมาก ทั้งปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งต้องมีทักษะในการพูด ฟัง อ่านและเขียน ในระดับที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมถึง ผู้รับ/ผู้ให้บริการสายการบิน และผู้ให้บริการภาคพื้นดิน

นอกจากนี้ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านอาชีพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ จะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จระดับบุคคล กล่าวคือ จะทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเอง มีความรักในงานของตนเอง เกิดแรงจูงใจและพลังในการขับเคลื่อนให้ตนเองเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรในที่สุด ซึ่งหากองค์กรใดมีพนักงานที่มีทัศนคติในเชิงบวกของการทำหน้าที่ในองค์กรแล้ว จะส่งผลต่อความสำเร็จระดับองค์กร กล่าวคือ องค์กรจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เกิดการยอมรับและความน่าเชื่อถือต่อหน่วยงานที่มารับบริการนั่นเอง ผู้วิจัยนำเสนอภาพปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านอาชีพผู้ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน ดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านอาชีพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน

ส่วนการนำเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยต่อความสำเร็จ มี 2 ระดับ ได้แก่

1) การพัฒนาระดับบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน ควรเพิ่มพูนความรู้ และทักษะทั้งในงาน และทักษะที่ไม่ใช่ด้านเทคนิค (Non-Technical Skill) อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะก้าวขึ้นมาเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ที่มีความเป็นมืออาชีพในระดับที่สูงขึ้นเป็นไปตามมาตรฐาน ระดับโลกได้มากยิ่งขึ้น โดยมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- การส่งเสริมการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานกำกับได้กำหนดไว้ ได้แก่ การสอบผ่านภาษาอังกฤษ English proficiency

- การส่งเสริมการเพิ่มพูนความรู้และทักษะการทำงานในสายอาชีพ (Technical skill) และที่ไม่ใช่สายอาชีพ (Non-Technical skill) อย่างต่อเนื่อง

- การส่งเสริมการพัฒนาด้านประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใหม่ในต่างประเทศด้วยการเปิดโอกาสให้ไปศึกษาดูงานหรือฝึกอบรมในต่างประเทศ

2) การพัฒนาระดับองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า องค์กรในฐานะที่เป็นต้นทางของความสำเร็จด้านอาชีพผู้ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบิน ควรมีแนวทางในการพัฒนาดังนี้

- การกำหนดตัวชี้วัดและเปรียบเทียบ (Bench marking) กับองค์กรในระดับเดียวกันหรือเหนือกว่า เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งความปลอดภัยในการเดินทาง เป็นผู้นำองค์กรการบิน ได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือในระดับภูมิภาคและระดับโลก



- กำหนดแนวทางในการสรรหาบุคลากรเข้าทำงาน (Recruitment) โดยปรับหลักการและวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรที่รับเข้ามาทำงานในอาชีพควบคุมจราจรทางอากาศต้องมีขีดความสามารถผ่านเกณฑ์การเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศได้ (Sure Selection)

- การกำหนดค่าตอบแทน การสร้างแรงจูงใจให้อาชีพควบคุมจราจรทางอากาศมีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับและพร้อมปฏิบัติหน้าที่กับองค์กรตลอดไป (Commitment)

- การสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work & Life Balancing) ในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ต้องปฏิบัติงานเข้ากะหมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง สามารถสร้างสมดุลเรื่องเวลาการทำงานและชีวิตครอบครัว ตลอดจนชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ คือเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านอาชีพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านอาชีพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่สำคัญรวม 3 ปัจจัยหลัก 1 ปัจจัยรอง และ 15 ปัจจัยย่อย ได้แก่

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยทางกายภาพ ประกอบด้วย 1.1 ด้านสภาพร่างกาย 1.2 ด้านความรู้ความสามารถ และ 1.3 ด้านทักษะ

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านจิตใจ ประกอบด้วย 2.1 แรงจูงใจ 2.2 ทศนคติและ 2.3 คุณลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย 3.1 ระบบการทำงาน (ระบบอุปกรณ์) 3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.3 การฝึกอบรมและ 3.4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน(ปัจจัยรอง) ประกอบด้วย 4.1 เพื่อนร่วมงาน 4.2 ทักษะทางสังคม 4.3 เซอร์วิซ 4.4 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต 4.5 ทักษะภาษาอังกฤษ

โดยปัจจัยทั้งหมด มีความสอดคล้องกับ ปัจจัยกำหนดความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (EUROCONTROL/FAA Action Plan 15 Safety, 2010) ที่กล่าวไว้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคล และการดำเนินงานของปัจจัยอื่นร่วมกัน ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Capability) หมายถึง ลักษณะพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่สนับสนุนให้มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้ ได้แก่ ความถนัด ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ ความสามารถในการเรียนรู้ ทักษะ และประสบการณ์การทำงาน รวมทั้งความพร้อมของสุขภาพกาย และจิตใจ ซึ่งความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลนี้สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้โดยการฝึกอบรม 2) แรงจูงใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Motivation and Attitude) เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งระดับแรงจูงใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีด้วยวิธีการที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ 3) ระบบ องค์กร และสภาพแวดล้อม (System, Organization and Environment) ที่ดีที่สนับสนุนการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศมีประสิทธิภาพ คือ องค์กรและผู้บริหาร

ต้องมีแนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดศักยภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีระบบอุปกรณ์ และเทคโนโลยีเพียงพอที่จะรองรับการให้บริการ มีการกำหนดลักษณะงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดกฎระเบียบ และวิธีปฏิบัติที่ครอบคลุมพร้อมทั้งให้การฝึกอบรมที่เพียงพอ

นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับ Hawkins, (1984) SHELL Model กล่าวคือ งานควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ปัจจัย (Human Factor) กับปัจจัยต่าง ๆ ในระบบ ที่ผู้ปฏิบัติงาน(คน) ต้องเข้าไปปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยที่ผู้ปฏิบัติงาน(คน) Live ware (L) จะเป็นศูนย์กลางของระบบ ผู้ปฏิบัติงาน(คน) จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ยึดหยุ่นมากที่สุดในระบบ (SHELL Model, ICAO Doc 9859, ICAO, (2018); Safety Management Manual) ICAO. (2016), ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่าง คน (Live-ware) อุปกรณ์ (Hardware) ระเบียบปฏิบัติ (Software) และสภาพแวดล้อม (Environment) จะต้องมีความเหมาะสม ความสอดคล้อง ความสะดวกในทุกมิติ ป้องกันปัญหา Human Error ซึ่งทั้งหมดทั้งปวงองค์กรจะต้องสนับสนุน เพื่อให้คนทำงานมีความสุขต้องการมาทำงาน มีผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมฤทธิ์ผล ประสบความสำเร็จตามที่องค์กรคาดหวัง

ข้อเสนอแนะ

1) ระดับองค์กร ผลจากการวิจัยครั้งนี้ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ควรนำปัจจัยความสำเร็จของอาชีพผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ ไปวางแผนและการกำหนดความสำเร็จระดับบุคคลที่ส่งผลต่อระดับนโยบายขององค์กร ซึ่งบุคลากรที่ทำหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้ภารกิจหลักของบริษัทฯ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการควบคุมจราจรทางอากาศ ตั้งแต่กำหนดคุณสมบัติ ขั้นตอนการคัดเลือก ขั้นตอนการฝึกอบรม หรือการเข้าสู่ตำแหน่งในห้วงเวลาที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่องของบุคคลกรในตำแหน่งกล่าว และค่าตอบแทน สวัสดิการที่ควรจะได้ควรกำหนดเป็นนโยบายของบริษัทอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและชัดเจนเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับบุคลากรที่มีความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กร การบริหารจัดการด้านงานควบคุมจราจรทางอากาศ ต้องสอดคล้องสัมพันธ์กับนโยบายหลักของบริษัทฯ ตั้งแต่การรับบุคลากรเข้าทำงานในตำแหน่งผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ (Recruitment) การสร้างแรงจูงใจ การให้ค่าตอบแทน การสร้างการยอมรับ เกียรติยศ ศักดิ์ศรีในอาชีพ ความผูกพันและพันธสัญญา (Commitment) ที่มีต่อองค์กร

2) ระดับบุคลากร/ปฏิบัติการ ควรสร้างกระบวนการฝึกอบรม การกำหนดหลักสูตร การประเมินผล ต้องมีการทบทวนให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบัน การศึกษาดูงานต่างประเทศต้องจัดให้เหมาะสมเป็นธรรมต่อทุกคน เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสและประสบการณ์ในการพัฒนาตน อย่างเท่าเทียมกันและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการควบคุมจราจรทางอากาศต้องมีประสิทธิภาพ และต้องสามารถลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศได้



เอกสารอ้างอิง

- เนตรนภา เหลืองสะอาด. (ม.ป.ป). องค์ประกอบของธุรกิจการบิน. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2565, จาก https://elchm.ssru.ac.th/natenapa_lu/pluginfile.php/99/block_html/content/องค์ประกอบของธุรกิจการบินppt.pdf
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (2561). เกี่ยวกับองค์กร. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2565, จาก <https://www.aerothai.co.th>
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (ม.ป.ป.). *หน้าที่และความรับผิดชอบ-วิสัยทัศน์-พันธกิจ*. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2565, <https://www.aerothai.co.th/th/about/หน้าที่และความรับผิดชอบ-วิสัยทัศน์-พันธกิจ>
- Edwards, T. (2013). *Human performance in air traffic control*. University of Nottingham.
- EUROCONTROL/FAA Action Plan 1 5 Safety. (2010). *Human Performance in Air Traffic Management Safety: A White Paper*. EUROCONTROL
- Federal Aviation Administration. (2000). *FAA System handbook*. Federal Aviation Administration.
- ICAO. (2016). *Annex 19 Safety Management*. (2nd Ed.). International Civil Aviation Organization.
- ICAO. (2018). *Doc 9859 Safety Management Manual – SMM*. (4th Ed.). International Civil Aviation Organization.
- Hall, R. H. (1996). *Organizations: Structures, Processes, and Outcomes*. Prentice Hall.
- Hawkins. (1984). *ICAO SHELL MODEL*. Retrieved December, 18, 2022, from <https://www.skybrary.aero/articles/icao-shell-model>

พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน

Consumer Behavior on Shopping Products Imported from China

อจิรภาส มีเพิ่มพูนศรี¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และ สโรชนี ศิริวัฒนา³
Ajirapal Meepheamphoonsri¹, Chandej Charoenwiryakul² and Srochinee Siri wattana³

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

E-mail: s63563827040@ssru.ac.th¹, chandej.ch@ssru.ac.th², srochinee.si@ssru.ac.th³

Received: 2023-05-27; Revised: 2023-06-28; Accepted: 2023-06-29

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน และ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคกับการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 400 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน โดยประเภทของสินค้านำเข้าจากประเทศจีนที่ผู้บริโภคเลือกซื้อมากที่สุดคือ เสื้อผ้าแฟชั่น มีจำนวนครั้งในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง คือ 501–1,000 บาท ตัวเองมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภคมากที่สุด เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนคือ ราคาถูก และส่วนใหญ่ซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภคผ่านทาง Shopee และ 2) ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนไม่แตกต่างกัน ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจสินค้านำเข้าสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดเพื่อพัฒนาธุรกิจให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการนำเข้าสินค้าให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย

คำสำคัญ: พฤติกรรมผู้บริโภค, การเลือกซื้อ, สินค้านำเข้าจากประเทศจีน

Abstract

This Article aimed to study 1) behavior Level of brand image, marketing mix and decision on shopping products imported from China 2) Compare the purchase of consumers on shopping products imported from China by personal factors. This research employed a quantitative research method. The sample was 400 people in Bangkok and have purchased products imported from China at least once. They was selected by purposive sampling, the



instrument for collecting data was questionnaires. Analysis data by frequency, percentage, t-test and one-way ANOVA. The research results were found as follows; 1) consumers' behavior about type of imported products from China at the most were fashion clothes. The number of shopping products imported from China was 1-3 times per month. The average cost of shopping products imported from China was 501 – 1,000 baht each time. Oneself was the most important to consumers' decision to shopping products imported from China. The main reason for shopping products imported from China was cheap and shopping from Shopee. 2) Consumers have different gender, age, education level, occupation and income, there is decision on shopping products imported from China not difference. The findings from this research; import business operators can use it as information in marketing planning to develop businesses to meet consumer demand and used as the basis for planning the import of goods to meet the target group.

Keywords: Consumer Behavior, Decision on Shopping, Products Imported from China

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2563 ประเทศคู่ค้าที่สำคัญของไทยอันดับหนึ่งคือ ประเทศจีน มีมูลค่าการค้า 1,818,263 ล้านบาท การส่งออก 664,800 ล้านบาท การนำเข้า 1,153,463 ล้านบาท รองลงมาคือ ประเทศญี่ปุ่น มีมูลค่าการค้า 1,085,427 ล้านบาท การส่งออก 446,361 ล้านบาท การนำเข้า 639,066 ล้านบาท และประเทศสหรัฐอเมริกา มีมูลค่าการค้า 971,032 ล้านบาท การส่งออก 715,093 ล้านบาท การนำเข้า 255,939 ล้านบาท ตามลำดับ (กระทรวงพาณิชย์, 2564, ออนไลน์) แสดงให้เห็นว่า กระแสความนิยมการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนได้รับความสนใจจากกลุ่มผู้บริโภคในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ตลาดสินค้านำเข้าจากประเทศจีนจึงกลายเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่สามารถสร้างโอกาสให้กับธุรกิจนำเข้าสินค้าทั้งรายใหญ่และรายย่อยได้เป็นอย่างดี

จากข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของไทยในปี 2563 พบว่า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของคนไทยในการซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือ ประมาณ 1,500 บาท การซื้อสินค้าผ่านทางคอมพิวเตอร์ประมาณ 1,350 บาท/เดือน นอกจากนี้ข้อมูลยังแสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงไทยนิยมซื้อสินค้าออนไลน์มากกว่าผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 59 และร้อยละ 41 ตามลำดับ ส่วนคนรุ่นใหม่ คือ กลุ่มที่ชื่นชอบการซื้อสินค้าออนไลน์มากที่สุด มีมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ที่ชอบซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ทั้งหมดถึงร้อยละ 51 คือ ช่วงอายุระหว่าง 25 -34 ปี กลุ่มคนอายุ 35 -44 ปี คิดเป็น ร้อยละ 21 กลุ่มคนอายุ 18 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 กลุ่มคนอายุ 45-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 7 กลุ่มคนอายุ 55-64 ปี คิดเป็นร้อยละ 4 และกลุ่มคนอายุ 65 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1 (BLT Bangkok, 2019)

ด้วยสาเหตุดังกล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน และความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคกับการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน โดยจะนำผลการศึกษารั้งนี้ไปจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการรายใหญ่และรายย่อยในการตัดสินใจเลือกลงทุนและกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการพัฒนาธุรกิจสินค้านำเข้าให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคกับการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดพฤติกรรมของผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภคและการใช้จ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วย (Engle, Blackwell, & Miniard, 1990) พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมิน และการใช้จ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการที่คาดหวังจะทำให้ความต้องการได้รับความพอใจ (Schiffman & Kanuk, 1991)

แนวคิดการตัดสินใจซื้อ

Lewis (1898 อ้างถึงใน ฦกัทศอร ปุณยาภักัสสร, 2561) กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย 1) ความตั้งใจ (attention) เริ่มต้นที่ผู้บริโภคจะต้องรู้จักสินค้าและบริการนั้นก่อนซึ่งก็เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคมีความตั้งใจในการรับสาร 2) ความสนใจ (interest) นอกจากการรู้จักสินค้าแล้วยังไม่เพียงพอผู้บริโภคต้องถูกเร้าความสนใจ จนสามารถแยกแยะสินค้านั้นออกจากสินค้าอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตลาด 3) ความปรารถนา (desire) ความสนใจที่ถูกกระตุ้นจะกลายเป็นความอยาก ความปรารถนาที่จะได้ครอบครองสินค้านั้น ตามปกติความปรารถนาจะเกิดขึ้นจากการเห็นประโยชน์ที่สินค้านั้นเสนอให้หรือเกิดจากการเห็นหนทางแก้ปัญหาที่มีอยู่ที่สินค้านั้นหยิบยื่นให้ แล 4) การกระทำ (action) เมื่อความปรารถนาเกิดขึ้นแล้ว กระบวนการซื้อจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้บริโภคก้าวเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้ายคือการซื้อสินค้า

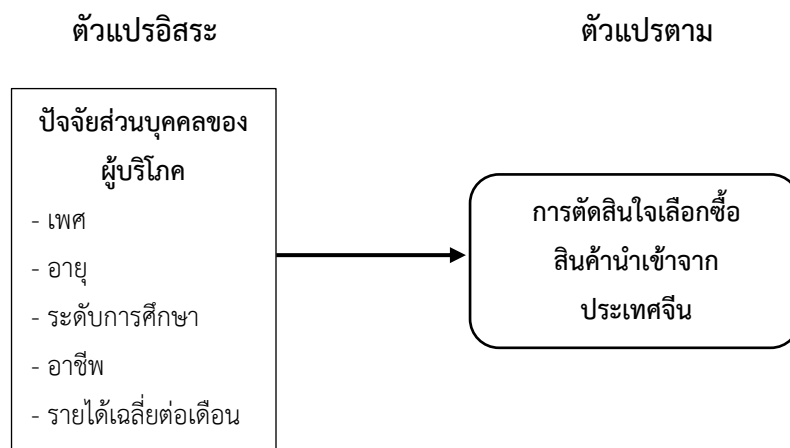


สินค้านำเข้าจากประเทศจีน

การสำรวจการเติบโตของตลาดซื้อปิ้งออนไลน์ในประเทศจีนไตรมาส 2 มีการทำธุรกรรมเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,117.8 พันล้านหยวน หรือประมาณ 5.89 ล้านล้านบาทไทย เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีการเติบโตขึ้นจากเดิมคิดเป็นร้อยละ 27.6 (เปรียบเทียบแบบปีต่อปีหรือ YoY) เห็นได้ชัดว่า การเติบโตทางด้านธุรกิจออนไลน์ของประเทศจีนรุดหน้าอย่างรวดเร็วไม่หยุดยั้ง ในขณะเดียวกันบริษัท Alibaba ไม่เพียงเติบโตในประเทศจีนเท่านั้น ยังขยายการลงทุนในประเทศต่าง ๆ อีกหลายประเทศ (ปิยวิษ วสุสิริกุล และ Stasiewski, 2559)

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค และการตัดสินใจซื้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนอย่างน้อย 1 ครั้ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Cochran (1977) ที่ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูล 400 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงกับกลุ่มตัวอย่างที่เคยซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน และให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน โดยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient) ตามวิธีของครอนบาคของแบบสอบถามการวิจัยทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.789

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google form เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นช่องทางที่ให้กลุ่มตัวอย่างเข้าถึงแบบสอบถามได้ง่ายที่สุด ซึ่งการตอบแบบสอบถามนั้นจะมีคำถามคัดกรองก่อนการตอบแบบสอบถาม คือ เคยซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนหรือไม่ ถ้าเคยซื้อจึงจะสามารถทำแบบสอบถามในส่วนถัดไปได้ แต่หากไม่เคยซื้อจะถือว่าจบการทำแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภค วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ด้วย Independent t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน โดยประเภทของสินค้านำเข้าจากประเทศจีนที่ผู้บริโภคเลือกซื้อมากที่สุดคือ เสื้อผ้าแฟชั่น มีจำนวนครั้งในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง คือ 501 – 1,000 บาท ตัวเองมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภคมากที่สุด เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนคือ ราคาถูก และส่วนใหญ่ซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภคผ่านทาง Shopee

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน

พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของสินค้านำเข้าจากประเทศจีนที่เลือกซื้อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เสื้อผ้าแฟชั่น	278	22.7
เครื่องสำอาง	49	4.0
เครื่องใช้ไฟฟ้า	154	12.6
เครื่องใช้ในบ้าน	227	18.6
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	123	10.1
ของเล่น	137	11.2
เครื่องประดับ	74	6.1
อาหาร	50	4.1



พฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน	จำนวน	ร้อยละ
รองเท้า	130	10.6
จำนวนครั้งในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนต่อเดือน		
1 - 3 ครั้ง	314	78.5
4 - 6 ครั้ง	60	15.0
มากกว่า 10 ครั้ง	26	6.5
ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน		
โดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 500 บาท	79	19.7
501 - 1,000 บาท	243	60.8
1,001 - 1,500 บาท	26	6.5
มากกว่า 1,501 บาท	52	13.0
บุคคลที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนมากที่สุด		
พ่อแม่	18	4.5
แฟน	27	6.7
ญาติ/พี่น้อง	16	4.0
เพื่อน	49	12.2
ตัวเอง	273	68.3
อื่น ๆ (ลูก, ผู้ริวสินค้า)	17	4.3
เหตุผลสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนมากที่สุด		
ตามกระแสนิยม/แฟชั่น	60	15.0
คุณภาพของสินค้า	25	6.2
ชื่อเสียงของตราหือ	8	2.0
การออกแบบทันสมัย	51	12.7
ราคาถูก	241	60.3
อื่น ๆ (ดูความเหมาะสม และชื่อเสียงของตราหือ)	15	3.8

จากตารางที่ 1 ผู้บริโภคมีพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน ดังนี้

ประเภทของสินค้านำเข้าจากประเทศจีน พบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อมากที่สุดคือ เสื้อผ้าแฟชั่น ร้อยละ 22.7 รองลงมาคือ เครื่องใช้ในบ้าน ร้อยละ 18.6 เครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 12.6 ของเล่น ร้อยละ 11.2 รองเท้า ร้อยละ 10.6 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 10.1 เครื่องประดับ ร้อยละ 6.1 อาหาร ร้อยละ 4.1 และเครื่องสำอาง ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

จำนวนครั้งในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่คือ 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 78.5 รองลงมาคือ 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ 15.0 และมากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง พบว่า ส่วนใหญ่ คือ 501 – 1,000 บาท ร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ น้อยกว่า 500 บาท ร้อยละ 19.7 มากกว่า 1,501 บาท ร้อยละ 13.0 และ 1,001-1,500 บาท ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

บุคคลที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน พบว่า ตัวเอง ร้อยละ 68.3 รองลงมาคือ เพื่อน ร้อยละ 12.2 แฟน ร้อยละ 6.7 พ่อแม่ ร้อยละ 4.5 อื่น ๆ ได้แก่ ลูก และผู้ริวสินค้า ร้อยละ 4.3 และญาติ/พี่น้อง ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

เหตุผลสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน พบว่า ราคาถูก ร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ ตามกระแสนิยม/แฟชั่น ร้อยละ 15.0 การออกแบบทันสมัย ร้อยละ 12.7 คุณภาพของสินค้า ร้อยละ 6.2 อื่น ๆ ได้แก่ ความเหมาะสม ร้อยละ 3.8 และชื่อเสียงของตรายี่ห้อ ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ช่องทางการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริโภคซื้อสินค้าผ่าน Shopee ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ Lazada ร้อยละ 19.3 เว็บไซต์ ร้อยละ 13.2 ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 8.0 Facebook ร้อยละ 6.2 TAOBAO ร้อยละ 4.3 อื่น ๆ ได้แก่ SHEIN ร้อยละ 4.0 ร้านสะดวกซื้อ ร้อยละ 2.2 Instagram ร้อยละ 2.3 Line ร้อยละ 2.0 และตลาดนัด ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคกับการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน

ปัจจัยส่วนบุคคล		การเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน				ผลทดสอบ
		$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.	
เพศ	ชาย	3.31	0.75	.852	.395	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.24	0.81			
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.20	0.74	.226	.924	ไม่แตกต่าง
	20-30 ปี	3.26	0.81			
	31-40 ปี	3.30	0.78			
	41-50 ปี	3.30	0.81			
	51 ปีขึ้นไป	3.22	0.75			
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.18	0.78	1.044	.353	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	3.31	0.80			
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.30	0.76			
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	3.13	0.79	.797	.552	ไม่แตกต่าง
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.31	0.83			
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.25	0.65			
	อาชีพอิสระ	3.24	0.79			
	ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	3.36	0.87			



ปัจจัยส่วนบุคคล	การเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน				
	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.	ผลทดสอบ
อื่น ๆ	3.39	0.87			
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.21	0.82			
15,001 - 20,000 บาท	3.14	0.85			
รายได้เฉลี่ย 20,001 - 25,000 บาท	3.37	0.68	1.151	.333	ไม่แตกต่าง
ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท	3.30	0.79			
30,001 - 35,000 บาท	3.18	1.00			
35,001 บาทขึ้นไป	3.36	0.93			

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนโดยประเภทของสินค้าที่ผู้บริโภคเลือกซื้อมากที่สุดคือ เสื้อผ้าแฟชั่น มีจำนวนครั้งในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง 501 – 1,000 บาท ตัวเองมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้ามากที่สุด เหตุผลในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนคือ ราคาถูก และซื้อสินค้าผ่านช่องทาง Shopee อาจเป็นเพราะสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นของประเทศจีนมีความทันสมัยและมีหลากหลายรูปแบบให้เลือกซื้อ รวมทั้งราคาสินค้านำเข้าจากจีนยังค่อนข้างถูกจึงทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากจีน ซึ่งสอดคล้องกับ พัทธพิภานท์ พุดจาด (2562) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้านำเข้าจากประเทศจีนในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้านำเข้าจากประเทศจีนในประเทศไทย โดยภาพรวมมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สุริรัตน์ ธรรมจง และคณะ (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคกลุ่มคนเหงา พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้า จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน เลือกซื้อสินค้าในราคา 300-500 บาท มีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ คือ ตัวเอง และสอดคล้องกับ Schiffman & Kanuk (1991) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมิน และการจับจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการที่คาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการได้รับความพอใจ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุริรัตน์ ธรรมจง, ณัฐวิภา ศรีนิธิกานตยากร, พชรพรรณ ภูเทศ, มันทา สุกง่ำ, รัชชิตา ศรีวิเชียร, ทาริกา สระทองคำ และศุภชัย เหมือนโพธิ์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคกลุ่มคนเหงา พบว่า อายุและระดับรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ สามารถ สิทธิมณี

(2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางช่องทาง Online:กรณีศึกษาจังหวัดน่านและกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ทำให้การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทาง Online ของประชาชนจังหวัดน่านและกรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน

สรุป

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน จากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน โดยประเภทของสินค้านำเข้าจากประเทศจีนที่ผู้บริโภคเลือกซื้อมากที่สุดคือ เสื้อผ้าแฟชั่น มีจำนวนครั้งในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง คือ 501 – 1,000 บาท ตัวเองมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภคมากที่สุด เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนคือ ราคาถูก และส่วนใหญ่ซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภคผ่านทาง Shopee และผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนไม่แตกต่างกัน ข้อค้นพบจาก งานวิจัยนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจสินค้านำเข้าสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดเพื่อพัฒนาธุรกิจให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการนำเข้าสินค้าให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงการบริการ

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นมากที่สุด เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนคือ ราคาถูก โดยส่วนใหญ่ซื้อผ่านแพลตฟอร์ม Shopee ดังนั้น ผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนควรมุ่งเน้นคุณภาพของสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่น ซึ่งนอกจากความทันสมัยแล้วควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตัดเย็บที่ปราณีตเหมาะสมกับราคา และผู้ประกอบการบนแพลตฟอร์ม e-commerce ต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง มีการอัปเดตรายการสินค้า จัดโปรโมชั่น เพื่อดึงดูดความสนใจ

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าจากจีนและสินค้าอื่น ๆ ควรให้ความสำคัญกับผู้บริโภคทุกกลุ่ม และควรมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพและมาตรฐานของสินค้ามากที่สุด



2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีน เช่น กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ ทักษะของผู้ซื้อเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาแผนการตลาดของผู้ประกอบการ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2564). *ภาวะการค้าระหว่างประเทศของไทยประจำเดือนเมษายน 2564*. ค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2564, จาก <http://www.tpsoc.moc.go.th/th/node/11062>
- ณภัทคอร ปุณยาภาภัสสร. (2561). *AIDA Model*. ค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2564, จาก <http://punyapapassorn.blogspot.com/2010/08/aida-model.html>
- ปิยวัช วสุสิริกุล และ Stasiewski, R. H. (2559). การเติบโตของตลาดออนไลน์จีน. *วารสารวิจัย มทร.กรุงเทพ*, 10(2), 193-322.
- พัชทนิภาณท์ พุดจาด. (2562). *พฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้านำเข้าจากประเทศจีนในประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยสยาม.
- สามารถ สิทธิมณี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางช่องทาง Online:กรณีศึกษาจังหวัดน่าน และกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเกริก.
- BLT Bangkok. (2019). *พฤติกรรมการซื้อของออนไลน์ของไทย*. ค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2564, จาก www.bltbangkok.com
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Engel, F.J., Blackwell, D.R., & Miniard, W.P. (1990). *Consumer Behavior* (6th ed). Hinsdale: The Dryden Press.
- Lewis, E., & St. Elmo. (1898). *AIDA Sale funnel*. Retrieved from <http://www.provenmodels.com/547/aida-sales-funnel/st-elmo-lewis-elias>
- Schiffman, G. & Kanuk, L. (1991). *Consumer Behavior* (9th ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานด้านบัญชี

Causal Factors of Accounting System Change Affecting The Accounting Practice Change

จิตติกานต์ แก้วงาม¹ และ สุพิน ฉายศิริไพบูลย์²

Jittikan Kaewngam¹ and Supin Chaisiripaiboon²

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}

Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand^{1,2}

E-mail: jittikan.kaew@gmail.com¹, supin.ch@spu.ac.th²

Received: 2023-06-15; Revised: 2023-06-28; Accepted: 2023-06-29

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี และการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี, 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี, และ 3) เพื่อสร้างแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และเก็บแบบสอบถามออนไลน์จากแผนกบัญชีของธุรกิจการบริการที่จดทะเบียนในรายชื่อของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2564 ถึงกันยายน 2564 กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนธุรกิจการบริการ จำนวน 420 ราย ตามการใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเทคนิคสถิติโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยระบุว่า การวิจัยด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, การวิจัยด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, การศึกษาและการฝึกอบรมด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, การศึกษาและการฝึกอบรมด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, เทคโนโลยีด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, เทคโนโลยีด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, และการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี จากผลการวิจัย ธุรกิจการบริการ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาการวิจัย อีกทั้งพัฒนาระบบการจัดการบัญชีให้ก้าวหน้า ส่งผลให้ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงระบบและแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีของแผนกบัญชีของธุรกิจการบริการได้

คำสำคัญ: การวิจัยด้านบัญชี, การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี, นวัตกรรมการบัญชี, การเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, การเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี



Abstract

The objectives of this research study were: 1) to study the causal factors affecting account system changes and accounting practice changes, 2) to study the influence of causal factors of account system changes affecting accounting practice changes, and 3) to develop a model the causal factors of account system changes affecting accounting practice changes. A researcher collected data from interviews and online questionnaires with the service business registered in the list of the Department of Business Development, Ministry of Commerce, from July 2021 to September 2021 by collecting a sample of 420 people. The results of the analysis concluded that accounting research affected accounting systems changes, accounting research affected accounting practice changes through accounting systems changes, accounting education and training affected accounting systems changes, accounting education and training affected accounting practice changes through accounting systems changes, accounting technology affected accounting systems changes, accounting technology affected accounting practice changes through accounting systems changes, and accounting systems changes affected accounting practice changes. From the research, service business can use the results from research studies to develop research as well as develop an account management system to advance. As a result, it can promote changes in accounting systems and practices of accounting departments of service businesses.

Keywords: Accounting Research, Accounting Education and Training, Accounting Technology, Accounting Systems Changes, Accounting Practice Changes

บทนำ

การบัญชีมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจ ในการประกอบธุรกิจทุกรูปแบบกิจการจะต้องมีการจัดทำบัญชีเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกิจการ และจัดทำบันทึกรายการที่เกิดขึ้น เพื่อจะทำให้ทราบผลดำเนินงานและฐานะการเงินของกิจการเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต งานวิจัยนี้เน้นถึงตัวแปร ดังนี้ การวิจัยด้านบัญชีเป็นการศึกษาค้นคว้าเพื่อหาคำตอบ หรือ เพื่อหาข้อเท็จจริง และการศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี เป็นการพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอนให้ตอบสนองความต้องการของสังคมทางด้านการบัญชีและการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในการบัญชีเป็นพื้นฐานของการศึกษาและคุณสมบัติเพิ่มเติม อีกทั้ง เทคโนโลยีด้านบัญชี เป็นระบบใหม่หรือมีการปรับปรุงแนวคิดเดิมในเรื่องของระบบให้มีความแตกต่างขึ้นและให้เหมาะสมกับบริบทองค์กร จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี เพื่อเป็นแนวทางให้แผนกบัญชีของธุรกิจบริการ สามารถจัดแผนการพัฒนาในเรื่องของด้านการวิจัยด้านบัญชี

การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี และพัฒนาเทคโนโลยีด้านบัญชี เพื่อให้ธุรกิจบริการสามารถเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีและแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีได้ สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีมีการดำเนินการวิจัยโดย Boone et al. (2018), Constable and Kuasirikun (2018), Wells (2018), Changwony and Paterson (2019), Channuntapipat et al. (2020), Rabès et al. (2020), Wolf and Ghosh (2020)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ แผนกบัญชีในธุรกิจบริการ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาการวิจัย อีกทั้งพัฒนาเทคโนโลยีด้านบัญชีให้ก้าวหน้า ส่งผลให้เพิ่มความถูกต้อง แม่นยำในการทำบัญชี เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจบริการได้ และธุรกิจบริการ สามารถจัดแผนการพัฒนาในเรื่องของด้านการวิจัยด้านบัญชี การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี เทคโนโลยีด้านบัญชี เพื่อให้เจ้าของธุรกิจบริการสามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อวางแผนและกำหนดนโยบายการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี และเพิ่มผลการดำเนินการขององค์กรได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้ มีทักษะในการประกอบธุรกิจบริการให้สามารถแข่งขันได้

บทความวิจัยนี้นำเสนอการศึกษาที่เกิดขึ้นจากการนำทฤษฎีระบบมาพัฒนา และศึกษาตัวแปรเชิงประจักษ์ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี และการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี และผู้วิจัยเห็นว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะมีความสำคัญต่อนักบัญชี รวมถึงคุณประโยชน์ด้านวิชาการ อาทิเช่น นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา ที่สามารถนำผลจากการศึกษาเชิงประจักษ์ในครั้งนี้ไปพัฒนาบูรณาการ และการศึกษาต่อยอดทางวิชาการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีและการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี
3. เพื่อสร้างแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยครอบคลุมถึง การวิจัยด้านบัญชี, การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี, เทคโนโลยีด้านบัญชี, การเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, และการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี ดังได้กล่าวไว้ในความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้การกำหนดกรอบแนวคิด การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแสดงมีดังนี้



สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการวิจัยด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี

Hart (2009) นำเสนอบทวิจารณ์ที่เป็นมิตรต่อระบบนวัตกรรมแห่งชาติและเสนอข้อเสนอแนะบางประการสำหรับการพัฒนาในอนาคต งานวิจัยนี้ยืนยันว่าแนวทางดังกล่าวมีปัญหาในการบัญชีสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่มีขอบเขตในระบบของประเทศ

Chesney et al. (2017) เสนอให้ใช้การสร้างแบบจำลองตามตัวแทนเพื่อสร้างบัญชีเงินนั้นคือบัญชีรองของธุรกิจที่ใช้ในการตรวจสอบหรือยืนยันบัญชีหลัก แบบจำลองดังกล่าวสามารถใช้เพื่อทดสอบการอ้างสิทธิ์ของอุตสาหกรรมและธุรกิจ

Notte and Rhodes (2020) กล่าวว่าการรวมบริการระบบนิเวศและระบบบัญชีสามารถช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันเข้าใจผลกระทบทางเศรษฐกิจของผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การผสมรวมใด ๆ นั้นจำเป็นต้องมีความเข้าใจอย่างชัดเจนว่าบริการระบบนิเวศอาจจับคู่และรวมเข้ากับบัญชีแบบเดิม

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการวิจัยด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี

Swanson and Gross (1998) พยายามในการปรับปรุงการอภิปรายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์บทบาทและความเกี่ยวข้องของการวิจัยทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี การวิเคราะห์ทำให้เกิดการเปรียบเทียบทางสถิติของการตอบสนองของนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้สำหรับแต่ละหัวข้อ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีการวิจัยที่ทามติในกลุ่มผลประโยชน์ในหัวข้อส่วนใหญ่

Sunder (2010) กล่าวว่า การปฏิบัติตามมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างสม่ำเสมอด้วยค่าใช้จ่ายของบรรทัดฐานทางสังคมทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานทางการเงินในการดูแลและการกำกับดูแลต่อน้อยลงและเพื่อให้ตลาดการรักษาความปลอดภัยได้รับข้อมูล

Richardson (2012) อภิปรายที่มีคุณค่าเกี่ยวกับสถานะและความเป็นไปได้สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพในการบัญชีการจัดการ ความคิดเห็นนี้ขยายประเด็นสามประเด็นที่เกิดขึ้นในการทบทวน ลักษณะหลายกระบวนการทัศนของการวิจัยเชิงคุณภาพและศักยภาพที่จะนำเสนอสำหรับการใช้วิธีการเชิงคุณภาพในการวิจัยทางการบัญชี

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี

Goldwater and Fogarty (1994) กล่าวถึงการศึกษาด้านบัญชีที่ขับเคลื่อนด้วยระบบโดยผู้เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์สามารถใช้เป็นกลไกในการเพิ่มขีดความสามารถของนักเรียนและด้วยเหตุนี้จึงแทนที่การควบคุมนักเรียนสำหรับการควบคุมแบบมืออาชีพ

Duman et al. (2013) กล่าวว่า ระบบข้อมูลทางการบัญชีนอกเหนือจากหน้าที่ที่มีอยู่ในองค์กรแล้วยังช่วยให้องค์กรมีการสื่อสารที่ดีกับสถาบันภาษีและประกันสังคมโดยการจัดเตรียมส่งข้อมูลและเอกสารอย่างทันทั่วถึงและถูกต้อง

Tiznado-Aitken et al. (2021) เสนอวิธีการวิเคราะห์การเข้าถึงโอกาสผ่านระบบขนส่งสาธารณะ โดยรวมการประเมินคุณลักษณะของผู้ใช้ที่ส่งผลต่อระดับการบริการในการเดินทางและความสามารถในการแข่งขันสำหรับโอกาสในเมือง

สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี

Watanabe (1992) กล่าวถึงการศึกษาและการฝึกอบรมด้านบัญชีในญี่ปุ่น เศรษฐกิจญี่ปุ่นเติบโตขึ้นอย่างมากทั้งในด้านความแข็งแกร่งและปริมาณโดยมีอัตราการเติบโตของการผลิตที่สูงราคาที่ดินคงและการค้าต่างประเทศที่เพิ่มขึ้น

Akyel (2012) กล่าวว่า ในช่วงเวลาแห่งโลกาภิวัตน์และการพัฒนาในหลายสาขา และความหลากหลายในการบริหารธุรกิจที่เพิ่มขึ้นความน่าเชื่อถือของกิจกรรมทางการเงินได้กลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก

Guney (2012) กล่าวว่า แนวปฏิบัติทางการบัญชีไม่เพียง แต่ได้ตอบกับโครงสร้างทางทฤษฎีเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติทางการบัญชีของโครงสร้างของรัฐธรรมนูญของสถาบันของรัฐโลกาภิวัตน์นวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาและความเข้าใจปัจจัยทางวัฒนธรรมโครงสร้างทางสังคมและเศรษฐกิจของสังคมเช่นระหว่างประเทศ และมาตรฐานระดับชาติได้รับผลกระทบจากหลายปัจจัย

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี

Gonçalves and Gaio (2021) สำรวจความสัมพันธ์และการพึ่งพาซึ่งกันและกันของตำแหน่งของบริษัทในตลาดโลกนวัตกรรมจุดโฟกัสเกี่ยวกับการสร้างมูลค่าหรือกลยุทธ์การพัฒนามูลค่าและความเข้มข้นในการใช้งานและการออกแบบระบบของเครื่องมือการบัญชีการจัดการ (MA)

Hadid and Al-Sayed (2021) ศึกษาแนวปฏิบัติทางการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ (SMA) และบทบาทของนักบัญชีการจัดการ ผู้วิจัยพัฒนาและทดสอบแบบจำลองทางทฤษฎีที่ซับซ้อนมากขึ้นกว่าการศึกษาก่อนหน้านี้เพื่อตรวจสอบบทบาทของตัวแปรสามตัวพร้อมกัน ได้แก่ เครือข่ายนักบัญชีการจัดการคุณภาพของระบบสารสนเทศ (IS) และวัฒนธรรมองค์กร

Tingey-Hyoak et al. (2021) สำรวจปัญหานี้ในรายละเอียดเพิ่มเติมกำหนดวัตถุประสงค์ของการแก้ปัญหาและพัฒนาารูปแบบของระบบบัญชีและข้อมูลการเกษตรแบบบูรณาการวาดบนกรอบ "แพชชั่นและแพชชั่น" และพัฒนาความเข้าใจในนวัตกรรมที่รวมกลุ่ม

สมมติฐานที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี

Carlsson-Wall and Kraus (2015) แสดงให้เห็นว่าการรักษางบประมาณรายจ่ายร่วมกับการวัดปริมาณทางเทคนิคแทนที่ความจำเป็นในการวัดปริมาณทางการเงินเมื่อแผนก R&D ให้เหตุผลในการทำงาน



Busco and Quattron (2018) พยายามที่จะให้พื้นที่สำหรับการไตร่ตรองถึงผลกระทบของการย้ายจากการคิดบัญชีเป็นตัวแทนไปสู่การบัญชีเป็นจารีกสำหรับแนวทางที่สำคัญและสหวิทยาการในการศึกษาการบัญชี

Laux and Ray (2020) ศึกษาว่าความล่าช้าในการรายงานทางการเงินส่งผลต่อแรงจูงใจของผู้จัดการในการพัฒนาโครงการที่เป็นนวัตกรรมและการตัดสินใจลงทุนที่เหมาะสมอย่างไร แนวทางปฏิบัติในการรายงานแบบอนุรักษนิยมกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบที่เข้มงวดขึ้นสำหรับการรับรู้ข่าวดีและลดโอกาสที่นวัตกรรมที่มีความเสี่ยงจะนำไปสู่รายงานผลประกอบการในอนาคตที่ดี

สมมติฐานที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี

Constable and Kuasirikun (2018) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานมนุษย์และโครงสร้างทางเศรษฐกิจสังคมในการกำหนดบัญชีไทย แสดงให้เห็นว่าการกำหนดแนวปฏิบัติทางการบัญชีไม่ได้อยู่ในหน่วยงานส่วนบุคคลของการปฏิบัติของมนุษย์หรือในกองกำลังของโครงสร้างทางเศรษฐกิจสังคม

Changwony and Paterson (2019) เชื่อมโยงวรรณกรรมทั้งสองเรื่องนี้เกี่ยวกับการคอร์รัปชัน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเชื่อมโยงนี้มีความสำคัญเนื่องจากระบบการบัญชีและการรายงานทางการเงินที่อ่อนแอสามารถยับยั้งแรงจูงใจในการตรวจสอบและลดผลประโยชน์การกระจายอำนาจในการต่อต้านการทุจริต

Wolf and Ghosh (2020) ศึกษาการผลิตมาตรฐานตามที่ตั้งและการปฏิบัติจริงซึ่งกำหนดโดยโอกาสข้อจำกัด ด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ การสังเกตอย่างรอบคอบเกี่ยวกับงานนี้เผยให้เห็นสิ่งที่ผู้คนทำและวิธีจัดระเบียบการกระทำที่เกี่ยวข้องกับคำถามเฉพาะอนุสัญญาและแหล่งข้อมูลที่อยู่ในมือ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยผานวิธี พื้นที่วิจัย คือ การเก็บข้อมูลจากธุรกิจการบริการ โดยแบ่งประเภทธุรกิจการบริการ ดังนี้ 1) ธุรกิจอาชีพ, 2) สื่อสารคมนาคม, 3) การก่อสร้างและวิศวกรรมก่อสร้าง, 4) การจัดจำหน่าย, 5) การศึกษา, 6) สิ่งแวดล้อม, 7) การเงิน, 8) สุขภาพและทางสังคม, 9) การท่องเที่ยวและเกี่ยวเนื่องการท่องเที่ยว, 10) การขนส่ง, และ 11) นันทนาการ วัฒนธรรม และการกีฬา

ประชากร คือ นักบัญชีหรือตัวแทนแผนกบัญชีของธุรกิจการบริการ จำนวน 73,564 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีหรือตัวแทนแผนกบัญชีของธุรกิจการบริการ จำนวน 420 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเทคนิคสถิติโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling) โดยจากการออกแบบการวิจัยมีตัวแปรแฝง (Latent Variables) จำนวน 5 ตัวแปร และมีตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) จำนวน 21 ตัวแปร เนื่องด้วยนักสถิติแนะนำว่าในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดตั้งแต่ 15 ถึง 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (Hair, et al., 2006) จึงจะถือว่าเป็นขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม

สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรพหุ ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอควรมีจำนวนตั้งแต่ $15 \times 21 = 315$ ถึง $20 \times 21 = 420$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่

1) แบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้ ตอนที่ 1 เกี่ยวข้องกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลลักษณะทั่วไปขององค์การของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม; ตอนที่ 2 เกี่ยวข้องกับการวิจัยด้านบัญชี; ตอนที่ 3 เกี่ยวข้องกับการศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี; ตอนที่ 4 เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีด้านบัญชี; ตอนที่ 5 เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี; ตอนที่ 6 เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี

ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งมอบร่างแบบสอบถามให้กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านในการประเมินค่าสถิติดัชนีความสอดคล้องโดยคำนวณหาค่าดัชนีวัดความสอดคล้องรายข้อ (IOC) ได้เท่ากับ 0.9563 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือการวิจัย ได้เท่ากับ 0.9433 เพื่อใช้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านบัญชี

2) แบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียดข้อคำถาม ดังนี้

- ท่านคิดว่าการวิจัยด้านบัญชีของแผนกบัญชีในบริษัททั่วไปโดยรวมเป็นอย่างไร? และมีผลกระทบต่องานใดบ้าง?

- ท่านคิดว่าแผนกบัญชีในบริษัททั่วไปควรนำเอาการศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชีด้านบัญชีมาประยุกต์ใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีหรือไม่? และมีผลกระทบต่องานใดบ้าง?

- ท่านคิดว่าเทคโนโลยีด้านบัญชีของแผนกบัญชีในบริษัททั่วไปโดยรวมเป็นอย่างไร? และมีผลกระทบต่องานใดบ้าง?

- โดยรวมแล้ว การวิจัยด้านบัญชี การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี และเทคโนโลยีด้านบัญชี มีความสัมพันธ์กันอย่างไรบ้าง?

- องค์กรท่านมีการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีหรือไม่ และในลักษณะใดบ้าง?

- ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีมีผลกระทบโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีหรือไม่? อย่างไร?

- เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี ท่านคิดว่าตัวแปรใดบ้างที่มีผลกระทบทางตรงและทางอ้อม? อย่างไร?

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยเดินทางไปสัมภาษณ์เชิงลึก ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 ถึงกันยายน 2564 โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา รวมถึงวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อพัฒนาตัวแบบที่ได้จากเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า

1. การวิจัยด้านบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิจัยด้านบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ



ความคิดเห็นเกี่ยวกับการระบุถึงผู้ดำเนินการมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นวิจัย และข่าวและบทความปัจจุบัน

2. การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านมาตรฐานของคุณสมบัติ มากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะความรู้ และความสามารถ ประสบการณ์จริง และการศึกษาและฝึกอบรมทั่วไป

3. เทคโนโลยีด้านบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ เทคโนโลยีด้านบัญชี โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านกลยุทธ์เทคโนโลยี มากที่สุด รองลงมาคือ การจัดการเทคโนโลยี และแนวปฏิบัติทางด้านเทคโนโลยี

4. การเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความเป็นแบบเดียวกัน มากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นวิชาชีพ และความโปร่งใส

5. การเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงคุณค่าและจริยธรรม มากที่สุด รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลงทักษะ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และการเปลี่ยนแปลงความรู้

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า

1. การวิจัยด้านบัญชี (AR) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี (ASC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.30 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. การวิจัยด้านบัญชี (AR) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี (APC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.33 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี (AET) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี (ASC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.34 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี (AET) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี (APC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.26 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

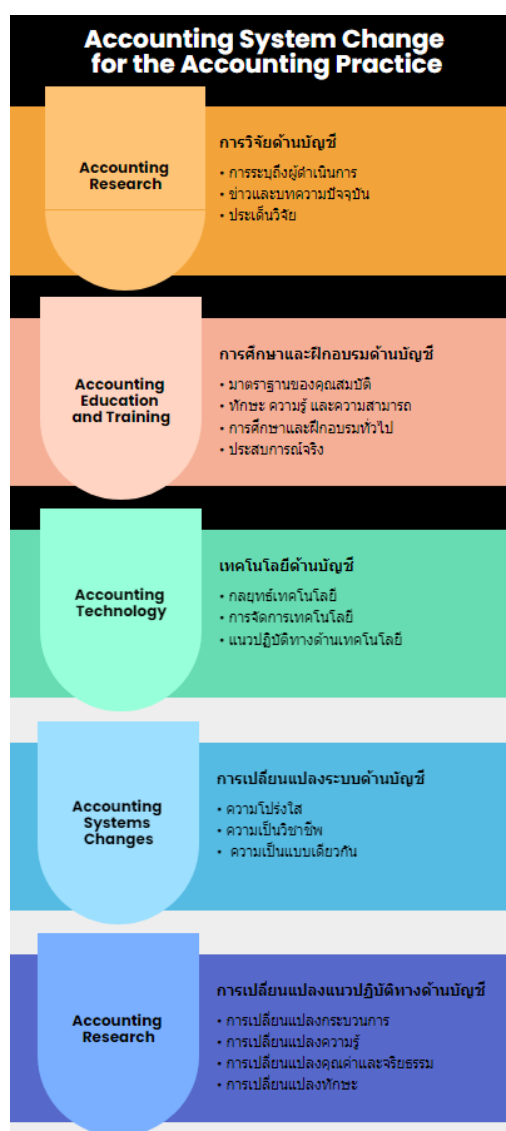
5. เทคโนโลยีด้านบัญชี (IA) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี (ASC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.34 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. เทคโนโลยีด้านบัญชี (IA) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี (APC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.16 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. การเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี (ASC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี (APC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.80 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. การวิจัยด้านบัญชี (AR) การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชี (AET) และเทคโนโลยีด้านบัญชี (IA) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี (APC) โดยผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี (ASC) มีโดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.24, 0.27 และ 0.27 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาแบบจำลองที่ได้จากผลการวิเคราะห์เชิงสำรวจและการสังเคราะห์นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อตัวแบบจำลองการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านบัญชี ว่า Accounting System Change for the Accounting Practice Model (หรือ ASCAP Model)



ภาพที่ 2 แสดงแบบจำลอง Accounting System Change for the Accounting Practice



อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 พบว่า

- การบัญชีเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจ เป็นข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางการเงินและช่วยให้องค์กรตัดสินใจได้ง่าย หากนำตัวแปรการวิจัยทางบัญชีมาใช้จะทำให้องค์กรสามารถพิจารณาถึงการพัฒนากิจการด้านการวิจัยและพัฒนาทางบัญชี ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการจัดทำบัญชี โดยสอดคล้องกับ Chesney et al. (2017)

- การวิจัยด้านบัญชียังเป็นการจัดบันทึกทางการเงิน จัดหมวดหมู่ สรุปผลและตีความหมายรายการทางบัญชี หากนำตัวแปรการวิจัยทางบัญชีมาใช้จะทำให้องค์กรสามารถพิจารณาถึงการพัฒนากิจการด้านการวิจัยและพัฒนาทางบัญชี ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการจัดทำบัญชีในปัจจุบันและมีประโยชน์ต่อแนวทางปฏิบัติทางบัญชีว่าควรจะเป็นไปในแนวทางใด โดยสอดคล้องกับ Swanson and Gross (1998)

- การศึกษาด้านบัญชี เป็นพื้นฐานของการรับสมัครทำงานของพนักงานในแผนกบัญชีทั่วไปขององค์กรใดๆ ส่วนการฝึกอบรมด้านบัญชีสามารถสร้างการเรียนรู้ให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ แล้วสามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น การสร้างแนวทางการบริหารงานขององค์กรโดยใช้ข้อมูลที่เป็นรายงานทางบัญชีมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแผนกบัญชีได้ นี่เป็นการเปลี่ยนแปลงระบบและแนวทางปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างมีนัย โดยสอดคล้องกับ Goldwater and Fogarty (1994)

- การศึกษาด้านบัญชี เกี่ยวกับหลักการบัญชี การบัญชีกลาง การบัญชีขั้นสูง การบัญชีต้นทุน การบัญชีรัฐบาล การบัญชีภาษีอากร การสอบบัญชี ปัญหาการสอบบัญชี และระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการอบรมด้านบัญชีสามารถสร้างการเรียนรู้ให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ แล้วสามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาและฝึกอบรมด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบและแนวทางปฏิบัติทางบัญชี โดยสอดคล้องกับ Guney (2012)

- เทคโนโลยีด้านบัญชีเป็นการทำและสร้างสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด การสร้างสรรค์ด้านกระบวนการต่างๆ ทางบัญชี ด้วยวิธีการใหม่ๆ ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยียุคใหม่ทางธุรกิจ เทคโนโลยีด้านบัญชีมีบทบาทสำคัญ ดังนั้น เทคโนโลยีด้านบัญชีสามารถเปลี่ยนแปลงระบบและแนวทางปฏิบัติงานด้านบัญชี โดยสอดคล้องกับ Gonçalves and Gaio (2021)

- การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาในด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการบัญชี ถือเป็นความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้นำมาปรับใช้ในการประกอบธุรกิจการบริการ ดังนั้น เทคโนโลยีด้านบัญชีมีผลโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงระบบและแนวทางปฏิบัติงานด้านบัญชี โดยสอดคล้องกับ Laux and Ray (2020)

- การเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี เป็นการเปลี่ยนแปลงในหลักการบัญชี การประมาณการทางบัญชี หรือกิจการที่รายงาน การเปลี่ยนแปลงหลักการบัญชีคือการเปลี่ยนเปลี่ยนวิธีการที่ใช้ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี โดยสอดคล้องกับ Constable and Kuasirikun (2018)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) สามารถนำไปสู่รูปแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผลการวิจัยจะได้ข้อค้นพบทางวิชาการเกี่ยวกับการอธิบายถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านบัญชี โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีและการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านบัญชี ซึ่งสามารถที่จะนำไปพัฒนา และต่อยอดในเชิงวิชาการเพื่อศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงวิชาการในด้านอื่น ๆ ต่อไป

สรุป

สรุปในภาพรวมของบทความ คือ การบัญชีบริหารเป็นกระบวนการในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลทางด้านการเงินและการบัญชีเพื่อระบุการวัดผลงาน การสะสมข้อมูล การจัดเตรียมข้อมูลการวิเคราะห์ การแปลความหมาย และการรายงานผลต่อฝ่ายบริหาร โดยตัวแปรต่างๆ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากนักบัญชีหรือตัวแทนแผนกบัญชีของธุรกิจบริการจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิเคราะห์สรุปว่า การวิจัยด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, การวิจัยด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, การศึกษาและการฝึกอบรมด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, การศึกษาและการฝึกอบรมด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, เทคโนโลยีด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, เทคโนโลยีด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชี, และการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี ฉะนั้น ธุรกิจบริการ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาการวิจัย อีกทั้งพัฒนาระบบการจัดการบัญชีให้ก้าวหน้า ส่งผลให้ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงระบบและแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีของแผนกบัญชีของธุรกิจบริการได้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งต่อไป ควรนำแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี เพื่อทำการตรวจสอบโมเดลว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่สำคัญตัวอื่นเพิ่มเติม ที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบด้านบัญชีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางด้านบัญชี เนื่องจากยังมีอีกหลายปัจจัยที่ผู้วิจัยยังไม่ได้นำมาศึกษา เช่น ลักษณะการเป็นเจ้าของธุรกิจและระบบการเงิน คือ ความเป็นเจ้าของธุรกิจ



สามารถอยู่ในรูปแบบทางกฎหมายหนึ่งในสามรูปแบบ ได้แก่ การเป็นเจ้าของแต่เพียงผู้เดียว ห้างหุ้นส่วน หรือ บริษัท สิ่งสำคัญคือต้องเลือกรูปแบบการเป็นเจ้าของที่เหมาะสมที่สุดซึ่งตรงกับความต้องการและความต้องการของธุรกิจ, สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอาจก่อให้เกิดผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินด้านบัญชี, ความสามารถของนักบัญชีบริหาร คือ ความสามารถทางเทคนิคของวิชาชีพที่เพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจและช่วยให้สังคมเจริญรุ่งเรือง การประเมิน การวิเคราะห์ และการจัดการความเสี่ยง ประเมิน วิเคราะห์ และจัดการความเสี่ยงโดยใช้กรอบการทำงานที่เหมาะสม, หรือโครงสร้างภาษี คือ วิธีการที่รัฐบาลเพิ่มรายได้ผ่านภาษีจากรายได้ที่ได้รับ การลงทุน ทรัพย์สิน หรือแม้แต่ภาษีการขาย

References

- Akyel, N. (2012). Forensic accounting training: a proposal for Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 55(5), 77-86.
- Boone, L., et al. (2018). Accounting for the impact of agricultural land use practices on soil organic carbon stock and yield under the area of protection natural resources - Illustrated for Flanders. *Journal of Cleaner Production*, 203, 521-529.
- Busco, C. and Quattrone, P. (2018). Performing business and social innovation through accounting inscriptions: an introduction. *Accounting, Organizations and Society*, 67, 15-19.
- Carlsson-Wall, M. and Kraus, K. (2015). Opening the black box of the role of accounting practices in the fuzzy front-end of product innovation. *Industrial Marketing Management*, 45, 184-194.
- Changwony, F.K. and Peterson, A.S. (2019). Accounting practice, fiscal decentralization and corruption. *The British Accounting Review*, 51(5), 100834.
- Channuntapipat, C., Samsonova-Taddei, A., and Turley, S. (2020). Variation in sustainability assurance practice: An analysis of accounting versus non-accounting providers. *The British Accounting Review*, 52(2), 556 – 580.
- Chesney, T. (2017). Agent based modeling as a decision support system for shadow accounting. *Decision Support Systems*, 95, 110-116.
- Constable, P. and Kuasirikun, N. (2018). Gifting, exchange and reciprocity in Thai annual reports: Towards a Buddhist relational theory of Thai accounting practice. *Critical Perspectives on Accounting*, 54, 1-26.
- Duman, H., Apak, I., çerlia, M.Y., and Yücenursen, M. (2013). The entrepreneurs' expectations and satisfaction level in today's accounting education: a survey of Aksaray organized industrial zone. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 1059- 066.

- Goldwater, P.M. and Fogarty, T.J. (1994). Expert system-driven accounting education: a summary of empirical findings on the reduction of professorial control. *Accounting Education for the 21st Century, The Global Challenges*, 1994, 253-263.
- Gonçalves, T. and Gaio, C. (2021). The role of management accounting systems in global value strategies. *Journal of Business Research*, 124, 603-609.
- Gunny, A. (2012). The process of long-term training in accounting (for Turkey). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 2738-2741.
- Hadid, W. and Al-Sayed, M. (2021). Management accountants and strategic management accounting: The role of organizational culture and information systems. *Management Accounting Research*, 50(1), 100725.
- Hart, D.M. (2009). Accounting for change in national systems of innovation: A friendly critique based on the U.S. case. *Research Policy*, 38(4), 647-654.
- Laux, V. and Ray, K. (2020). Effects of accounting conservatism on investment efficiency and innovation. *Journal of Accounting and Economics*, 70(1), 101319
- Notte, A.L. and Rhodes, C. (2020). The theoretical frameworks behind integrated environmental, ecosystem, and economic accounting systems and their classifications. *Environmental Impact Assessment Review*, 80, 106317.
- Rabès, A., et al. (2020). Greenhouse gas emissions, energy demand and land use associated with omnivorous, pesco-vegetarian, vegetarian, and vegan diets accounting for farming practices. *Sustainable Production and Consumption*, 22, 138-146.
- Richardson, A.J. (2012). Paradigms, theory and management accounting practice: A comment on Parker (forthcoming) “Qualitative management accounting research: Assessing deliverables and relevance” *Critical Perspectives on Accounting*, 23(1), 83-88.
- Sunder, S. (2010). Adverse effects of uniform written reporting standards on accounting practice, education, and research. *Journal of Accounting and Public Policy*, 29(2), 99-114.
- Swanson, Z.L. and Gross, N.J. (1998). A comparison of academics’, practitioners’, and users’ perspectives toward the research of accounting practice. *Critical Perspectives on Accounting*, 9(4), 467-485.
- Tingey-Holyoak, J., Pisaniello, J., Buss, P., and Mayer, W. (2021). The importance of accounting-integrated information systems for realizing productivity and sustainability in the agricultural sector. *International Journal of Accounting Information Systems*, 41(3), 100512.



- Tiznado-Aitken, I., Muñoz, J.C., and Hurtubia, R. (2021). Public transport accessibility accounting for level of service and competition for urban opportunities: An equity analysis for education in Santiago de Chile. *Journal of Transport Geography*, 90, 102919.
- Watanabe (1992). Accounting education and training in Japan. *International Handbook of Accounting Education and Certification*, 1992, 203-211.
- Wells, P.K. (2018). How well do our introductory accounting text books reflect current accounting practice? *Journal of Accounting Education*, 42, 40-48.
- Wolf, S.A. and Ghosh, R. (2020). A practice-centered analysis of environmental accounting standards: integrating agriculture into carbon governance. *Land Use Policy*, 96(6), 103552.

การประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของ
การเปลี่ยนแปลง: กรณีศึกษาชุดโครงการเครือข่ายพัฒนาพันธุ์และสร้างอาชีพ
ปลูกพริกพื้นเมือง

Evaluation of outcomes and impacts, and analysis of factors affecting
sustainability of changes: A case study of Thai chili landraces networking to
develop cultivar and build a farming career research program

ภมรย์ สกุลเลิศวัฒนา¹, บุษยา วงษ์ชวลิตกุล², อรรัตน์ มงคลพร³, อังควิภา แนวจำปา⁴
และ สงวน วงษ์ชวลิตกุล⁵

Pamorn Sakullertwattana¹, Busaya Vongchavalitkul², Orarat Mongkolporn³,
Angkavipa Naewjampa⁴ and Sanguan Vongchavalitkul⁵

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล^{1,4,5}

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก²

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์³

Vongchavalitkul University, Thailand^{1,4,5}

Southeast Bangkok College, Thailand²

Kasetsart University, Thailand³

E-mail: pamorn_sak@vu.ac.th¹, busaya2001@gmail.com², orarat.m@ku.th³, angkavipa_nae@vu.ac.th⁴,
sanguan@vu.ac.th⁵

Received: 2023-06-16; Revised: 2023-06-28; Accepted: 2023-06-29

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของ 3 โครงการในชุดโครงการ ‘เครือข่ายพัฒนาพันธุ์และสร้างอาชีพปลูกพริกพื้นเมือง (หรือ ชุดโครงการพริกพื้นเมือง) ซึ่งมีการดำเนินการตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ชุดโครงการนี้ได้รับทุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว. หรือ สกสว. ในปัจจุบัน) ระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2558 รายงานนี้เป็นผลการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีการตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูลด้วยหลักการตรวจสอบสามเส้า จากการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ นักวิจัย เกษตรกร ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น และผู้ค้า ด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสนทนากลุ่มย่อย และ มีการค้นคว้าวิจัยเอกสาร ตำรา บทความผ่านพบ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นได้ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิซึ่งรวบรวมจาก สกว. ผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 3 โครงการก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงวิชาการ ได้แก่ การเรียนการสอนวิชาการและนักวิจัยร่วม และพัฒนาตัวนักวิจัยเองให้ได้ตำแหน่งวิชาการสูงขึ้น ผลลัพธ์เชิงการนำไปใช้ประโยชน์ในชุมชน ได้แก่ การคัดเลือกพันธุ์ การเก็บรักษาเมล็ดพันธุ์ การเพาะกล้า การผลิตพริกปลอดภัย และระบบการตัดสินใจการผลิตพริก และเกิดผลลัพธ์เชิงนโยบาย คือ การส่งเสริมการผลิตพริกและพืชผักปลอดภัย



และได้มาตรฐาน มีเพียง 2 โครงการ ที่สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างชัดเจน และมีความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดโครงการ ตามหลัก Triple Bottom Line พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืน ได้แก่ (1) การถ่ายทอดองค์ความรู้แก่เกษตรกรให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (2) การมีส่วนร่วมของเกษตรกร ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ ในการปฏิบัติตามแนวทางใช้ความรู้ที่ได้รับจากโครงการวิจัย และ (3) การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง จนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ: ผลลัพธ์, ผลกระทบ, ความยั่งยืน, พริกพื้นเมือง

Abstract

The study was aimed to evaluate outcomes and impacts, and to analyse factors affecting the sustainability of changes of three research projects under a research program entitled “Thai chili landraces networking to develop cultivar and build a farming career” (or “Chili Landraces Program”). The Chili Landraces Program was carried out covering upstream to downstream of chili production, that was funded by the Thailand Research Fund (TRF or current TSRI full name?) from 2012 – 2015. This study was based on qualitative research with high accuracy using the three-segment validation principle. The first segment involved collecting primary data from stakeholders ie. researchers, farmers, community leaders, local government officers and traders. The primary data were assessed via participative observation methods, in-depth group interview and small group discussion. The second segment involved further studies from previous research papers, textbooks and articles. The third segment was from secondary data collected from the TRF. The findings suggested all three projects resulted in the outcomes beneficial to both academics and farming community. The academic outcomes supported teaching, lecturers and researchers. The farming outcomes included cultivar selection, seed storage, seedling production, organic chili production and decision making for chili production. In addition, a policy outcome happened to promote organic production standards for chili and some vegetables. Only two projects had obvious impacts as well as sustainability on economy, society and environments. Based on the Triple Bottom Line, the factors found to impact sustainability were (1) knowledge transfer, whereby the knowledge gained from the project was transferred to farmers to be practical; (2) participation, whereby the involvement from farmers was the key to drive the implement guidelines on the

use of knowledge gained from research projects; and (3) constant contributions from other relevant agencies promoted sustainable economic, social and environmental changes.

Keywords: outcomes, impact, sustainability and native chili

บทนำ

บทความนี้รายงานผลการศึกษาผลลัพธ์และผลกระทบของชุดโครงการวิจัยที่เคยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนทุนวิจัยที่มุ่งเน้นการสร้างผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) ทางสังคมและเศรษฐกิจ ที่ผ่านมา สกว. ได้สนับสนุนงานวิจัยในชุดโครงการวิจัยขนาดใหญ่หลากหลายสาขาเป็นจำนวนมาก ซึ่งภายหลังได้มีการเปลี่ยนแปลงสถานะให้เป็นผู้กำหนดนโยบายการวิจัยระดับชาติ และได้รับการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานเป็น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ในฐานะที่เป็นผู้กำหนดนโยบายการวิจัยของชาติ สกสว. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของผลการดำเนินงานของโครงการวิจัยใน แม้ว่าบางโครงการไม่ได้ส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างชัดเจน แต่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับนักวิจัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาต่อยอดงานวิจัยและอาจส่งผลกระทบในด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมที่ไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้โดยตรง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องประเมินผลลัพธ์และผลกระทบของชุดโครงการขนาดใหญ่ที่เคยได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ เพื่อวัดความสำเร็จของภารกิจการสนับสนุนการวิจัยที่ผ่านมา เพื่อนำไปปรับปรุงและกำหนดนโยบายการสนับสนุนการให้ทุนวิจัย ที่มุ่งสร้างผลลัพธ์และผลกระทบสูงต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่อไป เนื่องจากทุนการวิจัยมีจำกัดในขณะที่มีโจทย์วิจัยจำนวนมาก การประเมินผลลัพธ์และผลกระทบของงานวิจัยจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้การบริหารและการจัดสรรทุนวิจัยนำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบโครงการเพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนสังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการมากขึ้น (Ritcharoon, 2014)

ชุดโครงการวิจัยขนาดใหญ่ ที่ได้รับทุนสนับสนุนจาก สกว. ในระหว่างปี 2555-2558 ได้ถูกเลือกให้ได้รับการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ หนึ่งในนั้น คือ ชุดโครงการเครือข่ายพัฒนาพันธุ์และสร้างอาชีพปลูกพริกพื้นเมือง (หรือ ชุดโครงการพริกพื้นเมือง) ที่คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยให้ความสำคัญกับประเด็นความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อโครงการเสร็จสิ้นแล้ว โดยอาศัยการวิเคราะห์ตามหลัก Triple Bottom Line รวมทั้งพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น เพื่อสรุปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานวิจัยในอนาคตเพื่อมุ่งเน้นการสร้างผลกระทบที่ยั่งยืน

ผลการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบของชุดโครงการพริกพื้นเมือง ในบทความนี้ คณะผู้วิจัยได้เลือกมาเพียง 3 โครงการย่อย ได้แก่ 1. โครงการพัฒนาระบบการตัดสินใจและการจัดการโซ่อุปทานพริกปลอดภัยจังหวัดแพร่ น่าน และชัยภูมิ 2. การจัดการโซ่อุปทานพริกชี้หูสวน อำเภอเวียงเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ และ 3. การสร้างเครือข่ายพัฒนาพันธุ์และระบบตลาดพริกพื้นเมือง ในอำเภอรอนดง จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็น



โครงการที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน และเกิดผลลัพธ์ในภาพรวม ทั้งเชิงวิชาการ การนำไปใช้ ประโยชน์ผลลัพธ์เชิงนโยบาย และผลกระทบทางเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ และ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลง ของโครงการวิจัย 3 โครงการ ภายใต้ชุดโครงการพริกพื้นเมือง

การทบทวนวรรณกรรม

ในการประเมินประเมินผลลัพธ์ ผลกระทบและความยั่งยืนของชุดโครงการนี้ คณะผู้วิจัยใช้ กรอบแนวคิด Triple Bottom Line ร่วมกับการประเมินโดยใช้ Logic Frame ที่มีการเชื่อมโยงเชิงตรรกะ ระหว่างข้อมูลเข้า กิจกรรม และผลลัพธ์ (Welde, 2018)

Triple Bottom Line: TBL

ในการประเมินความยั่งยืนที่เกิดขึ้นจากโครงการประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด Triple Bottom Line ที่ถูก พัฒนาขึ้นโดย John Elkington (1997) เป็นแนวคิดที่ขยายการวัดเป้าหมายความสำเร็จและคุณค่าขององค์กร จากเดิมวัดผลจากกำไรเป็นหลัก เป็นการเพิ่มสำคัญกับการวัดผลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และแสดงความ รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น แนวคิดนี้จึงมักถูกเชื่อมโยงกับเป้าหมายความสำเร็จของการพัฒนาที่ ยั่งยืนเพื่อใช้วัดผลการดำเนินงานของกิจการที่สร้างผลตอบแทนให้แก่สังคม มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง และการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อให้ได้มาซึ่งกำไรอย่างเป็นธรรม(สฤณี อาชวานันทกุล, 2556) และมัชฌิมา กุญชร ณ อยุธยา (2550) ได้ให้ความหมาย Triple Bottom Line ไว้ว่าเป็นการประกอบกิจการโดยสร้าง พัฒนาการให้เกิดการสร้างมูลค่าและการเพิ่มมูลค่าได้โดยต่อเนื่องและยั่งยืนภายใต้ผลสำเร็จ 3 ด้านคือ 1. ด้าน สิ่งแวดล้อม (Environment : Planet) องค์กรต้องทำการพัฒนาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กับการพัฒนาของ องค์กร 2. ด้านสังคม (Society: People) ให้ความสำคัญกับชุมชนและแรงงานในองค์กรควบคู่ไปกับการ เจริญเติบโตขององค์กร 3. สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (Economy: Profit) การได้มาซึ่งความมั่งคั่งของผล ประกอบการขององค์กรจะต้องเป็นไปในลักษณะโปร่งใส

การประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด Triple Bottom Line มาประเมินความยั่งยืนที่เกิดขึ้น ในด้านเศรษฐกิจ พิจารณาการเกิดกระแสเงินสดที่ยั่งยืน โดยต้องเป็นผลที่เกิดจากการดำเนินโครงการได้สร้างกระแสเงินสดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมั่นคงหลังจากสิ้นสุดโครงการ เช่น การมีรายได้เพิ่ม การลดต้นทุนการผลิต หรือการเกิด แนวทางการประกอบอาชีพ (Shen, Wu, and Zhang, 2011) และพิจารณาการสร้างประโยชน์หรือมูลค่าเพิ่ม แก่พื้นที่ดำเนินโครงการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Li et al., 2019; Yilmaz & Bakis, 2015; Shen et al., 2007)ด้านสังคมพิจารณาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางสังคมในพื้นที่ เช่น การเพิ่มคุณภาพชีวิตการลดความ ยากจน การรักษาความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมการอนุรักษ์โบราณสถาน การสร้างงานให้กับชุมชน (สฤณี อาชวานันทกุล และภัทราพร แยมละออ, 2560) ด้านสิ่งแวดล้อม พิจารณาการเปลี่ยนของสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่การดำเนินโครงการ แต่การเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมนั้นอาจต้องใช้เวลาจนถึงเห็นถึงความเปลี่ยน

ไม่สามารถประเมินได้ในทันที จึงอาจใช้การพิจารณาจากแนวทางการดำเนินงานที่ยังคงอยู่ เช่น การป้องกันมลพิษการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนการลดผลกระทบ และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ การปกป้องสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟูธรรมชาติ

การวิเคราะห์เชิงตรรกะ (Logical Framework Approach: LFA)

Logical Framework Approach (LFA) มีต้นกำเนิดในสหรัฐอเมริกาในปี 1960 โดยองค์การพัฒนาระหว่างประเทศแห่งสหรัฐอเมริกา (The U.S. Agency for International Development หรือ USAID) เป็นวิธีการที่นำเสนอแผนงานที่มีโครงสร้างอย่างชัดเจน มีวัตถุประสงค์ที่วัดได้ กิจกรรมและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งวิธีการอำนวยความสะดวกในการการวางแผน ติดตาม และจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถบรรลุผลในเชิงบวกและผลลัพธ์ที่ยั่งยืน ทั้งนี้แนวคิดของ LFA นั้น กระบวนการวางแผนมักจะเริ่มต้นโดยการรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสมอ เพื่อสร้างแนวคิดว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นเป็นอย่างไร และกลุ่มเป้าหมาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองสถานการณ์นั้นเป็นอย่างไรและเห็นประเด็นปัญหาอย่างไร และกลุ่มเป้าหมาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการ หรือ ความประสงค์ของกลุ่มเป้าหมายอย่างไร ก่อนที่จะวางแผนดำเนินการ (Örtengren, 2016)

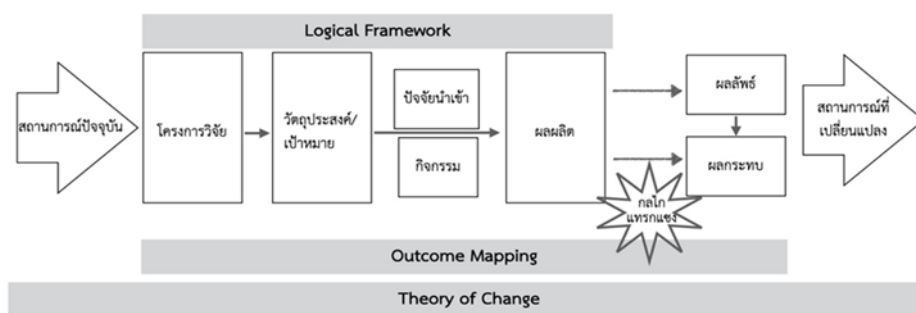
Logical Framework Approach เป็นแนวคิดที่ใช้หลักการความเป็นเหตุและผลเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร (inputs) ที่ใช้และกิจกรรมดำเนินการต่าง ๆ (activities) ที่เกิดขึ้นภายในโครงการ เพื่อสร้างผลผลิตหรือผลงาน ตามวัตถุประสงค์ที่โครงการได้ระบุไว้ (Ann-Murray Brown Consultancy, 2016) และยังสามารถใช้ประโยชน์เข้ามาเป็นเป้าหมายของโครงการด้วย ตั้งแต่ตอนการจัดทำแผนและออกแบบโครงการ (สมพร อิศวิลานนท์, 2561)) ช่วยให้สามารถวางแผนโครงการที่สามารถตรวจสอบความเป็นเหตุเป็นผลระหว่างผลลัพธ์ วัตถุประสงค์และกิจกรรมโครงการได้ดี (ปิยะวัติ บุญหลง, 2561) และยังมีการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อประเมินติดตามการปฏิบัติงานของงานวิจัยเมื่อโครงการสิ้นสุดลง เพื่อวิเคราะห์ผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ (สมพร อิศวิลานนท์ และปิยะทัศน์ พาพอนุรักษ์, 2561) ตามหลักคิดของ Logical Framework โครงการวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกคือส่วนที่นักวิจัยรับผิดชอบโดยตรง มีการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ นักวิจัย ผู้ช่วยวิจัย งบประมาณวิจัย ห้องปฏิบัติการ และอุปกรณ์เครื่องมือวิจัยต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามกิจกรรมที่ได้วางแผนไว้ จนนำไปสู่ผลผลิตตามเป้า ส่วนที่ 2 เป็นการนำผลผลิตไปสู่การใช้ประโยชน์ตามเป้าหมาย ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของนักวิจัย ซึ่งค่อนข้างเป็นปัญหาของการทำให้ผลงานวิจัยถูกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับชุมชน (สมพร อิศวิลานนท์, 2561; สมพร อิศวิลานนท์และปิยะทัศน์ พาพอนุรักษ์, 2561) อย่างไรก็ตาม Logical Framework ยังคงมีข้อจำกัด 4 ประการ (สมพร อิศวิลานนท์ และปิยะทัศน์ พาพอนุรักษ์, 2561) ได้แก่ ไม่สามารถอธิบายเหตุผลของการเปลี่ยนแปลง ไม่ให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของชุมชนเป้าหมาย พิจารณาเฉพาะผลผลิตที่เป็นไปตามเป้าหมาย และไม่ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาว ซึ่งมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับความยั่งยืน ดังนั้น เมื่อนำ Logical Framework มาใช้ประเมินผลประโยชน์ที่เกิดจากโครงการวิจัยจึงอธิบายได้แค่ระดับสถานภาพ หรือสถานะที่เปลี่ยนไป แต่ไม่สามารถอธิบายว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร จึงไม่เหมาะที่จะใช้กับโครงการที่มีการเปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง

Outcome Mapping (แผนที่ผลลัพธ์)

Outcome Mapping เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับกลไกการจัดการที่มุ่งถึงผลงานหรือผลสัมฤทธิ์ (result base management) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการเป็นหลัก ผลลัพธ์จะเกิดขึ้นได้ ต้องมีกิจกรรมหรือกลไกในการแทรกแซง (intervention) ผ่านกระบวนการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก ทักษะที่ดี และการสร้างแรงบันดาลใจ (aspiration)

ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม ความสัมพันธ์ หรือการกระทำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการ อีกทั้งเกิดการยอมรับผลลัพธ์ ที่ส่งผลต่อชุมชนและสังคมอันเป็นผลกระทบในภาพรวม การเปลี่ยนแปลงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา

ทั้งนี้ การจัดการงานวิจัยสู่ผลลัพธ์และผลกระทบตามแนวคิด Logical Framework และ Outcome Mapping สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การจัดการงานวิจัยสู่ผลลัพธ์และผลกระทบตามแนวคิด Logical Framework, Outcome Mapping

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการประเมินผลลัพธ์ ผลกระทบ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของการลงทุนวิจัย:กรณีศึกษาชุดโครงการเครือข่ายพัฒนาพันธุ์และสร้างอาชีพปลูกพริกพื้นเมือง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยคณะวิจัย ทำการเลือกโครงการย่อยภายใต้ชุดโครงการที่มีลักษณะโครงการคล้ายคลึงกัน จำนวน 3 โครงการมาประเมิน ได้แก่ 1. โครงการการพัฒนากระบวนการตัดสินใจและการจัดการโซ่อุปทานพริกปลอดภัยจังหวัดแพร่ น่าน และชัยภูมิ 2. การจัดการโซ่อุปทานพริกชี้หูสวน อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ และ 3. การสร้างเครือข่ายพัฒนาพันธุ์และระบบตลาดพริกพื้นเมือง ในอำเภอรอนดง จังหวัดสงขลา กลุ่มประชากรในการศึกษา ได้แก่ นักวิจัย เกษตรกร ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น และผู้ค้า มีระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลจากการลงพื้นที่ ต.บัวใหญ่ อ.จัตุรัส จ.ชัยภูมิ ต.หนองม่วงไข่ อ.หนองม่วงไข่ จ.แพร่ และ ต.จอมพระ อ.ท่าวังผา จ.น่าน ซึ่งเป็นพื้นที่ดำเนินโครงการการพัฒนากระบวนการตัดสินใจและการจัดการโซ่อุปทานพริกปลอดภัยจังหวัดแพร่ น่าน และชัยภูมิ พื้นที่ ต.เปียงหลวง อ.เวียงแหง จ.เชียงใหม่ พื้นที่ดำเนินโครงการการจัดการโซ่อุปทานพริกชี้หูสวน อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ และพื้นที่ ต.บ้านใหม่ อ.ระโนด จ.สงขลา พื้นที่ดำเนินโครงการการสร้างเครือข่าย

พัฒนาพันธุ์และระบบตลาดพริกพื้นเมือง ในอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observation Participation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และ การสนทนากลุ่มย่อย (Group Interview) และใช้หลักการตรวจ สอบสามเส้า (Triangular Checked) ในการตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายของการศึกษานี้ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive samplings) เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ทั้งหมด ได้แก่ นักวิจัย เกษตรกรผู้ปลูกพริก ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้ชุดโครงการพริกพื้นเมือง จำแนกเป็น กลุ่มนักวิจัย 4 คน เกษตรกร 27 คน ผู้รับซื้อในระบบตลาด 4 คน และเกษตรกรอำเภอ/นักวิชาการเกษตร อบต. 2 คน รวมทั้งสิ้น 37 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมระดมความคิดเห็นแบบกระบวนการกลุ่ม (focus group) ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observation Participation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และ การสนทนากลุ่มย่อย (Group Interview) และการจดบันทึกของคณะผู้ประเมิน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มนักวิจัย โครงสร้างประกอบด้วยข้อมูล 5 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการวิจัย 2) ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้พัฒนาขึ้นภายใต้โครงการ 3) ผลลัพธ์ของโครงการในด้านต่าง ๆ 4) ผลกระทบของโครงการวิจัย และ 5) แนวทางการสนับสนุนการวิจัยของชุดโครงการพริกพื้นเมืองในอนาคต

2) แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงสร้างประกอบด้วยข้อมูล 6 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การมีส่วนได้ส่วนเสียจากโครงการวิจัย 3) การใช้ประโยชน์จากผลผลิตของโครงการวิจัย 4) ผลลัพธ์จากผลผลิตของโครงการวิจัย 5) การประเมินผลกระทบหลังสิ้นสุดโครงการและ 6) ข้อเสนอแนะ

การรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ โดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกเป็น กลุ่มนักวิจัย 4 คน เกษตรกร 27 คน ผู้รับซื้อในระบบตลาด 4 คน และเกษตรกรอำเภอ/นักวิชาการเกษตร อบต. 2 คน รวมทั้งสิ้น 37 คนซึ่งเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในโครงการย่อยข้างต้นใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมระดมความคิดเห็นแบบกระบวนการกลุ่มจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการย่อยภายใต้ชุดโครงการพริกพื้นเมือง ทั้ง 3 โครงการ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย ฉบับสมบูรณ์แบบสรุปปิดโครงการประเมินและเอกสารที่เกี่ยวข้อง



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การประเมินผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของโครงการย่อยภายใต้ชุดโครงการพริกพื้นเมือง และการประเมินความยั่งยืนและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของโครงการภายใต้ชุดโครงการพริกพื้นเมือง

1) การประเมินผลลัพธ์จากการนำผลผลิตจากโครงการวิจัยไปใช้ในด้านต่าง ๆ เช่น เชิงวิชาการ การใช้ประโยชน์ นโยบาย และอื่น ๆ

2) การประเมินผลกระทบเป็นการประเมินผลลัพธ์หลังเสร็จสิ้นโครงการวิจัยในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

3) การประเมินความยั่งยืนและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของโครงการ โดยพิจารณาความยั่งยืนและต่อเนื่องของผลลัพธ์และผลกระทบเมื่อสิ้นสุดการสนับสนุนการวิจัยในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ผลการวิจัย

ผลการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามกรอบแนวคิด Logical Framework และ Outcome Mapping ของโครงการย่อย และ 2) การประเมินความยั่งยืน และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของโครงการ

1. ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามกรอบแนวคิด Logical Framework และ Outcome Mapping

1.1 ผลกระทบของโครงการย่อยที่ 1 การพัฒนาระบบการตัดสินใจและการจัดการโซ่อุปทานพริกปลอดภัยจังหวัดแพร่ น่าน และชัยภูมิ

ผลผลิต	ติดตาม/ขยายพื้นที่ GAP GMP ในชัยภูมิ แพร่ และ น่าน จำนวนเกษตรกรเพิ่มเป็น 2497 คน	ข้อมูล สถานการณ์การผลิต/ตลาดพริก	ระบบ ตัดสินใจการผลิตพริก	คู่มือการจัดการโซ่อุปทานพริกปลอดภัย
ผลลัพธ์	<u>วิชาการ</u> - การเรียนการสอน - วิทยากร - นักวิจัยร่วม	<u>ใช้ประโยชน์</u> - ปฏิบัติจริง - ผลิตพริกปลอดภัย และ โซ่อุปทาน	<u>นโยบาย</u> - แผนพัฒนาจังหวัดเรื่องการผลิตพริกปลอดภัยปี 2562 ในชัยภูมิและแพร่	
ผลกระทบ	<u>เศรษฐกิจ</u> - ต้นทุนผลผลิตลดลงจากการไม่ใช้สารเคมี	<u>สังคม</u> - ชุมชนเข้มแข็ง เปิดโอกาสความร่วมมือ ได้รับสนับสนุนโรงอบแสงอาทิตย์ โรงคัดและบรรจุพริกสด	<u>สิ่งแวดล้อม</u> - ใช้สารเคมีลดลงเฉพาะพริก	

ภาพที่ 2 แผนผังสรุปความสำเร็จของโครงการย่อยที่ 1

ผลกระทบที่เกิดจากผลลัพธ์ของโครงการย่อยที่ 1 จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเกษตรกรใน อ.หนองม่วงไข่ จ.แพร่ อ.ท่าวังผา จ.น่าน และ อ.จัตุรัส จ.ชัยภูมิ ที่เคยเข้าร่วมโครงการและยังคงปลูกพริก

พื้นเมืองอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 15 คน พบว่า แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ผลกระทบทางเศรษฐกิจในเรื่องต้นทุนการผลิตพริกลดลง จากการนำความรู้เรื่องเทคโนโลยีการผลิตพริกปลอดภัย การใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในสภาวะปกติที่ไม่เกิดปัญหาการระบาดของโรคและแมลง สามารถลดค่าใช้จ่ายในการซื้อสารเคมีประมาณ 500-1,000 บาท/ไร่ 2) ผลกระทบทางสังคมเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการเกิดการรวมกลุ่มอย่างเข้มแข็งช่วยให้ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น โดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนพริกปลอดภัย ต.หนองบัวใหญ่ อ.จัตุรัส จ.ชัยภูมิ ได้รับการสนับสนุนโรงอบพลังงานแสงอาทิตย์จากสำนักงานพลังงาน จ. ชัยภูมิ จำนวน 1 โรง มูลค่าประมาณ 400,000 บาท และกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกพริก อ.หนองม่วงไข่ จ.แพร่ได้รับการสนับสนุนโรงอบแห้งพลังงานแสงอาทิตย์ และโรงคัดบรรจุพริกสดมาตรฐาน GMP จากวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มูลค่ารวม 903,300 บาทและเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการปลูกพริกปลอดภัย ระหว่างเกษตรกรในพื้นที่เดียวกันและต่างพื้นที่ ทั้งการได้รับเชิญเป็นวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้แก่เกษตรกรผู้ปลูกพริกในพื้นที่อื่น และมีการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้สนใจผ่านศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร นอกจากนี้ผลกระทบทางสังคมที่สำคัญคือการที่เกษตรกรตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พันธุ์พริกพื้นเมือง โดยมีการปลูกพริกพื้นเมืองทั้งเพื่อการบริโภคและการค้าท่ามกลางสถานการณ์การแข่งขันของพันธุ์พริกเชิงพาณิชย์ที่รุนแรง 3) ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมการใช้สารเคมีในการปลูกพริกในพื้นที่ลดลง เนื่องจากเกษตรกรได้รับการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตพริกปลอดภัย และนำไปปฏิบัติจริงโดยการใช้สารชีวภัณฑ์แทนการใช้สารเคมี

1.2 สรุปโครงการย่อยที่ 2: การจัดการโซ่อุปทานพริกขึ้นหุสวอน อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่



ภาพที่ 3 แผนผังสรุปความสำเร็จของโครงการย่อยที่ 2

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากโครงการ จากข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถติดต่อได้และสะดวกให้ข้อมูล จำนวน 3 คน ได้แก่ เกษตรกรผู้ปลูกพริก ต. เปียงหลวง 2 คน และผู้ช่วยนักวิชาการเกษตร อบต. เปียงหลวงสามารถสรุปผลกระทบที่เกิดจากผลลัพธ์ของโครงการย่อยที่ 2 ได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ผลกระทบทางเศรษฐกิจ ในเรื่องต้นทุนการผลิตลดลง เนื่องจากเกษตรกรมีการนำความรู้ด้านการคัดเลือกเมล็ดพันธุ์และการเพาะต้นกล้ามาใช้ปฏิบัติจริง มีผลให้ลดต้นทุนจากการซื้อต้นกล้าจากผู้เพาะจำหน่ายใน อ.เชียงดาว จากเดิมที่ต้องซื้อต้นกล้าในราคา 15-20 บาท ต่อ 100 ต้น ไม่รวมต้นทุนค่าขนส่ง และ



ยังเกิดอาชีพใหม่ของเกษตรกร คือ การเพาะต้นกล้าเพื่อจำหน่ายให้กับเกษตรกรในพื้นที่ อ.เวียงแหง ในราคา 10 บาท ต่อ 100 ต้น จำนวนประมาณ 100,000 ต้น ต่อฤดูกาล2) ผลกระทบทางสังคม เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พันธุ์พริกพื้นเมืองแม้ว่าในปัจจุบัน พริกพื้นเมืองอยู่ในสถานะแข่งขันกับพริกพันธุ์เชิงพาณิชย์เกษตรกรผู้ปลูกพริกในชุมชนมีการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเพาะปลูกพริก และมีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่เกษตรกรผู้ปลูกพริกใน อ.เชียงดาว โดยอาศัยแปลงสาธิตของเกษตรกรในพื้นที่ ม.4 ต.เปียงหลวง ที่มีการเพาะกล้าไว้ใช้เองและจำหน่ายให้กับเกษตรกรในพื้นที่ อ.เวียงแหง 3) ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม เกษตรกรตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดกับสิ่งแวดล้อมจากการใช้สารเคมี เนื่องจาก อ.เวียงแหง เป็นพื้นที่ต้นน้ำ จึงมีความพยายามลดการใช้สารเคมีในการปลูกพริกโดยการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทน ซึ่งมี อบต. เป็นผู้ให้คำแนะนำในการเตรียมสารชีวภัณฑ์

1.3 สรุปโครงการย่อยที่ 3: การสร้างเครือข่ายพัฒนาพันธุ์และระบบตลาดพริกพื้นเมือง ในอำเภอ ะโนด จังหวัดสงขลา



ภาพที่ 4 แผนผังสรุปความสำเร็จของโครงการย่อยที่ 3

ด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นของโครงการย่อยที่ 3 จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถติดต่อได้และสะดวกให้ข้อมูล จำนวน 7 คน ได้แก่ เกษตรกรผู้ปลูกพริก ต.บ้านใหม่ 5 คน ต.บ้านขาว 1 คน และผู้รับซื้อพริกรายย่อยในพื้นที่ ต.บ้านใหม่ 1 คน พบว่า 1) ผลกระทบทางเศรษฐกิจ ไม่พบผลกระทบทางเศรษฐกิจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการผลิตพริกปลอดภัยแม้ว่าในปัจจุบันเกษตรกรกลุ่มนี้ยังคงมีการปลูกพริกเพื่อการค้าเพื่อจำหน่ายในพื้นที่ จ.สงขลา และใกล้เคียง รวมทั้งการส่งออกไปยังประเทศมาเลเซียแต่การปลูกนั้นไม่เป็นไปตามมาตรฐาน GAP 2) ผลกระทบทางสังคม เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พันธุ์พริกพื้นเมือง เกษตรกรยังคงปลูกพริกพื้นเมืองทั้งเพื่อการบริโภคและการค้า เนื่องจากเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ เพราะมีความเผ็ดมากและมีกลิ่นหอมจึงนิยมนำมาทำพริกแกง 3) ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมการใช้สารเคมีในการปลูกพริกในพื้นที่ของ อ.ระโนด จ.สงขลา เพิ่มขึ้น เนื่องจากเกษตรกรผู้ปลูกพริกมีการใช้สารเคมีในการกำจัดแมลงและศัตรูพืช

2. การประเมินความยั่งยืน และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของโครงการ

การประเมินความยั่งยืนของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ ในชุดโครงการพริกพื้นเมือง พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่ยังคงอยู่ภายหลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการ และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนที่เกิด ผลการประเมินเป็นดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความยั่งยืน และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของโครงการย่อยที่ 1
การพัฒนากระบวนการตัดสินใจและการจัดการโซ่อุปทานพริกปลอดภัยจังหวัดแพร่ น่าน และชัยภูมิ

มิติความ ยั่งยืน	ความยั่งยืนที่เกิดขึ้น	ปัจจัยที่ส่งผล
ด้านเศรษฐกิจ	- ต้นทุนการพริกของเกษตรกรในพื้นที่ จ.ชัยภูมิ แพร่ และ น่าน ลดลงจากการเปลี่ยนมาใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนสารเคมีในบางส่วน - เกษตรกรผู้ปลูกพริกในพื้นที่ จ.ชัยภูมิ แพร่ และ น่าน นำระบบการตัดสินใจในการผลิตพริกมาใช้วางแผนการผลิต	- โครงการวิจัยมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สารชีวภัณฑ์ และติดตามให้คำแนะนำแก่เกษตรกรผู้ปลูกพริกเป็นระยะตลอดโครงการ - เกษตรกรมีการนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาใช้ปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระหว่างและหลังจากโครงการสิ้นสุดลง
ด้านสังคม	- พันธพริกพื้นเมืองได้รับการอนุรักษ์ โดยเกษตรกรยังคงปลูกพริกพื้นเมืองทั้งเพื่อการบริโภคและการค้า - เกิดศูนย์การเรียนรู้ที่ใช้เผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้สนใจทั้งในพื้นที่และต่างพื้นที่ - เกษตรกรผู้ปลูกพริกในพื้นที่เกิดการรวมกลุ่มกันอย่างเข้มแข็ง	- โครงการวิจัยมีการให้ความรู้จนเกษตรกรตระหนักถึงความสำคัญในการปลูกพริกพื้นเมืองและยังคงเพาะปลูกมาอย่างต่อเนื่อง - ผลผลิตพริกพื้นเมืองยังเป็นที่ต้องการของตลาด - มีเกษตรกรที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นแกนนำในการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้และเป็นตัวแทนในการให้ความรู้ - การเข้าร่วมโครงการวิจัยช่วยให้เกษตรกรได้พบปะแลกเปลี่ยนจนนำไปสู่การรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง
ด้านสิ่งแวดล้อม	เกษตรกรใช้สารเคมีในการปลูกพริก ลดลง โดยใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทน	หลังจากเข้าร่วมโครงการ เกษตรกรเปลี่ยนมาใช้แนวทางการปลูกพริกปลอดภัย และมีการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง จึงช่วยลดการใช้สารเคมีปลูกพริก



โครงการย่อยที่ 1 เกิดความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความยั่งยืนทั้งสามด้านคือการที่โครงการวิจัยมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่เกษตรกรจนตระหนักถึงความสำคัญจนกระทั่งนำไปสู่การปฏิบัติ และมีการให้คำแนะนำติดตามการดำเนินงาน ซึ่งช่วยให้เกษตรกรได้ใช้องค์ความรู้ที่ได้รับจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งด้านการรวมกลุ่ม การลดการใช้สารเคมี การวางแผนการเพาะปลูก จึงทำให้เกษตรกรยังคงยึดถือและดำเนินงานตามแนวทางมาจนปัจจุบัน

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความยั่งยืน และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของโครงการย่อยที่ 2: การจัดการโซ่อุปทานพริกชี้หูสวน อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

มิติความยั่งยืน	ความยั่งยืนที่เกิดขึ้น	ปัจจัยที่ส่งผล
ด้านเศรษฐกิจ	- ต้นทุนการซื้อต้นกล้าลดลง จากการที่เกษตรกรสามารถเพาะต้นกล้าได้เอง - เกิดอาชีพการเพาะต้นกล้าเพื่อจำหน่ายให้กับเกษตรกรในพื้นที่	- โครงการวิจัยได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ในการคัดเลือกเมล็ดพันธุ์ และการเพาะต้นกล้าให้แก่เกษตรกร - เกษตรกรนำความรู้ด้านการคัดเลือกเมล็ดพันธุ์และการเพาะต้นกล้ามาใช้ปฏิบัติจริงโดยเริ่มจากการเพาะไว้ใช้เอง และเมื่อเหลือจึงจำหน่าย
ด้านสังคม	- มีการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการเพาะปลูกพริก และมีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่เกษตรกรผู้ปลูกพริกในพื้นที่อื่นที่สนใจ - พันธุ์พริกชี้หูสวนเวียงแหงได้รับการอนุรักษ์ โดยเกษตรกรยังคงปลูกทั้งเพื่อการบริโภคและการค้า	- เกษตรกรประสบความสำเร็จจากแนวทางที่ได้รับจากโครงการ จึงเป็นที่สนใจแก่เกษตรกรรายอื่น นำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน - เกษตรกรตระหนักถึงความสำคัญในการปลูกพริกชี้หูสวนเวียงแหงและยังคงเพาะปลูกมาอย่างต่อเนื่อง - ผลผลิตพริกชี้หูสวนเวียงแหงยังคงเป็นที่ต้องการของตลาด
ด้านสิ่งแวดล้อม	- เกษตรกรตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดกับสิ่งแวดล้อมจากการใช้สารเคมี - เกษตรกรมีความพยายามลดการใช้สารเคมีในการปลูกพริกโดยการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทน	- เกษตรกรมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้สารเคมีทางการเกษตรอย่างถูกต้อง และผลกระทบที่เกิดกับสิ่งแวดล้อม - หน่วยงานราชการในพื้นที่รณรงค์การลดใช้สารเคมีในการเพาะปลูกพืชทุกชนิด

โครงการย่อยที่ 2 ก่อให้เกิดความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีปัจจัยที่สำคัญจากการที่โครงการวิจัยได้แก้ไขปัญหาที่สำคัญของเกษตรกรในเรื่องเมล็ดพันธุ์และการเพาะต้นกล้า และได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่เกษตรกรนำไปปฏิบัติจนประสบผลสำเร็จ ได้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเกษตรกรด้วยกันเอง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านความต้องการของตลาดที่มีส่วนช่วยเสริมให้ยังมีการเพาะปลูกพริกพันธุ์พื้นเมืองอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความยั่งยืน และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของโครงการย่อยที่ 3 :
การสร้างเครือข่ายพัฒนาพันธุ์และระบบตลาดพริกพื้นเมือง ในอำเภอรอนดง จังหวัดสงขลา

มิติความ ยั่งยืน	ความยั่งยืนที่เกิดขึ้น	ปัจจัยที่ส่งผล
ด้านเศรษฐกิจ	ไม่พบความยั่งยืนทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากโครงการ	ลักษณะโครงการเป็นการศึกษาข้อมูลและเสนอแนะแนวทาง แต่ยังขาดการส่งเสริมไปสู่การปฏิบัติที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจ
ด้านสังคม	พันธุ์พริกพื้นเมืองได้รับการอนุรักษ์ โดยเกษตรกรยังคงปลูกพริกพื้นเมืองทั้งเพื่อการบริโภคและการค้า	ผลผลิตพริกพื้นเมืองยังเป็นที่ต้องการของตลาดในพื้นที่
ด้านสิ่งแวดล้อม	ไม่พบความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากโครงการ	โครงการมีการอบรมเชิงปฏิบัติการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเพาะปลูกพริกปลอดภัยตามระบบ GAP ให้กับเกษตรกร แต่เกษตรกรขาดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การใช้สารเคมีในพื้นที่จึงเพิ่มขึ้น

โครงการย่อยที่ 3 เกิดความยั่งยืนทางสังคมเพียงด้านเดียว คือเกษตรกรยังคงปลูกพริกพื้นเมืองเพื่อการบริโภคและการค้าจึงทำให้พันธุ์พริกพื้นเมืองยังคงได้รับการอนุรักษ์ ซึ่งปัจจัยสนับสนุนส่วนหนึ่งมาจากความต้องการของตลาดในพื้นที่ยังคงมีอยู่ สำหรับสาเหตุที่ยังไม่เกิดความยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมเนื่องจาก โครงการยังขาดการส่งเสริมการนำองค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์จึงเกิดในช่วงที่โครงการยังดำเนินการอยู่ แต่เมื่อโครงการสิ้นสุดแล้วเกษตรกรขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน จึงไม่อาจเกิดผลกระทบที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนได้

อภิปรายผล

1) จากการสรุปผลสำเร็จโครงการย่อย พบว่า ทุกโครงการก่อให้เกิดผลลัพธ์ในภาพรวม ทั้งเชิงวิชาการ ได้แก่ การเรียนการสอน วิทยากรและนักวิจัยร่วม และพัฒนาตัวนักวิจัยเองให้ได้ตำแหน่งวิชาการสูงขึ้น ผลลัพธ์ที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ ได้แก่ การคัดเลือกพันธุ์และเก็บรักษาเมล็ดพันธุ์ การเพาะกล้า การผลิตพริก



ปลอดภัย และระบบการตัดสินใจการผลิตพริก การผลิตพริกปลอดภัย และเกิดผลลัพธ์ในเชิงนโยบายด้วยการส่งเสริมการผลิตพริกปลอดภัยพืชผักปลอดภัยได้มาตรฐาน ให้บรรจุเข้าสู่แผนพัฒนาจังหวัดแพร่ และนานในปี พ.ศ. 2562 อันเนื่องมาจากโครงการย่อยทุกโครงการมีกลไกและกระบวนการจัดการในการนำไปสู่การสร้างผลลัพธ์ และผลกระทบ ก่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ จนกระทั่งส่งผลให้เกิดสถานการณ์ใหม่หลังจากการดำเนินงานเสร็จสิ้น ตามกรอบแนวทางการจัดการงานวิจัยสู่ผลลัพธ์และผลกระทบตามแนวคิด Logical Framework, Outcome Mapping และ Theory of Change (สมพร อิศวิลานนท์, 2561)

2) ผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พบว่ามีเพียง 2 โครงการ ที่สร้างผลกระทบ ทั้ง 3 ด้านอย่างชัดเจน คือ โครงการการพัฒนากระบวนการตัดสินใจและการจัดการโซ่อุปทานพริกปลอดภัย จังหวัดแพร่และชัยภูมิและโครงการการจัดการโซ่อุปทานพริกชี้หูสวน อ.เวียงแหง เชียงใหม่ โดยเกษตรกรที่ร่วมโครงการสามารถลดต้นทุนการผลิตจากการไม่ใช้สารเคมีในกระบวนการผลิตพริกปลอดภัย เกษตรกรมีการรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านการผลิต ความเข้มแข็งของชุมชนทำให้ได้รับการสนับสนุนโรงอบพริกพลังงานแสงอาทิตย์จำนวน 2 โรง และโรงคัดบรรจุพริกสดมาตรฐาน GMP จากสำนักงานพลังงานและวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3) ความยั่งยืนที่เกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดโครงการมีเพียง 2 โครงการที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลัก Triple Bottom Line โดยมีความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ พบว่า ทั้ง 2 โครงการได้สร้างประโยชน์หรือมูลค่าเพิ่มในพื้นที่ดำเนินโครงการตามแนวคิดของ Li et al. (2019) และ Yilmaz and Bakis (2015) และ Shen et al. (2007) โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนที่เกิดขึ้นคือ การที่โครงการได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกษตรกรสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และเมื่อเกษตรกรนำมาปฏิบัติจริงจึงเกิดผลทางด้านเศรษฐกิจ เช่น การลดต้นทุนการเพาะปลูก หรือมีรายได้เพิ่มจากการจำหน่ายต้นกล้า นำไปสู่รายได้ที่เพิ่มขึ้น เป็นการสร้างกระแสเงินสดที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ (Shen, L., Wu, Y., and Zhang, X., 2011) สำหรับมิติทางด้านสังคม พบว่าการที่พันธพริกพื้นเมืองได้รับการอนุรักษ์ โดยเกษตรกรยังคงปลูกทั้งเพื่อการค้าและเพื่อบริโภค เป็นผลจากการให้ความรู้แก่เกษตรกรช่วยให้เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของพันธพริกพื้นเมือง จึงปลูกพริกพื้นเมืองแทนการเปลี่ยนไปปลูกพริกพันธุ์การค้าที่ส่งเสริมจากภาคเอกชนอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน แต่อีกปัจจัยที่สำคัญคือพันธพริกพื้นเมืองยังคงเป็นที่ต้องการของตลาดจึงสามารถปลูกในปริมาณมากเพราะมีตลาดรองรับ และความยั่งยืนทางสังคมที่สำคัญคือเกิดเกษตรกรที่สามารถเป็นตัวอย่างถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเกษตรกรที่สนใจทั้งในพื้นที่และต่างพื้นที่ เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้เกิดการรวมกลุ่มเกษตรกรนำไปสู่การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มเติม สุดท้ายความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น คือการลดการใช้สารเคมีในการปลูกพริก ซึ่งเกิดจากเกษตรกรเปลี่ยนมาใช้ระบบการปลูกพริกปลอดภัย ด้วยการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมี ประกอบกับได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ข้อสังเกตหนึ่งที่เกิดจากการประเมินความยั่งยืนคือการเกิดความยั่งยืนได้นั้นต้องอาศัยการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าโครงการวิจัยจะเสร็จสิ้นลงแล้ว โดยเกษตรกรต้องมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อน ปฏิบัติตามแนวทางใช้ความรู้ที่ได้รับจาก

โครงการวิจัย ประกอบกับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นเป็นระยะจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการประเมินผลลัพธ์ ผลกระทบ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของการลงทุนวิจัย: กรณีศึกษาชุดโครงการเครือข่ายพัฒนาพันธุ์และสร้างอาชีพปลูกพริกพื้นเมือง มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) การดำเนินโครงการวิจัยควรมีกลไกและกระบวนการจัดการในการนำผลผลิตที่เกิดขึ้น ไปสู่การสร้างผลลัพธ์ ผลกระทบ และเกิดการนำไปใช้ประโยชน์ จนกระทั่งส่งผลให้เกิดสถานการณ์ใหม่หลังจากการดำเนินงานเสร็จสิ้น โดยอาจใช้ กรอบแนวทางการจัดการงานวิจัยสู่ผลลัพธ์และผลกระทบตามแนวคิด Logical Framework, Outcome Mapping และ Theory of Change

2) การสร้างความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ โครงการวิจัยควรมีกระบวนการในการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกษตรกรสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และเมื่อเกษตรกรนำมาปฏิบัติจริงจึงเกิดผลทางด้านเศรษฐกิจ เช่น การลดต้นทุนการเพาะปลูก การเพิ่มผลผลิต หรือมีแนวทางการสร้างรายได้อื่น นำไปสู่รายได้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งช่วยให้เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการวิจัยเกิดความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจได้

3) การอนุรักษ์พันธุ์พริกพื้นเมืองให้ยังคงอยู่ได้นั้น ต้องให้ความรู้แก่เกษตรกรเพื่อให้เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของพันธุ์พริกพื้นเมือง และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเข้ามาส่งเสริมและสนับสนุนการปลูกพริกพื้นเมืองปลอดภัยในรูปของเกษตรแปลงใหญ่ และทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลห่วงโซ่อุปทานที่สามารถนำมาต่อยอดในการกำหนดนโยบายการตลาดได้อย่างครบวงจร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการผลิต ให้มีปริมาณเพียงพอในการบริโภคของคนไทย มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม ผลลดการนำเข้าพริก อีกทั้งยังทำให้เกษตรกรมีความเชี่ยวชาญในการปลูกพริกพื้นเมืองปลอดภัยที่มีมาตรฐานสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ รวมทั้งเป็นการยืนยันและสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้กับผู้บริโภคพริกพื้นเมือง

4) การสร้างความยั่งยืนด้านสังคม ควรสร้างการมีส่วนร่วมของเกษตรกรและชุมชนในการบ่งชี้สภาพปัญหาที่ต้องการให้แก้ไข ดังนั้นการวางแผนงานวิจัยควรให้ชุมชนมีส่วนร่วม ตั้งแต่การกำหนดโจทย์การวิจัย การมีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายของโครงการสอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อเกษตรกรและชุมชน อีกทั้งก่อให้เกิดผลกระทบหลังเสร็จสิ้นโครงการที่เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน และสามารถขยายผลไปยังกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกพริกในพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้เกิดการรวมกลุ่มเกษตรกรนำไปสู่การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มเติม

5) การสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นหลังโครงการวิจัยเสร็จสิ้น ต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของเกษตรกรเป็นสำคัญในการขับเคลื่อน นำแนวทางและองค์ความรู้ที่ได้รับจากโครงการวิจัยมาปฏิบัติ ประกอบกับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ จะสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



เอกสารอ้างอิง

- ปิยะวัติ บุญหลง. (2561). *การวางแผนโครงการด้วยล้อยอดเฟรม*. ในจันทร์จรัส เรียวเดชะ. การบริหารจัดการงานวิจัยเพื่อสร้างผลลัพธ์และผลกระทบ (น. 432-479). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- วันชัย ธรรมสังการ, ศิวรักษ์ ศิวารมย์, มณฑนา พิพัฒน์เพ็ญ, จรินทร์ บุญมัยยะ, วราทิพย์ อยู่พลีวีรกุล, บรรจง ศิริ, โชติกา สุวรรณโณ และนัฐวิศ ไพบูลย์. (2552). *โครงการประเมินผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบโครงการวิจัยท้องถิ่นที่ได้รับทุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2559). *การประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนทางการศึกษาในการประชุมสัมมนาวิชาการการวัดผล ประเมิน และวิจัยสัมพันธ์แห่งประเทศไทย ครั้งที่ 24 (น.31-38)*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมพร อิศวิลานนท์. (2561). *การจัดการงานวิจัยสู่ผลลัพธ์และผลกระทบ: แนวคิดและกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.).
- สมพร อิศวิลานนท์ และปิยะทัศน์ พาพอนุรักษ์. (2561). *การจัดการงานวิจัยสู่ผลลัพธ์และผลกระทบ: แนวคิดและกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: สถาบันคลังสมองของชาติ.
- สฤณี อาชวานันทกุล และภัทราพร แยมละออ. (2560). *ผลลัพธ์ทางสังคม (Social Impact) คืออะไร?*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สฤณี อาชวานันทกุล (2556). *A Triple bottom lines: แนวคิด ประโยชน์ และเครื่องมือในการประเมิน*. สืบค้นจาก: <http://www.salforest.com/glossary/triple-bottom-line>
- สุวรรณา ประณีตวตกุล ปิยะทัศน์ พาพอนุรักษ์ และกัมปนาท วิจิตรศรีกรม. (2562). *ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความยั่งยืนของการลงทุนงานวิจัย: กรณีศึกษาโครงการวิจัย ด้านปาลานิล*. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 12(6), 2235-2249.
- สุวรรณา ประณีตวตกุล และกัมปนาท วิจิตรศรีกรม (2563) *ผลลัพธ์และผลกระทบของงานวิจัยด้านปาล์ม น้ำมันในประเทศไทย และกรณีศึกษา*. *วารสารสมาคมวิจัย*, 25(1), 385-401
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564). *รายงานการติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริม SME ภายใต้งบประมาณบูรณาการปี 2560 – 2561 โดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. สืบค้นจาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/report-60-61-1.pdf
- Ann-Murray Brown Consultancy. (2016). *Difference between the Theory of Change and Logic Model*. Retrieved from <https://www.annmurraybrown.com/single-post/2016/03/20/Theory-of-Change-vsThe-Logic-Model-Never-Be-Confused-Again>

- Banke-Thomas, A., Madaj, B., Kumar, S., Ameh, C., & Nynke van den, B. (2017). *Assessing value-for-money in maternal and newborn health BMJ Global Health*. Retrieved from <https://globalhealth.usc.edu/2017/07/28/assessing-value-for-money-in-maternal-and-newborn-health/>
- Chianca, T. (2008). The OECD/DAC criteria for international development evaluations: An assessment and ideas for improvement. *Journal of Multidisciplinary Evaluation*, 5(9), 41-51.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks - the triple bottom line of twenty-first century Business*. Mankato, MN: Capstone.
- Li, H., Xia, Q., Wen, S., Wang, L., & Lv, L. (2019). Identifying factors affecting the sustainability of water environment treatment public-private partnership projects. *Advances in civil Engineering*, (11), 1-15.
- Örtengren, K. (2016). A guide to Results-Based Management (RBM), efficient project planning with the aid of the Logical Framework Approach (LFA). Swedish International Development Cooperation Agency (SIDA).
- Samset, K. (2003). *Project evaluation: Making investments succeed*. Akademika Pub.
- Sawadogo, J. B., & Dunlop, K. (1997). Managing for results with a dynamic logical framework approach: From project design to impact measurement. *Canadian Journal of Development Studies/Revue canadienne d'études du développement*, 18(1), 597-612.
- Shen, L. Y., Li Hao, J., Tam, V. W. Y., & Yao, H. (2007). A checklist for assessing sustainability performance of construction projects. *Journal of civil engineering and management*, 13(4), 273-281.
- Shen, L., Wu, Y., & Zhang, X. (2011). Key assessment indicators for the sustainability of infrastructure projects. *Journal of construction engineering and management*, 137(6), 441-451.
- Welde, M. (2018). In search of success: Ex-post evaluation of a Norwegian motorway project. *Case Studies on Transport Policy*, 6(4), 475-482.
- Yilmaz, M., & Bakış, A. (2015). Sustainability in construction sector. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 2253-2262.
- Ritcharoon, P. (2014). Project evaluation techniques. Bangkok: House of Kermyst.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์
ของผู้บริโภคในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Consumer Decision-Making via Online
Channels in Phra Nakhon Area Bangkok

สิริสุข สาสนรักกิจ

Sirisuk Sasanrakkit

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: 63563827009@ssru.ac.th

Received: 2023-05-26; Revised: 2023-06-29; Accepted: 2023-06-30

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพระนคร จำนวน 397 ใช้สูตรการคำนวณของทาร์ยามาเน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวน t-test, F-test และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทางประชากรศาสตร์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การตัดสินใจ, ผู้บริโภค, ออนไลน์

Abstract

Research subject Factors Affecting Consumer Decision Making via Online Channels in Phra Nakhon Area Bangkok Objectives, 1) to study the level of personal factors affecting consumers' purchasing decisions via online channels in the Bangkok area, and 2) to study the

factors affecting the decision to buy products via online channels of consumers in the Phra Nakhon area Bangkok. The population used in this research was 397 people living in Bangkok. This research was quantitative. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation, and the variance t-test, F-test, and One-Way ANOVA test for variance. Online in Phra Nakhon Bangkok Overall, it's at a high level. When considering each aspect, it was found that the average was at a high level in all aspects in descending order, namely the price factor with the highest mean, followed by process factors. The aspect with the least mean was the marketing promotion factor, respectively. 2) The results of the comparative analysis of demographic data on consumers' decisions to buy products via online channels. It was found that consumers of different gender, ages, education levels, occupations, and incomes had different purchasing decisions via online channels with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Decision, Consumer, Online

บทนำ

การดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากสภาพแวดล้อมของชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา วิธีการดำรงชีวิตก็ต้องเปลี่ยนไปตามสภาพใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น โดยสังคมปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นสังคมยุคโลกาภิวัตน์ คือ เป็นสังคมที่ไร้พรมแดน มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ รวมไปถึงระบบเครือข่าย และสัญญาณต่าง ๆ ทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ความบันเทิง และทางด้านธุรกิจต่าง ๆ จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบการค้าในปัจจุบันมีความแตกต่างไปจากเดิม ซึ่งในอดีตการค้าการค้ายจะเป็นการขายสินค้าผ่านทางหน้าร้านเท่านั้น และร้านค้าจะเป็นที่รู้จักและสามารถเข้าถึงได้เฉพาะลูกค้าในพื้นที่เท่านั้น แต่ในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำธุรกิจ ซึ่งเราเรียกว่าพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) โดยการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางการค้าระหว่างผู้ค้ากับกลุ่มลูกค้า ทำให้เป็นธุรกิจการค้าที่ไร้พรมแดน ไม่มีขีดจำกัดของเวลาและสถานที่ ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง และรวดเร็ว

ปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ เครือข่ายสังคมออนไลน์ถูกหลอมรวมเข้ากับโลกแห่งความจริง จนกระทั่งได้กลายเป็นสังคมใหม่สำหรับผู้บริโภคเกือบสมบูรณ์ ซึ่งสภาพสังคมในปัจจุบัน คำที่นิยามความหมายได้อย่างชัดเจนของโลกออนไลน์ คือ “สังคมเสมือน” โดยเป็นแหล่งรวมกลุ่มกันของผู้คนในลักษณะเครือข่าย หรือชุมชนเสมือน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางสังคมในกลุ่มคนที่เป็เพื่อนหรือกลุ่มคนที่มีความสนใจในสิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เครือข่ายสังคมออนไลน์มักถูกใช้เป็นแหล่งพบปะติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อน ๆ หรือคนรู้จัก หรือแม้แต่ใช้เป็น



พื้นที่สาธารณะในการแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ที่อยู่ในชุมชน โดยผู้คนในชุมชนสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเพื่อการศึกษาธุรกิจและความบันเทิงร่วมกันได้ (ณรงค์ยศ มหิตธาณิชา, 2562)

จากการสำรวจพบว่าประชาชนส่วนใหญ่คิดเป็นสัดส่วนถึง 85.1% มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 6-10 ชั่วโมงต่อวัน โดยวัตถุประสงค์หลักของการใช้อินเทอร์เน็ตในภาคประชาชนเพื่อรองรับการทำงาน (75.2%) การรับบริการออนไลน์ทางการศึกษา (71.1%) การทำธุรกรรม ซื้อขายสินค้าบริการออนไลน์ (67.4%) การติดต่อสื่อสารสนทนา (65.1%) การทำธุรกรรมออนไลน์ด้านการเงิน (54.7%) กิจกรรมสนทนาการ (53.1%) มีส่วนร่วมในการดำเนินการภาครัฐ (49.6%) การรับบริการออนไลน์ทางการสาธารณสุข (48.6%) ติดตามข่าวสารทั่วไป (39.1%) การใช้งานด้านอื่น ๆ (35.6%) การสร้างสรรค์เนื้อหาหรือคอนเทนต์ต่าง ๆ (28.2%) และทำธุรกรรมด้านการท่องเที่ยวออนไลน์ (2.2%) การสำรวจยังพบว่า 76.6% ของประชาชนยังซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่ม โดยมี Shopee และ Lazada เป็นแพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์ยอดนิยมอันดับต้นๆ การศึกษายังพบว่าประชาชนส่วนใหญ่คิดเป็นสัดส่วน 60.7% ใช้บริการออนไลน์ภาครัฐ ยกตัวอย่างเช่น การชำระค่าน้ำและค่าไฟ นอกจากนี้ 64.6% ของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างยังทำงานโดยใช้การประชุมทางไกลผ่าน VDO Conference อีกด้วย โดยสถานที่หลักที่ประชาชนนิยมใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้แก่ ที่พักอาศัยของตนเอง (70.2%) และสถานที่ทำงาน (22.2%)

ส่วนปัญหาที่สำคัญที่สุดสำหรับการใช้งานบนอินเทอร์เน็ต อันดับหนึ่งคือ เรื่องของการโฆษณาที่มารบกวนก่อให้เกิดการรบกวน และส่งผลถึงความล่าช้าในการเชื่อมต่อและใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งเรื่องนี้เป็นสัญญาณเตือน นักการตลาด Digital Marketing ที่กำลังทำการตลาดโดยการโฆษณาไปบนโลกออนไลน์ ที่เห็นว่ามีกลุ่มผู้ที่ใช้งานมีอยู่เป็นจำนวนมาก และอาจจะทำให้คนได้เห็นโฆษณาหรือข่าวสารได้มาก จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนและหาวิธีการลงโฆษณาอย่างเหมาะสม เพราะหากการใช้งานที่ส่งผลด้านลบกลับกลุ่มผู้ใช้แล้วอาจกลายเป็นปัญหาใหญ่ที่สร้างความรำคาญ หรืออาจพบกับปัญหา “การต่อต้านโฆษณา” ซึ่งส่งผลต่อแบรนด์ได้เช่นกัน ถึงอย่างไรก็ตามการโฆษณาก็ยังเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการที่จะทำให้ผู้บริโภคเข้าชมเว็บไซต์ขายของออนไลน์ แม้ว่ากลุ่มคนที่ใช้โซเชียล จะพูดถึงการโฆษณาออนไลน์ในทางลบ แต่ยังมีกลุ่มคนอีกจำนวนมากที่มีการซื้อของบนโลกออนไลน์ ดังนั้นปัจจัยที่ทำให้คนเข้าร้านขายของออนไลน์มากที่สุดก็กลายเป็นว่าโฆษณาจากเว็บไซต์และสื่อออนไลน์นั้นมีผลมากที่สุดเหนือกว่าข้อมูลจากรีวิว/ความเห็นของคนที่เคยใช้สินค้าเสียอีก ซึ่งนั่นก็อาจจะเป็นสัญญาณที่บอกได้ว่าโฆษณาก็ยังมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การสร้างโอกาสในการขายของได้อยู่

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าประชาชนจำนวนมากซื้อสินค้าและใช้บริการออนไลน์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร” เนื่องจากเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ เพื่อผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ซื้อ อีกทั้งวางแผนกลยุทธ์ในการทำธุรกิจได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

ส่วนประสมทางการตลาดจะหมายถึงการผสมกันระหว่างผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย และราคา ที่ถูกออกแบบเพื่อความพึงพอใจในการและเป็นสินค้าในตลาดเป้าหมายและยังได้ผลสอดคล้องกับชีวิต นวัตกรรม ณ ยุทธยา (2557) เปรียบเสมือนการเป็นพ่อครัวที่ทำหน้าที่ในการปรุงส่วนผสมต่าง ๆ ของอาหารให้เข้ากัน เพื่อให้ได้อาหารที่มีรสชาติอร่อย ถูกใจลูกค้า นั่นเอง ส่วนผสมดังกล่าวนี้ ก็เปรียบเสมือนเครื่องมือหรือวิธีการต่าง ๆ ในการบริหารการตลาด ที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกลยุทธ์การตลาดที่ได้วางไว้ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวนี้ได้รับการพัฒนาเรื่อยมาจนเป็นที่รู้จักกัน ในปัจจุบันว่าส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) ซึ่งประกอบด้วย เครื่องมือที่สำคัญ 4 ประเภท ที่มักจะนิยมเรียกกันว่า 4P's คือ

1. Product (ผลิตภัณฑ์)
2. Price (การกำหนดราคา)
3. Place (การจัดจำหน่าย)
4. Promotion: communication (การส่งเสริมการตลาด หรือการสื่อสารทางการตลาด)

สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารหน่วยงานทางด้านการตลาดจะต้องระลึกถึงอยู่เสมอคือ การประสานสอดคล้องกัน ของส่วนประสมการตลาดต่าง ๆ เนื่องจากในอดีตการตลาดมักจะเน้น ความสำเร็จในกิจกรรมการขาย ตัวสินค้าสำเร็จรูป (Manufactured goods) เป็นหลัก ดังนั้น ส่วนประสมการตลาด (4Ps) จะมุ่งเน้นให้เข้ากับการตลาดสินค้าเป็นหลัก แต่เพียงอย่างเดียวด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้การตลาด บริการ ไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควรเราต่างก็ทราบกันดีว่าบริการมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากสินค้า โดยทั่วไป คือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ และที่สำคัญ บริการยังขึ้นอยู่กับระยะเวลาเป็นหลัก ดังนั้น ส่วนประสมการตลาด บริการ จึงต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นจากส่วนผสมการตลาดของสินค้า โดยทั่วไปส่วนผสมการตลาดบริการประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประเภท



หลัก (7Ps) ดังต่อไปนี้

1. The service product (ผลิตภัณฑ์บริการ)
2. Pricing the service (การกำหนดราคาบริการ)
3. Place (การจัดจำหน่าย)
4. Promotion: Communication of the service (การสื่อสารการตลาดบริการ)
5. People (บุคคล) หมายถึง ปัจจัยด้านบุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการส่งมอบบริการ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการรับรู้ของลูกค้าด้วย เช่น ทรัพยากรบุคคลของกิจการ ลูกค้า และลูกค้าอื่น ๆ
6. Process (กระบวนการในการให้บริการ) หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการผลิต และนำเสนอบริการให้กับลูกค้า
7. Physical Evidence (หลักฐานทางกายภาพ) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับ การให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้า และกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จับต้องได้ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวก หรือสื่อสารบริการนั้น

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ข้างต้นผู้วิจัยจึงขอสรุปไว้เฉพาะ ดังนี้ ส่วนประสมทางการตลาด เป็นเครื่องมือที่ต้องใช้เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับสินค้า หรือบริการที่นำเสนอสู่ผู้บริโภคจะมีอยู่ 4Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการจำหน่าย (Promotion) แต่เมื่อมีการบริการเกิดขึ้นการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ จึงมีเพิ่มอีก 3P ได้แก่ บุคคล (People) สภาพทางกายภาพ (Physical) และกระบวนการ (Process) เป็น 7P ซึ่งจะทำให้เข้าถึงผู้บริโภคและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ดี และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในธุรกิจได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

การตัดสินใจซื้อสินค้า และบริการของลูกค้า ในกลุ่มสินค้า ทางออนไลน์นั้นอาจมีหลายปัจจัยที่นำมาเป็นข้อมูล ในการตัดสินใจในการสั่งซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้น นักการตลาดหรือผู้ประกอบการที่ทำการค้าบนอินเทอร์เน็ต ต้องศึกษาและทำความเข้าใจในพฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เข้าใจในความต้องการ เข้าใจในกระบวนการคิด และเข้าใจในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อของลูกค้า เพราะผู้ประกอบการจะนำข้อมูล เหล่านี้มาประมวลผลและสรุปผลในการทำกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

1. กระบวนการก่อนตัดสินใจ ผู้บริโภคโดยทั่วไปมีเป้าหมายในใจอยู่แล้วว่าจะต้องการสินค้าประเภทใด สิ่งสำคัญ คือสินค้านั้นต้องเกิดประโยชน์มากที่สุด สนองความต้องการมากที่สุดและคุ้มค่ากับ การซื้อมากที่สุด จุดดี จุดด้อยของสินค้า เป็นอย่างไร ลูกค้าเริ่มต้น โดยการหาข้อมูลพื้นฐานจากการโฆษณา สิ่งพิมพ์ คนที่เคยใช้ประสบการณ์ตรงของผู้บริโภคเอง ศึกษาจากเอกสารรายการสินค้า ชื่อเสียงของลูกค้าต้องเปรียบเทียบ ข้อมูลว่าประเภทใดคุ้มค่าตามที่ต้องการมากที่สุด จึงจะเข้าสู่กระบวนการตัดสินใจซื้อ

2. กระบวนการตัดสินใจซื้อหลังจากได้ข้อมูลพื้นฐานของสินค้ามาประกอบการตัดสินใจแล้วก็นำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ ติดต่อกัน ตรวจสอบราคา เงื่อนไขในการขาย การส่งสินค้าการบริการหลังการขาย หรือการชำระหนี้เสียหายในขณะขนส่ง จะมีการบริการอย่างไร หรือแม้แต่การช่วยเหลือการติดตั้งประกอบผลิตภัณฑ์ และ

ความรู้เรื่องเทคนิค เกี่ยวกับสินค้าที่อาจมีปัญหาหลังจากการซื้อสินค้า ระบบรับประกันหลังการขายเป็นอย่างไร และสิ่งที่สำคัญต้องพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ คือ เรื่องรับประกันสินค้า การเปรียบเทียบสินค้าประเภทเดียวกันที่เป็นแบรนด์อื่นว่าคุณภาพ ราคา ขนาด รูปแบบและประโยชน์ที่ได้รับ โดยผู้ซื้อยอมรับได้มากน้อยแค่ไหน ก่อนที่จะตัดสินใจสั่งซื้อผลิตภัณฑ์

3. กระบวนการหลังการขาย หลังจากตัดสินใจสั่งซื้อสินค้า รับสินค้าและบริการของลูกค้าจากผู้ขาย ลูกค้าที่นำสินค้าไปใช้แล้วอาจเกิดปัญหาขึ้นภายในตัวสินค้า เช่น ขนาด รูปร่าง รูปแบบ หรืออาจเกิดปัญหาทางด้านเทคนิค ปัญหาในขณะที่ส่งสินค้า ปัญหาด้านคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน หรือแม้แต่การส่งมอบสินค้าไม่ตรงกับรายการที่สั่ง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้ขายหรือผู้ประกอบการทางการค้าอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเตรียมขั้นตอนการแก้ปัญหาเหล่านี้ไว้ในแผนงาน เพราะปัญหาที่เกิดจากสิ่งดังกล่าว ย่อมเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ประกอบการต้องพร้อมที่จะแก้ปัญหา และตอบลูกค้าให้ได้ว่า คุณมีวิธีแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างไร และต้องจริงใจในการแก้ปัญหา และพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจในตัวลูกค้าทั้ง ยังสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ และยังสามารถได้ลูกค้าเพิ่มขึ้นในอนาคต เพราะลูกค้าเก่าประทับใจในการบริการเขาย่อมโฆษณาสินค้าให้ผู้ประกอบการเอง เพราะธรรมชาติของบุคคลย่อมต้องการสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับตัวเอง และคนใกล้ชิดที่ตัวเองรัก ถ้าสินค้าดีมีคุณภาพ บริการดี ลูกค้าต้องแนะนำลูกค้าใหม่ให้โดยไม่ต้องลงทุน (อิทธิวัฒน์ รัตนพองบุ, 2555)

จากการทบทวนกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปไว้เฉพาะดังนี้ การตัดสินใจในการสั่งซื้อสินค้า มีกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน กระบวนการก่อนตัดสินใจ ผู้บริโภคจะเน้นเกิดประโยชน์มากที่สุดสนองความต้องการมากที่สุดและคุ้มค่ากับการซื้อมากที่สุด ในส่วนของกระบวนการตัดสินใจซื้อผู้บริโภคจะทำการวิเคราะห์ หาข้อมูลในสิ่งที่ตนสนใจ ก่อนที่จะตัดสินใจสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ และลำดับสุดท้ายในส่วนกระบวนการหลังการขาย จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความภักดีหรือไม่ทางผู้ประกอบการต้องมีความซื่อสัตย์ และบริการด้วยความจริงใจ เพื่อที่จะได้สร้างความเชื่อมั่นให้ทั้ง ลูกค้าเก่า และสร้างความรู้สึกดีให้กับลูกค้าใหม่ เพื่อความภักดีของลูกค้าในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพระนคร ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จากการใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน (Yamane, 1973) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้น นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำเอาแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพระนคร จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ



0.95 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนมาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (standard Deviation) ค่า t-test, F-test สถิติที่ใช้ในการทำการวิจัยอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ 1. สถิติการพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) สำหรับบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่า (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 58.9) ที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี (คิดเป็นร้อยละ 45.3) เป็นนักเรียน/นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 31.5) ที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นจำนวนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 33.0) โดยส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 57.2)

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ท่านสามารถเลือกสินค้าได้จากบริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นที่นิยม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีรับประกันความพึงพอใจสินค้า ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ตามต้องการ (วัสดุ, สี, ขนาด, สเปค)

2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ท่านสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ในราคาตามต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ท่านคิดว่าราคาสินค้าทางออนไลน์ถูกกว่าสินค้าหน้าร้าน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถเปรียบเทียบราคาสินค้าได้ตามต้องการ

2.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ท่านสามารถจ่ายผ่านบัตรเครดิตได้ (ไม่มีขั้นต่ำเหมือนหน้าร้าน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ท่านสามารถเลือกซื้อสินค้าได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอดเวลา

2.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ขายมักจะมีการเสนอส่วนลดพิเศษสำหรับการซื้อสินค้าแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีบริการส่งสินค้าฟรี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้ขายมักมีส่วนลดสำหรับการแชร์เพจหรือการแท็กไปยังสื่อออนไลน์

2.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการจัดหมวดหมู่สินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกการเลือกซื้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา สามารถเลือกการจัดส่งได้หลายช่องทาง เช่น Kerry บริการเก็บเงินปลายทาง แมสเซ็นเจอร์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีช่องทางในการชำระเงินได้หลายช่องทาง

2.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อมูลสินค้ามีความทันสมัย มีรูปภาพชัดเจน อัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีข้อมูลผู้ขายอย่างชัดเจนน่าเชื่อถือ เช่น มีการจดทะเบียนร้านค้าออนไลน์กับกระทรวงพาณิชย์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์มีความน่าสนใจสวยงามดึงดูด

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทางประชากรศาสตร์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา ที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นจำนวนมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 33 ปี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 - 20,000 บาท และสอดคล้องกับงานวิจัยจุฑารัตน์ เกียรติศิริ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทำอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับ 15,000 - 25,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา ไตรสกุลวงศ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อเจต



คติในการซื้อสินค้าออนไลน์ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านการสร้าง และการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของบงกชกร กลุณุกษี (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ ของกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในส่วน ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค ในขณะที่ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ไม่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค และสอดคล้องกับ งานวิจัยของนัมสียา คำขำ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ประเภทเสื้อผ้าแฟชั่น ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ และบริการในระดับมาก และในด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทางประชากรศาสตร์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดสงขลา ผลวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคที่มีอายุ รายได้ และการศึกษาที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับส่วนประสม ทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อ สินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้านประเภทของสินค้าความถี่ในการใช้บริการและงบประมาณในการซื้อสินค้า ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ผ่านทางสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านบุคลากรและ คุณภาพของสินค้า ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านภาพลักษณ์ของสินค้าและร้านค้า และด้านข้อมูล ร้านค้า ข้อมูลสินค้าและกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ มโนปราโมทย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัย ด้านความไว้วางใจ และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ผลจาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ และปัจจัยด้านส่วนประสมทาง การตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรใน กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรทำการตลาดสร้างชื่อเสียงให้กับเพจหรือเว็บไซต์ของตัวเอง เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จัก และสร้างรายการอัตโนมัติให้ผู้บริโภคสามารถเลือกสินค้าได้ตามความต้องการ
2. ควรคำนึงถึงการตั้งราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า รวมถึงก่อนทำการตั้งราคาสินค้า ควรศึกษาเปรียบเทียบราคาในสินค้าประเภทคุณภาพเดียวกัน กับราคาในตลาดทั่วไป
3. ควรมีการตั้งโปรแกรมสั่งซื้อและตอบกลับอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชม. รวมถึงมีช่องทางในการเลือกชำระสินค้าได้หลายช่องทาง อาทิเช่น โอนผ่านธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น เป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับผู้บริโภค
4. ควรทำการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับรวมถึงการให้คูปองส่วนลดหรือของแถมลูกค้าเก่าแนะนำลูกค้าใหม่มีกิจกรรมให้ข้อมูลข่าวสาร แนะนำสินค้า และร่วมสนุก มีสินค้าของแถมสมนาคุณให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อต่อยอดในตราสินค้า และการให้บริการ
5. ควรมีการตั้งตอบคำถามอัตโนมัติไว้เบื้องต้น เช่น วิธีการสั่งซื้อสินค้า การชำระเงิน เพื่อให้ผู้บริโภคจะได้ทราบข้อมูลของสินค้าเบื้องต้นได้ หรือมีการจ้างพนักงาน สำหรับการตอบข้อความ
6. ควรจัดทำเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันให้มีความโดดเด่น สวยงาม น่าสนใจ เพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคสนใจ รวมถึงควรจัดทำข้อมูลรายละเอียดของสินค้าให้ชัดเจน ระบุ วัสดุ, สี, ขนาด, สเปค, ราคา เพื่อให้ผู้บริโภคจะได้ทราบข้อมูลสินค้าที่ชัดเจน ง่ายต่อการเลือกซื้อ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาลักษณะพฤติกรรมการซื้อสินค้าของประชากรที่เฉพาะในแต่ละช่วงอายุที่ศึกษาข้อมูลเชิงลึกหรือเลือกกลุ่มผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มแบบเจาะจงประเภทสินค้าหรือบริการเฉพาะอย่างเพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยด้านต่าง ๆ
2. ควรศึกษาถึงปัญหาในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ
3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นนอกเหนือจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี. (2558). พฤติกรรมในการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงคยศ มหิทธิวาณิชชา. (2562). *สำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 2 เมษายน 2562, จาก <https://www.twfdigital.com/blog/2020/04/thailand-internet-user-profile-2019/>



- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2557). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วี พรินท์.
- นมัสสียา คำขำ. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนนทบุรี ในด้านส่วนประสมการตลาด (4P's)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- บงกชกร กลุ่พฤกษ์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ ของกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภาวรรณ มโนปราโมทย์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุนิสา ไตรสกุลวงศ์. (2562). *อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อเจตคติในการซื้อสินค้าออนไลน์*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์. (2560). *ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลา.
- อิทธิวัฒน์ รัตนพองปู่. (2555). *การตลาดอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: วิดีทัศน์.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา:
กรณีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Factors Influencing a Decision to Choose a University:
A Case of Suan Sunandha Rajabhat University

Xiaopu Guo¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และ วราพร ดำรงค์กุลสมบัติ³

Xiaopu Guo¹, Chandej Charoenwiriyakul² and Waraporn Dumrongkulsombat³

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Graduate School, Suansunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

E-mail: s62563827010@ssru.ac.th¹, chandej.ch@ssru.ac.th², waraporn.du@ssru.ac.th³

Received: 2023-05-24; Revised: 2023-06-29; Accepted: 2023-06-30

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการตัดสินใจของนักศึกษาในการเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในปัจจัยต่างๆ (2) เปรียบเทียบการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามจำนวน 400 ราย วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา การวิเคราะห์ค่าที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) โดยภาพรวม ด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัย ด้านบรรยากาศการเรียน และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก และ 2) นักศึกษาที่มี เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา โดยภาพรวม ด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัย ด้านบรรยากาศการเรียน และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวม และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวม และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีสถานภาพสมรมมีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษาสูงกว่าสถานภาพหย่า และนักศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวม และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา แตกต่างกัน โดย (1) นักศึกษาที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการมีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวมสูงกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) นักศึกษาที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษาด้านภาพรวมสูงกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว

คำสำคัญ: การตัดสินใจ, สถาบันการศึกษา, ระดับบัณฑิตศึกษา



Abstract

The main objective of this research was to study the potential students' decision to choose a university for their education. This study used Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok, Thailand as a case study as the university has been ranked as the best university in the Rajabhat system for many years. A quantitative research methodology approach was employed in this study. The research sample consisted of 400 high school students in Bangkok. Data were collected with the use of a questionnaire and analyzed with descriptive statistics. The research findings showed that the main reason that made the respondents choose to study at this university was its reputation as the best university in the Rajabhat system. This reason was rated the highest level. This was followed by the number of students in the undergraduate and postgraduate programs.

1. The level of opinion about the factors affecting the decision to study in an educational institution. Overall, the opinion of students towards the university the learning atmosphere, and factors in choosing an educational institution at a high level.

2. Students with gender, education level, and average monthly income differs in the decision to study educational institutions. The learning atmosphere and factors in choosing an educational institution no different students of different ages there was a decision to choose an educational institution in terms of overall picture and factors in choosing an educational institution differently. (1) Students aged 18-20 have a decision to choose an educational institution, higher than students of all ages. (2) Students aged 21-30 have the decision to choose an educational institution, higher than students aged 31-40 years and 51-60 years. (3) Students aged 31-40 years have decided to choose an educational institution, higher than students aged 51-60 years, students with different statuses. There were different decisions to study educational institutions in terms of overview and factors in choosing educational institutions. The factors in choosing an educational institution were higher than the divorce status. And students with different occupations there was a decision to choose an educational institution in terms of the overall picture and factors in choosing an educational institution differently. (1) Student career student/student and government officials have decided to study educational institutions. The overall aspect is higher than the occupation of private company employees, and state enterprise employees. (2) Students working as employees of private companies, there was a decision to choose an educational institution for the overall picture higher than the career of state enterprise employees and private business.

Keywords: Decision Making, Educational Institution, Graduate Level

บทนำ

ในสภาวะปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจของการศึกษาของประเทศไทยกำลังขยายตัวสูงขึ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือการศึกษา ซึ่งเป็นกลไกที่ยั่งยืนในการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ การศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างคนและมีความสำคัญมากในรูปของเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ โดยยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ ความรู้ และภูมิปัญญาของคนนำมาเป็นเครื่องมือในการสร้างศักยภาพ และการแข่งขันในระดับนานาชาติ ส่งผลให้หลายประเทศหันมาให้ความสำคัญและบทวนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาอย่างจริงจังเพื่อเป้าหมายในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมให้ก้าวหน้าสู่โลกในยุคทศวรรษใหม่หลายประเทศในโลกต่างกำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศของตน โดยใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ รวมถึงกระแสเทคโนโลยีที่มีการเปิดการเรียนการสอนในยุคใหม่ ๆ มีผู้นำหลายประเทศประกาศที่จะเน้นการศึกษาเป็นวาระแห่งชาติ อุดมศึกษาเป็นการศึกษาระดับหนึ่งและพัฒนาองค์ความรู้ ค้นคว้า วิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม รวมถึงทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงเป็นแหล่งรวมวิทยาการหลากหลายแขนงและเป็นศูนย์รวมของนักศึกษา รวมถึงการต้องการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นทำให้มีแนวโน้มที่จะมีการพัฒนารูปแบบของการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษาให้มีหลากหลายเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวในอัตราที่รวดเร็ว มีการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวในอัตราที่รวดเร็ว มีการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงหลักสูตรต่าง ๆ (ณัชชา สุวรรณวงศ์ .2560)

เมื่อจบการศึกษาขั้นพื้นฐานก็จะต้องมีการตัดสินใจเลือกเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งจำเป็นต่อนักศึกษา และความมั่นคงเป็นอย่างมากที่จะก้าวข้ามมหาวิทยาลัย อันเป็นเหตุผลในการศึกษาการตัดสินใจของนักศึกษาที่จะเลือกเรียนมหาวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนา เพื่อสร้างศักยภาพที่เข้มแข็งทางเศรษฐกิจสังคม

การก่อตั้งเดิมที่มหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของวังสวนสุนันทา ซึ่งถือเป็นเขตพระราชฐานและเป็นสถานที่ประทับ พักผ่อนพระอิริยาบถของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวโดยมี พระราชประสงค์โปรดเกล้าให้มีการจัดหาดอกไม้ธูปเทียนพรหม และจัดตั้งเป็น “สวนสุนันทาอุทยาน” อันมีชื่อมาจากสวนของพระอินทร์บนสวรรค์ชั้นดาวดึงส์และพระนามของ สมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์พระบรมราชเทวี ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการสร้างพระตำหนักเพิ่มเติม เพื่อไว้สำหรับเป็นที่ประทับให้แก่เจ้านายฝ่ายใน รวมทั้งเป็นอาคารที่พัก สำหรับข้าราชการบริพาร จำนวน 32 ตำหนักโดยพระวิมาดาเธอกรมพระสุทธาสินีนาฏปิยมหาราชปดิวรัดดา ได้ทรงโปรดให้จัดตั้ง “โรงเรียนนิภาคาร” ขึ้นภายในสวนสุนันทาเพื่อเป็นโรงเรียนสำหรับกุลสตรี ให้การศึกษา แก่บุตรธิดาของขุนนาง ข้าราชการผู้มีบรรดาศักดิ์ และข้าหลวงจากตำหนักต่าง ๆ

กระทั่งในปี พ.ศ. 2475 เกิดการ เปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองที่ส่งผลกระทบต่อระบบเจ้านายเป็นอย่างมากทำให้บรรดาพระบรมวงศานุวงศ์ ในสวนสุนันทาหวั่นเกรงต่อภัยทางการเมืองจึงต่างพากันทยอยออกจากสวนสุนันทาจนหมดสิ้น ส่งผลให้วังสวนสุนันทาที่เคยดังามถูกปล่อยให้รกร้างขาดการดูแลและทำให้โรงเรียนนิภาคารถูกยกเลิกดำเนินการไปโดย ปรีယาย ครั้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว



อานันท์มหิตล วัจนสุนันทาที่ทรุโทรมได้รับการฟื้นฟู กลับมาสวยงามอีกครั้ง โดยคณะรัฐมนตรีมีมติให้ใช้พื้นที่ของวัจนสุนันทาให้เกิดประโยชน์โดยแปรจากราชสำนักฝ่ายในเป็นสถานศึกษาและได้จัดตั้งเป็นสถานศึกษาของชาติ อันก่อเกิดพัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏวัจนสุนันทา มาเป็นลำดับจากข้อมูลทีกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา: กรณีการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวัจนสุนันทา ซึ่งการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถนำไปปรับปรุงมหาวิทยาลัยในด้านความต้องการส่วนบุคคลของนักศึกษาและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา
2. เพื่อศึกษาความต้องการส่วนบุคคลการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวัจนสุนันทา

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็นการศึกษาศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษาของรัฐบาล และเพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาไว้ดังนี้ การศึกษาปัจจัยด้านตัดสินใจเลือกเรียนของนักศึกษาซึ่งกำลังศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่าง เดือนสิงหาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2561
3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากร(Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาซึ่งกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏวัจนสุนันทา จำนวนทั้งหมด 400 ราย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษา

จากการทบทวนเอกสารตำราเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค พบว่ามีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศหลายท่านได้แบ่งปัจจัยไว้หลายประการ ดังนี้

Oppenheim (1979) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ได้แก่

- 1) ค่านิยม (Value) ค่านิยมจะมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีตัวเลือกหลายตัว ตัวเลือกที่หนึ่งอาจมีผลทำให้ค่านิยมพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้น ในขณะที่ตัวเลือก ที่สองสามารถสร้างค่านิยมใหม่ที่เหมาะสมกับความต้องการได้ อย่างไรก็ตามจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของบุคคลนั้น

2) ประเภทของครอบครัว (Type of Family) ประเภทของครอบครัวมีผลต่อการตัดสินใจ เช่น ขนาดของครอบครัว การเงินของครอบครัว อาชีพและการศึกษาของสมาชิกที่อยู่อาศัยและศาสนา ของครอบครัวจะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ

3) ทรัพยากรครอบครัว (Family Resources) ทรัพยากรครอบครัวมีผลต่อการตัดสินใจ กล่าวคือบุคคลโดยทั่วไปมักจะทำตามรูปแบบการซื้อในสิ่งเดิมที่เคยซื้อในอดีต ทำให้รอบคอบมากขึ้นเพราะเกิดการตัดสินใจขั้นสุดท้ายและเป็นนิสัย เช่น การซื้อเสื้อผ้าและอาหารเป็นการกระทำที่เป็นปกติวิสัยและมีแนวโน้มที่จะซื้อเสื้อผ้าและอาหารที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันซ้ำไปซ้ำมา ผู้หญิงบางคนซื้อเสื้อผ้าและกระโปรงสำหรับใส่ประจำวัน ส่วนผู้ชายใส่เสื้อยืดและกางเกงยีนส์ นอกจากนี้อาหารจำนวนมากที่มีอยู่ในตลาดเราก็มักจะซื้ออาหารประเภทเดียวกันสำหรับโอกาสเดียวกันทุกครั้งและเป็นการยากที่จะจำแนกถึงสาเหตุของบุคคลที่ทำการตัดสินใจจ่ายใช้สอย บางคนสามารถเจาะจงถึงสาเหตุที่ตัดสินใจในการซื้อ แต่บางคนไม่ทราบถึงสาเหตุเพียงแต่มีความอยากซื้อเท่านั้น

4) ทิศทางของเศรษฐกิจสังคม (The Socioeconomic Setting) เศรษฐกิจของประเทศจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ กล่าวคือ ในช่วงที่เศรษฐกิจรุ่งเรืองผู้คนส่วนใหญ่จะทำงานและมีเงินสำหรับจ่ายใช้สอยได้อย่างสบายใจ แต่เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำก็จะตระหนักถึงสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงจึงจ่ายใช้สอยน้อยลง

Kotler and Armstrong (2001) ได้กล่าวว่า การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้นจะทำให้ทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภคทางด้านต่าง ๆ และสามารถจะจัดหาแนวทางกระตุ้นการตลาดให้เหมาะสม ซึ่งได้มีการแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกรู้สึกนึกคิดออกเป็น 4 ปัจจัยได้แก่

1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factor) เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นโดยเป็นที่ยอมรับจากคนรุ่นหนึ่งจนถึงอีกรุ่นหนึ่ง โดยเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมหนึ่ง ซึ่งวัฒนธรรมแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมย่อยและชนชั้นของสังคม

2) ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อซึ่งประกอบด้วย

(1) กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) เป็นกลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็นและค่านิยมบุคคลในกลุ่มอ้างอิง

(2) กลุ่มครอบครัว (Family) บุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติความคิดเห็นและค่านิยมของบุคคล

(3) บทบาทและสถานะ (Roles and Statuses) บุคคลคนหนึ่งอาจจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม ซึ่งบุคคลนั้นจะมีบทบาทและสถานะที่แตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มที่ร่วมอยู่

3) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต



4) ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factors) การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยาซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคเองที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้า

ฉัตรพร เสมอใจ (2550) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีการตัดสินใจที่เหมือนหรือแตกต่างกันนั้นล้วนมีผลมาจากลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจได้เป็น 2 ประการ คือ 1) ปัจจัยภายใน (Internal Factors) และ 2) ปัจจัยภายนอก (External Factors)

1) ปัจจัยภายใน (Internal Factors) เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลในด้านความคิดและการแสดงออกซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยที่ปัจจัยภายในประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการหรือความปรารถนา แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ทักษะคติ การรับรู้และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

(1) ความจำเป็น (Needs) ความต้องการ (Wants) และความปรารถนา (Desires) เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันและสามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งส่วนใหญ่นิยมใช้คำว่า “ความต้องการ” ทั้งนี้โดยที่ความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้นจะเป็นจุดเริ่มต้นของความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการ คือ เมื่อเกิดความจำเป็นหรือความต้องการไม่ว่าในด้านร่างกายหรือจิตใจขึ้นบุคคลจะหาทางที่จะตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการนั้น

(2) แรงจูงใจ (Motivate) เมื่อบุคคลเกิดปัญหาทางกายหรือในจิตใจขึ้นและหากปัญหานั้นไม่รุนแรงเขาอาจปล่อยวาง ไม่คิด ไม่ใส่ใจ หรือไม่ทำการตัดสินใจใด แต่หากปัญหานั้นขยายตัวหรือเกิดความรุนแรงยิ่งขึ้นเขาก็จะเกิดแรงจูงใจในการพยายามที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น

(3) บุคลิกภาพ (Personality) เป็นลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาจากความคิด ความเชื่อ อุปนิสัยและสิ่งจูงใจต่าง ๆ ระยะยาวและแสดงออกมาในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการกำหนดรูปแบบในการตอบสนอง (Reaction) ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นลักษณะของการตอบสนองในรูปแบบที่คงที่ต่อตัวกระตุ้นทางสภาพแวดล้อม เช่น ผู้ที่มีลักษณะเป็นผู้นำจะแสดงออกหรือตอบสนองต่อปัญหาด้วยความมั่นใจ และกล้าแสดงความคิดเห็น มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ในขณะที่ผู้ที่ขาดความมั่นใจในตนเองไม่กล้าเสนอแนะความคิดเห็นและรับอิทธิพลจากผู้อื่นได้ง่าย จะมีลักษณะเป็นคนที่ชอบตามผู้อื่น

(4) ทักษะคติ (Attitude) เป็นการประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล โดยทักษะคติจะมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ดังนั้นเมื่อเราต้องการให้บุคคลใด ๆ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเราจะต้องพยายามที่จะเปลี่ยนทักษะคติของเขาก่อน แต่ในความเป็นจริงทักษะคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยากเนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นในจิตใจ ดังนั้นการปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมของบุคคลย่อมกระทำได้ง่ายกว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลซึ่งต้องใช้ความเข้าใจ แรงพยายามและระยะเวลาดำเนินการที่ยาวนาน

(5) การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการของบุคคลในการยอมรับความคิดหรือการกระทำของบุคคลอื่น ก้าวแรกของการเข้าสู่ความคิดในการสร้างความต้องการแก่บุคคลต้องสร้างให้เกิดการรับรู้ก่อนโดยการสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการให้มีคุณค่าซึ่งจะเป็นการสร้างการยอมรับได้

(6) การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงและคงอยู่ในระยะยาว ดังนั้นหากมีการรับรู้แต่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อนข้างจะคงที่ก็ยังไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้

2) ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคลซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรม โดยปัจจัยภายนอกแบ่งออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

(1) สภาพเศรษฐกิจ (Economy) เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อของผู้บริโภคทั้งในรูปของตัวเงินและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) ครอบครัว (Family) การเลี้ยงในภาพครอบครัวที่แตกต่างกันส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างกัน เช่น การตอบสนองต่อความต้องการต่อผลิตภัณฑ์ของบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากครอบครัว ซึ่งครอบครัวมีผลต่อพฤติกรรมบุคคลได้สูงกว่าสถาบันอื่น ๆ เนื่องจากบุคคลจะใช้ชีวิตในวัยเด็กซึ่งเป็นวัยซึมซับและเรียนรู้ลักษณะอันจะก่อให้เกิดเป็นนิสัยประจำของบุคคลไปตลอดชีวิต เป็นต้น

(3) สังคม (Social) กลุ่มสังคมรอบ ๆ ตัวของบุคคลมีผลต่อการปรับพฤติกรรมของบุคคล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันของสังคม เพื่อการยอมรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือที่เรียกว่า กระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ประกอบด้วยรูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyles) ค่านิยมของสังคม (Social Values) และความเชื่อ (Believes) นอกจากนี้สังคมอาจเป็นได้ทั้งสังคมอาชีพและสังคมท้องถิ่นทำให้ต้องศึกษาถึงลักษณะของสังคมเพื่อจะทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลของสังคมที่มีต่อการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ โดยเฉพาะบรรทัดฐาน (Norms) ที่สังคมกำหนด

(4) วัฒนธรรม (Culture) เป็นวิถีการดำเนินชีวิตที่สังคมเชื่อถือเป็นสิ่งดีงามและยอมรับมาปฏิบัติเพื่อให้สังคมดำเนินและมีพัฒนาการไปได้ด้วยดี บุคคลในสังคมเดียวกันจึงต้องยึดถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรมเพื่อการอยู่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยวัฒนธรรมเป็นกลุ่มของค่านิยมพื้นฐาน (Basic Values) การรับรู้ (Perception) ความต้องการ (Wants) และพฤติกรรม (Behaviors) ซึ่งเรียนรู้จากการเป็นสมาชิกของสังคมในครอบครัว ชุมชน และสังคมจึงเป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิตที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ ประกอบด้วยค่านิยมการแสดงออก ค่านิยมการใช้วัตถุหรือสิ่งของ หรือแม้กระทั่งวิถีคิดก็เป็นวัฒนธรรมด้วย

(5) ตัวกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimuli) โอกาสที่ผู้บริโภคจะได้พบเห็น รู้สึกคุ้นเคยกับสินค้าหรือบริการนั้น โดยใช้เครื่องมือทางการตลาด คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีความไว้วางใจและความยินดีที่จะใช้สินค้านั้น ดังนั้นธุรกิจจึงควรเน้นในเรื่องของการทำให้เกิดการพบเห็นในตราสินค้า (Brand Contract) นำสินค้าเข้าไปให้ผู้บริโภคได้พบเห็น ได้รู้จัก สัมผัส ได้ยิน ได้ฟังด้วยความถี่สูง การสร้างให้บุคคลเกิดการเปิดรับมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ได้ประโยชน์มากขึ้นเท่านั้น

3) สภาพแวดล้อม (Environment) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น ความแปรปรวนของสภาพอากาศ การขาดแคลนน้ำหรือเชื้อเพลิง ผลกระทบของปรากฏการณ์ El Ninyo และ La Niya เป็นต้น ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน เช่น การเปลี่ยนแปลง อย่างกะทันหันของ

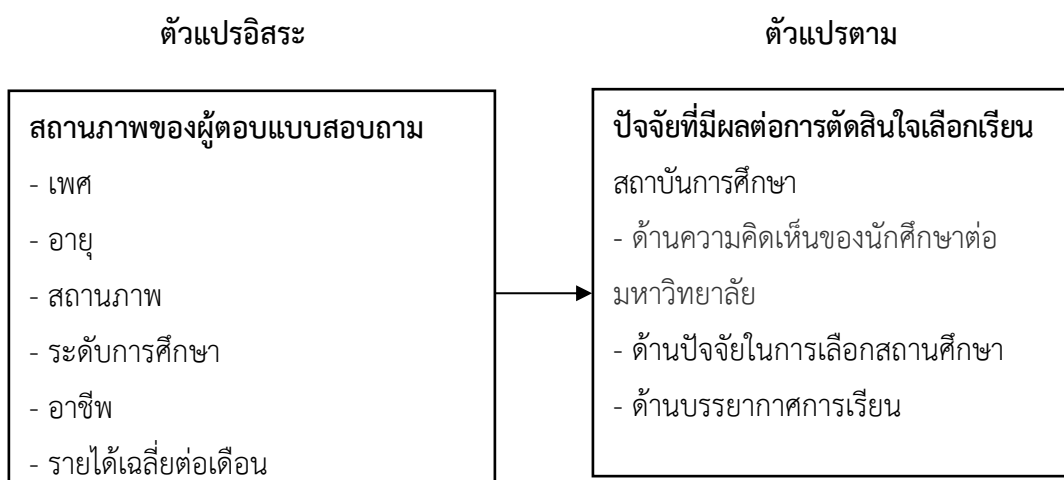


สภาพอากาศทำให้ผู้บริโภครู้สึกสนใจซื้อเครื่องปรับอากาศได้เร็วและง่ายขึ้น หรือราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นมาก ส่งผลให้ผู้บริโภคใช้รถยนต์น้อยลง เป็นต้น

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลทำให้พฤติกรรมการตัดสินใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคนั้นสามารถแบ่งออกเป็นสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายใน (Internal Factor) เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลในด้านความคิดและการแสดงออกซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ความจำเป็น ความต้องการของบุคคล แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ทัศนคติ การรับรู้และการเรียนรู้ และสำหรับปัจจัยภายนอก (External Factor) เป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคลซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรม ประกอบด้วย สภาพเศรษฐกิจ ครอบครัวยุค สังคม วัฒนธรรม ตัวกระตุ้นทางการตลาดและสภาพแวดล้อมทั่วไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษากรอบแนวคิดของการวิจัยและทฤษฎี ผู้วิจัยได้ศึกษากรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา: กรณีการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีแบบสอบถามเชิงปริมาณลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับ

สภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนโดยมีรายละเอียดดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกเรียนของนักเรียน และส่วนที่ 4 อื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดในเดือนกันยายน พ.ศ.2561 – ตุลาคม พ.ศ. 2562
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง โดยมีขั้นตอนดังนี้

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐานดังนี้

วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วย t-test เป็นการทดสอบประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยในขั้นแรกทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติการทดสอบของ Levene หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน ก็จะใช้การทดสอบ t แบบ Equal Variances Assumed แต่ถ้าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ใช้การทดสอบ t แบบ Equal Variances not Assumed

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยในขั้นแรกทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติ Levene ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ก็จะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และภายหลังการวิเคราะห์พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD แต่ถ้าผล



การทดสอบค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe และภายหลังการวิเคราะห์พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี Dunnett T3

ผลการวิจัย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 265 คน อายุ 21-30 ปี จำนวน 204 คน สถานภาพโสด จำนวน 237 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 277 ประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 155 คน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 279 คน

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา โดยภาพรวมด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัย ด้านบรรยากาศการเรียน และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก

3. นักศึกษาที่มี เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา โดยภาพรวม ด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัย ด้านบรรยากาศการเรียน และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวม และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา แตกต่างกัน โดย (1) นักศึกษาที่มีอายุ 18-20 ปี มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา สูงกว่านักศึกษาทุกช่วงอายุ (2) นักศึกษาที่มีอายุ 21-30 ปี มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา สูงกว่านักศึกษาที่มีอายุ 31- 40 ปี และ 51- 60 ปี (3) นักศึกษาที่มีอายุ 31-40 ปี มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา สูงกว่านักศึกษาที่มีอายุ 51- 60 ปี

5. นักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวม และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสมีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษาสูงกว่าสถานภาพหย่า

6. นักศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวม และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา แตกต่างกัน โดย (1) นักศึกษาที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการมีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวมสูงกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) นักศึกษาที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษาด้านภาพรวมสูงกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา โดยภาพรวม ด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัย ด้านบรรยากาศการเรียน และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ปฐมา อาแว และคณะ (2562) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานีปี

การศึกษา 2562 พบว่า การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานีปีการศึกษา 2562 พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านโปรแกรม/หลักสูตร และปัจจัยด้านเหตุผลส่วนตัว ล้วนแต่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และสอดคล้องงานวิจัยของ ไกรสิงห์ สุดสงวน (2560) ศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมและรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างจัดเรียงตามลำดับ จากมากไปน้อยได้ดังนี้อันดับที่ 1 ด้านสถาบัน อันดับที่ 2 ด้านเหตุผลส่วนตัว และอันดับที่ 3 ด้านเศรษฐกิจและสังคม

2. จากข้อค้นพบ นักศึกษาที่มี เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา โดยภาพรวม ด้านความคิดเห็นของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัย ด้านบรรยากาศการเรียน และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศรี เพชรโชติ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็น เพราะฉะนั้นนักศึกษาที่เลือกเรียนหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพรรณ ทาริซกุล และคณะ (2559) ศึกษาเรื่องการศึกษาการตัดสินใจเลือกเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของนักศึกษาโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ผู้ตัดสินใจเลือกเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีเพศต่างกัน ไม่ว่าจะ เป็นเพศชายหรือเพศหญิง มีการตัดสินใจเลือกเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัชชา ชุนห์วิจิตร และณัฐวรรณ ครุทสวัสดิ์ (2559) ที่พบว่า เพศระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัว ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิตไม่แตกต่างกัน

3. จากข้อค้นพบ นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวม และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา แตกต่างกัน โดย (1) นักศึกษาที่มีอายุ 18-20 ปี มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา สูงกว่านักศึกษาทุกช่วงอายุ (2) นักศึกษาที่มีอายุ 21-30 ปี มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา สูงกว่านักศึกษาที่มีอายุ 31- 40 ปี และ 51- 60 ปี (3) นักศึกษาที่มีอายุ 31-40 ปี มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา สูงกว่านักศึกษาที่มีอายุ 51- 60 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ นราธิง ศรีณย์ภัทรธร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อระดับปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อระดับปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของใจชนก ภาคอต (2556) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่าง



กันมี เหตุผลในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สมศรี เพชรโชติ (2560) พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม และด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ด้าน อาจารย์ผู้สอน ด้านหลักสูตร และด้านการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ทั้ง 4 ด้านนั้นมีความเหมาะสมและผู้เรียนมีความพึงพอใจ เพราะหลักสูตรครหกรรมศาสตร์นั้นสามารถเรียนรู้ได้ โดยไม่จำกัดอายุ ถ้าผู้เรียนมีความถนัดและความสนใจ อายุต่างกันก็สามารถเรียนหลักสูตรนี้ได้

4. จากข้อค้นพบ นักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวม และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสมีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษาสูงกว่าสถานภาพหย่า ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ พรณพนัช จันทา และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่น และครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศสาขาวิชาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีระดับคะแนนเฉลี่ยประสบการณ์ทำงาน รายได้สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่น และครอบครัว ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ เสรี สิงห์โงน และสาลิณี จันทรเจริญ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่น และครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ คะแนนเฉลี่ย ประสบการณ์ทำงาน รายได้สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่น และครอบครัว ไม่แตกต่างกัน

5. จากข้อค้นพบ นักศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวม และด้านปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา แตกต่างกัน โดย (1) นักศึกษาที่ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา และข้าราชการมีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษา ด้านภาพรวมสูงกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) นักศึกษาที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษาด้านภาพรวมสูงกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนราธิง ศรีณย์ภัทรธร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อระดับปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อระดับปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้คณะกรรมการบริหารหลักสูตรและผู้เกี่ยวข้องควรนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผน และหากลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรให้เป็นที่รู้จักของผู้สนใจจะเข้าศึกษาต่อให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านอื่น ๆ และศึกษากลุ่มตัวอย่างในมหาวิทยาลัยในพื้นที่อื่นเพิ่มเติม หรือศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ทราบถึงการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันว่ามีพฤติกรรมในการตัดสินใจต่างกันในเรื่องใดบ้างที่มีผลกับการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันการศึกษามากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ต่อไป

2. ควรเพิ่มเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยให้กว้างขึ้นนอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพมาใช้ในการวิเคราะห์เพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ไกรสิงห์ สุตสงวน. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร. *Veridian E-Journal.มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10(1), 201-207.
- ใจชนก ภาคอต (2556). ปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพของสถาบันที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัชชา สุรวรงค์ .2560. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (ระบบโควตา) ประจำปีการศึกษา 2560. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- นราธิง ศรีณย์ภัทรธร (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
- ปฐมา อาแว และคณะ (2562). การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานีปีการศึกษา 2562 (รายงานวิจัย). กองแผนงานวิทยาเขตปัตตานี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี.
- พรรณพนัช จันทา และคณะ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- ลัชชา ชุมหวัจจิตร และณัฐวรรณ ครุทสวัสดิ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต(หลักสูตรนานาชาติ) คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 3 (1), 111-123.



- วิไลพรรณ ตาริชกุล และคณะ (2559). การตัดสินใจเลือกเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของนักศึกษา
โครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 2
(1), 1-12.
- สมศรี เพชรโชติ (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรคหกรรมศาสตร์
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(3), 168-184.
- เสรี สิงห์โงน และสาลิณี จันทรเจริญ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรวิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่นและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol
R2R e-Journal*, 5(2), 95-108.
- Lim, J. S. and Oppenheim, A. V. (1979). Enhancement and Bandwidth Compression of Noisy
Speech. *Proceedings of IEEE*, 67(12), 1586-1604.

ประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019
Graduate Student Effectiveness of Online Learning in COVID-19

อมร นันทาภิรมย์¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และ สโรชนี ศิริวัฒนา³
Amorn Nuntapirom¹, Chandej Charoenwiriya² and Srochinee Siri Wattana³

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}
Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}
E-mail: s63563827030@ssru.ac.th¹, chandej.ch@ssru.ac.th², srochinee.si@ssru.ac.th³

Received: 2023-05-26; Revised: 2023-06-29; Accepted: 2023-06-30

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากับประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2563 จำนวน 273 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ การเข้าเรียนด้วยวิธี Login สะดวกดี ความเครียดในการเรียนออนไลน์ การจัดการเรียนรู้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ และหลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับระยะเวลาที่เรียนตามลำดับ และ 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีเพศ อายุ และคณะ/วิทยาลัยแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และสถาบันการศึกษาอื่น ๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแผนการจัดการเรียนสอนให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน และสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการเรียนออนไลน์, นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา, สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019



Abstract

This Article aimed to study 1) The effectiveness of online learning of graduate students in COVID-19. 2) Comparison of personal factors of graduate students with the effectiveness of online learning in COVID-19. This research employed a quantitative research method. Data were collected by questionnaires from 273 graduate students of Suan Sunandha Rajabhat University. Analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA. The results of the study found that 1) The overall effectiveness of online learning in COVID-19 was at the highest level, online learning achievement was the highest average; followed by the login method, which was convenient and stressful in studying online, learning management can meet the needs of learners and the course of instruction corresponds to the period of study, respectively. 2) Graduate students with different gender, age and faculties/college were effectiveness of online learning in COVID-19 not different but the educational level was different significantly at 0.05 level. The findings from this research; Suan Sunandha Rajabhat University and other University can be used to formulate a teaching management plan to respond to the needs of learners and create motivation for more learners.

Keywords: Effectiveness of Online Learning, Graduate Student, COVID-19

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เริ่มมีการรายงานการระบาดที่ประเทศจีนตั้งแต่ประมาณปลายปี พ.ศ. 2562 และระบาดเข้าสู่ประเทศไทยในเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 ซึ่งไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคที่ติดต่อได้ง่าย จึงมีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตจากโรคดังกล่าวเป็นจำนวนมาก กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมจึงประกาศให้สถานศึกษาปิดเรียนด้วยเหตุพิเศษ จนกว่าจะมีการประกาศเปลี่ยนแปลงเพื่อความปลอดภัยในชีวิตของนักเรียนนักศึกษา โดยในระหว่างที่สถานศึกษาต้องปิดเรียนด้วยเหตุพิเศษดังกล่าว หากมีความจำเป็นให้สถานศึกษาจัดให้มีการเรียนการสอนด้วยการไม่ต้องเข้าชั้นเรียน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564) ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและคงไว้ซึ่งการจัดการเรียนการสอนตามแผนการศึกษา การเรียนออนไลน์จึงเป็นทางเลือกที่สำคัญที่จะใช้ทดแทนการเรียนในห้องเรียนเพื่อไม่ให้เกิดการเรียนรู้หยุดชะงัก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสำเร็จการศึกษาของผู้เรียนในทุกระดับการศึกษา นอกจากนี้จุดเน้นในการพัฒนาผู้เรียนในยุคปัจจุบันให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงต้องเน้นการพัฒนาทักษะศตวรรษที่ 21 ของผู้เรียนโดยเฉพาะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี การเรียนออนไลน์จึงเป็นโอกาสที่จะเพิ่มสมรรถนะในด้านนี้ให้กับผู้เรียน (นิชกานต์ ทรงไทย, วราภรณ์ ยศทวี และปฐพร แสงเขียว, 2564)

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความเจริญงอกงามทางสติปัญญา มีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศ จึงมีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคม และตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องตอบสนองตามนโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ดังนั้น ในปีการศึกษา 2563 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอน โดยดำเนินการปรับเปลี่ยนให้เป็นรูปแบบการเรียนการสอนผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งจะเป็นการดำเนินการจัดการเรียนการสอนได้ครบถ้วนตามหลักสูตร ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษามีผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ (Learning outcomes) 5 ด้าน คือ (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะทางปัญญา (4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายหลักในการจัดการเรียนการสอน คือ ต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่พึงปรารถนา หรือตามวัตถุประสงค์การสอนที่วางไว้ ก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ถ้าผู้เรียนมีพฤติกรรมเรียนดีย่อมทำให้ประสบความสำเร็จในการเรียน ทำให้เกิดผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ที่ดี (มาลีวัล เลิศสาครศิริ, จุรีย์ นฤมิตเลิศ และกิตติยา สมุทรประดิษฐ์, 2564)

ในสถานการณ์การเรียนการสอนที่เปลี่ยนแปลงนี้ อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ต้องเตรียมการสอนภายในช่วงเวลาสั้น ๆ นักศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายกับการเรียนรู้ทางออนไลน์ แม้จะมีนโยบายและการเตรียมการทั้งหมดของกระทรวงศึกษาธิการ รัฐบาล และเจ้าหน้าที่วิชาการ โดยมีคำถามที่ว่านักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพร้อมสำหรับการเรียนรู้ออนไลน์หรือไม่ จึงมีความสนใจในการศึกษาการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ในยุคของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบการศึกษาแบบเดิม อีกทั้งยังไม่พบงานวิจัยในประเด็นดังกล่าว ดังนั้น จากการที่มีการจัดการเรียนการสอนแบบใหม่ผ่านระบบออนไลน์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมและประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากับประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

การจัดการศึกษาแบบ Home School จะต้องมีความเข้มแข็ง ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของผู้ปกครองจึงมีความสำคัญมากขึ้น โดยพ่อแม่ผู้ปกครองจะต้องเป็นเสมือนผู้ช่วยครู ที่ต้องทำงานร่วมกับครูในการดูแลการศึกษาของเด็ก ขณะที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องช่วยสนับสนุนการจัดการศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การสร้างความเข้าใจทั้งกับเด็กและผู้ปกครอง ซึ่งทุกฝ่ายต้องช่วยกันและกันประเทศไทยมีการจัดการศึกษาในรูปแบบทางไกล โดยมีทั้งแบบสดกับแบบบันทึกที่สามารถเรียนย้อนหลังได้ อย่างตอนนี้มีการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม (DLTV) ของมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมในพระบรมราชูปถัมภ์ จัดการเรียนรู้ออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยการเรียนการสอนส่วนระดับอุดมศึกษามีการเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สื่อออนไลน์ โซเชียลมีเดีย โปรแกรมต่าง ๆ มากมายทำให้สะดวก และเชื่อมโยงการศึกษาถึงตัวเด็กได้ง่ายมากขึ้น และเป็นการสื่อสารทั้งทางเดียวและสองทาง ฉะนั้นการเรียนผ่านออนไลน์ที่กำลังขับเคลื่อนอยู่ในขณะนี้ นอกจากเรียนตามหลักสูตรการเรียนการสอนแล้ว ต้องมีการจัดกิจกรรมกระตุ้นให้เด็กคิดตาม (Office of the Higher Education Policy, National Science, Research and Innovation Council, 2020)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการเรียนออนไลน์

Hoy & Miskel (1991) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำในการจัดการศึกษา ทำให้ครูและนักเรียนพึงพอใจ ส่งผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ 4 ประการ คือ ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์การเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก ความสามารถในการปรับตัวและพัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และความสามารถในการแก้ไขปัญหาภายในโรงเรียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

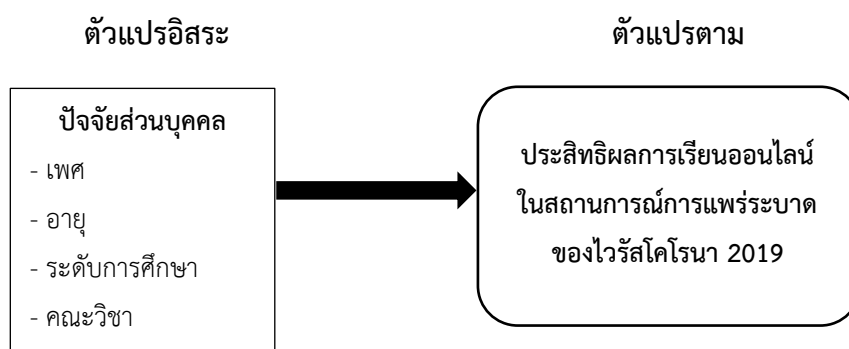
สุวิมล มธูรส (2564) ศึกษาการจัดการศึกษาในระบบออนไลน์ในยุค NEW NORMAL COVID-19 พบว่า ผู้บริหารจึงต้องมีการบริหารจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความปกติใหม่โดยมีแนวทางในการบริหาร ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนออนไลน์ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี การออกแบบหลักสูตร โดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคน การระบาดของโรค COVID-19 ที่ส่งผลกระทบให้สถาบันการศึกษาทั่วประเทศถูกสั่งปิดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ทำให้ทั้งนักเรียน นักศึกษา และอาจารย์ผู้สอน ต้องปรับตัวเข้าสู่การเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพื่อให้หลักสูตรยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างไม่ขาดตอน การบริหารจัดการต่อการเรียนการสอนสามารถเข้าถึงของนักเรียนทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้อาจารย์ประสบความสำเร็จในการจัดการเรียนรู้ โดยมีการหารือและวางแผนร่วมกันของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน เช่น พ่อแม่ ผู้ปกครอง นักศึกษา รวมไปถึงคณาจารย์ในการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจต่อไป

Abdelhai, Yassin, Ahmad & Fors (2012) ศึกษาเรื่องบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์เรื่อง อนามัยการเจริญพันธุ์ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ให้แก่ผู้เรียน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เรียนที่ลงทะเบียนแบบบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์มีผลคะแนนที่สูงกว่ากลุ่มที่เรียนในห้องเรียนปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การปฏิสัมพันธ์ในบทเรียนเป็นสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้สอนผ่านห้องสนทนาตลอดเวลา กระดานสนทนา ส่งข้อความ เมื่อสัมผัสภาพกลุ่มย่อยเกี่ยวกับความพึงพอใจพบว่า ผู้ใดพอใจกับการเรียนด้วย บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสบการณ์ที่ดีในการเรียนแบบออนไลน์ ช่วยผู้เรียนสามารถวางแผน การเรียน และมีอิสระในการเรียน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดประสิทธิผล การเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Hoy & Miskel, 1991) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2563 จำนวน 273 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้ความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 กำหนดสัดส่วนของกลุ่ม ตัวอย่างของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก โดยใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และคณะวิชา ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ และส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดโดยคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด (Rating Scales) โดยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient) ตามวิธีของครอนบาคของแบบสอบถามการวิจัยทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.882



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 273 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google form เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นช่องทางที่ให้กลุ่มตัวอย่างเข้าถึงแบบสอบถามได้ง่ายที่สุด และลดการแพร่เชื้อในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ด้วย Independent t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test)

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 273 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.0 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 58.2 ศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 46.9 และศึกษาอยู่ในบัณฑิตวิทยาลัย ร้อยละ 52.7

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การเช็คชื่อเข้าเรียนด้วยวิธี Login สะดวกดี ความเครียดในการเรียนออนไลน์ การจัดการเรียนรู้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ และหลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับระยะเวลาที่เรียน ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ประสิทธิผลการเรียนออนไลน์

ประสิทธิผลการเรียนออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	อันดับ
1. หลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับระยะเวลาที่เรียน	3.95	0.83	มาก	10
2. การเช็คชื่อเข้าเรียนด้วยวิธี Login สะดวกดี	4.71	0.50	มากที่สุด	2
3. ความสามารถในการประเมินผลการเรียนออนไลน์	4.70	0.49	มากที่สุด	5
4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์	4.72	0.48	มากที่สุด	1
5. ความเครียดในการเรียนออนไลน์	4.71	0.51	มากที่สุด	3
6. การจัดการเรียนรู้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้	4.71	0.50	มากที่สุด	4
7. สื่อมีประสิทธิภาพในด้านช่วยเสริมการสอนทำให้เข้าใจง่ายขึ้น	4.64	0.57	มากที่สุด	7
8. การติดต่อกับอาจารย์ผู้สอนโดยใช้กระดานสนทนาไม่ติดขัด	4.07	0.77	มาก	9
9. การส่งงานให้อาจารย์ตรวจไม่ยุ่งยาก	4.39	0.75	มาก	8

ประสิทธิผลการเรียนออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	อันดับ
10. การเข้าสู่ระบบการเรียนออนไลน์ไม่ยุ่งยาก	4.70	0.54	มากที่สุด	6
เฉลี่ยรวม	4.52	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ การเช็คชื่อเข้าเรียนด้วยวิธี Login สะดวกดี ($\bar{X} = 4.71$) ถัดมาคือ ความเครียดในการเรียนออนไลน์ ($\bar{X} = 4.71$) การจัดการเรียนรู้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ ($\bar{X} = 4.71$) และหลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับระยะเวลาที่เรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการเลือกซื้อสินค้านำเข้าจากประเทศจีนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ปัจจัยส่วนบุคคล		ประสิทธิผลการเรียนออนไลน์				
		$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	ผลทดสอบ
เพศ	ชาย	4.53	0.40	0.089	0.929	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.52	0.43			
อายุ	20-30 ปี	4.52	0.40	0.172	0.915	ไม่แตกต่าง
	31-40 ปี	4.53	0.46			
	41-50 ปี	4.50	0.39			
	51 ปีขึ้นไป	4.62	0.40			
ระดับการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	4.39	0.43	7.359	0.001*	แตกต่าง
	ปริญญาโท	4.63	0.39			
	ปริญญาเอก	4.45	0.41			
คณะ/ วิทยาลัย	คณะครุศาสตร์	4.39	0.43	1.771	0.119	ไม่แตกต่าง
	บัณฑิตวิทยาลัย	4.57	0.37			
	วิทยาลัยการเมืองการปกครอง	4.41	0.41			
	คณะศิลปกรรมศาสตร์	4.49	0.46			
	วิทยาลัยการจัดการ	4.64	0.45			
	อุตสาหกรรมและบริการ					
	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	4.52	0.51			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีเพศ อายุ และคณะ/วิทยาลัย แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ (Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	4.39	0.43	-	-0.24*	-0.06
ปริญญาโท	4.63	0.39	0.24*	-	0.18*
ปริญญาเอก	4.45	0.41	0.06	0.18*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ

คู่ที่ 1 ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครู กับ ปริญญาโท

คู่ที่ 2 ระดับการศึกษาปริญญาโท กับ ปริญญาเอก

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยพบว่า นักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 น้อยกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก และนักศึกษาระดับปริญญาโท มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาเอก

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และหลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับระยะเวลาที่เรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคุ้นเคยกับระบบการสอนในรูปแบบออนไลน์จึงไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเรียน และทำให้ผลการเรียนไม่ได้แตกต่างจากการเรียนในระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ นิชกานต์ แก้วจันทร์ และธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2564) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความคาดหวังประสิทธิผลการศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับด้านหลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับระยะเวลาที่เรียนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความไม่สอดคล้องระหว่างผลตอบแทนและต้นทุนในการเรียน ด้านความสามารถในการประเมินผล ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านความเครียดในการเรียน ตามลำดับ และสอดคล้องกับ นิตยา มณีวงศ์ (2564) พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จ การสอน ผู้เรียน เนื้อหาและเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีเพศ อายุ และคณะ/วิทยาลัย แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้นักศึกษามีวุฒิภาวะทางการเรียนแตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นทำให้นักศึกษามีการเรียนรู้ ความพร้อม ความตั้งใจ และการปรับตัวในการเรียนออนไลน์ ดีกว่าระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐปคัลภ์ แซ่เอี้ย (2563) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์ ที่มีชั้นปี เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้ของครอบครัวต่างกัน มีพฤติกรรมการตั้งใจเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์ ที่มีเพศ คณะวิชา และสถานที่พักอาศัยต่างกัน มีพฤติกรรมการตั้งใจเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ชกานต์ แก้วจันทร์ และธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2564) พบว่า ความพร้อมด้านผู้เรียนส่งผลต่อการเรียนออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ความพร้อมด้านการเรียนการสอนออนไลน์ส่งผลต่อการเรียนการสอนออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และการเรียนการสอนออนไลน์ส่งผลต่อความคาดหวังประสิทธิผลการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุป

จากการศึกษาประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีเพศ อายุ และคณะ/วิทยาลัย แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การ



แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ในการกำหนดแผนการจัดการเรียนสอนให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน กำหนดกลยุทธ์ในการสนับสนุน ส่งเสริม ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ และพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนให้น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ และทำให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้เรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ในประเด็นหลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับระยะเวลาที่เรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนออนไลน์ในระดับบัณฑิตศึกษาให้เหมาะสมกับระยะเวลาเรียน เนื่องจากการเรียนออนไลน์เป็นการเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หากมีระยะเวลาการเรียนยาวนานเกินไปอาจส่งผลสัญญาณเกิดขัดข้องหรือเกิดความผิดพลาดทางระบบ มหาวิทยาลัยจึงควรจัดทำหลักสูตรให้มีความกระชับ เหมาะสมกับระยะเวลาในการเรียนแต่ละรายวิชา

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ของแต่ละระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และเหมาะสมกับบริบทของแต่ละระดับการศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาด้วยการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้รับทราบผลวิจัยในลักษณะของการอธิบายด้วยเหตุและผลของการศึกษาในแต่ละประเด็นมากขึ้น

ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 เช่น พฤติกรรมของผู้เรียน รูปแบบการเรียนการสอน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). *มาตรการและเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19)*. สืบค้นเมื่อ กันยายน, 20, 2564 จาก <https://www.ops.go.th/main/index.php/news-service/announcement/3571-covid-24>
- ณัฐปคัลภ์ แซ่เอี้ย. (2563). *พฤติกรรม การตั้งใจเรียนออนไลน์ในสถานการณ์โควิด-19 ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.

- ณิกานต์ แก้วจันทร์ และธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2564). *ความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนและความคาดหวังประสิทธิผลการศึกษาในระบบการเรียนการสอนออนไลน์ ในทรรศนะของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณิกานต์ ทรงไทย, วราภรณ์ ยศทวี และปฐพร แสงเขียว. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาล: ภาคเหนือตอนล่าง. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์*, 13(1), 198-209.
- นิตยา มณีวงศ์. (2564). ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยความสำเร็จการเรียนรู้ออนไลน์แอปพลิเคชันไลน์ในช่วงวิกฤต COVID 19. *ครุศาสตร์สาร*, 15(1), 161 – 173.
- มาลีวัล เลิศสาครศิริ, จุรีย์ นฤมิตเลิศ และกิตติยา สมุทรประดิษฐ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ จากสถานการณ์โควิด-19. *วารสารสุขภาพกับการจัดการสุขภาพ*, 7(1), 13 – 27.
- Abdelhai, R., Yassin, S., Ahmad, M. F., and Fors, U. G. (2012). An e-learning reproductive health module to support improved student learning and interaction: a prospective interventional study at a medical school in Egypt. *BMC Medical Education*, 12(11), 1 - 9.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). *Education Administration: Theory Research Practice* (4th ed.). New York: McGraw - Hill.
- Office of the Higher Education Policy, National Science, Research and Innovation Council. (2020). *Recovery Forum: School Reopening and Teacher Empowerment to Cope with the Next Normal in Education*. Retrieved October 19, 2021, from <https://www.nxpo.or.th/en/4856/>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. New York: Harper and Row Publication.

ถอดรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัย ในประเทศไทย

Decoding Best Practice Administration of Early Childhood Education in Thailand

สรินนา โชติพนัส

Sarinna Chotepanus

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร

Educational Administration, Silpakorn University, Thailand

E-mail: Juitpathara.c@gmail.com

Received: 2023-06-06; Revised: 2023-06-29; Accepted: 2023-06-30

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) รหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย 2) ผลการยืนยันรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย ประชากรของการวิจัย คือ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เปิดสอนก่อนระดับประถมศึกษา จำนวน 26,542 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เปิดสอนก่อนระดับประถมศึกษา จำนวน 100 โรงเรียน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางประมาณการขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 3 คน คือ ผู้อำนวยการโรงเรียน หัวหน้างานวิชาการ และครูผู้รับผิดชอบระดับปฐมวัย รวม 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามความคิดเห็น และแบบสอบถามเพื่อยืนยันผลการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) รหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ (1) การจัดการสภาพแวดล้อมและแหล่งเรียนรู้ (2) การบริหารจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา (3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการเสริมสร้างประสิทธิภาพของสถานศึกษา (4) การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ (5) การสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ และ (6) การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา 2) ผลการยืนยันรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทยพบว่า มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

คำสำคัญ: แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ, การบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัย, ประเทศไทย

Abstract

The purposes of this research were 1) to identify the codes of best practice for administration of early childhood education in Thailand, and 2) to confirm the codes of best practice for administration of early childhood education in Thailand. The research population were 26,542 primary schools under the Office of the Basic Education Commission, which offers the preschool programs. The sample were 100 primary schools under the Office of the Basic Education Commission, which offers the preschool programs. The sample size was determined by referring to Taro Yamane's sample size table. The three respondents from each school consisted of a school director, a head of an academic affairs, and an early childhood teacher; with the total respondents of 300. The research instruments were the opinionnaire, and questionnaire of verify the research findings. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, exploratory factor analysis, and content analysis.

The findings of this study were as follows: 1) The codes of best practice for administration of early childhood education in Thailand consisted of six factors: (1) the management of environment and learning resources, (2) school safety management, (3) The development of Personnel Potential and Creating Efficiency of School Administration, (4) systematic administration, (5) learning management support, and (6) quality development of educational development. 2) The codes of best practice for administration of early childhood education in Thailand were verified to meet with accuracy standards, propriety standards and utility standards.

Keywords: Best Practice, Administration of Early Childhood Education, Thailand

บทนำ

การศึกษาถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติ เป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุขในกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ 21 เนื่องจากการศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบของประเทศเพื่อการแข่งขันและยืนหยัดในเวทีโลกภายใต้ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นพลวัตประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงให้ความสำคัญและทุ่มเทกับการพัฒนาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตนให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภูมิภาค และของโลก ควบคู่กับการธำรงรักษาอัตลักษณ์ของประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)



การศึกษาปฐมวัยเป็นช่วงที่มีพัฒนาเด็กแรกเกิดถึง 6 ขวบ จะช่วยการพัฒนาด้านสมองและการเรียนรู้ เป็นไปอย่างรวดเร็วที่สุดในทศวรรษที่ผ่านมาการใช้ศาสตร์ต่าง ๆ ไปวิเคราะห์สมอง ถ่ายภาพสมอง เพื่อศึกษาพัฒนาการแต่ละขั้นตอนความรู้ใหม่ พบว่า โอกาสแห่งการเรียนรู้และอัตราการเรียนรู้สูงสุดอยู่ในช่วงวัยเด็ก การเติบโตและพัฒนาการของสมองเป็นรากฐานของการเรียนรู้และเริ่มต้นตั้งแต่ทารกอยู่ในครรภ์ ในช่วง 3 - 6 เดือน ในครรภ์มีการสร้างเซลล์สมองสูงสุด การเติบโตของสมองสูงสุด ในช่วง 0 - 6 ปี เป็นการเติบโตทางปริมาณทำให้สมองของเด็กมีขนาด 90 - 95% และไม่ได้หยุดเติบโตเมื่ออายุ 6 ปี แต่เติบโตจนถึงอายุ 20 - 25 ปี จากองค์ความรู้นี้นำไปสู่การออกแบบการเรียนรู้สมัยใหม่ให้เข้ากับการพัฒนาสมอง จึงถือได้ว่า ช่วงปฐมวัยที่ต้องการการปลูกฝังบ่มเพาะเป็นพิเศษ โดยถือว่าการปลูกฝังหรือการบ่มเพาะใด ๆ จะเป็นการสร้างรากฐานของชีวิตที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคม (อภิญา ตันทวีวงศ์, 2557) ตามบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 54 กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับการศึกษาเพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาให้สมกับวัย โดยส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยรัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่าง ๆ รวมทั้งมีการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต และจัดให้มีการร่วมมือกันระหว่างรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน ในการจัดการศึกษาทุกระดับ

ในปัจจุบันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า Best Practice กำลังเป็นที่นิยมในวงการการศึกษาของประเทศไทย องค์กรการศึกษากำหนดให้มีการประกวด Best Practice ในด้านต่าง ๆ เช่น การยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น ทั้งในระดับโรงเรียน ระดับกลุ่มโรงเรียน ระดับเขตพื้นที่การศึกษา ระดับภาค และระดับประเทศ ซึ่งหลายโรงเรียนได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสังกัดจัดทำ Best Practice (กอบวิทย์ พิริยะวัฒน์, 2563) อีกทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ดำเนินงานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในระดับพื้นที่ (ภาคและจังหวัด) มีกิจกรรมที่ดำเนินการ 4 กิจกรรม ได้แก่ สร้างความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวนโยบาย ทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัย จัดทำข้อมูลสารสนเทศเด็กปฐมวัย และแผนที่ตั้งสถานศึกษาที่จัดการศึกษาปฐมวัยระดับจังหวัด จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาเด็กปฐมวัยในเชิงบูรณาการระดับจังหวัด และคัดเลือก รวบรวม ผลงานการวิจัย นวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดีของการจัดการศึกษาปฐมวัย และเพื่อเป็นเวทีในการสาธิต แสดงผลงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับครูและผู้บริหาร ส่งผลให้สำนักงานศึกษาธิการภาคได้มีการจัดกระบวนการพิจารณาคัดเลือกสถานศึกษาที่มีความเป็นเลิศด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย และด้านการบริหารจัดการ (การจัดการศึกษาปฐมวัย) นำเสนอเป็น Best Practices ในระดับภาค อันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และขยายผลในอนาคตต่อไป (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2562)

จากความสำคัญของเด็กปฐมวัยและแนวการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยมีหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสถานศึกษาปฐมวัยแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในสถานศึกษา

จึงมีการถอดรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยให้สถานศึกษามีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย
2. เพื่อทราบผลการยืนยันรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

รหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย มีความถูกต้องเหมาะสม เป็นไปได้และเป็นประโยชน์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คำว่า “Best Practices” “Good Practices” หรือ “Excellence” โดยทั่วไปเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันและสามารถใช้แทนกันได้ มีนักการศึกษาและนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายของแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ไว้ดังนี้ วิจารณ์ พานิช (2553) กล่าวว่า Best Practice เป็นวิธีการทำงานที่ดีที่สุดในแต่ละเรื่องซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกหน่วยงาน จากหลายช่องทางทั้งตัวผู้นำผู้ร่วมงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือภาวะปัญหา และการริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนาที่มีขั้นตอน เมื่อมีวิธีการทำงานที่ดีต้องทำผ่านการเล่าเรื่องที่เป็นการทำงานของตนเองมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้ามสายงาน ข้ามหน่วยงานโดยเกิดขึ้นในระดับบุคคลระดับกลุ่มคนและระดับหน่วยงานย่อย Best Practice ที่สมควรมีการบันทึก เขียนรายงานเพื่อการศึกษาพัฒนาและเผยแพร่ได้ ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กล่าวว่า Best Practices เป็นวิธีปฏิบัติในกระบวนการธุรกิจ ซึ่งมีส่วนอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยผลลัพธ์ในการดำเนินการที่เป็นเลิศ สร้างความยั่งยืนให้องค์กร เป็นแนวทางสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์กรที่ประยุกต์ให้เข้ากับลักษณะความต้องการโดยเฉพาะที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างน่าตื่นใจ นำไปสู่การลดเวลา ลดต้นทุน การปรับปรุงคุณภาพ และเพิ่มผลกำไรอย่างก้าวกระโดด (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2562)

สรุปได้ว่า แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) หมายถึง วิธีการทำงานที่ดีที่สุดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ อย่างมีขั้นตอน เพื่อให้ผลงานในองค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับภายในและภายนอกองค์กร โดยมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และสามารถเผยแพร่ได้

แนวคิดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กล่าวว่า ในการพัฒนาคุณภาพทำให้บรรลุผลลัพธ์ที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง และเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้



องค์กรนั้นประสบความสำเร็จและก้าวสู่ความเป็นเลิศ มีแนวทางการพิจารณา 6 ประการว่า วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือไม่ ดังนี้ 1) วิธีปฏิบัตินั้นดำเนินการบรรลุผลได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องหรือเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน 2) วิธีปฏิบัตินั้นผ่านกระบวนการนำไปใช้อย่างเป็นวงจรรจนเห็นผลชัดเจนว่าทำให้เกิดคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือมีกระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA จนเห็นแนวโน้มของตัวชี้วัดความสำเร็จที่ดีขึ้น 3) สามารถบอกเล่าถึงวิธีปฏิบัติได้ว่าทำอะไร (What) ทำอย่างไร (How) และทำไม (Why) 4) ผลจากวิธีการปฏิบัติสอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ หรือกลยุทธ์ จุดเน้นตามกลยุทธ์ 5) วิธีปฏิบัตินั้นสามารถระบุได้ว่าเกิดจากปัจจัยสำคัญที่ชัดเจน และปัจจัยนั้นก่อให้เกิดการปฏิบัติที่ต่อเนื่องและยั่งยืน 6) วิธีปฏิบัตินั้นใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM - Knowledge Management) เช่น การทำกิจกรรมเรื่องเล่าเร้าพลังในการถอดรหัสจากการปฏิบัติงาน (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2560)

ขั้นตอนการดำเนินงานของแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

วจิรา เดชารัตน์ (2551) กล่าวว่า กระบวนการจัดทำแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศมี ดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายเชิงเนื้อหา 2) การศึกษาพื้นฐานของประเด็นปัญหา 3) การวางแผน/หาแนวทางและกำหนดรูปแบบ/ตัวแบบในการเก็บข้อมูล 4) การเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผน/แนวทางที่กำหนด 5) นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อมูลในอดีตกับองค์กรอื่น/ผลในปัจจุบัน 6) แก้ไขและปรับปรุง 7) นำไปทดลองปฏิบัติซ้ำจนกว่าจะได้คำตอบหรือแนวทางที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ปัญหาหรือดำเนินกิจกรรมนั้นได้จริง ๆ 8) จัดระบบข้อมูลและบันทึกองค์ความรู้ที่ได้ 9) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์สร้างการเรียนรู้

แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

ธเนศ ขำเกิด (2555) กล่าวว่า วิธีปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาที่จะเรียกได้ว่าเป็น Best Practices มีแนวทางการพิจารณา 6 ข้อ ดังนี้ 1) วิธีปฏิบัตินั้นดำเนินการบรรลุผลได้สอดคล้องกับความคาดหวังของชุมชนหรือผู้ปกครองที่มีต่อสถานศึกษา หรือเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความพึงพอใจให้กับทุกคนในสถานศึกษาได้ 2) วิธีปฏิบัตินั้นผ่านกระบวนการนำไปใช้อย่างเป็นวงจรรจนเห็นผลอย่างชัดเจนว่าทำให้เกิดคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ วิธีปฏิบัตินั้นมีกระบวนการ PDCA จนเห็นแนวโน้มของตัวชี้วัดความสำเร็จที่ดีขึ้น 3) สถานศึกษาสามารถบอกเล่าถึงวิธีปฏิบัติได้ว่า “ทำอะไร” (What) “ทำอย่างไร” (How) และ “ทำไมจึงทำหรือ ทำไมจึงไม่ทำ” (Why) 4) ผลลัพธ์จากวิธีปฏิบัตินั้น เป็นไปตามองค์ประกอบข้อกำหนดของการพัฒนาคุณภาพเชิงระบบ 5) วิธีปฏิบัตินั้น สามารถระบุได้ว่าเกิดจากปัจจัยสำคัญที่ชัดเจน และปัจจัยนั้นก่อให้เกิดการปฏิบัติที่ต่อเนื่องและยั่งยืน 6) วิธีปฏิบัตินั้นใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM) เช่น การเล่าเรื่อง (Storytelling) ในการถอดบทเรียนจากการดำเนินการ แนวคิดการกระจายอำนาจ

การบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัย

ชัชวาลย์ ลิ้มรัชตะกุล (2560) กล่าวว่า การศึกษาปฐมวัยเป็นส่วนหนึ่งของระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีใช้การศึกษาภาคบังคับแต่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการศึกษาให้เด็กได้รับการพัฒนาไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับวัยและการพัฒนาการ

การศึกษาปฐมวัยเป็นการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับแรก เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับเด็กได้เจริญเติบโตอย่างสมบูรณ์ และมีพัฒนาการเหมาะสมตามวัยอย่างสมดุล โดยกระทรวงศึกษาธิการกำหนดปรัชญาการศึกษาปฐมวัย กล่าวว่า การศึกษาปฐมวัย เป็นการพัฒนาเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึงหกปีอย่างองค์รวมบนพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดูและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่สนองต่อธรรมชาติและพัฒนาการตามวัยของเด็กแต่ละคนให้เต็มตามศักยภาพ ภายใต้บริบทสังคมและวัฒนธรรมที่ได้ก่อกำเนิดอยู่ด้วยความรัก ความเอื้ออาทร และความเข้าใจของทุกคน เพื่อสร้างรากฐานคุณภาพชีวิตให้เด็กพัฒนาไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เด็กมีร่างกายแข็งแรง มีสุขภาพดี อารมณ์แจ่มใส มีความประพฤติดี มีวินัย รู้จักควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ให้เกิดคุณค่าต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

สรุปความสำคัญของการจัดการศึกษาปฐมวัย ได้ว่า การจัดการศึกษาปฐมวัยเป็นขั้นแรกในการเตรียมความพร้อมให้กับเด็กปฐมวัยมีพัฒนาการที่เหมาะสมทั้งด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ - จิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา เพื่อให้เด็กเกิดการเรียนรู้ที่เหมาะสมตามวัย โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับการถอดรหัส

เกียรตินพ อดมธนะธีระ (2561) กล่าวว่า ถอดรหัส (Decoding) เป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้หรือมีการเปลี่ยนแปลงสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ให้เป็นรูปข่าวสารหรือเรียกว่าเป็น “กระบวนการแปลความหมายของข่าวสาร” ที่จะทำให้อ่านข่าวสารถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่ง

องค์กรอีแคมปัสออนแทรีโอ (eCampusOntario) (2561) กล่าวว่า ถอดรหัส (Decoding) เป็นกระบวนการเปลี่ยนการสื่อสารให้เป็นความคิด เมื่อถอดรหัสข้อความจะดึงความหมายของข้อความนั้นออกมาในรูปแบบที่เหมาะสม การถอดรหัสมีทั้งรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาและไม่ใช้วาจา การถอดรหัสเป็นกระบวนการของการได้รับการดูซับการทำความเข้าใจ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจในสิ่งที่อาจรู้แล้ว โดยอาศัยข้อมูลที่ได้รับ

ทรง พิลาลัย (ม.ป.ป.) กล่าวว่า ขั้นตอนการถอดรหัส Best Practice ไว้ดังนี้ 1) วิเคราะห์กระบวนการทำงาน มองภาพรวม หากล่องดวงใจ ใครบ้างที่เกี่ยวข้อง 2) วิเคราะห์ความท้าทาย/ความเสี่ยงในการทำงาน อะไรที่ทำให้งานดีขึ้น อะไรที่ทำให้งานเสียหาย จุดไหนที่จะเกิดนวัตกรรม 3) วิเคราะห์เส้นทางการพัฒนาขององค์กร องค์กรมีต้นทุนอะไรบ้าง องค์กรมีความรู้อะไรบ้าง และจุดเชื่อมต่อที่ทำให้เกิด Best Practices และเครื่องมือที่ใช้ถอดรหัส ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการเตรียมคำถาม การฟังอย่างตั้งใจ และเก็บประเด็นการสัมภาษณ์อย่างครบถ้วน และการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นกระบวนการทำงานที่ทำหายเพื่อเข้าสู่เส้นทางพัฒนาคุณภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ที่เปิดสอนก่อนระดับประถมศึกษา ทั้งหมด 183 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 26,542 โรงเรียน (ข้อมูล 10 กรกฎาคม 2564)



กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ คือ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ที่เปิดสอนก่อนระดับประถมศึกษา การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางประมาณการขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 โรงเรียน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งประเภท (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ที่เปิดสอนก่อนระดับประถมศึกษา ออกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกและภาคใต้ จากนั้นเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างกับประชากรในแต่ละภูมิภาค และกำหนดผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน หัวหน้าวิชาการ และครูผู้รับผิดชอบระดับปฐมวัย รวม 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท 1) แบบสอบถามความคิดเห็น และ 2) แบบสอบถามเพื่อยืนยันผลการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionnaire) ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale)

2. แบบสอบถามเพื่อยืนยันผลการวิจัยรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย ผู้วิจัยนำไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) พิจารณา 4 ด้าน คือ ความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อแจ้งผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ สถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในทุกขั้นตอน

2. การเก็บข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionnaire) มีทั้งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Form)

3. การเก็บข้อมูลการสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อยืนยันผลการวิจัยรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย ผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากเอกสาร ตำรา วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวข้อง และแนวคิดที่เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัย จากโรงเรียน

ที่ได้รับรางวัล Best Practice ด้านบริหารจัดการศึกษา ระดับปฐมวัย ในระดับศึกษาธิการภาค โดยนำข้อมูลมาสรุปเป็นตัวแปรที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็น ข้อมูลรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการ การศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย ใช้สถิติดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเกณฑ์ตามแนวคิด ของเบสท์และคานท์ (Best and Kahn, 2006)

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยใน ประเทศไทยโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบ Kaiser – Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy and Bartlett's Test การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Factor Extraction Method: Principal Component Analysis: PCA) และการหมุนแกนแบบแวนริแมกซ์ (Varimax Rotation) ซึ่งเกณฑ์การเลือกตัวแปรที่เข้าอยู่ในองค์ประกอบ พิจารณาจากค่าความแปรปรวนของ ตัวแปร (Eigenvalue) ซึ่งมากกว่า 1 และถือเอาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรแต่ละ ตัวขององค์ประกอบนั้นต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และอธิบายตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป ตามวิธีของไกเซอร์ (Kaiser)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ จากแบบสอบถามเพื่อยืนยันผลการวิจัยรหัสแนว ปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย ใช้สถิติพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

1. รหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย ผลการ วิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการ การศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย โดยการสกัดปัจจัยด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Factor Extraction Method: Principal Component Analysis: PCA) และการหมุนแกนแบบแวนริแมกซ์ (Varimax Rotation) มีองค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigenvalue) ที่มากกว่า 1.00 ตามแนวคิดของ Kaiser จำนวน 11 องค์ประกอบ ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนรวมได้ทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 71.045 และเมื่อพิจารณา ความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) ที่มากกว่า 1.00 ในการเลือกองค์ประกอบจากจำนวนตัวแปร ทั้งหมดในแต่ละองค์ประกอบที่ต้องมีตัวแปรบรรยายองค์ประกอบนั้น ๆ ตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป ตามแนวคิด ของ Kaiser และมีค่าน้ำหนักปัจจัยแต่ละตัว (Factor Loading) ในแต่ละตัวแปรตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปนั้น พบว่า มีจำนวน 6 องค์ประกอบเท่านั้นที่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 1.1 องค์ประกอบที่ 1 การจัดการสภาพแวดล้อมและแหล่งเรียนรู้ ประกอบด้วย 23 ตัวแปร คือ
- 1) โรงเรียนมีสภาพแวดล้อมและแหล่งเรียนรู้ที่สะอาด ร่มรื่น สวยงาม และปลอดภัยต่อเด็กปฐมวัย
 - 2) ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้โรงเรียนเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้า วิจัย และศึกษาดูงานการจัดการศึกษาปฐมวัยจาก



หน่วยงานภายนอก 3) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้โรงเรียนเป็นศูนย์พัฒนาการจัดการศึกษาปฐมวัยที่มุ่งเน้นการจัดประสบการณ์ในรูปแบบวิทยาการคำนวณ 4) ครูปฐมวัยมีการประเมินพัฒนาการเด็กที่เน้นการมีส่วนร่วมของครูและผู้ปกครอง โดยมีคู่มือการประเมินอย่างชัดเจน 5) ผู้บริหารมีการพัฒนาห้องสมุดระดับชั้นปฐมวัยให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ 6) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้ครูปฐมวัยนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียน 7) ผู้บริหารมีการส่งเสริมและพัฒนาให้ครูปฐมวัยได้รับความรู้เรื่องจิตวิทยาและการแนะแนว 8) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้โรงเรียนเป็นศูนย์พัฒนาการจัดการศึกษาปฐมวัยที่มุ่งเน้นการจัดประสบการณ์ในการส่งเสริมทักษะการคิด 9) ผู้บริหารมีการสนับสนุนการจัดหางบประมาณในการสร้างโรงอาหารและอุปกรณ์เครื่องครัวที่ได้มาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับเด็กปฐมวัย 10) ผู้บริหารมีการสนับสนุนการจัดหางบประมาณในการสร้างอาคารเรียนในระดับปฐมวัยให้เป็นเอกเทศ 11) ครูปฐมวัยมีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินพัฒนาการสำหรับเด็กปฐมวัยที่หลากหลายและเป็นระบบ 12) ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ครูปฐมวัยมีการบริหารจัดการชั้นเรียนโดยใช้วินัยเชิงบวกและเอื้อต่อการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นเด็กเป็นสำคัญ 13) ผู้บริหารมีการส่งเสริมระบบการพัฒนาคู่มือในระดับปฐมวัยอย่างต่อเนื่อง 14) โรงเรียนมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยของเด็กปฐมวัย 15) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้มีการจัดสนามเด็กเล่นที่มีความเหมาะสมและมีเครื่องเล่นสนามอย่างหลากหลาย จำนวนเพียงพออยู่ในสภาพดีและปลอดภัยครบทุกรายการ 16) ผู้บริหารมีการสนับสนุนการจัดหางบประมาณในสร้างห้องนอนสำหรับเด็กปฐมวัยและเครื่องนอนที่ได้รับมาตรฐานเหมาะสมสำหรับเด็กปฐมวัย 17) ครูปฐมวัยมีการจัดห้องเรียนที่มีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยเหมือนบ้าน 18) ผู้บริหารมีการจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของโรงเรียนอย่างชัดเจน 19) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้มีการจัดห้องน้ำ ห้องส้วม ที่ล้างมือที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยสำหรับเด็กปฐมวัย 20) โรงเรียนมีครูชาวต่างประเทศสอนภาษาอังกฤษสำหรับเด็กปฐมวัย โดยกำหนดคุณสมบัติของครูชาวต่างประเทศ ต้องมีสัญชาติจากประเทศเจ้าของภาษา (Native Speaker) และมีใบประกอบใบอนุญาตสอน 21) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลการวิจัยและผลงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ของผู้บริหารและครูปฐมวัยเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย 22) ผู้บริหารมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเด็กปฐมวัยและดำเนินงานตามแผนที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพเด็กปฐมวัยอย่างเป็นระบบ 23) ผู้บริหารมีการส่งเสริมการจัดแหล่งเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.2 องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา จำนวน 19 ตัวแปร คือ 1) โรงเรียนมีมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยในการเดินทางของนักเรียนอย่างชัดเจน 2) โรงเรียนมีแผนงานโครงการอาหารกลางวันอย่างชัดเจน 3) ผู้บริหารมีการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการอาหารกลางวันอย่างต่อเนื่อง 4) ผู้บริหารมีการส่งเสริมบุคลากรทุกคนเข้ารับการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้นทุกคน 5) ผู้บริหารมีการนิเทศ ติดตามการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ของครูปฐมวัยอย่างต่อเนื่อง 6) ผู้บริหารมีระบบบริหารจัดการในสถานการณ์การแพร่ระบาดต่าง ๆ ในรูปแบบแผนเผชิญเหตุ และกำหนดมาตรการในการป้องกันอย่างชัดเจน 7) โรงเรียนมีการจัดบริการรถรับ - ส่งนักเรียน โดยมีแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยอย่างชัดเจน 8) โรงเรียนมีสภาพแวดล้อมภายในที่ปลอดภัยและมีมาตรการด้านความปลอดภัยและการป้องกัน

อันตรายที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน 9) ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ผู้ทำหน้าที่ประกอบอาหารต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโภชนาการของเด็กปฐมวัย 10) โรงเรียนมีระบบป้องกันอันตรายจากไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ 11) ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ครูใช้สื่อเทคโนโลยีและแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เด็กปฐมวัย 12) โรงเรียนมีระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยในโรงเรียนอย่างเป็นระบบ 13) โรงเรียนมีห้องพยาบาลและอุปกรณ์ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ 14) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้มีอาหารกลางวันและอาหารเสริมที่มีคุณภาพตามหลักโภชนาการและเผื่อรางวัลนักเรียนด้านโภชนาการของเด็กปฐมวัยอย่างสม่ำเสมอ 15) ผู้บริหารมีการส่งเสริมการบูรณาการการจัดประสบการณ์โดยการผสมผสานการเรียนรู้แบบ Active Learning ในระดับปฐมวัย 16) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้โรงเรียนมีการบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้แก่เด็กปฐมวัยอย่างทั่วถึง โดยจัดหาเครื่องกรองน้ำที่ได้มาตรฐานสากล 17) ผู้บริหารมีการส่งเสริมการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้เด็กสามารถดำรงชีวิตประจำวันตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีคุณภาพและมีความสุข 18) ผู้บริหารมีการส่งเสริมการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยวิธีการสอนแบบภาษาธรรมชาติในระดับปฐมวัย 19) ผู้บริหารมีการส่งเสริมการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยกระบวนการสืบเสาะหาความรู้ (Inquiry)

1.3 องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการเสริมสร้างประสิทธิภาพของสถานศึกษา จำนวน 14 ตัวแปร คือ 1) ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ครูปฐมวัยเป็นวิทยากรในการให้ความรู้ด้านการศึกษาปฐมวัยให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก 2) ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ครูปฐมวัยมีความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิเด็ก 3) ผู้บริหารมีการส่งเสริมการดำเนินการสร้างรอยเชื่อมต่อของการศึกษาระดับปฐมวัยกับระดับประถมศึกษาปีที่ 1 โดยบุคลากรทุกฝ่ายให้ความร่วมมือ 4) ผู้บริหารมีการสนับสนุนการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนและบรรลุผลสำเร็จ 5) ผู้บริหารมีการสำรวจความพึงพอใจของชุมชน ผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยอย่างต่อเนื่อง 6) ผู้บริหารเป็นวิทยากรในการให้ความรู้ด้านการศึกษาปฐมวัยให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก 7) ผู้บริหารมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของโรงเรียนให้ชุมชนและผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการที่หลากหลาย 8) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้โรงเรียนมีระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและทันสมัย 9) ผู้บริหารมีการส่งเสริมการดำเนินงานระบบช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ 10) ผู้บริหารมีการสรุปผลและนำผลการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการใช้หลักสูตรมาปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง 11) ผู้บริหารมีการจัดตั้งเครือข่ายทางวิชาการศึกษาปฐมวัยทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนในการร่วมมือพัฒนาเด็กปฐมวัย 12) ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ครูปฐมวัยดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยกระบวนการสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ในการพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย 13) ผู้บริหารมีการส่งเสริมการนิเทศ ติดตาม และประเมินผล ระบบช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่อง 14) ผู้บริหารมีการส่งเสริมครูปฐมวัยมีความรู้ในการปฐมพยาบาลเด็กปฐมวัยเบื้องต้น

1.4 องค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ จำนวน 12 ตัวแปร คือ 1) ผู้บริหารมีการส่งเสริมงานระบบธุรการที่มีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็ว 2) ผู้บริหารมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างครู

ทุกกลุ่มสาระและเด็กปฐมวัยในลักษณะกิจกรรมพิเศษ 3) ผู้บริหารมีการกำหนดแนวทางข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อมูลอื่น ๆ อย่างรวดเร็ว 4) ผู้บริหารมีการใช้กระบวนการการเทียบเคียงคุณภาพ (Benchmarking) ของสถานศึกษา 5) ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ครูปฐมวัยให้มีความสามารถจัดการแก้ปัญหา มีความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ 6) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้มีที่เล่นน้ำ เล่นทรายที่สะอาด ปลอดภัย และมีอุปกรณ์การเล่นที่หลากหลาย 7) ผู้บริหารมีการเปิดโอกาสให้ครูปฐมวัยได้ แสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มตามศักยภาพอย่างต่อเนื่องในการสร้างสรรค์ผลงาน 8) ผู้บริหารมีการ ประเมินความสุขของครูปฐมวัยในการทำงานและเด็กปฐมวัยในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ 9) ผู้บริหารมี การจัดหาสื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการสนับสนุนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับครูและเด็กปฐมวัย 10) ผู้บริหารมีการสนับสนุนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ 11) ผู้บริหารมี การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนในระดับปฐมวัย 12) ผู้บริหารส่งเสริมการจัดประสบการณ์โดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ DLTV, DLIT และ Application สำหรับเด็กปฐมวัยอย่างเหมาะสม

1.5 องค์ประกอบที่ 5 การสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ จำนวน 6 ตัวแปร คือ 1) ผู้บริหารมีการ ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบ้าน ชุมชน และโรงเรียน 2) ผู้บริหารมีการนำกระบวนการวิเคราะห์ตนเอง มาใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารการศึกษาปฐมวัย 3) ผู้บริหารมีการประเมินผลการพัฒนาตนเอง ของครูปฐมวัยทุกคนอย่างต่อเนื่อง 4) ผู้บริหารมีการบริหารงานที่ยึดหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ 5) ผู้บริหารมีการนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาคุณภาพ การศึกษาปฐมวัยอย่างต่อเนื่อง 6) ผู้บริหารมีการสร้างขวัญกำลังใจและการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่บุคลากร ในการปฏิบัติงานทุกระดับ

1.6 องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา จำนวน 4 ตัวแปร คือ 1) ผู้บริหารมี การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของครู/การสนับสนุนให้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้มี คุณภาพมากขึ้น 2) ผู้บริหารมีแนวคิดและทิศทางการบริหารจัดการศึกษาปฐมวัยที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ สังคมปัจจุบันและสอดคล้องตามปรัชญาและหลักการศึกษาปฐมวัย 3) ผู้บริหารมีการนำผลการวิเคราะห์ความ ต้องการของโรงเรียนมาพัฒนาหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยให้มีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับเป้าหมายของ โรงเรียน 4) ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ความต้องการของโรงเรียนร่วมกับชุมชน ผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานในการวิจัย

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจมีข้อตกลงเบื้องต้น คือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถ พิจารณาจากค่า KMO ที่มีค่าเข้าใกล้ 1.00 และ Bartlett's Test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

H_0 : ตัวแปรต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน

ซึ่งผลการทดสอบความเหมาะสมของข้อมูล มีรายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความเหมาะสมของข้อมูล

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.972
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi - Square	41092.565
	df	7381
	Sig.	0.000

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบความเหมาะสมของข้อมูล จากค่า KMO ของข้อมูลตัวแปรหัตสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย โดยมีค่า KMO เท่ากับ 0.972 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.80 และมีค่าเข้าใกล้ 1.00 หมายถึง ข้อมูลมีความเหมาะสมเพียงพอในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ต่อไปได้ และเมื่อทดสอบสมมติฐานด้วย Bartlett's Test of Sphericity พบว่า มีค่า Chi - Square เท่ากับ 41092.565 และค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 หมายความว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับรหัตสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กัน และเป็นข้อมูลที่เหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ต่อไป

2. ผลการยืนยันรหัตสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย จำนวน 6 องค์ประกอบ 78 ตัวแปร ได้แก่ 1) การจัดการสภาพแวดล้อมและแหล่งเรียนรู้ 2) การบริหารจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา 3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการเสริมสร้างประสิทธิภาพของสถานศึกษา 4) การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ 5) การสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ และ 6) การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยภาพรวมแล้วองค์ประกอบรหัตสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทยมีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

อภิปรายผล

1. รหัตสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การจัดการสภาพแวดล้อมและแหล่งเรียนรู้ 2) การบริหารจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา 3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการเสริมสร้างประสิทธิภาพของสถานศึกษา 4) การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ 5) การสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ และ 6) การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา การวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 องค์ประกอบรหัตสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทยเป็นพหุองค์ประกอบ โดยการวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย ให้ทราบถึงวิธีการกระบวนการเพื่อเป็นแนวทางสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษา ซึ่งวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ศรีอินทร์สุทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการศูนย์เด็กปฐมวัยต้นแบบ ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์ประกอบแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการศูนย์เด็กปฐมวัยต้นแบบ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ (1) การสนับสนุนสื่อการจัดประสบการณ์ (2) การบริหารจัดการ (3) การจัดสภาพแวดล้อม (4) กระบวนการจัด

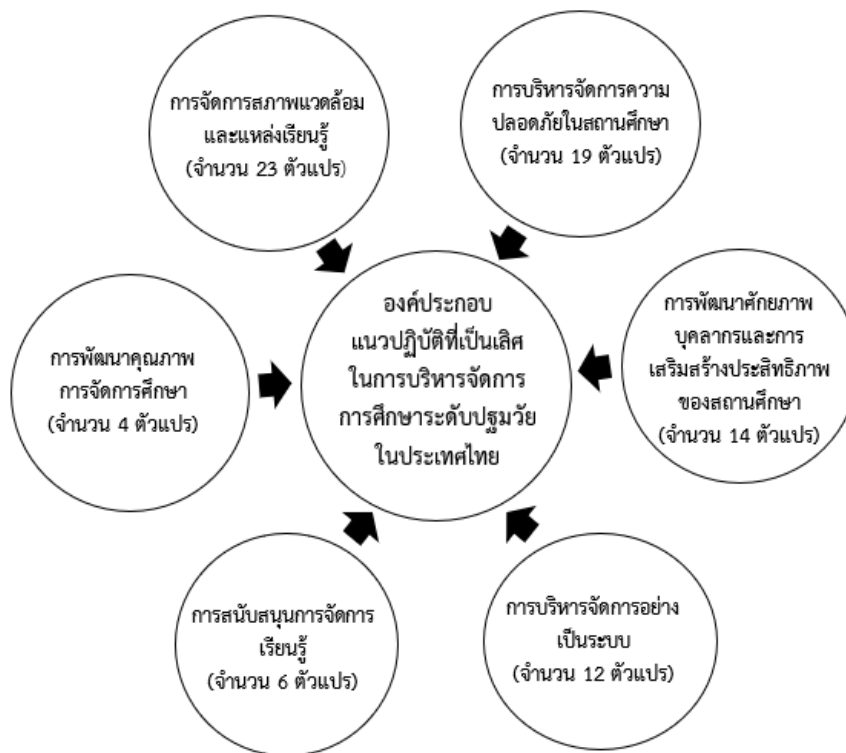


ประสบการณ์ (5) การให้บริการแก่ผู้เรียน (6) การประเมินผลพัฒนาการเด็ก และ (7) การประสานความร่วมมือกับชุมชน 2) ผลการยืนยันองค์ประกอบแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการศูนย์เด็กปฐมวัยต้นแบบผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นเป็นเอกฉันท์ว่ามีความเหมาะสม เป็นไปได้ มีประโยชน์ และถูกต้อง

2. ผลการยืนยันองค์ประกอบรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทยพบว่า มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ผลการยืนยันองค์ประกอบรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก แต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัย โดยผู้บริหารและครูมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบที่ก่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วงเพชร การุณย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารการศึกษาปฐมวัยสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารการศึกษาปฐมวัยสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัด 1) ผู้บริหารเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่จะนำพาโรงเรียนไปสู่ความสำเร็จ 2) หลักการสำคัญที่ใช้ในการบริหารการศึกษาปฐมวัยได้แก่ (1) หลักการมีส่วนร่วม (2) หลักการทำงานเป็นทีม (3) หลักการมุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน 3) การนำรูปแบบไปใช้ในการพัฒนาการศึกษาปฐมวัยอย่างจริงจังและต่อเนื่องจะส่งผลต่อการพัฒนาให้โรงเรียนมีคุณภาพได้มาตรฐานและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) ผลประเมินรูปแบบการบริหารการศึกษาปฐมวัยสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัดโดยรวมอยู่ในระดับมากและเห็นว่าวิธีดำเนินการตามรูปแบบ 5 ด้าน (P2HET) มีความเหมาะสมความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์สามารถพัฒนาการศึกษาปฐมวัยสู่ความเป็นเลิศได้

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

รหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในประเทศไทย จากผลการวิจัยค้นพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัย มีจำนวน 6 องค์ประกอบ 78 ตัวแปร คือ องค์ประกอบที่ 1 การจัดการสภาพแวดล้อมและแหล่งเรียนรู้ จำนวน 23 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา จำนวน 19 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการเสริมสร้างประสิทธิภาพของสถานศึกษา จำนวน 14 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ จำนวน 12 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 5 การสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ จำนวน 6 ตัวแปร และองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา



ภาพที่ 1 องค์ประกอบแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปทุมวัยในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรนำการถอดรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปทุมวัยในประเทศไทยไปพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปทุมวัยและสนับสนุนให้มีการสร้างคู่มือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปทุมวัยในระดับโรงเรียน และควรส่งเสริมให้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปทุมวัยในโรงเรียนประถมศึกษาแก่ผู้บริหาร หัวหน้าวิชาการ และครูผู้สอนระดับปทุมวัย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้บริหารโรงเรียนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานในโรงเรียนประถมศึกษาที่เปิดสอนในระดับปทุมวัย สามารถถอดรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปทุมวัยในประเทศไทยจากตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบที่ค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการการศึกษาระดับปทุมวัยในโรงเรียนของตนให้มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการถอดรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปทุมวัยในโรงเรียนแนวทางเลือก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน



2. ควรศึกษาการถอดรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบการถอดรหัสแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกับโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

กอบวิทย์ พิริยะวัฒน์. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายหัวข้อ การจัดทำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)*. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564 จาก <https://www.sw2.ac.th/images/user/sunpaboon/62/vck4/bestprac.pdf>

เกียรติพงษ์ อุดมชนะธีระ. (2561). *กระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process)*. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564 จาก <https://iok2u.com/article/business-administrator/communication-process#:~:text=กระบวนการติดต่อสื่อสาร>

ชัชวาลย์ ลิ้มรัชตะกุล. (2560). *การศึกษาปฐมวัย*. มหาสารคาม: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ทรง พิลาลัย. (ม.ป.ป.). *การค้นหาและถอดรหัสแนวทางการปฏิบัติที่ดี*. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564 จาก http://www.med.nu.ac.th/fom/th/nuhoffice/file_document/555_นพ.ทรง%20พิลาลัย%20-%20การค้นหา%20Good%20or%20Best%20Practice%20และการถอดความรู้.pdf

ธเนศ ขำเกิด. (2555). *Best Practices คืออะไร*. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/113893>

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก.

วงเพชร การุณย์. (2564). *รูปแบบการบริหารการศึกษาปฐมวัยสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัด. สันติศึกษาปริทรรศน์*, 9(5), 1940 -1951.

วิจารณ์ พานิช. (2553). *ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วจิรา เดชาติวงศ์. (2551). *50 ปี กรมการพัฒนาชุมชน: อุทิศตน พัฒนาคน สร้างชุมชนอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

ศิริพร ศรีอินทร์สุทธิ. (2558). *แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารศูนย์เด็กปฐมวัยต้นแบบ*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *เอกสารประกอบการรายงานผลการดำเนินงานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาการจัดการศึกษาปฐมวัยในระดับพื้นที่ภาคและจังหวัด*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2557). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิกส์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2562). *กระบวนการวิจัยและพัฒนา Best Practices/Good Practices*. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564, จาก <http://ftpi.or.th>
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2560). *แนวทางการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี*. ลำปาง: บอยการพิมพ์.
- อภิญญา ตันทวีวงศ์. (2557). *อภิวัดการเรียนรู้...สู่จุดเปลี่ยนประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สหมิตรพริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (2006). *Research in Education*. (10thed.). Massachusetts: Pearson Education Inc.
- eCampusOntario. (2561). *Communication for Business Professionals*. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564, จาก <https://openlibrary-repo.ecampusontario.ca/xmlui/bitstream/handle/123456789/525/Communication-for-Business-Professionals-1564507596.-htmlbook.html?sequence=18&isAllowed=y>
- Kaiser quoted in Barbara G. Tabachink, and Linda S.Fidell. (1983). *Using Multivariate Statistics*. New York Haper & Row.
- Likert, R. (1961). *The Human Organization*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An introduction Analysis*. New York: Harper & Row Publishing.

การจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน: ชุมชนบ้าน
ป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง

Participatory of Occupation Group Management for Sustainable
Development: Ban Pa Meang Community, Muang Pan District, Lampang

ภาคภูมิ ภัควิภาส¹, สุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์², สุพิทักษ์ โตเพ็ง³ และ ประสูตร เหลืองสมานกุล⁴
Pakphum Pakvipas¹, Sutheemondha Chongsirojana², Supitaka Torpeng³
and Prasutr Luangsmarnkul⁴

หลักสูตรการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา¹
International Business Management Department, Faculty of Business Administration and Liberal Arts,
Rajamangala University of Technology Lanna, Thailand¹

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ภาค 3²
Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission Region 3, Thailand²
สถาบันรัชต์ภาคย์^{3,4}

Rajapark Institute, Thailand^{3,4}

E-mail: sutheemondha.c@nbt.go.th²

Received: 2023-06-10; Revised: 2023-06-29; Accepted: 2023-06-30

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพเพื่อศึกษาการจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมและการพัฒนารูปแบบการจัดการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกภายในชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง จำนวน 103 คน ผลวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นในการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพ (POSDCoRB) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแต่ละรายด้าน พบว่า การจัดสรรบุคคลทำงาน (Staffing) อยู่ในระดับมากที่สุด การจัดสรรงบประมาณ (Budgeting) การวางแผน (Planning) การบริหารจัดการองค์กร (Organizing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) และการรายงานติดตามผล (Reporting) อยู่ในระดับมาก ส่วนการจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน พบว่ามีรูปแบบลักษณะของชุมชนเพื่อชุมชนที่มีการเสริมสร้างรูปแบบการพัฒนาชุมชนที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมและใช้กระบวนการเรียนรู้เป็นหลักสำคัญในการถ่ายทอดองค์ความรู้และกระบวนการจัดการที่ก่อให้เกิดความเข้มแข็งภายในชุมชน

คำสำคัญ: การพัฒนาอย่างยั่งยืน, รูปแบบการพัฒนาชุมชน, ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง

Abstract

This study was mixed methods research which combined both quantitative and qualitative methods for explore Participatory of Occupation Group Management for Sustainable: Ban Pa Meang Community, Muang Pan District, Lampang. The sample were 103 households of Ban Pa Meang, Muang Pan District, Lampang. Results found that overall level of agreement toward Occupation Group Management based on (POSDCoRB) was agree. Especially on Staffing, was rated as strongly agree and Budgeting, Planning, Organizing, Directing, Coordinating and Reporting were rated as agreed respectively. In addition to manage occupation group by participatory for Sustainable, members should emphasize on (1) create process and develop occupation group model which focus on participation and using learning process as strategic development (2) knowledge transferring and improve the process of participatory of occupation group management for strengthen community.

Keywords: Sustainable Development, Participatory of Occupation Group Management, Pa Meang Community

บทนำ

ตามทีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมีความตระหนักและมุ่งเน้นการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและสนับสนุนสังคมไทยบนพื้นฐานกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) เพื่อมุ่งพัฒนาประเทศสู่การพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ผ่านการดำเนินการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) (Office of the National Economic and Social Development Board, 2017) และฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) “พลิกโฉมประเทศไทยสู่สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” (Office of the National Economic and Social Development Board, 2022) ซึ่งนับเป็นแผนปฏิบัติการในช่วง 5 ปีที่สองของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มุ่งเน้นสู่การบรรลุยังเป้าหมายในมิติต่าง ๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอย่างเป็นรูปธรรม โดยหน่วยงานภาครัฐบาลมีส่วนช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนนำทุนทางสังคมที่มีอยู่มาใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์และช่วยเสริมสร้างเศรษฐกิจในชุมชนที่เป็นการพึ่งพาตนเอง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาไทยมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งมุ่งพัฒนาด้านนโยบายเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำรินโยบายสร้างความเข้มแข็งของชุมชน รวมถึงนโยบายรัฐบาลที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวมที่มีทรัพยากรบุคคลเป็นศูนย์กลาง ที่ได้กำหนดกลยุทธ์สำคัญ คือ การเสริมความแข็งแกร่งของชุมชน การส่งเสริมการพัฒนาในระดับท้องถิ่นและบริบทสังคม ตลอดจนการเพิ่มศักยภาพขององค์กรชุมชน การสนับสนุนการเรียนรู้และขยายเครือข่ายชุมชน พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็ง เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคมและระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบ



จากการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักการพัฒนาพื้นที่การกิจและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยมีกระทรวงการคลังและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร่วมกันบูรณาการศึกษาถึงแนวทางและมาตรการในการลดภาระหนี้สินครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้นโดยการนำนโยบายหรือแนวทางจากภาคส่วนรัฐบาลในการกระจายรายได้ให้กับประชาชน ซึ่งแนวทางหนึ่งซึ่งนำมาใช้ในการพัฒนาชีวิตและเพิ่มพูนรายได้ให้กับประชาชน คือ วิสาหกิจชุมชนที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลในรูปแบบนิติบุคคลหรือไม่เป็นนิติบุคคล เพื่อสร้างรายได้ที่สามารถพึ่งพาตนเองและเป็นหลักแหล่งในการสร้างรายได้ให้แก่ครอบครัว ชุมชนและ/หรือการสร้างรายได้ระหว่างชุมชน

ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง เป็นกลุ่มชุมชนที่มีการจัดตั้งกลุ่มที่มีความเข้มแข็งในเรื่องพัฒนาการปลูกกาแฟอาราบิก้า (Arabica) บนพื้นที่สูงภายใต้ความช่วยเหลือของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงตีนตก บ้านปางผึ้ง ตำบลห้วยแก้ว อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการบริหารจัดการแบบครบวงจรตั้งแต่ระดับต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ โดยมุ่งเป้าประสงค์ในการเร่งแก้ไขปัญหากลุ่มเกษตรกรโดยรอบพื้นที่ศูนย์ฯ ถ่ายทอดและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเพาะปลูก การแปรรูปและเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร รวมถึงการตั้งศูนย์การเรียนรู้และแปลงกาแฟทดลองปลูกกาแฟชนิดต่าง ๆ จากภูมิปัญญาท้องถิ่นและผสมผสานด้วยความเชี่ยวชาญของกลุ่มสมาชิกภายในชุมชน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง โดยได้นำกระบวนการจัดการเป็นหลักสำคัญในการศึกษาแนวทางการจัดการกลุ่มอาชีพ ตลอดจนการส่งเสริมการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชนพื้นที่วิจัยเป็นต้นแบบการจัดการกลุ่มและชุมชนให้เกิดความยั่งยืน ยกกระดับคุณภาพชีวิตสมาชิกภายในชุมชนที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการนำไปสู่สังคมที่มีความสุข ชุมชนมีความเข้มแข็งภายในชุมชน ลดระดับการพึ่งพาจากภายนอกและสามารถพัฒนาความสามารถในการแข่งขันและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ (POSDCoRB) กลุ่มอาชีพและกระบวนการและรูปแบบการพัฒนาของกลุ่มอาชีพของเกษตรกร เพื่อพัฒนาศักยภาพชุมชนอย่างยั่งยืนของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรการวิจัยเชิงปริมาณ คือ สมาชิกในชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง พื้นที่วิจัยฯ ภายใต้ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงตีนตก หมู่ที่ 8 บ้านปางผึ้ง ตำบลห้วยแก้ว อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีสมาชิกภายในชุมชน จำนวน 140 ครัวเรือน และขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan,

1970) เป็นเกณฑ์ตารางเทียบกับประชากร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 103 คน (หัวหน้าครอบครัว 1 ท่าน ต่อครัวเรือน)

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ผู้นำเยาวชนและประธานกลุ่มอาชีพและกลุ่มออมทรัพย์ชุมชน

2. เครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลเชิงปริมาณรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ ซึ่งระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุดเป็นลำดับไปจนถึงระดับ 5 หมายถึงระดับมากที่สุด และใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย 5 ระดับ โดย 1.00–1.50 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด 1.51–2.50 หมายถึงเห็นด้วยน้อย 2.51–3.50 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง 3.51–4.50 หมายถึงเห็นด้วยมาก และ 4.51–5.00 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด (Srisa-Ard, 2002) หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ระดับ 0.88

2.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งได้กำหนดโครงสร้างเรื่องที่ต้องการทราบในแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาบริหารจัดการกลุ่มอาชีพและวิเคราะห์ผลร่วมกับคณะผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อถอดแบบ (Model) กระบวนการและรูปแบบการพัฒนา การจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการหาค่าแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลเชิงคุณภาพเลือกใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจำลองรูปแบบ (Model) กระบวนการพัฒนาการจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมตามความมุ่งหมายตามกรอบแนวคิดการวิจัยกำหนด

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มอาชีพภายในชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 อายุ 31–40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 75.73 โดยมีระดับการศึกษาน้อยกว่าหรือเท่ากับระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 52.43 ซึ่งมีอาชีพหลักทำไร่ทำสวน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 59.22 มีตำแหน่งบทบาทหน้าที่เป็นสมาชิกชุมชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 92.23 และมีประสบการณ์การเข้าร่วมโครงการพัฒนาตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 86.41



ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (POSDCoRB)

(n=103)

1. การจัดสรรบุคคลทำงาน (Staffing)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
สมาชิกภายในกลุ่มอาชีพมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน	4.42	0.74	มาก
สมาชิกมีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงานยังกลุ่มอาชีพ หรือวิสาหกิจชุมชนอื่น	4.65	0.86	มากที่สุด
สมาชิกได้รับการอบรม พัฒนาทักษะจากหน่วยงานทั้งภาครัฐบาล ภาคเอกชนและสถาบัน หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.63	0.76	มากที่สุด
มีการหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ทำงานของคณะกรรมการดำเนินงานกลุ่มฯ	4.60	0.62	มากที่สุด
สมาชิกได้รับมอบหมายงานตรงตามความสามารถความถนัดเสมอภาคเท่าเทียม	4.69	0.72	มากที่สุด
การปรับเพิ่มจำนวนสมาชิกผ่านการคัดเลือกตรงตามความต้องการของกลุ่มฯ	4.11	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	0.65	มากที่สุด
2. การจัดสรรงบประมาณ (Budgeting)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
มีการร่วมพิจารณาเสนอโครงการขอรับการสนับสนุนงบประมาณแหล่งต่างๆ	4.17	0.69	มาก
ทุนหมุนเวียนส่วนหนึ่งได้มาจากหุ้นของสมาชิก	4.36	0.74	มาก
การใช้จ่ายเงินทุนดำเนินงานของกลุ่มฯ เหมาะสมกับรายได้คาดว่าจะได้รับ	4.16	0.75	มาก
มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการใช้จ่ายเงินทุนอย่างชัดเจน	4.13	0.71	มาก
มีการกำหนดระบบการตรวจสอบบัญชีการรับจ่ายของกลุ่มฯ	4.30	0.77	มาก
สมาชิกรับทราบผลการดำเนินงานด้านการเงินอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	4.13	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	0.78	มาก
3. การวางแผน (Planning)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
สมาชิกมีส่วนร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน	4.21	0.64	มาก
สมาชิกมีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดราคาจำหน่ายผลผลิตของชุมชน	4.06	0.78	มาก
สมาชิกมีส่วนร่วมประชุมกำหนดเป้าหมายการผลิตและผลการดำเนินงาน	4.26	0.77	มาก
สมาชิกมีส่วนร่วมประชุมเพื่อพิจารณาหาแหล่งเงินทุนสนับสนุน	4.01	0.73	มาก
สมาชิกมีส่วนร่วมประชุมเพื่อพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น	4.18	0.70	มาก

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (POSDCoRB) (n=103)

สมาชิกมีส่วนประชุมพิจารณาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของกลุ่มให้ได้คุณภาพ	4.48	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	0.78	มาก
4. การบริหารจัดการองค์กร (Organizing)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
มีการคัดเลือกคณะกรรมการเพื่อเป็นตัวแทนบริหารจัดการ	4.15	0.76	มาก
การดำเนินงานของกลุ่มฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/มอบหมายหน้าที่ชัดเจน	4.19	0.73	มาก
มีการแก้ไขปัญหา รวบรวมข้อคิดเห็นต่างๆ ในรูปมติของคณะกรรมการ	4.25	0.84	มาก
มีการแลกเปลี่ยนวัตถุดิบ หรือผลผลิตในลักษณะระบบอุปถัมภ์ (เครือญาติ)	4.10	0.86	มาก
มีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก การติดต่อสื่อสารแบบทางการ/ไม่เป็นทางการ	4.32	0.72	มาก
ประธานกลุ่มมีการสร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นกันเองกับสมาชิก	4.07	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	0.80	มาก
5. การอำนวยการ (Directing)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
การดำเนินงานของกลุ่มฯ อยู่ภายใต้การตัดสินใจของคณะกรรมการที่ได้คัดเลือก	4.27	0.81	มาก
ประธานกลุ่มเป็นผู้ตัดสินใจในขั้นสุดท้าย	4.15	0.71	มาก
ประธานกลุ่มมีภาวะความเป็นผู้นำสูง	4.27	0.78	มาก
การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกกับคณะกรรมการเป็นไปแบบเรียบง่าย/ไม่เป็นทางการ	3.92	0.85	มาก
โดยมากประธานกลุ่มเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานต่างๆ ด้วยตนเอง	4.16	0.82	มาก
การสั่งการมอบหมายงานหรือกิจกรรมใดๆ ด้วยวาจา	4.10	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	0.79	มาก
6. การประสานงาน (Coordinating)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
กลุ่มอาชีพมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ	4.11	0.67	มาก
ประธานกลุ่มมีการติดตามสอบถามปัญหา/ข้อเสนอแนะจากสมาชิกอยู่เป็นระยะ	4.26	0.80	มาก
การประชุมของกลุ่มฯ เป็นการพูดคุยหารือด้วยวาจา	4.06	0.86	มาก



ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (POSDCoRB) (n=103)

การติดต่อสื่อสารในระหว่างสมาชิกอาศัยความสัมพันธ์เครือญาติเป็นส่วนใหญ่	4.09	0.86	มาก
มีการได้รับคำแนะนำจากหน่วยงานส่งเสริม หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.20	0.95	มาก
การสั่งซื้อผลผลิตของกลุ่มฯ เป็นการสั่งซื้อแบบทางการและไม่เป็นทางการ	4.03	1.05	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12	0.88	มาก
7. การรายงานติดตามผล (Reporting)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
มีการกำหนดให้มีระบบการบันทึกการดำเนินงานของกลุ่มฯ	3.98	0.62	มาก
คณะกรรมการได้จัดเก็บเอกสารและรายละเอียดการดำเนินงานในรูปแบบงาน/ไฟล์งานอิเล็กทรอนิกส์	4.09	0.85	มาก
มีการสรุปผลรายงานประจำปี	4.12	0.71	มาก
การจัดบันทึกรายละเอียดการผลิต การจัดจำหน่ายรอบรายเดือน	3.91	0.85	มาก
มีการตรวจทานสอบ/การทบทวนหัวข้อที่กำหนดให้มีการรายงานผลดำเนินงาน	4.10	0.80	มาก
มีการบันทึกสถิติ/ข้อมูลการผลิตของสมาชิกเพื่อคำนวณค่าตอบแทนหลังจำหน่าย	4.37	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	0.80	มาก
รวมค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการ (POSDCoRB)	4.21	0.79	มาก

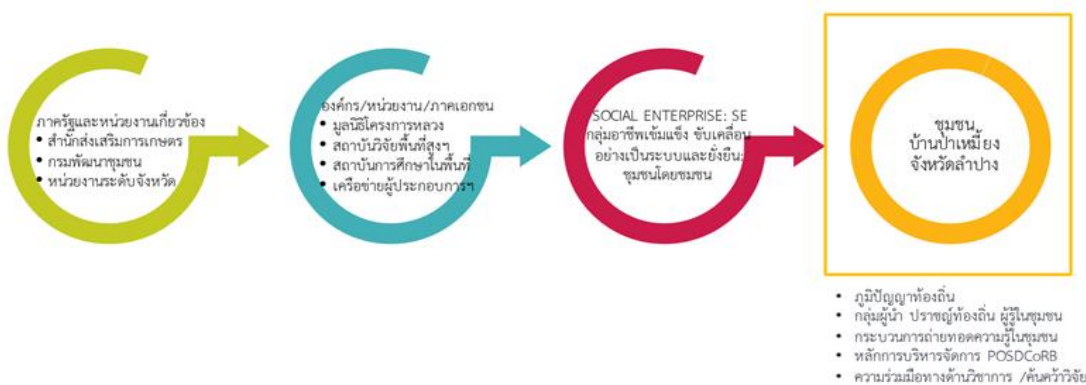
2. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลจากการวิจัยพบว่า บริบทและลักษณะทางกายภาพกลุ่มอาชีพชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอมะปาน จังหวัดลำปาง เป็นชุมชนที่มีอายุมากกว่า 200 ปี โดยชนพื้นเมืองที่ราบจากหลากหลายพื้นที่ได้ย้ายถิ่นฐานมารวมตัวจัดตั้งชุมชนบนพื้นที่สูง ปัจจุบันตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 7 ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอมะปาน จังหวัดลำปาง เป็นหมู่บ้านตั้งอยู่บนหุบเขาในเขตอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน สูงจากน้ำทะเลปานกลางประมาณ 1,200 เมตร ชุมชนตั้งห่างจากอำเภอมะปานประมาณ 35 กิโลเมตร มีประชากร 470 คน รวม 140 หลังคาเรือน แบ่งเป็น 2 หย่อมบ้าน โดยมีสมาชิกภายในชุมชนประกอบอาชีพเกษตรกร เพาะปลูกเมืองและกาแฟสายพันธุ์อาราบิก้า ผลไม้เมืองหนาว เป็นต้น ปัจจุบันได้มีหน่วยงานภาครัฐบาลและองค์กรต่าง ๆ ได้เข้ามาส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตร ตลอดจนได้รับการสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาความรู้ทักษะด้านการจัดการกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐาน องค์ความรู้ในการเพิ่มมูลค่าทางการตลาดและช่องทางการจัดจำหน่าย กระบวนการควบคุมและรายงานผลการเงิน นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่จากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน สถาบันการศึกษาในพื้นที่โดยรอบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตภายในชุมชน พบว่าหลักในการ

จัดการกลุ่มอาชีพภายในชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง มีแนวปฏิบัติที่ดี มีการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของกลุ่มอาชีพในรูปแบบโดยชุมชนเพื่อชุมชน ดังนี้

รูปแบบกลุ่มอาชีพและความร่วมมือจากเครือข่ายจากภายนอกที่มุ่งเน้นถึงหลักและกระบวนการจัดการเรียนรู้ร่วมกันในลักษณะ On Demand และกำหนดให้เป็นไปในลักษณะของธุรกิจชุมชนเพื่อชุมชน สนับสนุนส่งเสริมในการดำเนินกิจกรรมอบรมและวิจัยพัฒนา ในขณะเดียวกันพบว่าชุมชนมีจุดแข็งจากการที่สมาชิกมีการรวมกลุ่มและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีทรัพยากรและผลผลิตที่เป็นอัตลักษณ์ชุมชน กลุ่มผู้นำเยาวชนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พร้อมและเปิดกว้างสำหรับการเรียนรู้เพื่อต่อยอดการพัฒนา กระบวนการผลิต รักษามาตรฐานและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ หลักการบริหารจัดการและการสร้างเครือข่าย ส่งเสริมความรู้ทักษะด้านต่าง ๆ ดังแสดงในภาพที่ 2

ด้านการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน มีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่สมาชิกในการบริหารจัดการกลุ่มให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องตามหลักวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) และกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้เชิงปฏิบัติการร่วมกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ทำให้เกิดการพัฒนาความรู้หรือทุนปัญญาของชุมชนอันก่อให้เกิดเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่สามารถเพิ่มขีดสมรรถนะในเชิงการแข่งขันได้ รวมถึงการจัดตั้งคณะทำงานที่มีบทบาทในการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) ผู้สอนงาน (Coaching) และให้คำปรึกษา (Counseling) ในการพัฒนาการดำเนินงานให้กับชุมชนและเพิ่มโอกาส/เวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ ส่งเสริมสนับสนุนและสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนและเครือข่าย/หน่วยงานภายนอก เช่น ส่งเสริมการร่วมลงทุน (Partnership) ในการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนและจัดตั้งศูนย์รับซื้อผลผลิตชุมชน เป็นต้น



ภาพที่ 2 กระบวนการพัฒนาและรูปแบบกลุ่มอาชีพของเกษตรกรชุมชนต้นแบบชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง จังหวัดลำปาง

อภิปรายผล

การจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพ (POSDCoRB) ($\bar{X}$ =4.21, S.D.=0.79) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การจัดสรรบุคคลทำงาน (Staffing) ($\bar{X}$ =4.52, S.D.=0.65) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X}$ =4.21, S.D.=0.78) การวางแผน (Planning)



($\bar{X}$ =4.20, S.D.=0.78) การบริหารจัดการองค์กร (Organizing) ($\bar{X}$ =4.18, S.D.=0.80) การอำนวยความสะดวก (Directing) ($\bar{X}$ =4.14, S.D.=0.79) การประสานงาน (Coordinating) ($\bar{X}$ =4.12, S.D.=0.88) และการรายงานติดตามผล (Reporting) ($\bar{X}$ =4.10, S.D.=0.80) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของ Jensomboon (2006) พบว่าสมาชิกภายในชุมชนมีระดับความคิดเห็นและมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการและกระบวนการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ การบริหารจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปางนั้นสามารถปรับใช้เป็นต้นแบบในการจัดการกลุ่มอาชีพได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพตามหลักการของการบริหารธุรกิจที่ดี ทั้งมีปัจจัยเสริมในด้านของบริบทพื้นที่ที่มีความสมบูรณ์ของสภาพธรรมชาติ วิถีชีวิต ประเพณีชนเผ่าที่สามารถเป็นแหล่งเอกลักษณ์ที่ชัดเจนและเหมาะสมในการพัฒนาต่อยอดกลุ่มอาชีพ มีการส่งเสริมในลักษณะร่วมลงทุน (Partnership) การทำการบริหารจัดการ การตลาดและเทคโนโลยีการผลิตสมัยใหม่ มีหน่วยงานภาครัฐบาล เอกชนและสถาบันอื่น ๆ เป็นผู้สนับสนุน มีการจัดกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรม

ผ่านกระบวนการจัดสรรบุคคลทำงาน การจัดสรรงบประมาณ การวางแผน การบริหารจัดการองค์กร การอำนวยความสะดวก การประสานงานและการรายงานติดตามผล ผสมรวมเข้ากับจุดแข็งในด้านความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์ คลังความรู้ องค์ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมและวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม ส่วนการพัฒนาชุมชนและกลุ่มอาชีพควรบูรณาการและปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งการดำเนินการต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นการพัฒนาที่สำคัญ คือ การแก้ไขปัญหาาร่วมกันอันจะทำให้เกิดการบริหารจัดการชุมชนและกลุ่มอาชีพชุมชน การสร้างความตระหนักรู้ให้กับชุมชน มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมภายในพื้นที่ มีการศึกษาวิจัยและพัฒนา รวมถึงมีการบูรณาการการดำเนินงานร่วมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัยของ Kantum & Upasod (2019) ที่พบว่าการบริหารอาชีพกลุ่มชุมชนของเทศบาลตำบลทาภาศเหนือ มีการวางแผนโครงการบริหารจัดการที่ชัดเจน มีระเบียบข้อบังคับ มีการวางแผนงานและได้มีการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยได้รับโครงการ 9101 ตามรอยเท้าพ่อ ภายใต้ร่มพระบารมี เพื่อการพัฒนาการเกษตรอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ สถาบันศึกษาได้มีส่วนร่วมในส่งเสริมสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการร่วมสร้างเสริมทักษะความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมในการเก็บผลผลิตทางการเกษตร การวางแผนต่าง ๆ ด้านการบริหารจัดการการเงินและระบบบัญชี

ข้อเสนอแนะ

การจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอแม่ปาน จังหวัดลำปาง มีกระบวนการในการส่งเสริมและขยายความร่วมมือด้านเครือข่ายกลุ่มอาชีพที่เข้มแข็ง มีกลุ่มผู้นำเยาวชนคนรุ่นใหม่ที่พร้อมขับเคลื่อนองค์กรต่าง ๆ ภายในชุมชนได้อย่างเป็นระบบ/กระบวนการที่เป็นรูปธรรม มีการสนับสนุนจากทั้งองค์กรหน่วยงานสนับสนุนภายนอก สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐบาล ภาคเอกชนและหน่วยงานเกี่ยวข้องในการบูรณาการดำเนินงานส่งเสริมพัฒนาทักษะและองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการกลุ่ม การถ่ายทอดองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการบริหาร

จัดการ การจัดกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้เชิงปฏิบัติการร่วมกับการจัดกิจกรรมจัดการความรู้ในชุมชน (Knowledge Management) โดยในการจัดทำแผนรูปแบบการพัฒนาภูมิปัญญาของเกษตรกร การจัดการองค์ความรู้ให้เกิดเป็นแผนงานในการดำเนินการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ที่สามารถประเมินผลตรวจสอบได้และถูกต้องครบถ้วนของตัวแบบการดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กลุ่มและเครือข่าย เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชน ดังนั้น จึงควรมีการบูรณาการแผนและการปฏิบัติและปรับใช้นวัตกรรมพร้อมทำการศึกษาวิจัยในประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องและขยายผลหรือพื้นที่วิจัยและนำผลวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเพื่อเป็นต้นแบบ (Prototype) การพัฒนาภูมิปัญญาอย่างมีส่วนร่วม

References

- Office of the National Economic and Social Development Board. (2022). *13th National Economic and Social Development Plan (2023-2027)*. Bangkok: Office of the Prime Minister.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2017). *12th National Economic and Social Development Plan (2017-2021)*. Bangkok: Office of the Prime Minister.
- Srisa-ard, B. (2002). *Introduction to Research (7th Ed)*. Bangkok: Suweeriyasarn.
- Kantum, L. & Upason, A. (2019). The Management of An Occupational Community Group in Tambol Tha Kat Neua Municipality, Amphoe Mae Tha, Lamphun Province. *Nakon Lampang Buddhist College's Journal. Mahachulalongkornrajavidyalaya University*, 8(2), 60-74.
- Jensomboon, N. (2006). *The Farmer's Need on the Establishment of Community Enterprise in Maena Sub-District, Chiangdaw District, Chiangmai. Master of Business Administration in Business Administration (Master's Special Problem)*. Mae Joe University, Chiang Mai.
- Cronbach, Lee J. (1990). *Essentials of psychological testing (5th Ed)*. New York: Harper Collins.
- Gulick, L. & Urwick, L. (1937). *Paper on the Science of Administration*. Clifton: Augustus M. Kelley.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคล
ของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี
Causal Factors Affecting Knowledge Management and Individual Performance
of Government Agencies in the Prime Minister's Office

วาทีณี วิเศษมีมัน¹ และ ประพันธ์ ชัยกิจจอร่าใจ²

Vatinee Visesmeemun¹ and Praphan Chaikidurajai²

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}

Graduate College of Management Sripatum University^{1,2}

E-mail: vatineev23@gmail.com¹, praphan.ch@spu.ac.th²

Received: 2023-06-14; Revised: 2023-06-29; Accepted: 2023-06-30

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี และ 3) สร้างแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี โดยใช้แนวคิดจากปัจจัยด้านเทคโนโลยี โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมแบบราชการ การจัดการความรู้ และประสิทธิภาพส่วนบุคคล เป็นกรอบการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 390 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมแบบราชการ ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี
2. อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรีมีค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. แบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุพบว่าการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ คือ ได้แบบจำลองเชิงสาเหตุและได้เครื่องมือในการสำรวจการจัดการความรู้และวัดระดับประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นแหล่งอ้างอิงให้แก่ผู้ที่สนใจในการพัฒนาส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี โดยเฉพาะในด้านการจัดการความรู้ เพื่อ

เสนอแนะจัดทำเป็นแผนปฏิบัติราชการต่อไปในอนาคต และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, เทคโนโลยี, โครงสร้างองค์กร, วัฒนธรรมแบบราชการ, ประสิทธิภาพส่วนบุคคล

Abstract

This article intends to: 1. study the causal factors affecting the knowledge management of government agencies in the prime minister's office; and 2. model the causal factors affecting the management of knowledge and individual performance of government agencies in the prime minister's office. The research model is using concepts from technology, organizational structure, bureaucratic culture, knowledge management, and individual performance as a research framework. This study was both quantitative and qualitative. There are two types of research instruments. First, data is collected through interviews and online questionnaires. Second, descriptive statistics and structural equation model statistics are applied to the data. The results showed that

1. Factors such as technology, organization structure, and bureaucratic culture affect the knowledge management of government agencies in the Office of the Prime Minister.

2. A model of causal factors revealed that knowledge management affects the individual performance of government agencies within the prime minister's office.

These findings provide a causal model and instrument for analyzing government agency knowledge management and individual performance. It can help people who are interested in the growth of government agencies, especially in the area of knowledge management. It can also suggest a government action plan for the future that explains the strategy and performance of the organization.

Keywords: Knowledge Management, Technology, Organizational Structure, Bureaucracy Culture, Individual Performance

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรยังมีปัญหาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ได้แก่ การค้นหาข้อมูลใช้เวลานานและมักจะไม่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์หรือไม่เพียงพอ การแบ่งปันความรู้จะทำเฉพาะในหัวข้อที่มีปัญหา การเรียนรู้มีประโยชน์น้อย แนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดไม่ค่อยถูกนำมาใช้ และความรู้ส่วนใหญ่อยู่กับฝังติดกับตัวบุคคล



หากการเปลี่ยนแปลง เช่น การเกษียณอายุ การย้ายตำแหน่ง หรือการเปลี่ยนแปลงหน้าที่จะมีผลกระทบอย่างมากต่อการทำงานและองค์กรและยังพบพฤติกรรมการหวงความรู้และวัฒนธรรมการไม่ยอมรับในตัวบุคคลอีกด้วย (ศูนย์ความรู้กินได้ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน), 2558)

จากการศึกษาที่ผ่านมา ได้มีการแบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังในตัวคน (Tacit Knowledge) ซึ่งพบว่า ความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่ฝังในตัวคนถึง 80% และความรู้ที่ชัดแจ้งประมาณ 20% และหากเทียบกับผลสำรวจขององค์กรในต่างประเทศ พบว่าความรู้ส่วนใหญ่ถูกกระจายในในตัวคน 42% รองลงมาอยู่ในเอกสาร (กระดาษ) ร้อยละ 26 อยู่ในเอกสาร (อิเล็กทรอนิกส์) 20% และอยู่ในระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 12 ส่วนในประเทศไทย ความรู้ที่ฝังในตัวคนถึง 70-80% เนื่องจากขาดการเข้าถึงระบบเอกสารและข้อมูลสารสนเทศ (ศูนย์ความรู้กินได้ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน), 2558) จึงต้องหาวิธีถ่ายทอดอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อเป็นการเรียนรู้อย่างยั่งยืนภายในองค์กร (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อสร้างแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี โดยอาศัยทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Gold (2001) มาประยุกต์ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Gold เป็นงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงจาก Google Scholar สูงถึง 7,628 ครั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ 3 มีนาคม 2566) ที่ศึกษาปัญหาของการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพจากมุมมองด้านความสามารถขององค์กร ซึ่งเป็นการศึกษากับองค์กรทั่วไป และชี้ให้เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานความรู้ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยี โครงสร้าง และวัฒนธรรม ส่งผลต่อการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดการความรู้แบบภาครัฐจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยี (Technology) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) และวัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การจัดการความรู้ในภาครัฐอาจเป็นงานที่ท้าทาย เนื่องจากมีปัญหาคำคัญหลายประการที่ต้องได้รับการแก้ไข 1) รัฐบาลมีข้อมูลข้อมูลที่แผนกหรือหน่วยงานอื่นไม่สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สิ่งนี้สามารถนำไปสู่ความพยายามซ้ำซ้อนและขาดการประสานงานระหว่างกลุ่มต่าง ๆ 2) ขาดมาตรฐาน: มักขาดมาตรฐานในวิธีการรวบรวม จัดเก็บ และแบ่งปันข้อมูลระหว่างองค์กรของรัฐ สิ่งนี้อาจทำให้ยากต่อการเข้าถึงและใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ 3) เทคโนโลยีไม่เพียงพอ: องค์กรภาครัฐหลายแห่งมีระบบเทคโนโลยีที่ล้าสมัยหรือไม่เพียงพอ ทำให้ยากต่อการจัดการและแบ่งปันข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ 4) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง: องค์กรภาครัฐมักจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และพนักงานหลายคนอาจลังเลที่จะใช้เทคโนโลยีหรือกระบวนการใหม่ในการจัดการและแบ่งปันข้อมูล 5) ข้อยกเว้นด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว: องค์กรของรัฐจำเป็นต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ละเอียดอ่อนและเป็นความลับได้รับการปกป้อง ซึ่งอาจทำให้ยากต่อการแบ่งปันข้อมูลระหว่างแผนกและหน่วยงานต่าง ๆ 6) ขาดสิ่งจูงใจ: ในองค์กรของรัฐหลายแห่ง มีแรงจูงใจเพียงเล็กน้อย

สำหรับพนักงานในการแบ่งปันความรู้และความเชี่ยวชาญกับผู้อื่น การแก้ไขปัญหาเหล่านี้ต้องใช้แนวทางที่ครอบคลุมซึ่งรวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ การพัฒนานโยบายและระเบียบปฏิบัติ และการปลูกฝังวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการแบ่งปันความรู้ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในภาครัฐยังมีอยู่น้อย (Mischen, 2015) การจัดการความรู้ส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดย ให้การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงาน, ส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้และการพัฒนา, การปรับปรุงกระบวนการทำงานและการทำงานให้เสร็จสิ้นผ่านการแบ่งปันแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด, เสริมสร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม, อำนวยความสะดวกในการสื่อสารและลดความเข้าใจผิด

บทความวิจัยนี้นำเสนอการศึกษาที่เกิดขึ้นจากการนำทฤษฎีระบบมาพัฒนา และศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานนายกรัฐมนตรีและผู้วิจัยเห็นว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะมีความสำคัญต่อผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้รับแนวทางการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักงานนายกรัฐมนตรี รวมถึงข้อค้นพบเชิงวิชาการเป็นเครื่องมือในการสำรวจและแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานนายกรัฐมนตรี เพื่อนำไปต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของส่วนราชการในบริบทประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักงานนายกรัฐมนตรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานนายกรัฐมนตรี
3. เพื่อสร้างแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานนายกรัฐมนตรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยครอบคลุมถึงเทคโนโลยี โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมแบบราชการ การจัดการความรู้ และประสิทธิภาพส่วนบุคคล ดังได้กล่าวไว้ในความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้การกำหนดกรอบแนวคิด การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแสดงได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เทคโนโลยีส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักงานนายกรัฐมนตรี

การวิจัยของ Choi, Lee & Yoo (2010) ศึกษาการสนับสนุนทางเทคโนโลยีและการจัดการความรู้ที่ทำงานร่วมกันในระบบบูรณาการพบว่าการสนับสนุนทางเทคโนโลยีมีผลกระทบอย่างมากต่อการจัดการความรู้ในการแบ่งปันความรู้และการใช้ความรู้ และวิธีการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการแบ่งปันความรู้และการใช้ความรู้ จากการวิจัยโดย Bekešiene, Chlivickas & Magyla (2017) ได้พบว่าเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการ



บริหารจัดการความรู้และการแบ่งปันข้อมูล งานวิจัยของ Abu-Shanab & Shehabat (2018) ศึกษาแบบจำลองที่อธิบายสภาพแวดล้อมของการจัดการความรู้และการมีส่วนร่วมสนับสนุนต่อการดำเนินการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จ พบว่ามีอิทธิพลต่อการใช้ความรู้ งานวิจัยของ Chugh, Chanderwal, Upadhyay & Punia (2020) ได้ศึกษาผลเชิงประจักษ์ของการจัดการความรู้ต่อประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ส่งผลกระทบต่อปรับปรุงกระบวนการในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของอินเดีย พบว่าเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการสร้างความทำงานที่จากบริษัทต่างๆ ให้ได้มาซึ่งความรู้จากภายนอก เทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้ด้านการแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best practice) เพื่อการใช้ประโยชน์จากความรู้ภายนอก นอกจากนี้ ยังกล่าวว่า เทคโนโลยีให้เป็นกลไกการค้นหาและดึงข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับการค้นหาหรือติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และอาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้

สมมติฐานที่ 2 เทคโนโลยีส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานรัฐมนตรี

งานวิจัยของ O'Reilly & Knight (2007) ได้เสนอการเชื่อมโยงแบบบูรณาการระหว่างทฤษฎีของความเหมาะสมของเครื่องมือทางเทคโนโลยีและพบว่าเทคโนโลยีมีผลดีต่อประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล การศึกษาของ Mallmann & Macada (2021) ศึกษาการทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีและประสิทธิภาพส่วนบุคคล และค้นพบว่า เทคโนโลยีส่งผลโดยตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยโดย Hague, Eckhardt, & Bozoyan (2015) พบว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานรายบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของ Haag (2015) แสดงให้เห็นว่าผู้ที่ใช้เทคโนโลยีที่จัดหาเองจะปฏิบัติงานเสร็จสิ้นได้ง่ายขึ้นเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าเมื่อเทียบกับระบบที่จัดหาให้โดยหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 3 โครงสร้างองค์การส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักงานรัฐมนตรี

งานวิจัยของ Alshahrani (2018) ศึกษาโครงสร้างองค์การที่เป็นหน่วยงาน กลุ่ม หรือคณะกรรมการ ที่หน้าที่รับผิดชอบในการจัดการกระแสข้อมูลและความรู้ คือ ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาโดนศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัย Western Sydney ในประเทศออสเตรเลีย และมหาวิทยาลัย King Fahd Security ในประเทศซาอุดีอาระเบียและงานวิจัยของ Vasileiadis & Fragouli (2020) กรณีศึกษากรอบแนวคิดระเบียบวิธีในการประเมินการจัดการความรู้ในภาครัฐ ได้รับผลจากโครงสร้างองค์การที่เป็นตัวกำหนดวิธีการดำเนินงานในองค์การและการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ

สมมติฐานที่ 4 โครงสร้างองค์การส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานรัฐมนตรี

งานวิจัยของ Kihara, Karanja & Kennedy (2016) พบว่าโครงสร้างย่อย ๆ ของโครงสร้างองค์การที่เป็นโครงสร้างองค์การเฉพาะทาง การรวมศูนย์และการแยกแผนกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานแต่ละบุคคลในเชิงบวก ส่วนในกลุ่มประชากรสถานศึกษาในงานวิจัยของ Fitria, Mukhtar & Akbar(2017) ศึกษา

เรื่องผลกระทบของโครงสร้างองค์การและรูปแบบความเป็นผู้นำต่อผลการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สรุปได้ว่า โครงสร้างองค์การส่งผลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ การวิจัยของ Johari & Yahya (2009) แสดงให้เห็นว่ามีข้อจำกัดในการดำเนินงาน เช่น โครงสร้างองค์กรแบบราชการในแง่การควบคุมอำนาจและความมีระเบียบแบบแผน

สมมติฐานที่ 5 วัฒนธรรมแบบราชการส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักงานกฤษฎมนตรี

การวิจัยของ Ladd (2002) แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการความจำเป็นสนใจในเรื่องต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมอย่างเหมาะสม อาจทำให้ความเต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้มีน้อยจากการวิจัยของ Li (2015) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสร้างความรู้และการสร้างมูลค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Baker (2018) ที่พบว่าวัฒนธรรมของระบบราชการนั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการแบ่งปันความรู้สำหรับองค์การโดยรวม

สมมติฐานที่ 6 วัฒนธรรมแบบราชการส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานกฤษฎมนตรี

การศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมแบบราชการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของส่วนบุคคลโดย Nwakoby, Okoye & Anugwu (2019) ได้พบว่าวัฒนธรรมแบบราชการ การปฏิบัติงานส่วนบุคคล และประเภทของวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมจะเอื้อต่อความมุ่งมั่นของสมาชิกในการบรรลุผลการปฏิบัติงานขององค์กร

สมมติฐานที่ 7 การจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานกฤษฎมนตรี

งานวิจัยของ Adnan & Mohamed (2000) ได้เสนอว่าการจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์การจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและรายบุคคล Massingham (2014) ได้ระบุว่าการสร้างและการใช้ความรู้ใหม่สามารถเพิ่มคุณค่าให้กับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลและผลลัพธ์ถึงองค์กรโดยรวม การวิจัยของ Armstrong-Flemming (2015) ระบุว่า กล่าวว่าการจัดการความรู้ส่งเสริมการดำเนินงานใหม่ ๆ ผ่านกระบวนการขององค์กร ทั้งโครงสร้าง วัฒนธรรม และประสิทธิภาพส่วนบุคคล และเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเอื้อต่อการสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้ งานวิจัยของ Karim & Rahman (2018) ระบุว่า การจัดการความรู้นอกจากจะช่วยพัฒนาองค์กรแล้ว ยังมีส่วนช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพของสมาชิกและความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย และการวิจัยโดย Mohd, Kamal & Ismail (2021) ผู้ตอบแบบสอบถามยังเห็นพ้องกันว่าประสิทธิภาพของสมาชิกแต่ละคนได้รับอิทธิพลจากนวัตกรรมในการแบ่งปันความรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานกฤษฎมนตรี รวมทั้งสิ้นจำนวน 9,421 คน (ข้อมูลจากกำลังคนภาครัฐในฝ่ายพลเรือน 2564) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ



ส่วนราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 390 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 2510)

เครื่องมือในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของแบบสอบถามให้ประกอบด้วยข้อคำถามที่พิจารณาจากแนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี โดยผู้ศึกษาสามารถพิจารณา ข้อคำถามออกเป็น 5 ส่วน ได้ดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และ ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล สำหรับการนำเข้าข้อมูลระหว่างส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 6 มีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 90 ข้อ ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดเป็นแบบ Likert Scale แบบแบ่งเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งมอบร่างแบบสอบถามให้กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านในการประเมินค่าสถิติ ดัชนีความสอดคล้องโดยคำนวณหาค่าดัชนีวัดความสอดคล้องรายข้อ (IOC) ได้เท่ากับ 0.847 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือการวิจัย ได้เท่ากับ 0.623 - 0.836 เพื่อใช้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี จากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการติดตามแบบสอบถามตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 390 คน แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modelling) โดยจากการออกแบบแนวคิดในการวิจัยมีตัวแปรแฝง (Latent Variables) จำนวน 5 ตัวแปร และมีตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) จำนวน 17 ตัวแปร

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี (1) เทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการแบ่งปันความรู้มากที่สุด รองลงมาคือ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการเก็บรักษาความรู้ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการสร้างความรู้ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการนำความรู้ไปใช้ และอันดับสุดท้าย คือ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการแสวงหาความรู้ (2) โครงสร้างองค์การ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรวมอำนาจ มากที่สุด รองลงมาคือ ความมีระเบียบแบบแผน (3) วัฒนธรรมแบบราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมแบบราชการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การทำงานร่วมกัน มากที่สุด รองลงมาคือ การเรียนรู้ และอันดับสุดท้าย คือ ความไว้วางใจ (4) การจัดการความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การนำความรู้ไปใช้ มากที่สุด รองลงมาคือ การแบ่งปันความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ และอันดับสุดท้าย คือ การเก็บรักษาความรู้ (5) ประสิทธิภาพส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพส่วนบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพตามบริบท มากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพตามหน้าที่

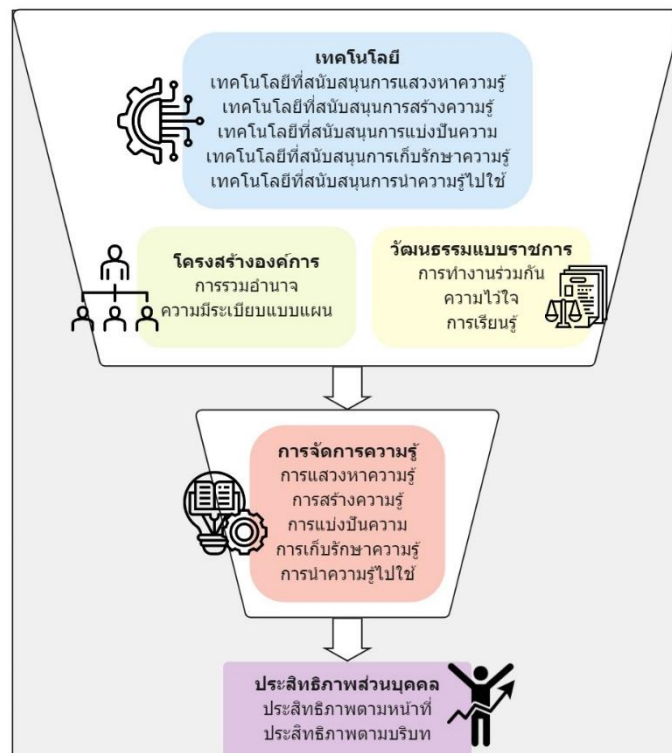
ตารางที่ 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น

ปัจจัย	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
เทคโนโลยี (Technology)					
1. เทคโนโลยีที่สนับสนุนการแสวงหาความรู้	390	3.12	0.65	ปานกลาง	5
2. เทคโนโลยีที่สนับสนุนการสร้างความรู้	390	3.28	0.50	ปานกลาง	3
3. เทคโนโลยีที่สนับสนุนการแบ่งปันความรู้	390	3.47	0.45	มาก	1
4. เทคโนโลยีที่สนับสนุนการเก็บรักษาความรู้	390	3.44	0.41	มาก	2
5. เทคโนโลยีที่สนับสนุนการนำความรู้ไปใช้	390	3.20	0.48	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	390	3.30	0.36	ปานกลาง	-
โครงสร้างองค์การ					
1. การรวมอำนาจ	390	3.73	0.40	มาก	1
2. ความมีระเบียบแบบแผน	390	3.52	0.34	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	390	3.62	0.30	มาก	-
วัฒนธรรมแบบราชการ					
1. การทำงานร่วมกัน	390	3.29	0.46	ปานกลาง	1
2. ความไว้วางใจ	390	3.23	0.49	ปานกลาง	3
3. การเรียนรู้	390	3.27	0.50	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	390	3.27	0.40	ปานกลาง	-
การจัดการความรู้					
1. การแสวงหาความรู้	390	3.24	0.40	ปานกลาง	3

2. การสร้างความรู้	390	3.14	0.49	ปานกลาง	4
3. การแบ่งปันความรู้	390	3.26	0.44	ปานกลาง	2
4. การเก็บรักษาความรู้	390	3.12	0.45	ปานกลาง	5
5. การนำความรู้ไปใช้	390	3.28	0.44	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	390	3.21	0.35	ปานกลาง	-
ประสิทธิภาพส่วนบุคคล					
1. ประสิทธิภาพตามหน้าที่	390	3.58	0.35	มาก	2
2. ประสิทธิภาพตามบริบท	390	3.60	0.33	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	390	3.59	0.31	มาก	-

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี (1) เทคโนโลยี (TN) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ (KM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.61 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคล (IP) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.44 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) โครงสร้างองค์การ (OS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ (KM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.16 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคล (IP) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.27 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) วัฒนธรรมแบบราชการ (BC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ (KM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.26 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคล (IP) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.59 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (4) การจัดการความรู้ (KM) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคล (IP) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.29 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) เทคโนโลยี (TN) โครงสร้างองค์การ (OS) และวัฒนธรรมแบบราชการ (BC) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิภาพส่วนบุคคล (IP) ผ่านการจัดการความรู้ (KM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.18, 0.25 และ 0.13 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาแบบจำลองที่ได้จากผลการวิเคราะห์เชิงสำรวจและการสังเคราะห์นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อตัวแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรีว่า Knowledge Management for Individual Performance Model (หรือ KMIP Model)



ภาพที่ 2 แสดงแบบจำลอง Knowledge Management for Individual Performance Model

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานตามกรอบแนวคิดในการวิจัยตามสมมติฐานที่ H1.1 การมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการจัดการความรู้ได้ทั้ง เทคโนโลยีที่สนับสนุนการแสวงหาความรู้ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการสร้างความรู้ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการแบ่งปันความรู้ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการเก็บรักษาความรู้ แล้วเทคโนโลยีที่สนับสนุนการนำความรู้ไปใช้ ทำให้การจัดการความรู้ทำได้ง่ายขึ้น โดยสอดคล้องกับ Chugh, Chanderwal, Upadhyay & Punia (2020)

ตามสมมติฐานที่ H1.2 การมีเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยการปฏิบัติงาน เช่น การจัดการข้อมูลจำนวนมาก การติดต่อสื่อสาร การวิเคราะห์ต่างๆ สามารถทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพส่วนบุคคลที่ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับ Eckhardt, & Bozoyan (2015)

ตามสมมติฐานที่ H2.1 การจัดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมเพื่อที่จะทำให้บุคลากรทำงานร่วมกันได้ง่าย การคิดกล้าตัดสินใจ และมีการแบ่งปันข้อมูลมากขึ้น สามารถมีการจัดการความรู้ที่ดีขึ้นได้ โดยสอดคล้องกับ Vasileiadis & Fragouli (2020)

ตามสมมติฐานที่ H2.2 การจัดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมเพื่อที่จะทำให้บุคลากรทำงานร่วมกันได้ง่าย การคิดกล้าตัดสินใจและมีการแบ่งปันข้อมูลมากขึ้น จะสามารถทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพส่วนบุคคลมากขึ้นได้ โดยสอดคล้องกับ Fitria, Mukhtar & Akbar (2017)



ตามสมมติฐานที่ H3.1 การมีวัฒนธรรมแบบราชการที่เหมาะสมจะทำให้มีการแบ่งปันข้อมูลมากขึ้น สามารถมีการจัดการความรู้ที่ดีขึ้นได้ โดยสอดคล้องกับ Baker (2018)

ตามสมมติฐานที่ H3.2 การมีวัฒนธรรมแบบราชการที่เหมาะสมจะทำให้มีการแบ่งปันข้อมูลมากขึ้น และจะเอื้อต่อความมุ่งมั่นของสมาชิกในการบรรลุผลการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพของส่วนบุคคล โดยสอดคล้องกับ Nwakoby, Okoye และ Anugwu (2019)

ตามสมมติฐานที่ H4 การมีการจัดการความรู้ทั้งในด้านการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแบ่งปันความรู้ การเก็บรักษาความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของส่วนบุคคลได้ เนื่องจากการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ และมีการเกิดแนวคิดวิธีการทำงานใหม่ ๆ ซึ่งเข้ามาเอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของส่วนบุคคล โดยสอดคล้องกับ Armstrong-Flemming (2015)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) สามารถนำไปสู่รูปแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานรัฐมนตรี

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัยจะได้ข้อค้นพบทางวิชาการเกี่ยวกับการอธิบายถึง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักงานรัฐมนตรี โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลซึ่งสามารถที่จะนำไปพัฒนาและต่อยอดในเชิงวิชาการเพื่อการศึกษา และเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่หน่วยงานภาครัฐจะจัดโครงสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกัน การเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้ และกล้าลองแนวคิดใหม่ ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุนเป็นโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งจะเพิ่มความสามารถของการจัดการความรู้แล้วหน่วยงานภาครัฐจะสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้โดยใช้ระบบและกระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพผ่านการเน้นที่ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการระบุแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อนำไปพัฒนาเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

สรุป

สรุปในภาพรวมของบทความ ปัจจุบันองค์การภาครัฐยังมีพบความท้าทายในเรื่องการจัดการความรู้ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีจัดการข้อมูลมีปริมาณมาก การใช้สื่อสังคมออนไลน์ และการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ องค์การจะต้องมีทั้งโครงสร้างองค์การและวัฒนธรรมแบบราชการที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาการจัดการความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพส่วนบุคคลจึงจะสามารถสร้างกลยุทธ์ที่เหมาะสมได้อย่างยั่งยืน หน่วยงานรัฐจึงต้องสนับสนุนปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมแบบราชการ มาใช้เสริมความสามารถในการจัดการความรู้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารควรสนับสนุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เนื่องจากการจัดการความรู้ต้องใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องลงทุนและต้องมั่นใจว่าบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงและสามารถใช้เทคโนโลยีได้
2. ผู้บริหารควรจัดการอบรมและสนับสนุนบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาออนไลน์ และการฝึกอบรมอื่นๆ เพื่อช่วยให้บุคลากรใช้เทคโนโลยีในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ แบ่งปันความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้
3. ผู้บริหารควรควรชื่นชมบุคลากรที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นการตอกย้ำความสำคัญของเทคโนโลยีและกระตุ้นให้เกิดการนำไปใช้
4. ผู้บริหารควรกำหนดระดับของการรวมศูนย์อำนาจให้เหมาะสม ต้องสร้างสมดุลระหว่างการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจซึ่งจะช่วยให้การจัดการความรู้ โครงสร้างแบบอำนาจรวมศูนย์อาจจำกัดการไหลเวียนของความรู้ ในขณะที่โครงสร้างแบบกระจายอำนาจอาจทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ
5. ผู้บริหารควรกำหนดระดับของความเป็นแบบแผน กฎ ระเบียบปฏิบัติ ที่ควบคุมองค์กรให้เหมาะสม โครงสร้างที่เป็นระเบียบแบบแผนสูงจะช่วยด้านความแม่นยำ แต่อาจจำกัดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
6. ผู้บริหารควรส่งเสริมวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกัน โครงการสร้างทีมและการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และทักษะ
7. ผู้บริหารควรยกย่องชื่นชมและให้รางวัลบุคคลากรที่มีการทำงานร่วมกัน การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ แบ่งปันข้อมูลความรู้ และนำความรู้ที่มีประโยชน์มาใช้ในการปฏิบัติงาน
8. ผู้บริหารควรตัดสินใจอย่างโปร่งใสและยุติธรรมเพื่อส่งเสริมความไว้วางใจ ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม และมีการแบ่งปันความรู้
9. ผู้บริหารควรประเมินระดับการจัดการความรู้ในปัจจุบันเพื่อระบุจุดอ่อนและจุดแข็ง แล้วจึงกำหนดกลยุทธ์การจัดการความรู้ รวมทั้งจัดทำกระบวนการติดตามและประเมินประสิทธิผล แล้วนำไปพัฒนาการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และประสิทธิภาพส่วนบุคคลของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรีที่สำคัญ คือ เทคโนโลยี, โครงสร้างองค์การ และวัฒนธรรมแบบราชการสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการความรู้ของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี โดยควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี การปรับโครงสร้างองค์การและการวัฒนธรรมแบบราชการให้เหมาะสม สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และภาวะผู้นำ



เอกสารอ้างอิง

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบราชการไทย*. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2566, จาก http://indd.rmutsv.ac.th/main/sites/default/files/2KS%20DL_01.pdf
- สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้. (2558). *การจัดการความรู้ (KM) คืออะไร?*. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2566, จาก http://www.okmd.or.th/upload/pdf/chapter1_kc.pdf
- Abu-Shanab, E., & Shehabat, I. (2018). The influence of knowledge management practices on e-government success: A proposed framework tested. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 14(3/4), 286-308.
- Adnan, H. M., & Mohamed, N. (2000). A Literature Survey on Knowledge Management and Public Organisations. *Proceeding of 1st International Conference on Human Capital and Knowledge Management*
- Alshahrani, A. (2018). *Critical success factors of knowledge management in higher education institutions: a comparative study between Western Sydney University in Australia and King Fahd Security College in Saudi Arabia* (Doctoral dissertation). Western Sydney University (Australia).
- Armstrong- Flemming, B. E. (2015). *The relationship between knowledge management practices and organizational performance within public sector organizations: A Caribbean perspective* (Doctoral dissertation). Capella University.
- Baker, A. M. (2018). *An Investigation of the Interaction between Organizational Culture and Knowledge Sharing through Socialization: A Multi-Level Perspective* (Doctoral dissertation). Nova Southeastern University.
- Choi, S. Y., Lee, H., & Yoo, Y. (2010). The impact of information technology and transactive memory systems on knowledge sharing, application, and team performance: A field study. *MIS quarterly*, 34(4), 855-870.
- Chugh, M., Chanderwal, N., Upadhyay, R., & Punia, D. K. (2020). Effect of knowledge management on software product experience with mediating effect of perceived software process improvement: An empirical study for Indian software industry. *Journal of Information Science*, 46(2), 258-272.
- Fitria, H., Mukhtar, M., & Akbar, M. (2017). The effect of organizational structure and leadership style on teacher performance in private secondary school. *International Journal of Human Capital Management*, 1(02), 101-112.
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of management information systems*, 18(1), 185-214.

- Haag, S. (2015). *Appearance of Dark Clouds? - An Empirical Analysis of Users' Shadow Sourcing of Cloud Services*. *Wirtschaftsinformatik Proceedings*, 96.
- Haag, S., Eckhardt, A., & Bozoyan, C. (2015). Are shadow system users the better IS users? – insights of a lab experiment. *Proceedings of the 36th International Conference on Information Systems (ICIS)*.
- Johari, J., & Yahya, K. K. (2009). Linking organizational structure, job characteristics, and job performance construct: A proposed framework. *International journal of business and management*, 4(3), 145-152.
- Kihara, A. S. N., Ngugi, P. K., & Ogollah, K. (2016). Influence of dynamic capabilities on performance of large manufacturing firms in Kenya. *International Journal of Business Strategies*, 1(1), 106-126.
- Ladd, D. A. (2002). *An Investigation of Environmental Factors that Influence Knowledge Transfer in the Air Force*. Theses and Dissertations. 4474.
- Li, M. (2015). *The relationships bewtween organizational culture, knowledge productivity and value creation* (Master's thesis). University of Twente.
- Mallmann, G. L., & Maçada, A. C. G. (2021). The mediating role of social presence in the relationship between shadow IT usage and individual performance: a social presence theory perspective. *Behaviour & Information Technology*, 40(4), 427-441.
- Massingham, P. (2014). An evaluation of knowledge management tools: Part 1–managing knowledge resources. *Journal of knowledge management*, 18(6), 1075-1100.
- Mischen, P. A. (2015). Collaborative network capacity. *Public Management Review*, 17(3), 380-403.
- Mohd Yunus, A., Kamal Rafedzi, E. R., & Ismail, N. (2021). Knowledge management: an approach of social media for crisis response management during pandemic Covid-19. *Journal of Information and Knowledge Management*, 11(2), 224-238.
- Nwakoby, N. P., Okoye, J. F., & Anugwu, C. C. (2019). Effect of organizational culture on employee performance in selected deposit money banks in Enugu State. *Journal of Economics and Business*, 2(4), 1213-1225.
- O'Reilly, N. J., & Knight, P. (2007). Knowledge management best practices in national sport organisations. *International Journal of sport management and marketing*, 2(3), 264-280.
- Smaliukiene, R., Bekešiene, S., Chlivickas, E., & Magyla, M. (2017). Explicating the role of trust in knowledge sharing: a structural equation model test. *Journal of Business Economics and Management*, 18(4), 758-778.
- Yamane, T. (1967) *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd Edition. New York: Harper and Row.



Vasileiadis, I. & Fragouli, E. (2020). A methodological framework for evaluating knowledge management in the public sector: a case study. *BAM 2020 Conference: Innovating for a Sustainable Future*, 02-04 Sep 2020, Manchester, UK (Held online).

ปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา

Causal Factors of Employee Motivation Affecting

The Job Performance in The Spa Business

เอกพล โคมฉาย¹ และ วิชิต อุ๋อัน²

Ekapol Chomchay¹ and Vichit U-on²

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}

Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand^{1,2}

E-mail: ekapol.chomchay@gmail.com¹, vichit.uo@spu.ac.th²

Received: 2023-06-14; Revised: 2023-06-29; Accepted: 2023-06-30

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานและผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา 3) เพื่อสร้างแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และเก็บแบบสอบถามออนไลน์จากธุรกิจสปาที่จดทะเบียนในรายชื่อของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึงเมษายน 2565 กลุ่มตัวอย่างคือ ตัวแทนธุรกิจ สปา จำนวน 600 ราย ตามการใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเทคนิคสถิติโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยระบุว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน, วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน, รูปแบบค่าตอบแทนส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน, รูปแบบค่าตอบแทนส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน, และแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาการวิจัย อีกทั้งพัฒนาระบบการจัดการสปาให้ก้าวหน้า ส่งผลให้ส่งเสริมการบริหารแรงจูงใจของพนักงาน และปรับเปลี่ยนผลการปฏิบัติงานของพนักงานสปา

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, รูปแบบค่าตอบแทน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, แรงจูงใจของพนักงาน, ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research study were: 1) to study the causal factors affecting employee motivation and job performance in the spa business 2) to study the influence of causal factors of employee motivation affecting job performance in the spa business and



3) to develop a model the causal factors of employee motivation affecting job performance in the spa business. A researcher collected data from interviews and online questionnaires with the spa business registered in the list of the Department of Business Development, Ministry of Commerce, from February 2022 to April 2022 by collecting a sample of 600 people. The results of the analysis concluded that organizational culture affected employee motivation, organizational culture affected job performance through employee motivation, remuneration forms affected employee motivation, remuneration forms affected job performance through employee motivation, working environment affected employee motivation, working environment affected job performance through employee motivation, and employee motivation affected job performance. From the research, spa business operators can use the results from research studies to develop research as well as developing a spa management system to advance resulting in promoting the management of employee incentives and modify the performance of spa staff.

Keywords: Organizational Culture, Remuneration Forms, Working Environment, Employee Motivation, Job Performance

บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สปาหรือสถานประกอบการนวดแผนไทย ส่งผลธุรกิจสปาและร้านนวดต่าง ๆ ธุรกิจสปาปรับกลยุทธ์โดยเน้นทำตลาดเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้วยการบริการที่ถูกต้องตามสุขอนามัยและลดราคาเพื่อจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการ งานวิจัยนี้เน้นถึงตัวแปร ดังนี้ วัฒนธรรมองค์กรซึ่งผู้ประกอบการที่จะดำเนินกิจการควรคิดพิจารณาและการตัดสินใจที่จะเปลี่ยนความคิดให้ออกมาเป็นโอกาสทางธุรกิจ และรูปแบบค่าตอบแทนที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจ กล่าวคือ การบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรมให้กับพนักงาน และการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ให้กับพนักงานในองค์กร อีกทั้ง สภาพแวดล้อมในการทำงานของการให้บริการของธุรกิจจะเป็นในลักษณะของกิจการสปาที่ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมที่ดีสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสม หรือการออกแบบตกแต่งรูปแบบบรรยากาศดี จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาถึง ปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถจัดการพัฒนาในเรื่องของด้านวัฒนธรรมองค์กร รูปแบบค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ธุรกิจสปาสามารถระบุแรงจูงใจของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานได้ สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการวิจัยโดย Basu (2021); Bhavikatti and Hiremath (2021); Darmawan (2021); Naa et al. (2021); Soraya (2021); Ibrahim et al. (2022)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาการวิจัย อีกทั้งพัฒนาระบบการจัดการสปาให้ก้าวหน้า ส่งผลให้ส่งเสริมการบริหารแรงจูงใจของพนักงาน และปรับเปลี่ยนผลการปฏิบัติงานของพนักงานสปา รวมทั้ง ผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถนำไปใช้ในการสร้างความตระหนักถึงกระบวนการในการสร้างสภาพแวดล้อมและวิธีการในการทำงานที่สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทความวิจัยนี้นำเสนอการศึกษาที่เกิดขึ้นจากการนำทฤษฎีระบบมาพัฒนา และศึกษาตัวแปรเชิงประจักษ์ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของพนักงาน และผลการปฏิบัติงาน และผู้วิจัยเห็นว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะมีความสำคัญต่อพนักงาน รวมถึงคุณประโยชน์ด้านวิชาการ อาทิเช่น นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา ที่สามารถนำผลจากการศึกษาเชิงประจักษ์ในครั้งนี้ไปพัฒนาบูรณาการ และการศึกษาต่อยอดทางวิชาการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานและผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา
3. เพื่อสร้างแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยครอบคลุมถึงวัฒนธรรมองค์กร, รูปแบบค่าตอบแทน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, แรงจูงใจของพนักงาน, และผลการปฏิบัติงาน ดังได้กล่าวไว้ในความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้การกำหนดกรอบแนวคิด การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแสดงมีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน

Riyanto (2021) กล่าวว่า การมีพนักงานที่มีทักษะไม่เพียงพอต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรสิ่งที่สำคัญที่สุดคือวิธีการจัดการพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อแสดงผลงานของพวกเขาอย่างแข็งขันและมีส่วนร่วมในงานและองค์กรที่มีทักษะที่ครอบคลุมทั้งหมดหรือเกินกว่าบทบาทและความรับผิดชอบ

Salsabila et al. (2021) กำหนดผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจของพนักงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในกองทุนบำเหน็จบำนาญ Telkom วิธีการวิจัยที่ใช้เป็นวิธีเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงสาเหตุ เทคนิคการวิเคราะห์ที่ใช้การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการวิจัยพร้อมกันแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจของพนักงานมีผลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่กองทุนบำเหน็จบำนาญ

Ibrahim et al. (2022) ตรวจสอบบทบาทการไกล่เกลี่ยของการสื่อสารของพนักงานในความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจของพนักงาน การศึกษาในปัจจุบันได้พิสูจน์ว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญ



ในการกำหนดประสิทธิภาพของพนักงาน และมีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวแปรใกล้เคียงระหว่างปริมาณงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน

Putra et al. (2020) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพทรัพยากรบุคคลนั้นมุ่งเน้นไปที่สิ่งต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีสองตัวแปรที่คิดว่ามีส่วนทำให้เกิดผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร

Wirtama et al. (2020) อธิบายรูปแบบการเป็นผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า สถานะความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรการใกล้เคียงที่สามารถเป็นตัวกลางของรูปแบบความเป็นผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Irbo (2021) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการออกแบบกลยุทธ์ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานบรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับสูง ผลการศึกษาครั้งนี้เผยให้เห็นหลักฐานที่สรุปได้ในแง่ที่ว่าวรรณกรรมที่ผ่านการทบทวนทั้งหมดชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กรว่ามีผลกระทบที่สำคัญมากต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบค่าตอบแทนส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน

Ezzamel and Wilmott (1998) ใช้กรณีศึกษาโดยละเอียดสองกรณีของบริษัทผู้ผลิตทั่วโลกเพื่อตรวจสอบบทบาทของการบัญชีในระบบค่าตอบแทนที่ออกแบบใหม่ ซึ่งกำลังเกิดขึ้นเนื่องจากองค์กรต่าง ๆ ขอลอโครงสร้างของตน เปลี่ยนวิธีการผลิต และย้ายไปยังระบบการทำงานและรางวัลแบบทำงานเป็นทีม โดยสิ่งจูงใจส่วนบุคคลซึ่งเป็นแหล่งของแรงจูงใจ

Podkowińska (2011) กล่าวว่า ความสำคัญของกระบวนการสื่อสารสำหรับระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลในตัวอย่างการสร้างแรงจูงใจและค่าตอบแทนพนักงาน การสื่อสารรวมการดำเนินการของทรัพยากรบุคคลทั้งหมดเข้าด้วยกัน ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเฉพาะที่ดำเนินการภายในนโยบายทรัพยากรบุคคล

Eniola et al. (2020) ตรวจสอบการมีส่วนร่วมของค่าตอบแทนเพื่อสร้างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในการสื่อสารระดับโลก จำกัด ลากอสไนจีเรีย นำการออกแบบการวิจัยเชิงพรรณนามาใช้ ผลการวิจัยพบว่าค่าตอบแทนมีส่วนสำคัญต่อแรงจูงใจของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบค่าตอบแทนส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน

Ayanlola and Udoedouk (2020) กำหนดผลกระทบของค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดสาธารณะ จากผลการวิจัย พบว่าค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวกำหนดผลงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดสาธารณะ

Tamale and Wilson (2021) สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและผลการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นที่รัฐบาลช่วยเหลือในยูกันดาตะวันตก ศึกษาค่าตอบแทนเป็นรายจ่ายพื้นฐาน

หลักประกันรายได้ โบนัสและเบี้ยเลี้ยง พิจารณาผลงานของครูในด้านการสอนในห้องเรียน การจัดการนักเรียน ระเบียบวินัยและความสม่ำเสมอและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Edom and Uwandu (2022) มุ่งเน้นไปที่คำตอบแทนและการฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐบาลกลางในเขตภูมิศาสตร์การเมืองตะวันออกเฉียงใต้ของไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงระหว่างคำตอบแทนและผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐบาลกลาง

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน

Geovani et al. (2021) วิเคราะห์ผลกระทบของคำตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการแทรกแซงที่สร้างแรงบันดาลใจผลการวิจัยพบว่าคำตอบแทนมีผลอย่างมากต่อแรงจูงใจของพนักงาน ในขณะที่แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Nelson (2021) วิเคราะห์ผลของการสนับสนุนการจัดการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาพนักงาน สู่ความผูกพันของพนักงาน การวิจัยดำเนินการในบริษัทผู้ผลิตในบาตัม ผลการศึกษาอธิบายว่าตัวแปรผลโดยตรงมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ และการทำงานเป็นทีมของตัวแปรมีผลอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น ๆ อิทธิพลทางอ้อมอธิบายว่าการทำงานเป็นทีมมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน

Prayogi and Yani (2021) กำหนดผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษานี้บ่งชี้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลในเชิงบวกและสำคัญต่อแรงจูงใจของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสื่อกลางโดยแรงจูงใจของพนักงาน

สมมติฐานที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน

Virgana (2020) กำหนดอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมของวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลิกภาพ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ใหญ่ของโรงเรียนมัธยมปลายของรัฐ ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรภายนอกมีอิทธิพลโดยตรงต่อปัจจัยภายนอก และอิทธิพลทางอ้อมของบุคลิกภาพผ่านแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน

Fajonyomi (2021) ค้นหาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยสหพันธ์รัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไนจีเรีย ผลการศึกษาสรุได้ว่าตัวบ่งชี้สภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับการศึกษาวิจัยไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบรรณารักษ์

Sariköse and Nilgün Göktepe (2021) ตรวจสอบผลกระทบของลักษณะเฉพาะบุคคล วิชาชีพ และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลที่มีต่อระดับการปฏิบัติงาน ผลงานของพยาบาลมีความสำคัญต่อการให้บริการด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



สมมติฐานที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

Busu (2021) กำหนดผลกระทบของแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมต่าง ๆ จุดประสงค์คือเพื่อตรวจสอบและระบุปัจจัยที่รับผิดชอบต่อความพึงพอใจและความไม่พอใจของพนักงาน และต่อจากนี้ไปเพื่อหาแนวทางแก้ไขในทางปฏิบัติสำหรับการขาดแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

AlHemeiri and Albayedh (2021) กล่าวถึง บทบาทในการฝึกความเป็นผู้นำในการพัฒนาวัฒนธรรมการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร จุดสนใจเพียงอย่างเดียวของการสนทนาของงานวิจัยนี้ในวันนี้คือเท่านั้น บทบาทในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและความสนใจในพนักงานเป็นอย่างมาก

Lasiny et al. (2021) กำหนดผลกระทบของรูปแบบการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพของพนักงาน รูปแบบการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นดำเนินการอย่างเหมาะสมและปรับปรุงเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่กลมกลืนกันระหว่างผู้นำและพนักงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มแรงจูงใจของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยผานวิธี พื้นที่วิจัย คือ การเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยแบ่งประเภทธุรกิจสปา ดังนี้ 1) การดูแลและส่งเสริมสุขภาพ, 2) การบริการในรีสอร์ทหรือโรงแรม, 3) การบริการอยู่ในย่านธุรกิจสำคัญ, 4) การบำบัดรักษา, 5) การบริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำ, 6) การบริการเฉพาะสมาชิก, และ 7) การบริการอยู่บนเรือสำราญ

ประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา จำนวน 4,963 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา จำนวน 600 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเทคนิคสถิติโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling) โดยจากกรอบแนวคิดในการวิจัยมีตัวแปรแฝง (Latent Variables) จำนวน 5 ตัวแปร และมีตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) จำนวน 30 ตัวแปร เนื่องด้วยนักสถิติแนะนำว่าในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดตั้งแต่ 15 ถึง 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (Hair, et al., 2006) จึงจะถือว่าเป็นขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรพหุ ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอควรมีจำนวนตั้งแต่ $15 \times 30 = 450$ ถึง $20 \times 30 = 600$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่

1) แบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้ ตอนที่ 1 เกี่ยวข้องกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลลักษณะทั่วไปขององค์การของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม; ตอนที่ 2 เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร; ตอนที่ 3 เกี่ยวข้องกับรูปแบบค่าตอบแทน; ตอนที่ 4 เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน; ตอนที่ 5 เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของพนักงาน; ตอนที่ 6 เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งมอบร่างแบบสอบถามให้กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านในการประเมินค่าสถิติดัชนีความสอดคล้องโดยคำนวณหาค่าดัชนีวัดความสอดคล้องรายข้อ (IOC) ได้เท่ากับ 0.975 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือการวิจัย ได้เท่ากับ 0.825 เพื่อใช้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา

2) แบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียดข้อคำถาม ดังนี้

- ท่านคิดว่าวัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจสปาโดยรวมเป็นอย่างไร? และมีผลกระทบต่อปัจจัยใดบ้าง?
- ท่านคิดว่าธุรกิจสปาควรนำเอารูปแบบคำตอบแทนมาประยุกต์ใช้เพื่อพิจารณาถึงแรงจูงใจของพนักงานหรือไม่? และมีผลกระทบต่อปัจจัยใดบ้าง?
- ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของธุรกิจสปาโดยรวมเป็นอย่างไร? และมีผลกระทบต่อปัจจัยใดบ้าง?
- โดยรวมแล้ว วัฒนธรรมองค์กร รูปแบบคำตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างไรบ้าง?
- องค์กรท่านมีการพิจารณาถึงแรงจูงใจของพนักงานหรือไม่ และในลักษณะใดบ้าง?
- ท่านคิดว่าแรงจูงใจของพนักงานมีผลกระทบโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่? อย่างไร?
- เพื่อที่จะบริหารและประเมินผลการปฏิบัติงาน ท่านคิดว่าตัวแปรใดบ้างที่มีผลกระทบทางตรงและทางอ้อม? อย่างไร?

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยเดินทางไปสัมภาษณ์เชิงลึก ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือนเมษายน 2565 โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา รวมถึงวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อพัฒนาตัวแบบที่ได้จากเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า

วัฒนธรรมองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการกระทำเชิงรุก มากที่สุด รองลงมาคือ มุ่งเน้นคนและทีม นวัตกรรม มุ่งเน้นผลลัพธ์ และมุ่งเน้นรายละเอียด

รูปแบบคำตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบคำตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมาก 7 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเงินสดจูงใจ มากที่สุด รองลงมาคือ ฐานเงินเดือน โบนัสวันหยุด คอมมิชชั่น ค่าจ้างเงินปันผล และเงินพิเศษ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มากที่สุด รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ชั่วโมงทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ

แรงจูงใจของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ นวัตกรรมของธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน



พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการให้รางวัล มากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมทักษะ การศึกษา การเสริมพลัง ความสำเร็จความรับผิดชอบ และการชมเชย

ผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน มากที่สุด รองลงมาคือ ผลงานในอาชีพ สมรรถนะตามงาน สมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้ และสมรรถนะตามบริบท

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า

วัฒนธรรมองค์กร (OGC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงจูงใจของพนักงาน (EPM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.25 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัฒนธรรมองค์กร (OGC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (JPF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.22 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รูปแบบค่าตอบแทน (RMF) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงจูงใจของพนักงาน (EPM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.54 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รูปแบบค่าตอบแทน (RMF) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (JPF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.30 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (WKF) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงจูงใจของพนักงาน (EPM) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.07 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (WKF) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (JPF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.14 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจของพนักงาน (EPM) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (JPF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.35 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัฒนธรรมองค์กร (OGC) รูปแบบค่าตอบแทน (RMF) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (WKF) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (JPF) โดยผ่านแรงจูงใจของพนักงาน (EPM) มีโดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.09, 0.19 และ 0.03 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาแบบจำลองที่ได้จากผลการวิเคราะห์เชิงสำรวจและการสังเคราะห์นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อตัวแบบจำลองแรงจูงใจของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปาว่า Employee Motivation for Job Performance Model (หรือ BMJP Model)



ภาพที่ 2 แสดงแบบจำลอง Employee Motivation for Job Performance

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 พบว่า

- องค์กรที่มีวัฒนธรรมที่ชัดเจน พนักงานในองค์กรทุกคนรับรู้รับทราบ เข้าใจเข้าถึง และแสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกความเป็นตัวตนขององค์กรนั้นๆ และวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนไปทำให้สร้างแรงจูงใจของพนักงานจากการมีส่วนร่วม โดยสอดคล้องกับ Ibrahim et al. (2022)
- วัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนไปทำให้มีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการกำหนดแนวทางหรือทิศทาง ทำให้เกิดโอกาสในความสำเร็จของการเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืนในระยะยาวที่มีต่อผลประโยชน์ของธุรกิจผ่านการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน โดยสอดคล้องกับ Wirtama et al. (2020)
- แรงจูงใจของพนักงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำในการปฏิบัติงาน นั้น ๆ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น เต็มใจทำงาน ตั้งใจเกิดความกระตือรือร้นอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย โดยสอดคล้องกับ Eniola et al. (2020)
- ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างหรือพนักงานเพื่อตอบแทนการทำงาน หรืออาจหมายถึงค่าทดแทนที่นายจ้างจ่ายเป็นค่าตอบแทนความสูญเสียต่าง ๆ ทำให้พนักงานได้ผลประโยชน์จากค่าตอบแทนไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมซึ่งทำให้ง่ายต่อการเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยสอดคล้องกับ Tamale and Wilson (2021)



- สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีประโยชน์ต่อบุคลากรในทุกระดับขององค์กร การสร้างพื้นที่ที่พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันมากขึ้น โดยสอดคล้องกับ Nelson (2021)

- สภาพแวดล้อมในการทำงานกระตุ้นพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมาในรูปของผลการปฏิบัติงานแสดงถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งผลการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กรที่ช่วยชี้วัดความสำเร็จได้ โดยสอดคล้องกับ Sarıköse and Nilgün Göktepe (2021)

- แรงจูงใจของพนักงานทำให้กระตุ้นการทำงานและสร้างทัศนคติทางบวกให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้และช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยสอดคล้องกับ Lasiny et al. (2021)

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) สามารถนำไปสู่รูปแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผลการวิจัยจะได้ข้อค้นพบทางวิชาการเกี่ยวกับการอธิบายถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปา โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของพนักงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถที่จะนำไปพัฒนา และต่อยอดในเชิงวิชาการเพื่อศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงวิชาการในด้านอื่น ๆ ต่อไป รวมถึง จากผลการวิจัย ผลวิจัยทำให้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจสปา สามารถนำไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานและผลการปฏิบัติงาน เพื่อระบุดัชนีชี้วัดองค์กร, รูปแบบค่าตอบแทน, ประกอบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ธุรกิจสปาสามารถนำไปสร้างกระตุ้นแรงจูงใจพนักงานและประเมินผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสปาได้

สรุป

สรุปในภาพรวมของบทความ คือ สถานการณ์ในปัจจุบันของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สปาหรือสถานประกอบการนวดแผนไทยส่งผลธุรกิจสปาและร้านนวดต่าง ๆ โดยตัวแปรต่าง ๆ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจสปาจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิเคราะห์สรุปว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน, รูปแบบค่าตอบแทนส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน, รูปแบบค่าตอบแทนส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจของพนักงาน, และแรงจูงใจของพนักงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งต่อไป ควรนำแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสภา เพื่อทำการตรวจสอบโมเดลว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่สำคัญตัวอื่นเพิ่มเติม ที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจของพนักงานส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจสภา เนื่องจากยังมีอีกหลายปัจจัยที่ผู้วิจัยยังไม่ได้นำมาศึกษา เช่น รางวัลและการยอมรับ (Reward and Recognition) คือ รางวัลและการยอมรับมาพร้อมกัน การยอมรับผลงานที่ดีมีอายุการเก็บรักษาที่จำกัด การสรรเสริญเริ่มสูญเสียดุลกระทบหากไม่ได้มาพร้อมกับรางวัล งานที่ยอดเยี่ยมนสมควรได้รับรางวัล, การพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญมากในการจูงใจพนักงานอาจขอโอกาสในการพัฒนาอาชีพและการฝึกอบรมมากกว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน การพัฒนาทำให้พนักงานสามารถพึ่งพาตนเองได้และช่วยให้มีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในที่ทำงาน, ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ผู้นำที่ดีจะกระตุ้นพนักงานได้นั้น จะต้องรู้ว่าอะไรเป็นแรงบันดาลใจให้พนักงานรักดีและมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับสูง เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้นำที่ดีจะต้องมีความคาดหวังที่สมเหตุสมผล ให้เครดิตเมื่อถึงกำหนดและชื่นชมพนักงาน, สมดุลชีวิตการทำงาน (Work Life Balance) คือ การให้สมดุลชีวิตการทำงานที่ดีช่วยเหลือพนักงาน พนักงานที่มีแรงจูงใจมีโอกาสน้อยที่จะลาป่วย ออกจากองค์กร และพร้อมที่จะทำงานเป็นเวลานานขึ้น, และโครงสร้างการทำงาน (Structure of Work) คือ งานที่มอบหมายมีผลตอบแทนหรือไม่ งานสร้างแรงจูงใจให้พนักงานหรือไม่ ทำไมพนักงานถึงทำในสิ่งที่กำลังทำอยู่ สภาพการทำงานและนโยบายของบริษัททำให้พนักงานมีความยืดหยุ่นหรือไม่ พนักงานรู้สึกที่มีความสมดุลระหว่างการงานและชีวิตที่ดีที่ช่วยให้ชีวิตส่วนตัวได้หรือไม่ มีความมั่นคงในหน้าที่การงานหรือไม่ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจของพนักงาน

References

- Ayanlola, A.L. and Udoedouok, E.S. (2020). Impact of remuneration and work environment on librarian's job performance in public libraries in Akwa Ibom and Cross River States. *Integrity Journal of Education and Training*, 4(4), 62-68.
- Basu, R. (2021). A study on, the impact of employee motivation on job performance of the employees. *International Journal of Multidisciplinary Educational Research*, 10(3), 1-5.
- Darmawan, K. (2021). Salary: Does affect employee motivation and performance? April 2021. *International Journal of Accounting and Management Research*, 1(2), 46-51.
- Edom, B.O. and Uwandu, L.I. (2022). Remuneration and training as influencing factors of job performance of library staff in federal universities in south-east geo-political zone of Nigeria. January 2022.



- Eniola, A., Adetoun, B., Azeez, F., and Omotoye, O.O. (2020). *Remuneration on employee motivation and performance: A survey of global communication limited, Lagos, Nigeria*. November 2020.
- Ezzamel, M. and Willmott, H.C. (1998). Accounting, remuneration and employee motivation in the new organization. *Accounting and Business Research*, March 1998, 28(2), 97-110.
- Fajonyomi, J. (2021). Work environment and job performance of librarians in Federal University libraries in North-East Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, (e-journal). 6009. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6009>
- Geovani, R., Chaerudin, C. and Lestari, H.R. (2021). Effect of Compensation, Work Environment on Employee Performance through Intervening Motivation PT Pegadaian (Persero). *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(7), 522-526.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. and Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hemeiri, A. A., Albayedh, A. and Jones, A. (2021). The influence of leadership coaching on employee motivation, job satisfaction, and employee performance. *International Journal of Management*, 12(4), 597-609.
- Ibrahim, M., Saputra, J., Adam, M., and Yunus, M. (2022). Organizational culture, employee motivation, workload and employee performance: A mediating role of communication. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 54-61.
- Irbo, M.M. (2021). A review organizational culture and its impacts on employee job performance. *Journal of Equity in Science and Sustainable Development*, 2(2),35-44.
- Lasiny, D.A., Astuti, E.S., and Utami, H.N. (2021). The effect of transformational leadership and work motivation on employee performance with job satisfaction as a mediation variable. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 56(6), 833-842.
- Naa, G. Okine, B., Yaw, G., Addeh, A. (2021). Employee motivation and its effects on employee productivity/performance. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 12(16), 99-106.
- Nelson, A. (2021). The effect of implementation of management support work environment, team work, and employee development to employee engagement with employee motivation as mediating variable. *Management and Economics Journal (MEC-J)*, 5(2), 131-142.
- Podkowińska, M. (2011). Communication in employees' motivation and remuneration system. *Kwartalnik Ekonomistów i Menedżerów*, 22(4),147-156.

- Prayogi, M.A. and Yani, I. (2021). The role of work motivation in mediating the effect of the work environment on employee performance. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration*, 1(2), 211-220.
- Putra, A.R., Hariani, M., Nurmalasari, D., and Irfan, M. (2020). Role of work environment and organizational culture to job performance. *Journal of Islamic Economics Perspectives*, 1(2), 1-13.
- Riyanto, S. (2021). The effect of organizational culture and employee competence on organizational citizenship behavior (OCB) with work motivation as a mediation variable (case study in Pekalongan District Land Office). *European Journal of Business Management and Research*, 6(5), 70-77.
- Salsabila, A.A., Fakhri, M., Silvianita, A., and Wardhana, A. (2021). The effect of organizational culture and work motivation on employee job satisfaction. In *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, June 2021, Singapore.
- Sarıköse, S. and Göktepe, N. (2021). Effects of nurses' individual professional and work environment characteristics on job performance. *Journal of Clinical Nursing*, 31(5), 633-641.
- Soraya, E. and Bektı, R. (2021). The Influence of Employee Demotivation and Employee Motivation on Employee Performance: A Case Study of Farven. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 6(9), 561 - 568.
- Tamale, M.B. and Wilson, M. (2021). Remuneration and job performance of teachers in government aided secondary schools in Western Uganda. *History Education Research Journal*, 3(2), 10-22
- Virgana, V. (2020). The effect of job performance through organizational culture, work environment, personality, and motivation. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(2), 87-98.
- Wirtama, I.B.S., Darsono, J.T., and Sumarsono, T.G. (2020). Job satisfaction as a mediating of leadership style and organizational culture on employee performance of Togamas Discount Bookstore, Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering (IJASRE)*, 6(1), 15-22.

ปรัชญาการศึกษาและพัฒนากิจการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทย

The Educational Philosophy and Development of Early Childhood Administration in Thailand

นันทิชา เหมือนเงิน

Nanthicha Mueannoeng

มหาวิทยาลัยศิลปากร

Silpakorn University, Thailand

Email: 63563827009@ssru.ac.th

Received: 2023-06-14; Revised: 2023-06-29; Accepted: 2023-06-30

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) พัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทย 2) ผลการวิเคราะห์ปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 3) ผลการยืนยันของผู้ทรงคุณวุฒิต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา ประเภทการศึกษาเอกสาร ประกอบการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ รวม 12 คน เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง สัมภาษณ์เรื่องพัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทย จำนวน 9 คน และการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อยืนยันผลการวิจัย จำนวน 3 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) พัฒนาการตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นการจัดการศึกษาในรูปแบบของการอบรมเลี้ยงดูที่เป็นพื้นฐานของชีวิต ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 6 ปี ซึ่งเป็นวัยที่สำคัญที่สุดในการปูพื้นฐานในการพัฒนาไปเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์ในอนาคตทั้งในด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา ตลอดจนการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับพัฒนาการตามวัย เพื่อการพัฒนาสมองเพื่อให้เด็กเติบโตขึ้นอย่างมีคุณภาพ

2) เป็นหลักสูตรแกนกลาง ที่มีความยืดหยุ่นที่สถานศึกษาหรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยทุกสังกัด มีการจัดองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีความสอดคล้องกับอภิปรัชญา ญาณวิทยา และคุณวิทยา และยังมีความสัมพันธ์กับปรัชญาการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ปรัชญาสารัตถนิยม ปรัชญานิรันตรนิยม ปรัชญาพิพัฒนาการนิยม ปรัชญาปฏิรูปนิยม และปรัชญาอัตถิภาวนิยม ตามจุดหมายของหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560

3) ผลการยืนยันของผู้เชี่ยวชาญต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 พบว่า มีความสอดคล้องกับหลักปรัชญาการศึกษา

คำสำคัญ: ปรัชญาการศึกษา, การบริหารจัดการ, การศึกษาปฐมวัย

Abstract

This research aims to identify 1) the development of early childhood education administration in Thailand, 2) the results from the analysis of the philosophy of early childhood education administration based on the curriculum of early childhood education in academic BE 2560, and 3) the confirmation of experts of the philosophy of early childhood education administration based on the curriculum of early childhood education in academic BE 2560. This research was a descriptive and documentary research supported by an interview from the experts. The researcher employed purposive sampling technique to from 12 experts included 9 experts interviewed in terms of the development of early childhood education administration in Thailand and other 3 experts interviewed in terms of the philosophy of early childhood education administration in Thailand. Data were analyzed by content analysis.

The findings results were as follows: 1) The from the pass until the present, it is an education in the form of parenting that is the basis of life from birth to 6 years. This age was the essent period of a basic development to be a human holistic in the future included physical, emotion, social, and wisdom. It's also provided the moral and ethics in proper ways. This development was accordance with child development based on individual different. This stage was a preparing stage for the child to inquiring new knowledge and also improve their personality. Their mental was also developed to be a good quality.

2) this curriculum was a core which flexible for school. It related to Metaphysics, Epistemology, and Axiology, and also has a relationship with the philosophy of education, which consists of Essentialism, Perennialism, Progressivism, Reconstructionism and Existentialism based on early childhood curriculum BE. 2560.

3) The confirmation of the experts 'on postulation of the curriculum of early childhood education in academic BE.2560 found that the e curriculum of early childhood education in academic BE. 2560 was accordance with educational philosophy.

Keywords: The Educational Philosophy, Administration, Early Childhood Education

บทนำ

การศึกษายังเป็นเครื่องมือของการพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ เจตคติ ค่านิยม และคุณธรรมของบุคคล การศึกษาจึงไม่ใช่การกระทำหรือกิจกรรมที่สิ้นสุดในตัวเอง แต่เป็นเครื่องมือที่นำไปสู่จุดหมายบางประการ ในความหมายนี้จึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาความรู้ทั้งในทางวิชาการ (ทฤษฎี) และในทางธรรม (ปฏิบัติ) หมายความว่า การศึกษาจะต้องใช้หลักแห่งวิชาการที่จะช่วยให้แนวทางการปฏิบัติบรรลุผล และให้



ความรู้แห่งการปฏิบัติ อันได้แก่ การฝึกฝนปฏิบัติวิชาการในความเป็นจริง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญ นอกจากนี้ความหมายของการศึกษาในอีกด้านหนึ่งซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้เชิงวิชาการและการปฏิบัติวิชานั้นคือ การศึกษาทางธรรม เพื่อปลูกฝังคุณธรรม ศีลธรรม ตลอดจนคุณสมบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องกำกับความคิดและความประพฤติ ให้การใช้วิชาความรู้เพื่อประโยชน์ในทางที่ดีต่อทั้งตนเองและส่วนรวมคือ ประเทศชาติ การศึกษาจึงจะต้องเข้าใจความหมายของการศึกษาควบคู่กับจุดหมายของการศึกษา ถ้าจะกล่าวให้ชัดเจน คือ การศึกษาจะมีความหมายที่ไม่ถูกต้อง ถ้าไม่นำไปสู่จุดหมายที่พึงงามต่อตนเอง และประเทศชาติ โดยส่วนรวม (ภาณุวัชร เลิศประเสริฐพันธ์สมบูรณ์, 2561)

ปรัชญาการศึกษาเป็นความเชื่อพื้นฐานที่ใช้เป็นหลักในการกำหนดแนวทางในการจัดการศึกษามีขอบเขตของปรัชญาตามโครงสร้างของเนื้อหาสาระที่จำแนกเป็นหมวดหมู่หรือสาขาย่อยได้ 4 แขนง คือ ภาววิทยา (Ontology) ญาณวิทยา (Epistemology) คุณวิทยา (Axiology) และตรรกวิทยา (Logic) (ทวีศักดิ์ จินดาบุรุษ, 2562) ดังนั้นปรัชญาการศึกษาจึงหมายถึงแนวคิด หลักการ และกฎเกณฑ์ในหลักปรัชญาประยุกต์ใช้สำหรับการจัดการศึกษา เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาของผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยมีแนวคิดในลัทธิปรัชญาการศึกษาต่าง ๆ เช่น John Locke, Immanuel Kant, Johann Herbart, John Dewey เป็นต้น โดยแต่ละแนวคิด ทฤษฎีในหลักปรัชญาการศึกษา ล้วนมุ่งเน้นและสนใจเกี่ยวกับเรื่องราวของมนุษย์ซึ่งได้แก่ธรรมชาติความรู้ ความสัมพันธ์ และพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งในขณะเดียวกันได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับชุมชน สังคมและประเทศชาติ รวมถึงความเป็นอยู่ของประชาชนที่มีความสันติ และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (วินัยธรรจักรี ศรีจารุเมธีญาณ และคณะ, 2559, 16)

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับการพัฒนาการในทุกด้านของช่วงอายุแรกเกิดจนถึงหกขวบ หรือวัยก่อนเข้าเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียกกันว่า “เด็กปฐมวัย” ในปัจจุบันครูและผู้บริหารโรงเรียนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาการศึกษาปฐมวัยส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจในความสำคัญของปรัชญาการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยอย่างถ่องแท้ เป็นการสอนหรือบริหารจัดการตามความต้องการของสถานศึกษา หรือ ความต้องการของผู้ปกครองเพื่อบตอบสนองความต้องการการแข่งขันกันในตลาดกับความเชื่อ และความเข้าใจผิดว่าเด็กที่อ่านออกเขียนได้ คือ เด็กเก่งที่มีความสามารถเหนือจากเด็กคนอื่น ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ไม่สอดคล้องกับคำกล่าวของปรัชญาการศึกษาปฐมวัยที่ได้ให้ความหมายไว้ในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 ที่กล่าวไว้ว่า การศึกษาปฐมวัยเป็นการพัฒนาเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 ปีบริบูรณ์ อย่างเป็นองค์รวม บนพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดูและการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่สนองต่อธรรมชาติและพัฒนาการตามวัยของเด็กแต่ละคนให้เต็มตามศักยภาพภายใต้บริบทสังคม และวัฒนธรรมที่เด็กอาศัยอยู่ด้วยความรัก ความเอื้ออาทร และความเข้าใจของทุกคน เพื่อสร้างรากฐานคุณภาพชีวิตให้เด็กพัฒนาไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เกิดคุณค่าต่อตัวเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ (สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2560, 77)

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกระแสสังคมโลก ส่งผลให้สังคมไทยเกิดการปรับตัวเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การศึกษาจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิด สาระ ตลอดจนแนวทางในการจัดการศึกษาในฐานะเป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่สำคัญในการ พัฒนาบุคคลในชาติ

ให้พร้อมรับและปรับตัวให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมโลกทุกรูปแบบ (เกษมา ศรีสุวรรณ, 2556) สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติด้านเด็กปฐมวัย (พ.ศ.2560 - 2564) นำไปสู่การกำหนดทักษะสำคัญสำหรับเด็กในศตวรรษที่ 21 ที่มีความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายใน การพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีความสอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงทุกด้าน โดยหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยพุทธศักราช 2560 เป็นหลักสูตรสำหรับสถานศึกษา สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้เป็นกรอบและทิศทางในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานตามจุดหมายหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 ที่กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา เป็นคนดี มีวินัย สำนึกความเป็นไทย และมีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติในอนาคต เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560, 1-2) โดยมีจุดเน้นในช่วงของการศึกษาปฐมวัยซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นช่วงวัยที่พัฒนาการด้านสมองและการเรียนรู้เป็นไปอย่างรวดเร็วที่สุดในชีวิต หากเด็กไม่ได้รับการเลี้ยงดูและพัฒนาอย่างถูกต้องเหมาะสมเมื่อพ้นวัยนี้ไปแล้วโอกาสทองของการพัฒนาย่อมจะไม่หวนกลับมาอีก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) โดยจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับวัยของเด็ก ให้เด็กเรียนรู้ผ่านการเล่น เรียนรู้อย่างมีความสุข จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมดูแลด้านสุขนิสัยและโภชนาการเหมาะสม เด็กจึงจะพัฒนาศักยภาพสมองของเขาได้อย่างเต็มความสามารถ (ทีมวิชาการสมาคมพนักงานเทศบาลแห่งประเทศไทย, 2560)

ดังนั้น เพื่อให้การปรับใช้แนวปรัชญาทางการศึกษานั้นตรงต่อลำดับขั้นการศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาหลักการนำปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยเพื่อนำมาเป็นหลักการบริหารจัดการศึกษาให้ตรงกับการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยและพัฒนาโรงเรียนให้ใช้หลักการทางปรัชญาการศึกษาระดับประถมศึกษาให้เหมาะสมกับบริบทประเทศไทยต่อไปในแต่โรงเรียนที่มีการจัดการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบพัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทย
2. เพื่อทราบผลการวิเคราะห์ปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560
3. เพื่อทราบผลการยืนยันของผู้เชี่ยวชาญต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560

สมมติฐานการวิจัย

1. ทราบปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยมีความสอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560
2. ทราบผลการยืนยันของผู้เชี่ยวชาญยอมรับต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560



การทบทวนวรรณกรรม

ปรัชญาการศึกษาและพัฒนากิจการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัย

ความหมายของปรัชญา

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556) ได้นิยามความหมายปรัชญาเอาไว้ว่าเป็นวิชาว่าด้วยหลักแห่งความรู้และความจริง

พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์ และคณะ (2542, 1-3) อธิบายไว้ว่า ปรัชญา เป็นภาษาไทยที่แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า Philosophy ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษากรีก แปลว่า ความรักในความรู้รักในความฉลาด หรือรักในปัญญา นั้นย่อมแสดงให้เห็นว่า หัวใจของปรัชญาคือรักในความรู้นั่นเอง ดังนั้นคนที่ได้ชื่อว่าเป็นนักปรัชญาก็คือคนที่รักในการแสวงหาความรู้

ปรัชญาการศึกษา

Lucas (1970) อธิบายว่า ปรัชญาการศึกษา หมายถึงความคิด ความเชื่อ หรือทักษะเกี่ยวกับการศึกษา ที่โรงเรียนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาผู้เรียน

ภวิศา พงษ์เล็ก (2560) แบ่งปรัชญาเป็น 2 ประเภท คือ ปรัชญาบริสุทธิ์ (Pure Philosophy) และปรัชญาประยุกต์ (Applied Philosophy) ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ปรัชญาบริสุทธิ์ เป็นปัญหาหรือขอบเขตของปรัชญาที่เป็นเรื่องของปรัชญาโดยเฉพาะไม่เกี่ยวข้องกับข้อสรุปของวิชาอื่น ๆ ที่แยกตัวออกไปจากวิชาปรัชญา แบ่งออกเป็น 4 สาขา คือ อภิปรัชญา ญาณวิทยา จริยศาสตร์ และสุนทรียศาสตร์

1) อภิปรัชญา เป็นศัพท์บัญญัติของคำว่า Metaphysics หมายถึงศาสตร์ที่ว่าด้วยความแท้จริงหรือสสารัตถะ (Reality Essence) มีปรัชญาอีกสาขาหนึ่งที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ Metaphysics คือ Ontology แปลว่า ภาววิทยา ซึ่งเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยความมี (Being) ศาสตร์ทั้งสองนี้มีความเกี่ยวข้องกันเพราะว่า Metaphysics คือ ศาสตร์ที่ว่าด้วยความแท้จริงหรือสสารัตถะว่ามีจริงหรือไม่

2) ญาณวิทยา หรือเรียกอีกอย่างว่า ทฤษฎีความรู้ (Theory of Knowledge) บัญญัติขึ้น เพื่อใช้เป็นคำแปลของคำภาษาอังกฤษว่า Epistemology ซึ่งมาจากภาษากรีกว่า Episteme (ความรู้) และ Logos (วิชา) มีความหมายว่า ทฤษฎีแห่งความรู้ ซึ่งญาณวิทยาจะอธิบายถึงปัญหาเกี่ยวกับที่มาของความรู้ แหล่งเกิดของความรู้ ธรรมชาติของความรู้ และเหตุแห่งความรู้ที่แท้จริง

3) จริยศาสตร์ เป็นอุปนิสัยหรือหลักของความประพฤติ ขนบธรรมเนียมที่เป็นความเคยชิน จริยศาสตร์ เป็นการศึกษาถึงเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์เราว่าคืออะไร อะไรควรทำหรือไม่ควรทำเพื่อจะได้ไปถึงเป้าหมายสูงสุดนั้น และจะใช้เกณฑ์อะไรมาตัดสินว่า สิ่งนี้ดี สิ่งนี้ไม่ดี

4) สุนทรียศาสตร์ เป็นศัพท์คำใหม่ที่บัญญัติขึ้นโดย โบมการ์เดิน (Alexander Gottlieb Baumgarte) ซึ่งก่อนหน้าที่เป็นเวลา 2000 กว่าปี นักปราชญ์สมัยกรีก เช่น เพลโต อริสโตเติล กล่าวถึงแต่เรื่องความงาม ความสะเทือนใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกทางการรับรู้ (Sense Perception) ของมนุษย์

ส่วนปรัชญาประยุกต์ คือการนำปรัชญาบริสุทธิ์ไปประยุกต์ใช้กับศาสตร์อื่น ๆ เช่น วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สังคม การศึกษา เป็นต้น

ความหมายของการบริหารจัดการ

วิลเลียม เดจอน (Dejon, 1978) ให้ความหมายที่สอดคล้องกันไว้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่ทำให้วัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จโดยผ่านทางบุคคลและการใช้ทรัพยากรอื่น กระบวนการดังกล่าวรวมถึงองค์ประกอบของการบริหารอันได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน การจัดองค์กร การกำหนดนโยบายการบริหารและการควบคุม

พิทยา บวรวัฒนา (2556) การบริหาร หมายถึง เป็นเรื่องของ การนำเอากฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผลซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจด้วยความเที่ยงธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัย (Early Childhood Administration)

มาสโซเกลีย (Massoglia, 1977) กล่าวว่า การจัดการศึกษาปฐมวัยควรมีส่วนช่วยให้เด็กเกิดพัฒนาการและการเรียนรู้อย่างเต็มที่ ซึ่งแนวคิดในการจัดการศึกษาสำหรับเด็กในวัยนี้ทุกรูปแบบควรมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาการของเด็กในทุกด้าน นับตั้งแต่แรกเกิดจนเริ่มเข้าเรียนในระบบโรงเรียน ช่วยวางพื้นฐานทางสุขภาพอนามัยให้กับเด็กตั้งแต่ต้น รวมทั้งเด็กที่มีข้อบกพร่องต่าง ๆ ขณะที่สิ่งแวดล้อมทางบ้านควรมีส่วนช่วยให้เด็กเจริญเติบโตและพัฒนาในทุก ๆ ด้าน โดยพ่อแม่ควรเป็นครูคนแรกที่มีความสำคัญต่อลูก นอกจากนี้อิทธิพลจากทางบ้านควรมีผลต่อกระบวนการในการพัฒนาเด็ก และสามารถนำไปเป็นหลักในการจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่า การศึกษาปฐมวัย (Early Childhood Education) หมายถึง การบริหาร การดูแล และการให้คำปรึกษาแก่เด็กจากแรกเกิดจนถึงอายุ 8 ขวบ ดังนั้น การศึกษาปฐมวัยจะครอบคลุมถึงการดูแลเด็กทารก การดูแล เด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาล โดยจัดเป็นระบบบูรณาการระหว่างการดูแลและการให้การศึกษาแก่ เด็กเข้าด้วยกัน เรียกว่า Educare

ภรณ์ คุรุรัตน์ และวรนาท รักสกุลไทย (2550) กล่าวว่า การจัดการศึกษาปฐมวัยในมุมมองของอาจารย์สอดคล้องกับปรัชญาพัฒนาการนิยม ซึ่งเป็นการนำแนวคิดของจอห์น ดิวอี้ (John Dewey) ที่เน้นว่าผู้เรียนควรเข้าใจและตระหนักในตนเอง (Self-realization) ในการที่คนเราจะทำอะไรนั้น จำต้องรู้เสียก่อนว่าตนเองมีความสนใจอะไร หรือตนเองมีปัญหาอะไร ความสนใจและปัญหานี้เองที่ใช้เป็นหลักยึดในการจัดการศึกษา ซึ่งการที่เด็กจะพัฒนาได้นั้นต้องเกิดจากการพยายามแก้ปัญหาและสนองความสนใจของตนเอง กระบวนการเรียนการสอนยึดหลักให้ผู้เรียนได้มีโอกาสรู้จักตนเอง ช่วยให้เด็กมีความเข้าใจตนเองและเป็นตัวของตัวเอง โดยมีครูกระตุ้นให้แต่ละบุคคลได้ใช้คำถามนำไปสู่เป้าหมายที่ตนเองต้องการ เป็นการพัฒนาความสามารถของเด็กโดยการยึดและมองตามธรรมชาติของมนุษย์เป็นหลัก

เยาวภา เตชะคุปต์ (2542) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารการศึกษาปฐมวัยจนถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา โดยมุ่งให้มนุษย์มีชีวิตที่สมบูรณ์ และสังคมที่ดีงาม ชีวิตที่ดี เก่ง และมีความสุข สังคมที่ดีงามคือ สังคมที่มีคุณภาพ สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ และสังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน ลักษณะดังกล่าวมีคำอธิบาย ดังนี้ 1) ชีวิตที่ดี และมีความสุข ดำเนินชีวิตบนแนวทางบรรทัดฐานที่สังคมยอมรับ มีจิตใจดีงามดำรงตนตามหลักคุณธรรมของศาสนา มีความขยัน มีวินัย ซื่อสัตย์ เกื้อกูลแก่สังคมและคนรอบข้าง



รู้จักเสียสละและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมที่แตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรม 2) คนที่เก่ง คือคนที่มีสมรรถภาพสูงในการดำเนินชีวิต โดยใช้สติปัญญาเป็นตัวนำในการแก้ปัญหาหรือกระทำการต่าง ๆ มีความกล้าในทางที่สมควร ใช้เหตุผลควบคุมอารมณ์ตนเอง 3) คนที่มีความสุข คือ คนที่มีสุขภาพจิตและสุขภาพดี ร่าเริง แจ่มใส มองโลกในแง่ดีแต่ยอมรับความเป็นจริงไปในสังคมต่าง ๆ ของโลกและชีวิตได้สามารถปรับตัวได้ดีในทุกสถานการณ์ รักษาสมดุลของชีวิตในด้านต่าง ๆ ได้อย่างพอเหมาะพอดี 4) ด้านคุณภาพ คือ สังคมที่มุ่งจะพัฒนาให้คนไทย ทุกคนมีความเสมอภาคที่จะพัฒนาตนเองให้เต็มศักยภาพ เพื่อดี เก่ง และมีความสุข เป็นสังคมที่เข้มแข็ง และมีเสถียรภาพทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม 5) สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้เป็นวัตถุประสงค์ที่จะสร้างคนไทยทุกคนให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต รักความรู้ ใฝ่รู้ รู้จักเลือกสรรความรู้ที่มีคุณค่าและนำมาใช้ประโยชน์ใส่ใจ พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ หรือปรับปรุงยกระดับความรู้ใหม่ให้สนองต่อภูมิปัญญาเดิมของตนเองอย่างเหมาะสมไม่หยุดนิ่งกับความรู้เท่าที่มีอยู่ 6) สังคมแห่งความสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน เป็นวัตถุประสงค์ที่จะฟื้นฟูคุณค่าของวัฒนธรรมไทยและสืบสานต่อไปให้ยืนยาว เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของชาติวัฒนธรรมไทย เป็นวัฒนธรรมที่เอื้อเพื่อต่อผู้อื่นและมีความเป็นมิตร เมตตา กรุณาเป็นพื้นฐาน

สรุปได้ว่า การจัดการศึกษาปฐมวัย คือการดำเนินงานเพื่อเป็นพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ในรูปแบบของการอบรมเลี้ยงดูที่เป็นพื้นฐานของชีวิตที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในอันที่จะช่วยส่งเสริมให้ เด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนาในทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา ตลอดจนการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับพัฒนาการตามวัย ความสามารถและความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นการเตรียมความพร้อมที่จะเรียนรู้และวางรากฐานบุคลิกภาพ มีการพัฒนาสมองเพื่อให้เด็กเติบโตขึ้นอย่างมีคุณภาพ และพร้อมที่จะรับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ประกอบการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ โดยไม่มีการทดลอง (The One – Shot, Non – Experimental Case Study) จากการศึกษาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทยที่สัมพันธ์กับปรัชญาการศึกษาสาขาต่าง ๆ เพื่อทราบพัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทยที่สัมพันธ์กับปรัชญาการศึกษาสาขาต่าง ๆ ได้แบ่งการศึกษางานได้ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนรวมทั้งหมด 12 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 สัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 ได้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการศึกษาปฐมวัย จำนวน 9 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) (Kerlinger, 1973) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยการแนะนำของหน่วยตัวอย่างที่ได้เก็บข้อมูลไปแล้ว (Kerlinger, 1973) มีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

1) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอกทางการศึกษาปฐมวัยหรือ หรือเป็นอาจารย์สอนในระดับอุดมศึกษาเกี่ยวกับการจัดการศึกษาปฐมวัยหรือ 2) มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์สูง และมีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยอาจเป็นผลงานทางวิชาการ ผลงานการบริหารหรือผลงานการปฏิบัติการซึ่งเป็นที่ประจักษ์ 3) มีประสบการณ์ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยไม่น้อยกว่า 10 ปีขึ้นไป

กลุ่มที่ 2 สัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อยืนยันปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 จำนวน 3 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้ 1) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอกทางการศึกษาปฐมวัยหรือ หรือเป็นอาจารย์สอนในระดับอุดมศึกษาเกี่ยวกับการจัดการศึกษาปฐมวัยหรือ 2) มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์สูง และมีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยอาจเป็นผลงานทางวิชาการ ผลงานการบริหารหรือผลงานการปฏิบัติการซึ่งเป็นที่ประจักษ์ 3) มีประสบการณ์ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยไม่น้อยกว่า 10 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำวิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ประกอบการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้วยเหตุผลที่ว่า การวิจัยเชิงพรรณนาเป็นวิธีการที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในเชิงลึกโดยวิธี Expert Judgement เป็นการยืนยันของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังต่อไปนี้ ศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์เอกสาร บทความทางวิชาการ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปรัชญาการศึกษา และแนวคิดการจัดการศึกษาปฐมวัย วิวัฒนาการการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยขององค์กรที่จัดการศึกษาปฐมวัย ปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) ซึ่งแบ่งออกเป็นพัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทย ความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยกับปรัชญาการศึกษาสาขาต่าง ๆ และมุมมองการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในอนาคต

2) แบบยืนยันการแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อทราบพัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทยที่สัมพันธ์ กับปรัชญาการศึกษาสาขาต่าง ๆ

3) แบบยืนยันการแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อยืนยันของผู้ทรงคุณวุฒิต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยทำหนังสือถึงภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อออกหนังสือขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อยืนยันของผู้ทรงคุณวุฒิต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560



2) ผู้วิจัยทำหนังสือคำร้องถึงบัณฑิตวิทยาลัย ผ่านทางภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อออกหนังสือขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูล

3) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการโดย ส่งแบบบันทึกการแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อทราบพัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทยที่สัมพันธ์ กับปรัชญาการศึกษาสาขาต่าง ๆ และแบบบันทึกการแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบผลการวิเคราะห์ปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักความเป็นเหตุเป็นผล เทคนิคที่ใช้ ได้แก่ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากบทความพัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทย ที่สัมพันธ์กับปรัชญาการศึกษาสาขาต่าง ๆ และการวิเคราะห์ ข้อมูลจากตารางการวิเคราะห์ปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560

ผลการวิจัย

1. พัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทยที่สัมพันธ์กับปรัชญาการศึกษาสาขาต่าง ๆ พบว่า การศึกษาปฐมวัยในประเทศไทยมีการพัฒนามาพร้อมกับการพัฒนาการศึกษาปฐมวัยในต่างประเทศ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันแต่ละประเทศย่อมมีวิถีทางในการพัฒนาการศึกษาตามเป้าหมายของการพัฒนานคนในชาติตนเองมาอย่างต่อเนื่อง หลักปรัชญาทางการศึกษาที่หลากหลายตามความเหมาะสม ความเชื่อ และเป้าหมายในการพัฒนานคนในชาติ โดยการจัดการศึกษาปฐมวัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นการจัดการศึกษาในรูปแบบของการอบรมเลี้ยงดูที่เป็นพื้นฐานของชีวิต ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 6 ปี ซึ่งเป็นวัยที่สำคัญที่สุดในการปูพื้นฐานในการพัฒนาไปเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์ในอนาคตทั้งในด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา ตลอดจนการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับพัฒนาการตามวัย ความสามารถและความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นการเตรียมความพร้อมที่จะเรียนรู้และวางรากฐานบุคลิกภาพ มีการพัฒนาสมองเพื่อให้เด็กเติบโตขึ้นอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับปรัชญาการศึกษาที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน กล่าวคือ ปรัชญาพิพัฒนาการนิยม และปรัชญาอัตถิภาวนิยมที่มีความต้องการให้เด็กปฐมวัย เรียนรู้จากประสบการณ์จริง หลักสูตรจึงครอบคลุมชีวิตประจำวันทุกรูปแบบที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ครูทำหน้าที่ในการแนะนำแนวทางให้แก่ผู้เรียนแล้วจัดประสบการณ์ที่ดีที่เหมาะสมให้แก่ผู้เรียน ครูต้องรู้จักผู้เรียนเป็นอย่างดีและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล วางแผนจัดสภาพในห้องเรียนให้พร้อมที่จะศึกษาเล่าเรียนให้ได้ประสบการณ์ตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมุ่งให้ผู้เรียนเป็นผู้มีวินัยในตนเอง เน้นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด ให้ผู้เรียนพบความเป็นจริงด้วยตัวเอง เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกเรียนด้วยตนเอง เด็กควรเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อให้เกิดทักษะและประสบการณ์อย่างเหมาะสมกับวัย

2. ผลการวิเคราะห์ปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 พบว่า เป็นหลักสูตรแกนกลาง ที่มีความยืดหยุ่นที่สถานศึกษาหรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยทุกสังกัด มีการจัดองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีความสอดคล้องกับอภิปรัชญา (Metaphysics) และญาณวิทยา (Epistemology) และคุณวิทยา (Axiology) และยังมีความสัมพันธ์กับปรัชญาการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ปรัชญาสารัตถนิยม เป็นปรัชญาที่มีความเชื่อว่าการถ่ายทอดความรู้ความจริงทางธรรมชาติ ปรัชญา นิรันตรนิยมเป็นปรัชญาที่มีความเชื่อว่ามีบางสิ่งที่มีคุณค่าถาวรไม่เปลี่ยนแปลง ปรัชญาพิพัฒนาการนิยม เป็นปรัชญาที่มีความเชื่อว่าการดำรงชีวิตที่ดี ปรัชญาปฏิรูปนิยม เป็นปรัชญาที่มีความเชื่อว่าการปฏิรูปสังคม เป็นหน้าที่ของสมาชิกในสังคมทุกคน และปรัชญาอัตถิภาวนิยม เป็นปรัชญาที่มีความเชื่อในความมีอยู่เป็นอยู่ของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนต้องเกิดได้จากตัวเอง ตามจุดหมายของหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560

3. ผลการยืนยันของผู้เชี่ยวชาญต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 พบว่า มีความสอดคล้องกับหลักปรัชญาการศึกษา และสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย

อภิปรายผล

1. พัฒนาการของการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทย มีพัฒนาการศึกษาตามเป้าหมายของการพัฒนาคนในชาติตนเองอย่างต่อเนื่อง ความต้องการในการสร้างประชากรที่มีคุณภาพของมนุษย์ การศึกษาปฐมวัยควรเน้นการจัดประสบการณ์การศึกษาแบบบูรณาการในภาพรวม ไม่ใช่การเรียนรู้แบบแยกส่วน หรือเน้นด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไปจนเกิดความไม่สมดุลในการเรียนรู้ ช่วงวัยนี้ควรเป็นวัยที่เด็กได้พัฒนาทุกด้านไปพร้อม ๆ กัน ดังนั้นการจัดการศึกษาปฐมวัยจึงควรมองให้รอบทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับเด็ก เพราะโรงเรียนควรเป็นโลกแห่งการเรียนรู้สำหรับเด็กในทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา สก๊อต (2560) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยแบบองค์รวม สำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพัฒนาอุตสาหกรรมชายฝั่งทะเลตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยแบบองค์รวมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพัฒนาอุตสาหกรรมชายฝั่งทะเลตะวันออก ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ดังนี้ บุคลากร อาคารสถานที่ กิจกรรมการเรียนรู้การดูแลเด็กและเด็กพิเศษ โภชนาการ การบริหารจัดการศูนย์ฯ และการประเมินคุณภาพ การส่งต่อผู้เรียนสู่สถานศึกษาในระดับสูงขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครอง ศูนย์ฯ และชุมชน ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของศูนย์พัฒนาเด็ก สุขอนามัยความปลอดภัยและการปฐมพยาบาล และหลักสูตรและแผนการพัฒนาเด็กที่โดดเด่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี สารพิทักษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารงานการจัดการศึกษาปฐมวัยในโรงเรียนเอกชน พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาสำหรับการจัดการศึกษาปฐมวัย โรงเรียนเอกชน ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน มีองค์ประกอบย่อย 23 ตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 1 การระบุเป้าหมาย 4 ตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำแผนกลยุทธ์ 6 ตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ 2 ตัวบ่งชี้ ขั้นตอน



ที่ 4 การส่งเสริมสนับสนุน กำกับติดตามนิเทศ 4 ตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบและประเมินผล 5 ตัวบ่งชี้ และขั้นตอนที่ 6 การสะท้อนผล รายงานผลการดำเนินงานและการนำผลการประเมินไปใช้ 4 ตัวบ่งชี้

2. ผลการวิเคราะห์ปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 พบว่า การจัดองค์ความรู้ต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับปรัชญาการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ปรัชญาสารัตถนิยม เป็นปรัชญาที่มีความเชื่อว่าการถ่ายทอดความรู้ความจริงทางธรรมชาติ ปรัชญานิรันดรนิยมเป็นปรัชญาที่มีความเชื่อว่าโลกนี้มีบางสิ่งที่มีคุณค่าถาวรไม่เปลี่ยนแปลง ปรัชญาพิพัฒนาการนิยม เป็นปรัชญาที่มีความเชื่อว่าการดำรงชีวิตที่ดี ปรัชญาปฏิรูปนิยม เป็นปรัชญาที่มีความเชื่อว่าการปฏิรูปสังคมเป็นหน้าที่ของสมาชิกในสังคมทุกคน และปรัชญาอัตถิภาวนิยม เป็นปรัชญาที่มีความเชื่อในความมีอยู่เป็นอยู่ของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนต้องเกิดได้จากตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรวิไล สุรินทร์ขุมพู (2564) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารหลักสูตรระดับปฐมวัยที่จัดประสบการณ์การเรียนรู้ในสถานศึกษาเพื่อพัฒนานักเรียนอย่างเป็นองค์รวม ผลการวิจัย พบว่ารูปแบบการบริหารหลักสูตรระดับปฐมวัยที่จัดประสบการณ์การเรียนรู้ในสถานศึกษาเพื่อพัฒนานักเรียนอย่างเป็นองค์รวม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยการบริหารหลักสูตร องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการบริหารหลักสูตร องค์ประกอบที่ 3 การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิดพหุปัญญาเพื่อพัฒนานักเรียนอย่างเป็นองค์รวม และองค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิผลการพัฒนานักเรียนอย่างเป็นองค์รวม และผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แชนตาลา (Chantala, 2018) ได้ศึกษาเรื่อง ปรัชญาการศึกษาของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนแล้ว จากการศึกษาพบว่า ปรัชญาการศึกษาตะวันตกมีหลายลัทธิ ได้แก่ นิรันดรนิยม สารัตถนิยม พิพัฒนาการนิยม ปฏิรูปนิยม อัตถิภาวนิยม สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอนุรักษนิยม และกลุ่มเสรีนิยม ส่วนพุทธปรัชญาการศึกษา พบว่า การศึกษาที่แท้จริงเป็นการศึกษาที่สามารถหลุดพ้นจากความทุกข์ได้ใช้การศึกษา 3 วิธี ประกอบด้วย สุตมยปัญญา การฟัง จินตามยปัญญา การคิดวิเคราะห์ และ ภวานามยปัญญา การลงมือปฏิบัติ เป็นต้น สารสำคัญของการศึกษา ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนแล้วเริ่มขึ้นหลังจากได้รับเอกราชจากฝรั่งเศส การศึกษามีแบบแผนมากขึ้น รัฐบาลมีความเอาใจใส่กับนโยบายด้านศึกษามากพอสมควร หนึ่งในจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ มุ่งให้ประชาชน สามารถอ่านและเขียนภาษาแล้วได้ ทั้งนี้เพื่อการถ่ายทอดความรู้ แนวคิด และวัฒนธรรม ประเพณีของชาติให้สืบทอดไปในคนรุ่นหลัง การส่งเสริมการเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ต้องการธำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีของชาติ ดังนั้น จึงสอดคล้องกับแนวคิด ปรัชญาการศึกษาสำนักสารัตถนิยม และปรัชญาการศึกษาสำนักนิรันดรนิยม

3. ผลการศึกษาผลการยืนยันของผู้ทรงคุณวุฒิต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ผลการยืนยันของผู้ทรงคุณวุฒิยอมรับต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 ทราบผลการยืนยันของผู้ทรงคุณวุฒิยอมรับต่อปรัชญาการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยตามที่ปรากฏในหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพร รักขันแสง (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารจัด

การศึกษาโรงเรียนศูนย์เด็กปฐมวัยต้นแบบจังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า จากผลการตรวจสอบตามเกณฑ์ความสอดคล้อง ความเหมาะสมความมีประโยชน์ และความเป็นไปได้ ข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนศูนย์เด็กปฐมวัยต้นแบบจังหวัดชัยภูมิมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุดจากห้าระดับการประเมินของลิเคิร์ทและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา สก๊อต (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศึกษาปฐมวัยแบบองค์รวม สำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพัฒนาอุตสาหกรรมชายฝั่งทะเลตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า ผลยืนยันการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ โดยภาพรวมมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยควรส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษาประยุกต์ข้อเสนอที่ได้ใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการศึกษาปฐมวัยให้เหมาะสมกับบริบทและสภาพที่แท้จริง โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาด้านต่าง ๆ
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยควรส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ด้วยการประยุกต์ใช้ตัวชี้วัดที่ได้จากการวิจัยแต่ละด้านเป็นแนวทาง
3. ผู้บริหารระดับเขตพื้นที่การศึกษา กรม และกระทรวงศึกษาธิการควรนำข้อเสนอที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนานโยบายและแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการศึกษาปฐมวัยระดับชาติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยปฏิบัติการเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาด้านใดด้านหนึ่งจากข้อเสนอเชิงนโยบายในการวิจัยครั้งนี้ โดยอาจวิจัยในระดับโรงเรียน ระดับเขตพื้นที่การศึกษา ภาพรวมทั้งจังหวัดหรือระดับภูมิภาค
2. ควรวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพการนำข้อเสนอเชิงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
3. ควรวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการโรงเรียนศูนย์เด็กปฐมวัยต้นแบบในระดับประเทศ
4. ควรมีการวิจัยพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัย หรือที่เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาปฐมวัยในโรงเรียน ซึ่งปัญหาหรือเรื่องที่จะพัฒนานั้นอาจเป็นการจัดการศึกษาปฐมวัยในโรงเรียนระดับประเทศ และงานวิจัยนั้นควรเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
5. ควรวิจัยและจัดทำคู่มือการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยที่จะสามารถนำไปทดลองใช้เพื่อแก้ปัญหาการพัฒนาการจัดการศึกษาปฐมวัยในระดับภูมิภาคต่าง ๆ หรือระดับประเทศต่อไป
6. ควรศึกษาแนวการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยในประเทศไทยในทศวรรษหน้า

เอกสารอ้างอิง

กษมา ศรีสุวรรณ. (2560). ปัญหาและแนวโน้มการศึกษาไทยในอนาคต. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2564, จาก <http://toyphd2013.blogspot.com/2013/06/blog-post.html>



กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564).

กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการกระทรวงศึกษาธิการ.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2551). การจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัย. กรุงเทพฯ: มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค.

ฉัตรวิไล สุรินทร์ขมพ. (2564). รูปแบบการบริหารหลักสูตรระดับปฐมวัยที่จัดประสบการณ์การเรียนรู้ในสถานศึกษาเพื่อพัฒนานักเรียนอย่างเป็นองค์รวม. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ทีมวิชาการสมาคมพนักงานเทศบาลแห่งประเทศไทย. (2560). การจัดการศึกษาปฐมวัย 4.0 ในบริบทของท้องถิ่น. ค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.facebook.com/OECSocial/posts/325714141179077/>

ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์. (2562). ปรัชญาการศึกษาทิศทางการจัดการศึกษา. ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2564, จาก <https://adacstou.wixsite.com/adacstou/single-post/2019/06/07/ปรัชญาการศึกษาทิศทางการจัดการศึกษา>

ภาณุวัชร เลิศประเสริฐพันธ์สมบูรณ์, (2561). การบริหารจัดการศึกษาของคณะสงฆ์จีนนิกาย (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภรณ์ คุรุรัตน์ และวรนาท รักสกุลไทย. (2550). กระบวนทัศน์ใหม่ของการศึกษาปฐมวัย. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

ภวิศา พงษ์เล็ก. (2560). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาหลักการและปรัชญาการศึกษา. อุตรธานี: คณะครูศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.

นวพร รักขันแสง. (2558). ข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนศูนย์เด็กปฐมวัยต้นแบบจังหวัดชัยภูมิ (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎี). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ.

พิทยา บวรวัฒนา. (2556). ระบบราชการ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์ และคณะ. (2542). ปรัชญาการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เยาวพา เตชะคุปต์. (2542). การจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย. กรุงเทพฯ: แม็ค.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วินัยธรจักรี ศรีจารุเมธีญาณ และคณะ. (2559). ปรัชญาการศึกษาของไทยกับสังคมโลกไร้พรมแดน. วิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 3(1), 16.

สุนิสา สก๊อต. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศึกษาปฐมวัยแบบองค์รวม สำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพัฒนาอุตสาหกรรมชายฝั่งทะเลตะวันออก (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). คู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยพุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

- อรุณี สารพิทักษ์. (2560). รูปแบบการบริหารงานการจัดการศึกษาปฐมวัยในโรงเรียนเอกชน (วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- Chantala, M. A. (2018). Philosophy of Education of Lao People's Democratic Republic. *Journal of Buddhist Studies*, 9(1), 30 - 41.
- Dejon, W. L. (1978). *Principles of Management: Text & Cases*. Menlo Park, California: the Benjamin/Cummings Publishing Company, Inc.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundation of Behavioral Science Research*. (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Lucas, C. J. (1970). *What is Philosophy of Education*. New York: the McMillan Company.
- Massoglia, D. R. (1977). *Early Childhood Education in the Home*. New York: Delmar.

The Reverse Logistics Processing Development of Auto parts Industries in Thailand

Ampol Navavongsathian¹, Dadanee Vuthipadadorn²,
Sithichai Farangthong³, Surat Janthongpan,⁴ Amnuay Khaewsai⁵

Southeast Bangkok University, Thailand^{1, 4}

United Nation, Thailand²

Dhonburi Rajabhat University, Thailand³

University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand⁵

E-mail: n_ampol@yahoo.com¹, Dadanee @hotmail.com², farangthong@hotmail.com³,
surat.janthongpan@yahoo.com⁴, amnuay_kws@hotmail.com⁵

Received: 2023-06-14; **Revised:** 2023-06-29; **Accepted:** 2023-06-30

Abstract

This study's objectives were; 1) to study the reverse logistics processing development of auto parts industries in Thailand, 2) to develop a model of the reverse logistics processing development of auto parts industries in Thailand. The unit of analysis is the auto parts industries in Thailand. The questionnaire-based survey applied to a sample of 368 auto parts industries in Thailand from tier-1 auto parts makers, tier-2 auto parts makers, and tier-3 auto parts makers using a multinomial logit model. The statistics were to identify factor with confirmatory factor analysis; one-way ANOVA used to define different factors and relative factors affecting the reverse logistics processing development of auto parts industries in Thailand that can predict the results using multinomial logit modeling for predicting choice behavior of the reverse logistics processing development of auto parts industries in Thailand.

The results revealed that: 1) the factors affect the reverse logistics processing development of auto parts industries in Thailand. The nine elements are recovery accumulating, warehouse management, green operating, transportation, internal reverse logistics, economics operating, environmental awareness, cooperation in reverse logistics, and reverse logistics management systems. 2) The tier-1 auto parts maker has reverse logistics processing development, the second is the tier-2 auto parts maker, and the third is the tier-3 auto parts maker. The result of this study is to enhance the efficiency and effectiveness of auto parts industries in Thailand and determine public policy direction for the competitive advantages in the global market.

Keywords: Reverse Logistics, Processing Development, Auto Parts Industries, Thailand

Introduction

Thailand is one of the world's largest production bases for the automotive and auto parts industry. The government seeks to support it as the manufacturing center of the global automotive and auto parts industry. The global automobile company has the policy to use the ASEAN region as a critical manufacturing strategy of the company, especially about 80% of the automobile parts used from Thailand, compared with the number of spare parts exports of Bank of Thailand (NEMETO Toshinori, 2010). As a result of the growth of the automotive and auto parts industries in Thailand with green supply chain management and logistics, both European automakers have become a global strategy. In particular, the USA and Japan, the automotive production base in Thailand and the ASEAN region, has little progress and is inconsistent with the development of industrial groups related to the global automotive and auto parts industry. Especially in the international situation facing the COVID-19 epidemic, enterprises around the world, including Thailand, need to revisit the development of reverse logistics management processes to lead to cost reduction and environment friendly

The study of the development of the reverse logistics management process of the auto parts industry in Thailand is part of the action of environmentally friendly logistics systems. It is to study and develop a reverse logistics process in various ways, such as environmentally friendly product design. Products designed to save energy (eco-design) design tools from assessing the life cycle of products to study the feasibility of managing operations in the auto parts industry and understanding the upstream parts involved concerning vendors, inputs in logistics, and supply chain management processes. A study of the characteristics, methods, and procedures of integration from purchasing, information, production, and vertical integration channels. Quality management, which is a factor in which this research will study, is not merely an academic study. The product reverse process explains why, what, and who is involved in reverse logistics and product rollback processes.

The auto parts industry in Thailand and the automotive parts manufacturers in Thailand need to adjust to strengthen the design and development capabilities. Along with improving the quality of production and reducing production losses by enhancing production technology and creating a competitive advantage in the environment-friendly logistics and supply chain management processes while reducing logistics costs. It is mostly a critical decision made by the logistics manager of the manufacturing industry. Including government agencies involved in the formulation of policies and national strategic plans for logistics and supply chain. It is a decision in reverse logistics management processes and environmentally



friendly supply chain management, which must carry out while reducing logistics and supply chain costs, taking into account the highest efficiency and effectiveness in business performance. It leads to the formulation of a national logistics and supply chain policy so that the Thai auto parts industry can survive and compete in the global competitive arena. Therefore, this study wants to study the development of reverse logistics management processes in the auto parts industry in Thailand under the Thai and international green logistics regulations. It will lead to reverse logistics management in the logistics system and the environmentally friendly supply chain for the auto parts industry in Thailand and related industries. Including the government and the private sector, apply in formulating national and international policies on such matters to create a competitive advantage for the automotive parts industry in Thailand.

Literature review

The automotive and auto parts industries are considered very important to the development of the Thai economy. Thailand is the most extensive automobile manufacturing and export base in ASEAN. The automotive and automotive parts industry deal with More than 160 enterprises such as steel, plastic, rubber, and electronics—the smallest automotive parts manufacturers (Stage 2 and Stage 3). Most manufacturing plants still have outdated manufacturing processes. And high energy consumption also pollutes the environment. Therefore, green logistics and green supply chain management of the automotive and automotive parts industry in Thailand. Will focus on the evaluation and optimizing these processes to reduce their impact on the environment and reduce energy consumption (Olugu et al., 2010), and have been facing a severe drop in sales since 2018. The past has aggravated, causing a severe slump in sales due to the COVID-19 epidemic situation.

Reverse logistics in the automotive and auto parts industries has become a significant interest in the industry. It is a model for reducing costs and adding value to the supply chain and environmental issues, which have become a crucial global agenda (Olugu et al., 2010). In the automotive and auto parts industry, very few studies conduct management and its relationship with industry performance. Therefore, applying the green concept to the automobile and auto parts industry is essential to reduce the environment's impact. Steal and gain a competitive advantage in the market. And ensuring compliance with environmental legislation regulations (Gan, 2003).

Thailand gears towards sustainable development. It ratified the Johannesburg Declaration in 2002 and the Manila Declaration on Green Industry in 2009, the Ministry of Industry, the main body in Thailand's economic development. Therefore, the strategy for industrial development for the environment and society establishes. By taking proactive action to focus on promoting and developing the industrial sector to grow and sustainable development to make concrete, therefore, the green industry project was initiated to encourage the industrial sector to be environmentally friendly and social enterprises.

As a result, the industrial sector has the right image, credibility, and public trust. And creating a green economy will make the country's green gross product (green GDP) higher as well. (Automobile Institute, 2017).

Environmental actions have formed in the automotive and auto parts industries in developed countries. The key evidence is that in the European Union (EU) countries, the ELVs directive (2000/53 / EC) requires industry manufacturers to establish production plans to reduce their toxic materials consumption.

Vehicle design and manufacturing towards dismantling, reuse, remanufacturing, recovery, recycling, and end-of-life. It also uses more new uses and production without mercury (mercury) as an ingredient, including ingredients from Hexavalent chromium, cadmium, or lead, which is the driving force behind the automotive and auto parts industries towards empathy, greenness, and friendliness. The main drivers of reverse logistics, like Chan, Chan, and Jain (2011), outlined the main drivers of reverse logistics in the automotive industry.

There are reasons or multiple drivers. Reverse logistics cannot be avoided for the logistics of retracements when products at the end of the supply chain always have a chance to reverse due to warranty recalls. There are familiar drivers of reverse logistics: Business drivers (economic) marketing and legal incentives (Ranade, 1999), the responsibilities that businesses have on the impact of their business operations on society (corporate citizenship), and environmental laws and issues. (Ravi, Shankar et al., 2005). It also includes both direct and indirect business drivers. Legal and Social Responsibility (Shankar, 2015).

The main drivers for reverse logistics are:

The inevitable return

The unavoidable return of a product can include many reasons: a defective product that causes a recall or a work that is not of the guaranteed quality after it sells. And still, under warranty, the customer takes the result back to repair at the center where the reverse logistics begins.



Environmental concerns

Today's people are more focused on environmental issues. By creating a greener brand for the environment and creating new markets for returned goods. (Fleischmann, Beullens et al., 2001), the environmental concept of waste or garbage disposal. It suggests that used items can be reused and reused without always going to a landfill. Therefore, waste is less, and useful materials use more discretion to protect the environment by calling this concept cradle to cradle (Kumar and Putnam, 2008).

Law enforcement

The law will help support the implementation of reverse logistics (Chan, Chan and Jain, 2011), with many countries now enforcing expired product recovery legislation. Manufacturers are required to pay for the removal of waste. And expenses for the collection and reuse of unused items. Reusing and reusing useful materials from expired items can reduce the amount and size of trash.

On the business side

The successful reverse logistics controls can facilitate members of the supply chain and improve both environmental and business performance. The company can find an opportunity to reduce the cost of handling waste by repairing waste products. Reusing, refurbishing, reproduction, or reuse of valuable and useful merchandise or materials, for example, in the cordless telephone business, 70% of phones are collected and refurbished for reproduction. Of collected phones can be cost-effectively remanufactured (Guide, Teunter et al., 2003).

Social responsibility

Companies can use reverse logistics for corporate social responsibility (CSR) activities of interest to today's customers. It creates the reliability and competitiveness of the brand (Marien, 1998). Leading companies need to develop an environmentally friendly business so that the company's reputation does not cause damage and loss. Lose income.

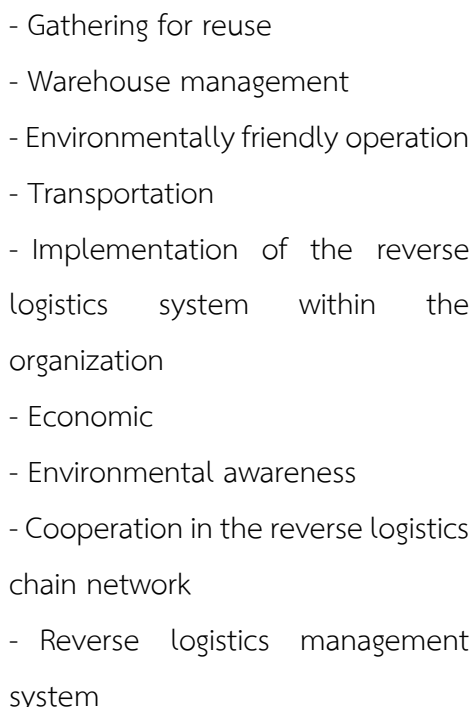
The remaining impulses are product recall, laws of disposal, and value of returned parts and components (Chan., Chan et al., 2011) with the following details:

1) Product recall to guarantee the quality of car manufacturers' products Companies must be prepared for product recalls and repair services to maintain a high customer service level.

2) Waste disposal laws are the most effective stimulants in the enforcement of reverse logistics when the waste generated by the vehicles to disposes of can harm the environment. Contamination of one million liters of water bodies and the oil that seep into the soil will affect the earth's fertility. The law also forces automakers to cover costs associated with the disposal of

3) The value of returned parts and components a large number of researchers support that produced vehicles are valuable for recycling. Due to the limited resource of steel, aluminum, copper, etc., the automotive industry will focus on reusing steel to provide the reverse of the product to the maximum value. Manufacturers must focus. Reverse logistics by working with more part plants by creating a network of authorized recovery based on an end-of-life vehicle (ELV) operation.

The results of the literature review could create a conceptual framework for this research as follows:



parts industries in Thailand.

Research Methodology

By using a questionnaire that designs from intensive literature. Reviews with 30 auto parts industry operators until the variables obtain. To create a model parameter, generate a query using questionnaires to test the validity and reliability by providing the experts in green logistics and the green supply chain. And green scholars logistic and green supply chain three persons check the accuracy of the gauge. The reliability of the meter then testes. To test the pilot test of 30 samples are the automotive parts industry, both with a green operation, logistics, and green supply chain. And do not operate the green logistics and supply chain rationale to obtain an example of different green opinion characteristics. Cronbach's alpha test statistics use and the test carry out until the scale was reliable before using sample interviews in the survey research.

Population The population is the auto parts industry in Thailand. Which is a part operator automotive: 17 companies, manufacture of parts, 635 tier 1 parts manufactures companies, 1,700 companies (tier 2, 3parts manufactures companies), 2,359 companies (Thailand Automotive Institute, 2017)

Sample A stratified sampling from the auto parts industry in Thailand conducted, a group of auto parts assembler in quantitative research Industrial groups of parts manufacturers, tier 1, tier 2, 3. And sampling from industries with locations in each region (northern, central, eastern, western, and southern regions). It interviewed the logistics and supply chain operations manager. This critical position can provide information and a footprint on developing the auto parts industry's logistics management process. They can perform well in Thailand as a junior executive and have a good understanding of the operational level.

Research statistics in this research using methodology for quantitative analysis. By using several 386 samples by using a questionnaire. The questionnaire tests to measure the proportion of the question structure in the questionnaire scale. To achieve validity and reliability using Cronbach's alpha analysis, followed by factor analysis. To confirm the independent variable affecting the dependent variable was approved by the literature review. The next step was to perform the study using a one-way analysis of variance (ANOVA) to determine the variable's value. They were different and correlated with factors affecting the development of reverse logistics management processes of the auto parts industry in Thailand. By considering only, the variables affecting the readiness and the potential for the development of reverse logistics management processes of the auto parts industry in Thailand. Based on the use of correlation analysis to confirm the number of variables. And find the

independent variables most affecting the dependent variable. The multinomial logit model constructs to predict the relationship between independent and dependent variables.

Research Results and Discussions

Table 2 Number and percentage of auto parts industry that has developed reverse logistics management processes in the auto parts industry in Thailand Classified by groups of response variables were auto parts industry, tier 1, tier 2, and tier 3.

Auto parts industry	values of frequency variables	Total Frequency	Percent
Level parts manufacturer Stage 1 (tier 1)	1	78	20.21
Level parts manufacturer Stage 2 (tier 2)	2	92	23.80
Level parts manufacturer Stage 3 (tier 3)	3	216	56.00
Total		386	100.00

The analysis of response variables as per the objectives of this research to find answers about reverse logistics management. Processes in the auto parts industry in Thailand. And the selection of suitable models for the data analysis is divided into three parts as follows.

From Table 2, it shows that 386 auto parts industries are the automotive parts industry with logistics management developed. Among 216 automotive parts manufacturers at the tier 3 level, accounting for 56.00 percent, followed by the auto parts industry, developed reverse logistics management processes. Among 92 companies of the tier 2 parts manufacturers, accounting for the lowest 23.80%, the auto parts industry with the development of reverse logistics management processes, among 78 companies of the tier 1 parts manufacturers, accounting for 20.21 percent.



Table 3 The Wald and P-value statistics for the effect of the described variable on the response variable.

Effect	DF	Wald statistics	P - value
Warehouse management (WMT)	2	46.1248	0.0000
Transportation (TPT)	2	62.7594	0.0001
Implementation of an internal reverse logistics system (IRL)	2	55.6421	0.0005

From Table 3, it is shown that the descriptive variables were selected in the logical model. With the stepwise method of selecting variables by likelihood ratio, namely

Table 4 Coefficient Estimates of Logical Models If the response variable is out of sequence

Parameter	Goals	DF	β	S.E. (β)	Wald Statistics	P - value
Intercept	1	1	0.2534	0.2581	16.1001	0.0000
Intercept	2	1	0.4125	0.1854	8.7921	0.0001
WMT	1	1	- 0.1982	0.1725	15.2583	0.0000
WMT	2	1	- 0.1789	0.1451	9.2365	0.0251
TPT	1	1	0.2440	0.1127	23.5241	0.0127
TPT	2	1	0.3256	0.1590	11.8549	0.1237
IRL	1	1	- 0.1684	0.1486	23.5548	0.0000
IRL	2	1	0.2841	0.1601	31.1352	0.0000

From Table 4, the coefficient estimation of the logical model obtained by estimation of maximum likelihood can be written as follows:

$$\log(\hat{\pi}_1 / \hat{\pi}_3) = 0.2534 - 0.1982 \text{ WMT} + 0.2440 \text{ TPT} - 0.1684 \text{ IRL}$$

$$\log(\hat{\pi}_2 / \hat{\pi}_3) = 0.4125 - 0.1789 \text{ WMT} + 0.3256 \text{ TPT} + 0.2841 \text{ IRL}$$

$$\log(\hat{\pi}_1 / \hat{\pi}_2) = -1.8521 + 0.2874 \text{ WMT} - 0.5236 \text{ TPT} + 0.2561 \text{ IRL}$$

Probability that the auto parts industry developing reverse logistics management processes in the auto parts industry in Thailand will be among the tier 1 parts manufacturers (tier 1) can write the equation is as follows:

$$\hat{\pi}_1 = \frac{e^{0.2534 - 0.1982 \text{ WMT} + 0.2440 \text{ TPT} - 0.1684 \text{ IRL}}}{1 + e^{0.2534 - 0.1982 \text{ WMT} + 0.2440 \text{ TPT} - 0.1684 \text{ IRL}} + e^{0.4125 - 0.1789 \text{ WMT} + 0.3256 \text{ TPT} + 0.2841 \text{ IRL}}}$$

The probability that the auto parts industry with the development of reverse logistics management processes in the auto parts industry in Thailand is among the tier 2 parts manufacturers can write the equation is as follows:

$$\frac{e^{0.4125-0.1789WMT+0.3256TPT+0.2841IRL}}{1 + \frac{e^{0.2534-0.1982WMT+0.2440TPT-0.1684}}{e^{0.4125-0.1789WMT+0.3256TPT+0.2841IRL}}}$$

The probability that the auto parts industry with the development of reverse logistics management processes in the auto parts industry in Thailand is among the tier 3 parts manufacturers able to write equation getting as follows

$$\hat{\pi}_3 = \frac{1}{1 + \frac{e^{0.2534-0.1982WMT+0.2440TPT-0.1684}}{e^{0.4125-0.1789WMT+0.3256TPT+0.2841IRL}}}$$

Table 5 Deviance and Pearson goodness-of-fit statistics in case of no-sequence response variables.

Criterion	Value	DF	Value / DF	P - value
Deviance	864.7785	632	1.0535	0.1863
Pearson	654.8524	632	1.0965	0.2698

From Table 5 it shows that the deviance statistic is 864.7785 and the Pearson statistic is 654.8524, giving P-values 0.1863 and 0.2698, respectively. Since the P-values are both greater than 0.01, the model is suitable to use. In the forecast at the statistical significance level 0.01

Table 6 -Approximate values for odds ratios in cases where the response variable is sequence

Effect	Goals	Point Estimate	99% Wald Confidence Limits
WMT	1	1.785	(1.123, 1.002)
WMT	2	1.632	(1.523,1.962)
TPT	1	1.789	(1.222, 0.852)
TPT	2	1.682	(1.222, 0.852)
IRL	1	1.631	(0.082, 1.364)
IRL	2	1.856	(1.167, 1.055)

Table 6 shows that the auto parts industry develops reverse logistics management processes that focus on warehouse management for the reverse product (WMT) probability that the parts industry has. Vehicles that have created a reverse logistics management process will be among the tier 1 parts manufacturers and the auto parts industries among the tier 3



parts manufacturers. The auto parts industry without warehouse management for the reverse product (WMT) was 1.785 times, and the 99% confidence interval of the Wald was (1.123, 1.002). And the auto parts industry where a reverse logistics management process develops with a focus on warehouse management for the reverse product (WMT), which is more in the auto parts industry, tier 2 parts manufacturers. In the auto parts industry, the manufacturers of tier 3 parts were 1.632 times more than in the auto parts industry without warehouse management for the reverse product (WMT) and a 99% confidence interval of Wald is (1.523, 1.962)

The auto parts industry has developed a reverse logistics management process that prioritizes reverse product transport (TPT). It is in the auto parts industry among the tier 1 parts manufacturers rather than the warehouse management for the reverse product (WMT) in the auto parts industry among the tier 1 parts manufacturers. Tier 3 parts manufacturers was 1.789 times less than the auto parts industry, where the final warehouse management for the reverse product (WMT) ships and the Wald's 99% confidence interval is (1.222, 0.852).

With the development of a reverse logistics management process, the auto parts industry puts a priority on reverse product transport (TPT). It is 1.682 times more in the auto parts industry in the tier 2 part manufacturers segment than in the auto parts industry, which prioritized reverse product transport (TPT) was 1.682 times, and the confidence interval. The 99% conviction of Wald is (1.222, 0.852).

The auto parts industry, with the development of reverse logistics management processes that focus on the internal reverse logistics (IRL) system, has opportunities in the auto parts industry among parts manufacturers. In the auto parts industry, tier 3 parts manufacturers was 1.631 times higher than in the auto parts industry, and the Wald's 99% confidence interval was (0.082, 1.364).

The auto parts industry, with the development of reverse logistics management processes that focus on the internal reverse logistics (IRL) system, has opportunities in the auto parts industry among manufacturers. The Wald value is 1.856 times, and the confidence interval is 99%. The amount of the Wald is (1.167, 1.055).

It can conclude that the auto parts industry has developed a reverse logistics management process that focuses on warehouse management to deliver the reverse product. It is likely that the auto parts industry with the development of reverse logistics. Management processes will be among the auto parts manufacturers at tier 1 parts manufacturers, and auto parts industries are more among the tier 3 parts manufacturers than in the auto parts industry

without warehouse management to shipping products. Retrace and the auto parts industry with the development of reverse logistics management processes that focus on warehouse management to send reverse products. Which are in the auto parts industry, more than in the auto parts industry, tier 3 parts manufacturers than in the auto parts industry manage warehouse to send products to reverse.

The auto parts industry has developed a reverse logistics management process that prioritizes the transportation of reverse products. It is in the auto parts industry in the segment of tier 1 parts manufacturers. Rather than warehouse management, supply reverse products in the auto parts industry to tier 1 parts manufacturers less than the auto parts industry with warehouse management. For the final product return, and auto parts industry with reverse logistics management processes that focus on reverse product shipment. It is more in the auto parts industry than in the auto parts industry, where reverse product transport is the last priority.

The auto parts industry, with the development of reverse logistics management processes that focus on the internal reverse logistics (IRL) system, has opportunities in the auto parts industry among parts manufacturers. As for the auto parts manufacturers, tier 1 part manufacturers was more significant than in the auto parts industry, in the tier 3 parts manufacturers, and in the auto parts industry to develop reverse logistics management processes. The footprint that prioritizes corporate retraction logistics has more opportunities in the auto parts industry in the tier 2 parts manufacturers segment than in the auto parts industry. Producer of parts tier 3 parts manufacturers is the last.

Conclusions and Suggestion

The quantitative research results found that among the first tier parts manufacturers, which large industries were, serve in the manufacture and assembly of finished automotive parts such as engines, tires, bodywork, and interior accessories. Electronic braking systems, etc. are planned, are currently being considered. Some operations and we have been working hard to develop an environmentally friendly logistics system regarding as follows gathering for reuse warehouse management environmentally friendly operations transportation logistics implementation of retroactive logistics systems within economic organizations environmental awareness cooperation in the reverse logistics chain network reverse logistics management system.



In the parts manufacturers, the first tier parts manufacturers had the knowledge, understanding, and importance of reverse logistics. It is considered reverse logistics as an essential strategy for the company. There is a reason that the company brings reverse logistics to operate in the company. As automakers, mostly Japanese and European groups are focused on the EU's WEEE regulations. Pressure from international investment partners such as Toyota, Honda, Ford, Daimler-Chrysler, GM, etc., mainly automotive parts manufacturers in Thailand, are under intense management pressure. It has to focus on being environmentally friendly from major automotive manufacturers. In Thailand, including Toyota and Honda, there are practice and management of factory waste. Environmentally friendly products and packaging undertake to reduce scrap metal, reduce costs, create a competitive advantage, and meet conservation flows—environment for both consumers and overseas buyers.

The first tier of parts manufacturers is transmitting business information about recycling to build understanding to customers. There is planning. Some companies are working towards designing eco-friendly products in their factories by recycling and reusing and using adequate information systems to reverse Logistics in the factory. A recycling channel has been established to focus on implementing relevant environmental standards such as ISO14001 / REACH /ISO9000, etc. on quality management issues and quality certification certificates by In particular, the ISO14001 research shows that almost all of the first tier parts manufacturers have received a certificate of quality assurance, in particular, ISO14001, which is a certification in management and Environment friendly At the moment, the second-tier manufacturers receive approximately 90% of the ISO14001 level, while the rest are in the process of obtaining ISO14001 while the third tier manufacturers more than half do not have ISO14001, but the remaining third-tier manufacturers are still keen to enter the submission process or take action to obtain ISO14001 due to the pressures of parts manufacturers, the first tier, parts manufacturers, the second tier, which is a producer of inputs for foreign automotive assembly plants with a clear policy in the production system. In factories that must comply with the importing country's regulations, the quality management system within the factory of the parts manufacturers at all levels needs to be adapted to create a value chain in a green supply chain.

For an overview of driving reverse logistics in Thailand, the study results from the quantitative research method found that the auto parts industry in Thailand is still severely lacking in the adoption of logistics drive back into the auto parts industry. It is especially true among the second-tier and third-tier parts manufacturers due to the

government's lack of legal and policy support. Seeing the auto parts industry's retrospective logistics in Thailand does not affect promoting the company's image, and believe that it cannot lead to a reduction in production costs; on the contrary, the second-tier and third-tier parts manufacturers see that it will increase production costs as well. And it's not seen as a complementary to environmental protection and action. Or is it to improve customer service in any way, for obstacles to implementing reverse logistics in Thailand. The lack of enforcement of laws and regulations from both customers and automakers and the high operating costs and lack of economic policy support. Recycling technology is obsolete. More than 80% of the auto parts industry in Thailand lacked knowledge and understanding of public policy regarding retraceable logistics. And his reluctance to devote to managing and investing in reverse logistics. It also saw that it made it impossible to predict the demand for recycled products. The first tier parts manufacturers have a clear policy and management in terms of logistics. And expand into the entire green supply chain.

On the other hand, the second tiers of parts manufacturers in all dimensions in reverse logistics management were few. But that is being considered there are some the last segment in the auto parts supply chain is third-tier manufacturers, which are often small and medium enterprises (SMEs) and are the largest in the chain. Supply of the auto parts industry in all dimensions in the overall reverse logistics management still lacks reverse logistics. It is because stakeholders have not rejected it in the auto parts industry's supply chain. In the short term, it is considered not to lose competitiveness in the auto parts manufacturing industry. Somehow, however, the manufacturer of parts third-tier manufacturers in the near term if the third tier parts manufacturers do not adjust to meet the customer and vehicle manufacturers and the consignee, it may cause third- tier manufacturers to lose their customers and competitiveness as well.

A multinomial logit model in the case of response variables (dependent variables) is sequential. By defining the relationship of the response variable and explanatory variables (Independent variable) in the logic model, the model is a model baseline-category logit model when the response variable is sequential. In the overall driving of retroactive logistics in Thailand, it finds that the auto parts industry in Thailand is still severely lacking in reverse logistics into the auto parts industry. It is especially true among the second-tier and third-tier parts manufacturers due to the



government's lack of legal and policy support. Seeing the auto parts industry's retrospective logistics in Thailand does not affect promoting the company's image, and believe that it cannot lead to a reduction in production costs.

On the contrary, the second-tier and third-tier parts manufacturers see that it will increase production costs. And it's not seen as a complementary to environmental protection and action. Or is it an improvement in customer service in any way.

For a guide to bringing the reverse logistics processing development of auto parts industries in Thailand, relevant agencies and governments should have the following logistical actions: increase awareness and awareness of environmental protection and preservation. Enforcement of regulations, laws, and regulations for environmentally friendly operations should not adopt. Instead, measures should incentivize the auto parts industry and recognize the importance of corporate image and point out that it can reduce costs and increase competitiveness in the long run. Provide financial, administrative, and infrastructure support to operate in an environmentally friendly manner. Energetically adopt environmentally friendly design/manufacturing in the production of automotive and automotive parts. The government should come to support investment in logistics technology, retrace both education and technology. And have tax incentives, etc. The auto-parts industry should carry out reverse logistics, integrating forward and forward logistics.

Future research

The research that relates and extends the knowledge from the reverse logistics management of the auto parts industry in Thailand that is most interesting and possible to study. Competitive advantage for the Thai auto parts industry with reverse logistics management or green supply chain adjustment and reverse logistics for the Thai auto parts industry to create a competitive advantage in Thailand.

References

- Automotive Information Center (2017). *State of the automotive industry*. Retrieved from <http://data.thaiauto.or.th/Thailand>
- Automotive Institute, *Automotive and Auto Parts Industry*, (Online). (2017). Available: [http://www.thaiauto.or.th/Automotive Industry Action Group \(AIAG\). The Business Case for ANX Service](http://www.thaiauto.or.th/Automotive%20Industry%20Action%20Group%20(AIAG).%20The%20Business%20Case%20for%20ANX%20Service). Available at: http://www.anxo.com/TP_SP/papers/TEL-3.pdf.

- Awasthi, Amit & Singh, Nirankar & Mittal CchemFrsc, Susheel & Gupta, Prabhat & Agarwal, Ravinder. (2010). Effects of agriculture crop residue burning on children and young on PFTs in North West India. *The Science of the total environment*, 408, 4440-5.
- Chan, Felix & Chan, H. & Jain, Vipul. (2011). *A framework of reverse logistics for the automobile industry. International Journal of Production Research - INT J PROD RES*, 50, 1-14.
- Fleischmann, M., et al. (2001). The Impact of Product Recovery on Logistics Network Design. *Production and Operations Management*, 10, 156-173.
- Gan, Lin. (2003). Globalization of the automobile industry in China: Dynamics and barriers in greening of the road transportation. *Energy Policy*, 31, 537-551.
- Guide, Daniel & Teunter, Ruud & Van Wassenhove, Luk. (2003). Matching Demand and Supply to Maximize Profits from Remanufacturing. *Manufacturing & Service Operations Management*, 5, 303-316.
- Jain, V.K. and Sharma, S. (2012). Green Supply Chain Management Practices in Automobile Industry: An Empirical Study. *Supply Chain Management Systems*, 1(3).
- Kumar, Sameer & Putnam, Valora. (2008). Cradle to cradle: Reverse logistics strategies and Opportunities across three industry sectors. *International Journal of Production Economics*, 115, 305-315.
- Ondemir, Onder & Ilgin, Mehmet Ali & Gupta, Surendra. (2012). Optimal End-of-Life Management in Closed-Loop Supply Chains Using RFID and Sensors. *Industrial Informatics, IEEE Transactions*, 8, 719-728.
- Olugu, Ezutah & Wong, Kuan & M Shaharoun, Awaluddin. (2011). Development of key performance measures for the automobile green supply chain. *Resources Conservation and Recycling – Resour Conserv Recycl*, 55, 567-579.
- Shankar, Ravi. (2015). Survey of reverse logistics practices in manufacturing industries: An Indian context. *Benchmarking: An International Journal*, 22, 874-899.
- Tibben-Lembke S. Ronald and Rogers S. Dale. (2002). Differences between forward and reverse logistics in a retail environment, *Supply Chain Management: An International Journal*, 7(5), 271-282.
- Zhu.Q., Sarkis. J. & Geng. Y. (2005). Green supply chain management in China: pressure, practices and performance. *International Journal of Operations and Production Management*; 2005; 25, 5/6
- Zhu.Q. Sarkis.J. and Lai K. (2008). Green supply chain management implications for “closing the loop” *Transportation Research. Part E* 44 (2008) 1-18.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาคาร 37 ชั้น 1 เลขที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ถนนอุททองนอก แขวงวชิระพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์: 097-9359356
Email: touch_life@outlook.co.th, journal.dar@gmail.com