JLASI

วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ

Journal of Liberal Arts and Service Industry

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2564 Vol. 4 No. 2 July - December 2021

หลักสูตรปริญญาโท-เอก สาขานวัตกรรมบริการและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ISSN 2586-9612

กองบรรณาธิการ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนามัย ดำเนตร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.เริงชัย ตันสุชาติ	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤช จรินโท	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาโรจน์ เผ่าวงศากุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณรัฐวรรณ มุสิก	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีทัต ตรีศิริโชติ	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกฉัตร ตันศิริ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ชาตตระกูล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พันเอก ดร.ขจรศักดิ์ ไทยประยูร	โรงเรียนเสนาธิการทหารบก
อาจารย์ ดร.เขวิกา สุขเอี่ยม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาจารย์ ดร.สุรศักดิ์ บุญประสิทธิ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาจารย์ ดร.นุจรี ภาคาสัตย์	มหาวิทยาลัยบูรพา
อาจารย์ ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน	มหาวิทยาลัยบูรพา
อาจารย์ ดร.จันทนา ฤทธิ์สมบูรณ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
อาจารย์ ดร.สัญญา บริสุทธิ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
อาจารย์ ดร.ชัญญานุช โมราศิลป์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
อาจารย์ ดร.สุพัตรา คำแหง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
อาจารย์ ดร.ชมพูนุช พูลทัศฐาน	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
อาจารย์ ดร.ชีพ เลื่อนลอย	บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)
อาจารย์ ดร.ชาญ ลายลักษณ์	บริษัท ดีทีซี เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด
อาจารย์ ดร.สมศักดิ์ สุวรรณสุขกุล	กรมสรรพสามิตร
อาจารย์ ดร.อัชวฤน ถนอมเนื้อ	สำนักงานการบัญชีกรณิกาและกฎหมาย
อาจารย์ ดร.นุชประวีณ์ ลิขิตศรัณย์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาจารย์ ดร.ชนัญญู ตินตะบุระ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาจารย์ ดร.อัญชิษฐา ภูอุดม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาจารย์ ดร.ดนุพล แสงนาค	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บรรณาธิการฝ่ายจัดการ

อาจารย์กาญจนาภา อินทรจักร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Mr.Clement Robles Bana Kasetsart University

วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ

(Journal of Liberal Arts and Service Industry)

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2564 Vol. 4 No. 2 July - December 2021

วัตถุประสงค์ เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย บทความวิชาการ และบทวิจารณ์หนังสือ ที่มีคุณภาพในศาสตร์ทางด้านอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยว การโรงแรม การภัตตาคาร ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ ธุรกิจการบิน ธุรกิจประชุม ศิลปศาสตร์ ธุรกิจเรือสำราญ ภาษาและวรรณคดี ภาษาอังกฤษ การแปล ภาษาศาสตร์ประยุกต์ การจัดการ การบัญชี การตลาด รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนานวัตกรรม (Routine to Research) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเป็นสื่อกลางในการนำเสนอเพื่อบทความที่มีคุณภาพ และมาตรฐานสูง ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ หลากหลายสาขาในอนาคต

กำหนดการตีพิมพ์ ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม - มิถุนายน
ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม - ธันวาคม

คำชี้แจง

1. บทความที่ได้รับผ่านการพิจารณากลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Peer Review) ที่มีความรู้ความสามารถในสาขาที่บทความนั้นเกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวน 3 ท่าน (Double-Blind Peer Review) ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะไม่ทราบว่าแต่ละฝ่ายเป็นผู้ใด และไม่มีส่วนได้เสียกับผู้ตีพิมพ์บทความนั้น รวมทั้ง บทวิจารณ์หนังสือมีการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 1 ท่าน
2. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน **มิใช่**ความคิดเห็นของผู้จัดทำวารสารและไม่ใช่ความรับผิดชอบใด ๆ ของกองบรรณาธิการวารสารศิลปศาสตร์อุตสาหกรรมบริการ

ที่อยู่ หลักสูตรปริญญาโท-เอก สาขานวัตกรรมบริการและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
เลขที่ 1 หมู่ 6 ตำบลกำแพงแสน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73140
โทร. 0-3435-2285 โทรสาร 0-3435-2385 โทรศัพท์ (ภายใน) 3099 , 3976 , 3977
https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JLASI/index

**บทความที่ได้รับผ่านการพิจารณากลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Peer Review) ที่มีความรู้ความสามารถในสาขาที่บทความนั้นเกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน (Double-Blind Peer Review) ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะไม่ทราบว่าแต่ละฝ่ายเป็นผู้ใด และไม่มีส่วนได้เสียกับผู้ตีพิมพ์บทความนั้น รวมทั้ง บทวิจารณ์หนังสือมีการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 1 ท่าน*

***บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นของผู้จัดทำวารสารและไม่ใช่ความรับผิดชอบใด ๆ ของกองบรรณาธิการวารสารศิลปศาสตร์อุตสาหกรรมบริการ*

วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ
ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2564 Vol. 4 No. 2 July - December 2021
ISSN 2586-9612

บทบรรณาธิการ

วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการมีนโยบายที่จะตีพิมพ์ปีละ 2 เล่ม โดยเปิดรับบทความจากนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิและนิสิตนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี โท และเอก ร่วมส่งบทความเข้ามาตีพิมพ์เผยแพร่ บทความในวารสารในประเด็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ: การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ ธุรกิจการบิน ธุรกิจประชุม ศิลปศาสตร์ ธุรกิจเรือสำราญ ภาษาและวรรณคดี ภาษาอังกฤษ การแปล ภาษาศาสตร์ประยุกต์ การจัดการ การบัญชี การตลาด รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนานวัตกรรม (Routine to Research) ซึ่งวารสารมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งและขอแจ้งให้ผู้สนใจอ่านวารสารที่ศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการได้ทราบว่า วารสารของเรานั้นมีคุณพภาพ และได้รับการจัดอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 2 โดย ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย [Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre] และมีผู้สนใจตีพิมพ์บทความอย่างล้นหลาม สร้างความปลาบปลื้มให้กับ คณะผู้จัดทำวารสารเป็นอย่างยิ่ง โดยวารสารปีที่ 4 ฉบับที่ 2 นี้ มีผู้ส่งบทความ ที่มีมาตรฐานตามการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยรับตีพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ฉบับนี้มีบทความจำนวน 60 บทความ ซึ่งเป็นบทความที่ทันสมัยและน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในนามของกองบรรณาธิการวารสารการบริการและการศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อท่านผู้อ่าน นักวิชาการ และผู้สนใจที่ติดตามวารสารของเรา ท้ายนี้ขอฝากผู้อ่านทุกท่านหากท่านใดมีความสนใจจะตีพิมพ์บทความวิจัย บทความวิชาการ ติดต่อได้ที่กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนามัย ดำเนตร
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิจัย / บทความวิชาการ ***หน้า***

The Decision Making for the Entry Mode Strategies of Hotel Business in Yangon, Myanmar 1

Danupon Sangnak, Chananyoo Titabura, Aunchistha Poo-Udom and Kanjanapa Intarajak

The Motivational in Cross-Cultural Adjustment of Five-Star Hotel Employees between Thailand and Myanmar 22

Aunchistha Poo-Udom, Danupon Sangnak, Chananyoo Titabura and Kanjanapa Intarajak

สภาพการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 40

ธนารัตน์ อุดมวรรณาเขตร

รูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ กรณีศึกษา: ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า บ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 61

รัตนา สุวรรณทิพย์, เจษฎา สารสุข, และคำรณ สิระธนกุล

ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร 75

ขวัญรพี ศรีใส, และวิวรรณ มุกดาประกร

ปัญหาการบังคับใช้ระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 ศึกษากรณีการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัย 86

สุรวัฒน์ ชลอสันติสกุล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง 95

วลี สงสุวงศ์, แววมยุรา ศิรินภาวรากรกุล, จิณณพัต ชื่นชมน้อย, และศุภมาส สหพรพิทักษ์กุล

ภาวะการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2562 110

สุดยอด ชมสะห้าย, ศราวุธ ไทยสงวนวรกุล, อนุชา กิติชัยชาญ,ธนกร ปัญญาวงค์, และปรัชญา ชมสะห้าย

บทความวิจัย / บทความวิชาการ ***หน้า***

การประยุกต์ใช้อากาศยานไร้นักบินในการจัดการด้านปัญหาสิ่งแวดล้อม: 123
กรณีศึกษา ปัญหาภัยพิบัติไฟป่าและมลพิษทางอากาศ จังหวัดเชียงใหม่

รัฐพล พรหมมาศ

แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ่อน้ำพุร้อนเค็ม อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ 133

ธนพล แก้วสังข์, อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์, มณีหยก พานิช, และวิชุตา ทองท่าฉาง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ : 141
กรณีศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

ปวีณา สิทธิโสธา, และวฤษสพร ณัฐรุจิโรจน์

ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่ 154
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

อาภรณ์ แกล้วทนงค์, พิมพิศา พรหมมา, ธนธรณ์ วิชัยดิษฐ์, สุธาทิพย์ หนูสี,
และชรินรัตน์ โภคาเดช

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตทวีวัฒนา 164

มาลิณี เทียมพัฒน์

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษาเทศบาล 177
ตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช

นาตยา ชูพันธ, พิมพรรณ จิตนุพงศ์, และดวงกมล กรรมแต่ง

ผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ: กรณีศึกษานายอานันท์ ปันยารชุน 196

สมเกียรติ นากระโทก

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ 208
จังหวัดเพชรบูรณ์

อานนท์ พั้วทัด, ธาดา ทรัพยเกษตรินทร์, วิภารัศมิ์ พรพฤฒิพันธุ์, สดุดี คำมี,
และจุฬา เจริญวงค์

การประยุกต์ใช้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียนในภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์: ของบริษัทกรณีศึกษา 218

วรรธก หลิมสกุล, และธัญภัส เมืองปัน

บทความวิจัย / บทความวิชาการ ***หน้า***

การประยุกต์ใช้ระบบคัมบังของสายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบ: กรณีศึกษาบริษัทผลิตอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ 229

ภูวนารถ พร้อมมูล, และธัญภัส เมืองปัน

การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 242

นิพนธ์ วรรณเวช, พงษ์ศักดิ์ รวมชมรัตน์, สาโรจน์ เผ่าวงศากุล, และมิตภาณี พุ่มกล่อม

The Factors Occupational Stress Affecting Employee's Work Efficiency During the Period of Merger and Acquisition: A Study of ABC Company Limited 254

Teetut Tresirichod, Chotiwuti Kriangsrisakul

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ของบริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด 275

นพรุจ วัฒนชัย ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์, และเดนนิส สโมคิน

การดำเนินการงานจัดเลี้ยงโรงแรม: ภารตวิวาหะ สังสการ 292

สุจินต์ สุขะพงษ์

ศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ชุมชนเดิมบาง-เขาพระ อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี 309

เขวิกา สุขเอี่ยม, และกฤษณ์ เลี้ยงพันธุ์

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา 326

นิมิต ซุ้นสั้น, สัญญา ฉิมพิมล, พิมลรัตน์ ภูเขียว, สุภัทรา สังข์ทอง, ประภาศรี อึ่งกุล, ยุทธชัย ฮารีบิน, สิรินทรา สังข์ทอง, และพิมพิกา พูลสวัสดิ์

การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟเพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย 341

พิศสุดา สีอ่อน

กลยุทธ์การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดกาญจนบุรี 353

พชณัฏฐ์ ไค่นุ่นภา, จิราภรณ์ บัวพวง, และศุภลักษณ์ ฉินตระกาล

บทความวิจัย / บทความวิชาการ ***หน้า***

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ “กิเลส” ในพระสุตตันตปิฎก 367

ภัสร์วริญญ์ เอี่ยมสอาด, รุจิรา เส้งเนตร, และเมธาวี ยุทธพงษ์ธาดา

การให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ: การปรับตัวของธุรกิจการบินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 385

อังคณา ถนอมเกียรติ, และธนพล อินประเสริฐกุล

รูปแบบ และการจัดการองค์กรการตลาดผลไม้ ในนิคมอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาจังหวัดปัตตานีและนิคมอุตสาหกรรมรมอมตะนคร 396

วิภาดา ปวรธนานุกุล, และบรรพต วิรุณราช

คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 410

ภัทรานันทน์ อยู่เกิด, และอธิป จันทร์สุริย์

การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้ แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ 427

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์, สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล, และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ

การตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 443

พัชรินทร์ บุญสมธป, ติกาหลัง สุขกุล, พชรณัฏฐ์ ไค่นุ่นภา, ธนภรณ์ เพชรินทร์, และฒวีพร โตวนิช

ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร 459

ศราวุธ ตันติวัฒนสุทธิ, และอธิป จันทร์สุริย์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร 476

วัสราภรณ์ ละนิล, ปิยภาคย์ ภูมิภมร, ชัญญา อินทร์ประสิทธิ์, กัญญ์วรา ลอยประดิษฐ์ และพาริษฐาภรณ์ อภิปัจนากร

การพัฒนารูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) 495

ฐิติพร รุ่งเช้า

บทความวิจัย / บทความวิชาการ ***หน้า***

การประเมินและถอดบทเรียนโครงการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ของโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) 508

ฐิติพร รุ่งเช้า

การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) 521

บรรจง น้อยพันธุ์

การประเมินผลและถอดบทเรียนโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) 534

บรรจง น้อยพันธุ์

การพัฒนารูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี 546

สกุณา ปั้นทอง

การประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี 559

สกุณา ปั้นทอง

การพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมกับเกษตรกรในตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก 570

บุญลดา คุณาเวชกิจ, และจักรกฤช ศรีลออ

การจัดการด้านการตลาดรถยนต์มือสองเพื่อตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค 583

มนูญ พรหมลักษณ์

ภาพอนาคตขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา: ทัศนะจากหลายภาคส่วนในท้องถิ่น 596

อัครวินท์ ศาสนพิทักษ์, และธาริกานต์ ธนัญชยะกุล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการจัดการ ความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤต 604

สัญญา บริสุทธิ์

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563 617

อโรชา ทองลาว, พัลลภ สุวรรณฤกษ์, สมเกียรติ ไทยปรีชา, และศศิน เทียนดี

บทความวิจัย / บทความวิชาการ ***หน้า***

การส่งเสริมการท่องเที่ยวภายหลังการเกิดโรคระบาด: บทบาทของความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว 633

รณกร กิติพชรเดชาธร, และฑิตฐิตา บุญเจียม

ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรม ทางการเงิน ของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม 647

รัชนีกร กล่อมเกลี้ยง, และธัญนันท์ บุญอยู่

An Analysis and Techniques Used for TOEIC Test Takers in Thailand 658

Pasara Namsaeng

การออกแบบการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถี เพื่อสร้างเสริมเศรษฐกิจชุมชนกำแพงแสนให้เข้มแข็ง 684

นุจนาถ นรินทร์, เขวิกา สุขเอี่ยม, สิทธิ์ ธีรสรณ์, และอนามัย ดำเนตร

Online Learning Readiness among University Student in Thailand 696

Rossarin Insawang, and Sichon Koowuttayakorn

ความเหลื่อมล้ำทางสังคมในพื้นที่การท่องเที่ยวโดยชุมชน 708

อรรฆพร ก๊กค้างพลู

แนวทางการพัฒนาการให้บริการแกร็บแท็กซี่ กรณีศึกษา: เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 724

สุวิมล จันโททัย

ประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center ของลูกค้าเพศหญิง ในกรุงเทพมหานคร 737

บูรณ์พิภพ โพธิ์สิงห์, และเฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว

กลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid 19 ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา 748

กิตติกร เรืองขำ

แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” ภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 761

สุภาวดี ธงภักดิ์, และสันติธร ภูริภักดี

บทปริทัศน์หนังสือ: การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา 773

มุทิตา เอี่ยมทิพย์

แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา ชุมชนปลักไม้ลาย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 777

นุชประวีณ์ ลิขิตศรัณย์, เขวิกา สุขเอี่ยม และสุวิมล จันโททัย

บทความวิจัย / บทความวิชาการ ***หน้า***

อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 789

จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ, และธัญนันท์ บุญอยู่

การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ภูมิศาสตร์โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อส่งเสริมความฉลาดรู้ทางภูมิศาสตร์ 802

ชสิภา สาแก้ว, และอรพิณ ศิริสัมพันธ์ (ขอถอนบทความ BLACKLIST ถึง 1 มกราคม 2568)

อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย 819

กุลวดี ลิ่มอุสันโน, ธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์, รุชดี บิลหมัด, พัลลภัช เพ็ญจำรัส, และฐิตาภา จันทบัตร

The Decision Making for the Entry Mode Strategies of Hotel Business in Yangon, Myanmar

Received 30 June 2021
Revised 13 July 2021
Accepted 1 July 2021

Danupon Sangnak, Chananyoo Titabura
Aunchistha Poo-Udom and Kanjanapa Intarajak
Kasetsart University

ABSTRACT

The purpose of this to study the mode of entry strategies for Thai multinational enterprises to investing hotel business in Yangon, Myanmar. This research utilized the triangulation technique by an in-depth interview as the semi-structured interview with the fifteen key informants are both Thailand and Myanmar include; 1) Hotel investors and general investors, 2) Academician and government agencies, and 3) The third-party expert such as bankers and used the thematic analysis to analyzed the data, the result found that; 1) The Concern to Industrial Environment factors have the six factors including; Myanmar Political Situation, Myanmar Economic Situation, Myanmar Social Situation, Myanmar Technology Situation, Myanmar Environmental Situation, and Myanmar Legal Situation. 2) Expected Benefit affects the two factors including; Performance, and Expect. 3) The Constraint factors have five factors including; Rivalry among Firms, Threat of New Entrants, Bargaining Power of Suppliers, Bargaining Power of Buyers, and Substitute Products. 4) The Criteria to Select Firm factors to have four factors including; Executive Experience, Location advantage, Internalization advantage, and Financial Statement. 5) The Preparation factors have four factors including; Strategy, Competency, Knowledge, and Organization. 6) The mode of entry strategies to invest in Myanmar including; Greenfield and Joint venture.

Keywords: International Business, Mode of entry, Investment in Myanmar, Multinational Enterprises

INTRODUCTION

Thailand and Myanmar are the countries in Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) and affiliate ASEAN Economic Community (AEC) member countries (Plumme, 2006). “Republic of the Union of Myanmar” or “Myanmar” is a neighboring country of Thailand. Trade and investment relationship for the Myanmar also increased steadily (Kudo & Mieno, 2007). Recently, Myanmar's political transition in the country in the direction of more liberalization by increased international recognition and has been easing sanctions against the country (Zin & Joseph, 2012, Bünte & Dosch, 2015, Theguardian, 2016). Although Myanmar has been dubbed complex country (Thomas, Phillips, Lovekamp, & Fothergill, 2013) and new emerging market (Schuman, 2015, International Monetary Fund [IMF], 2015), the updated version of the new investment law is expected to provide more benefits to foreign investors (U.S. Department of State, 2015).

Myanmar has rich in natural resources, including forestry, minerals, natural gas size and has about fifty-four million populations for emerging market and relatively undeveloped economy; these are the treasure that investors around the world have focused. There are a lot of investment opportunities in the country such as telecommunications, agriculture, various natural resources, mineral, and fisheries, etc. (Reilly, 2013, Lynn & Oye, 2014). Myanmar has focused on the expansion of the industrial sector. Main industries are including, Agricultural processed Timber, Textile, Food, Pharmaceutical Industrial, Automotive components, Ceramics and Chemicals-industrial. Myanmar has given priority importance to the development of the industry especially to replace imports and add value to the raw materials in the agricultural and natural resources (Reilly, 2013, Bank of Thailand, 2015).

Thailand has the advantage of being a neighboring and bordering country with Myanmar more than competitors in ASEAN and other competitors. These advantages are such as low logistics costs and relatively low labor cost than others developed competitors (Chirathivat & Cheewatrakoolpong, 2015). Myanmar is a country with the economy is growing and also with the increasing demands much more on consumer goods (Giroud & Mueller, 2015). Therefore, there have been many foreign investors looking into the once-isolated country for their foreign investment opportunities (Bekaert, Harvey, Lundblad, & Siegel, 2007).

Though, Myanmar has many features for the business opportunity, there are many obstacles to entrepreneurs including political stable, the limit of an educated workforce skilled, inadequate infrastructure (Brown, 2005, Knodel & Pothisiri, 2015, The world bank, 2016), ethnically diverse and the conflict of indigenous cultures (Cheng Guan, 2007, Zin & Joseph, 2012, Hayden & Martin, 2013, UNODC, 2013), technology (Spence, 1998, Nam, Cham, & Halili, 2015), and natural disaster (Gutter, 2001) and legal regulation (Pricewaterhouse Coopers Myanmar Co., Ltd.(PWC), 2015). These are factors that contributed to the risk of entrepreneurs. Moreover, Myanmar knowledge still quite and limited in some groups only (Dapice, 2003). Multinational enterprises (MNEs) those interested in Myanmar market need to understand the factors before entering into this emerging market. Modes of entry are impact on, performance, profits, cost, organization culture, survival and failure of MNEs (Fraser & Rose, 1972, Elia, Massini, & Narula, 2015, Hollender, Schwens, & Brouthers, 2015).

Aforementioned, Yangon, Myanmar is the town that there is a potential business opportunity, particularly, the hotel business and urgently required in Myanmar. Meanwhile, Thailand has great potential in the hotel business. Thailand and Myanmar government have mutual encouraged TMNEs to invest in Myanmar. It’s the great opportunities to share hotel business market that the trend is growing in the future also brings the money back to developed Thailand as the home country (PWC, 2015; Soans & Abe, 2015)

Therefore, this article is recognizes the importance of “The Decision Making for the Entry Mode Strategies of Hotel Business in Yangon, Myanmar”. Research objective to study the mode of entry strategies for Thai multinational enterprises to investing hotel business in Yangon, Myanmar. In business paradigm has been focused on mega changing, further in international business has been focused on the changing of realities rather than changing perspectives (Kuhn, 1970, Clarke & Clegg, 2000). Emerging markets and MNEs has become a popular topic for study; particularly in the last decade (Pillania & Fetscherin, 2009) to reduce the risk (Bruno & Shin, 2014) and it could be the information of cross-border investment decision (Smith, 1971, Bradford, 1987, Shah & Thakor, 1988, Boyle & Guthrie, 2003, Zhang, 2015, Nummela, Saarenketo, & Loane, 2016) in emerging market as Myanmar. Moreover, these are the important

moment to expand trade and investment ahead of competitors from the World and The AEC countries to take market share in Myanmar (Dau, 2013).

LITERATURE REVIEW

Background; this paper is originally derived ideas from the research, "Appropriate Forms of Tourism along the Border between Thailand and Myanmar", which is funding by Thailand Research Fund and National Research Council of Thailand (NRCT) and some ideas from the article, "Tourism: Dawei Tanintharyi Territory of the Republic of the Union of Myanmar" (Wongsaichue, et al., 2014; Sangnak, et al., 2015). Furthermore, evidences from both practitioners publications and academic papers has shown that now foreign entrepreneurs would like to explore for more understanding in Myanmar business climates and to investigate the efficient investment strategy in Myanmar business environment (Sawasdeeasean, 2016).

MNEs are firms that operations in more than one country, international sales, and a mix of nationalities among managers and owners (Peng, 2014, Zander, McDougall-Covin, & Rose, 2015). This paper used Thailand instead of Thai due to the people around the world recognizes Thailand, which was the national identity of Thailand (Reynolds, 2002). MNEs from developing countries also need to consider risk and cost challenge (Demirbag, Glaister, & Tatoglu, 2007, Anna Lamin, 2013) before making a decision on entry mode strategy.

1. Concern to Industrial Environment means concerns of international business environment to understand and evaluate various parameters before entering into any country (Shilei & Yong, 2009, Yüksel, 2012). These parameters are called environmental factors. They determine the direction and purpose of the International business operations (Kotler & Keller, 2006), including; 1) Political factors the way the government intervention in the economy, 2) Economic factors is the describes the factors that determine the production, distribution and consumption of goods and services, 3) Social factors refer to living together of humans in the community, which is different in each society, 4) Technological factors is the skills, methods used in the goods production or services processes in the successful of objectives, 5) Environmental Factors geographical conditions affecting business operations, which may especially affect industries, 6) Legal factors to control and regulate them properly according to

the law and procedure in the economy (Sengodan, Choi, Jun, Shin, Ju, Jeong, & Kim, 2015, Husted, Montiel, & Christmann, 2016).

2. Expected Benefit which means business expects to benefit for investing hotel business in Yangon, Myanmar. It is the process of identifying opportunities and problems and then resolving them. Decision making involves efforts both before and after the actual choice (Luthans & Doh, 2012). In the international market, first-mover advantage is the advantage gained by Leadership Company for gaining competitive advantage on firstly controlling of resources to gain huge profit. If the first-mover does not capitalize on its advantage, its “first-mover disadvantages” leave opportunity for new entrants to enter the market and compete more effectively and efficiently than the first-movers (Maitland & Sammartino, 2015, Chen & Kamal, 2016), including; 1) Performance which means investment in Myanmar makes a company with strong prospects for future growth and reliability of business’s performance, 2) Expect which means business expects long-term equity returns and growth as equity returns sustainability of the business.

3. Constraint which means threat or limitations for investing hotel business in Yangon, Myanmar. It utilized the five forces framework (Yang, Bryant, Maw by, Xiang, Ran, & Tavner, 2011) including; 1) Rivalry Competition within the market to compete for market share, 2) The new entrant market competition increasingly a result of new competitors, 3) The bargaining power of suppliers affects the supply chain, 4) The bargaining power of buyers may be influence the selling price and sales volume of output. 5) The market potential of substitute products may encourage consumers to choose another product (Porter, 1981, 1985, 1991, Bhatia, 2016).

4. Criteria to Select Firm which means businesses need to use criteria to make investment decisions in Yangon, Myanmar (Dunning, 2001, Doh, 2005), include; 1) Executive Experience which means the potential of the executive of headquarter that the executive utilizes to decision-making invest in Myanmar, 2) Industry Potential which means the potential of the location in the host country that the executive utilizes to decision-making invest in Myanmar, 3) Innovation Potential which means the potential of the innovation of the headquarters that the executive utilizes to decision-making invest in Myanmar, 4) Financial Statement is important to explain capital expenditures on investment decisions, as financial pressure appears related

investment dynamics such cash flow, indebtedness, and debt burden (Martinez-Carrascal & Ferrando, 2008).

5. Preparation which means businesses need prepare for investment decisions in Yangon, Myanmar (Molina-Azorín, 2014, Barrutia & Echebarria, 2015), include; 1) Strategy of firm-specific resources and capabilities plays a key role behind decisions to Internationalize, 2) Competency of firm-specific assets encourages firms that possess them to leverage such assets overseas, patents, brands and trademarks legally protect the rarity of certain product features, 3) Knowledge represents, the competitors could be imitation whether, easy or difficult. Then, if competitors can imitate, how much budget that competitors require? Thus, if the imitate budget of competitor in the foreign market is too high there is some advantage for entering into that foreign market. 4) Organization of firm-specific resources and capabilities as a bundle favors firms with strong complementary assets integrated as a system and encourages them to utilize these assets overseas (Bahadir, Bharadwaj, & Srivastava, 2015, Giannetti, Liao, & Yu, 2015).

6. Entry Mode Choice of Hotel business has to understand the value requires operations ability and investment. The competitive advantage is the most important of the internal factors and external factors to sustaining competitive advantage (León-Darder, Villar-García, & Pla-Barber, 2011), include; 1) joint venture (JV) is a type of equity alliance and collaborates to create new enterprises. The joint ventures depend on how to seek the alliance partners to manage, 2) Mergers used for gaining from the valuation discrepancies between company stock prices, 3) Acquisition is the purchasing of one company by another company or other business entity such as purchase 100 percent, or closely 100 percent, of the assets equity of the acquired entity to establish a new enterprise together, 4) Greenfield investment is the establishing a new hotel in the host country to produce goods and services, and some report shows that the enormous profitability of Greenfield investment.

RESEARCH METHODOLOGY

This article utilized the qualitative method techniques (Sale, Lohfeld, & Brazil, 2002; Creswell & Clark, 2007) by the triangulation validity is the method of convergence among different sources information to form the themes in a study (Jick, 1979; Denzin, 1978).

The triangulation is theories and research methods among different a researcher to strengthen as an internal validity and reliability. Finally, the data collection and analysis will report a precise and accurate to portray the methods in this study. This project is using include the in-depth interview (Qu & Dumay, 2011), direct observation (Taylor-Powell & Steele, 1996; Mulhall, 2003) and documentary research technique (Glueck & Willis, 1979) in the first phase to be triangulation methods (Jick, 1979; Creswell & Miller, 2000; Creswell, 2014). The triangulation validity is the method of convergence among different sources information to form the themes in a study (Jick, 1979; Denzin, 1978). The triangulation is theories and research methods among different a researcher to strengthen as an internal validity and reliability.

The population is large and does not know the exact population. The samples are using nonprobability sampling by purposive sampling, that defined as a snowball sampling within the segment of the population with the most information on the characteristics of interest (Myers & Newman, 2007; Wethington & McDarby, 2015) which fifteen key informant include; 1) Hotel investors and general investors had been investing in Myanmar (7 experts), 2) Academician and government agency (5 experts), and 3) The third-party expert such as banker (3 experts). These are both Thailand and Myanmar sides, to explore information related to factors of investor decision to invest in the hotel business in Yangon, Myanmar (Myers & Newman, 2007; Schultze & Avital, 2011; van Ginneken, 2011).

The result from the qualitative research approach had uses mentioned above the thematic analysis to analyzing and reporting patterns as s themes within data by independent qualitative descriptive approach (Braun & Clarke, 2006). It is a qualitative descriptive method that considers core skills to researchers for conducting of qualitative analysis to reliable qualitative result (Vaismoradi, Turunen, & Bondas, 2013). The researcher administers the interpretation of the first phase by edit from the comments and criticizes to inform the second phase.

RESULTS AND DISCUSSION

The research in the title “The Decision Making for the Entry Mode Strategies of Hotel Business in Yangon, Myanmar” found the result that;

1. Concern to Industrial Environment

1.1 Political Situation of Myanmar found that; 1) The firm should consider important to invest in the hotel business; it has an impact on hotel management such as the Myanmar government encourages and give privilege for foreign investors to invest in the hotel business at up 4-star level, foreign investors can hold 100% share, 2) The firm should consider the political system of Myanmar has improved since the election; the new government took the position and the process of opening the country, 3) The firm should concerns about the untrustworthy issue of the Myanmar government of investors, from Myanmar government has modify the law to accommodate investors from abroad frequently.

1.2 Economic Situation of Myanmar found that; 1) the firm should consider the GDP growth which Myanmar has the highest GDP growth of ASEAN countries. The hotel needs to adjust its hotel management with the economic situation, 2) the firm should consider hotel investment in Yangon is an investment that requires high cost and long-term investment, the availability of capital source, to support the organization that is conducive to investment sustainable, 3) The firm should consider the banking system that facilitate the remittances to home country.

1.3 Social Situation of Myanmar found that; 1) The firm should consider the hotel investment in Myanmar at the international standard must consider the diversity of ethnicities and the use of different languages to provide the hotel with the same standards internationally, 2) The firm should consider nation's culture between Thailand and Myanmar is rarely different but the working culture has different in some issue such as work skill and the performance of employees, 3) The firm should consider the conflict among incendiary.

1.4 Technology Situation of Myanmar found that; 1) The firm should consider technology investment policies of Myanmar government to support technology to be modern and fast for the benefit of the local people and encourage foreign investors, 2) The firm should consider accepted the import of new technologies, and this evidence is changing such as building technology by using foreign technology in construction and modernization such as the construction of electrical infrastructure, 3) The firm should consider the development of the internet.

1.5 Environmental Situation of Myanmar found that; 1) The firm should consider infrastructure such as electricity, and water supply, 2) The firm should consider public health in Myanmar such as a hospital, waste management. Yangon has not a proper waste management system; investors may have to invest in waste management systems affect increase costs, 3) the firm should consider transportation system.

1.6 Legal Situation of Myanmar found that; 1) The firm should consider tax exemption policy of the government for the firms that invest in Myanmar, 2) The firm should consider land ownership by foreign firms in Myanmar, 3) The firm should be consider foreign equity restriction.

2. Expected Benefit

2.1 Performance found that; 1) Investment in Myanmar makes a company with strong prospects for future growth, 2) Investment in Myanmar effects on reliability of firm's performance, 3) Investment in Myanmar affect the corporate reputation of the firm.

2.2 Expect found that; 1) The shareholder expected long-term equity returns of the firm, 2) The shareholder expected long-term growth as equity returns sustainability of the firm, 3) The shareholder expected short-term- equity returns of the firm.

3. Constraint

3.1 Rivalry among Firms found that; 1) The firm should consider the competition in the hotel business is determined mostly by price, location, services and reputation of hotel, 2) The firm should consider the competition of the hotel business in Myanmar, 3) The firm should consider the investment trends of hotel business in the future, which is likely to be highly competitive.

3.2 Threat of New Entrants found that; 1) The firm should consider that the investors who want to invest in the hotel business require high capital investment, processes and procedures that take a long time, 2) The firm should consider the land price and leasing that are expensive and foreign companies cannot own the land, 3) The firm should consider the investment will encounter obstacles such as the construction of the forbidden building is higher than the pagoda, limited zone in construction.

3.3 Bargaining Power of Supplier found that; 1) The firm should consider the quality of partner suppliers in Myanmar that are essential for the services provided to the customers,

2) The firm should consider the co-operation with the suppliers in Myanmar. (Food provider, tour operator, travel agency, bus firms, etc.), 3) Thai entrepreneurs could import raw materials from Thailand with tax exemption.

3.4 Bargaining Power of Buyers found that; 1) The hotel business in Myanmar lacks of room and hotel supply, 2) Customers have little bargaining power with a hotel, 3) The customers tend high power bargaining hotel business in Myanmar when the market growth.

3.5 Substitute Products found that; 1) There are already established and well-known hotels in Yangon, Myanmar, 2) Alternative accommodation units such as the lower grade and mid-tier hotels as the choice of tourist (guesthouse, rent house, timeshare, etc.), 3) Tourist has to switch from Myanmar travels to some destinations.

4. Criteria to Select Firm

4.1 Executive Experience found that; 1) Thai companies are supported by the Thai government for investment, 2) The size of the firm should be considered before deciding on investment, 3) Experience of executives affects decisions making to investment.

4.2 Industry Potential found that; 1) The firm should be considering supporting by the Myanmar government, 2) The potential of the hotel business in Myanmar, 3) Thai companies should consider to invest in hotel business in Myanmar with low cost.

4.3 Innovation Potential found that; 1) The core competencies of the firm should be used to create product and service, 2) The firm should arrange meeting, discuss, and share knowledge with Myanmar partner, 3) The firm should increase the adaptability to the business condition.

4.4 Financial statement found that; 1) The firm should consider the financial liquidity before making decision in investment, 2) The firm should consider the return on investment (ROI) before making decision in investment, 3) The firm should be consider the return on equity (ROE) before the decision to invest.

5. Preparation

5.1 Strategy found that; 1) The firm should define the strategies to investment, 2) The firm should improve the efficiency and effectiveness to exploit opportunities, 3) The firm should improve the efficiency and effectiveness to cope with business threats.

5.2 Competency found that; 1) The firm's employee should have capability and skill to respond to customers need, 2) The firm should be serving multi-cultural to customers and reach customers satisfaction, 3) The firm should have hotel knowledge to operate a business.

5.3 Knowledge found that; 1) The firm should have a human resources system which is different and is difficult to imitate, 2) The firm should have the knowledge, experience and understanding of the Thai workers who work with Myanmar workers with different cultures, 3) The firm should be able to motivate and provide specialized training for Myanmar employee to improve the performance because Myanmar employees lacks skill.

5.4 Organization found that; 1) The firm should have policies and procedures organized to support the exploitation of investment, 2) The firm should integrate managerial practices, routines, and processes to investment, 3) The firm should use knowledge and understanding executives in business administration in Myanmar.

6. The entry mode strategy of hotel business to invest in Yangon, Myanmar

6.1 Joint Venture can be used to describe the relationship with the entry mode strategy of hotel business to invest in Yangon, Myanmar; the issue from the qualitative approach, the majority of key informants has an opinion that; Strength have investment in foreign countries must consider the different investment strategies with domestic investment strategies, having a good partner or a joint venture is one that should be strategically to exchange for Thai and Myanmar investors. Challenge have the challenge of doing business in Myanmar, it is selecting a Myanmar local partner to succeed in the future, sometimes selecting a partner may not be intended and unfavorable, it might cause prosecution between them, and this happens, it cannot take any action, sometimes Thai firms must stop operating in overseas.

6.2 Greenfield can be used to describe the relationship with the entry mode strategy of hotel business to invest in Yangon, Myanmar; the issue from the qualitative approach, the majority of key informants has an opinion that; Strength have hotel investment in Yangon, Myanmar can be done through Greenfield investments and business partnerships, Thai investors can invest in Greenfield investments in Myanmar, without the need to have a partner and can be invested 100% as prescribed by the Myanmar law. Challenge have disadvantage of investing in

Greenfield is the large initial cost and use enormous investment capital, and it takes a long time to enter and the survival of the competition.

6.3 Merger and Acquisition cannot be used to describe the relationship with the entry mode strategy of hotel business to invest in Yangon, Myanmar; the issue from the qualitative approach, the majority of key informants has an opinion that, thus confirming that Merger and Acquisition mode is not suitable for investment in hotels. The reason may be that in Yangon have a few standard hotels and a world-class luxury hotel. However, there is evidence of Kandawgyi Palace Hotel Yangon, which is a subsidiary of the Baiyoke Sky Hotel, a Thai hotel that was founded 20 years ago but had already sold the business to foreigners and after that, there had been a fire burnout, this hotel had to be reconstruction.

CONCLUSION

The research in the title “The Decision Making for the Entry Mode Strategies of Hotel Business in Yangon, Myanmar” found the result that;

1. The Concern to Industrial Environment factors have the six factors that is the issue considers before entering the hotel investment in Yangon, Myanmar, including; 1.1 Myanmar Political Situation is the political situation, openness and liberalization, and the reliability of Myanmar government. 1.2 Myanmar Economic Situation is the gross domestic product (GDP), the access to the capital source and the banking system. 1.3 Myanmar Social Situation is the diverse distinct ethnic groups and languages, the working with Myanmar culture, and the conflict among minority ethnic incendiary. 1.4 Myanmar Technology Situation is the technology investment policies, the rate of change in technology and the development of the internet. 1.5 Myanmar Environmental Situation is the electricity, and water supply, the public health and the transportation system. 1.6 Myanmar Legal Situation is the tax exemption policy, the land ownership, and the foreign equity restrictions.

2. Expected Benefit affects the three factors including 2.1 Performance are the strong prospects, reliability of firm’s performance, the corporate reputation. 2.2 Expect is the long-term equity returns of the firm, long-term growth sustainability and short-term- equity returns of the firm.

3. The Constraint factors have the five factors that are the issue considers before entering the hotel investment in Yangon, Myanmar, including 3.1 Rivalry among Firms is price, location, services and reputation competition, the competition of the hotel business, the investment trends 3.2 Threat of New Entrants is the high capital investment, the land price and leasing and the obstacles construction zone. 3.3 Bargaining Power of Supplier is the quality of partner suppliers, the co-operation with the suppliers, and the import raw materials from Thailand with tax exemption. 3.4 Bargaining Power of Buyers is the of room and hotel supply, customers have little bargaining power and the customers tend high power bargaining. 3.5 Substitute Products are there are already established and well-known hotels, alternative accommodation, and tourist switching travel destination.

4. The Criteria to Select Firm factors have the four factors that are the issue considers before entering the hotel investment in Yangon, Myanmar, including 4.1 Executive Experience is the supported by the Thai government, the size of the firm and the experience of executives. 4.2 Location advantage is the supporting by the Myanmar government, the potential of the hotel business and the low cost. 4.3 Internalization advantage is the core competencies of the firm, share knowledge with Myanmar partner and the adaptability to the business condition. 4.4 Financial Statement is the financial liquidity, the return on investment (ROI) the return on equity (ROE) before the decision to invest.

5. The Preparation factors have the four factors that is the issue considers before entering the hotel investment in Yangon, Myanmar, including 5.1 Strategy the define the strategies to investment, improve the efficiency and effectiveness to exploit opportunities, improve the efficiency and effectiveness to cope with business threats. 5.2 Competency is the capability and skill, serving multi-cultural to customers and the hotel knowledge. 5.3 Knowledge is the human resources system, the firm understanding of the Thai workers who work with Myanmar workers motivate and training for Myanmar employee. 5.4 Organization has is the policies and procedures, managerial practices and knowledge and understanding Myanmar.

6. The mode of entry strategies to invest in Myanmar

6.1 Green field mode has the strength that is the Thai investors can invest in 100 percent by the Myanmar law. with a new business, new construction and modern hotels, modern

shopping malls and new things coming up for the people; and Challenge is the large initial cost and use enormous investment capital, and it takes a long time to enter and the survival of the competition.

6.2 Joint venture mode has the strength that is if have a good partner or a joint venture to exchange for Thai and Myanmar investors, it objective to reduce the risk. Myanmar partnership is an important help the company management and the management of the employee, it is easier to manage a company than a business without a partner and help the Myanmar people to do business in modern management. When the investors choose the joint venture, investors can choose to invest in one-five-star hotels or all level; and the challenge is selecting a Myanmar local partner to succeed in the future, sometimes selecting a partner may not be intended and unfavorable, it might cause prosecution between them, and this happens, it cannot take any action, sometimes Thai firms must stop operating in overseas.

REFERENCE

Bahadir, S. C., Bharadwaj, S. G., & Srivastava, R. K. (2015). Marketing mix and brand sales in global markets: Examining the contingent role of country-market characteristics. *Journal of International Business Studies*, 46(5), 596-619.

Bank of Thailand. (2015). Myanmar trade and investment opportunities. Bank of Thailand.

Barrutia, J. M., & Echebarria, C. (2015). Resource-based view of sustainability engagement. *Global Environmental Change*, 34, 70-82.

Bekaert, G., Harvey, C. R., Lundblad, C., & Siegel, S. (2007). Global growth opportunities and market integration. *The Journal of Finance*, 62(3), 1081-1137.

Bhatia, J. (2016). Porter's Five Forces Industry Analysis of Indian Passenger Car Industry. *Pacific Business Review International*, 8(7), 113 – 123.

Boyle, G. W., & Guthrie, G. A. (2003). Investment, uncertainty, and liquidity. *The Journal of finance*, 58(5), 2143-2166.

Bradford, W. D. (1987). The Issue Decision of Manager Owners under Information Asymmetry. *The Journal of Finance,* 42(5), 1245-1260.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.

Brown, I. (2005). *A colonial economy in crisis: Myanmar's rice cultivators and the world depression of the 1930s*. Routledge.

Bruno, V., & Shin, H. S. (2014). Globalization of corporate risk taking. *Journal of International Business Studies*, 45(7), 800-820.

Bünte, M., & Dosch, J. (2015). Myanmar: Political Reforms and the Recalibration of External Relations. *Journal of Current Southeast Asian Affairs*, 34(2), 3-19.

Chen, W., & Kamal, F. (2016). The impact of information and communication technology adoption on multinational firm boundary decisions. *Journal of International Business Studies*, 47(5), 563-576.

Cheng Guan, A. (2007). Political legitimacy in Myanmar: The ethnic minority dimension. *Asian Security*, 3(2), 121-140.

Chirathivat, S., & Cheewatrakoolpong, K. (2015). Thailand's Economic Integration with Neighboring Countries and Possible Connectivity with South Asia. *ADBI Working Paper* 520.

Clarke, T., & Clegg, S. (2000). Management paradigms for the new millennium. *International Journal of Management Reviews,* 2(1), 45-64.

Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Designing and conducting mixed methods research. Sage publications.

Dapice, D. (2003). *Current economic conditions in Myanmar and options for sustainable growth.* Tufts University.

Dapice, D. (2003). *Current economic conditions in Myanmar and options for sustainable growth (No.03-04).* Global Development and Environment Institute, Tufts University.

Dau, L. A. (2013). Learning across geographic space: Pro-market reforms, multination alization strategy, and profitability. *Journal of International Business Studies*, 44(3), 235-262.

Demirbag, M., Glaister, K. W., & Tatoglu, E. (2007). Institutional and transaction cost influences on MNEs' ownership strategies of their affiliates: Evidence from an emerging market. *Journal of World Business*, 42(4), 418-434.

Denzin, N. K. (1978). *Sociological methods: A sourcebook*. McGraw-Hill Companies.

Doh, J. P. (2005). Offshore outsourcing: Implications for international business and strategic management theory and practice. *Journal of Management Studies*, 42(3), 695-704.

Dunning, J. H. (2001). The eclectic (OLI) paradigm of international production: past, present and future. *International journal of the economics of business,* 8(2), 173-190.

Elia, S., Massini, S., & Narula, R. (2015). Offshoring of business services and entry mode choices: The role of modularity and bandwidth. *In Academy of Management Proceedings*, 1, 18483.

Fraser, D. R., & Rose, P. S. (1972). Bank entry and bank performance. *The Journal of Finance,* 27(1), 65-78.

Giannetti, M., Liao, G., & Yu, X. (2015). The brain gain of corporate boards: Evidence from China. *The Journal of Finance*, 70(4), 1629-1682.

Giroud, X., & Mueller, H. M. (2015). Capital and labor reallocation within firms. *The Journal of Finance,* 70(4), 1767-1804.

Glueck, W. F., & Willis, R. (1979). Documentary sources and strategic management research. *Academy of Management Review*, 4(1), 95-102.

Gutter, P. (2001). Environment and law in Burma. *Legal Issues on Burma Journal*, 9(1), 69.

Haydena, M., & Martin, R. (2013). Recovery of the education system in Myanmar. *Recovery of the Education System in Myanmar Martin Hayden*, 2(1), 47.

Hollender, L., Schwens, C., & Brouthers, K. D. (2015), January. Learning Through Experience: The Impact on SME Entry Mode Choice. *In Academy of Management Proceedings,* 1, 16597.

Husted, B. W., Montiel, I., & Christmann, P. (2016). Effects of local legitimacy on certification decisions to global and national CSR standards by multinational subsidiaries and domestic firms. *Journal of International Business Studies,* 47(3), 382-397.

International Monetary Fund (IMF). (2015). *World Economic and Financial Surveys World Economic Outlook Database—WEO Groups and Aggregates Information.* Available Source: http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2015/01/weodata/ groups.htm

Jick, T. D. (1979). Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action. *Administrative science quarterly,* 24(4), 602-611.

Knodel, J., & Pothisiri, W. (2015). Intergenerational Living Arrangements in Myanmar and Thailand: A Comparative Analysis. *Journal of cross-cultural gerontology*, 30(1), 1-20.

Kudo, T., & Mieno, F. (2007). Trade, foreign investment and Myanmar's economic development during the transition to an open economy. *IDE Discussion Paper no.* 116.

Kuhn, T. S. (1970). *The Structure of Scientific Revolutions*, 2nd enl. ed. University of Chicago Press.

Lamin, A. (2013). Business groups as information resource: An investigation of business group affiliation in the Indian software services industry. *Academy of Management Journal*, 56(5), 1487-1509.

León-Darder, F., Villar-García, C., & Pla-Barber, J. (2011). Entry mode choice in the internationalisation of the hotel business: a holistic approach. *The Service Industries Journal,* 31(1), 107-122.

Luthans, F., & Doh, J. P. (2012). *International management: Culture, strategy, and behavior.* New York: McGraw-Hill.

Lynn, T. A., & Oye, M. (2014). *Natural Resources and Subnational Governments in Myanmar: Key considerations for wealth sharing.* Asia Foundation.

Maitland, E., & Sammartino, A. (2015). Managerial cognition and internationalization. J*ournal of International Business Studies***,** 46(7), 733-760.

Martinez-Carrascal, C., & Ferrando, A. (2008). The impact of financial position on investment: an analysis for non-financial corporations in the euro area. *ECB Working Paper*, 943.

Molina-Azorín, J. F. (2014). Microfoundations of strategic management: Toward micro–macro research in the resource-based theory. *BRQ Business Research Quarterly*, 17(2), 102-114.

Mulhall, A. (2003). In the field: notes on observation in qualitative research. J*ournal of advanced nursing*, 41(3), 306-313.

Myers, M. D., & Newman, M. (2007). The qualitative interview in IS research: Examining the craft. *Information and organization,* 17(1), 2-26.

Nam, K. Y., Cham, W. M., & Halili, P. R. (2015). Developing Myanmar's Information and Communication Technology Sector Toward Inclusive Growth. *Asian Development Bank Economics Working Paper Series*, (462).

Nummela, N., Saarenketo, S., & Loane, S. (2016). The dynamics of failure in international new ventures: A case study of Finnish and Irish software companies. *International Small Business Journal,* 34(1), 51-69.

Peng, M. W. (2014). *Global Strategic Management*. sl: South-Western. Cengage Learning. South-Western College Publishing

Philip, K. O. T. L. E. R., & Keller, K. L. (2006). *Administração de marketing*. São Paulo.

Pillania, R. K., & Fetscherin, M. (2009). The state of research on multinationals and emerging markets. *Multinational Business Review*, 17(2), 1-12.

Plummer, M. G. (2006). An ASEAN customs union?. *Journal of Asian Economics*, 17(5), 923-938.

Porter, M. E. (1981). *Strategic interaction: Some lessons from industry histories for theory and antitrust policy*. Antitrust L. & Econ. Rev. 13, 13.

Porter, M. E. (1985). Technology and competitive advantage. *Journal of business strategy*, 5(3), 60-78.

Porter, M. E. (1991). Towards a dynamic theory of strategy. *Strategic management journal,* 12(S2), 95-117.

Pricewaterhouse Coopers Myanmar Co., Ltd. (PWC). (2015). *Myanmar Business Guide.*

Qu, S. Q., & Dumay, J. (2011). The qualitative research interview. *Qualitative research in accounting & management*, 8(3), 238-264.

Reilly, J. (2013). China and Japan in Myanmar: aid, natural resources and influence. *Asian Studies Review*, 37(2), 141-157.

Reynolds, C. J. (2002). *National identity and its defenders: Thailand today/edited*. Silkworm Books.

Sale, J. E., Lohfeld, L. H., & Brazil, K. (2002). Revisiting the quantitative-qualitative debate: Implications for mixed-methods research. *Quality and quantity*, 36(1), 43-53.

Sangnak, D., et al., (2015). Tourism:DaweiTanintharyi Territory of the Republic of the Union of Myanmar. *Journal of Thai hospitality and tourism*, 10(1), 3-14.

Sawasdeeasean. (2016). *"KASIKORNBANK" new opportunities of Thailand business with Myanmar*. Available Source: https://www.youtube.com/watch?v=zJwhcVIEwZo.

Schultze, U., & Avital, M. (2011). Designing interviews to generate rich data for information systems research. *Information and Organization,* 21(1), 1-16.

Schuman M. (2015). *Emerging Markets Are Still the Future: Some 3 billion people will enter the middle class by 2050, almost all of them in the developing world***.** Available Source: http://www.bloomberg.com/news/articles/2015-09-03/emerging-markets-are-still-the-future.

Sengodan, S., Choi, S., Jun, A., Shin, T. H., Ju, Y. W., Jeong, H. Y.& Kim, G. (2015). Layered oxygen-deficient double perovskite as an efficient and stable anode for direct hydrocarbon solid oxide fuel cells. *Nature materials*, 14(2), 205-209.

Shah, S., & Thakor, A. V. (1988). Private versus public ownership: Investment, ownership distribution, and optimality. *The Journal of Finance*, 43(1), 41-59.

Shilei, L., & Yong, W. (2009). Target-oriented obstacle analysis by PESTEL modeling of energy efficiency retrofit for existing residential buildings in China's northern heating region. *Energy Policy*, 37(6), 2098-2101.

Smith, R. G. E. (1971). Uncertainty, information and investment decisions. *The Journal of Finance*, 26(1), 67-82.

Soans, A., & Abe, M. (2015). *Myanmar Business Survey: Data analysis and policy implications. United Nations ESCAP*, Economic and Social Commission for Asia and the Pacific.

Spence, H. 1998. Science and technology in Myanmar [Myanmar]: Recent government initiatives. *Science and Public Policy*, 25(3): 205-209.

Taylor-Powell, E., & Steele, S. (1996). Collecting evaluation data: Direct observation. Program Development and Evaluation. *Wiscounsin: University of Wisconsin-Extension,* 1-7.

The World Bank Group. (2016). *Myanmar*. Available Source: http://data.worldbank.org /country/myanmar.

Theguardian. (2016). *Myanmar parliament elects Htin Kyaw as first civilian president in 53 years.* Available Source: http://www.theguardian.com/world/ 2016/mar/15/myanmar-parliament-elects-htin-kyaw-as-first-civilian-president-in-53-years

Thomas, D. S., Phillips, B. D., Lovekamp, W. E., & Fothergill, A. (Eds.). (2013). *Social vulnerability to disaster**s***. CRC Press.

U.S. Department of State. (2015). *Investment Climate Statement*: Burma.

UNODC. (2013). *Global study on homicide 2013 trends*, contexts, data.

Vaismoradi, M., Turunen, H., & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing & health sciences*, 15(3), 398-405.

van Ginneken, R. (2011). Expert attitudes to management contracts in the Dutch hotel business: A DELPHI approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 18(1), 140-146.

Wethington, E., & McDarby, M. L. (2015). *Interview Methods (Structured, Semistructured, Unstructured)*. The Encyclopedia of Adulthood and Aging.

Wongsaichue, T., et al. 2014. *Appropriate Forms of Tourism along the Border between Thailand and Myanmar.* Thailand Research Fund and National Research Council of Thailand.

Yang, S., Bryant, A., Maw by, P., Xiang, D., Ran, L., & Tavner, P. (2011). An industry-based survey of reliability in power electronic converters. Industry Applications, *IEEE Transactions on*, 47(3), 1441-1451.

Yüksel, I. (2012). Developing a multi-criteria decision making model for PESTEL analysis. *International Journal of Business and Management*, 7(24), 52.

Zander, I., McDougall-Covin, P., & Rose, E. L. (2015). Born globals and international business: Evolution of a field of research. *Journal of International Business Studies,* 46(1), 27-35.

Zhang, M. M. (2015). Cross-national distance, insidership within networks, and interactions: MNEs' ownership strategy. *In Academy of Management Proceedings*, 1, 16036. Academy of Management.

Zin, M., & Joseph, B. (2012). The Democrats' Opportunity. *Journal of Democracy*, 23(4), 104-119.

The Motivational in Cross-Cultural Adjustment of Five-Star Hotel Employees between Thailand and Myanmar

Received 30 June 2021
Revised 14 July 2021
Accepted 1 July 2021

Aunchistha Poo-Udom, Danupon Sangnak
Chananyoo Titabura and Kanjanapa Intarajak
Kasetsart University

ABSTRACT

The purpose of this study to develop a suitable motivational model in the cross-cultural adjustment of five-star hotel employees between Thailand and Myanmar, in order to as a tool for managing the hotel employees. This research utilized the qualitative approach by a semi-structured interview with the fifteen managers of five-star hotels in Thailand and five managers of five-star hotels (or equivalent) in Myanmar by the way utilized the thematic analysis to analyzed the data, the result found that; Psychological factors have issue considers motivation for cross-cultural adjustment to job performance of five-star hotel employees between Thailand and Myanmar, including Relationship with Colleagues, Achievement, Relationship with Managers, and Working Conditions respectively, and Social factors have issue considers motivation for cross-cultural adjustment to job performance of five-star hotel employees between Thailand and Myanmar, including Social Recognition, Social Status, Social Life Opportunity, and Social Security Insurance respectively, and Cross-Cultural Adjustment have issue considers management for job performance of hotel employees between Thailand and Myanmar, including Interaction Adjustment, and Work Adjustment.

Keywords: Motivation, Cross-Cultural Management, Cross-Cultural Adjustment

INTRODUCTION

Republic of the Union of Myanmar, usually known and called as Myanmar, is an emerging market that is focused of investors around the world, including China, japan, Singapore, Thailand. Myanmar is a neighboring country of Thailand that long inter-relationships in the historical for centuries. Thailand-Myanmar relations are sophistication, to easily understand the transformation of their friendship. Since, Thailand has period term of perceptions about Myanmar, from a historical notion for a long time. Although, there is some difference culture between the two countries, thus, Thailand multinational enterprises (TMNEs) need to understand before investment in Myanmar.

The growing trend of Internationalization and economic integration has led to emerging market (Bekaert, Harvey, Lundblad, & Siegel, 2007). Along with this trend of Internationalization, FDI has become most businesses key international business operating strategy (Deresky, 2003). This trend of global economic integration has led to the emergence of workforces that are themselves increasingly globalized, and characterized by diversity both in cultural background and otherwise such as education and training, experience, ethnicity, and nationality (Sackmann & Phillips 2004).

Recently, there are many of the Thailand multinational enterprises (TMNEs) (Achara, 2015) that invest in Myanmar where having many resources and treasures and waiting for investors to search its (Wongsaicheu, et al. 2014, Chirathivat & Cheewatrakoolpong, 2015, Danupon, 2015). Moreover, developed continuously moved the capital to Myanmar country then Myanmar migrant workers intended return to the motherland. It will be affect Thailand labor sector in Thailand. Thailand will face with a labor shortage crisis and there are trouble to unemployed in home country domestically and prepare for labor sector internationally (Giroud & Mueller, 2015). To resolve the problem is to send the expatriate managers from Thailand as the home country to work with the employees of the Myanmar as the host country (Dunning, 1988, Fakeeh, 2009).

When expatriates work side by side with employees in the host country over long time periods, their collaborating to accomplish their respective organizational goals is needed. The problem of businesses invests overseas that manager's necessity adaptation to understanding and cope with Cross-cultural Management (Adler, 1983, Aycan, 2000, Berry, 2013, Firth, Chen,

Kirkman, & Kim, 2014, McNulty, 2014). Although, some problems came from the general business environment of Myanmar, the major problems are different cultural, values and divergent perceptions, local employee lack experience with modern management and lack of mutual trust between expatriates and local employees (Speece & Sann, 1998, Julian, 2008). Also, there are several studies found the influence of difference of culture on various aspects of work environments, behavior, satisfaction, commitment, conflict, team performance, attitude, organizational structure and organization performance of MNEs (Ramsey & Lorenz, 2014, Volpone & Earley, 2014, Means, Davey, & Dewe, 2015, Caprar, Devinney, Kirkman, & Caligiuri, 2015, Shin, Hasse, & Schotter, 2015).

Tourism Professionals refers to a person who had of ASEAN nationality and certified by the Tourism Professional Certification Board and qualifies the process to be Hotel manager is one occupy of the eight free flow skilled labor in among AEC countries as the expatriate. The expatriates work side by side with employees in the host country for a long time period; they collaborate to accomplish respective organizational goals (Sangnak, et al., 2015; Poo-udom & Srijumpa, 2016; Poo-udom, Lertputtarak, & Srijumpa, 2016).

This study is explored “the motivational in cross-cultural adjustment of five-star hotel employees between Thailand and Myanmar”. Research objective to develop a suitable motivational model in the cross-cultural adjustment of five-star hotel employees between Thailand and Myanmar. These are a benefit for hotel managers and organization to decision-making with a human resource and human management to select planning and setting a program for training to find practical relevance preparing to relocate or seek employment for individuals in different cultural settings in Myanmar (Sangnak, Poo-Udom, A., et al., 2017; Poo-udom, Srijumpa, & Lertbuasin, 2018).

LITERATURE REVIEW

The supporting the gap of research problem on investing in Myanmar by utilizing network analysis and content Analysis in YouTube social media (Yang, Seo, Patel, & Sansgiry, 2012) found some gap on research in difference culture of Thailand and Myanmar through misunderstanding in working together (Farzana, 2016). Furthermore, culture has strong impact on expatriate job

performance, organizational commitment, stress of employee, and turnover of MNEs (Tayeb, 1994, Grinblatt & Keloharj, 2001, Chui, Titman, & Wei, 2010, Ronen & Shenkar, 2013, Santacreu-Vasut, Shenkar, & Shoham, 2014, Giannetti, Liao, & Yu, 2015, Reiche, Harzing, & Pudelko, 2015). Thus, understanding the different of Cross-Cultural Adjustment is crucial to organizations in national culture and organization culture levels and also constructed the proposed theoretical framework of ICCM for Thailand MNEs when design to invest in Myanmar.

This article has the scope the literature review in the context of "The Motivational in Cross-Cultural Adjustment of Five-Star Hotel Employees between Thailand and Myanmar". The researcher literature review presented as follow;

The Motivation

The human needs are divided into five levels; from the first level that is generally needed to the fifth level that is need perfection (Maslow, 1943; 1954).The human needs can be separated into three categories following to ERG theory including the existence, relatedness, and growth (Alderfer, 1969). The theory of X and Y means creating motivation in the work where the employees are expressed in two categories: lazy and ambitious (McGregor, 1960). The Two-Factor Theory is motivation and hygiene explained persons on two main types of needs (Herzberg, 1971; Maroudas, Kyriakidou, & Vacharis, 2008). The study of the concepts and theories of motivation can separate the factors that affect motivation in two groups: psychological factors and social factors as follows;

The Psychological Factors

The psychological factors explain expectations to show that can be seen from various expectation which these expectations divided employee's behavior in the organization with a sense of satisfaction and a sense of disappointed with motivation affect the job performance (Aguenza & Som, 2012; Kim, Kim, Shin, & Kim, 2015). The Psychological Factors are including;

1. Working Conditions is imperative to create the right conditions of work for employee and flexible that. These factors within the proper performance in the organization involve motivation include bonuses, rewards, hardship supplement and extolment (Kahya, 2007). Sometimes, the employee has the limitation with the decision that made by the family to select

the organizations for the good working condition. Families disallow employees work in the favorable environment (Wongtrakulchai, 2006; Ahmed, Vveinhardt, Nawaz, & Sadiq, 2016).

2. Achievement involves practice guide to innovative ideas and the development related to evaluated of the job with achievement-related consequences. The practice might become threatening to individuals of performance (Heidemeier & Bittner, 2012; Murayama & Elliot, 2012). Moreover, the guide contrast might proactive innovative ideas the period of evaluation and get forward (Tornau & Frese, 2013; 2015). This subject perceived competitiveness leads determine achievement goals of employee to good performance in comparison to other employees (Urbach, Fay & Lauche, 2016).

3. Relationship with Colleagues is relationships of the employees in the workplace that impact on job performance. The several studies have analyzed the impact of the relationships with colleague upon employee satisfaction and identified high job satisfaction and high performance (Scandura & Graen, 1984; Tanner & Castleberry, 1990; Ahmad, Bakar, & Ing, 2018).

4. Relationship with Managers is relationship between employee and manager. The manager considers the opinion derived from the employee perceptions, beliefs, and attributions regarding the manager, based on his or her perceptions of the trustee's behavior that reaction to manager. The good relationship between employees with managers, trust constitutes a positive working environment to foster employee job satisfaction and commitment to the organizations (Whitener, Brodt, Korsgaard, & Werner, 1998; Gill, 2008).

The Social Factors

The social factors have the significance for the social environment that related to achievement, behavior, motivation, attitude of inspiring job characteristics (Pfeffer, 1981; Salancik & Pfeffer, 1978; Humphrey, Nahrgang, & Morgeson, 2007). The social factors are including;

1. Social Security Insurance is an ingredient of the welfare system that society considered. The government often determines the work insurance policy of workers to ensure the safety of members of the organization (Tukhvatulina, Cherepanova, Dow, & Mirza, 2016).

2. Social Status defined fixed for an individual at birth; it exists in societies include based on sex, race, ethnic group and family background. The people are highly concerned about their status or standing within social groups (Tyler & Blader, 2000). The general prediction is a low

status confirms the relationship between perceived violations of the decision and deviant behavior, the social status in organization members is the potential affect job satisfaction and performance (Aquino, Galperin, & Bennett, 2004).

3. Social Recognition have the most important outcomes for operate in the organization. Recognition in sociology is public acknowledgment of person's status or merits such as achievements, virtues, service. When some person had recognized, he or she is accorded special statuses in the society (Hviid, Smith, Frydendall, & Flyvholm, 2012).

4. Social Life Opportunity refers to relationships of people within organization, if society is seen as a set of interrelated foundations, from social life or social relationships recognized as part of the organization of societal structures and relate the economy (Fukuyama, 1995; 1999), in order to higher quality of life in working (Requena, 2003).

The Cross-Cultural Adjustment

The cross-cultural adjustment is an adaptation to work within an organization with a different culture can help the international business run smoothly (Hechanova, Beehr, & Christiansen, 2003; Templer, Tay, & Chandrasekar, 2006). Psychological and sociocultural adjustment claimed to related empirically definite derive from different theoretical functions (Bhaskar-Shrinivas, Harrison,Shaffer, & Luk, 2005; Bacouel-Jentjens & Brandl, 2015).) and found to be a good fit for this study (Guðmundsdóttir, 2015). Nevertheless, several variables contribute to the cultural adjustment in this study categorize to the two areas in including;

1. Interaction Adjustment is adaptation participation in the cultural differences, which adaptation requires recognition and understanding of cultural differences to change the culture to target which cross-cultural management must study and learn about the performances of individuals with empirical evidence to be able to understand the culture quickly (Palthe, 2008).

2. Work Adjustment is adaptation to new work roles, job tasks, and the new work environment (Palthe, 2008). Work adjustment with host countries involves the change of social and cultural differences, which is necessary to communicate with the colleague to understand in order to the efficiency of working together. Therefore, the adjustment of work Therefore there is a need to accept the culture, work and practices of foreigners (Zainol, Wahid, Ahmad, Tharim, & Ismail; 2014).

RESEARCH METHODOLOGY

Research methodology utilizes the qualitative approach that seeking to gather an in-depth understanding of human behavior and the reasons how to decision by in-depth interview (Carey, 1993; Sale, Lohfeld, & Brazil, 2002; Creswell & Clark, 2007; Molina-Azorín & Font, 2016).

The population is not meant to represent populations; they just provide significant information as the key informant by finding to the five-star hotel managers in Thailand amount 65 hotels in the list of Thai hotel association [THA] (2015) and the five-star hotel managers in Myanmar amount 5 hotels (Ministry of Hotels and Tourism, 2015). The sample size selects the fifteen managers of five-star hotels in Thailand and five managers of five-star hotels in Myanmar to find the suitable of cross-cultural adjustment affect job performance of employees in the hotel. The samples are using nonprobability sampling by convenience sampling random which the least rigorous technique concerning the selection citizens to the most accessible (Marshall, 1996; Robinson, 2014; Etikan, Musa, & Alkassim, 2016).

The semi-structured interview involved to a prepared question by identified themes in a consistent and systematic approach that is the direct conversation toward the topics related the interviewer's interest (Qu & Dumay, 2011). The questions for in-depth interviews consist of four issues of motivation about psychological, social, cross-cultural adjustment, and job performance. The researcher interviewed the hotel administrators of hotels with one in-depth interview with one division of hotel service in order to find the performance of the staff considered by their manager. The validity is recognition and understands by the researcher for the choice of components in the study (Creswell & Miller, 2000), Therefore, various researchers adaption with concepts to suit their study and consider being more appropriate terms, such as quality, rigor, and trustworthiness (Golafshani, 2003). The reliability of qualitative research can enhance the dependability which too is used to examine both the process and the result of the research for consistency in the same style (Hoepfl, 1997; Seale, 1999; Morse, Barrett, Mayan, Olson, & Spiers, 2002; Golafshani, 2003).

Data collection interviewed the hotel managers in Thailand and Myanmar by researchers introduces themselves to conducted in-depth interviews using open-ended questions that are consistent with the objectives of the study. Data analysis retrieved by the process, It the

thematic analysis approach described the method with data which identifying, analyzing and reporting patterns (Braun & Clarke, 2006). The thematic analysis is descriptive qualitative methods by conducting to core skills of the researcher to conclusion and written the final report result to advisors and committee approve further (Vaismoradi, Turunen, & Bondas, 2013).

RESEARCH RESULTS

The research in the title "The Motivational in Cross-Cultural Adjustment of Five-Star Hotel Employees between Thailand and Myanmar" found the result that;

1. The psychological factors have issue considers motivation for cross-cultural adjustment to job performance of five-star hotel between Thailand and Myanmar, including Relationship with Colleagues, Achievement, Relationship with Managers, and Working Conditions respectively, show that;

1.1 Relationship with Colleagues should be created employees to feel that they receive good relationships good deal with colleagues in off-site activities and in the workplace.

1.2 Achievement should be created employees to feel that they receive success in learning, working on goals when compared with colleagues.

1.3 Relationship with Managers should be created employees to feel that they receive an opportunity from the manager to work according to the goals, plans and organize activities for building a relationship between employees and the manager.

1.4 Working Conditions should be created the supporting by colleagues, manager, and organization.

2. The social factors have issue considers motivation for cross-cultural adjustment to job performance of five-star hotel between Thailand and Myanmar, including Social Recognition, Social Status, Social Life Opportunity, and Social Security Insurance respectively, show that;

2.1 Social Recognition, the manager should be created employees to feel that they worked socially acceptable position.

2.2 Social Status, the manager should be created employees to feel that they worked must have opportunity from society based on the status of their educational institutions, their recognized career status, and financial status of their family.

2.3 Social Life Opportunity, the manager should be created employees to feel that they worked in a position in a good position society.

2.4 Social Security Insurance, the manager should be created employees to feel that they receive social security benefits, cover their family members, and confident in job security.

3. The Cross-Cultural Adjustment have issue considers management for job performance of hotel employees between Thailand and Myanmar, including Interaction Adjustment, and Work Adjustment which considers management for job performance of hotel employees between Thailand and Myanmar, show that;

3.1 Interaction Adjustment, the manager should be created employees to feel that they worked to adapt to communicate with their foreign colleagues, to work with foreign colleagues, and to adapt and work well with foreign colleagues.

3.2 Work Adjustment, the manager should be created employees to feel that they worked with foreign colleagues can work in their assigned positions, to work with foreign colleagues, and with foreign colleagues as if they are family members.

CONCLUSION

1. The motivation in the workplace should use the knowledge of psychological and social aspects for motivation management in order to increased efficiency and quality of working suitability include;

1.1 Psychological factors are internal factors that affect individual include; “Relationship with Colleagues”, “Achievement”, “Relationship with Managers”, and “Working Conditions” respectively.

1.2 Social factors are external factors that affect workplace and community include; “Social Recognition”, “Social Status”, “Social Life Opportunity”, and “Social Security Insurance” respectively.

2. The cross-cultural adjustment affects higher job performance by motivating of interaction adjustment and work adjustment in the workplace. These adjustments should design knowledge and learn about cross-cultures adjustment to increase work efficiency to work together.

3. Human resource management, to achieve the effectiveness of multinational management, should have a training course that resolution and clarity for those who have not work experience to be consistent with human resource management principles.

REFERENCE

Achara, D. (2015). *Investment boom in Myanmar*. Retrieved march 19, 2016, from http://www.nationmultimedia.com/business/Investment-boom-in-Myanmar-30245753.html

Adler, N. J. (1983). *Cross-cultural management research: The ostrich and the trend.* Academy of management Review, 8(2), 226-232.

Aguenza, B. B., & Som, A. P. M. (2012). Motivational factors of employee retention and engagement in organizations. *International journal of advances in management and economics*, 1(6), 88-95.

Ahmad, K. Z. B., Bakar, R. A., & Ing, C. W. (2018). The Antecedents of Work Related Stress. In *International Conference on Advances in Business, Management and Law (ICABML)* (Vol. 2, No. 1, pp. 184-188).

Ahmed, R. R., Vveinhardt, J., Nawaz, A., & Sadiq, H. (2016). *The Impact of Working Conditions on Female Teachers' Performance in Private Universities of Karachi.* In Proceedings of INTED2016 Conference 7th-9th March.

Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational behavior and human performance*, 4(2), 142-175.

Aquino, K., Galperin, B. L., & Bennett, R. J. (2004). Social status and aggressiveness as moderators of the relationship between interactional justice and workplace deviance. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(5), 1001-1029.

Aycan, Z. (2000). *Cross-Cultural Industrial and Organizational Psychology Contributions, Past Developments, and Future Directions*. Journal of Cross-Cultural Psychology, 31(1), 110-128.

Bacouel-Jentjens, S., & Brandl, J. (2015). *Cross-cultural responses to performance appraisals in Germany and France A refinement of the picture*. International Journal of Cross Cultural Management, 1470595815603412.

Bekaert, G., Harvey, C. R., Lundblad, C., & Siegel, S. (2007). *Global growth opportunities and market integration.* The Journal of Finance, 62(3), 1081-1137.

Berry, H. (2013, January). *Managing Resource Flows within MNCs: The Contingent Role of Expatriates in Foreign Subsidiaries.* In Academy of Management Proceedings (Vol. 2013, No. 1, p. 14913). Academy of Management.

Bhaskar-Shrinivas, P., Harrison, D. A., Shaffer, M. A., & Luk, D. M. (2005). Input-based and time based models of international adjustment: Meta-analyticevidence and theoretical extensions. *Academy of Management Journal,* 48(2), 257–281.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology,* 3(2), 77-101.

Caprar, D. V., Devinney, T. M., Kirkman, B. L., & Caligiuri, P. (2015). *Conceptualizing and measuring culture in international business and management: From challenges to potential solutions*. Journal of International Business Studies, 46(9), 1011-1027.

Carey, J.W. (1993). Linking qualitative and quantitative methods: Integrating cultural factors into public health. *Qualitative Health Research*. 3; 298–318.

Chirathivat, S., & Cheewatrakoolpong, K. (2015). *Thailand's Economic Integration with Neighboring Countries and Possible Connectivity with South Asia.*

Chui, A. C., Titman, S., & Wei, K. J. (2010). *Individualism and momentum around the world.* The Journal of Finance, 65(1), 361-392.

Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2007). *Designing and conducting mixed methods research.* pp. 58-109.

Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into practice*, 39(3), 124-130.

Danupon, S., et al. (2015). *Tourism: Dawei Tanintharyi Territory of the Republic of the Union of Myanmar*. Journal of Thai hospitality and tourism. 3-14.

Deresky, H. (2003). *International management: Managing across borders and cultures (4th).* Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Dunning, J. H. (1988). *The eclectic paradigm of international production: A restatement and some possible extensions*. Journal of international business studies, 1-31.

Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.

Fakeeh, M. S. (2009). *Saudization as a Solution for Unemployment (Doctoral dissertation, University of Glasgow).*

Farzana, K. F. (2016). *Voices of the Burmese Rohingya Refugees: Everyday Politics of Survival in Refugee Camps in Bangladesh*. Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities, 24(1).

Firth, B. M., Chen, G., Kirkman, B. L., & Kim, K. (2014). *Newcomers abroad: Expatriate adaptation during early phases of international assignments.* Academy of Management Journal, 57(1), 280-300.

Fukuyama, F.: 1995; *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity.* Free Press, New York.

Fukuyama, F.: 1999; *The GreatDisruption:Human Nature and the Reconstruction of Social Order*. Free Press, New York.

Giannetti, M., Liao, G., & Yu, X. (2015). *The brain gain of corporate boards: Evidence from China*. The Journal of Finance, 70(4), 1629-1682.

Gill, A. S. (2008). The role of trust in employee-manager relationship. International *Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(1), 98-103.

Giroud, X., & Mueller, H. M. (2015). *Capital and labor reallocation within firms.* The Journal of Finance, 70(4), 1767-1804.

Golafshani, N. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research. *The qualitative report,* 8(4), 597-606.

Golafshani, N. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research. *The qualitative report,* 8(4), 597-606.

Grinblatt, M., & Keloharju, M. (2001). *How distance, language, and culture influence stockholdings and trades.* The Journal of Finance, 56(3), 1053-1073.

Guðmundsdóttir, S. (2015). Nordic expatriates in the US: The relationship between cultural intelligence and adjustment. *International Journal of Intercultural Relations*, 47; 175-186.

Hechanova, R., Beehr, T. A., & Christiansen, N. D. (2003). Antecedents and consequences of employees' adjustment to overseas assignment: A meta-analytic review. *Applied Psychology*, 52; 213-236.

Heidemeier, H., & Bittner, J. V. (2012). Competition and achievement goals in work teams. *Human performance*, 25(2), 138-158.

Herzberg, F. (1971). *Work and the nature of man, The World Publishing Company,* New York.

Hoepfl, M. C. (1997). *Choosing qualitative research: A primer for technology education researchers*.

Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology,* 92(5), 1332.

Hviid, K., Smith, L. H., Frydendall, K. B., & Flyvholm, M. A. (2012). Visibility and social recognition as psychosocial work environment factors among cleaners in a multi-ethnic workplace intervention. *International journal of environmental research and public health*, 10(1), 85-106.

Julian, C. C. (2008). *Joint venture conflict: The case of Thai international joint ventures*. Journal of Asia-Pacific Business, 9(1), 6-27.

Kahya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International journal of industrial ergonomics*, 37(6), 515-523.

Kim, S., Kim, J. D., Shin, Y., & Kim, G. H. (2015). Cultural differences in motivation factors influencing the management of foreign laborers in the Korean construction industry. *International Journal of Project Management*, 33(7), 1534-1547.

Maroudas, L., Kyriakidou, O., & Vacharis, A. (2008). Employees' motivation in the luxury hotel industry: The perceived effectiveness of human-resource practices. *Managing leisure*, 13(3-4), 258-271.

Marshall, M. N. (1996). Sampling for qualitative research. *Family practice*, 13(6), 522-526.

Maslow, A. H. (1943). Theory of human motivation. psychclassics. yorku. ca. *Psychological Review*. 50 (4) 370–96-A

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality New York: Harpers.*

McGregor, D. (1960). The human side of enterprise. *New York*, 21(166.1960).

McNulty, Y. (2014). *What is the Meanings of 'Expatriate'? Defining the Construct of Corporate Expatriation.* In Academy of Management Proceedings (Vol. 2014, No. 1, p. 14705). Academy of Management.

Means, A., Davey, K. M., & Dewe, P. (2015). *Cultural difference on the table Food and drink and their role in multicultural team performance*. International Journal of Cross Cultural Management, 15(3), 305-328.

Ministry of Hotels and Tourism. (2015). *Myanmar tourism statistics 2015*. Retrieved from http://www.myanmartourism.org/index.php/publication.

Molina-Azorín, J. F., & Font, X. (2016). Mixed methods in sustainable tourism research: an analysis of prevalence, designs and application in JOST (2005–2014). *Journal of Sustainable Tourism*, 24(4), 549-573.

Morse, J. M., Barrett, M., Mayan, M., Olson, K., & Spiers, J. (2002). Verification strategies for establishing reliability and validity in qualitative research. *International journal of qualitative methods*, 1(2), 13-22.

Murayama, K., & Elliot, A. J. (2012). *The competition–performance relation: A meta-analytic review and test of the opposing processes model of competition and performance.*

Palthe, J. (2008). The role of interaction and general adjustment in expatriate attitudes: Evidence from a field study of global executives on assignment in South Korea, Japan and The Netherlands. *Journal of Asia Business Studies*, 3(1), 42-53.

Pfeffer, J. (1981). Understanding the role of power in decision making. *Power in organizations,* 404-423.

Poo-udom, A. & Srijumpa, R. (2016). *The cortical framework of international cross-cultural mangement for Thailand multinational enterprises to invest in republic of the union of Myanmar.* Proceeding the international postgraduate student colloquium, pp. 267-287.

Poo-udom, A., Lertputtarak, S., & Lertbuasin, S. (2016). *The Motivation Model of Cultural Management In Myanmar.* Proceeding the 1st Technology Innovation Management and Engineering Science international conference (TIME-iCON2016). pp.137 – 141.

Poo-udom, A., Srijumpa, R., & Lertbuasin, S. (2018). *Employee Behavior in Hotel; Yangon, Myanmar.* Proceeding the The 7th Business, Economics and Communications International Conference, 2018. pp.23 - 30.

Qu, S. Q., & Dumay, J. (2011). The qualitative research interview. *Qualitative research in accounting & management,* 8(3), 238-264.

Ramsey, J., & Lorenz, M. (2014). *Exploring the Impact of Cross-Cultural Management Education on Cultural Intelligence, Student Satisfaction, and Commitment*. Academy of Management Learning & Education, amle-2014.

Reiche, B. S., Harzing, A. W., & Pudelko, M. (2015). *Why and how does shared language affect subsidiary knowledge inflows [quest] A social identity perspective*. Journal of International Business Studies, 46(5), 528-551.

Requena, F. (2003). Social capital, satisfaction and quality of life in the workplace. *Social indicators research*, 61(3), 331-360.

Robinson, O. C. (2014). Sampling in interview-based qualitative research: A theoretical and practical guide. *Qualitative Research in Psychology*, 11(1), 25-41.

Ronen, S., & Shenkar, O. (2013). *Mapping world cultures: Cluster formation, sources and implications.* Journal of International Business Studies, 44(9), 867-897.

Sackmann, S. A., & Phillips, M. E. (2004). *Contextual influences on culture research shifting assumptions for new workplace realities*. International Journal of Cross Cultural Management, 4(3), 370-390.

Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23; 224–253.

Sale, J. E., Lohfeld, L. H., & Brazil, K. (2002). Revisiting the quantitative-qualitative debate: Implications for mixed-methods research. *Quality and quantity*, 36(1), 43-53.

Sangnak, D., et al., (2015). Tourism:DaweiTanintharyi Territory of the Republic of the Union of Myanmar. *Journal of Thai hospitality and tourism*, 3-14.

Sangnak, D., Poo-Udom, A., et al., (2017). Tourism : Tanintharyi River Dawei Territory of the Republic of the Union of Myanmar. *Journal of Thai hospitality and tourism*, 12(1), 18-35.

Santacreu-Vasut, E., Shenkar, O., & Shoham, A. (2014). *Linguistic gender marking and its international business ramifications.* Journal of International Business Studies, 45(9), 1170-1178.

Scandura, T. A., & Graen, G. B. (1984). Moderating effects of initial leader–member exchange status on the effects of a leadership intervention. *Journal of applied psychology*, 69(3), 428.

Seale, C. (1999). Quality in qualitative research. *Qualitative inquiry*, 5(4), 465-478.

Shin, D., Hasse V., & Schotter, A. P.J. (2015). *The Effect of Culture on Expatriate Deployment Levels: Cultural Distance and Tightness-Looseness.* Academy of Management Vice President and Program Chair.

Speece, M., & Sann, P. (1998). *Conflict in Manufacturing Joint Ventures in Myanmar.* Journal of Euro Asian Management (Bangkok), 4(3), 19-43.

Tanner Jr, J. F., & Castleberry, S. B. (1990). Vertical exchange quality and performance: Studying the role of the sales manager. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 10(2), 17-27.

Tayeb, M. (1994). *Organizations and national culture: Methodology considered*. Organization studies, 15(3), 429-445.

Templer, K. J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (2006). Motivational cultural intelligence, realistic job preview, realistic living conditions preview, and cross-cultural adjustment. *Group & Organization Management*, 31(1), 154-173.

Thai Hotel Association [THA]. (2015). *Name list for thailand hotel standard foundation.* http://thaihotels.org/

Tornau, K., & Frese, M. (2013). Construct clean-up in proactivity research: A meta-analysis on the nomological net of work-related proactivity concepts and their incremental validities. *Applied Psychology*, 62(1), 44-96.

Tornau, K., & Frese, M. (2015). Construct clean-up in proactivity research: A meta-analysis on the nomological net of work-related proactivity concepts and their incremental validities: Corrigendum. *Applied Psychology: An International Review.*

Tukhvatulina, L., Cherepanova, N., Dow, J., & Mirza, N. (2016, January). *The Practice of the Motivational Process in Contemporary Management*. In SHS Web of Conferences (Vol. 28). EDP Sciences.

Tyler, T. R., & Blader, S. L. (2000). *Cooperution in groups. Philadelphia, PA: Psychology Press.*

Urbach, T., Fay, D., & Lauche, K. (2016). Who will be on my side? The role of peers' achievement motivation in the evaluation of innovative ideas. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-21.

Vaismoradi, M., Turunen, H., & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing & health sciences*, 15(3), 398-405.

Volpone, S. D., & Earley, C,. (2014). *Cultural Intelligence: New Models for Theory and Practice.* The Academy of Management Annual Meeting Proceedings.

Whitener, E.M., Brodt, S.E., Korsgaard, M.A. & Werner, J.M. (1998), Managers as initiators of trust: an exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior, *Academy of Management Review*, Vol. 23 No. 3; pp. 513-31.

Wongsaicheu, T., et al. (2014). *Appropriate Forms of Tourism along the Border between Thailand and Myanmar.* Thailand Research Fund and National Research Council of Thailand.

Wongtrakulchai, P. (2006). *Perception of Thai employees toward working in foreign company (Chinese) in Thailand: case study of Huawei technologies (Thailand).* Doctoral dissertation, SIU PS SOM-MBA 2006-04.

Yang, M., Seo, J., Patel, A., & Sansgiry, S. S. (2012). *Content analysis of the videos featuring prescription drug advertisements in social media: YouTube*. Drug Information Journal, 46(6), 715-722.

Zainol, H., Wahid, A. M. A., Ahmad, A. C., Tharim, A. H. A., & Ismail, N. (2014). The Influence of Work Adjustment of Malaysian Expatriate Executives in Malaysian Construction Companies Overseas. *In E3S Web of Conferences (Vol. 3).* EDP Sciences.

สภาพการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

The working condition of elderly care workers in Bangkok and vicinity

Received 30 June 2021
Revised 12 July 2021
Accepted 30 June 2021

ธนารัตน์ อุดมวรรณาเขตร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Thanarat Udomwannakhet
Chulalongkorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “บทบาทผู้ดูแลผู้สูงอายุต่อความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว: กรณีศึกษากรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยผู้วิจัยได้ทำการเขียนบทความเรื่อง “สภาพการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” วัตถุประสงค์ ศึกษาความแตกต่างของผู้ดูแลผู้สูงอายุทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความต่างของอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญในอาชีพผู้ดูแลสำหรับการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วย เพราะเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญ ทักษะในการดูแล มอบความรักการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุ และมีความอดทนในการทำงาน จากการศึกษา ความแตกต่างกันของผู้ดูแลผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งความแตกต่างของผู้ดูแลผู้สูงอายุออกเป็น 5 ด้านด้วยกัน คือ 1. เส้นทางเข้าสู่อาชีพ 2. ด้านสัญญาจ้าง 3. ด้านมาตรฐานการทำงาน 4. ด้านค่าแรงและสวัสดิการ และ 5. ด้านชั่วโมงการทำงาน เพื่อศึกษาการจ้างงานแบบศูนย์เป็นผู้เลือกผู้ดูแลให้และแบบนายจ้างเป็นผู้เลือกเอง การทำสัญญาจ้างระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การเข้ารับการอบรมหลักสูตรการดูแล การรับเงินเดือน การหักค่านายหน้า สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ที่พัก ค่าอาหาร และการเริ่มทำงาน ดังนั้นจึงต้องศึกษาความแตกต่างเพราะจะได้สามารถเลือกผู้ดูแลผู้สูงอายุในแบบที่ถูกใจ พูดคุยรู้เรื่อง สามารถดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยได้เป็นอย่างดีอีกด้วย เพราะมีผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยที่ยังต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดจากคนรอบข้าง

คำสำคัญ: สภาพการทำงาน, ผู้ดูแลผู้สูงอายุ, ผู้สูงอายุ

Abstract

This study is only part of the thesis on "The role of elderly care workers the family relationship: The case study of Bangkok and vicinity" in which the researcher wrote an article on the part of “The working condition of elderly care workers in Bangkok and vicinity”, Objective to study Differences of formal and informal care workers. Which is a study of the differences in careers for the elderly. The researcher has focused on the caregiver profession for caring for the elderly and patients. Because it is a career that requires knowledge and expertise care skills, give love and care for the elderly and have patience in working. From the study of the differences of the elderly care workers. The researcher has divided the differences of the care workers into 5 issues, which are 1. Career Path 2. Contract 3. Standard of work 4. Wage and welfare and 5. Working hours. In order to study the employment of the center care, who will choose the care workers to us and the employer will choose by itself, contracting between employer and employee attending a caring training course, payroll commission deduction, welfare received such as accommodation, food, and starting work. Therefore need to study the differences because they will be able to choose the elderly care workers in a pleasing way talk and understand, able to take good care of the elderly and patients as well because there are not many elderly people who still need close supervision from those around them.

Keyword: Working condition, Elderly care workers, Elder

บทนำ

จำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 - 2562 เพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2551 จำนวนประชากรสูงอายุเริ่มจาก 6.9 ล้านคน มาจนถึงปัจจุบันปี พ.ศ. 2563 มีผู้สูงอายุจำนวน 11 ล้านคน สะท้อนให้เห็นว่าสังคมไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (aged society) ทั้งนี้ การที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการเพิ่มขึ้นของสัดส่วนของประชากรวัยเด็ก เนื่องจาก ประเทศไทยประสบกับภาวะอัตราการเกิดลดลง ในขณะที่ประชากรมีอายุคาดเฉลี่ยสูงขึ้น และอัตราการตายในวัยสูงอายุลดลงเกิดจากการที่ผู้สูงอายุมีสุขภาวะทางด้านร่างกาย และจิตใจที่ดี จึงทำให้มีประชากรวัยสูงอายุมีอายุที่ยืนยาวขึ้น (สุรีย์พร พันพึ่ง และมาลี สันภูวรรณ์, 2554)

ปัญหาที่ตามมาจากการมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น คือ ปัญหาด้านสุขภาพ และภาระในการดูแลผู้สูงอายุในแต่ละครอบครัว ในปี พ.ศ. 2557 พบว่า มีผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียง และติดสังคมมีจำนวน 10.2 ล้านคน ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ติดบ้านและติดเตียงส่วนใหญ่เจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อ (NCDs) และปัญหาสุขภาพอื่น ๆ ทำให้ต้องมีการดูแลในกลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มนี้ จึงมีความพยายามในการสร้างระบบการดูแลผู้สูงอายุ และการดูแลสุขภาพระยะยาวภายในชุมชน (long-term care) เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2557)

ข้อมูลจากการสำรวจประชากรผู้สูงอายุเมื่อปี พ.ศ. 2557 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ระบุว่าผู้สูงอายุที่ต้องการผู้ดูแลปรนนิบัติในการทำกิจวัตรประจำวันทั่วราชอาณาจักรไทย มีจำนวนมากถึง 836,630 คน แบ่งเป็นเพศชาย 323,854 คน เป็นเพศหญิง 512,776 คน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุที่ต้องได้รับการดูแล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ หรือ ติดเตียง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มใดก็ตาม ต่างมีความต้องการที่จะให้มีสมาชิกในครอบครัว หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ มาคอยดูแลและให้กำลังใจอยู่ใกล้ ๆ เสมอ

เมื่อเข้ามาอยู่ในสังคมผู้ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นสังคมการทำงานต้องรู้จักการปรับตัวทั้งเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวผู้สูงอายุ และผู้ป่วย ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนสำคัญ ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุให้หายเจ็บป่วย หรือ มีอาการดีขึ้นจากการเจ็บป่วย สามารถแก้ไขเฉพาะหน้าได้ สามารถตัดสินใจได้อย่างเด็ดขาดไม่เกิดความลังเล เมื่อไม่สามารถตัดสินใจได้ต้องรีบแจ้งกับหัวหน้าพยาบาลให้เป็นผู้ประเมินอาการของผู้สูงอายุ หรือ ผู้ป่วย จะได้นำความรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างการดูแลผู้สูงอายุนั้นสามารถนำไปปฏิบัติกับทางครอบครัวและผู้อื่นได้

การเลือกผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ดีต้องมีความรู้ ความชำนาญด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยเป็นหลัก จำเป็นต้องเลือกคนที่รักในอาชีพผู้ดูแล มีความอดทน ภูมิใจที่ได้ดูแล รู้สึกดีที่ได้มาดูแลผู้สูงอายุ มีความสุขทุกครั้งเสมือนกับได้ดูแลคนในครอบครัว เพราะครอบครัวได้นำหัวใจผู้สูงอายุมาฝากให้ดูแล อาชีพนี้เหมาะกับคนที่มีใจรักจริง ๆ ต้องใช้เวลาในการดูแลตลอด 24 ชม. ใช้ความอดทนและต้องเข้าใจผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุหลาย ๆ ท่านต้องการกำลังใจมาที่หนึ่ง เพื่อให้มีแรงในการดูแลตัวเอง อีกทั้งความรู้และความสามารถที่มีของผู้ดูแลเป็นประโยชน์ต่อการช่วยเหลือคนไข้ในสถานการณ์ฉุกเฉินได้

การให้ความสำคัญกับผู้ดูแลและผู้สูงอายุ ผู้ดูแลส่วนใหญ่มีหน้าที่ในการคอยอยู่เป็นเพื่อน คอยดูแลผู้สูงอายุตั้งแต่เช้า ทำกิจวัตรประวัน ทำกิจกรรมต่าง ๆ จนเข้านอน บางครั้งผู้สูงอายุรู้สึกเหงา คิดถึงลูกหลาน อยากมีคนคอยพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิด คอยระบายความทุกข์ เพราะผู้สูงอายุเข้าใจว่าตัวเองเป็นภาระของผู้อื่น ทำให้เกิดความน้อยใจได้ ผู้ดูแลเป็นผู้ที่ปลอบประโลมไม่ให้เกิดความน้อยใจ และเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวผู้สูงอายุและผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังทำให้ผู้สูงอายุเข้าใจครอบครัวมากยิ่งขึ้นด้วย

นอกจากนี้ ยังไม่ได้มีการศึกษาเรื่องความแตกต่างของผู้ดูแลผู้สูงอายุเท่าที่ควร ดังนั้น ในการศึกษานี้จึงมุ่งที่จะสำรวจความแตกต่างของผู้ดูแลผู้สูงอายุ เส้นทางการเข้าสู่อาชีพ การทำสัญญาจ้าง เงินเดือนและสวัสดิการ มาตรฐานในการทำงานและชั่วโมงในการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้อาชีพผู้ดูแลเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง จะต้องได้รับความร่วมมือจากทางภาครัฐและภาคเอกชนมีข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนในการส่งเสริมการจ้างงานผู้ดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม มีการกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานการคุ้มครองผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนเป็นการศึกษาที่จะเผยให้เห็นถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของบทบาทอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุในบริบทของสังคมไทยในปัจจุบัน

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอให้เห็นถึงความแตกต่างของผู้ดูแลผู้สูงอายุทางการและไม่เป็นทางการในมิติของด้านเส้นทางการเข้าสู่อาชีพของผู้ดูแลผู้สูงอายุ ด้านสัญญาจ้าง ด้านมาตรฐานการทำงาน ด้านค่าแรงและสวัสดิการ และด้านชั่วโมงการทำงาน อันนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อทราบความแตกต่างของผู้ดูแลผู้สูงอายุทางการและไม่เป็นทางการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยมีอยู่พอสมควร ส่วนใหญ่จะพูดถึงการดูแลผู้สูงอายุแบบระยะยาว (long term care) ในเขตเมืองและเขตชุมชน และยังไม่มีการพูดถึงผู้ดูแลผู้สูงอายุเท่าที่ควร ความแตกต่างของบทความนี้คือ เป็นการศึกษาอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บทความนี้ได้ประยุกต์เอาแนวคิดมานำเสนอในรูปแบบของผลการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูล

วรรณรัตน์ เธียรพจีกุล (2554) “การเปรียบเทียบบริการด้านการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาวในเขตเมือง” เป็นการเปรียบเทียบการบริการของสถานดูแลผู้สูงอายุทั้ง 6 แห่ง คือ บ้านพักคนชรา โรงพยาบาล สถานบริบาล ที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ สถานที่ช่วยเหลือในการดำรงชีวิต และสถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย โดยใช้ปัจจัย 5 ด้าน คือ ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ กิจกรรมในการดูแล ค่าบริการ มาตรฐานในการให้บริการ และบุคคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุ สถานดูแลทั้ง 6 สถานที่มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไปในด้านฐานะทางเศรษฐกิจ ความต้องการการดูแล และกิจกรรมการดูแล ดังนั้นเรื่องของการเข้ารับบริการ ค่าบริการ และมาตรฐานต้องให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บุคคลากรในรูปแบบนี้จึงต้องเป็นบุคคลากรวิชาชีพหรือได้รับการอบรมอย่างถูกวิธี

กีรติ กิจธีระวุฒิวงษ์ และนิทรา กิจธีระวุฒิวงษ์ (2561) “ทิศทางของการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน” เป็นการเสนอแนวทางการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนภายใต้การทำงานของระบบสุขภาพในอำเภอ การดูแลระยะยาวต้องประกอบด้วย การดูแลจากแพทย์ พยาบาลกับการดูแลทางสังคม ปริมาณของบุคลากรขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายซึ่งในอนาคตอาจจะไม่เพียงพอ โดยดูจากจำนวนผู้ที่มีภาวะพึ่งพาส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการและ

ทุพพลภาพ ผู้ป่วยทางจิตและผู้ป่วยเรื้อรัง ที่มีความอ่อนแอตามสภาพจากการเพิ่มขึ้นของอายุ ดังนั้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในระบบสุขภาพอำเภอ ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธำรงซึ่งบุคคลากรในการดูแลผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยได้นำเรื่อง “การเปรียบเทียบบริการด้านการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาวในเขตเมือง” และ “ทิศทางของการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน” จากการศึกษาพบว่า การศึกษาทั้ง 2 เรื่องได้เห็นความสำคัญของการสนับสนุนและส่งเสริมจากหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน ชุมชน และครอบครัว เพื่อให้ครอบคลุมกับสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงการเปรียบเทียบระบบการทำงาน และกระบวนการจัดการของภาครัฐ เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิด Care Diamond อีกทั้งยังมุมมองของการดูแลผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ ให้ความช่วยเหลือและให้คุณค่ากับทุก ๆ คนไม่ว่าจะมีสถานภาพทางการเงินเป็นแบบใดก็ได้รับความช่วยเหลือทั้งนั้น

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความเป็นมาของอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

จุดเริ่มต้นของก่อตั้งกลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุมีมาตั้งแต่ในปี พ.ศ. 2543 มีการสร้างศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและศูนย์ดูแลผู้เจ็บป่วยเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงปัจจุบันปี พ.ศ. 2563 มีศูนย์บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุมากกว่า 800 แห่งในประเทศ ทั้งที่เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่และศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เพราะสังคมเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงไป ผู้สูงอายุมีสัดส่วนที่เพิ่มมากขึ้น และอีกไม่กี่ปีข้างหน้าประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (aged society) หน่วยงานในหลายภาคส่วนมีการร่วมมือและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเพื่อจะได้มีสุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม การดูแลที่ดีส่งผลให้สุขภาพจิตดีตามไปด้วย แต่ในอดีตการที่ส่งพ่อ แม่ และผู้สูงอายุที่อยู่ในครอบครัวไปอยู่บ้านพักคนชราซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความอกตัญญู สังคมไทยเป็นสังคมที่หล่อหลอมให้ทุกคนมีความรักใคร่ กลมเกลียวและดูแลคนในครอบครัว แต่ด้วยสภาพทางสังคมทำให้ผู้สูงอายุถูกผลักดัน หรือ โอนถ่ายให้ไปอยู่ในความดูแลของบุคคลภายนอกและให้บุคคลเหล่านั้นมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น ก่อให้เกิดภาพของธุรกิจด้านศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก

มาตรฐานของการดูแลผู้สูงอายุจะต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุที่ได้กำหนดไว้ นโยบายสำคัญของธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุนี้ คือ การผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบริการของโลกที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการทั้งในประเทศและในระดับสากล ทั้งยังสามารถดึงดูดชาวต่างชาติให้มาใช้บริการผู้ดูแลผู้สูงอายุได้ กระทรวงพาณิชย์ได้มีการมอบรางวัลด้านการบริการปีพ.ศ. 2560 (DBD Wellness Service Award 2018) เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานของทั้ง 3 ธุรกิจบริการของไทย คือ ธุรกิจสปา ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ และธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุ ในการเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์แห่งภูมิภาคเอเชีย (Medical Hub of Asia) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 จนถึงปี พ.ศ. 2561 ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำนวน 130 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2561)

หลักการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ เป็นการทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้สูงอายุ ในการดูแลผู้สูงอายุต้องเข้าใจในข้อมูลและประวัติเบื้องต้นของตัวผู้สูงอายุก่อน เพื่อจะได้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลและหลักการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 9 ประการดังนี้ (ดาริน จตุรภัทรพร, 2561) 1. การสอบถามรายละเอียด 2. การประเมินสภาพทางอารมณ์ 3. การพักผ่อน 4. การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น 5. ถามเป้าหมายของการดูแล 6. ให้ความรู้เรื่องโรค 7. คอยรับฟังผู้ป่วย 8. ให้กำลังใจ 9. หาผู้ช่วยเหลือด้านต่าง ๆ มาช่วยเพื่อให้ตรงกับหลักการที่ควรจะปฏิบัติ

2. แนวคิด Care diamond

จุดเริ่มมาจากการสร้างแบบจำลองในกลุ่มแนวคิดด้านรัฐสวัสดิการ (welfare state) เป็นการให้บทบาทความสำคัญกับการสนับสนุน ส่งเสริม และจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีการพัฒนาและการต่อยอดในลักษณะที่มีการเพิ่มกลุ่มของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไว้ในแบบจำลองต่าง ๆ เช่น แบบจำลองสามเหลี่ยมสวัสดิการ (welfare - triangle) เป็นการเน้นบทบาททั้ง 3 ด้านของภาครัฐ ตลาด (ภาคเอกชน) และครอบครัว และแบบจำลองสวัสดิการเพชร (welfare diamond) เป็นการเน้นบทบาท ด้านเดียวกับสามเหลี่ยมสวัสดิการ (welfare - triangle) แต่มีบทบาทอีกด้านหนึ่งที่เพิ่มเติมเข้ามาคือ บทบาทของชุมชน ดังนั้นแบบจำลอง welfare diamond เป็นการเน้นบทบาทของรัฐ ตลาด (ภาคเอกชน) ครอบครัว และชุมชน (ภาคส่วนที่ไม่แสวงหาผลกำไร) เพื่อให้ครอบคลุมถึงการสนับสนุน ส่งเสริมบทบาท และสวัสดิการที่หลากหลายในด้านการดูแลเด็กและการดูแลผู้สูงอายุ (พัชราวลัย วงศ์บุญสิน และปัทพร สุคนธมาน, 2553)

หลักการทำงานของแนวคิด Care diamond เป็นการสร้างแบบจำลอง (model) ขึ้นมาเพื่อเปรียบเทียบระบบการทำงาน และกระบวนการจัดการของภาครัฐ เศรษฐกิจ สังคม และครอบครัว ทำให้เห็นถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างภาครัฐ ตลาด (ภาคเอกชน) ครอบครัว และชุมชน (ภาคส่วนที่ไม่แสวงหาผลกำไร) ซึ่งการนำแนวคิด Care diamond มาใช้เพื่อเป็นการแก้ไขข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ ของการส่งเสริม สนับสนุน และการจัดสวัสดิการให้มีความเหมาะสมกับการดูแลผู้สูงอายุ

จากการศึกษาการกำเนิดอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุและแนวคิด Care diamond ทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการเก็บข้อมูล ทั้งการก่อตั้งศูนย์บริการในการดูแลผู้สูงอายุและศูนย์ดูแลผู้ที่เจ็บป่วยในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทุกคนตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ การเอาใจใส่ การรับฟังผู้สูงอายุ และการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นคนในครอบครัว หรือบุคคลภายนอกต่างก็ต้องการความรัก ความเอาใจใส่จากคนรอบข้างเสมอ ๆ การใช้แบบจำลอง Care diamond ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้เห็นช่องว่างของการทำงานของตัวผู้ดูแลผู้สูงอายุและผู้สูงอายุ ในเรื่องการดูแล วิธีป้องกันและรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขในข้อบกพร่องต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นระบบมากขึ้น อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนและการส่งเสริมในทุก ๆ ภาคส่วนอีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods) เป็นการเก็บข้อมูลแบบคู่ขนานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับครอบครัว (นายจ้าง) ของผู้สูงอายุ โดยมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลดังนี้

แผนภาพที่ 1 ระเบียบวิธีวิจัย

ที่มา : โดยผู้วิจัย

ผลการวิจัย (เชิงปริมาณ)

จากการสำรวจและลงพื้นที่เก็บข้อมูลผู้ดูแลผู้สูงอายุในเดือนสิงหาคม 2562 ถึง เดือนกุมภาพันพันธ์ 2563 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำให้เห็นถึงการกระจายตัวของการดูแลผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นสถานบริการ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ โรงพยาบาล ชุมชน และบ้าน ในแต่ละพื้นที่ได้ให้ความสำคัญกับการดูแลผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ดังนั้นอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุ จึงเป็นอาชีพที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากทั้งต่อตัวผู้ดูแลและตัวผู้สูงอายุ เนื่องจากอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุ เป็นอาชีพที่ต้องอาศัยทักษะในการดูแล มอบความรักการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุ และมีความอดทนในการทำงาน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ความหมายของผู้ดูแลผู้สูงอายุ: ที่มาของความแตกต่าง

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีเอกสารหลักเป็นงานศึกษาของศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2547) ได้ให้ความหมายของผู้ดูแล บุคคลที่ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุที่มีสัญชาติไทยและไม่มี

สัญชาติไทย เป็นกลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ทำหน้าที่ร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐและอยู่ภายใต้สังกัดของโรงพยาบาล ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ และสถานพักพิงต่าง ๆ กลุ่มคนเหล่านี้อันได้แก่ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่จากศูนย์บริการ ผู้ดูแลรับจ้าง กลุ่มบริษัทจัดหางาน นักสังคมสงเคราะห์ และนักบริบาล เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์การจ้างงานผู้ดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบัน พบว่ามีรูปแบบการจ้างงานที่หลากหลาย จึงเป็นที่มาของการให้กำหนดนิยาม “ผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการ” ในความหมายของการทำงานกับศูนย์หรือบริษัท และ “ผู้ดูแลผู้สูงอายุแบบไม่เป็นทางการ” ในความหมายของการ รับจ้างแบบอิสระ ไม่ขึ้นกับบริษัทหรือศูนย์

ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการ (ทำงานกับศูนย์) คือ บุคคลที่มีสัญชาติไทยและอยู่ภายใต้สังกัดของโรงพยาบาล ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ และสถานพักพิง ต่าง ๆ กลุ่มคนเหล่านี้ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุและเป็นพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่จากศูนย์บริการ และผู้ดูแลรับจ้าง โดยได้รับค่าจ้างจากการทำงาน และผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่เป็นทางการ (ทำงานอิสระหรือรับงานด้วยตนเอง) คือ บุคคลที่มีสัญชาติไทยและไม่ได้อยู่ภายใต้สังกัดใด กลุ่มคนเหล่านี้ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุและเป็นคนครอบครัว คนรู้จัก หรือลูกจ้างที่มีคนในครอบครัวจัดหาให้ โดยได้รับค่าจ้างจากการทำงาน ผลจากการเก็บข้อมูลภาคสนาม มีกลุ่มตัวอย่างผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีสัญชาติไทย ทั้งหมด 180 คน แบ่งเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการจำนวน 130 คน และผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่เป็นทางการจำนวน 50 คน โดยทั้ง 2 กลุ่มจำแนกประเภทของผู้ดูแลผู้สูงอายุออกเป็น 4 ประเภท คือ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และผู้ดูแล ในแต่ละกลุ่มมีการทำงานที่หลากหลายทั้งทำงานกับศูนย์และทำงานอิสระ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการ (ทำงานกับศูนย์) และผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่เป็นทางการ (ทำงานอิสระ) (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ร้อยละและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ดูแลผู้สูงอายุ (N=180)

ประเภท	ร้อยละ	จำนวน
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทำงานกับศูนย์	72.2	130
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทำงานอิสระ	26.7	48
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 ประเภท	1.1	2
รวม	100.0	180

ในส่วนของข้อมูลทั่วไปผู้ดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้รวมทุกอาชีพ และอายุการทำงาน (ดูตารางที่ 2) ดังนี้ ผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 ประเภท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากถึงร้อยละ 88.3 ในส่วนของอายุ มีการเริ่มทำงานตั้งแต่อายุ 15 ปีขึ้นไปและเป็นอายุที่น้อยที่สุด อายุมากที่สุด คือ 69 ปี อายุคาดเฉลี่ยอยู่ที่ 36.81 ปี ในช่วงอายุ 23 ปี มีการทำงานมากที่สุด ในด้านสถานภาพของผู้ดูแลผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มี

สถานภาพโสดร้อยละ 56.1 รองลงมาเป็นสมรส หย่าร้างหรือหม้าย และแยกกันอยู่ ต่อมาด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 24.4 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.9 ในด้านรายได้รวมทุกอาชีพ ผู้ดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้ปานกลางอยู่ที่ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 76.7 สุดท้ายด้านอายุการทำงาน มีตั้งแต่ 1 สัปดาห์จนถึง 5 ปี มีมากถึงร้อยละ 67.8 และประสบการณ์การทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 6 ปี

ตารางที่ 2 ร้อยละและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ดูแลผู้สูงอายุ (N = 180)

ลักษณะทั่วไป		ร้อยละ	จำนวน (คน)
1. เพศ	ชาย	11.7	21
	หญิง	88.3	159
2. อายุ	15 - 20	14.4	26
	21 - 30	22.2	40
	31 - 40	21.1	38
	41 - 50	26.7	48
	51 - 60	8.9	16
	61 ปีขึ้นไป	6.7	12
3. สถานภาพสมรส	โสด	56.1	101
	สมรส	31.7	57
	หย่า/หม้าย	9.4	17
	แยกกันอยู่	2.8	5
4. ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหนังสือ	2.2	4
	ประถมศึกษา	7.2	13
	มัธยมศึกษาตอนต้น	18.9	34
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	24.4	44

ลักษณะทั่วไป		ร้อยละ	จำนวน (คน)
	ปวช.- ปวส.	14.5	26
	ปริญญาตรีขึ้นไป	16.1	29
	อื่น ๆ เช่น โรงเรียนดูแลผู้สูงอายุ	16.7	30
5. รายได้รวมทุกอาชีพ	ไม่มีรายได้	2.2	4
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.4	8
	10,000 - 20,000 บาท	76.7	138
	20,001 - 30,000 บาท	11.7	21
	30,001 - 40,000 บาท	2.2	4
	มากกว่า 40,000 บาท	2.8	5
6. อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	67.8	122
	5.1 - 10 ปี	16.1	29
	10.1 - 15 ปี	6.1	11
	15.1 - 20 ปี	2.8	5
	20.1 - 25 ปี	4.4	8
	25.1 - 30 ปี	2.8	5
	รวม	100.0	180

ส่วนที่ 2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ดูแลผู้สูงอายุ

ในปี พ.ศ. 2562 มีการเพิ่มขึ้นของศูนย์บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในแต่ละพื้นที่มีศูนย์บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุเปิดบริเวณใกล้เคียงกัน ซึ่งมีผู้ใช้บริการค่อนข้างหลากหลายทั้งผู้สูงอายุ ผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตัวเองได้และช่วยเหลือตัวเองไม่ได้มีอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุยังเป็นที่รู้จักและแพร่หลายกันในกลุ่มของการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และบุคคลที่สนใจด้านการดูแลผู้สูงอายุ

ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีลักษณะการทำงานทั่ว ๆ ไปเป็นการปฏิบัติหน้าที่ในกิจวัตรประจำวันต่อผู้สูงอายุตั้งแต่ตื่นนอนตอนเช้าจนเข้านอนในตอนกลางคืน โดยต้องสังเกตอาการเบื้องต้นและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตัว

ผู้สูงอายุ และในทุก ๆ วันต้องมีการวัดอุณหภูมิร่างกายและวัดความดันด้วย การดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้และไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ มีการดูแลที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งในแต่ละวันผู้ดูแลผู้สูงอายุต้องเตรียมเสื้อผ้า อุปกรณ์อาบน้ำ ทำความสะอาดห้องนอน ทำความสะอาดเสื้อผ้า เปลี่ยนผ้าปูที่นอน เตรียมอาหารและยา พาเดินออกกำลังกาย กายภาพบำบัด และพาเข้านอน สิ่งที่แตกต่างสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ คือ การเช็ดตัว การเปลี่ยนผ้าอ้อมสำหรับผู้ใหญ่ ดูดเสมหะ (suction) และการให้อาหารทางสายยาง (feeding) เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ความแตกต่างของผู้ดูแลผู้สูงอายุทางการและไม่เป็นทางการ

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเชิงปริมาณในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นสังคมเมืองทำให้ ผู้ที่ใช้บริการศูนย์ดูแลส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วย พบว่า สัดส่วนของผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 กลุ่ม แบ่งเป็น ผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการ (ทำงานกับศูนย์) มีสัดส่วนร้อยละ 70 มีสถานที่ทำงานเป็นหลักแหล่ง มีงานประจำเข้ามาสม่ำเสมอ ไม่ต้องหางานเอง ส่วนการแต่งกายของศูนย์บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยมีการแต่งกายที่ไปในทิศทางเดียวกัน คือ ชุดพนักงานประจำ (uniform) ในขณะที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ไม่เป็นทางการ (ทำงานอิสระ) มีสัดส่วนร้อยละ 30 มีการเปลี่ยนสถานที่ทำงานไปเรื่อย ๆ เพราะต้องไปเดินทางไปดูแลผู้สูงอายุตามบ้านและโรงพยาบาล ส่วนการแต่งกายนั้นเป็นการใส่ชุดสุภาพและให้เหมาะสมกับการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและง่ายต่อการดูแล ความแตกต่างของผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 กลุ่มแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านเส้นทางการเข้าสู่อาชีพ อาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุเหมือนเป็นอาชีพใหม่ที่เริ่มได้รับการตอบรับจากสังคม แท้จริงแล้วอาชีพนี้เป็นอาชีพที่มีมานานพอสมควร สำหรับผู้ที่อยู่ในวงการด้านการดูแลผู้สูงอายุ อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้กับผู้ที่มีความชำนาญในการดูแลผู้สูงอายุ และบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจและรักในการดูแลผู้สูงอายุมาทำงานในด้านนี้ การดูแลผู้สูงอายุในสถานที่ต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นการให้ผู้ดูแลไปดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน หรือมีความประสงค์ให้ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ที่ศูนย์บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยก็ตาม (ดูตารางที่ 8)

ผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 กลุ่มเริ่มเข้ามาทำอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุได้จากความสนใจและสมัครด้วยตนเอง แสดงถึงการเห็นคุณค่าและความสำคัญของการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วย (ดูตารางที่ 3) ส่วนใหญ่ผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการไม่มีอาชีพเสริม เพราะทำงานเกือบตลอดทั้งสัปดาห์ ต่างจากผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่เป็นทางการมักมีอาชีพเสริม เพราะในหนึ่งสัปดาห์มีงานประจำและการรับงานอื่นด้วย ได้แก่ ค้าขาย ดูแลเด็ก/พี่เลี้ยงเด็ก ทำความสะอาด ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างล้างแผล รับดูแลนอกเวลา และทำสวนผลไม้ เป็นต้น

ตารางที่ 3 การเข้าสู่อาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุจำแนกตามประเภทผู้ดูแล (N=180)

ประเภท	การเริ่มมาดูแล				
	สนใจสมัครด้วยตนเอง	เกิดจากอาการเจ็บป่วย	เพื่อนแนะนำ	อื่น ๆ	รวม
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทำงานกับศูนย์	41	22	38	29	130
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทำงานอิสระ	17	7	15	9	48
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 ประเภท	1	0	1	0	2
รวม	59	29	54	38	180

อาชีพเฉพาะทางอย่างพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ มีอัตราการจ้างงานและเงินเดือนที่สูงกว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพราะพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้นั้นมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญในด้านการดูแลและอำนาจการตัดสินใจมากกว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุ ในขณะที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่สามารถทำหัตถการที่มีการใส่อุปกรณ์ทางการแพทย์เข้าไปในร่างกาย จึงทำได้เพียงการวัดอุณหภูมิร่างกาย วัดความดัน เตรียมเสื้อผ้าและอาหาร และการดูดเสมหะ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามผู้ดูแลผู้สูงอายุแต่ละกลุ่มล้วนมีประสบการณ์การทำงานด้วยกันทั้งนั้น ไม่ว่าจะเป็นการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยในระยะสั้นหรือระยะยาว ทุกคนต่างมีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน เทคนิคการดูแลผู้สูงอายุ การพูดคุยและใส่ใจในตัวผู้สูงอายุ (ดูตารางที่ 4) ประสบการณ์การทำงานไม่ได้เป็นตัวชี้วัดการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยที่ถูกต้องเสมอไป อาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ นอกจากนี้ผู้ดูแลผู้สูงอายุได้เพิ่มพูนความรู้จากการเข้าร่วมฝึกอบรม การเรียนรู้เทคนิคจากผู้สอน พยาบาล และผู้เชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ บางสถานการณ์ที่ยังไม่เคยพบเจออาจทำให้หลงลืมวิธีรับมือที่ถูกต้องได้ (ดูตารางที่ 5)

ตารางที่ 4 ประสบการณ์การทำงานจำแนกตามประเภทผู้ดูแล (N=180)

ประเภท	ประสบการณ์การทำงาน		รวม
	มี	ไม่มี	
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทำงานกับศูนย์	95	35	130
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทำงานอิสระ	40	8	48
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 ประเภท	1	1	2
รวม	136	44	180

ตารางที่ 5 มีความรู้เพียงพอจำแนกตามประเภทผู้ดูแล (N=180)

ประเภท	มีความรู้เพียงพอ		รวม
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทำงานกับศูนย์	84	46	130
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทำงานอิสระ	18	30	48
ผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 ประเภท	1	1	2
รวม	103	77	180

งานดูแลผู้สูงอายุจึงเป็นงานอีกทางเลือกหนึ่งที่ทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาให้เกิดความชำนาญในการดูแลผู้สูงอายุซึ่งความชำนาญเกิดจากการฝึกฝนและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทางศูนย์บริการเป็นผู้ที่จัดหาผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีความสามารถและความถนัดเหมาะสมในการดูแลผู้สูงอายุแต่ละบุคคล แต่สำหรับผู้ดูแลที่รับงานอิสระและไม่ได้อยู่ภายใต้สังกัดผู้ดูแลผู้สูงอายุต้องเป็นคนหาผู้สูงอายุเอง เพื่อที่จะได้พูดคุยและสัมภาษณ์จากนายจ้าง เมื่อเกิดข้อผิดพลาดผู้ดูแลผู้สูงอายุต้องรับผิดชอบเอง ทั้งนี้นายจ้างแต่ละครอบครัวจะเลือกผู้ดูแลผู้สูงอายุที่พูดคุยกันรู้เรื่องและสามารถดูแลผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี พี่หน่อย (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2562) การทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่มาจากเครือข่าย/ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลร้อยละ 53.9 เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและการยืนยันถึงความพร้อมในหน้าที่ ความสามารถในการดูแล และครอบครัวสามารถไว้ใจและพึ่งพาผู้ดูแลผู้สูงอายุเหล่านี้ได้ (ดูตาราง 6)

ตารางที่ 6 ร้อยละและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการจ้างงาน (N=180)

การจ้างงาน	ร้อยละ	จำนวน
บริษัทจัดหางาน	2.8	5
องค์กร หรือ หน่วยงานรัฐ	7.2	13
เครือข่าย/ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	53.9	97
อื่น ๆ เช่น เรียนด้านนี้โดยตรง มาสมัครด้วย		65
ตนเอง	36.1	
รวม	100.0	180

2. ด้านสัญญาจ้าง เป็นการพูดคุยและทำข้อตกลงระหว่างนายจ้างกับผู้ดูแลผู้สูงอายุ สัญญาจ้างอาจทำขึ้นด้วยวาจา หรือ เป็นลายลักษณ์อักษรก็ได้ เพื่อเก็บข้อมูลเป็นหลักฐานและหลักประกันในการทำงานร่วมกัน

เพื่อไม่ให้เกิดความได้เปรียบและเสียเปรียบทั้งนายจ้างและลูกจ้าง ในการทำงานแต่ละครั้งจึงต้องระบุรายละเอียดของผู้สูงอายุและผู้ป่วยให้ครบถ้วน เช่น งานดูแลผู้สูงอายุด่วน เพศชาย อายุ 86 ปี เป็นผู้ป่วยติดเตียง ระยะเวลาในการดูแล 2 อาทิตย์ วันที่ 1 - 15 กรกฎาคม พักกับนายจ้าง รายได้วันละ 800 บาท มีเงินพิเศษให้ 600 บาท ในวันหยุด พิกัดตลิ่งชัน โทร 08x - xxx - xxxx เป็นต้น การต่อสัญญาของผู้ดูแลจะดูจากการดูแลเอาใจใส่ คอยพูดคุยและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี การทำความสะอาดร่างกายของผู้สูงอายุ เป็นต้น มีการตั้งกฎระเบียบ หน้าที่และขอบเขตในการดูแลขึ้นมา เพื่อเป็นการเตือนและตระหนักรู้ของตัวผู้ดูแลในการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ทั้งในเรื่องห้ามทำร้ายผู้สูงอายุให้เกียรติผู้สูงอายุและเน้นความสะอาด ต้องมีการรายงานการดูแลต่อญาติในขณะปกติและฉุกเฉิน เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินจะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่และครอบครัวผู้สูงอายุทุกครั้ง เพื่อเตรียมรถฉุกเฉินและรีบนำส่งโรงพยาบาลได้อย่างทันท่วงที (ดูตารางที่ 8)

ส่วนใหญ่ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ทำงานกับศูนย์บริการด้านผู้สูงอายุจะมีสัญญาจ้างเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนในสัญญามีการระบุชัดเจนถึงระยะเวลาในการทำงาน ในกรณีที่ดูแลระยะยาวตามอาการของผู้สูงอายุที่ดูแลอยู่ อีกทั้งยังมีการประเมินการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุเบื้องต้น โดยสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ประเมินเองในระยะเวลา 2 - 3 สัปดาห์แรกของการเรียนรู้และปรับตัวเพื่อให้เข้ากับผู้สูงอายุและครอบครัวของผู้สูงอายุได้ เมื่อผู้ดูแลได้ทำผิดสัญญาหรือข้อตกลง ต้องมีการพูดคุยและตักเตือน ในกรณีที่ร้ายแรง อาทิ ทำร้ายร่างกายผู้สูงอายุ และขโมยของ เป็นต้น ผู้ดูแลต้องออกจากการปฏิบัติหน้าที่ทันที

สิ่งที่แตกต่างจากผู้ดูแลผู้สูงอายุที่รับงานอิสระจะมีเพียงใบสมัครและข้อตกลง แต่จะไม่มีสัญญาจ้างที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมากเป็นการพูดปากเปล่า ใช้ความเชื่อใจซึ่งกันและกัน เพราะบางกรณีเป็นการจ้างญาติ คนสนิท เพื่อนข้างบ้าน หรือคนรู้จักให้มาดูแลผู้สูงอายุ จึงทำให้ถูกละเลยในการทำสัญญาจ้างและเป็นช่องว่างของการทำผิดสัญญาทั้งตัวนายจ้างและลูกจ้างได้ ซึ่งสามารถเห็นได้จาก“นายจ้างเบี้ยวค่าแรง” และ “ลูกจ้างรับเงินเดือนไปแล้วทำงานไม่ครบตามกำหนด” เป็นต้น พี่ส้ม (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 26 สิงหาคม 2562) เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้ง 2 ฝ่าย สำหรับนายจ้างและลูกจ้าง การมีสัญญาจ้างที่เป็นลักษณ์อักษรจะเป็นทางออกที่ดีที่สุดในการลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3. ด้านมาตรฐานการทำงาน เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบ และมาตรฐานสำหรับการฝึกอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญในด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยจะได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องคล่องแคล่ว และแม่นยำ อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับและมั่นใจได้ว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุสามารถทำหน้าที่ใน การดูแลได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นศูนย์บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วยและผู้ใช้บริการทั่ว ๆ ไป โดยต้องมีการกำหนดมาตรฐานการอบรมหลักสูตรดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วย การปฐมพยาบาล หลักสูตรการอบรมผู้ป่วยเฉพาะทาง เช่น โรคสมองเสื่อม หรือ อัลไซเมอร์ ผู้ป่วยติดเตียง การดูเสมหะ เป็นต้น พี่เล็ก (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 19 กันยายน 2562) (ดูตารางที่ 8)

ในการเรียนและการฝึกอบรมด้านการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ที่สนใจ ผู้ดูแล และผู้ที่เรียนมาทางด้านผู้สูงอายุสามารถข้าร่วมอบรม สัมมนา และสมัครเรียนเพราะมีหลักสูตรการเรียนการสอนในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้การอบรมแต่ละครั้งจะได้ใบประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตร เป็นสิ่งที่ยืนยันว่าบุคคลนั้นได้เข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อสะสมเป็นผลงาน ซึ่งต่างจากใบรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการที่เครื่องยืนยันที่สามารถนำใบรองรับไปสมัครงานได้ ส่วนมากจะไม่ได้ระบุวันหมดอายุ ในส่วนของสภากาชาดไทยกำหนดอายุไว้เพียง 3 ปี แม้ว่าหลักสูตรที่เปิดการอบรมตามโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย กระทรวงสาธารณสุข และกรมกิจการผู้สูงอายุ เป็นต้น จะเป็นหลักสูตรจากกระทรวงศึกษาธิการก็ตามจะได้เพียงใบประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตรเท่านั้น แหล่งที่มาของความรู้ ได้แก่ โรงเรียนบริบาล โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สำนักงานเขตจังหวัด สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมด้านผู้สูงอายุ กระทรวงสาธารณสุข และกรมอนามัย เป็นต้น ผู้ดูแลส่วนใหญ่ต้องหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ๆ เพราะจะได้รู้เท่าทันโรคและเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน จะได้มีวิธีรับมือเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที

การอบรมในหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุมี 2 แบบ คือ การดูแลผู้สูงอายุระยะสั้น (ในผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้และดูแลรักษาในเวลาไม่นาน) และการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (ในผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังหรือมีภาวะพึ่งพิง) ระยะเวลาในการอบรมหลักสูตรดูแลผู้สูงอายุมีตั้งแต่ 18 ชั่วโมง 70 ชั่วโมง 140 ชั่วโมง 150 ชั่วโมง และ 420 ชั่วโมง เป็นต้น การฝึกงานและการผ่านงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อตัวผู้ดูแล เพราะจะได้ฝึกปฏิบัติในการลงสนามจริงและได้ดูแลผู้สูงอายุตัวจริงไม่ใช่ฝึกปฏิบัติเหมือนกับหุ่นจำลองในการอบรม ความสำคัญของหุ่นจำลองสามารถใช้ฝึกฝนทักษะต่าง ๆ ให้เกิดความชำนาญก่อนที่จะลงมือปฏิบัติจริง ชีวิตจริงไม่ใช่เกม เมื่อตายแล้วไม่สามารถลงเล่นใหม่ได้ เมื่ออยู่ในความดูแลแล้วจะต้องดูแลอย่างเต็มที่ไม่ให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น การปฏิบัติกับคนจริง ๆ จะแตกต่างจากหุ่นจำลองเนื่องจากหุ่นไม่มีชีวิต ไม่มีความรู้สึกและสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องตัวไม่ต้องกังวล เมื่อผ่านการฝึกงานผู้ดูแลจะได้ใบรับรองเพื่อยืนยันถึงความพร้อมในการลงมือปฏิบัติงานจริง ทั้งการผ่านการจะเป็นการบ่งบอกถึงประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มา

4. ด้านค่าแรงและสวัสดิการ ค่าแรงและสวัสดิการที่ผู้ดูแลทุกคนจะต้องได้รับจากบริษัทและศูนย์ดูแลเงินเดือนประมาณ 10,000 - 20,000 บาท ผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการดูแลผู้สูงอายุได้รับเงินเดือนประมาณ 20,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมเงินพิเศษที่ทำในวันหยุดและวันนักขัตฤกษ์ เมื่อลูกจ้างทำงานในวันหยุดและวันพักของตนเองจะได้รับเงินพิเศษ 500 บาท/วัน รูปแบบการจ่ายค่าจ้างของทั้ง 2 กลุ่ม มีทั้งรายวัน รายอาทิตย์ และรายเดือน โดยค่าจ้างของผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการจะไม่ได้รับเงินเดือนเต็มจำนวน จะมีการหักร้อยละ 10 ของเงินเดือนทุกเดือน หรือ มีค่าแรกเข้าทำงานประมาณ 4,000 - 5,000 บาท หรือ การหักเงิน 3,000 บาททุกเดือน (ค่านายหน้าในการทำงาน เช่น ในช่วงรองานหรือตกงานมีที่พักอาศัย การหางานให้ทำและเมื่อจำเป็นต้องลางานมีคนแทนงานได้) ในขณะที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่เป็นทางการจะไม่มีการหักค่านายหน้าและค่าส่วนต่าง งานดูแล

ผู้สูงอายุและผู้ป่วยในแต่ละครั้งที่หามาด้วยตัวเองไม่ต้องจ่ายอะไรทั้งสิ้น ในกรณีที่เพื่อนและคนรู้จักแนะนำมา ต้องมีการจ่ายค่านายหน้าในครั้งแรกให้กับคนที่หางานให้จำนวน 3,000 บาทต่อหนึ่งงาน (ดูตารางที่ 8)

ในส่วนของสวัสดิการที่ลูกจ้างจำเป็นต้องได้รับตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน มีดังนี้ ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ลาพักผ่อนประจำปี (โดยได้รับค่าจ้าง) ลาป่วย บำนาญชราภาพ เงินชดเชยเพื่อออกจากงาน โบนัสหรือรางวัล ค่ารักษาพยาบาล จ่ายสมทบประกันสังคม ศึกษาต่อหรืออบรม เครื่องมือและอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในการทำงาน สวัสดิการด้านการดูแลบุตร และลาคลอด (ตนเองและคู่สมรส) ผู้ดูแลผู้สูงอายุทาง การได้รับสวัสดิการที่กล่าวมาข้างต้น ยกเว้นสวัสดิการด้านการดูแลบุตรและบำนาญชราภาพ ทั้งนี้ศูนย์บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยได้กำหนดว่า ผู้ที่จะได้รับสิทธิประกันสังคมก็ต่อเมื่อบรรจุเป็นพนักงานในบริษัท หรือ ศูนย์บริการนั้น ๆ แล้ว ผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่เป็นทางการได้รับสวัสดิการข้างต้นเช่นกัน แตกต่างกันที่สวัสดิการเงินชดเชย ค่ารักษาพยาบาล ศึกษาต่อและอบรม และเครื่องมือและอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย

5. ระยะเวลาในการทำงาน การทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นการทุ่มเทแรงกายแรงใจ ความอดทน ความเข้าใจ และเวลา ซึ่งการดูแลผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันเล็กน้อยในส่วนของโรคประจำตัวและความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองของผู้สูงอายุ การดูแลเป็นเฝ้าสังเกตในระดับปกติ เมื่อผู้สูงอายุที่อยู่ในช่วงไม่สบาย มีไข้ ผู้ดูแลจำเป็นต้องดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อไม่ให้เกิดอาการช็อก หรือ ชักเกิดขึ้นได้ ปกติชั่วโมง การทำงานเริ่มตั้งแต่ 8 ชั่วโมงขึ้นไปจนถึง 24 ชั่วโมง ส่วนมากการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุจะอยู่ประมาณ 12 ชั่วโมง ตั้งแต่ 7.00 - 19.00 น. และมีไม่น้อยที่ต้องทำงาน 24 ชั่วโมงเพื่อดูแลผู้สูงอายุติดเตียง (ดูตารางที่ 7) ในหนึ่งสัปดาห์ผู้ดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทำงาน 7 วัน เพราะเป็นผู้ที่พักอาศัยกับศูนย์บริการและนายจ้างและยังได้รับเงินพิเศษในวันหยุดอีกด้วย รองลงมาเป็นการทำงานตามปกติประมาณ 5 - 6 วัน จะได้มีวันหยุดเพื่อพักผ่อน หรือ ทำธุระทำของตนเองได้

ตารางที่ 7 ร้อยละและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั่วโมงการทำงาน (N=180)

ชั่วโมงการทำงาน	ร้อยละ	จำนวน
8 ชั่วโมง	3.9	7
9 - 14 ชั่วโมง	62.8	113
15 - 17 ชั่วโมง	3.9	7
24 ชั่วโมง	29.4	53
รวม	100	180

การทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในแต่วันไม่แตกต่างกันมากนัก การทำงานด้านนี้สิ่งสำคัญต้องเน้นความสะอาด ถ้าไม่สะอาดจะเป็นที่สะสมของเชื้อโรค แบคทีเรีย และแมลงต่าง ๆ การทำงานเป็นการดูแลผู้สูงอายุ

ตั้งแต่ตอนเช้าไปจนถึงเข้านอน ผู้ดูแลผู้สูงอายุจะคอยดูแล คอยเป็นหูเป็นตา และเฝ้าสังเกตอากัปกริยาของผู้สูงอายุ การแสดงออกทางอารมณ์ จิตใจ และร่างกาย งานด้านนี้ต้องใช้ความอดทนอย่างมากงานถึงจะออกมาดีและเป็นที่พึงพอใจสำหรับผู้สูงอายุและนายจ้าง เหมือนคำกล่าวที่ว่า **"งานเบาถ้าใจไม่เอามันก็หนัก งานหนักถ้าใจรักมันก็เบา"** พี่ทิพย์ (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 20 ตุลาคม 2562)

ตารางที่ 8 สรุปตารางความแตกต่างของผู้ดูแลผู้สูงอายุ

ความแตกต่าง	ผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการ (ทำงานกับศูนย์)	ผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่เป็นทางการ (ทำงานอิสระหรือรับงานด้วยตนเอง)
1. ด้านเส้นทางการเข้าสู่อาชีพ	1. ศูนย์บริการ หรือ นายหน้าเป็นผู้หางานให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุ 2. ผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่มีอาชีพเสริม	1. ผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นผู้ที่หางานด้วยตนเอง เพื่อพูดคุยและสัมภาษณ์จากนายจ้าง 2. ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีอาชีพเสริม
2. ด้านสัญญาจ้าง	1. มีสัญญาจ้างที่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน มีการประเมินการทำงานเบื้องต้น	1. มีสัญญาจ้างด้วยวาจาไม่ชัดเจนและไม่มีลายลักษณ์อักษร ใช้ความเชื่อใจซึ่งกันและกันเป็นหลัก
3. ด้านมาตรฐานการทำงาน	1. ได้รับความรู้จากการเรียน การฝึกอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วย 2. การฝึกงานและการผ่านงาน 3. การอบรมในหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ คือ การดูแลผู้สูงอายุระยะสั้น และการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว 4. การอบรมแต่ละครั้งจะได้ใบวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตร ไม่ได้ระบุวันหมดอายุ	1. ได้รับความรู้จากการเรียน การฝึกอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วย 2. เคยดูแลผู้สูงอายุจากการเจ็บป่วยของคนในครอบครัว 3. การอบรมในหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ คือ การดูแลผู้สูงอายุระยะสั้น และการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว 4. การอบรมแต่ละครั้งจะได้ใบวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตร ไม่ได้ระบุวันหมดอายุ

ความแตกต่าง	ผู้ดูแลผู้สูงอายุเป็นทางการ (ทำงานกับศูนย์)	ผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่เป็นทางการ (ทำงานอิสระหรือรับงานด้วยตนเอง)
4.ด้านค่าแรงและสวัสดิการ	<u>ด้านค่าแรง</u> 1. ค่านายหน้าในการทำงาน โดยหักร้อยละ 10 ของเงินเดือนในทุกเดือน หรือ ต้องจ่ายค่าแรกเข้าทำงานประมาณ 4,000 - 5,000 บาท หรือหักเงินเดือน 3,000 บาททุกเดือน 2. มีเงินพิเศษให้ในวันหยุด 500 - 800 บาทต่อวัน	<u>ด้านค่าแรง</u> 1. ในกรณีที่หางานเอง : ไม่มีการหักค่านายหน้าและค่าเปอร์เซ็นต์ 2. ในกรณีที่มีเพื่อนแนะนำ : ต้องจ่ายค่านายหน้าให้กับคนที่หางานให้ในครั้งแรกจำนวน 3,000 บาทต่อหนึ่งงาน 3. มีเงินพิเศษให้ในวันหยุด 500 - 800 บาทต่อวัน
	<u>ด้านสวัสดิการ</u> 1. ได้รับสวัสดิการในทุกด้านตามกฎหมายแรงงาน ยกเว้นสวัสดิการด้านการดูแลบุตรและบำนาญชราภาพ 2. ผู้ที่ได้รับสิทธิประกันสังคมก็ต่อเมื่อบรรจุเป็นพนักงานในบริษัท	<u>ด้านสวัสดิการ</u> 1. ได้รับสวัสดิการในทุกด้านตามกฎหมายแรงงาน ยกเว้นสวัสดิการดูแลบุตร บำนาญชราภาพ การเงินชดเชย ค่ารักษาพยาบาล ศึกษาต่อและอบรม และเครื่องมือและอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย
5. ด้านระยะเวลาการทำงาน	1. เริ่มตั้งแต่ 8 - 24 ชั่วโมง ส่วนมากการทำงานจะอยู่ประมาณ 12 ชั่วโมง เริ่มตั้งแต่ 07.00 - 19.00 น. 2. การทำงาน 24 ชั่วโมง เป็นการดูแลผู้สูงอายุติดเตียงและอาศัยอยู่ที่เดียวกับผู้สูงอายุ	1. 1. เริ่มตั้งแต่ 8 - 24 ชั่วโมง ส่วนมากการทำงานจะอยู่ประมาณ 12 ชั่วโมง เริ่มตั้งแต่ 07.00 - 19.00 น. 2. การทำงาน 24 ชั่วโมง เป็นการดูแลผู้สูงอายุติดเตียงและอาศัยอยู่บ้านเดียวกับนายจ้าง

อธิปรายผล

จากการศึกษาสภาพการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำให้เห็นถึงความแตกต่างของผู้ดูแลทั้ง 2 ประเภท เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความเป็นมาของอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยและแนวคิด care diamond ผู้วิจัยได้หยิบยกประเด็นขึ้นมา ดังนี้

<u>ประการแรก</u> เส้นทางการเข้าสู่อาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุ มีการเติบโตขึ้นมาจากแนวคิดความเป็นมาของอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยที่มีการก่อตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ทำให้มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (aged society) ผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 กลุ่ม ส่วนใหญ่มาจากความสนใจและสมัครด้วยตนเอง เพราะเป็นอาชีพที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนในการทำงาน ได้ช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้ป่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น อาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุไม่ใช่งานที่ง่าย แต่ถ้าเป็นงานที่ทำด้วยใจจะออกมาดีเสมอ

ในผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เมื่ออายุเพิ่มขึ้นสุขภาพและร่างกายจะมีความอ่อนแอลงตามกาลเวลา ผู้สูงอายุจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องหาผู้ดูแลมาดูแลสุขภาพของตนเองและคนในครอบครัว เพื่อรับมือและรู้เท่าทันโรคภัยที่จะเกิดขึ้นได้ ในการดูแลผู้สูงอายุแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องการใช้ชีวิต อุปนิสัย และโรคประจำตัว ซึ่งผู้ดูแลหลายท่านสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ในการทำงานต้องมีการสอบถามรายละเอียดของงาน ขอบเขตการปฏิบัติงาน การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการดูแลผู้สูงอายุ อีกทั้งยังคอยรับฟังและให้กำลังใจผู้สูงอายุและผู้ป่วยเป็นอันดับแรก ในช่วงแรกของการทำงานตัวของผู้สูงอายุและผู้ดูแลต้องมีการปรับตัวเข้าหากัน ผู้ดูแลได้มอบความรัก ความสุข และความเอาใจใส่ ในขณะที่ผู้สูงอายุได้รับความรักและความเอาใจใส่จากผู้ที่ดูแลจะเกิดความไว้วางใจ ผ่อนคลาย และสุขภาพจิตก็จะดีตามไปด้วย

<u>ประการสอง</u> มาตรฐานการทำงาน ในการทำงานของศูนย์บริการแต่ละที่มีความแตกต่างกันอยู่แล้วทั้งในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร การจัดการดูแลภายในองค์กร ซึ่งผู้ดูแลผู้สูงอายุแต่ละคนมีความถนัดและความสามารถที่แตกต่างกัน ทำให้ต้องเลือกผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน ผ่านการเรียนรู้และอบรมหลักสูตรดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิด care diamond ในด้านรัฐสวัสดิการ (welfare state) เป็นการให้บทบาทความสำคัญกับการสนับสนุน ส่งเสริม และจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีการพัฒนาและการต่อยอดในลักษณะที่มีการเพิ่มกลุ่มของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยสำนักงานหลักประกันแห่งชาติ (สำนักงานหลักประกันแห่งชาติ, 2559) เล็งเห็นถึงสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุ โดยมีการคัดกรองและประเมินความต้องการที่รับการดูแล อีกทั้งยังได้ร่วมกันออกแบบและจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เน้นบทบาทของภาครัฐ เอกชน ชุมชน และครอบครัวให้ทุก ๆ หน่วยงานมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือกันในการจัดการมาตรฐานการทำงานในการอบรมหลักสูตรดูแลผู้สูงอายุ

มาตรฐานของผู้ดูแลผู้สูงอายุสามารถพัฒนาและจัดการให้เป็นระบบมากขึ้นได้ โดยต้องมีการจัดการสร้างมาตรฐาน การสร้างคุณภาพ ทั้ง 2 ส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้อาชีพผู้ดูแลมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ในการสร้างมาตรฐานของการฝึกอบรมตามหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ การตรวจสอบใบผ่านการตรวจสุขภาพ การสร้างคุณภาพอาชีพผู้ดูแล ในการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมของการอบรม มีการฝึกงานก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง คุณสมบัติที่จำเป็นของอาชีพผู้ดูแล คือ ความมีระเบียบวินัยและความซื่อสัตย์ ทำให้ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องระเบียบ

วินัยและความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์เป็นตัวบ่งชี้ว่าผู้ดูแลจะดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยเป็นอย่างดีและไม่ทำร้ายร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุ

<u>ประการที่สาม</u> การให้ความคุ้มครองด้านสภาพการทำงานและสวัสดิการ มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อให้ลูกจ้างได้รับความคุ้มครองและความเป็นธรรม ในเรื่องของด้านเงินเดือน จะได้ไม่เกิดกรณีนายจ้างเบี้ยวค่าแรงและลูกจ้างรับเงินเดือนไปแล้วทำงานไม่ครบตามกำหนด ด้านสวัสดิการ การคุ้มครองสิทธิในการทำงานและการถูกลวมลามทางการกระทำและคำพูด เพื่อไม่ให้ทั้งนายจ้างและกลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุถูกเอารัดเอาเปรียบจากซึ่งกันและกัน ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีทักษะและความชำนาญในการดูแลเป็นที่ต้องการอย่างมาก แต่สภาพการทำงานในปัจจุบันผู้ดูแลผู้สูงอายุทำงานหนักเกือบตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีเวลาพักผ่อน ใช้ความอดทนสูง และเงินเดือนน้อย ดังนั้นควรมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ประกอบอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุโดยตรง เพื่อเพิ่มความสามารถและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ดูแลผู้สูงอายุได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการกำหนดระดับมาตรฐานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ ให้มีการพัฒนาฝีมืออย่างต่อเนื่องและให้สอดคล้องกับรูปแบบของอาชีพผู้ดูแลให้มีระเบียบแบบแผนและเป็นไปตามกฎและข้อบังคับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกระทรวงพาณิชย์

2. ควรมีการสร้างมาตรฐานของอาชีพผู้ดูแลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุ การรักษา และความสะอาดของอุปกรณ์ต่าง ๆ อีกทั้งยังมีรูปแบบและแบบแผนเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการประเมินและวัดระดับของอาชีพผู้ดูแลให้มีคุณภาพขึ้นไป

3. ควรส่งเสริมการใช้กฎหมายบังคับ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ดูแลผู้สูงอายุเพื่อสร้างความเป็นธรรมไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการและนายจ้าง

4. ควรมีการขึ้นทะเบียนอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้งที่มีสังกัดและไม่มีสังกัด โดยให้มีหน่วยงานกลางอย่างกระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงแรงงานเป็นหลักในการจัดการฐานข้อมูลร่วมกัน

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2561). *พาณิชย์มอบรางวัล DBD Wellness Service Awards 2018 ยกระดับ 3 ธุรกิจบริการของไทย สู่การเป็น Medical Hub of Asia,* สืบค้น 15 สิงหาคม 2562, จาก http://www.dbd.go.th/mobile/news_view.php?nid=469411605.

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2557). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต: การดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อย โอกาส และการดูแลสุขภาพระยะยาว (Long Term Care) ,* สืบค้น 15 สิงหาคม 2562, จาก http://eh.anamai.moph.go.th/ewt_dl_link.php?nid=54.

กีรติ และนิทรา กิจธีระวุฒิวงษ์. (2561). ทิศทางของการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ.* 36(4), 15-24

ดาริน จตุรภัทรพร. (2561). *Palliative care สามารถทำได้ที่ไหน ,* สืบค้น 15 สิงหาคม 2562, จาก https://www.honestdocs.co/palliative-care-caregiving-framework.

ทิพย์ (สัมภาษณ์, 20 ตุลาคม 2562)

พัชราวลัย วงศ์บุญสิน, ปัทพร สุคนธมาน. (2553). Healthcare Regimes and Mobility of Professional Healthcare Workforce in the ASEAN and Global Contexts, *Submitted to Thailand Research Fund,* 204-206.

เล็ก (สัมภาษณ์, 19 กันยายน 2562)

วรรณรัตน์ เธียรพจีกุล. (2558). *การเปรียบเทียบบริการด้านการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาวในเขตเมือง.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2549). *รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการระบบการดูแลระยะยาวในครอบครัวสำหรับผู้สูงอายุ.* คณะสังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท มิสเตอร์ก๊อปปี้(ประเทศไทย) จำกัด.

สุรีย์พร พันพึ่ง, มาลี สันภูวรรณ์. (2554). *ประชากรและสังคม 2554 จุดเปลี่ยนประชากร จุดเปลี่ยนสังคมไทย.* นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

สำนักงานหลักประกันแห่งชาติ. (2559). *การทำงานของผู้สูงอายุในประเทศไทย 2560 สำนักงานสถิติแห่งชาติ. ,* สืบค้น 15 สิงหาคม 2562, จาก http://www.dop.go.th/th/know/1/124.

สำนักสถิติแห่งชาติ. (2557). *การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557.* กรุงเทพมหานคร: สำนักสถิติพยากรณ์.

ส้ม (สัมภาษณ์, 26 สิงหาคม 2562)

หน่อย (สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2562)

ฮอนเนสด็อก. (2561). *เมื่อไรที่ต้องเรียกผู้ดูแลระบบการดูแลผู้สูงอายุ.* แหล่งที่มา: https://www.honestdocs.co/when-to-call-in-a-geriatric-care-manager, 15 สิงหาคม 2562.

เฮลแอทโฮม. (2561). *ความแตกต่างระหว่างพยาบาลvsผู้ช่วยพยาบาลvsผู้ช่วยเหลือคนไข้.* แหล่งที่มา: https://healthathome.in.th/blog/%e0., 11 ตุลาคม 2562.

รูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ กรณีศึกษา: ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า บ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

The Model of Value Added Products Case Study: Loincloth Product of Sri Wenchai, Sampong Subdistrict, Sri Songkhram District, Nakhon Phanom Province

Received 24 February 2021
Revised 7 July 2021
Accepted 28 February 2021

รัตนา สุวรรณทิพย์,
เจษฎา สารสุข และคำรณ สิระธนกุล
มหาวิทยาลัยนครพนม
Rattana Suwannatip,
Jassada Sarasook and Komron Sirathanakul
Nakhon Phanom University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องรูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า บ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนารูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากชุมชนและสร้างรายได้ให้ชุมชน 2) เพื่อส่งเสริมอาชีพให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตัวเองได้และมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น 3) เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีการทำการตลาดออนไลน์ให้ชุมชนเพื่อสามารถนำความรู้ไปต่อยอดได้ 4) เพื่อขยายช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ่านตลาดออนไลน์ โดยใช้การวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร จากบ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยได้รับการเลือกแบบเจาะจง จากสมาชิกที่สามารถเข้าร่วมอบรมได้ตลอดกิจกรรม จำนวน 19 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย การประชุมกลุ่มวิสาหกิจชุมชน หลักสูตรอบรมการทำการตลาดออนไลน์ชุมชนและแบบสอบถามความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับตลาดออนไลน์ และการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำการตลาดออนไลน์ จากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาและแปรรูปผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาให้เหมาะสม และการขยายช่องทางการตลาด การขยายช่องทางการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้การถ่ายทอดเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์สินค้า และจากการติดตามผลพบว่า วิสาหกิจชุมชนสามารถพัฒนาเว็บเพจได้ และขายสินค้าเพิ่มมากขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์

คำสำคัญ : เพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์, ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า, ตลาดออนไลน์, ถ่ายทอดเทคโนโลยี

Abstract

The research in the title of the model of value added products case study: loincloth product of Sri Wenchai, Sampong subdistrict, Sri Songkhram district, Nakhon Phanom province, has objectives as following 1) to develop the value added of product model and to make money for community, 2) to promote careers in the community to be self-reliant and better quality of life 3) To transfer online marketing technology for community, 4) To expand the distribution channels of products using online market. This research is descriptive research. The sample group is community enterprise group of farmer housewifes at Sri Wenchai, Sampong subdistrict, Sri Songkhram district, Nakhon Phanom province. They are chosen by proposive random by volunteer in the training activity amount of 19 persons. Research tools include focus group meeting of community enterprise, the training course of online marketing and satisfaction questionnaire on the training activities about the online market and technology transfer related to online marketing. From research results, it is found that the model of adding product value includes 3 parts such as the development and processing of product, Setting the suitable price, and finally Expanding marketing channels. In the case of expanding marketing channels, it can perfrom through online channels using technology transfer for improving personnel skills of products promotion. And From the following after activity, it is found that community enterprises can develop web pages and selling more products through online channels.

Keyword : Value Added Products, Loincloth Product, Online Marketing, Technology Transfer

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

บ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีความอุดมสมบูรณ์ อยู่ใกล้กับบริเวณท่าน้ำสงคราม มีลักษณะเป็นวังเวิน ในภาษาอีสาน หมายถึง “โค้ง” จึงได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็นบ้านศรีเวินชัย ชาวบ้านศรีเวินชัย ประกอบอาชีพหลักคือ เกษตรกร และประมง นอกจากอาชีพดังกล่าวแล้ว ยังมีการตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร คือ กลุ่มทอผ้า โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะตั้งกลุ่มทอผ้าขึ้นมาเป็นฐานการเรียนรู้เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้การทอผ้า และการประกอบอาชีพเสริมเมื่อว่างจากการทำการเกษตรกรรม

การทอผ้าขาวม้าของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนี้ เริ่มแรกมีรูปแบบการขายในพื้นที่เท่านั้น (On Site) กล่าวคือ เมื่อมีคนต้องการผ้าขาวม้า ก็จะซื้อจากกลุ่มทอผ้าในหมู่บ้านศรีเวินชัย โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ยังคงเป็นกลุ่มประชากรในหมู่บ้านเป็นหลัก โดยมักจะซื้อเพื่อเป็นของฝากหรือของที่ระลึก ถึงแม้ว่าผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้าจะเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน อย่างไรก็ตามก็ยังมิอาจได้รับการเผยแพร่ให้กระจายไปสู่สาธารณชน จึงยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก อีกทั้งลักษณะผลิตภัณฑ์ยังเป็นแบบเดิม คืออาจการสร้างความดึงดูดที่หลากกลาย เช่นไม่มีบรรจุภัณฑ์ ไม่มีการแปรรูปที่หลากหลาย หรือแม้กระทั่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ยังขาดการศึกษาความต้องการของตลาด จึงทำให้จำนวนการขายผ้าขาวม้านี้ยังไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์ของชุมชน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงเกิดความคิดในการส่งเสริมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านศรีเวินชัยให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น โดยมีการทำบรรจุภัณฑ์ให้มีความทันสมัยและมีความสวยงามมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน และการทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ที่มีความทันสมัยและสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้โดยตรงและมีต้นทุนต่ำ เช่น สื่อออนไลน์ผ่านการทำการตลาดออนไลน์ โดยอาศัยโปรแกรมที่เป็นที่นิยมใช้งานซึ่งได้แก่ เฟซบุ๊ค ช็อปปี้ และเพื่อให้มี การพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงได้มีการจัดอบรมเพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยการนำความรู้ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อการกระจายสินค้ามาใช้ และวิธีการใช้งานสื่อออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนเทคนิค การนำเสนอสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ให้มีความน่าสนใจและดึงดูดกลุ่มลูกค้า โดยเนื้อหาการอบรมจะครอบคลุมการถ่ายรูปสินค้าให้มีความสวยงามน่าสนใจ การทำการตลาดออนไลน์ การใช้งานโปรแกรมเฟสบุ๊ค การทำการตลาดผ่านช็อปปี้ การวางแผนการตลาด และการพัฒนาปรับปรุงสินค้า โดยให้ยึดหลักความต้องการของตลาดเป็นสำคัญ ในการนี้เพื่อประหยัดงบการตลาดการดำเนินการจึงเลือกใช้โซเชี่ยลมีเดียเป็นเครื่องมือ เพราะสามารถเข้าถึงได้หลายกลุ่มเป้าหมายได้โดยใช้งบประมาณไม่มาก อีกทั้งยังเหมาะกับสังคมปัจจุบันซึ่ง ทุกคนมีการสื่อสารและติดตามข่าวสารผ่านโซเชี่ยลเน็คเวิร์ค วิธีการนี้จะเป็นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและกระจายการรับรู้สินค้าใหม่ๆ แก่ กลุ่มลูกค้า รวมทั้งยังสามารถบอกถึงโปรโมชั่นต่างๆ ได้อีกด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำพารายได้มาสู่กิจการและกระจายรายได้ไปยังชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะส่งเสริมกลุ่มวิสาหชุมชนโดยการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า ซึ่งเป็นหนึ่งในอาชีพเสริมของชุมชน และมีการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนเรียบร้อยแล้ว โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้าของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร บ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการทำการตลาดออนไลน์โดยผ่านการจัดอบรมให้ความรู้ถ่ายทอดเทคโนโลยี การทำการตลาดออนไลน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากชุมชน และสร้างรายได้ให้ชุมชน
2. เพื่อส่งเสริมอาชีพให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตัวเองได้และมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
3. เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีการทำการตลาดออนไลน์ให้ชุมชนเพื่อสามารถนำความรู้ไปต่อยอดได้
4. เพื่อขยายช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ่านตลาดออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดรูปแบบการตลาดออนไลน์

การตลาดสังคมออนไลน์ คือ รูปแบบของการสร้างเครื่องมือทางการตลาดบนโลกอินเตอร์เน็ตซึ่งมีการใช้สื่อออนไลน์ในการกระจายและสร้างมูลค่าทางการตลาด โดยการสร้างการติดต่อสื่อสาร และสร้างตราสินค้าให้บรรลุตามความต้องการ โดยพื้นฐานการสร้างการตลาดสังคมออนไลน์นั้นเป็นการสร้างกิจกรรมทางการตลาดทั้งเนื้อหา รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียง เพื่อวัตถุประสงค์หลักของการตลาดเพื่อกระจายเนื้อหาไปยังผู้บริโภคซึ่งการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ถือได้ว่าเป็นความนิยมแนวใหม่ในทางธุรกิจที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างง่าย นอกจากนี้การตลาดผ่านสังคมออนไลน์สามารถพัฒนาช่องทางที่หลากหลายใน การเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการได้หลากหลายรูปแบบและกิจกรรม เช่น อีเมล์หรือการโฆษณาออนไลน์บนเว็บไซต์ เป็นต้น (Kaur, 2016)

นอกจากนี้สื่อสังคมออนไลน์ยังช่วยนักการตลาดพัฒนาโอกาสทางการธุรกิจในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี(Kelly, Kerr & Drennan, 2010 อ้างใน Godey, Manthiou, Pederzoli, Rokka, Aiello, Donvito & Singh, 2016) ยิ่งไปกว่านั้น สื่อสังคมออนไลน์เป็นหนทางในการสร้างเนื้อหาทางการตลาดของแบรนด์ได้ด้วยการสร้างสรรค์ กระจายหรือนำสื่อไปถึงผู้บริโภคเป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งที่สร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าและนักการตลาดนิยมชมชอบในการใช้สร้างการตลาด (Tsai & Men, 2013 อ้างใน Godey, et al., 2016) ทั้งนี้ตัวอย่างการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของวงการธุรกิจสินค้าหรูหราหรือตราสินค้าระดับแพงนิยม ใช้เครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลักในการกระตุ้นทางการตลาดเพื่อสร้างให้ตราสินค้าประสบความสำเร็จ ตัวอย่างเช่น หลุยส์ วิตตอง (Louis Vuitton: LV) มีการนำเสนอวีดีโอการเดินแบบผ่านทางเฟซบุ๊คแฟนเพจซึ่งทำให้เหล่าบรรดาผู้ชื่นชอบตราสินค้านิยมชมชอบและมีความสุขกับโชว์ได้เหมือนใกล้ชิดกับตราสินค้าและกิจกรรมของตราสินค้า (Kapferee, 2012) รวมไปถึงเบอร์เบอรี่ (Burberry) มีการนำเสนอร้านค้าออนไลน์ต่อลูกค้าชาวจีน ซึ่งเป็นการเปิดบริการบนโลกอินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง โดยรวมไปถึงระบบการอำนวยความสะดวกและเปิดให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนสอบถาม ทั้งนี้เบอร์เบอรี่ยังมีบัญชีการเข้าถึงของนักสังคมออนไลน์ชาวจีนผ่านเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็น kaixin001.com และ douban.com ทั้งนี้ผู้มีชื่อเสียงพื้นเมืองของชาวจีน ยังมีการสนทนาเกี่ยวกับเบอร์เบอรี่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์อันเป็นชื่อเสียงของจีนหรือโปรแกรมที่มีชื่อเสียงบนโลกออนไลน์ที่เรียกว่า ไวโบ (Weibo) ซึ่ง

เป็นเว็บไซต์ในรูปแบบไมโครบล็อกที่มีชื่อเสียงที่สุดในจีน นอกจากนี้เดือนมกราคม ปี 2012 เบอร์เบอรี่มีผู้ติดตามจำนวน 180,000 คน ในเว็บไซต์ไวโบ ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 90,000 คน ในต้นปี 2011 (Spillecke & Perrey, 2012) นอกจากนี้ การตลาดของธุรกิจประเภทหรูหราหรือสินค้าระดับแพง มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการกระตุ้นยอดขาย โดย Kim & Ko (2012) ได้อธิบายการใช้การตลาดของสื่อสังคมออนไลน์จากสินค้าประเภทหรูหราหรือระดับแพงถึงความพยายามพัฒนาตราสินค้าด้วย 5 ทิศทางผ่านระบบการตลาดสังคมออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยความบันเทิง การปฏิสัมพันธ์ ความนิยม ความเฉพาะเจาะจง และการตลาดแบบปากต่อปาก

กลยุทธ์การทำการตลาดออนไลน์

สำหรับความหมายของกลยุทธ์ (Strategy) นักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมายที่แตกต่างกันไปหลายประการ Chandler (1962) กล่าวว่า กลยุทธ์เป็นสิ่งที่กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรในระยะยาว สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการในการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร Daft (1988) ได้ให้ความหมายของกลยุทธ์ไว้ว่า เป็นการวางแผนเกี่ยวกับการปรับใช้ทรัพยากรและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร Kortler Armstrong Saunders และ Wong (1999) ให้ความหมายของกลยุทธ์การตลาดไว้ว่า เป็นกิจกรรมการทางการตลาด ที่มุ่งส่งเสริมให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานทางการตลาด โดยใช้วิธีการกำหนดตลาดเป้าหมาย กำหนดตำแหน่งทางการตลาดเพื่อทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างชัดเจน กลยุทธ์การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Strategy) หมายถึง การนำเสนอสินค้าหรือบริการด้วยการใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายแบบดิจิทัลเพื่อทำให้เข้าถึงลูกค้าได้ง่ายขึ้น สร้างความพึงพอใจ รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีการส่งเสริมการตลาดได้อย่างต่อเนื่องและสามารถเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจได้

นอกจากนี้ Huaug (2009) และ Blickle Witzki และ Schneider (2009) ได้ระบุว่า การตลาดดิจิทัลถือเป็นรูปแบบกิจกรรมการตลาดแบบใหม่ที่นำเทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาใช้ดำเนินงานทางการตลาด นอกจากนี้ Chaffey (2013) ได้ให้ความหมายของการตลาดดิจิทัล ว่าเป็นการดำเนินการทางการตลาดที่นำเอาเทคโนโลยีมาช่วยทำกิจกรรมการตลาดเพื่อตอบสนองความจำ เป็นและความต้องการให้กับลูกค้า ดังนั้นกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล จึงเป็นวิธีการหรือแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องสภาพแวดล้อมทางการตลาดในปัจจุบัน โดยใช้เครื่องมือทางการตลาดด้วยเทคโนโลยีที่สามารถสื่อสารที่ไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง โดยการให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญและเป็นประโยชน์ การใช้สื่อบุคคลที่มีอิทธิพลเข้ามาช่วยกระตุ้นความต้องการให้กับลูกค้ามากขึ้น รวมไปถึงมีระบบการบริหารจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุถึงผลการดำเนินงานทางการตลาดได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แนวคิดการตลาดสมัยใหม่ยังมุ่งเน้นให้ธุรกิจต่างๆ พยายามตอบสนองความต้องการและรักษาความสัมพันธ์อันดี

ระหว่างลูกค้าและองค์กร จึงได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการตลาดสมัยใหม่ที่น่าสนใจในเรื่องของการสร้างการมีส่วนร่วมและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า การใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อรับฟังข้อมูลจากลูกค้าให้ลดต้นทุนการดำเนินงาน สร้างประสบการณ์ด้านดิจิทัลแบบตัวต่อตัว สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตราสินค้า การสร้างเนื้อหาทางการตลาดตลอดจนการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการลดความซับซ้อนและง่ายต่อการวัดและประเมินความสำเร็จของธุรกิจ (Rahnama and Beiki, 2013) ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัยโดยประยุกต์แนวคิดมาจากงานของ Taiminen และ Karjaluoto (2015) ซึ่งได้กล่าวถึง การใช้ประโยชน์จากการตลาดดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ไว้ว่า เป็นการปรับใช้วิธีการใหม่ทางการตลาดซึ่งมีองค์ประกอบของดิจิทัลใน 2 คุณลักษณะ ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารทิศทางเดียว และช่องทางการสื่อสารแบบสองทิศทาง ซึ่งเครื่องมือที่ใช้การสื่อสารทางเดียว ได้แก่ อีเมล์ และเว็บไซต์ ซึ่งธุรกิจมักจะใช้สำหรับแชร์ข้อมูล ส่งเสริมทางการตลาด สร้างความสัมพันธ์และรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า นอกจากนี้ ยังใช้วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหา (SEO) ที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตลาดดิจิทัล ซึ่งส่วนใหญ่มักจะใช้ในบริษัทขนาดใหญ่ ในขณะที่ช่องทางการสื่อสารแบบสองทิศทาง ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ค บล็อก ทวิตเตอร์ ซึ่งกลายเป็นสื่อที่มีพลังอำนาจสูงมาก ทำให้อำนาจเดิมอยู่ที่นักการตลาดกลายมาเป็นอำนาจของลูกค้า (Hennig-Thurau et al., 2010)

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมาย คือ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร บ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 19 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random) พิจารณาจากสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ

2. ด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาองค์ประกอบสำคัญในการส่งเสริมการตลาดออนไลน์ของชุมชนและการแปรรูปผลิตภัณฑ์ การถ่ายทอดเทคโนโลยีเกี่ยวกับการตลาดออนไลน์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน สร้างรายได้ให้ชุมชน ผ่านการทำการตลาดออนไลน์
2. ยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน ซึ่งเกิดการการมีเศรษฐกิจที่ดี
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาอาชีพของชุมชนอื่นต่อไป
4. สามารถนำรูปแบบการพัฒนาไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์อื่น

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) กลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร โดยเลือกแบบเจาะจง จากบ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมและสามารถเข้าร่วมอบรมได้ตลอดกิจกรรม จำนวน 19 คน โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 4 ขั้นตอน รายละเอียด ดังนี้

ขั้นที่ 1 การจัดประชุมกลุ่มสมาชิกวิสาหกิจชมชน กลุ่มทอผ้า เพิ่มคิดแนวทางการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แสดงความคิดเห็น ความต้องการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ของชุมชน ที่มีอยู่ให้มีมูลค่ามากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 2 การจัดกิจกรรมฝึกอบรมการทำการตลาดออนไลน์ตามความต้องการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร

ขั้นที่ 3 การดำเนินการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์และทำการตลาดออนไลน์

ขั้นที่ 4 ประเมินผลการดำเนินการโดยติดตามผลหลังจากการอบรมไปแล้ว 3 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ ประกอบไปด้วย

1. รูปแบบการจัดกิจกรรมประชุมกลุ่ม โดยรูปแบบการจัดกิจกรรมจะมุ่งเน้นให้แนวทางการเพิ่มมูลค่าที่ตอบโจทย์กับสภาวะสังคมในปัจจุบัน โดยแบ่งกลุ่มสมาชิกออกเป็น 4 กลุ่ม และให้แต่ละกลุ่มเสนอรูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า

ภาพที่ 1 รูปแบบการจัดกิจกรรมประชุมกลุ่ม

2. หลักสูตรอบรมการทำการตลาดออนไลน์ชุมชน โดยการถ่ายทอดเทคโนโลยี ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ การอบรมการใช้โซเชี่ยลมีเดีย การถ่ายภาพผลิตภัณฑ์ และการใช้คอนเทนต์เพิ่มยอดขายออนไลน์ โดยแบ่งเป็นภาคทฤษฎี 6 ชั่วโมง และภาคปฏิบัติ 12 ชั่วโมง รวม 18 ชั่วโมง

3. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรมแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

คุณภาพเครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ได้จัดทำขึ้นผ่านการตรวจ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ซึ่งมีประสบการณ์ในการจัดทำหลักสูตร และมีประสบการณ์ในการทำการตลาด

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งจะใช้ในการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกอบรม การวิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการวิเคราะห์จัดกลุ่มเนื้อหาเพื่อมาสังเคราะห์เชิงระบบสำหรับสร้างแนวทางการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์

ผลการวิจัย

ศักยภาพชุมชน

จากการลงพื้นที่เพื่อศึกษาศักยภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า บ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนฯ เป็นกลุ่มแม่บ้านที่ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดยสามารถทอผ้าได้เพียง 60 – 80 ผืนในระยะเวลา 1 เดือน เท่านั้น ราคา 100 บาท/ผืน ซึ่งเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายในการทอแล้ว ทำให้กลุ่มทอผ้านี้ มีรายได้ไม่เพียงพอในการใช้จ่ายภายในครอบครัว จึงทำให้ต้องมีวิธีในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อย่างไร ในปริมาณของผ้าขาวม้าจำนวนเท่าเดิม แต่มีรายได้มากขึ้น เนื่องจากว่ากลุ่ม

วิสาหกิจนั้นมีแต่ผู้สูงอายุ จึงให้มีแนวคิดว่าจะแปรรูปผ้าขาวม้าเป็นผลิตภัณฑ์อื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และบุคคลทั่วไป

รูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า

รูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจบ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้ผ่านการวิเคราะห์โดยการจัดประชุมกลุ่ม ได้แนวทางการดำเนินการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาและแปรรูปผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาให้เหมาะสม และการขยายช่องทางการตลาด

ภาพที่ 2 รูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า

1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และแปรรูป

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้สรุปแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์แนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้าจากที่ทอเป็นผืนแล้ว ยังแปรรูปให้เป็นผลิตภัณฑ์อื่นๆ อาทิได้แก่ พวงกุญแจ กระเป๋าสะพาย กระเป๋าใส่เหรียญ หมวก และผ้าพันคอ ซึ่งได้ดำเนินการออกแบบและจัดทำ นอกจากนั้นยังได้ออกแบบบรรจุภัณฑ์ เพื่อให้น่าสนใจและน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มมูลค่าราคา

ภาพที่ 3 ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า

2) การกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้กำหนดราคาผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า โดยดูจากตลาดว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใด และความเหมาะสมระหว่างผลิตภัณฑ์กับราคา ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ โดยหลักการคือสำรวจตลาดในสินค้าที่ใกล้เคียงกัน และดำเนินการกำหนดราคา หลักจากนั้นได้นำไปทดลอง โดยนำไปขายในตลาดนัดประจำจังหวัด เพื่อดูความเหมาะสมของราคา และต้องการของผลิตภัณฑ์ จากการทดลองตลาดจึงได้ราคาที่เหมาะสม ซึ่งเป็นราคาที่มากกว่าต้นทุน และทำกำไร โดยเป็นการยอมรับของกลุ่มวิสาหกิจ

ภาพที่ 4 ออกบูธโปรโมทผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า

3) การขยายช่องทางการจัดจำหน่าย

จากเดิมที่มีช่องทางจัดจำหน่ายแบบออฟไลน์ กล่าวคือการขายเฉพาะกลุ่มคนในชุมชนเท่านั้น โดยมีการสั่งซื้อผ่านคนในชุมชนเท่านั้น จากการประชุมกลุ่มได้ข้อสรุปว่าควรทำการตลาดออนไลน์เพื่อรองรับฐานลูกค้า และแนะนำช่องทางการตลาดออนไลน์ให้กับกลุ่มอาทิเช่น แนะนำให้ขายกับพ่อค้าคนกลางที่มีอยู่ทั่วประเทศ และมีการออกบูธเพื่อโปรโมทผลิตภัณฑ์ของชุมชนอีกทางหนึ่ง ปัญหาที่เกิดขึ้นคือสมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนี้ เป็นผู้สูงอายุซึ่งเป็นชาวบ้านที่ไม่มีประสบการณ์การทำการตลาดออนไลน์ และขาดประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีเพื่อโปรโมทสินค้า ดังนั้นจึงต้องจัดอบรมเพิ่มความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการทำการตลาดออนไลน์ให้กับวิสาหกิจชุมชน

การจัดกิจกรรมอบรม

จากการสังเกตและสอบถาม ตลอดจนการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการทำการตลาดออนไลน์ ผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อเพื่อจัดอบรมถ่ายทอดเทคโนโลยีเรื่องการทำการตลาดออนไลน์ โดยแบ่งหน่วยการเรียนรู้ เป็น 3 หน่วย ได้แก่ การอบรมการใช้โซเชี่ยลมีเดีย การถ่ายภาพผลิตภัณฑ์ และการใช้คอนเทนต์เพิ่มยอดขายออนไลน์ โดยแบ่งเป็นภาคทฤษฎี 6 ชั่วโมง และภาคปฏิบัติ 12 ชั่วโมง รวม 18 ชั่วโมง ซึ่งผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.54 ที่ระดับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.07

ตารางที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจในการอบรม

รายการประเมิน		**ค่าเฉลี่ย**	**SD.**	**ระดับ**
1	ขั้นตอนการอบรมมีความเหมาะสม	4.45	0.51	มาก
2	ส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.60	0.50	มากที่สุด
3	ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	4.65	0.49	มากที่สุด
4	รูปแบบกิจกรรมมีความเป็นไปได้ในการใช้ปฏิบัติงานจริง	4.55	0.51	มากที่สุด
5	รูปแบบการอบรมเหมาะสมกับเนื้อหา	4.50	0.51	มากที่สุด
6	การใช้ภาษาและข้อความมีความเหมาะสม	4.55	0.51	มากที่สุด
7	ปริมาณเนื้อหาเหมาะสมกับระดับของผู้เข้ารับการอบรม	4.45	0.51	มาก
8	เนื้อหาสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง	4.65	0.49	มากที่สุด
9	สื่อประกอบการอบรมมีความเหมาะสม	4.55	0.60	มากที่สุด
10	สื่อประกอบการอบรมส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.50	0.51	มากที่สุด
11	ความชัดเจนของใบปฏิบัติงาน	4.50	0.51	มากที่สุด
12	ความสอดคล้องของปฏิบัติงานกับเนื้อหาการเรียน	4.55	0.51	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		**4.54**	**0.07**	**มากที่สุด**

ซึ่งหลักจากอบรมเป็นระยะเวลา 3 เดือน ได้มีการติดตามผล พบว่าวิสาหกิจชุมชนได้จัดทำเพจบนโปรแกรมประยุกต์ เฟสบุ๊ค (Facebook) ดังแสดงในภาพที่ 5 จนมีรายการสั่งซื้อเกิดขึ้น และมีการขายบนโปรแกรม ช็อปปี้ ซึ่งทำให้ยอดการขายมีมากขึ้น และปัจจุบันนี้การดำเนินกิจการก็ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ภาพที่ 5 ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า

การอภิปรายผล

การเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า นับว่าเป็นมิติใหม่ที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก และให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดการยกระดับ ก่อเกิดเป็นรายได้ ซึ่งเป้าหมายในการพัฒนาสินค้าท้องถิ่นในยุคนี้ คือ การยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่สากล พึ่งตนเองและคิดอย่างสร้างสรรค์การสร้างทรัพยากรมนุษย์เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ในระดับท้องถิ่น มุ่งเน้นการยกระดับผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับ โดยคนได้รู้จักผลิตภัณฑ์ผ้าขาว้มาของชุมชนได้จากโซเชี่ยลมีเดีย คือ การใช้เฟซบุ๊คเป็นการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของชุมชน นอกจากนี้ยังต้องรู้จักเขียนข้อความที่สั้นๆ ให้โดดเด่นชวนให้ซื้อเป็นของฝาก เนื่องจากว่าเฟซบุ๊คเป็นตัวช่วยประชาสัมพันธ์ เป็นการประหยัดเวลาและต้นทุนอีกด้วย ยุคโซเชียลมีเดียเป็นยุคที่มีการบอกต่อผ่านโลกออนไลน์ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เข้าถึงเร็วการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการจะอาศัยการหาข้อมูลเปรียบเทียบจากกูเกิ้ล หรือดูคอมเมนต์จากออนไลน์ ทำให้เกิดการเข้าถึงผู้บริโภค เช่น เฟซบุ๊ค อินสตราแกรม ไลน์ เป็นต้น ปัจจุบันในหลายประเทศเริ่มปรับตัวในการตลาดเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคโซเชี่ยลมีเดีย หากยังไม่ปรับตัวก็จะไม่สามารถ สู้รบปรบมือกับใครได้และจะทำให้เสียโอกาสทางธุรกิจที่นับวันจะมีการแข่งขันสูงขึ้น เพราะยุโซเชี่ยลมีเดีย คือพลังแห่งการบอกต่อที่มีอิทธิพล ในการที่จะสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการพัฒนากลุ่ม ฉะนั้น การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชนจำเป็นอย่างยิ่งที่คณะผู้วิจัยต้องให้ชุมชนได้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคา และช่องทางการจัดจำหน่าย และ

การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง เนื่องจากยุคนี้ ชุมชนท้องถิ่นต้องรู้จักการสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาให้สามารถนำไปขายได้ในระดับท้องถิ่นจนถึงระดับโลก เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ สู่ท้องถิ่น ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1) รูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้า เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจบ้านศรีเวินชัย ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้ผ่านการวิเคราะห์โดยการจัดประชุมกลุ่ม ได้แนวทางการดำเนินการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาและแปรรูปผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาให้เหมาะสม และการขยายช่องทางการตลาด

2) ช่องทางการตลาดออนไลน์นับว่าเป็นช่องทางที่สามารถเพิ่มยอดการขายได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือสมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนี้ เป็นผู้สูงอายุซึ่งเป็นชาวบ้านที่ไม่มีประสบการณ์การทำการตลาดออนไลน์ และขาดประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีเพื่อโปรโมทสินค้า ดังนั้นจึงต้องจัดอบรมเพิ่มความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการทำการตลาดออนไลน์ให้กับวิสาหกิจชุมชน

3) นอกจากการเพิ่มมูลค่าสินค้าโดยการแปรรูปแล้ว การเพิ่มช่องทางการตลาดก็กลายเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย และจากการดำเนินการจัดให้ความรู้พบว่าเหล่าสมาชิกชุมชนมีความสามารถในการพัฒนาศักยภาพ เพื่อรองรับโอกาสทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดอย่างต่อเนื่อง และเกิดความภาคภูมิใจที่สร้างรายได้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1) ผลการวิจัยควรนำไปปรับใช้กับวิสาหกิจชุมชนอื่นๆ ในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งมีเป้าหมายที่ต้องการส่งเสริมการขายทางตลาดออนไลน์

2) รูปแบบการดำเนินการควรมีการขยายผลกับสินค้าอื่นของกลุ่มชุมชนนี้ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์จากอาชีพประมง หรือผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากสินค้าการเกษตร

บรรณานุกรม

Blickle, G., Witzki, A. & Schneider P. (2009). Mentoring Support and Power: A Three Year Predictive Field Study on Protege Networking and Career Success, *Journal of Vocational Behavior*, 74, 181–189.

Chu, S. C., & Kim, Y. (2011). Determinants of consumer engagement in electronic word-of-mouth (EWOM) in Social networking sites. International *Journal of Advertising*, 30(1), 47-75.

Chandler A. D. JR .(1962). *Strategy and Structure*, Cambridge, mass: The M. I. T. Press.

Chaffey. D, (2013). *Definitions of Emarketing vs Internet vs Digital marketing*, Smart Insight Blog, February 16.

Daft, R. (1988), *Management*, The Dryden Press, New York.

Hennig-Thurau, T., Malthouse, E. C., Friege, C., Gensler, S., Lobschat, L., Rangaswamy, A, & Skiera, B. (2010). The impact of new media in consumer relationships, *Journal of Service Research*, 13(3), 311-330.

Huang, Yi-shan (2009). What is Digital Marketing. Retrieved 20/06, 2010, from http://blog.13h.tw/2009/11/digital-marketing.html.

Kaur, G. (2016). Social Media Marketing. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 4(6), 34-36.

Kelly, L., Kerr, G., & Drennan, J. (2010). Avoidance of advertising in social networking sites: The teenage perspective. *Journal of Interactive Advertising*, 10(2), 16–27.

Kotler, P., & Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (1999). *Principles of Marketing* 2nd, European Edition Prentice Hall Europe.

Rahnama, R., & Beiki, A. (2013). Modern marketing, Concepts and Challenges, *Arabian Journal of Business and Management Review,* 2(6), 143-155.

Tsai, W.H.S., & Men, L.R. (2013). Motivations and antecedents of consumer engagement with brand pages on social networking sites. *Journal of Interactive Advertising*, 13(2), 76–87.

Taiminen, H. M., & Karjaluoto, H. (2015). The usage of digital marketing channels in SMEs. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 22(4), 633-651.

อุทุมพร ปทุมนากรณ์ และคณะ. 2563. *ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้าทอมือแท้บ้านศรีเวินชัย.* ชุมชนมีดีออมสิน ยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น ปี 2562.(ออนไลน์). หน้า 229.

ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร

Relationship between modern commercial business innovation and Success of retail business operators In Bangkok

Received 22 March 2021
Revised 7 July 2021
Accepted 22 March 2021

ขวัญรพี ศรีใส,และ วิวรรณ มุกดาประกร
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Kwanrapee Srisai and Wiwan mukdaprakorn
Kasem Bundit University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ กับ ระดับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของกิจการธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 210 คน เพื่อนำเสนอรูปแบบของนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อการประกอบการ คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พหุคูณ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าไคว์สแคว์ ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม จัดตั้งในรูปแบบร้านขายของชำ มีระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการ 5 ปีขึ้นไป ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านปรับปรุงสินค้าและบริการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจพบว่า ด้านกระบวนการภายในโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการเติบโตของกิจการพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่มีผลประกอบการดีขึ้น และมีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่, ธุรกิจค้าปลีก, ผู้ประกอบการ

Abstract

The purpose of this research is to study the model of modern commercial business innovation and the success level of traditional retail business operators. In Bangkok the questionnaire was used as a tool for collecting data from traditional retail business owners. In Bangkok, the number of 210 people to present the form of innovative commercial business the statics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent t-test, Pearson correlation coefficient. And the cost the research results were found that Most establishments are traditional retail businesses. Established in a grocery store the period of operation of the business is 5 years or more. Opinions about the modern business innovation model found that the overall average of opinions was at a high level. And in terms of improving products and services, the comments were the most average. Opinions about the success of the business operators were found. The internal processes as a whole the average score is at a high level. With the ability to take full advantage of technology the average score is at a high level. While the business growth was found most business operators have improved operating results. And there are more customers

Keywords: modern commercial business innovation, Retail business, operator

บทนำ

ในประเทศไทย ถ้าเราจะนับร้านค้าปลีกร้านที่เป็นตึกแถวอาคารพาณิชย์และร้านค้าที่เป็นรูปแบบใหม่ เมื่อรวมกันแล้วจะมีร้านค้าทั้งสิ้นประมาณ 300,000 ร้านค้า มีมูลค่ารวมกันทั้งสิ้นกว่า 5 แสนล้านบาท โดยจะแยกเป็นร้านรูปแบบเก่า เช่นร้านโชวห่วย และร้านขายของชำเล็กๆ น้อยๆ เราจะเรียกร้านเหล่านี้ว่า ร้านค้าปลีกประเภทรูปแบบเก่า (Traditional trade) ซึ่งมีมูลค่าสัดส่วนในตลาด 60 % หรือมีมูลค่าประมาณ 3 แสนล้านบาท และอีกประเภทหนึ่งเป็นร้านค้ารูปแบบใหม่ที่มีการนำเอาการบริหารจัดการ แนวทางใหม่มาใช้ เช่น การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดซื้อการบริการ การบริหารงานบุคคล การจัดองค์การ เป็นต้น ร้านเหล่านี้เราจะเรียกว่า ร้านค้าปลีกประเภทรูปแบบใหม่ (Modern trade) ซึ่งมีสัดส่วนมูลค่า 40% หรือประมาณ 2 แสนล้านบาท ตัวอย่างเช่น เซ็นทรัล เทสโก้-โลตัส จัสโก้ คาร์ฟูร์ วัตสัน เซเว่น-อีเลฟเว่น สตาร์มาร์ท เป็นต้น ปัจจุบันถึงแม้ว่าตัวเลขมูลค่าของร้านรูปแบบใหม่นี้ จะมีสัดส่วนมูลค่าที่น้อยกว่าร้านประเภทรูปแบบเก่าก็ตามแต่แนวโน้มในอนาคตผู้บริโภคจะเน้นการจับจ่ายใช้สอยในร้านรูปแบบใหม่มากกว่าเพราะมีความสะดวกสบาย ความหลากหลายของตัวสินค้าและรูปแบบ

ชีวิตที่เร่งรีบมากขึ้น จะเป็นปัจจัยที่ทำให้คนไทยหันมาบริโภคในร้านรูปแบบใหม่ มากขึ้นเรื่อยๆ จนมีสัดส่วนมูลค่าการค้าปลีกที่มากกว่าร้านประเภทรูปแบบเก่า จากการประมาณตัวเลขของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเมินตัวเลขการค้าปลีกที่ผ่านร้านรูปแบบใหม่ ในปี 2545 จะมีมูลค่า 288,000 ล้านบาทและเพิ่มเป็น 633,000 ล้านบาทในปี 2560 ขณะที่ปี 2562 จะมีมูลค่าสูงถึง 1 ล้านล้านบาทเลยทีเดียว จากตัวเลขการขยายตัวของร้านค้าปลีกรูปแบบใหม่ ทำให้มีนักลงทุนจากต่างชาติสนใจ เข้ามาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งทำให้การแข่งขันยิ่งเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นระหว่าง ผู้ประกอบการในท้องถิ่นและชาวต่างชาติ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อนักลงทุนต่างชาติเข้ามาก็ส่งผลให้วงการค้าปลีกมีการพัฒนาและมีความเป็นสากลมากขึ้น มีการนำเอาเทคโนโลยี และระบบการจัดการสมัยใหม่ เช่น การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดซื้อ การบริการ การตลาด เป็นต้น ที่ช่วยทำให้ต้นทุนสินค้าต่ำลง และสามารถสู้กับคู่แข่งขันอื่นๆ ได้ ผู้ประกอบการจากต่างประเทศส่วนมากจะเข้ามาร่วมทุนกับเจ้าของกิจการที่เป็นคนไทยและช่วยกันร่วมมือกันบริหารร้านค้าปลีกแต่หลังจากที่กฎหมาย ปว.281 ที่อนุญาตให้นักลงทุนจากต่างชาติสามารถถือหุ้นโดยมีสัดส่วนได้มากกว่า 50% ทำให้ผู้ลงทุนต่างชาติต้องการเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่และมีสิทธิ์ในการบริหารงานจึงได้มีการระดมทุนเป็นการใหญ่ซึ่งนักลงทุนต่างชาติทราบดีว่าขณะนี้ผู้บริหารคนไทยไม่สามารถจะหาเงินในการเพิ่มทุนได้ ปัจจุบันมีร้านค้าปลีกที่เป็นชาวต่างชาติและเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่และมีการบริหารเต็มตัว

ปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกมีความเจริญก้าวหน้า เพราะมีผู้ประกอบการค้าปลีกทั้งกิจการขนาดเล็กและขนาดใหญ่มากขึ้น ธุรกิจค้าปลีก หมายถึง กิจการที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคคนสุดท้าย (ดวงเดือน สัญญะ, 2556) ในประเทศไทยมีธุรกิจค้าปลีกหลากหลายประเภท อาทิ ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง (Specialty Store) ร้าน สรรพาหาร (Supermarket) ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) ร้านขายของชำ (Grocery) ตลอดจนห้างสรรพสินค้า (Department Store) และร้านค้าลดราคาขนาดใหญ่ (Discount Store) ในปี2557ที่ผ่านมาการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยเติบโตขึ้นประมาณ 10% (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์,2555) ทำให้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจค้าปลีกมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น นอกจากการแข่งขันกับธุรกิจค้าปลีกกับคู่แข่งระดับเดียวกันแล้วผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกยังต้องแข่งขันกับธุรกิจร้านค้าปลีกขนาดใหญ่อีกด้วย การแข่งขันเพื่อสร้าง ความได้เปรียบทางธุรกิจเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึง โดยเฉพาะการพิจารณาและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อการแข่งขัน ถ้าพิจารณาถึงกระบวนการของจัดจำหน่ายสินค้าในธุรกิจค้าปลีก ช่องทางของการจัดจำหน่ายสินค้าจะเริ่มต้นจากผู้ผลิตที่ผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายส่งไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย โดยในกระบวนการขนส่งนั้น จะต้องผ่านตัวกลางในการจัดจำหน่ายสินค้า หนึ่งในตัวกลางนั้น คือพ่อค้าปลีกที่ถือว่าเป็นตัวกลางคนสุดท้ายที่สำคัญในการเชื่อม ต่อระหว่างผู้ผลิตสินค้าและผู้บริโภคสินค้าคนสุดท้ายจะเห็นได้ว่า พ่อค้าปลีกมีบทบาท และทำหน้าที่สำคัญในการขายสินค้าหรือบริการนั้นไปยังลูกค้าซึ่งเป็นผู้บริโภคคนสุดท้าย หน้าที่สำคัญของพ่อค้าปลีกคือการเพิ่มมูลค่าสินค้าหรือบริการเพื่อสามารถสร้างกำ ไรให้กับธุรกิจ การเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการจะทำ โดยการจัด ซื้อสินค้าหลากหลายมาจากการแหล่งต่างๆ (Providing

Assortment) การบริหารคลังสินค้าและการจัดเก็บสต๊อกสินค้า (Holding Inventory) โดยศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละ เดือนว่าปริมาณความต้องการของสินค้าแต่ละประเภท มีมากน้อย แค่ไหน สินค้าที่เป็นสินค้าฤดูกาลอาจจะทำ ให้พ่อค้าปลีกสามารถ วางแผนการสั่งสินค้าและการจัดเก็บ สต๊อกสินค้าได้เป็นอย่างดีแต่ ถ้าเป็นสินค้าที่ไม่ใช่สินค้าฤดูกาล พ่อค้าปลีกอาจต้องประเมิน ความต้องการของผู้บริโภค โดยอาจจะดูจากบันทึกยอดขายที่เกิด ขึ้นในอดีตเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารคลังสินค้าได้นอกจากนี้ พ่อค้าปลีกยังต้องจัดเตรียมและจัดแบ่งสินค้าในปริมาณและสินค้า แต่ละประเภทให้เหมาะสมกับความต้องการต้องนำ สินค้าที่จัดซื้อ มาจากแหล่งต่างๆ มาแยกย่อยขายปลีกให้กับลูกค้าแต่ละรายตาม ความต้องการ (Breaking Bulk) ตลอดจนการทำหน้าที่ในการให้ บริการลูกค้าต่างๆ (Customer Services) เพื่อสร้างความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้าแต่ละรายสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการเพิ่มมูลค่าสินค้าหรือบริการเพื่อทำ ให้ลูกค้าเกิด ความจงรักภักดีกับร้านค้านั้น ๆ มากที่สุด ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกต้องศึกษาและเข้าใจความต้องการของตลาด เพื่อการวางแผนธุรกิจเพื่อตอบโจทย์ความ ต้องการของลูกค้า ในการดำ เนินธุรกิจค้าปลีกกลยุทธ์การตลาด สำหรับธุรกิจค้าปลีกถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่ต้องวางแผนทั้ง ระยะสั้นและระยะยาวในการแข่งขันทางธุรกิจ

นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ (Modern Trade Business Innovation) เกิดขึ้นจากกระบวนการทางความคิดและนำไปสู่กระบวนการผลิตเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ต้องการอีกทั้งยังเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความสามารถใน การแข่งขันด้วยผลงานใหม่ที่แตกต่างที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพหรือเกิดผลสัมฤทธิ์กับธุรกิจ (McKeown, 2016) มีการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและรายได้นวัตกรรมของธุรกิจการค้าสมัยใหม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยนวัตกรรมการบริการ (Service Innovation) ที่แปลกใหม่เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่เกิดกระบวนการดำเนินการใหม่ (หริรักษ์ จันทิมะ, 2560) ที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้บริโภคความสำเร็จทางธุรกิจที่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่จึงมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของธุรกิจสาเหตุเพราะเกิดกลุ่มผู้บริโภคใหม่ๆ ที่มีพฤติกรรมในการบริโภคที่เปลี่ยนไปจากเดิมเกิดทางเลือกที่หลากหลายเกิดการสร้างความผูกพันใหม่ๆ กับกลุ่มผู้บริโภคเกิดเส้นทางใหม่ของการตลาดเกิดนวัตกรรมการตลาด ดังนั้น การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่สำหรับคนยุคใหม่ คือ การให้ความสำคัญกับการสนับสนุนงานขายและ การตัดสินใจของลูกค้า ซึ่งจะทำให้สินค้าและบริการจะได้รับความสนใจจากลูกค้ามากขึ้นด้วยประกอบด้วย 1. นวัตกรรมด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า (CUD) 2. ด้านการรักษาลูกค้าเก่า (ROC) 3. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า (CUR) 4. ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม (TED) ซึ่งจะเห็นว่าธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ และสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้นั้น จะต้องเน้นที่ความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มุ่งตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจในอนาคตต่อไป

ความสำเร็จของธุรกิจ เป็นความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมาย ดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่ธุรกิจจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินส่งผลทำงานองค์กรเกิดผลกำไรและสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน แนวทางในการทำงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของธุรกิจได้รับการตอบสนองจากลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความพงพอใจของลูกค้า 2. ด้านการลดต้นทุนขององค์กร 3. ด้านการเพิ่มขึ้นของลูกค้า 4. ด้านประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี (ศิริ โอภาสพงษ์, 2559) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจค้าปลีกจะต้องมีการสร้างนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ เพื่อนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นด้วยการวางแผนที่ดี จึงจำเป็นที่จะต้องมุ่งเน้นไปยังการสร้างนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ ในตัวสินค้า และบริการจึงเกิดการซื้อและกลับมาใช้บริการซ้ำ ตลอดจนมีการบอกต่อให้เครือข่ายทั้งญาติสนิทและเพื่อนได้ใช้บริการ นำมาธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต

ธุรกิจปลีกค้าปลีกแบบดั้งเดิม และธุรกิจค้าปลีกแบบทันสมัยหรือสมัยใหม่(Traditional Trade and Modern Trade in Thailand) รูปแบบการค้าปลีกในประเทศไทย (Retailing Model of Thailand) ปัจจุบันรูปแบบการค้าปลีกของประเทศไทยมี 2 แบบ คือ ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมและธุรกิจค้าปลีกแบบทันสมัยหรือสมัยใหม่ซึ่งการดำเนินธุรกิจทางการค้าที่แตกต่างจากความแตกต่างของการดำเนินทั้งสองช่องทางที่มีผลมาจากการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

การเพิ่มความต้องการให้กับผู้บริโภค ตลอดจนระบบเทคโนโลยีที่เข้าใกล้ถึงผู้บริโภค ทุกวันนี้ผู้บริโภคสามารถหาซื้อสินค้าได้ทั้งสองช่องทาง ขึ้นอยู่กับ ความต้องการที่มีขึ้น แต่ลักษณะ ของการเข้าหาซื้อสินค้าทางการค้าปลีกก็เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากผู้ซื้อเป็น ผู้กำหนดทิศทางในการซื้อหาสินค้า เป็นดังกล่าว ทำให้ธุรกิจค้าปลีกมีการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้น ปัจจุบันพบว่าการค้าปลีกสมัยใหม่ ย่างก้าวใกล้เข้าสู่แหล่งชุมชนมากยิ่งขึ้น เป็นผลให้การค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้รับผลกระทบ จึงทำให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะการดำเนินการเพื่อสามารถให้แข่งขันได้ในทางการค้า ที่มีมาอันยาวนาน

การดำเนินธุรกิจแบบพอเพียงรูปแบบธุรกิจดั้งเดิมในปัจจุบัน แบ่งได้ 6 ประเภท ดังนี้ 1) ยี่ปั๊ว เป็นตัวแทนของสินค้ารับสินค้ามาจากบริษัทโดยตรงแล้วค่อยกระจายสินค้าออกไป ส่วนมากทำหน้าที่ค้าส่ง พร้อมการกระจายสินค้าให้กับผู้ผลิต มีร้านค้าส่วนมากอยู่ในเมืองใหญ่ๆ ที่มีการค้าขายดี สินค้าที่นำมาขายเป็นสินค้าที่ขายดี หากมองในแง่ความหลากหลายสินค้าจึงมีไม่มากนัก 2) ซาปั๊ว มีการดำเนินธุรกิจ แบบค้าส่ง เพื่อนำไปขายให้กับลูกค้ารายย่อย มีอยู่ในพื้นที่นอกเมืองผู้ค้าขายที่ซื้อสินค้า จากผู้ค้าส่งหลักไปขายต่อให้ร้านค้าโชว์ห่วยอีกทอดหนึ่ง โดยปกติลูกค้าจะเข้ามาซื้อสินค้าเอง 3) โชวห่วย เป็นร้านที่ขายเครื่องอุปโภคบริโภค โดยมีหลักแหล่งที่แน่นอน อยู่ในพื้นที่ชุมชน จำหน่ายสินค้าทั่วไปที่มีความจำเป็นต้องใช้ในชีวิติประจำวัน โดย มีการขายสินค้าทั่วไปเป็นหลักและ และมี

สินค้าจำพวกอาหารสด 4) ร้านชำ เป็นร้านที่ขายเครื่องอุปโภคบริโภค โดยมีหลักแหล่งที่แน่นอน ส่วนมากอยู่ในตลาดสด เน้นการขายสินค้า มีจำหน่ายอาหารสด และ มีขายสินค้าทั่วไปที่จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวันไม่มาก 5) กองคาราวานสินค้า (ตลาดนัด) เป็นสถานที่รวมของผู้ค้าปลีกดั้งเดิมทุกประเภท อาจจะจัดได้ทั้งในอาคารและที่โล่ง ซึ่งมีกำหนดเวลาแน่นอน 6) ร้านค้าเร่ มีลักษณะการนำสินค้าไปขาย ในที่ชุมชน หมู่บ้าน โดยมีลักษณะการนำส่งสินค้าถึงผู้บริโภค ที่บ้าน และไม่มีความแน่นอนในการนำไปขายในแต่ละที่

จากเหตุผลกล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จธุรกิจของผู้ประกอบการร้านค้าปลีกหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากเจ้าของกิจการธุรกิจค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจ และการพัฒนานวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ถือเป็นวิธีการทำตลาดเพื่อให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและได้เปรียบทางธุรกิจต่อคู่แข่งขัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จธุรกิจ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.1 นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ (Modern commercial business innovation)

นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ หมายถึง การพัฒนาและการสร้างความแตกต่างในตัวสินค้าและบริการ การให้ความสำคัญกับผู้บริโภคและสนับสนุนการขายและการตัดสินใจของลูกค้า ซึ่งจะทำให้สินค้าและบริการจะได้รับความสนใจจากลูกค้ามากขึ้น ประกอบด้วย (วิรัลวิทย์ พฤติยานนท์ , 2558)

1.1.1 ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าให้เป็นระเบียบและง่ายต่อการค้นหา

1.1.2 ด้านการรักษาลูกค้ารายเก่า หมายถึงวิธีการทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก เกินกว่าคำว่าพอใจและเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการ

1.1.3 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า หมายถึง การบริหารจัดการกระบวนการให้สนองความต้องการของลูกค้าเพื่อรักษาความซื่อสัตย์ของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

1.1.4 ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม หมายถึง การนำเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า ในการจัดจำหน่ายการให้บริการ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ได้อย่างเต็มศักยภาพ

1.2 ความสำเร็จของธุรกิจ (Business Success)

ความสามารถขององค์กรในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายทางการตลาดในด้านการขายและการให้บริการตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านความพึงพอใจลูกค้า หมายถึง การทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความพึงพอใจ ความคุ้มค่า และประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรหรือร้านค้า ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

1.2.2 ด้านการลดต้นทุนขององค์กร หมายถึง การนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการในเรื่องของฐานข้อมูลลูกค้าเก่าโดยการแนะนำสินค้าและบริการให้กับลูกค้าใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการหาลูกค้ารายใหม่ให้กับธุรกิจ

1.2.3 ด้านการเพิ่มขึ้นของลูกค้า หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้บริโภคให้ผู้บริโภคเกิดความจงรักภักดีต่อตราสินค้า โดยอาศัยสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริโภคเก่า อันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผู้บริโภครายใหม่

1.2.4 ด้านประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในกระบวนการของการรักษาลูกค้าให้กับองค์กร

2. วิธีการดำเนินงานวิจัย

2.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,245 คน (Source: Compiled by Krungsri Research) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยดำเนินการ 1) จำแนกผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีก 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบร้านค้าปลีก 3) ทำการสุ่มตัวอย่างตาม ข้อ 2 โดยใช้คอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยส่ง QR CODE แบบสอบถาม Google form จำนวน 400 ชุด โดยทำการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม 2563 ได้รับการตอบกลับ 130 ราย

2.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน 1) ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า (CUD) 2) ด้านรักษาลูกค้ารายเก่า (ROC) 3) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า CUR 4) ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม (TED)

ความสำเร็จธุรกิจ เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน 1) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า(CUS) 2) ด้านการลดต้นทุนขององค์กร (RCE) 3) ด้านการเพิ่มขึ้นของลูกค้า (IIC) 4) ด้านประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี (EFT)

ผลการทดลองและวิจารณ์

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหพันธ์ของนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีก โดยรวม ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	BUS	CUD	ROC	CUR	TED	VIFs
X	3.952	4.110	4.189	4.160	3.811	
S.D	0.507	0.824	.856	.884	.723	
BUS		0.383*	0.338*	0.284*	0.778*	
CUD			0.412*	0.851*	0.352*	4.206
ROC				0.280*	0.180*	1.234
CUR					0.318*	3.723
TED						1.146

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ มีค่าตั้งแต่ 1.146-4.306 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ตัวแปรอิสระนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ในแต่ละด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จธุรกิจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.284 -0.778 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จโดยรวม ได้ดังนี้

BUS = 1.469 +0.116CUD + 0.103ROC -0.090CUR + 0.512TED

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความสำเร็จธุรกิจโดยรวม ได้อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F=57.721<0.0001) และค่าสัมประสิทธิ์

ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj.R^2) เท่ากับ0.643 (ตาราง 2) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่แต่ละด้านกับตัวแปรความสำเร็จธุรกิจโดยรวม (BUS) ปรากฏผลตารางที่ 1

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์การถดถอยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีก โดยรวม ในกรุงเทพมหานคร

นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่	**ความสำเร็จธุรกิจโดยรวม**		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	**ความคลาดเคลื่อน**		
ค่าคงที่	1.469	0.191	7.674*	<0.0001
ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า (CUD)	0.116	0.067	1.733	0.086
ด้านการรักษาลูกค้ารายเก่า (ROC)	0.103	0.035	2.922*	<0.004
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า (CUR)	-0.090	0.059	-1.532	0.128
ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม (TED)	0.512	0.040	12.816 *	<0.0001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ด้านการรักษาลูกค้ารายเก่า และด้านพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จธุรกิจโดยรวม เกิดจากค่าสหพันธ์มีค่าห่างจากค่า 0 มาก แสดงว่านวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ และความสำเร็จธุรกิจมีความสัมพันธ์กัน และค่าสหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0 แสดงว่านวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ และความสำเร็จธุรกิจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากธุรกิจค้าปลีก จะเน้นในเรื่องการติดต่อความสัมพันธ์กัน มีค่าตั้งแต่ 1.146-4.306 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ ข้อมูลข่าวสารการจัดรายการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่องทำให้ลูกค้าเก่าเกิดการยอมรับ มีการแจ้งการให้บริการสินค้า/บริการ ตามคำติชม ของลูกค้าสามารถดำเนินงานอย่างประหยัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

สรุปผลและเสนอแนะ

นวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จธุรกิจด้านการรักษาลูกค้ารายเก่า และด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจค้าปลีก ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับธุรกิจเพื่อสร้างความสำเร็จทางธุรกิจให้กับองค์กร และยังจะช่วยเพิ่มและพัฒนากระบวนการทำงานของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาในประเด็นที่แตกต่างในด้านต่างๆ ดังนี้ ควรให้ความสำคัญด้านการรักษาลูกค้ารายเก่าในเรื่องการติดต่อแจ้งข้อมูลข่าวสารการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่องทำให้ ลูกค้าเก่าเกิดการยอมรับ มีการให้ความสำคัญด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ระยาวกับลูกค้าเพื่อให้สามารถเกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้น และควรมีการวิจัยและพัฒนาการตลาด โดยวิจัยตลาดในอนาคต เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการขายและการให้บริการแก่ลูกค้า

ประโยชน์ของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจค้าปลีก สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า อย่างสม่ำเสมอเป็นการรักษาลูกค้าในระยะยาว และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ สามารถนำนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการค้าสมัยใหม่ไปปรับใช้กับองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2559). Balanced Scorecard ช่วยกิจการได้จริงหรือ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,* มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กษมรัตน์ มะลูลีม. (2558). *ปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์ ความสัมพันธ์ลูกค้า คุณภาพความสัมพันธ์และการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านเบเกอรี่คาเฟ่ของผู้บริโภคชาวมุสลิมในกรุงเทพมหานคร.* ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณชัยศักดิ์ จุณณะปิยะ. (2559). ตัวแบบความสัมพันธ์ของกลยุทธ์การมุ่งเน้นตลาดกลยุทธ์นวัตกรรมทางการตลาดและความตระหนักถึง การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางการตลาดที่มีต่อการเพิ่มขึ้นของ ผลการดำเนินงานทางการตลาด. *วารสารสุทธิปริทัศน์.* 26(6), 92-121.

ปัญหาการบังคับใช้ระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 ศึกษากรณีการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัย

Problems of Legal Enforcement of Silpakorn University Regulation on Conduct Practice in Examination of Undergraduate Student B.E 2537: A Case Study of Absence that is not a Force Majeure

Received 28 April 2021
Revised 7 July 2021
Accepted 28 April 2021

สุรวัฒน์ ชลอสันติสกุล
มหาวิทยาลัยศิลปากร
Surawat Chalorsuntisakul
Silpakorn University

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพข้อเท็จจริงของระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 เกี่ยวกับการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัย รวมถึงระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และเพื่อเสนอแนะแนวทางมาตรการทางกฎหมาย ทั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิจัยจากเอกสาร ผลการวิจัยพบว่าไม่ปรากฏขั้นตอนและวิธีปฏิบัติสำหรับกรณีการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัย ดังนั้นมหาวิทยาลัยศิลปากร ต้องอนุวัติระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตให้ครอบคลุมการขาดสอบให้ชัดเจน

คำสำคัญ: การสอบ เหตุสุดวิสัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The purpose of this study was the facts of Silpakorn University Regulations on Conduct Practice in Examination of Undergraduate Students B.E. 2537 on absence that is not a force majeure and to recommend legal measures. It was compared with other university regulations to propose a solution to amend the law. This is qualitative research from the legal documents. The results of the study showed. that there were no procedures for the absence of the examination. Since it is not a force majeure event Therefore, Silpakorn University Regulations on Conduct

Practice in Examination of Undergraduate Students must be implemented to cover clear absence of examinations.

Keyword: Examination, Force majeure, Silpakorn university

คำนำ

การศึกษา (Education) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นไปในทางที่ดีและสังคมยอมรับ ทั้งนี้การอุดมศึกษาเป็นการศึกษาระดับสูง ถือว่าเป็นการจัดการศึกษาหลังมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบด้วยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า ภาวิช ทองโรจน์ (2549) กล่าวว่าสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษาที่มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นแหล่งรวมของวิทยาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก บทบาทสำคัญยิ่งของสถาบันอุดมศึกษาจึงกล่าวได้ว่าเป็นตัวนำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) หรือเป็นองค์กรขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะต้องดำ เนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนาในที่สุด

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ เดิมคือโรงเรียนประณีตศิลปกรรม สังกัดกรมศิลปากร เปิดสอนวิชาจิตรกรรมและประติมากรรมให้แก่ข้าราชการและนักเรียนในสมัยนั้นโดย ไม่เก็บค่าเล่าเรียน โดยมีศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี (Corrado Feroci) ชาวอิตาเลียนซึ่งเดินทางมารับราชการในประเทศไทยในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวเป็นผู้ก่อตั้งโรงเรียนแห่งนี้ขึ้น และได้เจริญเติบโตเป็นลำดับเรื่อยมาจนกระทั่งได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2486 (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2558) ทั้งนี้การศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้ระบบหน่วยกิตทวิภาค (semester system) แบ่งการศึกษาในปีหนึ่ง ๆ เป็น 2 ภาคการศึกษาปกติ คือ ภาคการศึกษาต้น (first semester) และภาคการศึกษาปลาย (second semester) แต่ละภาคการศึกษาปกติมีเวลาเรียนประมาณ 16 สัปดาห์ รวมถึงภาคการศึกษาพิเศษ คือ ภาคการศึกษาพิเศษฤดูร้อน (summer session) โดยมีเวลาการศึกษาประมาณ 8 สัปดาห์ แต่จะต้องไม่น้อยกว่า 6 สัปดาห์ ทั้งนี้จะมีการวัดและประเมินผลการศึกษาทุกรายวิชาที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนไว้แต่ละภาคการศึกษา ทั้งนี้มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ออกระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 มาบังคับใช้สำหรับการจัดการสอบของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยในระเบียบดังกล่าวอาศัยอำนาจตามความในข้อ 70 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2534 ทั้งนี้ในข้อบังคับฉบับนี้ได้ระบุถึงการขาดสอบไว้ใน หมวด 4 การวัดผลและการประเมินผลการศึกษา

ข้อ 47 การให้สัญลักษณ์ I ซึ่งเกิดขึ้นได้ 2 กรณี คือ 1) ข้อ 47.1 นักศึกษาป่วยระหว่างการสอบรายวิชานั้น โดยมีใบรับรองแพทย์จากโรงพยาบาลและ/หรือใบความเห็นแพทย์จากโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล ซึ่งมหาวิทยาลัยยอมรับ และ 2) ข้อ 47.2 นักศึกษาขาดสอบโดยได้รับอนุมัติจากคณบดีคณะวิชาที่นักศึกษาสังกัด หรือด้วยเหตุสุดวิสัยบางประการ ปาลิตา เอกอุรุและคณะ (2553) กล่าวว่าการสอบหรือการทดสอบเป็นการกำหนดจำนวนปริมาณหรือคุณลักษณะของพฤติกรรมหรือความสามารถของบุคคลโดยใช้ข้อสอบเป็นเครื่องมือหรือเป็นสิ่งเร้า ดังนั้นการสอบหรือการทดสอบก็คือ การวัดผลการศึกษาอย่างหนึ่งซึ่งใช้ข้อสอบทำหน้าที่เป็นเครื่องมือวัดความสามารถของบุคคล แต่ถึงอย่างไรก็ตามการสอบในแต่ละครั้งจะมีนักศึกษาขาดสอบจำนวนหนึ่ง ซึ่งส่งผลทำให้การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยศิลปากรและของตัวนักศึกษาไม่เป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ นอกจากนี้การขาดสอบของนักศึกษาในแต่ภาคการศึกษา ยังทำให้นักศึกษา อาจารย์ผู้สอนและคณะวิชา ต้องดำเนินการจัดสอบภายหลัง ซึ่งต้องสูญเสียเวลาและอาจจะมีค่าใช้จ่ายในจัดสอบ นอกจากนี้ยังมีประเด็นปัญหาอีกหลายประการ อาทิเช่น ปัญหาในการออกข้อสอบใหม่หรือการใช้ข้อสอบเดิม ปัญหาการโต้แย้งสิทธิจากนักศึกษาคนอื่นในความเสมอภาคของการสอบ เป็นต้น อย่างไรก็ตามปัญหาการขาดสอบนี้ ทำให้มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงต้องออกระเบียบมาเพื่อใช้บังคับการดำเนินการข้างต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการการวัดผลและการประเมินผลการศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าประสงค์ของการจัดการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพข้อเท็จจริงของระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 เกี่ยวกับการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัย รวมถึงระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางมาตรการทางกฎหมายเพื่อนำไปสู่ระเบียบข้อบังคับเพื่อการจัดการกรณีการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัย

วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาสภาพข้อเท็จจริงของระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 แล้วจึงทำการสืบค้นตำราเอกสารทางกฎหมาย (Doctrinal Legal Research) โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยศิลปากร นำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปทางกฎหมาย โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะกรณีการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัยเท่านั้น

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากการศึกษาระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 พบว่าระเบียบดังกล่าวออกโดยอาศัยอำนาจตามความในข้อ 70 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัย

ศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2534 แต่อย่างไรก็ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2534 ได้ถูกยกเลิกโดย ข้อ 3 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 ถึงกระนั้นระเบียบฉบับดังกล่าวยังคงมีผลบังคับใช้ เนื่องจากอาศัยความตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2560 ในข้อ 77 ให้ใช้บรรดาข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศที่ได้ออกโดยอาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตที่ได้ใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่ข้อบังคับนี้ใช้บังคับ โดยอนุโลมไปพลางก่อนเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับข้อบังคับนี้ จนกว่าจะมีการออกข้อบังคับ ระเบียบหรือประกาศตามข้อบังคับนี้ ดังนั้นระเบียบฉบับดังกล่าว จึงบังคับใช้มาแล้วเป็นเวลา 26 ปี

1) <u>การขาดสอบ</u> เมื่อพิจารณานิยามศัพท์พบว่าระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 ข้อ 4 ในระเบียบนี้ การสอบ หมายถึง การสอบวัดผลของคณะวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยศิลปากร และให้หมายความรวมถึงการสอบย่อย การสอบปฏิบัติการ การสอบประจำภาค การสอบระหว่างภาคและการสอบอื่น ๆ ถ้ามี สำหรับการขาดสอบนั้น พบว่าจะเกิดขึ้นได้ตามข้อ 7 ซึ่งบัญญัติไว้ในวรรคแรกความว่า ห้ามนักศึกษาทำการสอบ ในกรณีที่เข้าห้องสอบสายเกินกว่าเวลาสามสิบนาที เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณบดี หรือประธานกรรมการดำเนินการสอบแล้วแต่กรณี โดยวรรคสองมีความว่าการอนุญาตให้เข้าทำการสอบตามวรรคแรกจะกระทำมิได้เว้นแต่จะแสดงให้เห็นว่าการเข้าสอบสายเป็นเพราะเหตุสุดวิสัย หรือเหตุอื่นใดอันมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ซึ่งตามข้อ 7 นี้หากนักศึกษาที่เข้าห้องสอบสายเกินกว่าสามสิบนาทีและไม่ได้รับอนุญาตจากคณบดีหรือประธานกรรมการดำเนินการสอบ นอกจากนี้ตามข้อ 7 วรรคสองให้อำนาจคณบดีหรือประธานกรรมการดำเนินการสอบ อนุญาตให้นักศึกษาเข้าสอบสายได้เฉพาะเหตุสุดวิสัยเท่านั้นหากเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่เป็นเหตุสุดวิสัย จะไม่มีอำนาจอนุญาตให้เข้าสอบสายได้ ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาขาดสอบ นอกจากนี้ตามข้อ 8 วรรคแรกบัญญัติให้นักศึกษาวางบัตรประจำตัวนักศึกษาแสดงไว้บนโต๊ะให้เห็นได้ชัดเจนหรือพร้อมที่จะตรวจสอบได้ทันที โดยในวรรคสองบัญญัติว่าในกรณีไม่อาจใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาอันเป็นเพราะเหตุสุดวิสัย ให้นักศึกษาใช้บัตรหรือหลักฐานอย่างอื่นที่เชื่อถือได้แสดงแทน มิฉะนั้นจะไม่มีสิทธิทำการสอบ ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาขาดสอบได้อีกหนึ่งกรณี อย่างไรก็ตามระเบียบฉบับดังกล่าวไม่ได้ให้นิยามเหตุสุดวิสัย หรือเหตุอื่นใดอันมีลักษณะคล้ายคลึงกันไว้แต่อย่างใด ต้องนำการใช้กฎหมายแบบเทียบเคียง (Analogy) มาพิจารณา โดยเมื่อพิจารณาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในมาตรา 8 พบว่าคำว่า เหตุสุดวิสัย หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น ส่วนคำว่า เหตุอื่นใดอันมีลักษณะคล้ายคลึงกันต้องนำข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นมาเทียบเคียงข้อเท็จจริงอันเป็นองค์ประกอบที่บัญญัติไว้ในมาตรา 8 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยพิจารณาว่าข้อเท็จจริงนั้นมีความสัมพันธ์กับข้อเท็จจริงหรือไม่ ถ้าคล้ายคลึงกันคือ

ใกล้เคียงถึงขนาดหรือตรงกันในสาระสำคัญก็ให้ถือว่ามีผลอย่างเดียวกัน กล่าวโดยสรุปได้ว่าการขาดสอบเกิดขึ้น 2 กรณี คือ (1) การเข้าสอบสายเกินกว่าสามสิบนาที เนื่องจากเหตุสุดวิสัย (2) การไม่แสดงบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือหลักฐานอย่างอื่นที่เชื่อถือได้ สำหรับการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัยนั้นระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 ไม่ปรากฏว่ามีการบัญญัติไว้แต่อย่างใด

2) <u>การปฏิบัติเมื่อนักศึกษาขาดสอบ</u> ระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 ไม่มีบทบัญญัติใดที่กล่าวถึงการปฏิบัติเมื่อนักศึกษาขาดสอบตามข้อ 7 และข้อ 8 ทั้งนี้จึงต้องอาศัยข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2534 ซึ่งเป็นข้อบังคับที่ให้อำนาจในการออกระเบียบดังกล่าว แต่ตามที่กล่าวข้างต้นว่าระเบียบฉบับนี้โดยยกเลิกไปด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงต้องพิจารณาข้อบังคับที่มีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2560 ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 22 มาตรา 64 มาตรา 65 และมาตรา 66 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2559 ใช้บังคับกับนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตที่เข้าศึกษาตั้งแต่ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2560 เป็นต้นมา ทั้งนี้พบว่าการปฏิบัติเมื่อขาดสอบปรากฏในหมวด 3 การวัดผลและประเมินผลการศึกษา ข้อ 45 โดยบัญญัติว่าการให้สัญลักษณ์ I ให้กระทำได้ในกรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้ (1) นักศึกษาป่วยระหว่างการสอบรายวิชานั้น โดยมีใบรับรองแพทย์จากโรงพยาบาลและหรือใบความเห็นแพทย์จากโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล ซึ่งมหาวิทยาลัยยอมรับ และ (2) นักศึกษาขาดสอบโดยได้รับอนุมัติจากคณบดีคณะวิชาที่นักศึกษาสังกัด หรือด้วยเหตุสุดวิสัยบางประการ ซึ่งทำให้นักศึกษานั้นยังปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำหรับรายวิชานั้นยังไม่สมบูรณ์ และอาจารย์ผู้สอนเห็นว่ายังไม่สมควรประเมินขั้นสุดท้ายของนักศึกษา ทั้งนี้สัญลักษณ์ I ตามข้อ 44 คือ ผลการศึกษาไม่สมบูรณ์ (Incomplete) โดยวรรคสองของข้อ 45 บัญญัติว่าในกรณีดังกล่าวตาม (1) และ (2) นักศึกษาจะต้องทำการสอบ และหรือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอนให้เรียบร้อยเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์ อย่างช้าภายในเปิดภาคการศึกษาปกติถัดไป อย่างไรก็ตามข้อบังคับดังกล่าวยังขาดความชัดเจนว่าจะต้องมีการปฏิบัติอย่างไร โดยเฉพาะกรณีขาดสอบตาม (1) และ (2) เฉพาะนักศึกษาขาดสอบโดยได้รับอนุมัติจากคณบดีคณะวิชาที่นักศึกษาสังกัด ข้อบังคับดังกล่าวไม่ได้ระบุอย่างแน่ชัดว่าอาจารย์ผู้สอนจะต้องออกข้อสอบใหม่หรือไม่อย่างไร และนักศึกษาจะมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร มีกำหนดระยะเวลาเท่าใด แต่อย่างไรก็ตามพบว่ากรณีการขาดสอบ เนื่องจากเหตุสุดวิสัยและไม่ใช่เหตุสุดวิสัยไม่มีระบุที่ชัดแจ้งแต่อย่างใด ในข้อบังคับดังกล่าวกรณีการขาดสอบที่แน่ชัด คือ นักศึกษาป่วยระหว่าง การสอบรายวิชานั้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นเหตุสุดวิสัยเพียงกรณีเดียว สำหรับกรณีนักศึกษาขาดสอบโดยได้รับอนุมัติจากคณบดีคณะวิชาที่นักศึกษาสังกัด อาจจะพิเคราะห์ในเบื้องต้นได้ว่าข้อบังคับฉบับดังกล่าวมีเจตนารมณ์ รวมไปถึงเหตุต่าง ๆ ที่เป็นผลทำให้นักศึกษาต้องขาดสอบ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุสุดวิสัยและไม่ใช่เหตุสุดวิสัย แต่เมื่อพิจารณาข้อบังคับฉบับดังกล่าว

ร่วมกับระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537 พบว่าเจตนารมณ์ที่แท้จริงมุ่งบังคับเฉพาะกรณีเนื่องจากเหตุสุดวิสัยเท่านั้น ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติว่ากรณีใดถือว่าเป็นเหตุสุดวิสัย กรณีใดไม่เป็นเหตุสุดวิสัย อาทิเช่น การที่นักศึกษาลืมนำบัตรประจำตัวนักศึกษามาแสดงถือว่าเป็นกรณีไม่อาจใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาอันเป็นเพราะเหตุสุดวิสัยได้หรือไม่ เป็นต้น นอกจากนี้ภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงเหตุสุดวิสัยเป็นบทบาทหน้าที่ของบุคคลและหรือคณะบุคคลใด และเมื่อนักศึกษาขาดสอบแล้ว อาจารย์ผู้สอนและนักศึกษา รวมถึงคณะวิชา มีขั้นตอนดำเนินการอย่างไร ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยสั่งการเป็นของบุคคลและหรือคณะบุคคลใด ถึงแม้การปฏิบัติเมื่อนักศึกษาขาดสอบ ด้วยเหตุสุดวิสัยหรือเหตุอื่นใดอันมีลักษณะคล้ายคลึงกัน จะขาดความชัดเจนแน่นอน แต่ถ้าการขาดสอบนั้นเข้าข่าย ก็มีบทบัญญัติข้อ 45 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2560 บังคับให้คณะวิชาต้องทำการสอบโดยมีกำหนดเวลาชัดเจนแน่นอน แต่สำหรับกรณีนักศึกษาขาดสอบ เนื่องจากไม่เป็นเหตุสุดวิสัย ไม่มีบทบัญญัติใดแห่งข้อบังคับหรือระเบียบกล่าวถึงแต่อย่างใด

3) <u>การเปรียบเทียบระเบียบข้อบังคับของสถาบันอุดมศึกษา</u> จากการศึกษาคณะวิชาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่ามีประกาศคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง แนวทางปฏิบัติตน และข้อห้ามใน การสอบของนักศึกษา ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 และมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2530 โดยในข้อ 1 ระบุถึงกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือแสดงบัตรอื่น ๆ ที่ออกโดยหน่วยราชการแทน มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ โดยให้นักศึกษาเขียนคำร้องทั่วไปเพื่อขออนุญาตเข้าห้องสอบจากประธานกรรมการดำเนินการสอบ แต่ทั้งนี้มีการระบุเฉพาะกรณีนี้เพียงกรณีเดียวเท่านั้น นอกจากนี้พบว่ามีประกาศคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ วิชาการ 4/ปีการศึกษา 2552 ที่ได้ระบุขันตอน วิธีปฏิบัติและกำหนดระยะเวลาสำหรับการขาดสอบของนักศึกษาไว้ โดยข้อ 1 ระบุว่า นักศึกษาที่ขาดสอบจะยื่นคำร้องขอให้คณะจัดสอบใหม่ โดยจะยังมีสิทธิ์ในการได้รับคะแนนเต็มได้ใน 2 กรณี คือ (1) ป่วยหรือบาดเจ็บจนมีผลทำให้ไม่สามารถเข้าสอบได้ ตามคำรับรองของแพทย์ (2) มีเหตุจำเป็นสุดวิสัย ข้อ 2 นักศึกษาที่ขาดสอบประสงค์จะใช้สิทธิ์ขอสอบ ให้ยื่นคำร้องระบุรายวิชาทุกวิชาที่ขอสอบ พร้อมเหตุผลที่ขาดสอบต่อคณบดี โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่ (1) กรณีป่วยให้นำใบรับรองแพทย์จากสถานพยาบาลที่กระทรวงสาธารณสุขรับรอง ที่ระบุเลขที่ใบประกาศวิชาชีพเวชกรรมของแพทย์ผู้ตรวจ โดยครอบคลุมวันเวลาที่นักศึกษาขาดสอบ แสดงและยื่นคำร้องภายในเวลา 3 วันทำการแรกนับถัดจากวันที่หายเจ็บป่วย (2) มีเหตุจำเป็นสุดวิสัยให้ยื่นคำร้องและแสดงหลักฐานจากผู้ปกครอง ครอบครัวหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายในเวลา 3 วันทำการแรกนับถัดวันที่สิ้นสุดเหตุสุดวิสัยที่ทำให้ขาดสอบ และข้อ 4 คณะไม่ถือการลืมวัน/ เวลา/ สถานที่สอบ การมาสอบผิดวัน หรือมาสาย เป็นเหตุจำเป็นสุดวิสัยตามประกาศนี้ ซึ่งประกาศดังกล่าวนี้มีความชัดเจนอย่างยิ่ง โดยเฉพาะประเด็นกรณีการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัย แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าในกรณีนอกเหนือจากข้อ 4 เช่น การที่นักศึกษาเข้าสอบผิดห้องสอบ สำหรับรายวิชาเดียวกันซึ่งจัดสอบ

มากกว่า 1 ห้องสอบ ไม่เป็นเหตุสุดวิสัยหรือไม่ นอกจากนี้การวัดและการประเมินผลการศึกษาตามข้อ 4 จะดำเนินการในลักษณะใด เช่น ถือว่านักศึกษาสอบตก หรือ ให้ทำการวัดและการประเมินผลการศึกษาตามคะแนนเท่าที่นักศึกษาได้รับจากการวัดและประเมินผลด้วยวิธีอื่น ๆ

เมื่อเปรียบเทียบกับข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ว่าด้วย การศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ.2542 ข้อ 17.2 การลาสอบ จะกระทำได้เมื่อนักศึกษาลาป่วยก่อนสอบ ลาป่วยระหว่างสอบ หรือขาดสอบโดยสาเหตุสุดวิสัย และนักศึกษาได้รับอนุมัติให้ลาสอบได้ เมื่อพิจาณาประกาศมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เรื่อง เกณฑ์ในการประเมินผลการศึกษาของรายวิชาที่ขอลาสอบ พ.ศ.2551 พบว่าข้อ 3 ในกรณีที่นักศึกษาไม่ได้เข้าสอบตามกำหนดโดยมีเหตุผลความจำเป็น ให้นักศึกษายื่นคำร้อง ขอลาสอบต่อคณบดีสำนักวิชาที่นักศึกษาสังกัดเพื่อพิจารณาอนุมัติภายใน 5 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ไม่ได้เข้าสอบ เมื่อได้รับอนุมัติแล้วนักศึกษาจะต้องทำการสอบใหม่ ภายใน 10 วัน นับตั้งแต่วันที่ไม่ได้เข้าสอบ หากพ้นกำหนดถือว่าขาดสอบ กรณีที่มีความจำเป็นต้องสอบเกิน 10 วัน ให้อยู่ในดุลพินิจของคณบดี นอกจากนี้ยังกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลการศึกษาในรายวิชาที่ขอลาสอบ ซึ่งปรากฏในข้อ 4 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ข้อ 4.1 กรณีที่นักศึกษาได้รับอนุมัติให้สอบ ในการสอบกลางภาค และการสอบปลายภาค นักศึกษาจะได้รับผลคะแนนสอบไม่เกินร้อยละ 50 ของคะแนนที่นักศึกษาสอบได้ ในการสอบครั้งนั้น ข้อ 4.2 กรณีที่นักศึกษาไม่ได้รับอนุมัติให้สอบหรือขาดสอบ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี คือ ข้อ 4.2.1 ในการสอบกลางภาค นักศึกษาจะได้รับผลคะแนนสอบเป็น 0 คะแนน ในการสอบครั้งนั้น และข้อ 4.2.2 ในการสอบปลายภาค การประเมินผลการศึกษา นักศึกษาจะได้รับสัญลักษณ์ F ในรายวิชานั้น ในประกาศฉบับนี้ได้ให้นิยามเหตุสุดวิสัยไว้ใน ข้อ 5 ความว่า กรณีของการลาสอบที่เป็นเหตุสุดวิสัย ได้แก่ การเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับ การรักษาในโรงพยาบาล หรือบิดามารดาหรือผู้ปกครองซึ่งให้ความอุปการะทางการเงินหรือบุคคลอื่นที่สำคัญในครอบครัวของนักศึกษาเจ็บป่วยอย่างหนักหรือประสบอุบัติเหตุร้ายแรงจนถึงขั้นต้องนอนรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลหรือเสียชีวิต หรือการเกิดอุบัติภัยต่าง ๆ นักศึกษามีสิทธิ์ได้รับการพิจารณาให้ได้รับผลคะแนนสอบตามจริงได้ โดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ผู้สอนและคณบดีสำนักวิชาที่นักศึกษาสังกัดเป็นผู้นำเสนออธิการบดีเพื่อขออนุมัติเป็นกรณีไป

เมื่อเปรียบเทียบกับข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2553 ข้อ 34.2 กำหนดไว้ว่าการสอบชดเชยการขาดสอบประจำภาค ถ้านักศึกษาไม่สามารถเข้าสอบด้วยเหตุสุดวิสัย ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณบดีโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำวิชาพิจารณาและให้ปฏิบัติดังนี้ ข้อ 34.2.1 ในกรณีลงทะเบียนเรียนรายวิชานอกคณะที่นักศึกษาสังกัดอยู่ ให้นักศึกษาหรือผู้แทนยื่นคำร้องขอสอบชดเชยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาและคณบดีที่นักศึกษาสังกัดภายใน 7 วันนับจากวันสอบของรายวิชานั้นเพื่อเสนอต่อคณบดีเจ้าของรายวิชาพิจารณา และข้อ 34.3.2 กรณีที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาในคณะที่นักศึกษาสังกัดอยู่ ให้นักศึกษาหรือผู้แทนยื่นคำร้องขอสอบชดเชยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาภายใน 7 วันนับจากวันสอบของรายวิชานั้น เพื่อเสนอต่อคณบดีพิจารณา

เมื่อเปรียบเทียบกับประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่อง แนวปฏิบัติในการพิจารณาการขอสอบของนักศึกษาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาค ซึ่งประกาศนี้อาศัยอำนาจตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2557 หมวด 4 การวัดผลและประเมินผลการศึกษา พบว่า การพิจารณาการขอสอบของนักศึกษาให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการพิจารณาระดับคณะ โดยกรณีที่นักศึกษาจะยื่นคำร้องขอสอบได้นั้น ต้องเป็นไปตามข้อ 1 ได้แก่ (1) ต้องเป็นผู้มีรายชื่อในใบรายชื่อเข้าสอบและมีสิทธิ์สอบในการสอบกลางภาคและสอบปลายภาค (2) ต้องเป็นผู้ยื่นคำร้องขอสอบกลางภาคและปลายภาค (3) กรณีป่วย หรือลาคลอด หรือประสบอุบัติเหตุ หรือเดินทางไปปฏิบัติราชการ หรือมีเหตุจำเป็นสุดวิสัย จนไม่สามารถมาสอบได้ตามกำหนดการสอบของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ต้องมีหลักฐานที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบและเชื่อถือได้ ทั้งนี้กรณีที่คณะไม่อนุญาตให้สอบ ให้นักศึกษาได้รับคะแนนการสอบเป็นศูนย์

เมื่อพิเคราะห์ระเบียบข้อบังคับสามมหาวิทยาลัยข้างต้น จะพบว่าเหตุของการขาดสอบที่เหมือนกัน คือ การเจ็บป่วยเป็นหลัก โดยที่อาจจะกำหนดแยกต่างหากจากเหตุสุดวิสัย หรือถือว่าเป็นเหตุสุดวิสัย ที่น่าสนใจประการหนึ่ง คือ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงกำหนดว่า บิดามารดา หรือผู้ปกครองซึ่งให้ความอุปการะทางการเงิน หรือบุคคลอื่นที่สำคัญในครอบครัวของนักศึกษาเจ็บป่วยอย่างหนักหรือประสบอุบัติเหตุร้ายแรงจนถึงขั้นต้องนอนรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาล หรือเสียชีวิต ถือว่าเป็นเหตุสุดวิสัย สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ระบุให้การลาคลอดเป็นเหตุที่สามารถยื่นคำร้องขอสอบของนักศึกษาขาดสอบได้ ส่วนประเด็นอำนาจในการพิจารณาให้ลาสอบและพิจารณาคำร้องขอสอบเป็นอำนาจของคณบดี ยกเว้นมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นอำนาจของอธิการดีในกรณีให้สิทธิ์นักศึกษาได้รับผลคะแนนสอบตามจริง ทั้งนี้ทุกมหาวิทยาลัยต้องกำหนดให้นักศึกษาต้องนำเอกสารหลักฐานหรือคำรับรองจากผู้ปกครองหรือครอครัวมาแสดง และทุกมหาวิทยาลัยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ รวมถึงกำหนดถึงกรณีที่ไม่ได้รับการพิจารณาให้ลาสอบหรือไม่ให้เข้าสอบ โดยให้นักศึกษาได้รับผลคะแนนเป็นศูนย์หรือให้สอบตกแล้วแต่กรณี แต่อย่างไรก็ตามทั้งสามมหาวิทยาลัย ไม่มีข้อกำหนดหรือบทบัญญัติในระเบียบข้อบังคับใดที่กล่าวถึงกรณีการขาดสอบ เนื่องจากไม่ใช่เหตุสุดวิสัย

ข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ต้องอนุวัตระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต โดยอาศัยอำนาจตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2560 ทั้งนี้ควรอาศัยประกาศของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นแนวได้ในการกำหนดบทบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดเหตุสุดวิสัยและไม่ใช่เหตุสุดวิสัย เพื่อให้เกิดความชัดเจนแน่นอน รวมทั้งควรนำระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยทั้งสามแห่งข้างต้นมาพิจารณาเพื่ออนุวัตระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรให้ครอบคลุมการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2542). *ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ว่าด้วย การศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ.2542,* 5 เมษายน 2542

มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2534). *ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2534,* 13 กันยายน 2534.

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.(2553).*ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2553*, 29 พฤษภาคม 2553.

ภาวิช ทองโรจน์. (2549). *สภาสถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาอุดมศึกษา, จาก* http://www.mua.go.th/users/bhes/catalog_h/StdEdu/FormCurr/PavitSpeak.pdf

ปาลิตา เอกอุรุ รัตนา พัฒโน พลอยกนก ขุนชำนาญ สุวภัทร อ าพันสุขโข จตุพร จิรันดร ธีภาภรณ์ นฤมาณ นลินี และอันธิกา ทิพย์จำนง. (2553). *การศึกษาปัญหาการตอบข้อสอบบรรยายของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา.* รายงานการวิจัย ทุนอุดหนุนจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2563). *ประกาศคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง แนวทางปฏิบัติตน และข้อห้ามในการสอบของนักศึกษา*, 5 พฤศจิกายน 2563.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2562). *ประกาศคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ วิชาการ 4 ปีการศึกษา* **2552**, 8 ตุลาคม 2552.

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง**.** (2551). *ประกาศมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เรื่อง เกณฑ์ในการประเมินผลการศึกษาของรายวิชาที่ขอลาสอบ พ.ศ.2551,* 7 กุมภาพันธ์ 2551.

สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา. (2553). *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, จาก* https://www.krisdika.go.th/21ocs14

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2557).*ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่อง แนวปฏิบัติในการพิจารณาการขอสอบของนักศึกษาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาค,* 17 มิถุนายน 2557.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2530). *พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2530*, 31 ธันวาคม 2530.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2559). *พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2559,* 2 มิถุนายน 2559.

มหาวิทยาลัยศิลปากร, (2558). *ประวัติมหาวิทยาลัยศิลปากร, จาก*: https://www.su.ac.th/th/about-about.php.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2537). *ระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยการปฏิบัติตนในการสอบของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต พ.ศ.2537*, 15 เมษายน 2537.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Corporate Engagement of Employees of a Food Product Company

Received 28 April 2021
Revised 7 July 2021
Accepted 28 April 2021

วลี สงสุวงศ์,
แววมยุรา ศิรินภาวรากรกุล,
จิณณพัต ชื่นชมน้อย,และ ศุภมาส สหพรพิทักษ์กุล
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Walee Songsuwong,
Waewmayura Sirinapawarakornkhun,
Jinnapat Chuenchomnoy and Suphamas Sahapornpitakkul
Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะของงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง จำนวน 74 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T – test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานแพ็คผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและอายุงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยลักษณะของงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน (X4) ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร (X7) ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ (X8) และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร (X10) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปร

ดังกล่าว สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 75.4 มีสมการทำนาย คือ Y = 0.450 + 0.310 (X4) + 0.203 (X7) + 0.288 (X8) + 0.489 (X10)

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะของงาน ประสบการณ์ในการทำงาน

ABSTRACT

This objective of the research were 1) to study demographic factors, job description factors, work experience factors and corporate engagement of employees of a food product company. 2) to study the demographic factors that affects corporate engagement of employees of a food product company. 3) to study job description factors, work experience factors that affecting corporate engagement of employees of a food product company. There are 74 employees. The instrument for collecting the data was questionnaires. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation, T- test, One- way ANOVA and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The result showed that the majority of the populations in this study were female, aged between 21 and 30 years, a bachelor degrees, position in packing instant product, salary 15,001 – 30,000 baht and work experience not more than 5 years. The majority opinions about job description factors, work experience factors and corporate engagement in overall were at high level. The results of hypothesis testing shows that demographic factors include different in aging and different *in number of experience* year were affecting corporate engagement. In addition, the job description factors include that participation in administration (X4), the work experience factors for example the feeling that they are important to the organization (X7), the feeling that organization is reliable (X8) and attitude to colleagues and organizational (X10) affecting corporate engagement with statistical significance level at 0.05. The variables can predict the efficiency of operation at 75.4%.The equation: Y = 0.450 + 0.310 (X4) + 0.203 (X7) + 0.288 (X8) + 0.489 (X10)

Keywords: Corporate engagement, Job description, Work experience

บทนำ

การที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีและจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยทรัพยากรมนุษย์จัดว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร และในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันไม่เพียงให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเท่านั้นแต่ยังต้องให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจต่าง ๆ ด้วย เช่น ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความอิสระในการทำงาน เป็นต้น องค์กรจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นการสร้างความมั่นคงให้พนักงานให้มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มกำลังในการทำงานเสมือนกับเป็นเจ้าขององค์กร และทำตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อให้องค์กร มีความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร รวมถึงกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันอันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กร ถ้าพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้วองค์กรจะได้มากกว่างาน คือ ร่างกายและหัวใจ การอุทิศตน การทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลัง เต็มใจ ปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ต้องการให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและมั่นคงยิ่ง ๆ ขึ้นไป ความผูกพันต่อองค์กรจึงเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพเหล่านี้ไว้ให้อยู่กับองค์กรนานที่สุด (ศรินญา ปูเต๊ะ, 2552) ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการสร้างความอยู่รอดขององค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีระดับความมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย และยินดีที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจเพื่อประโยชน์ขององค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรด้วย

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และองค์กรจะมีวิธีการบริหารจัดการอย่างไร เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรอันจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงได้ข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และรักษาพนักงานที่เป็นคนดีคนเก่งให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงสุดขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง

2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะของงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Steers, 1977 อ้างถึงใน วรรณา อาวรณ์, 2557) ซึ่งประกอบไปด้วย 1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และ 3. ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ปัจจัยลักษณะของงาน (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน ชลิตา แค่มจันทึก, 2557 และ Steers, 1977 อ้างถึงใน ฐิติมา หลักทอง, 2557) ประกอบด้วย 1. ความหลากหลายของงาน 2. ความท้าทายของงาน 3. ความก้าวหน้าในงาน 4. การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน 5. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ 6. ความอิสระในการทำงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน (Steers, 1977 อ้างถึงใน ฐิติมา หลักทอง, 2557) ประกอบด้วย 1. ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร 2. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ 3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และ 4. ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง โดยมีกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง สาขาสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทั้งชายและหญิง จำนวน 74 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และอายุงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะของงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความอิสระในการทำงาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีคำถามลักษณะแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยได้นำแบบสอบถามให้กับที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหา การใช้สำนวน ภาษา และการใช้ข้อความของคำถามให้มีความถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวความคิดและนำข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อให้ได้เนื้อหาที่ครบถ้วน สมบูรณ์ เข้าใจง่าย และได้นำข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าความสอดคล้อง

ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) โดยข้อคำถามข้อใดที่ IOC มีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้

2. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่ใช้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์สูง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจริง 30 ชุด แล้วนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธ์อัลฟ่าของครอนบาคของตัวแปรปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีค่ามากกว่า 0.6 ถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น และส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง จำนวน 74 ชุด เพื่อตอบ โดยมีคำชี้แจงและรายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามที่พนักงานได้ตอบกลับมาแล้ว ซึ่งมีจำนวนครบถ้วน มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องอีกครั้ง และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ (Frequency and Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การทดสอบค่าที (T – test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง ของประชากร จำนวน 74 คน สรุปผลได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.6 มีอายุ 21- 30 ปี ร้อยละ 58.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.7 อยู่ในตำแหน่งแพ็คผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ร้อยละ 16.2 มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 63.5 และมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ร้อยละ 60.8

1.2 ปัจจัยลักษณะของงาน พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความท้าทายของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความหลากหลายของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความก้าวหน้าในงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะของงาน

(N = 74)

ปัจจัยลักษณะของงาน	μ	σ	ระดับ
ความหลากหลายของงาน	4.14	0.655	มาก
ความท้าทายของงาน	4.23	0.487	มาก
ความก้าวหน้าในงาน	4.07	0.554	มาก
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	4.01	0.682	มาก
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.16	0.653	มาก
ความอิสระในการทำงาน	4.04	0.645	มาก
รวม	**4.10**	**0.612**	**มาก**

1.3 ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.588 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน

(N = 74)

ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน	μ	σ	ระดับ
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร	3.96	0.694	มาก
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	4.14	0.570	มาก
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	4.16	0.604	มาก
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	4.29	0.487	มาก
รวม	**4.13**	**0.588**	**มาก**

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.550 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

(N = 74)

ความผูกพันต่อองค์กร	μ	σ	ระดับ
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.22	0.521	มาก
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร	4.18	0.598	มาก
ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	4.13	0.531	มาก
รวม	**4.17**	**0.550**	**มาก**

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและอายุงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศ การศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะของงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะของงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

(N = 74)

Model	R	R^2	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Stepwise	0.876	0.767	0.754	0.24557

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ (R) ระหว่างปัจจัยลักษณะของงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง มีค่าเท่ากับ 0.876 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะของงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.754 แสดงว่า ตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยลักษณะของงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 75.4 และที่เหลืออีกร้อยละ 24.6 ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะของงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

(N = 74)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**			**Collinearity Statistics**	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.450	0.265	0.265	1.698	0.094		
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	0.310	0.084	0.427	3.700	0.000*	0.254	3.944

ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร	0.203	0.084	0.285	2.420	0.018*	0.243	4.117
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	0.288	0.087	0.332	3.301	0.002*	0.334	2.992
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.489	0.070	0.483	6.248	0.000*	0.565	1.769
Durbin-Watson	2.067						

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะของงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน (X4) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร (X7) ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ (X8) และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร (X10)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$\hat{Y}$ = 0.450 + 0.310 (X4) + 0.203 (X7) + 0.288 (X8) + 0.489 (X10)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$Z\hat{Y}$ = 0.483 (Z_{x4}) + 0.427 (Z_{x7})) + 0.332 (Z_{x8}) + 0.285 (Z_{x10})

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะของงาน และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559) ที่ศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

เพ็ญนภา วงศ์นิติกร (2559) ที่ศึกษาวิจัยพบว่า อายุของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา หลักทอง (2557) ที่ศึกษาวิจัยพบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วน อุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559) ที่ศึกษาวิจัย พบว่า ระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 นครสวรรค์แตกต่างกัน

2. ปัจจัยลักษณะของงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสมย์สิรี มูลทองทิพย์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอท่ามะกา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสายใจ นาคปั้น (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในเครือบริษัทนิตโต เดนโกะ พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ในความต้องการและความพอใจของมนุษย์ขั้นตอนที่ 4 กล่าวไว้ว่า ความต้องการมีฐานะทางสังคมและรู้สึกว่าตนมีค่า เมื่อคนต้องการมีสังคมแล้วก็จะต้องการมีฐานะทางสังคมที่ดีกว่าผู้อื่น ๆ ส่วนการรู้สึกว่าตนมีคุณค่านั้นเป็นความรู้สึกภายในที่มีความมั่นใจและรู้สึกว่าตนมีความสามารถมาจากตำแหน่ง รางวัล การเลื่อนขั้นหรือการเพิ่มความรับผิดชอบ การรู้สึกว่าตนมีคุณค่ามาจากการเป็นที่รู้จักประสบความสำเร็จและน่าเชื่อถือ

ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Richard M. Steers and Lyman Porter กล่าวไว้ว่า ความน่าเชื่อถือและความพึ่งพาได้ขององค์กร ถ้าองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกที่มีเสถียรภาพและมั่นคงได้จะส่งผลให้พนักงานไม่อยากทำงานและไม่มีความผูกพันในองค์กร โดยองค์กรที่มีความมั่นคงและความน่าเชื่อถือจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจพร้อมที่จะทำงานเต็มที่และอย่างมีเสถียรภาพเกิดความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตา จันทร์งาม (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และค่าตอบแทนทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของภูษณิศา หงส์ร่อน (2560) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการไทย: ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า ข้าราชการที่มีทัศนคติต่อองค์กรที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่ง สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยลักษณะของงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดการยอมรับและสนับสนุนต่อการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรตอบสนองความต้องการของพนักงานทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง ด้วยการให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนด้วยความใส่ใจ เช่น การเรียกชื่อ การพูดจาทักทาย หรือกล่าวชื่นชม ก็จะช่วยสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นได้ การให้เกียรติ ให้ความไว้วางใจ ให้พนักงานได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ พนักงานจะเกิดความจงรักภักดี รู้สึกว่าตนมีความสำคัญ และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันในองค์กร

3. ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนั้นองค์กรควรช่วยเหลือปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าเล็กหรือใหญ่อย่างทันทีทันใด ทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาส่วนตัว เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจในองค์กร และรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

4. ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรสนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันเป็นหนึ่งเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม รวมถึงการมีเพื่อนร่วมงานที่คอยให้กำลังใจและช่วยปลอบใจ จะทำให้เขาไม่รู้สึก

โดดเดี่ยวและรับรู้ได้ว่าจะมีคนที่คอยช่วยเหลือเขาอยู่เสมอ เมื่อเขาประสบกับปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาในการทำงานหรือปัญหาส่วนตัวก็ตามทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และสามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก *(In-depth Interview)* การสัมภาษณ์กลุ่ม *(Focus Group Discussion)* เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มเติมด้วย เพื่อจะทำให้ได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง แล้วนำมาปรับปรุง พัฒนาและแก้ไขให้ตรงประเด็น อันจะส่งผลดีต่อการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

ฐิติมา หลักทอง. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพ็ญนภา วงศ์นิติกร. (2559). *ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ภูษณิศา หงษ์ร่อน. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการไทย: ศึกษา กรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.* สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสยาม.

ลลิตา จันทร์งาม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล***.** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรณา อาวรณ์. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.* สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

ศราวุธ โภชนะสมบัติ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์.* สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ กรมควบคุมโรค, กระทรวงสาธารณสุข.

ศรินญา ปูเต๊ะ. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่).* สารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).* การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สายใจ นาคปั้น. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในเครือบริษัทนิตโต เดนโกะ.* การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

โสมย์สิรี มูลทองทิพย์. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอท่ามะกา.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Buchanan, B. (1974). *Building Organizational Commitment: The Socialization Of Managers In Work Organizations.* Administrative Science Quarterly.19: 535-546.

Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality. New York: Harper and Row.

Richard M. Steers and Lyman Porter. (1973). *Organizational Work Personal Factors in Employee and Absenteeism.* Psychological Bulletin.

ภาวะการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2562

The Students' Employment Status and Income while Studying at Thailand National Sports University, Chiang Mai Campus, in Academic Year 2019

Received 28 April 2021
Revised 7 July 2021
Accepted 28 April 2021

สุดยอด ชมสะห้าย,
ศราวุธ ไทยสงวนวรกุล,
อนุชา กิติชัยชาญ,
ธนกร ปัญญาวงค์,และ ปรัชญา ชมสะห้าย
มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ
Sudyod Chomsahai,
Sarawut Thaisa-ngoun-worrakul,
Anucha Kittichaicharn,
Thanakorn Panyawong and Pratchaya Chomsahai
Thailand National Sports University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2562 ประชากร เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 – 4 ของทั้ง 3 คณะ จำนวน 472 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามทั้งหมด 4 ตอน ที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ .75 ใช้สถิติเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

ผลการศึกษาพบว่า เป็นนักศึกษาชาย 346 คน หญิง 126 คน ได้เงินสนับสนุนระหว่างเรียนส่วนมากจากบิดามารดาผู้ปกครอง ทำงานระหว่างเรียน เงินกู้ยืมทางการศึกษา และอื่น ๆ ไม่มีงานทำไม่มีรายได้ระหว่างเรียน จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 มีงานทำและรายได้ระหว่างเรียน จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 ส่วนมากทำงานในมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ตามกิจกรรมและงานต่าง ๆ รองลงมาตามร้านค้า ร้านอาหาร ในสถานประกอบการของเอกชน สมาคมกีฬา ชมรมกีฬา ศูนย์ส่งเสริมกีฬาในจังหวัดเชียงใหม่ นักศึกษา มีความต้องการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และคณะศิลปศาสตร์

อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และนักศึกษา ทั้ง 3 คณะ ยังต้องการให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมความรู้ ทักษะวิชาชีพด้านการกีฬา ผู้ตัดสินกีฬา ภาษาต่างประเทศ และการพัฒนาบุคลิกภาพ

คำสำคัญ : ภาวการณ์มีงานทำ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่

Abstract

The purpose of this research was to study students' employment status and income while studying at Thailand National Sports *University, Chiang Mai* Campus, in academic year 2562. The populations were 472 the second-year to the fourth-year students of all 3 faculties. The instrument used in the study was a 4-part questionnaire which was verified by 3 experts. The content validity was 0.75, data were analyzed by percentage, mean (μ), and standard deviation (**σ**), used a package program, and presented in tables and a composition.

The results showed that there were 346 male students and 126 female students receiving financial support from their parents, working while studying, student loans, and others. There were 242 students, accounting for 51.30 percent were not employed and had no income while studying, and there were 230 students, accounting for 48.70 percent worked and received income while studying at Thailand National Sports *University, Chiang Mai* Campus, depended on various activities and kinds of working, followed by working in shops, restaurants in private establishments, sports associations, sports clubs, and *Chiang Mai* sports promotion centers. The requirements of students were to work and receive income while studying as follows: students under the Faculty of Education were at a high level (Mean = 4.07), students under the Faculty of Sports and Health Sciences were at a high level (Mean = 4.11), and students under the Faculty of Liberal Arts were at a high level (Mean = 3.94). In addition, students of all 3 faculties also required the university to support concerning the sports knowledge, professional skills, sports referees, foreign languages, and personality development.

Keyword: employment status, Thailand National Sports University, Chiang Mai Campus

คำนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ของยุคโลกาภิวัฒน์มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดการศึกษาในระดับ ต่าง ๆ ของไทยอย่างเห็นได้ชัด มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติเป็นสถาบันที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตาม พ.ร.บ.การศึกษา พ.ศ.2548 ซึ่งในมาตรา 7 มีวัตถุประสงค์ในการผลิตและพัฒนาบุลากรทางพลศึกษา การกีฬา วิทยาศาสตร์การกีฬา วิทยาศาสตร์สุขภาพ นันทนาการ และบุคลากรในด้านที่เกี่ยวข้อง มีภารกิจทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางด้านวิชาการ การให้บริการชุมชน การใช้และพัฒนาเทคโนโลยี เสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้แก่ท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความสามารถพิเศษทางการกีฬา นันทนาการและบุคคลที่ความบกพร่องทางร่างกาย รวมถึงการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การละเล่นพื้นบ้านและกีฬาไทย ประกอบกับในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 6 มาตรา 47 ระบุหน้าที่ของมหาวิทยาลัยว่า “ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ”

ในปีการศึกษา 2562 มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ได้จัดการศึกษาในหลักสูตรของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติทั้ง 3 คณะคือ คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาพลศึกษา และสาขาวิชาพลศึกษาและสุขศึกษา รวม 319 คน คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ 97 คน และคณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชานันทนาการและการท่องเที่ยว รวม 66 คน รวมทั้งสิ้น 472 คน ตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีธุรกิจรุ่งเรือง เศรษฐกิจค่อนข้างดี เป็นเมืองท่องเที่ยวทางภาคเหนือและเป็นที่สนใจของนักเรียนที่จะเข้ามาศึกษาต่อในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ก็ประกอบกับในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและภาวะการว่างงาน ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุทธยา (2530) กล่าวว่า งานที่เอื้ออาทร ทุกข์ สุข ของเยาวชนที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่นิสิตนักศึกษา ประกอบกับการลดอัตรากำลังในองค์กรรัฐบาลและองค์กรเอกชน จึงทำให้ภาวการณ์แข่งขันการทำงานองค์กรเอกชน ภาวะการแข่งขันการทำงานสูงซึ่งมีผลกระทบต่อครอบครัวของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบัน

ดังนั้นนักศึกษาจึงมีปัญหาด้านการเงินต่อการศึกษาดังตัวเลขของการผ่อนผันการลงทะเบียนของนักศึกษาปีการศึกษา 2562 ซึ่งตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่การเงิน และงานฝ่ายทะเบียนของมหาวิทยาลัยเป็นจำนวน 45 คน การขอกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาเป็นจำนวนสูงซึ่งมีผลกระทบ ต่อครอบครัวของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยฯ รวมถึงการขอยืมเงินฉุกเฉินไทยช่วยไทย เพื่อการลงทะเบียนเรียนอีกจำนวนหนึ่ง ประกอบกับครอบครัวส่วนมากมีฐานะยากจน จึงเห็นได้ว่าเป็นปัญหาต่อการศึกษาของนักศึกษา จำเป็นจะต้องใช้เงินเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาอย่าง

ต่อเนื่อง จากการศึกษาในเบื้องต้นพบว่า นักศึกษาบางคนต้องหาเงินมาใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตระหว่างเรียนเพิ่มเติม ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาภาวะการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาภาวะการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติวิทยาเขตเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2562

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร
   ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ที่เรียนตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 4 ทั้งสามคณะ
2. ขอบเขตด้านเวลา
   เวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลา 2 ภาคเรียน ปีการศึกษา 2562 ที่นักศึกษาศึกษาจากการเรียนการสอนตามหลักสูตร
3. ขอบเขตด้านสถานที่
   มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2562 ทั้ง 3 คณะ ได้แก่คณะศึกษาศาสตร์ศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ และคณะศิลปะศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และปีที่ 4

งาน หมายถึง งานที่นักศึกษาได้ทำทุกชนิดในระหว่างการศึกษาตามหลักสูตรและมีรายได้

เวลาว่าง หมายถึง เวลาที่ว่างจากการศึกษาเล่าเรียนตามหลักสูตร อันได้แก่ หลังเลิกเรียน วันหยุดราชการ หรือช่วงเวลาค่ำถึงกลางคืน

ภาวการณ์มีงานทำ หมายถึง สถานภาพในการทำงานของนักศึกษาระหว่างที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2562 ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่

สถานที่ หมายถึง สถานประกอบการหรือผู้จ้างให้นักศึกษาทำงาน ทั้งในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. มหาวิทยาลัยได้ทราบผลการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษา
2. อาจารย์ที่ปรึกษาได้ข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา และติดตาม
3. ผู้บริหารและอาจารย์ได้ข้อมูลสำหรับการวางแผนแนะแนว สำหรับการแนะนำในการหารายได้พิเศษระหว่างเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติวิทยาเขตเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และปีที่ 4 ทุกคณะ ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2562 จำนวน 472 คน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร จำแนกตามคณะ

คณะโปรแกรมวิชา/	**ประชากร (คน)**	**ร้อยละ**
คณะศึกษาศาสตร์	319	65.50
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ	97	20.60
คณะศิลปศาสตร์	66	13.90
รวม	**472**	**100**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ปลายเปิด (open-ended) เกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามที่ตรงกับสภาพของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเลือกตอบเกี่ยวกับสภาพการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (check-list) เกี่ยวกับการมีงานทำหรือหารายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (ratting scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

2 หมายถึง ต้องการน้อย

3 หมายถึง ต้องการปานกลาง

4 หมายถึง ต้องการมาก

5 หมายถึง ต้องการมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เป็นความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการมีงานทำและหารายได้ระหว่างเรียน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวความคิดมาจากเอกสาร ตำรา วารสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างให้ครอบคลุมตามสภาพท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อมของผู้ที่ศึกษาอยู่
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่า IOC = .80
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับนักศึกษา จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ ประเมินค่าใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์ พร้อมเครื่องมือ ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และปีที่ 4 ทั้งของคณะศึกษาศาสตร์ ของคณะศิลปศาสตร์ และ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 คณะ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 2	161	34.10
ชั้นปีที่ 3	200	42.40
ชั้นปีที่ 4	111	23.50
รวม	**472**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 คณะ เป็นนักศึกษาชั้นปี 2 จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50

ตารางที่ 3 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของสถานประกอบการหรือ ผู้ที่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2562 เข้าทำงาน

สถานประกอบการหรือผู้จ้าง	จำนวน	ร้อยละ
1. มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่	57	19.40
2. สถานประกอบการของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เช่นการกีฬาแห่งประเทศไทย	11	3.70
3.องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อบจ. อบต. เทศบาล	11	3.70
4. สถานประกอบการเอกชน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น พิซซ่า	29	9.90
5. สมาคมกีฬา ชมรมกีฬา	37	12.60
6. ศูนย์ส่งเสริมกีฬา ชมรมกีฬา	15	5.10
7. โรงแรม รีสอร์ท	9	3.10
8. ศูนย์ฝึกเยาวชน	5	1.70
9. ร้านค้า ร้านอาหาร	48	16.30

10. ทำงาน กิจการของครอบครัว	28	9.50
11. อื่น ๆ	44	15.00
รวม	**294**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่เข้าทำงาน ในสถานประกอบการต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ร้านค้า ร้านอาหาร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 สมาคมกีฬา ชมรมกีฬา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 สถานประกอบการเอกชน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น พิซซ่า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ศูนย์ส่งเสริมกีฬา ชมรมกีฬา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 อื่น ๆ อีกจำนวนหนึ่ง

ตารางที่ 4 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละรายได้จากการจ้างงานทำของสถานประกอบการของนักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2562

ลักษณะของการจ้างงาน	จำนวน	ร้อยละ
รายวัน	109	44.10
รายสัปดาห์	25	10.10
รายเดือน	47	30.00
จ้างเหมา	17	6.90
อื่น ๆ	22	8.90
รวม	**247**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ มีรายได้จากการจ้างงานทำของสถานประกอบการรายวัน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รายเดือน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายสัปดาห์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 จ้างเหมา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90

สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 คณะศึกษาศาสตร์ 2 สาขารวมจำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ 2 สาขารวมจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ

27.60 และคณะศิลปศาสตร์ 2 สาขารวมจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 เป็นนักศึกษาชายทั้ง 3 คณะ จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 และหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 เป็นนักศึกษาชั้นปี 2 จำนวน 161 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 200 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 111 คน และพบว่านักศึกษาทั้ง 3 คณะ นำเวลาว่างจากการเรียนไปประกอบ กิจกรรม ในการเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 หางานทำหารายได้ระหว่างเรียน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ไม่มีงานทำ ไม่มีรายได้ระหว่างเรียน จำนวน 242 คน มีงานทำ มีรายได้ระหว่างเรียน จำนวน 230 คน และพบว่านักศึกาาที่มีงานทำและมีายได้ระหว่างเรียนส่วนมากรับจ้างทั่วไป นอกเวลา(Part Time) กับสถานประกอบการต่าง ๆ จำนวน 96 คน ตัดสินกีฬา, จัดการแข่งขัน จำนวน 76 คน เป็นผู้นำ การออกกำลังกาย, กีฬา จำนวน 28 คน และเป็นนักกีฬาจำนวน 24 คน โดยเวลาในการทำงาน ของนักศึกษาบางเวลาเป็นส่วนใหญ่ ในช่วงหลังเลิกเรียน และวันเสาร์ - อาทิตย์ โดยใช้ความรู้ทางสาขาวิชามาประยกต์ใช้ในการทำงานในระดับปานกลาง ถึงมาก และมีมากที่สุดบ้างเล็กน้อย โดยสถานประกอบการคือ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ร้านค้า ร้านอาหาร สมาคมกีฬา ชมรมกีฬา จำนวน 37 คน สถานประกอบการเอกชน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น พิซซ่า และกิจการของครอบครัว

3. นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีความต้องการทำงานหรือหารายได้ระหว่างเรียน อยู่ในระดับมาก มีค่า $\mu = 4.07$ ค่า $\sigma = 0.55$ และมีความคิดเห็นความต้องการดังนี้ ต้องการให้ มหาวิทยาลัยการกีฬาเสริมความรู้และทักษะด้านกีฬาผู้ติดสินกีฬา ด้านผู้นำนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ด้านพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านภาษาต่างประเทศ นักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยฯ ช่วยเหลือนักศึกษาในกาทำงานหรือหารายได้ระหว่างเรียนจากการจัดโครงการต่าง ๆ และนักศึกษา ต้องการมีส่วนร่วมในการเลือกวิชาเรียนในหมวดวิชาเลือกเสรีให้สอดคล้องกับความต้องการของ นักศึกษา ในระดับมากเช่นกัน

4. นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพมีความต้องการทำงานหรือหารายได้ ระหว่างเรียนอยู่ในระดับมาก มีค่า $\mu = 4.11$ ค่า $\sigma = 0.74$ และมีความคิดเห็นความต้องการดังนี้ นักศึกษาต้องการให้ มหาวิทยาลัยฯ จัดเสริมความรู้และทักษะด้านกีฬา / ผู้ตัดสินกีฬา อยู่ในระดับมาก ด้านพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านผู้นำนันทนาการ ต้องการให้มหาวิทยาลัยฯ สนับสนุนและอำนวย ความสะดวกเกี่ยวกับการมีงานทำหรือหารายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษา ต้องการให้มหาวิทยาลัยฯ บริการจัดหางานหรือหารายได้ระหว่างเรียน และต้องการให้จัดรายวิชาเรียน ให้สอดคล้อง กับสภาพ ทำงาน หรือการหารายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษา ในระดับมากเช่นกัน

5. พบว่านักศึกษาคณะศิสปศาสตร์มีความต้องการทำงานหรือหารายได้ระหว่างเรียน อยู่ในระดับมาก มีค่า $\mu = 3.94$ ค่า $\sigma = 0.56$ และมีความคิดเห็นความต้องการดังนี้ นักศึกษาต้องการ ให้มหาวิทยาลัยฯ จัดเสริมความรู้และทักษะด้านกีฬา / ผู้ตัดสินกีฬาอยู่ในระดับมาก ด้านพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านจัดรายวิชาเรียนให้สอดคล้อง

กับสภาพทำงาน หรือการหารายได้ ระหว่างเรียน ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านบริการจัดหางานหรือหารายได้ระหว่างเรียน ในระดับมาก เช่นกัน

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาภาวะการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ของคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 319 คน คณะวิทยาศาสตร์จำนวน 97 คน และคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 66 คน เป็นเพราะว่าคณะศึกษาศาสตร์มีนักศึกษามากตามแผนการรับปีละ 150 คน แต่ละชั้นปีซึ่งมากกว่าอีก 2 คณะซึ่งสอดคล้องกับแผนการรับนักศึกษา (2562) และเพศชาย 346 คน เพศหญิง 126 คน ซึ่งโดยปกติแล้วทุก ๆปี ใน 3 คณะนักศึกษาจะมาสมัครเรียนส่วนมาก เป็นชาย มากกว่าหญิง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าสถาบันพลศึกษาวิทยาศาสตร์ หรือสาขาการจัดการกีฬา เป็นสาขา เฉพาะทาง ซึ่งจะใช้กิจกรรมการเรียนที่เกี่ยวเนื่องกับร่างกายเป็นหลัก จึงจะเหนื่อยและหนัก ดังนั้น นักศึกษาชายจึงมีมาเรียนในมหาวิทยาลัยการกีฬามาก และมีนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ซึ่งตอบแบบสอบถาม มาก รองลงมาก็เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และปีที่ 4

ที่เป็นเช่นนี้เพราะต้องการศึกษานักศึกษาที่เรียนในมหาวิทยาลัยการกีฬามาแล้วอย่างน้อย 1 ปีเพราะว่านักศึกษาคุ้นเคยจังหวัดเชียงใหม่ ธุรกิจเศรษฐกิจ ร้านอาหาร สถานประกอบการ ที่ดีกว่านักศึกษา ที่เข้าใหม่ จึงมีความคุ้นเคยกับสถานที่รอบ ๆ มหาวิทยาลัยประกอบด้วย มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ตั้งอยู่ตรงใจกลางเมืองเชียงใหม่ นักศึกษาจึงมี ช่องทางในการทำงานหรือหารายได้ระหว่างเรียนได้มากขึ้นนอกเหนือจากรายได้ที่ได้จากบิดา มารดา ผู้ปกครอง ซึ่งรองลงมาที่เป็นรายได้ของนักศึกษาคือทำงานระหว่างเรียนสอดคล้องกับสุดยอด ชมสะห้าย (2552) ได้ศึกษาสภาพการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษา สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่านักศึกษาบางส่วนนอกจากได้รับเงินจากบิดา มารดาแล้วยังทำงาน ระหว่างเรียน และมีรายได้ระหว่างเรียนเพื่อนำมาใช้จ่ายในระหว่างเรียน และซึ่งนอกเหนือรายได้ จากทุนการศึกษาแล้ว นักศึกษาก็ใช้สิทธิ์ในการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษามาใช้จ่ายระหว่างเรียนเพื่อให้มีสภาพคล่องตัวในการใช้จ่ายระหว่างภาคการศึกษา จากการศึกษายังพบว่านักศึกษาโดยรวมของชั้นปีที่ 2 ถึง 4 ทั้ง 3 คณะมีงานทำ มีรายได้ระหว่างเรียน จำนวน 230 คน ไม่มีงานทำ ไม่มีรายได้ระหว่างเรียนจำนวน 242 คน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าบริบท ของจังหวัดเชียงใหม่ และบริบทของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขต เชียงใหม่ ต่างก็อำนวยให้การทำงาน คือเป็นเมืองใหญ่มีชื่อเสียง เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีวัฒนธรรม เป็นเอกลักษณ์ มีสถานประกอบการมากมาย ดังเช่น นักศึกษาส่วนมากจะทำงานรับจ้างทั่วไป นอกเวลา (Part Time) กับสถานประกอบการต่าง ๆทั้งนักศึกษาตัดสินกีฬา จัดการแข่งขันกีฬา เป็นผู้นำการออกกำลังกายและกีฬา ซึ่งเป็นความต้องการของนักศึกษาเพื่อหารายได้มาจุนเจือตนเองในระหว่างเรียน และกิจกรรมบางอย่างก็ตรงกับสาขาวิชาที่เรียนจึงมีความถนัดในศาสตร์ที่ตนเรียน ประกอบกับคณะอาจารย์ของ

มหาวิทยาลัย ได้สอนอย่างเข้มข้นเพื่อให้นักศึกษามีคุณภาพ ในการเป็น ผู้ตัดสินกีฬา ผู้นำการออกกำลังกาย และประกอบกับจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันกีฬาอยู่เรื่อย ๆ จึงทำให้นักศึกษาได้ใช้วิชาชีพในการตัดสินกีฬาได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้นักศึกษาบางส่วนเป็นนักกีฬาของมหาวิทยาลัย เป็นนักกีฬาทีมชาติซึ่งจะมีรายได้จากการแข่งขันกีฬาหรือของรางวัลจะการประสบความสำเร็จจากการ แข่งขันด้วย นอกจากนี้ จะมีการช่วยบิดา มารดาทำงาน หรือประกอบอาชีพด้วยตนเอง เช่น ค้าขายอื่น ๆ เป็นต้น โดยใช้เวลาว่าง หลังเลิกเรียน วันเสาร์ - อาทิตย์ และบางครั้งอาจขอเวลาเรียนจากอาจารย์ผู้สอน และพบว่านักศึกษา ใช้ความรู้สาขาวิชามาประยุกต์ใช้ในการทำงานในระดับปานกลาง มากและมากที่สุดตามลำดับ ดังนั้นนักศึกษาจึงต้องมีการให้มหาวิทยาลัยการกีฬาจะเสริมความรู้และทักษะวิชาชีพด้านต่าง ๆ เพื่อการมีงานทำของนักศึกษา เช่นด้านกีฬาผู้ตัดสินกีฬา ด้านภาษาต่างประเทศด้านผู้นำนันทนาการ คอมพิวเตอร์ และพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสม เพื่อความมั่นคงและมั่นใจในการประกอบวิชาชีพ ทั้งในระหว่างเรียนและหลังจบการศึกษา เพื่อการหารายได้ระหว่างเรียนมากที่สุดคือ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติวิทยาเขตเชียงใหม่ จำนวน 57 คน ร้านค้าร้านอาหาร จำนวน 48 คน ทั้งนี้เพราะ นักศึกษาจะเป็นผู้ตัดสินกีฬาต่าง ๆ ที่มีการแข่งขันในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นผู้ตัดสินในสนามของ มหาวิทยาลัยการกีฬา และจังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวร้านค้าร้านอาหาร 7eleven พิซซ่า และธุรกิจต่าง ๆ มากมาย ซึ่งประกอบกับมหาวิทยาลัยการกีฬาอยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่ ซึ่งง่าย ต่อการเข้าทำงาน ในเวลาว่างของนักศึกษาและประกอบกับมีผู้แนะนำคืออาจารย์ที่ปรึกษาบ้าง เพื่อนบ้าง ติดต่อด้วยตนเองบ้าง และจะสื่อต่าง ๆ

2. ความต้องการทำงานหรือรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษาทั้ง 3 คณะ อยู่ใน ระดับมาก นักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการมากที่สุดคือ จะเสริม ความรู้และทักษะด้านกีฬา ผู้ตัดสินกีฬา การพัฒนาบุคลิกภาพ คอมพิวเตอร์ และภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้เพราะต้องการมีความรู้ ประสบการณ์ เพื่อความมั่นใจในตนเอง และพร้อมที่จะออกรับใช้สังคม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว https// Moneyhub.in.th: (9 พ.ค. 2563) มนุษย์ต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามที่ปรารถนาคือต้องการให้ได้ทำงานที่ตนเองถนัด รวมทั้ง ความต้องการทำงานตามกำลังปัญญา และการศึกษาที่มีทั้งหมดในการสร้างสรรค์ต่าง ๆ เกิดความเชื่อมั่น ในตนเอง ลองดูมานักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยฯ ช่วยเหลือในการทำงาน หรือหารายได้ ระหว่างเรียน จากโครงการต่าง ๆ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ที่สามารถจ้างงานนักศึกษา เนื่องจากส่วนมาก นักศึกษาเป็นคนต่างจังหวัด จึงต้องการให้มหาวิทยาลัยฯ ช่วยหางานและต้องการ มีส่วนร่วมในการเลือก วิชาเรียน ในหมวดวิชาเลือกเสรีให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา จะได้นำไปใช้ประโยชน์ ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วงเดือน ไม้สนธิ์: (2547) พบว่าผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ได้ทำงาน หน่วยงานที่ผู้สำเร็จการศึกษาเข้าทำงานมากที่สุดคือหน่วยงานเอกชน ในส่วนทักษะที่ให้สถาบัน ฯ มีการปรับปรุงคือทักษะในด้านภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ และสอดคล้องกับ พรรณงาม วิชิตเสถียร (2545)

ได้สำรวจปัญหาและความต้องการ ความช่วยเหลือของนักศึกษา พบว่า ต้องการให้สถาบันช่วยเหลือด้านการเรียน การปรับตัว การพัฒนา บุคลิกภาพ ได้รับความช่วยเหลือจากครูอาจารย์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสาร ทั้งจากภายในและภายนอกสถาบัน สนับสนุนนักศึกษาในการทำกิจกรรม ประกอบด้วยนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ต้องการออกรับใช้สังคมคือประกอบวิชาชีพครู ตามบริบทของคณะ จึงต้องมีความรู้ ครอบคลุมทุกด้านเป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่ ควรได้ประสานงานกับสถานประกอบการ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือองค์กรต่าง ๆ ภายในจังหวัด ทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อหาข้อมูลการทำงาน นอกเวลาเรียนให้กับนักศึกษา
2. มหาวิทยาลัย ฯ ควรได้จัดอบรมความรู้ทักษะวิชาชีพเพิ่มเติม เช่น ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ กิจกรรมนันทนาการ และการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นต้น
3. จัดแนะแนวการมีงานทำ โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ความรู้เพิ่มเติม เช่น จัดหางานจังหวัด หรือหน่วยงานเอกชน มีบอร์ดประชาสัมพันธ์การจัดงาน มีเอกสารโบชัวร์ อย่างเป็น รูปประธรรม

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรได้ศึกษาภาวะการมีงานทำในมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติวิทยาเขตอื่นๆ
2. ควรมีการศึกษาข้อมูลอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อจะได้นำข้อมูลมาจัดทำโครงการ หรือกิจกรรม เนื่องจากในปี 2563 สภาวะสังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา ได้เปลี่ยนไปมาก (New Normal)

เอกสารอ้างอิง

พรรณงาม วิทิตเสถียร และคณะ. (2545). *การศึกษาความต้องการบริการแนะแนวทางของนักศึกษา. ธนบุรี : สถาบันราชภัฏธนบุรี.* รายงานวิจัย.

วงเดือน ไม้สนธิ์ และคณะ. *การติดตามภาวการณ์มีงานทำของบัณฑิต โปรแกรมวิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.* รายงานการวิจัย.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2525). *นิสิตศึกษา หลักการ ปัญหา แนวปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

สุดยอด ชมสะห้าย. (2552). *สภาพการมีงานทำและรายได้ระหว่างเรียนของนักศึกษา สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2551.* คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่.

Money hub. (2559). *ขึ้นบันได 5 ขั้น มุ่งมั่นให้ประสบความสำเร็จแบบฉบับมาสโลว์*, สืบค้น 10 พฤษภาคม 2563, จาก https://moneyhub.in.th/article/maslows-hierarchy-of-Needs-and-success.

การประยุกต์ใช้อากาศยานไร้นักบินในการจัดการด้านปัญหาสิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษาปัญหาภัยพิบัติไฟป่าและมลพิษทางอากาศ จังหวัดเชียงใหม่

Application of Unmanned Aerial Vehicle to manage Environmental Problem : A Case Study from Forest Fire and Air Pollution in Chiang Mai

Received 28 April 2021
Revised 7 July 2021
Accepted 12 July 2021

รัฐพล พรหมมาศ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Rattaphol Phrommas
Chiang Mai University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการประยุกต์ใช้อากาศยานไร้นักบินในการจัดการด้านปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยมีกรณีศึกษาปัญหาภัยพิบัติไฟป่าและมลพิษทางอากาศ ซึ่งเกิดขึ้น ณ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ถึงแม้ในยุคปัจจุบันจะมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่หลากหลายในการนำมาใช้ในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม ด้วยคุณสมบัติของอากาศยานไร้นักบินที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ต่ำ มีความคล่องตัวสูงในการเคลื่อนย้ายเพื่อการปฏิบัติงาน สามารถทำการบันทึกภาพนิ่ง /วีดิโอพร้อมกับนำส่งข้อมูล ณ. ปัจจุบันให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่คนหรือยานพาหนะจะสามารถเข้าถึงได้ในเวลาอันรวดเร็วได้ และใช้ระยะเวลาอันสั้นใน การฝึกฝนเรียนรู้เพื่อการปฏิบัติงานจริงทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชนซึ่งเป็นส่วนของการทำงานแบบจิตอาสาภัยพิบัติได้ แต่อากาศยานไร้นักบินยังมีข้อจำกัดในการใช้งานนั่นคือ ผู้จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ควรมีความรู้พื้นฐานที่สำคัญทั้งในด้านการประเมินสภาพอากาศก่อนทำการบิน การอ่านทำความเข้าใจแผนที่ การแปรผลข้อมูลระบบระบุตำแหน่งบนพื้นโลก การบันทึกภาพถ่ายทางอากาศ การตกแต่งภาพถ่าย นอกจากนั้นการปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงกฎหมายในการบิน และการประสานงานกับพื้นที่ๆทำการบินเพื่อปฏิบัติการ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์แบบ

คำสำคัญ : อากาศยานไร้นักบิน, ปัญหาสิ่งแวดล้อม

Abstract

This research aims to study the application of unmanned aerial vehicle to manage environmental problem in the case study of forest fire and air pollution which occurred in Chiang Mai. The result from the research could be summarized as follows; even though in the present there are varieties of new technologies available for application in environmental mission, the unmanned aerial vehicle possesses desirable features such as low cost of operation, mobility, and ability to record still and moving image, as well as ability to transfer real-time information to the ground team in order to rapidly enter the area on foot or with vehicle. Moreover, unmanned aerial vehicle only required a short period of time to learn to operate by both government and private sector employees who were volunteering in the disaster relief. However, the technology still has some operating limitation in which the vehicle requires some important basic knowledge such as pre-flight weather prediction, map and GPS reading, aerial photography, and photo editing. Operator also needs to consider aviation regulation and coordinate with ground authority for the flight mission to complete the task perfectly.

Keyword : unmanned aerial vehicle, Environmental Problem

บทนำ

ปัจจุบันทั่วโลกมีการนำอากาศยานไร้นักบิน/อากาศยานไร้คนขับ (Unmanned Aerial Vehicle : UAV) หรือโดรน (Drone) ซึ่งเป็นอากาศยานที่ไม่จำเป็นต้องมีมนุษย์ควบคุมอยู่ข้างใน แต่ใช้การควบคุมจากระยะไกล หรือการทำงานของระบบอัตโนมัติในการเคลื่อนที่และปฏิบัติภารกิจต่าง ๆมาใช้ประโยชน์ในหลากหลายภารกิจนอกเหนือจากภารกิจด้านการทหาร ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดการพัฒนาเทคโนโลยีด้านนี้ ไม่ว่าจะเป็นการบินในด้านการเกษตร เช่น การฉีดพ่นยาฆ่าแมลง การตรวจแปลงเกษตรที่มีบริเวณกว้าง การบินเพื่อการอนุรักษ์ การสำรวจไฟป่า การสำรวจการทำลายป่าไม้ การตรวจหาสัตว์ป่าเพื่อการวิจัย หรือแม้กระทั่งการบินตรวจสอบสภาพการจราจรจากมุมสูง เป็นต้น ซึ่งโดรนได้เข้ามามีทบทวนและทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากมีการใช้งานกันอย่างกว้างขวางรวมถึงประเทศไทย โดยข้อมูลจากสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์กรมหาชน) หรือ สทป. ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีอากาศยานไร้นักบิน เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ไทยมีศักยภาพในการพัฒนาได้ สทป. ได้จัดทำโครงการวิจัยและพัฒนาเพื่อประยุกต์ใช้ในด้านพลเรือนและการบินเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ, 2563 : ระบบออนไลน์) สิ่งเหล่านี้แสดงให้

เห็นอย่างชัดเจนว่า หน่วยงานภาครัฐบาล ก็ได้เห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ในการที่จะนำเอาโดรนมาใช้ประโยชน์ด้านกิจการพลเรือนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำมาแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาประเทศ

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทช่วยเหลือในงานแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีจากดาวเทียม หรือเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ สิ่งเหล่านี้มีต้นทุนค่อนข้างสูง และการนำมาใช้งานจริงอยู่ในเงื่อนไขและข้อจำกัด ส่งผลให้โดรน ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ต่ำมีความคล่องตัวสูงในการเคลื่อนย้ายเพื่อการปฏิบัติงาน สามารถทำการบันทึกภาพนิ่ง /วีดิโอพร้อมกับนำส่งข้อมูล ณ ปัจจุบันให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่คนหรือยานพาหนะจะสามารถเข้าถึงได้ในเวลาอันรวดเร็วได้ และใช้ระยะเวลาอันสั้นในการฝึกฝนเรียนรู้เพื่อการปฏิบัติงานจริง ทำให้มีหน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชนมีการนำโดรนมาใช้งานกันอย่างแพร่หลาย

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่นั้น ได้ตกอยู่ในวังวนของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญมานานนับ 10 ปี นั่นคือปัญหาภัยพิบัติไฟป่าและมลพิษทางอากาศ ซึ่งจะเกิดขึ้นในช่วงปลายเดือนมกราคม จนถึงช่วงเดือนพฤษภาคม ปัญหาเหล่านี้ ส่งผลเสียอย่างร้ายแรงกับการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่ และด้านเศรษฐกิจ ทั้งในเรื่องการจัดสรรงบประมาณมาเพื่อจัดการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ และการสูญเสียรายได้จำนวนมหาศาล ซึ่งมาจากการที่นักท่องเที่ยวเปลี่ยนแผนที่จะเดินทางมาทำการท่องเที่ยว เพื่อการแก้ไขปัญหาเหล่านี้เป็นรูปธรรม และมีความยั่งยืน ในปี 2563 จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยการสั่งการแก้ไขปัญหาฝุ่นควันจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ดำเนินงานตามมาตรการและแนวทางการดำเนินงานขับเคลื่อนวาระแห่งชาติ “การแก้ไขปัญหามลพิษด้านฝุ่นละออง” ซึ่งเป็นมาตรการที่กำหนดขึ้น มุ่งเน้นการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษเชิงพื้นที่ 3 มาตรการ คือ มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ มาตรการป้องกันและลดการเกิดมลพิษที่ต้นทาง (แหล่งกำเนิด) และมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการมลพิษ เป็นการพัฒนาระบบเครื่องมือ กลไกในการบริหารจัดการ รวมถึงการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ทางศูนย์ได้มีการร้องขอภาคประชาชนเพื่อจัดตั้งกลุ่มจิตอาสาภัยพิบัติภาคเหนือ (ศูนย์ฝุ่นควัน จ.เชียงใหม่) โดยหนึ่งในกลุ่มนั้น คือ “โดรนอาสา” ขึ้นมาโดยเป็นกลุ่มประสานความร่วมมือจาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ประกอบ และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีใบอนุญาต และครอบครองอากาศยานไร้นักบิน เข้าร่วมปฏิบัติการเพื่อการแก้ไขปัญหาเหล่านี้

ผู้วิจัยในฐานะนักวิจัยซึ่งทำงานวิจัยด้านการถ่ายภาพทางอากาศ และเป็นประธานคณะทำงานปฏิบัติการเฝ้าระวังและติดตามจุดเพลิงไหม้และสำรวจความเสียหายโดยอากาศยานไร้นักบิน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้มีโอกาสปฏิบัติหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ ได้มีแนวคิดว่าการปฏิบัติงานเหล่านี้ เป็นการทำงานแบบการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น หากมีการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบของการทำวิจัย ณ สภาพการทำงานจริง เพื่อเป็นการหาแนวทางการประยุกต์ใช้อากาศยานไร้นักบินในการจัดการด้านปัญหาสิ่งแวดล้อมด้าน

ภัยพิบัติไฟป่าและมลพิษทางอากาศ ผลการวิจัยนี้จะเป็นการต่อยอดและขยายผลสู่การสร้างต้นแบบหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับผู้ที่ทำหน้าที่นักบินโดรนในภารกิจชี้พิกัดเหตุภัยพิบัติของหน่วยงานภาครัฐบาล / ประชาชน และเป็นการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางในการประยุกต์ใช้อากาศยานไร้นักบินในการจัดการด้านปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยมีกรณีศึกษาปัญหาภัยพิบัติไฟป่าและมลพิษทางอากาศ จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยได้ดำเนินการดังนี้

1. ทำการประชุมหารือพร้อมกับสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากศูนย์ฝุ่นควัน จ.เชียงใหม่ ให้มีหน้าที่ในการรับผิดชอบโดยตรงและต้องประสานงานกับคณะทำงานโดยตรงจำนวน 5 คน เพื่อกำหนดกรอบในการทำงานได้ข้อสรุปดังนี้

1.1 การปฏิบัติภารกิจครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เพื่อทำการสรุปผลและจัดทำงานวิจัยขึ้นมาได้ เพื่อจะได้นำผลจากการวิจัยไปใช้แก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนได้

1.2 ศึกษารายละเอียดถึงความสามารถ/ข้อจำกัดในการทำงานของโดรนในภารกิจนี้

1.3 การกำหนดบุคคลในทีมงานโดรนอาสานั้น ให้ทางผู้วิจัยสามารถกำหนดได้โดยอยู่ในเงื่อนไขคือ หนึ่ง ต้องเป็นผู้ครอบครองและมีใบอนุญาตทำการบินโดรนอย่างถูกต้อง สอง มีประสบการณ์ในการบินโดรนในระดับสามารถปฏิบัติภารกิจจริงได้ และ สาม เข้าใจถึงกฎหมาย และข้อกำหนดต่างเกี่ยวกับโดรน

1.4 ร่วมกำหนดภารกิจในเบื้องต้นสำหรับการปฏิบัติงาน

1.5 ประสานงาน / ชี้แจงถึงการปฏิบัติงานของทีมโดรนอาสาให้กับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้อง

2. ทำการประชุมทีมงานโดรนอาสาซึ่งผ่านการคัดเลือก จำนวน 11 คน เพื่อชี้แจงกรอบในการทำงานพร้อมทั้งปฏิบัติภารกิจเบื้องต้น

3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง / ประสานงาน /ปรับแก้ไข ภารกิจ จากการออกปฏิบัติงานจริง

4. ทำการเสวนากลุ่ม ถอดบทเรียน สรุปผล

ภาพที่ 1 ผู้วิจัยในการประชุมหารือสำหรับการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัย

การกำหนดกรอบในการทำงานอากาศยานไร้นักบินในภารกิจแก้ไขปัญหาไฟป่าและมลพิษทางอากาศ

จากการประชุม / สัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 คน สามารถรายงานผลได้ดังนี้

1) การกำหนดกรอบในการทำงานสำหรับอากาศยานไร้นักบินจะแบ่งออกเป็น 3 ภารกิจคือ

1.1) ภารกิจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อการดับไฟป่า จะเป็นการบินบันทึกภาพเพื่อชี้พื้นที่เกิดไฟไหม้ป่า บันทึกภาพและส่งภาพถ่ายผ่านระบบออนไลน์ให้กับผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ เข้าทำการดับไฟป่า

1.2) ภารกิจตรวจสอบและเฝ้าระวังจุดเชื้อเพลงสะสม ภารกิจนี้จะเป็นภารกิจที่ดำเนินการเมื่อได้รับการร้องขอจากหน่วยงานภาครัฐให้ทำการบินเพื่อบันทึกภาพถ่ายอากาศโดยการนำภาพถ่ายมาทำการวิเคราะห์และประเมินจำนวนเชื้อเพลิงสะสม เพื่อวางแผนในการป้องกันไฟป่า

1.3) ภารกิจลาดตระเวนเพื่อการตรวจสอบเฝ้าระวังจุดไหม้ซ้ำซาก เป็นภารกิจในการบินประจำวัน โดยทำการบินเพื่อบันทึกภาพแบบทัศนมิติ 2 ในช่วงเวลาคือ ช่วงเช้าก่อนเวลา 9.00 น. และช่วงเย็นหลัง 18.00 น. เนื่องจากเป็นห้วงเวลาซึ่งไม่มีอากาศยานประเภทอื่นๆ ทำการบิน (ณ ช่วงเวลาทำการวิจัยสนามบินเชียงใหม่ ไม่มีเครื่องบินพาณิชย์ทำการบิน เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 เครื่องที่บินส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องบินทางส่วนราชการและเฮลิคอปเตอร์ซึ่งทำการบินเพื่อดับไฟป่า) เพื่อนำภาพถ่ายทางอากาศที่ได้มาประเมินสถานการณ์ และบันทึกสภาพของปัญหาฝุ่นควันพิษ นอกจากนั้นหากนักบินโดรนเจอพิกัดไฟไหม้เฉพาะหน้า จะทำการบินเพื่อบันทึกภาพและส่งข้อมูลให้กับศูนย์ฝุ่นควัน จ.เชียงใหม่ทันที

2) สำหรับการปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำการบินอากาศยานไร้นักบินนั้น จะต้องมีการประสานงานหน่วยงานหลายภาคส่วน เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และป้องกันปัญหาซึ่งจะเกิดขึ้น ขั้นตอนในการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานจะดำเนินการตามขั้นตอนนี้

2.1) ภารกิจลาดตระเวนเพื่อการตรวจสอบเฝ้าระวังจุดไหม้ซ้ำซาก จะเป็นการขึ้นทำการบินจากพิกัดเดิมทุกครั้งจำนวน 2 จุดเพื่อง่ายต่อการตรวจสอบ โดยพิกัดซึ่งกำหนดขึ้นมานั้น จากการวิเคราะห์ทั้งจากภาพถ่ายทางอากาศ และเทียบพิกัดจากแผนที่ ทั้ง 2 จุดจะเป็นจุดที่สามารถบินลาดตระเวนได้ครอบคลุมพื้นที่ดอยสุเทพ – ปุย ได้มากที่สุด เนื่องจากเป็นพื้นที่นี้อยู่ใกล้ตัวเมือง หากเกิดไฟไหม้ป่า ฝุ่นควัน และมลพิษทางอากาศจะส่งผลกระทบต่อชุมชนในวงกว้าง หน่วยงานราชการ ได้กำหนดเป็นจุดที่จะต้องมีการเฝ้าระวังไว้เป็นอันดับหนึ่ง โดยก่อนการขึ้นทำการบิน นักบินจะต้องทำการแจ้งกับผู้ประสานงานซึ่งทำหน้าที่ดูแลทั้งในส่วนของภาคพื้นดินภาคอากาศ ผ่านระบบสื่อสังคมออนไลน์ Line โดยข้อมูลซึ่งจะต้องแจ้งมีดังนี้คือ หนึ่ง แจ้งจุดขึ้นบินและจุดลงจอดด้วยพิกัดข้อมูลระบบระบุตำแหน่งบนพื้นโลก (GPS) สอง เวลาทำการบินและลงจอด สาม นักบินซึ่งทำการบิน สี่ รายงานผลการพบจุดไฟไหม้ หลังจากนั้นจะต้องทำการส่งภาพถ่ายทางอากาศพร้อมกับรายละเอียดทั้งหมดเข้าสู่ศูนย์ฝุ่นควัน จ.เชียงใหม่ ผ่าน Line เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการต่อไป

ภาพที่ 2 ภาพการส่งผลการปฏิบัติการให้กับศูนย์ฝุ่นควัน จ.เชียงใหม่

2.2) ภารกิจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อการดับไฟป่า ภารกิจนี้จะมีขั้นตอนมีกระชับกว่าภารกิจแรก เนื่องจากเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยเมื่อได้รับมอบหมายภารกิจจากศูนย์ฝุ่นควันฯ นักบินจะต้องรีบดำเนินการเข้าพื้นที่ทันที พร้อมทั้งประสานงานกับผู้รับผิดชอบพื้นที่เพื่อความปลอดภัย และทำการบินพร้อมกับนำส่งข้อมูล ณ ปัจจุบันให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้รีบดำเนินการเข้าดับไฟป่าได้อย่างรอดเร็ว ส่วนการรายงานอื่นๆนั้น สามารถทำสรุปส่งในภายหลัง

2.3) ภารกิจตรวจสอบและเฝ้าระวังจุดเชื้อเพลงสะสม ภารกิจนี้ จะมีขั้นตอนเพียงให้นักบินทำการแจ้งจุดขึ้นบินและจุดลงจอดและเวลากับผู้ประสานงาน ส่วนข้อมูลที่ได้จากการบินสำรวจนั้น จะนำส่งให้กับหน่วยงานที่ร้องขอข้อมูลและให้นักบินเก็บข้อมูลไว้เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการบริหารจัดการได้ในอนาคต

การปฏิบัติงานจริงกับทีมโดรนอาสา

สามารถรายงานผลได้ดังนี้

1) ทำการประชุมชี้แจงกรอบการทำงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้กับทีมโดรนอาสาทุกคนเข้าใจตรงกัน

2) จัดทำตารางการทำงาน เนื่องจากเป็นการทำงานในรูปแบบจิตอาสา ดังนั้นจะต้องมีการกำหนดหน้าที่และพื้นที่ๆรับผิดชอบในการทำงาน พร้อมทั้งตารางการหยุดพักของทีมงาน เพื่อจะได้ทำการซ่อมบำรุงอากาศยานไร้นักบิน

3) ปฏิบัติงานจริง โดยทางนักบินที่มีประสบการณ์จะทำหน้าที่เป็นหัวหน้าชุด / พี่เลี้ยงให้กับนักบินซึ่งร่วมปฏิบัติหน้าที่

4) ทำการปรับ เปลี่ยนแผนการทำงานให้มีความเหมาะสม เก็บบันทึกข้อมูลการบินทั้งหมดไว้เพื่อจัดทำฐานข้อมูลสำหรับการวางแผนในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

สรุปผลและอภิปรายผล

สรุป

แนวทางในการประยุกต์ใช้อากาศยานไร้นักบินในการจัดการด้านปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยมีกรณีศึกษาปัญหาภัยพิบัติไฟป่าและมลพิษทางอากาศ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ในการใช้งานอากาศยานไร้นักบินสำหรับภารกิจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อการดับไฟป่า เลือกใช้งานชนิดปีกหมุน (Multirotor) แบบ 4 ใบพัด เนื่องจากมีความนิ่งในการทรงตัว ไม่ต้องใช้พื้นที่ในการขึ้นบินและลงจอด สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยบุคคลเพียงหนึ่งคน นอกจากนั้นยังสามารถทำการแจ้งพิกัด ส่งภาพถ่ายกลับมายังนักบินเพื่อการส่งข้อมูลต่อได้อย่างรวดเร็ว

2. สำหรับภารกิจลาดตระเวนเพื่อการตรวจสอบเฝ้าระวังจุดไหม้ซ้ำซาก และภารกิจตรวจสอบและเฝ้าระวังจุดเชื้อเพลงสะสม 2 ภารกิจนี้ ควรเลือกใช้งานอากาศยานไร้นักบินชนิดปีกตรึง (Fix Wing) เนื่องจากมีระยะเวลาในการทำการบินที่มากกว่าชนิดปีกหมุน ระบบถูกออกแบบมาให้มีเครื่องควบคุมการทำงานในระยะไกล และสามารถนำภาพถ่ายไปแปรผลเพื่อจัดทำแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศได้ค่อนข้างสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับการนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหา

ภาพที่ 3 ภาพอากาศยานไร้นักบินชนิดปีกตรึงและเครื่องควบคุมการทำงานระยะไกล

อภิปรายผล

การประยุกต์ใช้อากาศยานไร้นักบินในการจัดการด้านปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยมีกรณีศึกษาปัญหาภัยพิบัติไฟป่าและมลพิษทางอากาศ จังหวัดเชียงใหม่ สิ่งที่มีความสำคัญสำหรับนักบินในภารกิจนี้ นอกเหนือจากความสามารถด้านการบังคับอากาศยาน การถ่ายภาพทางอากาศ และข้อกำหนดตามกฎหมายต่างๆ แล้ว มีดังต่อไปนี้

1. ความเข้าใจในความสามารถและข้อจำกัดของอากาศยานไร้นักบินที่ตนเองควบคุม เนื่องจากการบินในแต่ละพื้นที่มีความยากง่ายทั้งในเรื่องของสภาพอากาศ ลักษณะพื้นที่ และสภาพของความรุนแรงอันเนื่องมาจากภัยพิบัติ การปฏิบัติภารกิจโดยขาดความเข้าใจเรื่องนี้อาจส่งผลเสียกับการทำงานอย่างร้ายแรง

2. ความรู้ความเข้าใจเรื่องลักษณะภูมิประเทศ สภาพอากาศ ลักษณะการไหม้ของไฟ และการอ่านพิกัดบนแผนที่

3. การตกแต่งภาพถ่ายทั้งในโทรศัพท์มือถือ และเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ซึ่งนำไปใช้ประโยชน์สามารถเข้าใจและนำภาพไปใช้ประโยชน์ได้

4. ทักษะด้านการสื่อสารกับบุคคลในพื้นที่ และการประสานกับหน่วยงานอื่นๆซึ่งเกี่ยวข้อง

สิ่งที่ประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ต่อการใช้งานอากาศยานไร้นักบิน จะมองเพียงมิติการบันทึกภาพถ่ายหรือวีดิโอเพื่อความแปลกใหม่ของภาพที่ได้รับ หรือเป็นการบินบังคับเพื่อความบันเทิง หรืองานอดิเรกเท่านั้น แต่ในต่างประเทศ ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการจัดการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมให้กับอากาศยานไร้นักบินอย่างกว้างขวาง ทั้งการพัฒนาชุดตรวจวัดคุณภาพอากาศซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบได้แบบปัจจุบันกรณีสารเคมีรั่วไหลจากโรงงาน เพลิงไหม้ หรือระเบิดเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการประเมินสถานการณ์เพื่ออพยพประชาชนบริเวณใกล้เคียง การใช้ติดตามเฝ้าระวังผู้กระทำความผิด ภาพถ่ายทางอากาศสามารถใช้ในการบ่งชี้เบื้องต้นของแหล่งกำเนิดมลพิษทางอากาศและน้ำได้ โดยสังเกตจากควันดำที่ออกจากปล่องหรือน้ำที่เปลี่ยนสีขณะออกจากโรงงานประยุกต์ใช้ในงานฉุกเฉินสารเคมี เช่น การสำรวจขอบเขตการปนเปื้อนมลพิษหรือการใช้งานเพื่อทำแผนที่ เช่น การสำรวจพื้นที่สถานที่ฝังกลบขยะมูลฝอย การทำแผนที่แสดงการเปลี่ยนแปลง

หลังจากการฟื้นฟูพื้นที่ปนเปื้อน ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ได้มีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเพื่อการถ่ายภาพแบบ Multispectral เพื่อประโยชน์ในการตีความ วิเคราะห์ความเป็นไปของพื้นผิวโลก และการจัดทำแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศสำหรับการวางแผนการจัดการพื้นที่ซึ่งเกิดการไหม้ซ้ำซาก โดยนำข้อมูลจากแหล่งอื่นๆมาร่วมประมวลผล ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้อย่างยังยืน

ภาพที่ 4 ภาพถ่ายทางอากาศแบบ Multispectral

ภาพที่ 5 ภาพแผนที่ทางอากาศเพื่อการวางแผนการจัดการพื้นที่ซึ่งเกิดการไหม้ซ้ำซาก

การทำงานด้วยอากาศยานไร้นักบินหากมิได้อยู่ในสถานการณ์เหตุภัยพิบัติร้ายแรง จะมีข้อจำกัดในการทำงานค่อนข้างมาก โดยในภารกิจครั้งนี้จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการผ่อนปรนข้อกำหนดหลายประการเพื่อให้สามารถทำภารกิจได้ ต้องมีการประสานงาน สื่อสารกับหน่วยงานหลายภาคส่วนเพื่อให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ซึ่งในระยะยาว อาจจะต้องมีการพิจารณาเพื่อผ่อนปรนข้อจำกัดต่างเหล่านี้ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ในการบินอากาศยานไร้นักบินทุกครั้ง นักบินจะต้องคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยในการบิน / ข้อกำหนดตามกฎหมายต่างๆ ทุกครั้ง เพราะหากเกิดอุบัติเหตุขึ้นมานั้น ผลที่ได้รับเป็นสิ่งที่เกินการคาดหมายได้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นโครงการนำร่องให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาไฟป่าและมลพิษทางอากาศ ซึ่งผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักวิชาการด้านการสื่อสารมวลชน ได้มีแนวคิดที่ว่าหากมีการเก็บข้อมูลเหล่านี้ให้อยู่ในรูปแบบงานวิจัยเบื้องต้น ผลของงานวิจัยจะมีประโยชน์ต่อการจัดทำโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบเต็มรูปแบบ ซึ่งจะต้องมีการเพิ่มเติมทั้งในส่วนของการนำเสนอภาพเชิงซ้อน การคำนวณขนาดของพื้นที่จากภาพถ่าย และข้อมูลอื่นๆ ที่มีความสำหรับและจำเป็นในการวิเคราะห์ / ประเมินถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการพัฒนาในการใช้งานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

กรมที่ดิน. (2563). *การปฏิบัติงานอ่าน แปล ตีความภาพถ่ายทางอากาศ,* สืบค้น 20 กันยายน 2563, จาก https://www.dol.go.th.

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2563). *ความรู้เรื่องไฟป่า,* สืบค้น 16 กันยายน 2563, จาก http://portal.dnp.go.th,

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2563). *หลักการอ่าน แปลตีความภาพถ่ายทางอากาศและแผนที่*,สืบค้น .1 ตุลาคม 2563, จาก http://portal.dnp.go.th.

กสทช. (2563). *หลักเกณฑ์การขออนุญาตและเงื่อนไขในการบังคับหรือปล่อยอากาศยาน*,สืบค้น .10 ตุลาคม 2563, จาก https://www.caat.or.th/th/archives/20367.

รัฐพล พรหมมาศ . (2562). *การประยุกต์ใช้อากาศยานไร้นักบินขนาดเล็กในการสำรวจตรวจสอบพื้นที่ และทำแผนที่การใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่อำเภอแม่แจ่ม โดยชุมชนมีส่วนร่วม.* รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พงษ์สวัสดิ์ จันทสาร. (2561). *โดรนกับมิติด้านความมั่นคง***.** บทความทางวิชาการส่วนบุคคล .วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ. (2563). *อากาศยานไร้คนขับ เทคโนโลยีระดับโลก จากฝีมือคนไทย*,สืบค้น . 6 ตุลาคม 2563, จาก https://www.dti.or.th.

อาภาภรณ์ ศิริพรประสาร. (2563). *โดรน...ทางเลือก (ใหม่) – กับงานจัดการสิ่งแวดล้อม*,สืบค้น .21 กันยายน 2563, จาก http://infofile.pcd.go.th.

DJI Cooperation. (2016). *Drone Sprayer type mg-1*. China. Retrieved from www.dji.com/product/mg-1, September 10, 2020.

แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ่อน้ำพุร้อนเค็ม อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

Guidelines for the Development of Salty Hot Springs Health Tourism Sites in Klong Thom District, Krabi Province

Received 28 April 2021
Revised 8 July 2021
Accepted 28 April 2021

ธนพล แก้วสังข์,
อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์,
มณีหยก พานิช,และ วิชุตา ทองท่าฉาง
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
Thanapon Kaeosang,
Amornrat Sutthithamanon,
Maneeyok Panich and Wichuta Thongthachang
Dhurakij Pundit University and Rajamangala University of Technology Srivijaya

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ 1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนเค็ม อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ 2. เพื่อพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว บ่อน้ำพุร้อนเค็ม ให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการมุ่งพัฒนาทั้ง สี่ด้านนี้เป็นหลัก ได้แก่ คือ 1.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ศูนย์อาหาร ร้านค้า จำหน่ายสินค้าที่ระลึก ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว จุดพักผ่อนหย่อนใจ ห้องน้ำและบ่อน้ำเย็น แต่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวนี้ต้องไม่ทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2.ด้านสถานที่ คือ จัดให้มีพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว 3.ด้านความปลอดภัย คือ จัดทำป้ายต่างๆ บริเวณแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มบุคลากรด้านการดูแลความปลอดภัย จัดให้มีอุปกรณ์ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น 4.ด้านการบริการ คือ จัดหรือเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่คอยบริการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว จัดหรือเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว เช่น นวดแผนไทย เพื่อพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อพุน้ำร้อนเค็ม การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

Abstract

The objectives of this study is 1. To study the development of health tourism attractions. 2. To develop the potential of the attractions. The salted hot spring is standard and sufficient to accommodate tourists. Those involved in the development of the attraction should be mainly focused on the development of these four areas: 1.Food court, shop, souvenir shop, tourist center, and leisure spot. But the development of this attraction must not destroy nature and the environment. 2. The area is to provide a recreation area. Parking is spacious enough for tourists. 3. Safety is to create signs around the tourist area to increase the safety personnel. Provide first aid equipment. 4. The service is to arrange or add staff who provide information to tourists. Organize or increase health activities for tourists such as Thai massage to improve the potential of the attractions in line with the needs of both Thai and foreign tourists.

Keyword: wellness tourism hot springs Tourism development

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กำลังได้รับความนิยมมากขึ้น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยวและทำกิจกรรมด้านสุขภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีความเติบโต ได้แก่ 1. การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว 2. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการตลาด 3. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และเป็นกลุ่มที่มีความพร้อมด้านเวลาและงบประมาณ 4. ความสนใจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) เช่น Adventure Tourism, Health Tourism, Spiritual Tourism, Sports Tourism, MICE etc. 5. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวปัจจุบันมีความต้องการท่องเที่ยวในที่ห่างไกลและใกล้ชิดธรรมชาติมากขึ้น

ภาพรวมของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในการบริการด้านสุขภาพจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งนี้ ด้วยหลายปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุน ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่สถานบริการด้านสุขภาพของไทยยังกระจุกตัวอยู่ตามกรุงเทพฯ และเมืองท่องเที่ยวสำคัญ เช่น ภูเก็ต พัทยาเชียงใหม่ เกาะสมุย ซึ่งมีความพร้อมในการบริการด้านสุขภาพ การแพทย์ และบริการ ด้านการท่องเที่ยวสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวด้านสุขภาพชาวต่างชาติ จากความนิยมของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยทำให้มติคณะรัฐมนตรีวันที่ 22 เมษายน 2546 ได้ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการดูแลรักษาสุขภาพของเอเชีย (Thailand : Center of Excellent Health Care of Asia) จากมติดังกล่าว กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สนับสนุนให้ ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของ

เอเชีย และร่วมปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงพาณิชย์

ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับความนิยมสูงสุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองลงมาคือ สิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย และเวียดนาม ประเทศไทยมีความพร้อมในการรองรับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็น “แพทย์” ที่มีคุณภาพสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ มีโรงพยาบาลเอกชนที่มีศักยภาพรองรับชาวต่างประเทศได้ 40 แห่งทั่วประเทศ โดยมีโรงพยาบาลที่ประสบความสำเร็จในตลาดต่างประเทศจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กลุ่มโรงพยาบาลกรุงเทพ กลุ่มโรงพยาบาลพญาไท กลุ่มโรงพยาบาลสมิติเวช และโรงพยาบาลพระราม 9 นอกเหนือจากโรงพยาบาลเอกชน ยังมีคลินิกเฉพาะทางอีก 17,396 แห่ง ซึ่งประมาณร้อยละ 20 ให้บริการแก่คนไข้ชาวต่างชาติในด้านทันตกรรม รักษาด้านผิวหนัง ดูแลความงาม ตรวจสายตา ตรวจเช็คสุขภาพ ด้านธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพและเสริมสวย และธุรกิจนวดแผนไทย ที่ขึ้นทะเบียนและผ่านการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขทั่วประเทศ มีจำนวน 1,076 แห่ง ในกรุงเทพฯ 347 แห่ง และในภูมิภาค 729 แห่ง เป็นสปาที่ได้มาตรฐานระดับสากล 590 แห่ง ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาร้อยละ 80 เป็นชาวต่างชาติทั้งที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศอื่น โดยใช้บริการสปา ประเภท Day Spa ร้อยละ 69 ใช้บริการสปาในโรงแรมและรีสอร์ท ร้อยละ 28 และใช้บริการประเภท Medical Spa ร้อยละ 2 (กรมส่งเสริมการส่งออก, 2551) และจากงานวิจัย Intelligent ของประเทศสิงคโปร์ พบว่า สปาของประเทศไทยมีการเติบโตสูงถึง 15.7% ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตที่สูง และในปี พ.ศ. 2551 การบริการสปาไทยสามารถสร้างรายได้มากกว่า 24,000 ล้านบาท ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย ได้รับความนิยมอย่างสูงสุดจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยในปี พ.ศ. 2556 นิตยสาร Patients Beyond Borders ซึ่งเป็นนิตยสารชั้นนำของโลกในการ จัดพิมพ์คู่มือการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพระหว่างประเทศ เปิดเผยว่า ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับ 1 เนื่องจากประเทศไทยมีความหลากหลายด้านการบริการรักษาสุขภาพที่คุ้มค่ากับที่สุดของโลก เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ ทั้งนี้ ประเทศไทยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนด้านการรักษาดูแลสุขภาพถูกว่าสหรัฐอเมริกา ประมาณ 50-70%แผนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวในลักษณะนี้ ยังขาดการประชาสัมพันธ์และทำการตลาดเป็นที่มาการวางยุทธศาสตร์ให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบการอาจจะขยายฐานลูกค้าครอบคลุมตลาดใหม่ที่มีศักยภาพ อาทิ จีน และบางประเทศในอาเซียน เช่น ประเทศเวียดนาม ประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งถือเป็นตลาดขนาดใหญ่ ในขณะที่ระบบสาธารณสุขอาจจะยังไม่เพียงพอกับความต้องการของคนในประเทศ ส่งผลให้กลุ่มคนที่มีกำลังซื้อต้องเดินทางไปรับการรักษาพยาบาลยังต่างประเทศ และประเทศไทยน่าจะเป็นหนึ่งในประเทศเป้าหมายสำหรับลูกค้ากลุ่มดังกล่าว โลกกำลังกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุซึ่งต้องการดูแลรักษาสุขภาพเพื่อให้ตัวเองมีอายุยืนยาวขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่ม

นี้เดินทางเข้ามาในเมืองไทย ซึ่งในอนาคตการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะทำรายได้ให้มากขึ้น และต้องการให้นักท่องเที่ยวอยู่ได้นานขึ้น แต่ทั้งนี้ ยังมีจุดอ่อนคือเรื่องการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศที่ยังเป็นอุปสรรค

จังหวัดกระบี่ตั้งอยู่ทางภาคใต้ของไทย เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอันดับต้นๆของประเทศ เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งทางทะเล ทางธรรมชาติ และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้เข้าสู่จังหวัดกระบี่ เช่น น้ำพุร้อนเค็มคลองท่อม น้ำตกร้อนสะพานยูง น้ำพุร้อนคลองบ่อน้ำร้อน ฯลฯ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) ในปี 2559 ธุรกิจ Medical and Wellness มีมูลค่ามากกว่า 2.5 หมื่นล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีก 49% (ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์, 2560) โดยเฉพาะน้ำพุร้อนเค็มคลองท่อม รับการสนับสนุนจากรัฐบาลให้กลางเป็นเมืองสปาน้ำพุร้อน “Spa Town” ของไทย

บ่อน้ำพุร้อนเค็มคลองท่อม เป็น 1 ใน 6 แหล่งน้ำพุร้องเค็มของไทย แต่เป็นเพียงแห่งเดียวที่มีคุณสมบัติเหมือนน้ำทะเล จนได้รับการพัฒนาไปเป็นเมืองสปาน้ำพุร้อน บ่อน้ำพุมีทั้งหมด 14 บ่อ อุณหภูมิของน้ำประมาณ 40-47 องศาเซลเซียส และมีความเค็มถึง 10 ppm นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาแช่น้ำที่นี่ เพราะมีความเชื่อว่าสามารถรักษาโรคได้ เช่น ปวดเมื่อยตามข้อกระดูก เบาหวาน และโรคผิวหนังต่างๆ แต่มีบ่อที่มีความพิเศษอีก 1 บ่อ คือเป็นบ่อโคลน บ่อนี้สามารถนำมาพอกหน้าได้ ทำให้หายจากสิว ฝ้า ทำให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มจำนวนมากขึ้นมากกว่า 300 คน/วัน เพราะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ตอบโจทย์คนรักสุขภาพหรือเพื่อรักษาจากโรคที่เป็นอยู่ (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีจังหวัดกระบี่, 2561) ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (ข่าวภาคใต้, 2561)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจจากการเดินทางมาท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนเค็มคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ได้รับความสะดวกสบาย รวมไปถึงความปลอดภัย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนเค็ม อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ และพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว ให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้บ่อน้ำพุร้อนเย็นคลองท่อมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ให้มีการขยายตัว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนเค็ม อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

2. เพื่อพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว บ่อน้ำพุร้อนเค็ม ให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้หน่วยงาน องค์กร สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความสนใจ ใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการส่งเสริมและพัฒนาพื้นที่ให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งน้ำพุร้อนเค็มได้รับมาตรฐานในเรื่องความปลอดภัยต่างๆ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่พียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

ทบทวนวรรณกรรม

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2006) ได้นิยามคำว่า “สุขภาพ (Health)” หมายถึง “สภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางสังคมของมนุษย์ ไม่เพียงแต่ปราศจากโรคภัยไข้ เจ็บ” บุคคลที่แสวงหาสุขภาพที่ดีจึงเป็นคนที่พยายามสร้างสมดุลระหว่างปัจจัยทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม อารมณ์ จิตวิญญาณ และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการด ารงชีวิตให้ประสานสมดุลกันแบบองค์รวมอย่างลงตัว (Holistic Balance) การแพทย์แบบองค์รวม (Holistic Medicine) เป็นการแพทย์ที่มุ่งเน้นการสร้างเสริมและ บำรุงรักษาสุขภาพ ไม่ได้เน้นไปที่การรักษาความเจ็บป่วย ซึ่งแนวคิดนี้เป็นแรงผลักของความต้องการใช้บริการ สปา และบริการพักแรมในรีสอร์ตที่ให้บริการส่งเสริมสุขภาพแบบครบวงจรที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้นใน ปัจจุบัน (Edlin and Gotanty, 1988 อ้างในราณี อิสิชัยกุล, 2557)

Smith and Kelly (2006) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง รูปแบบการ ท่องเที่ยวที่มีการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม รักษา และฟื้นฟูร่างกาย จิตใจ และ จิตวิญญาณ

กล่าวโดยสรุป การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การท่องเที่ยวโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการส่งเสริม บำบัด ฟื้นฟู รักษาสุขภาพ ทั้งร่างกายและจิตใจ หรือเป็นการท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมเพื่อสุขภาพเสริมอยู่ด้วย เช่น สปา นวดแผนไทย การแพทย์ ศัลยกรรมความงาม ทันตกรรม การผ่าตัด การพักฟื้น การท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทางวัฒนธรรม เพื่อพักผ่อนฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ

อริศรา ห้องทรัพย์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแหล่งน้ำพุร้อนในภูมิภาคทางตอนเหนือของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อนศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วๆไป รวมถึงปัญหา และความต้องการพัฒนาจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแหล่งน้ำพุร้อนในภูมิภาคเหนือของประเทศไทย ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามความต้องการที่อยากจะพัฒนาจัดการแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยว ประชาชนในท้องถิ่น ผู้ประกอบการ รวมถึงนักท่องเที่ยว ผลวิจัยพบว่าความต้องการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแหล่งน้ำพุร้อนอยู่ระดับสูงสุด มี 5 ระดับ เรียงตามระดับคะแนนมากที่สุด คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการเสริมในแหล่งท่องเที่ยว

วิสากรณ์ เต็มรามและคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนเค็ม อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ่อน้ำพุร้อนเค็ม อยู่ในระดับความต้องการในระดับมากในทุกด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ

สุนิษา เพ็ญทรัพย์ และ ปวันรัตน์ แสงสิริโรจน์ (2555) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการก่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน จังหวัดระนอง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และผลโดยรวมในทุกด้ายอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ กิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

เนตรดาว วุฒิอิ่น (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในการใช้บริการน้ำพุร้อนสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย จำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ในเรื่องคุณภาพของน้ำแร่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพิใจเท่ากันในระดับปานกลาง ด้านพื้นที่และสภาพแวดล้อมนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจระดับมากเท่ากัน ด้านพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มและร้านขายของที่ระลึก นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพอใจอยู่ในระดับมาก แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในส่วนข้อเสนอแนะนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติต้องการให้ปรับปรุงในส่วนของห้องน้ำ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า บ่อน้ำพุร้อนเค็มคลองท่อม ควรได้รับการพัฒนา 4 ด้าน หลัก ๆ ดังนี้ คือ 1.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ศูนย์อาหาร ร้านค้าจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว จุดพักผ่อนหย่อนใจ ห้องน้ำและบ่อน้ำเย็น แต่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวนี้ต้องไม่ทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2.ด้านสถานที่ คือ จัดให้มีพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว 3.ด้านความปลอดภัย คือ จัดทำป้ายต่างๆ บริเวณแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มบุคลากรด้านการดูแลความปลอดภัย จัดให้มีอุปกรณ์ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น 4.ด้านการบริการ คือ จัดหรือเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่คอยบริการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว จัดหรือเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว เช่น

นวดแผนไทย ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการมุ่งพัฒนาทั้ง สี่ด้านนี้เป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่ต้องการปัจจัย 4 ด้านนี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสากรณ์ เต็มรามและคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนเค็ม อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ที่พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากสถานการณ์โควิด19 ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมดต้องมีการปรับตัวและรับมือการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด19 เบื้องต้นต้องการการตรวจวัดอุณหภูมิของนักท่องเที่ยว และบังคับให้นักท่องเที่ยวทุกคนต้องใส่หน้ากากอนามัยเท่านั้นถึงจะเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนเค็มได้ รวมทั้งวางเจลแอลกอฮอล์ลไว้ตามจุดต่างๆ ซึ่งทางแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนเค็มควรจะมีแนวทางและการจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในภาวะควิด19 ที่มากกว่าปกติ ดังนี้ 1.การกำหนดมาตรการป้องกันจำเป็นที่จะต้องวางแผนตั้งแต่ขั้นตอนการเฝ้าระวัง 2.กำหนดคณะทำงานเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนเค็มขึ้นมา 3.ตรวจสอบนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศที่เป็นกลุ่มเสี่ยงติดเชื้อ 4.การทำงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ควบคุมโรคในการสกัดการแพร่ระบาด

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการส่งออก. (2555). *สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบทบาทต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของไทย*, สืบค้น 10 ตุลาคม 2563, จาก http://prp.trf.or.th/trf-policy-brief.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). *ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เข้ามายังจังหวัดกระบี่*, สืบค้น 10 ตุลาคม 2563, จาก http://krabi.old.nso/project.

ข่าวภาคใต้. (2561). *นักท่องเที่ยวแห่แช่น้ำพุร้อนเค็มที่กระบี่กว่าวันละ 2 พันคน ทำท่องเที่ยวคึกคัก,* สืบค้น 5 ตุลาคม 2563, จาก http://mgronline.com.

เนตรดาว วุฒิอิ่น. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในการใช้บริการน้ำพุร้อนสันกำแพง อ. สันกำแพง จ. เชียงใหม่.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่.

ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์. (2560). *บูม"จังหวัดกระบี่"เมืองสปาน้ำพุร้อนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*, สืบค้น 7 ตุลาคม 2563, จาก https://www.prachachat.net/facebook-instant-article/news-87716.

ราณี อิสิชัยกุล (2557). *การจัดการการท่องเที่ยวเฉพาะทาง*. นนทบุรี: โรงพิมพ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิสากรณ์ เต็มราม และคณะ. (2561). *ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนเค็ม อ. คลองท่อม จ. กระบี่.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.

สุนิษา เพ็ญทรัพย์ และ ปวันรัตน์ แสงสิริโรจน์. (2555). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา บ่อน้ำพุร้อนรักษะวารี อำเภอเมือง จังหวัดระนอง.* มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกระบี่. (2561). *โครงการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ "คลองท่อมเมืองสปาน้ำพุร้อน"* , สืบค้น 6 ตุลาคม 2563, จาก http://61.19.55.30/dot_project/pages/projectdetail.php.

อริศรา ห้องทรัพย์. (2557). *แนวทางพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแหล่งน้ำพุร้อนในภูมิภาคทางตอนเหนือของประเทศไทย.* (ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Smith and Kelly. (2006). Smith, M. and Kelly, C. 2006. "Wellness Tourism". *Tourism Recreation Research*. 31(1), 1-4.

World Health Organization. (2006). *Constitution of the World Health Organization.* Retrieved November 19, 2014.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ : กรณีศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

Guidelines for the Development of Salty Hot Springs Health Tourism Sites in Klong Thom District, Krabi Province

Received 28 April 2021
Revised 8 July 2021
Accepted 29 April 2021

ปวีณา สิทธิโสธา,และ วฤษสพร ณัฐรุจิโรจน์
มหาวิทยาลัยมหิดล
Paweena Sitthisotha and Waruesporn Natrujirote
Mahidol University

บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะเวชศาสตร์เขตร้อน 2) ศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะเวชศาสตร์เขตร้อน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบายและวิธีการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ด้านกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์การ ความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อมุ่งความสำเร็จ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสื่อสารวิสัยทัศน์และพันธกิจ 2) วัฒนธรรมองค์การของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่านิยมร่วมขององค์การมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านการสร้างสรรค์และการพัฒนา ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ พบว่า ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำ, วัฒนธรรมองค์การ, ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรม

ABSTRACT

The objective of this research were 1) Study the leadership level of the administrators of the Faculty of Tropical Medicine. 2) Study the organizational culture level of the Faculty of Tropical Medicine. 3) Study the relationship between leadership and organizational culture. The population of the research was 270 administrators and practitioners of the Faculty of Tropical Medicine. The research instrument was a questionnaire with a confidence factor of 0.05. The statistics used to analyze the data were percentage, mean and fraction. Standard deviation And in-depth interviews.

The result of this research showed that 1) Leadership of the Faculty of Tropical Medicine Overall, it is high. And when considering each aspect, it was found that Policy and management methods With the highest mean followed by Organizational strategies and goals Intention to work for success The side with the least average score was Communication, vision and mission. 2) Organizational culture of the Faculty of Tropical Medicine Overall, it is high. When considered individually, it was found that the common values of the organization had the highest average score. Followed by the team performance. Creativity and development to focus on service recipients The area with the least score was the achievement-oriented. 3) The relationship between leadership and organizational culture found that the leadership and organizational culture of the Faculty of Tropical Medicine have a high level of positive relationships statistically significant at a level of 0.05.

Keywords: Leadership, Organization, Relationship of Leadership and Organization

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหิดล มีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Class University) ผู้บริหารระดับสูงมีการนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ และสร้างวัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัย โดยให้บุคลากรของทุกส่วนงานมีส่วนร่วมเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

คณะเวชศาสตร์เขตร้อน เป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหิดล มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเป็นเลิศทางด้านสุขภาพ ศาสตร์ ศิลป์ และนวัตกรรม บนพื้นฐานของคุณธรรมเพื่อสังคมไทยและประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ โดยมีพันธกิจในการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และ

การรักษาพยาบาลคณะเวชศาสตร์เขตร้อนจัดตั้งโดย ศ.นพ.จำลอง และ ศ.พญ.คุณหญิงตระหนักจิต หะริณสุต เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2503 ตามพระราชกฤษฎีกาประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 77 ตอนที่ 28 วันที่ 5 เมษายน 2503 ความว่า “โดยที่สมควรอบรมความรู้เรื่องอายุรศาสตร์เขตร้อนโดยละเอียดแก่บรรดาแพทย์ทั้งหลาย ตลอดจนทำการศึกษาวิจัย เพื่อความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์การแพทย์เกี่ยวกับโรคเขตร้อนแห่งประเทศไทย” ดังนั้น ผู้บริหารของคณะเวชศาสตร์เขตร้อนปัจจุบันและในอดีตได้กำหนดวิสัยทัศน์และวัฒนธรรมองค์กรของคณะฯ เพื่อให้การดำเนินงานของคณะฯ สามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยมหิดลได้ “ภาวะผู้นำ” และ “วัฒนธรรมองค์การ” มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจว่า ภายใต้ของบริบทสังคมไทย นั้น ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์การของคณะเวชศาสตร์เขตร้อนมีความสำคัญและความสัมพันธ์กันอย่างไร ผู้บริหารของคณะเวชศาสตร์เขตร้อนได้เปลี่ยนแปลงมาหลายยุคหลายสมัยตั้งแต่ก่อตั้งคณะฯ วิสัยทัศน์และวัฒนธรรมองค์การของคณะฯได้ถูกกำหนดและเปลี่ยนแปลงตามวาระของผู้บริหาร ซึ่งจะสามารถนำความเจริญก้าวหน้าให้คณะฯต่อไปในอนาคต เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยอย่างไร การเลือกใช้คณะเวชศาสตร์เขตร้อนเป็นหน่วยศึกษาวิเคราะห์ เนื่องจากคณะเวชศาสตร์เขตร้อนเป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหิดลที่จะมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Class University) ดังนั้น “ภาวะผู้นำ” และ “วัฒนธรรมองค์การ” จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างมากในการสร้างนโยบายและแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล นำให้คณะฯก้าวหน้า และสร้างความร่วมมือให้บุคลากรสามารถบรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จได้ และสนับสนุนให้บุคลากรกลายเป็นผู้บริหารที่ดีในอนาคตได้ (มหาวิทยาลัยมหิดล,2563,คณะเวชศาสตร์เขตร้อน ,2563,)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
2. เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหาร หมายถึง คณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
2. ประชากร หมายถึง บุคลากร 16 หน่วยงาน คณะเวชศาสตร์เขตร้อน
3. องค์การ(Organization) หมายถึง คณะเวชศาสตร์เขตร้อน

4. ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง กลยุทธ์และเป้าหมายขององค์การ นโยบายและวิธีการบริหารงาน การสื่อสารวิสัยทัศน์และพันธกิจ ความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อมุ่งความสำเร็จ

5. ค่านิยมร่วมขององค์การ การปฏิบัติงานเป็นทีม การสร้างสรรค์และพัฒนา การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
2. ทราบถึงระดับวัฒนธรรมองค์การของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะเวชศาสตร์เขตร้อนกับวัฒนธรรมองค์การของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์การเพื่อเอื้ออำนวยต่อความสำเร็จของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ : กรณีศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

จิรพล สังข์โพธิ์และคณะ (2560) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นผู้นำยุคดิจิทัลคือ 1 มิติวิสัยทัศน์ (Vision) 2 มิติการสื่อสารที่สร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational communication) 3 มิติกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) 4 มิติภาวะผู้นำแบบสนับสนุน(Supportive leadership) 5 มิติการให้ความสำคัญแก่พนักงาน (Personal recognition)

เสกสรรค์ สนวา (2561:400) ผู้นำ คือ บุคคลที่ถูกคัดเลือกและถูกแต่งตั้งขึ้นเพื่อให้ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนองค์การสู่ความสำเร็จตามพันธกิจและเป้าหมายที่วางไว้ ด้วยสภาพแวดล้อมในปัจจุบันกำลังท้าทายความรู้ความสามารถของ ผู้นำและองค์การภาครัฐอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะการไหลเข้ามาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงบุคคลและกลุ่มคนที่หลากหลายให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้อำนาจ อิทธิพล หรือความสามารถจูงใจคนให้ปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการหรือคำสั่งได้และมีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติการหรือพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการใช้อิทธิพล อาศัยศิลปะ เพื่อจูงใจให้ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานของคนอื่นเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาและมุ่งเข้าสู่เป้าหมายขององค์การที่ได้กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

Luthan, (1992) ได้เสนอว่าวัฒนธรรมองค์การจะครอบคลุมการประพฤติปฏิบัติภายในองค์การ ค่านิยม หลัก ความเชื่อ บรรทัดฐาน ปรัชญา และแนวทางการปฏิบัติขององค์การที่เป็นการรับรู้และเข้าใจร่วมกันภายในองค์การ รวมทั้งบรรยากาศในการปฏิบัติงานขององค์การนั้น ๆ ด้วย

Schein, (1992:12) ได้ให้ทัศนะของวัฒนธรรมองค์การว่าหมายถึง วัฒนธรรมองค์การเป็นลักษณะที่แสดงถึงสภาพความเป็นอยู่ขององค์การในด้านของการเรียนรู้ร่วมกันในการแก้ไขปัญหา การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ภายนอกและการรวมตัวกันภายในองค์การเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งผู้นำองค์การมักเป็นผู้กำหนดและรวบรวมเป็นมาตรฐานหรือแบบของพฤติกรรม พร้อมถ่ายทอดแก่บุคลากรใหม่เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติในองค์การ

จากคำนิยามต่าง ๆ จึงพอสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ” ได้ว่าหมายถึง ความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับ ค่านิยม ความเชื่อ ประเพณี ธรรมเนียมการปฏิบัติ สิ่งที่ยึดเหนี่ยวของบุคลากรในองค์การทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ก่อให้เกิดความผูกพันร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ

ชูตระกูล ไชยเสนา, (2560) ได้ให้ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์การในลักษณะสร้างสรรค์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นคู่กันและแยกออกจากกันได้ยาก ทั้งสองส่วนต่างมีความเกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์กัน เพราะในแต่ละองค์ประกอบ มีส่วนสร้างเสริมและสร้างเสริมซึ่งกันและกัน ให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ในที่สุด

จิรภา มะลิเผือก, (2557) ได้ให้ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับวัฒนธรรมองค์การของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงมากได้แก่การตั้งความหวังของงาน ด้านการตัดสินใจ ด้านการยอมรับในเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การย่อมมีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่องค์การได้กำหนดขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติ์รวรี เลขะกุล (2562) ศึกษาธรรมาภิบาล วัฒนธรรมองค์การ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลในเขตภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ธรรมาภิบาล และวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การของเทศบาลในเขตภาคใต้ของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลองค์การของเทศบาลได้ ร้อยละ 56.80

เกรียงศักดิ์ โชติวิชาศิริกุล (2559) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำผู้บริหารกับประสิทธิผลองค์กรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการที่ผู้นำหรือผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีโดยมีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการสถานศึกษา

วิธีการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านระยะเวลา : ดำเนินการภายในระยะเวลา 4 เดือน (มิถุนายน ถึง กันยายน พ.ศ. 2563)

2. ขอบเขตด้านประชากร : ประชากรที่ใช้วิจัย คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน จำนวน 822 คน ซึ่งประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวน Taro Yamanae จำนวน 270 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา: ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะเวชศาสตร์เขตร้อนโดยศึกษาผ่านองค์ประกอบ 4 ด้านได้แก่ (1) กลยุทธ์และเป้าหมายขององค์การ (2) นโยบายและวิธีการบริหารงาน (3) การสื่อสารวิสัยทัศน์และพันธกิจ (4) ความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อมุ่งความสำเร็จ ศึกษาวัฒนธรรมองค์การโดยศึกษาผ่าน

องค์ประกอบ 5 ด้านได้แก่ (1) ค่านิยมร่วมขององค์การ (2) การปฏิบัติงานเป็นทีม (3) การสร้างสรรค์และการพัฒนา (4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อทำการศึกษา นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบคุณภาพหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC : Index of item objective congruence) ได้ค่าความสองคล้องเท่ากับ 0.97 อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งแสดงว่ามีความเที่ยงตรงใช้ได้ดีตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และนำแบบสอบถามไปทำ Try- out กับบุคลากรในคณะเวชศาสตร์เขตร้อน จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่ประชากรที่ใช้วิจัย แล้วนำผลที่ได้มาตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96

2. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนในข้อคำถามแบบมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert) ชนิด 5 ระดับ ไว้ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามแบบมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert) ชนิด 5 ระดับ

เกณฑ์การเลือกคำตอบ	เกณฑ์การให้คะแนน
ท่านพบว่าผู้บริหารให้นโยบาย แนวทาง และสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามข้อความนั้นมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ท่านพบว่าผู้บริหารให้นโยบาย แนวทาง และสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามข้อความนั้นมาก	ให้ 4 คะแนน
ท่านพบว่าผู้บริหารให้นโยบาย แนวทาง และสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง	ให้ 3 คะแนน
ท่านพบว่าผู้บริหารให้นโยบาย แนวทาง และสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อย	ให้ 2 คะแนน
ท่านพบว่าผู้บริหารให้นโยบาย แนวทาง และสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตาม	ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การเลือกคำตอบ	เกณฑ์การให้คะแนน
ข้อความนั้นน้อยที่สุด	

ผู้วิจัยกำหนดความหมายของคะแนนของข้อคำถามแบบมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert) ชนิด 5 ระดับ เพื่อการสรุปผลดังนี้

<u>ตารางที่ 2</u> ความหมายของคะแนนของข้อคำถามแบบมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert) ชนิด 5 ระดับ

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	ภาวะผู้นำระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ภาวะผู้นำระดับมาก
2.61 – 3.40	ภาวะผู้นำระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ภาวะผู้นำระดับน้อย
1.00 – 1.80	ภาวะผู้นำน้อยที่สุด

โดยแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วงโดยคำนวณจากสูตร (ประคอง กรรณสูต,2542)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว และสามารถอ้างอิงได้ เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนมิถุนายน 2563-กันยายน 2563 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล โดยได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 270 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ : กรณีศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิจัยในรูปของการบรรยาย ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.9 ด้านวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี ร้อยละ 50.4 ด้านอัตราเงินเดือนส่วนใหญ่ 25,001-25,000 บาท ร้อยละ 20.7 ด้านปฏิบัติในกลุ่มงาน บ.ส.ส. ร้อยละ 53.7 ด้านระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่พนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 60.7 ด้านประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่มากกว่า10ปีขึ้นไป ร้อยละ 60.7

2. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ : กรณีศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและวิธีการบริหารงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด($\overline{X}$) = 3.77 และมีค่า SD เท่ากับ 0.83 รองลงมาคือกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์การ มีคะแนนเฉลี่ย($\overline{X}$) = 3.75 และมีค่า SD เท่ากับ 0.83 และความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อมุ่งความสำเร็จมีคะแนนเฉลี่ย($\overline{X}$) = 3.70 และ มีค่า SD เท่ากับ 0.86 ส่วนด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือการสื่อสารวิสัยทัศน์ และพันธกิจ มีคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$) = 3.63 และมีค่า SD เท่ากับ 0.85

<u>ตารางที่ 3</u> ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ : กรณีศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

(N=270)

ท่านมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**แปรผล**
ด้านกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์การ	3.75	0.83	สูง
ด้านนโยบายและวิธีการบริหารงาน	3.77	0.83	สูง
ด้านการสื่อสารวิสัยทัศน์และพันธกิจ	3.63	0.85	สูง
ด้านความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อมุ่งความสำเร็จ	3.70	0.86	สูง
ท่านมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าส่วนเบี่ยงเบน**	**แปรผล**

ท่านมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรผล
		มาตรฐาน	
ด้านค่านิยมร่วมขององค์การ	3.96	0.81	สูง
ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม	3.90	0.79	สูง
ด้านการสร้างสรรค์และการพัฒนา	3.78	0.92	สูง
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	3.83	0.82	สูง
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.80	0.85	สูง

สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ : กรณีศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะเวชศาสตร์เขตร้อนอยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารของคณะเวชศาสตร์เขตร้อนอยู่ในระดับสูง ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับนโยบายและวิธีการบริหารงาน และมีทิศทางขององค์การที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการทั้งยังส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารงานสอดคล้องกับการศึกษาของ อมลวรรณ ภูผาจง (2554)ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำปริวรรตกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าเมื่อพิจารณาเป็นรายลักษณะปรากฏว่า ทุกลักษณะมีภาวะผู้นำปริวรรต อยู่ในระดับมาก

2. วัฒนธรรมขององค์การคณะเวชศาสตร์เขตร้อนอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการรับรู้ของบุคลากรเรื่องค่านิยมร่วมขององค์การมากที่สุด และยังสนใจในการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยมุ่งเน้นต่อความสำเร็จของงาน ทั้งยังมีความสนใจการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มุ่งเน้นลูกค้าอยากทราบว่าผู้รับบริการต้องการอะไรเพื่อให้ได้มาถึงการพัฒนาในต่อ ๆ ไป สอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่อง อัญญาวีร์ พันธานิธินนท์ (2562) ศึกษาความสัมพันธ์วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม กับองค์กรแห่งความเป็นเลิศกรณีศึกษาพนักงานบริษัท พานาโซนิค ออโต้โมทีฟ ซิสเต็มส์ เอเชีย แปซิฟิค จำกัด มีการฝึกอบรมภายในองค์กรจากผู้ที่มีความรู้และทักษะให้กับบุคลากรรุ่นต่อ ๆไปจากรุ่นสู่รุ่นซึ่งกลายเป็นวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความยั่งยืน

3. ภาวะผู้นำของคณะเวชศาสตร์เขตร้อนมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงกับวัฒนธรรมองค์การของคณะเวชศาสตร์เขตร้อนสอดคล้องกับแนวคิดของ อัญญาวีร์ พันธานิธินนท์ (2562) ที่กล่าวว่าองค์กรจะส่งผลโดยตรงต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม กับองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และ

วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์เป็นตัวทำนายการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ดีที่สุดชูตระกูล ไชยเสนา (2560) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์การว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นคู่กันและ แยกออกจากกันได้ยาก ทั้งสองส่วนต่างมีความเกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์กัน เพราะในแต่ละองค์ประกอบ มีส่วนสร้างเสริมและสร้างเสริมซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ : กรณีศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1) การกำหนดนโยบายหรือวิธีการปฏิบัติที่คณะเวชศาสตร์เขตร้อนสามารถกำหนด เลือกได้หลายๆ ช่องทาง เช่นการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมาย เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการในปัจจุบันให้มีประสิทธิผล บางกรณีอาจต้องมีการกำหนดองค์ประกอบของนโยบายที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ คือ วัตถุประสงค์ของนโยบาย และแนวทางของนโยบาย ผู้บริหารระดับสูงต้องกระจายอำนาจและมอบหน้าที่ให้ผู้บริหารระดับต่าง ๆอย่างทั่วถึงถูกต้องและเหมาะสมกับภารกิจที่ปฏิบัติอยู่ จะส่งผลให้การบริหารเชิงนโยบายมีมาตรฐาน

2) ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายการอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การโดยสนับสนุนให้บุคลากรในทุกระดับได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อนำสิ่งที่ได้จากการอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานกับชีวิตประจำวันและสามารถนำมาพัฒนาหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

3) บุคลากรในคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มีความรู้ความสามารถหลากหลายแต่ละคนสร้างสรรค์ผลงานต่อยอดงานที่ปฏิบัติ ทางหน่วยงานควรจัดหาแนวทางการเผยแพร่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การที่สามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย โดยการเผยแพร่เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์การและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ

4) ผู้บริหารระดับสูงของคณะเวชศาสตร์เขตร้อนควรกำหนดทิศทางและสร้างองค์การที่มุ่งเน้นถึงผู้รับบริการ รวมทั้งชี้นำค่านิยมขององค์การให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมโดยตั้งความหวังไว้ให้สูง คำนึงถึงทิศทาง ค่านิยม ควรมีสมดุลให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด และให้ทุกคนให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การให้มากยิ่งขึ้นเพราะถือว่าเป็นวัฒนธรรมองค์การมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาหน่วยงานอื่นที่แตกต่างกันในด้านระบบการบริหารงาน เช่น กรม กระทรวง รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชน

2) ควรศึกษาควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การกับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันได้แก่ กรม กระทรวง รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชน

3) ควรมีการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยในการพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของภาวะผู้นำในกลุ่มหัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย หัวหน้าฝ่าย ของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

บรรณานุกรม

กิตติ์รวรี เลขะกุล. (2562). ศึกษาธรรมาภิบาล วัฒนธรรมองค์การ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลในเขตภาคใต้ของประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.* 6(1).

เกรียงศักดิ์ โชติวิชาศิริกุล. (2559).การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำผู้บริหารกับประสิทธิผลองค์กรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์. *ใน* การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย ระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 8. 8(1), 296-300.

จิรพล สังข์โพธิ์. (2560). *ภาวะผู้นำในการบริหารองค์กรยุคดิจิทัล กรณีศึกษา : องค์กรไอทีและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับไอทีในเขตกรุงเทพมหานครปละปริมณฑล***.** วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิรภา มะลิเผือก. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับวัฒนธรรมองค์การของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4. *วารสารบัณฑิตศึกษา.* 11(52), 165-176.

สุมาลี แสงสว่าง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

เสกสรรค์ สนวา. (2561). คุณลักษณะของผู้นำองค์การภาครัฐสมัยใหม่**.** *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์***.** 20(2), 400-411.

ชูตระกูล ไชยเสนา. (2560). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์กรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. 11(1).

ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The relationship between corporate governance and internal control disclosure of banks listed on the Stock Exchange of Thailand

Received 30 April 2021
Revised 9 July 2021
Accepted 30 April 2021

อาภรณ์ แกล้วทนงค์,
พิมพิศา พรหมมา,
ธนธรณ์ วิชัยดิษฐ์,
สุธาทิพย์ หนูสี และ ชรินรัตน์ โภคาเดช
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
Arporn Klaewtanong,
Pimpisa Promma,
Thnanton Vichaidit,
Sutatip Nusee and Charinrat Pokadate
Rajamangala Univesity of Technology Srivijaya

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปีและงบการเงิน ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2562 จำนวน 11 ธนาคาร รวม 55 ข้อมูล โดยทำการศึกษาเป็นเวลา 5 ปี ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ทดถอยเชิงพหุคูณเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยตัวแปรการกำกับดูแลกิจการ ประกอบด้วย ขนาดของคณะกรรมการ สัดส่วนของกรรมการอิสระ สัดส่วนของกรรมการเพศหญิง ผลการศึกษาพบว่าสัดส่วนของกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของคณะกรรมการ และสัดส่วนกรรมการเพศหญิงกับการเปิดเผยการควบคุมภายใน

คำสำคัญ : การกำกับดูแลกิจการ,การเปิดเผย ,การควบคุมภายใน

Abstract

The objective of this study was to find the relationship between corporate governance and internal control disclosure of the banks listed in the Stock Exchange of Thailand (SET).The data were collected from the annual reports and financial statements from 11 banks listed in SET during year 2015-2019 by the study was conducted for 5 years. Totals of 55 data .Multiple regression was used to find the relationship between corporate governance and internal control disclosure of the banks listed in the Stock Exchange of Thailand (SET).Independent variables in the study were board size, proportion of independent directors, and proportion of female directors. The results showed the proportion of independent directors. The results showed the proportion of independent directors related to disclosure of internal control of the listed banks (SET). However not found relationship between board size and proportion of female directors with the disclosure of internal control.

Keyword: corporate governance, Discloser, Internal control

คำนำ

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยทำหน้าที่ระดมและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจรวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจและธนาคารยังตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และในส่วนของคณะกรรมการได้กำหนดหลักการการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร ถึงความยึดมั่นของคณะกรรมการในการปฏิบัติตามคุณลักษณะหลักของกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อผลกำไรที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและสร้างความน่าเชื่อถือในธุรกิจธนาคาร (Mehran, Rao, Bhatt, Gibson, Caixeta, Eikelboom, & Serebruany, 2011)

จากที่กล่าวมาการกำกับดูแลกิจกการที่ดีจึงเป็นการสร้างความโปร่งใส่ โดยการเปิดเผยการรายงานการควบคุมภายใน และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือกับองค์กร ดังนั้นจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะมีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างไร เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพิจารณาของหน่วยงานกำกับดูแลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory)

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ ทั้งนี้ เนื่องจากแนวคิดของการกำกับดูแลกิจการ เป็นสิ่งที่ช่วยปกป้องผลประโยชน์ทางการเงินของผู้ถือหุ้นโดยการควบคุมการบริหารงานของตัวแทน (Jensen and Meckling,1978) ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทที่มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ของเจ้าของ หรือผู้ถือหุ้น โดยมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมและดูแลการดำเนินงานของผู้บริหารให้บรรลุตามเป้าหมายของบริษัทและรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ Fama and Jensen (1983) ระบุว่าการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินการของฝ่ายบริหารเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของคณะกรรมการ นอกจากนี้การเพิ่มจำนวนสมาชิกในคณะกรรมการช่วยเพิ่มความสามารถของคณะกรรมการในการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินการของฝ่ายบริหารซึ่งจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น

ขนาดของคณะกรรมการ

จากการศึกษาของ จักรวุฒิ ชอบพิเชียร (2552) พบว่าขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสังคม และสนับสนุนว่าบริษัทที่มีขนาดของคณะกรรมการบริษัทที่ใหญ่กว่ามีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสังคมอยู่ในระดับสูงกว่าบริษัทที่มีขนาดของคณะกรรมการบริษัทที่เล็กกว่า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Buniamin, Alrazi, Johari, and Abd Rahmanl.(2008) พบว่า ขนาดของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม และการศึกษาของ Haniffa and Cooke (2005) พบว่า ขนาดของคณะกรรมการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อระดับการเปิดเผยข้อมูลภาคสมัครใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และผลการวิจัยของ Deumes และ Knechel (2008) ระบุว่าการรายงานเกี่ยวกับการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับขนาดของคณะกรรมการ ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพที่ดี ซึ่งจะช่วย ลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในการดำเนินงานหรือการเกิดข้อบกพร่องในการควบคุมภายใน

แต่การศึกษาของ Gary (2012) พบว่า คณะกรรมการที่มีขนาดใหญ่กว่ามีแนวโน้มที่คุณภาพของการเปิดเผยข้อมูลที่ลดลง ทั้งนี้การศึกษาของ Agyei - Mensah (2016) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดคณะกรรมการกับการเปิดเผยการควบคุมภายใน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Cheng and Courteney (2006) พบว่า ขนาดของคณะกรรมการไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยข้อมูลโดยสมัครใจ

สัดส่วนของกรรมการอิสระ

จากศึกษาของ Agyei - Mensah (2016) ได้ทำการสำรวจสภาพแวดล้อมการเปิดเผยการควบคุมภายในและการกำกับดูแลกิจการ พบว่าสัดส่วนของกรรมการอิสระมีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลการควบคุมภายในในเชิงบวก ซึ่งชี้ให้เห็นมุมมองที่ว่าการมีกรรมการอิสระ เป็นการช่วยเพิ่มช่วยเพิ่มคุณภาพและความโปร่งใสของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ahmad, Abdullah, Jamel, and Omar (2015) ที่ได้ทำการศึกษา ได้ตรวจสอบการเปิดเผยการปฏิบัติตามแนวทางการควบคุมภายในประเทศมาเลเซีย พบว่ากรรมการอิสระที่มีความเชี่ยวชาญและก่อให้เกิดประโยชน์แก่การดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติการจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี นอกจากนี้ Leung and Horwitz (2003) พบว่าสัดส่วนของคณะกรรมการอิสระมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลตามส่วนงานโดยสมัครใจกล่าวคือ กรรมการอิสระถือว่ามีบทบาทสำคัญในการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น เพราะคณะกรรมการมีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้บริหาร และควบคุมให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกคน ทั้งนี้จากการศึกษาของ Yeh, Chung, and Liu (2011) พบว่าสัดส่วนของกรรมการอิสระส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินงานทางการเงิน เนื่องจากกรรมการอิสระ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในกระบวนการตัดสินใจและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เพื่อช่วยลดโอกาสที่อาจจะเกิดภาวะความเสี่ยงมากเกินไป

สัดส่วนของกรรมการเพศหญิง

จากการศึกษาของ Ashfeq and Rui (2019) ทดสอบผลกระทบของคณะกรรมการและ คณะกรรมการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพต่อการเปิดเผยการควบคุมภายใน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บริษัทภาครัฐในเอเชียใต้มีแนวโน้มที่จะเปิดเผยข้อมูลการควบคุมภายในมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทเอกชน และจากการวิจัยของ Haniffa and Cooke (2005) กล่าวว่าการมีกรรมการเพศหญิงในคณะกรรมการนั้น มีผลเชิงบวกต่อแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท ทั้งนี้การศึกษาของ บุษบงกช บุญกุศล (2555) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนของคณะกรรมการเพศหญิงกับการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม จากผลการศึกษาดังกล่าว อาจเป็นผลมาจากวัฒนธรรม สังคมไทยที่ใช้สิทธิความเท่าเทียมและความเสมอภาคกันระหว่างเพศ จึงไม่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการและการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนของคณะกรรมการเพศหญิงกับการเปิดเผยข้อมูลการบริหารความเสี่ยง

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

H1 : ขนาดของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H2 : สัดส่วนของกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยการควบคุมการใน

H3 : สัดส่วนของคณะกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ธนาคารที่จดทะเบียนในตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 11 ธนาคาร โดยทำการศึกษาในระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2562 รวมจำนวนข้อมูล 55 ข้อมูล โดยทำการเก็บรวบรวมจากรายงานประจำปี (Annual Report) และงบการเงินประจำปี

สำหรับการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และนอกจากนี้มีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยการตรวจสอบ Multicollinearity โดยตัวแปรอิสระทุกตัวแปรนั้นมีค่า Variance Inflation Factor (VIF) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวแปรมีค่าไม่เข้าใกล้ 0 และได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$ICDISC_{it} = \beta_0 + \beta_1 BSIZE_{it} + \beta_2 BID_{it} + \beta_3 BFE_{it} + \beta_4 SIZE_{it} + \varepsilon_{it}$$

โดยที่

$ICDISC_{it}$	=	การเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคาร i ในปีที่ t
$BSIZE_{it}$	=	ขนาดของคณะกรรมการของธนาคาร i ในปีที่ t
BID_{it}	=	สัดส่วนของกรรมการอิสระของธนาคาร i ในปีที่ t
BFE_{it}	=	สัดส่วนของกรรมการเพศหญิงของธนาคาร i ในปีที่ t
$SIZE_{it}$	=	ขนาดของธนาคาร
ε_{it}	=	ค่าความคลาดเคลื่อน (Error Term)

ผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistics)

ตัวแปร (Variables)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าต่ำสุด (Minimum)	ค่าสูงสุด (Maximum)	ค่ามัธยฐาน (Median)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
ICDISC	67.33	14.00	347.00	52.00	66.81
BSIZE	12.96	8.00	19.00	12.00	2.97
BID	0.41	0.31	0.60	0.38	0.09

BFE	0.20	0.00	0.45	0.20	0.13
SIZE	9.03	8.21	11.59	9.03	0.58

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่าธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการเปิดเผยการควบคุมภายใน (IDISC) โดยวัดจากการนับจำนวนบรรทัดการเปิดเผยการควบคุมภายใน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 67.33 มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 14 มีค่าสูงสุดเท่ากับ 347 มีค่ามัธยฐานเท่ากับ 52.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 66.81

ขนาดของคณะกรรมการ (BSIZE) วัดจากจำนวนคณะกรรมการธนาคาร พบว่าธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีจำนวนคณะกรรมการธนาคารเฉลี่ยเท่ากับ 13 คน มีจำนวนต่ำสุดเท่ากับ 8 คน มีจำนวนสูงสุดเท่ากับ 19 คน มีค่ามัธยฐานเท่ากับ 12 คน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.97

สัดส่วนของกรรมการอิสระ (BID) วัดจากจำนวนกรรมการอิสระต่อจำนวนคณะกรรมการธนาคารทั้งหมด พบว่าธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีจำนวนกรรมการอิสระ เฉลี่ยร้อยละ 41 จำนวนต่ำสุดร้อยละ 31 มีจำนวนสูงสุดร้อยละ 60 มีค่ามัธยฐานร้อยละ 38 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานร้อยละ 9

สัดส่วนของกรรมการเพศหญิง วัดจากจำนวนกรรมการเพศหญิงต่อจำนวนคณะกรรมการธนาคารทั้งหมด พบว่าธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีจำนวนกรรมการเพศหญิง เฉลี่ยร้อยละ 20 มีจำนวนต่ำสุดร้อยละ 0 มีจำนวนสูงสุดร้อยละ 45 มีค่ามัธยฐานร้อยละ 20 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานร้อยละ 13

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายใน

ตัวแปร	**Enter Method**	**t**	**P value**	**Collinearity Statistics**	
	Standardized Coefficients Beta			**Tolerance**	**VIF**
(Constant)		0.826	0.413		
BSIZE	0.249	1.683	0.099	0.699	1.431
BID	0.438	2.871	0.006*	0.656	1.524
BFE	-0.243	-1.676	0.100	0.724	1.382

ตัวแปร	Enter Method	t	P value	Collinearity Statistics	
	Standardized Coefficients Beta			Tolerance	VIF
SIZE	-0.217	-1.484	0.144	0.712	1.404
R^2 = .237	Adj. R^2 = .176	F = 3.89			

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระทุกตัวแปรนั้นมีค่าไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวแปรมีค่าไม่เข้าใกล้ 0 จึงไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity และผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายใน พบว่า สัดส่วนของกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยการควบคุมภายใน ทั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของคณะกรรมการและสัดส่วนของกรรมการเพศหญิงกับการเปิดเผยการควบคุมภายใน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้ข้อมูลรายงานประจำปี และงบการเงิน ตั้งแต่ปี 2558 - 2562 โดยทำการศึกษาเป็นเวลา 5 ปี จำนวนธนาคารที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวน 11 ธนาคาร รวมข้อมูลทั้งสิ้น 55 ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยตัวแปรการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย ขนาดของคณะกรรมการ สัดส่วนของกรรมการอิสระ สัดส่วนของกรรมการเพศหญิง

ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์เชิงบวกรระหว่างสัดส่วนของกรรมการอิสระกับการเปิดเผยการควบคุมภายใน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Agyei - Mensah (2016) และ Leung and Horwitz (2003) ที่ได้ทำการสำรวจสภาพแวดล้อมการเปิดเผยการควบคุมภายในและการกำกับดูแลกิจการ พบว่าสัดส่วนของกรรมการอิสระมีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลการควบคุมภายในในเชิงบวก ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการมีกรรมการอิสระ เป็นการช่วยเพิ่มช่วยเพิ่มคุณภาพและความโปร่งใสของข้อมูล กรรมการอิสระที่มีความเชี่ยวชาญและก่อให้เกิดประโยชน์แก่การดำเนินงานของธนาคาร

สำหรับขนาดของคณะกรรมการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งต่างจากการศึกษาของ Yeh et al. (2011) และ Belkhir (2009) แต่สอดคล้องกับการศึกษาของของ Agyei - Mensah (2016) และ Cheng and Courteney (2006) อาจเนื่องมาจากจำนวนคณะกรรมการในแต่ละธนาคารในประเทศไทย มีจำนวนไม่แตกต่าง จึงอาจจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ขนาดของคณะกรรมการไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคาร

สำหรับสัดส่วนกรรมการเพศหญิง พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกับการเปิดเผยการควบคุมภายในของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งต่างจากการศึกษาของ Haniffa and Cooke (2005) ซึ่งพบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนกรรมการเพศหญิงกับการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษบงกช บุญกุศล (2555) ซึ่งไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนของคณะกรรมการเพศหญิงกับการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมจากผลการศึกษาดังกล่าว อาจเป็นผลมาจากวัฒนธรรมสังคมไทยที่ใช้สิทธิความเท่าเทียมและความเสมอภาคกันระหว่างเพศ จึงไม่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง หรือ อาจจะศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างอื่น หรือการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมตัวแปรการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้เห็นผลการวิจัยในมุมมองที่แตกต่างกันไปและเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับหน่วยงานกำกับดูแลสามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อไป

บรรณานุกรม

จักรวุฒิ ชอบพิเชียร. (2549). การดำเนินธุรกิจเป็นกลุ่มบริษัทในเครือที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการกำกับดูแลกิจการและการเปิดเผยข้อมูลภาคสมัครใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม. *วารสารวิทยาการจัดการ.* 1 (1), 85 - 101.

บุษบงกชบุญกุศล. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคณะกรรมการ บริษัท และการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมกับคุณภาพกำไรของ บริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิตภาควิชาบัญชีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Agyei-Mensah, B.K. (2016), "Internal control information disclosure and corporate governance: evidence from an emerging market", Corporate Gorernance: *The International Journal of Business in Society,* 16 (1), 79 - 95.

Ahmad, R.A.R, Abdullah, N., Jamel, NESM. and Omar, N. (2015). "Board characteristics and risk

management and internal control disclosure level: evidence from Malaysia", *Procedia Economics and Finance.* 31, 601-610.

Ashfaq, K., & Rui, Z. (2019). The effect of board and audit committee effectiveness on internal control disclosure under different regulatory environments in South Asia. *Journal of Financial Reporting and Accounting.*

Buniamin, S., Alrazi, B., Johari, N. H., & Abd Rahman, N. R. (2008). An investigation of the association between corporate governance and environmental reporting in Malaysia. *Asian Journal of Business and Accounting,* 1(2), 65-99.

Cheng, E.C. M. and Courtenay, S.M. (2006). Board composition, regulatory regime and voluntary disclosure. *The International Journal of Accounting.* 41, 262-289.

Deumes, R. and Knechel, W.R. (2008), "Economic incentives for voluntary reporting on internal risk management and control systems", *Auditing: A Journal of Practice and Theory*. 27, 35-66.

Gary, F. (2012). *7The Effect of Corporate Governance on Voluntary Risk Disclosures :* Evidence from Greenhouse Gas Emission Reporting. Indiana University Kelley School of Business Department of Accounting.

Haniffa, R.M. and Cooke, T.E. (2005). The impact of culture and govemance on corporate social reporting. J*ournal of Accounting and Public Policy*. 24, 391-430.

Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1978). Can the corporation survive?. *Financial Analysts Journal.* 34 (1), 31-37.

Leung, S., & Horwitz, B. (2003). Director ownership and voluntary segment disclosure: Hong Kong evidence. *Journal of International Financial Management & Accounting.* 15 (3), 235-260

Mehran, H., Morrison, A. D., & Shapiro, J. D. (2011). Corporate governance and banks: What have we learned from the financial crisis?. *Federal Reserve Bank of New York* . 502.

Yeh, Y. H., Chung, H., & Liu, C. L. (2011). Committee independence and financial institution performance during the 2007-08 credit crunch: Evidence from a multi-country study . *Corporate Governance-An International Review.* 19 (5), 437 - 458.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา

Factors Influencing Workplace Happiness of Personnel in Thawi Watthana District Office

Received 28 April 2021
Revised 7 July 2021
Accepted 17 May 2021

มาลิณี เทียมพัฒน์
มหาวิทยาลัยมหิดล
Malinee Tiemphat
Mahidol University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยระดับองค์การของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขตทวีวัฒนา จำนวน 269 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยระดับองค์การ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสุขที่สุด ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และภาวะผู้นำ และ 3) แนวทางในการสร้างความสุขในการทำงาน คือ จะต้องจัดสมดุลชีวิตระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวให้เท่ากัน เมื่อสามารถแบ่งเป็นเวลาได้แล้วก็จะสามารถจัดการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการทำงานด้วยเช่นกัน อีกทั้งผู้นำองค์การจะต้องมีวิสัยทัศน์และนโยบายที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมและสัมพันธภาพที่ดีทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน/ ปัจจัยระดับองค์การ

Abstract

This study aimed to 1) investigate the level of workplace happiness and organizational factors of personnel, 2) explore the organizational factors influencing workplace happiness of the personnel, and 3) propose guidelines for creating workplace happiness of personnel in the Thawi Watthana District office. Samples comprised of 269 workers of Thawi Watthana with 3 key informants, head of the department, and an officer.

The findings from the study revealed that: 1) overall work happiness and organizational factors were at a high level; 2) organizational factors that influence the most happiness consisted of 6 aspects: policy and administration, work environment, welfare, workplace relationships, career progress, and leadership; and 3) creating work happiness needs a balance between work and personal life to manage matters more efficiently. The leader must have a clear vision and policy for smooth operations including creating a good environment and relationship for both the leader and colleagues.

Keyword: Work happiness, organizational factors

บทนำ

ในปัจจุบันการทำงานมีการแข่งขันสูงมาก เพื่อที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพ และมีคนจำนวนไม่น้อยที่กำลังประสบปัญหาการเบื่อหรือไม่มีความสุขในที่ทำงาน โดยบางคนอาจถึงขั้นลาออกเพื่อไปหางานใหม่ แต่นั่นก็ทำให้เกิดปัญหาความไม่มั่นคงในหน้าที่การงานของบุคคลนั้น ๆ อีกทั้งยังส่งผลต่อปัญหาเรื่องอื่นอีกมากมายที่จะกระทบในชีวิตด้วย ไม่ใช่เพียงแค่การเบื่อหรือไม่มีความสุขในที่ทำงานและลาออกแต่เพียงเท่านั้น โดยส่วนใหญ่แล้วปัญหาต่าง ๆ อาจเกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นสังคมในที่ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหรือรายได้เงินเดือน ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุหลักของการเกิดความทุกข์หรือไม่สบายใจ พอเมื่อเกิดความไม่สบายใจและความทุกข์แล้ว จะส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่หรือเต็มความสามารถ อีกทั้งยังทำให้ผลสัมฤทธิ์ของงานออกมาไม่ดีอีกด้วย โดยในบางครั้งเราทำงานได้ค่าแรงหรือเงินเดือน ซึ่งเป็นสิ่งตอบแทนของการที่เราทำงานมาทั้งเดือน แต่จริง ๆ แล้ว สิ่งเหล่านี้อาจไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับบางคน แต่ที่ต้องการมากกว่าเงิน อาจเป็นความสุขในการทำงาน หากทำงานสนุกแล้ว การทำงานก็จะมีความสุข ยิ่งไปกว่านั้นจะส่งผลถึงตนเองและองค์การ ดังนั้นองค์การทุกองค์การจึงตระหนักถึงค่าตอบแทน สวัสดิการ และความต้องการของพนักงานทุกคน ซึ่งทำให้การบริหารองค์การ

เป็นไปด้วยความราบรื่น มีคุณภาพของผลผลิต และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งลดความเครียดและความขัดแย้งกันในองค์การ จึงช่วยให้องค์การเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดการพัฒนาคนในองค์การที่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้นำแนวทางปฏิบัติมาจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพนั้น คือ Happy Workplace หรือความสุขทั้งแปด เป็นเครื่องมือในการประเมินและดำเนินงาน โดยมี Happy Body (สุขภาพดี) Happy Heart (น้ำใจงาม) Happy Money (ปลอดหนี้) Happy Relax (ผ่อนคลาย) Happy Brain (หาความรู้) Happy Soul (ทางสงบ) Happy Family (ครอบครัวดี) และ Happy Society (สังคมดี) (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2558) โดยมองว่าสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของวัฒนธรรมองค์กรคือ ความสุข ซึ่งบุคลากรทุกคนมองว่างานและชีวิตของตนเองจะต้องสมดุลกัน หากเมื่อชีวิตมีความสมดุลกันแล้ว การทำงานในองค์การก็จะมีความสุขและก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นด้วย ทั้งนี้ความต้องการมากน้อยขึ้นอยู่กับตัวบุคคลนั้นเองว่ามีความต้องการด้านใดเป็นสำคัญ เช่น ต้องการรายได้ที่เพิ่มขึ้น ต้องการสุขภาพที่ดี ต้องการเพื่อนร่วมงานที่ดี เป็นต้น หากเมื่อเราทราบถึงความต้องการของบุคลากรแล้ว ก็จะสามารถผลักดันหรือใช้การดำเนินงานแนวคิดการพัฒนาคนในองค์การได้ ดังนั้น ความสุขในการทำงานจึงจำเป็นต่อชีวิตการทำงาน เนื่องจากเวลาส่วนใหญ่ก็จะอยู่ในสถานที่ทำงานเป็นหลัก จึงต้องยกให้ว่าเป็นหน้าที่ขององค์การที่จะทำอย่างไรให้พนักงานในองค์การมีความสุขในการทำงาน ไม่มีความขัดแย้งกัน และเพื่อประโยชน์ขององค์การด้วยเช่นกัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา เพื่อให้องค์การรับรู้ข้อมูลและตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะทำให้การทำงานในองค์การเป็นไปด้วยความสุข และสามารถนำผลการศึกษาครั้งนี้ไปใช้พัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และจะส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ดีและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในองค์การอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยระดับองค์การของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา

การทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

Diener (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุข คือ 1. ความพึงพอใจในชีวิต 2. ความพึงพอใจในงาน 3. อารมณ์ทางบวก 4. อารมณ์ทางลบ

รวมสิริ เมนะโพธิ (2550) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้น หมายถึง ภาวะในการที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงาน และผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในระดับพนักงานและองค์การ ความสุขในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข

Layard (2007 อ้างถึงใน รักดี โชติจินดา และ เจริญเกียรติ ธนสุขถาวร, 2550) ได้การศึกษาค้นพบที่มาของปัจจัยที่มีผลต่อความสุข 7 ประการ ได้แก่ 1. สถานการณ์ทางการเงิน 2. ความสัมพันธ์ในครอบครัว 3. การงาน 4. สังคมและเพื่อนฝูง 5. สุขภาพ 6. เสรีภาพส่วนบุคคล 7. ค่านิยมส่วนบุคคล

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้นำเสนอแนวทางการสร้างองค์การแห่งความสุข (Happy Workplace) ประกอบด้วย ความสุข 8 ประการ ได้แก่ 1. Happy Body : ส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแกร่งทั้งกายและจิตใจ 2. Happy Heart : กระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทรต่อกันและกัน 3. Happy Society : สนับสนุนให้เอื้อเฟื้อต่อชุมชนในสถานที่ทำงานและที่พักอาศัย 4. Happy Relax : ให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากความเครียดในงาน ด้วยกิจกรรมบันเทิง 5. Happy Brain : ส่งเสริมให้หาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลา 6. Happy Soul : ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ให้มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต 7. Happy Money : สนับสนุนให้บริหารการใช้จ่ายของตนเองและมีการออม 8. Happy Family : ส่งเสริมให้พนักงานสร้างครอบครัวที่เข้มแข็งและอบอุ่น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความสุขในการทำงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967) ได้แบ่งองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 10 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) 2. โอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) 3. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) 4. ค่าจ้าง (Wages) 5. ลักษณะของงานจากความรู้สึกภายใน (Intrinsic Aspects of the Job) 6. การนิเทศงาน (Supervision) 7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects

of the Job) 8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 9. สภาพการทำงาน (Working Condition) 10. สวัสดิการ (Benefit)

วลัญช์อร ชูแก้ว (2553) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนและบริการต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจในการทำงาน นอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างที่ได้รับเป็นประจำปกติ ซึ่งผลประโยชน์ตอบแทนและบริการนั้นก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยและสะดวกสบายในการทำงานและการดำรงชีวิต อันจะช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและจงรักภักดีต่อองค์การการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ

Edelman (1993) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไว้ 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. การยอมรับในการกระจายภาระงานอย่างยุติธรรม 2. การสมัครใจในการให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอ 3. การให้ความร่วมมือในการรักษากฎของส่วนร่วม 4. การร่วมมือปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน แม้จะไม่ชอบเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานด้วยก็ตาม 5. เคารพในความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานทุกคน 6. ไม่วิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผย 7. ไม่ว่าร้ายเพื่อนร่วมงานต่อหัวหน้างาน

นฤมล นิราทร (2534, อ้างถึงใน สิริวัชร รักธรรม, 2553) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในอาชีพงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในบทบาทการทำงาน ซึ่งจะส่งผลตอบแทนทั้งทางด้านจิตวิทยา หรือผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องโดยตรง กับการทำงานการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่าง ๆ เหล่านี้จึงรวมถึง การเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน ตลอดถึงความพึงพอใจในชีวิต ความรู้สึกว่าตนเองมีค่าซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของอำนาจหน้าที่ สถานภาพที่สูงขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพงานจึงเป็นผลสุดท้ายของการจัดการอาชีพที่เริ่มต้นด้วยการวางแผนอาชีพงาน ก่อนที่จะพัฒนาไปสู่การพัฒนาอาชีพงาน และพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพงานในที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงาน และหาแนวทางการจัดการความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา จำนวน 330 คน ซึ่งจะศึกษาจากจำนวนทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานภายในจำนวน 12 หน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายการศึกษาและโรงเรียนในสังกัด สัสดีเขต ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเกษตรอำเภอ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งหมด 330 คน ซึ่งสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamanae และกำหนดให้มีระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 3 คน เพื่อให้สะท้อนมุมมองการดำเนินงานในหลาย ๆ มุมมอง โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ชุด ตามกรอบแนวความคิดของ ดายเนอร์ (Diener, 2003) โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยระดับองค์การ

ส่วนที่ 3 แบบสอบ ถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

2.2 เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกในส่วนของปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

3.1.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ และนำกลับมาปรับปรุง

3.1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) จากกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ในการคำนวณ

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ด้วยการรวบรวมวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีการวางแผน จัดเตรียมชุดคำถาม และวิธีการอย่างเป็นระบบไว้ก่อนล่วงหน้า และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความตรงทางด้านเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้โดยผู้เชี่ยวชาญ และนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of itemobjective congruence :IOC) อยู่ในระดับมากกว่า 0.5

4. การรวบรวมข้อมูล

4.1 การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว และสามารถอ้างอิงได้ เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสืออนุญาตในการแจกแบบสอบถามจากคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรของสำนักงานเขตทวีวัฒนา

3. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากบุคลากรของสำนักงานเขตทวีวัฒนา จำนวน 330 ชุด

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมการประมวลผลทางสถิติ

4.2 การรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

1. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว และสามารถอ้างอิงได้ เพื่อประกอบการสร้างแบบสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสืออนุญาตขอสัมภาษณ์จากคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

3. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

4. ผู้วิจัยดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อเรียบเรียง และคัดกรองข้อมูลผลจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์แปลผลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) เพื่อป้องกันภาวะ Multicollinearity การวิเคราะห์สถิติทดสอบ t-test และ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และวิเคราะห์ปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน โดยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบนำเข้า (Enter) ผู้วิจัยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ไว้ที่ระดับ 0.05

5.1.3 ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับคำถามปลายเปิด

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) สำหรับคำถามปลายเปิด เพื่อตีความสร้างข้อสรุป ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้จะทำการวิเคราะห์โดยวิธีผสมผสานระหว่างการจำแนกและการจัดระบบ (Typology and Taxonomy), การวิเคราะห์เชิงเหตุและผล (Cause and Effect Analysis) และเชิงอุปนัย (Analytic Induction) ประกอบกันเพื่อตีความและให้ได้ข้อสรุป

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยระดับองค์การของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา

ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา ในภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับมากสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจในงาน รองลงมาตามลำดับคือ อารมณ์ทางบวก ความพึงพอใจในชีวิต และอารมณ์ทางลบ โดยแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานอยู่ระดับมากทั้งหมด

2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยระดับองค์การที่สามารถพยากรณ์อิทธิพลของความสุขในการทำงานในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานเขตทวีวัฒนาได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยระดับองค์การด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยระดับองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยระดับองค์การด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัย

ระดับองค์การด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยระดับองค์การด้านสวัสดิการ และปัจจัยระดับองค์การด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับการนำเสนอแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการนำเสนอแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตทวีวัฒนา พบว่า การนำเสนอแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงาน คือ การที่เราจะต้องจัดสมดุลชีวิตระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวให้เท่ากัน เมื่อสามารถแบ่งเป็นเวลาได้แล้ว เราจะสามารถจัดการเรื่องต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการทำงาน เนื่องจากในปัจจุบันส่วนใหญ่พบเห็นการทำงานที่หนักมากขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ แต่ต้องเสียในส่วนของชีวิตส่วนตัว ทั้งไม่มีเวลาให้ครอบครัวหรือแม้กระทั่งดูแลตัวเอง ถึงอย่างนั้นเองประเภทหรือหน้าที่ของงานที่ได้รับก็มีผลต่อความสุขในการทำงานด้วย หากเมื่อเป็นงานที่เราพึงพอใจและมีความถนัดความชอบ เราจะมีความตั้งใจ และความพยายามในการทำงาน เราจะรู้สึกว่ามีคุณค่าในการทำงานเพิ่มมากขึ้น แต่ไม่เพียงแค่นั้น นโยบายและการบริหารงานก็มีความสำคัญเช่นกัน เมื่อมีผู้บังคับบัญชาองค์การที่สามารถวางแผนงานหรือวางกลยุทธ์ให้สำเร็จตามเป้าหมายได้จริง มีนโยบายที่ดี รับฟัง และเข้าใจถึงปัญหาหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่เพียงแค่ผลของงานบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สามารถทำงานให้ได้อย่างประสบผลสำเร็จ และสามารถที่จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้เมื่อมีปัญหา ในส่วนของบรรยากาศการทำงานก็เช่นกัน ถือว่าเป็นสิ่งเล็กน้อยที่ไม่ควรมองข้าม เพราะนั่นคือสถานที่ที่บุคลากรจะต้องใช้ปฏิบัติงาน และใช้เวลาอยู่ในสถานที่ทำงานเป็นระยะเวลานาน จึงต้องใส่ใจในส่วนของอากาศว่าถ่ายเทดีหรือไม่ แสงมีความเพียงพอหรือไม่ หรือความสะอาดของจุดต่างๆ เนื่องจากสำนักงานเขตทวีวัฒนาเป็นสถานที่ที่บริการประชาชนนั้น จะสามารถพบเห็นประชาชนที่ไม่ซ้ำหน้า จึงต้องใส่ใจในภาพลักษณ์และความสวยงามด้วย ไม่เพียงแค่นั้นเพื่อนร่วมงานก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกเช่นกัน หากมีเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดีหรือทะเลาะเบาะแว้งกันแล้ว ความสามัคคีในองค์การและการทำงานจะสำเร็จตามเป้าหมายได้ยาก เนื่องจากบุคลากรไม่ร่วมมือกัน แต่ทั้งนี้บุคลากรทุกคนจึงต้องปรับตัวเข้าหากัน และหากมีปัญหาจะต้องพูดคุยกันเพื่อหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในส่วนของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หากบุคลากรหมั่นพัฒนาฝึกฝนหาความรู้และติดตามข่าวสารอยู่เสมอนั้น จะไม่ใช่เรื่องที่ยากในการพัฒนาตนเองขึ้นไป นอกจากนี้สวัสดิการก็เป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกคน เพราะสวัสดิการเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงได้รับจากการทำงาน และถ้าหากว่าการทำงานในสายอาชีพนั้นมีสวัสดิการที่ดี จะรู้สึกถึงความปลอดภัยและความมั่นคงในระดับหนึ่ง อย่างในสายงานราชการนั้นสวัสดิการถือว่าเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการและไขว่คว้า เพราะสวัสดิการนั้นดูแลบุคลากร รวมทั้ง พ่อ แม่ สามี ภรรยา และลูก ครอบคลุมถึงค่าเทอมและค่ารักษาพยาบาล โดยเรื่องสวัสดิการก็เป็นอีกอย่างเช่นกันที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาข้อมูลปัจจัยระดับองค์การ

ระดับปัจจัยระดับองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.42) โดยปัจจัยองค์การที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ทำงานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. การศึกษาข้อมูลความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.80, S.D. = 0.41) โดยความสุขในการทำงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในงาน รองลงมา คือ อารมณ์ทางบวก ความพึงพอใจในชีวิต และอารมณ์ทางลบ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติในสำนักงานเขตทวีวัฒนา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

ปัจจัยระดับองค์การ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.56 และปัจจัยระดับองค์การในทุกด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลต่อความสุขในการทำงานในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตทวีวัฒนา ได้ร้อยละ 30.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยระดับองค์การด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน สวัสดิการ และภาวะผู้นำ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานนั้นองค์การควรมีนโยบายที่ชัดเจน และสนับสนุนองค์ความรู้ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้องค์การมีภาพลักษณ์ที่ดีและประสิทธิผลในการทำงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น องค์การควรมีการจัดระเบียบและตรวจสอบสิ่งของสำหรับการทำงาน และพัฒนาสถานที่ที่น่าอยู่ให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้อำนวยความสะดวกในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

1.3 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานนั้น ควรมีการจัดนโยบายเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ดังนั้นหากองค์การจัดให้มีนโยบายที่สร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกันแล้ว ก็ย่อมจะเป็นองค์การที่น่าอยู่และมีความสุข

1.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น ผู้นำองค์การควรมีนโยบายผลักดันให้บุคลากรทุกคนได้มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ดังนั้นหากองค์การมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรและนำเสนอแนวทางในการขอตำแหน่งให้บุคลากรได้ทราบและหมั่นคอยติดตามบุคลากรอยู่เสมอ

1.5 ผู้กำหนดนโยบายควรกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรได้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามแผนและนโยบายที่ตั้งไว้

1.6 ด้านสวัสดิการนั้นหากมีโบนัสประจำปี เป็นรางวัลให้แก่บุคลากรแล้ว บุคลากรก็จะเกิดแรงดึงดูดใจในการปฏิบัติงานและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 องค์การควรจัดอบรมพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง เพื่อกระตุ้นบุคลากรให้เกิดการพัฒนาตนเอง

2.2 องค์การควรจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้มีสัมพันธภาพที่ดีและความสามัคคีต่อกัน

2.3 ผู้บริหารในองค์การควรเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำ เพื่อส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปโดยราบรื่น และเข้าใจบทบาทของผู้นำองค์การ

3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นบางคนในจำนวนที่น้อย ฉะนั้นควรใช้กระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ปฏิบัติงานในประเภทอื่น และมีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาความสุขในการทำงานให้หลากหลายมากขึ้น

3.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตทวีวัฒนา ฉะนั้น ควรมีการขยายพื้นที่ในการศึกษาเพิ่มขึ้น เช่น ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร และทำการศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงาน จำแนกตามสำนักงานเขต เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาความสุขของบุคลากรภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครในภาพรวม

บรรณานุกรม

เครือข่ายทางออกเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (เอสดีเอสเอ็น) ในสังกัดองค์การสหประชาชาติ (ยูเอ็น). (2562). *ความสุขโลกปี 2562,* สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2562, จาก https://www.posttoday.com/social/general/584071.

จงจิตร เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการส่งเสริมสร้าง*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นภัชชล รอดเที่ยง. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข*. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

นฤมล แสวงผล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปริยากร บุญญา. (2559). *ความสุขในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรรณนิภา สืบสุข. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). *เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข: กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.* สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วีณา มิ่งเมือง. (2551). *ความสุขที่แท้จริงจากการทำงาน*, สืบค้น 21 พฤศจิกายน 2562, จาก http://www.suansaranrom.go.th/php/html/modules.php?name=content&pa=showpage&pid=2

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2558). Happy Workplace องค์กรแห่งความสุข, สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2562, จาก www.bangkok.go.th/training/page,/sub/5280/Book-Briefing/18/info/6196/Happy-Workplace-องค์กรแห่งความสุข, 20 พฤศจิกายน 2562.

สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ*. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

อภิญญา ศรีจันทร์, ปิยธิดา ตรีเดช, และวงเดือน ปั้นดี. (2556). ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี* กรุงเทพ, 29(2), 44-57.

อภิษฎา แก้วมีศรี. (2556). *ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดับปฐมภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ.* คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช

Factors Influencing Workplace Happiness of Personnel in Thawi Watthana District Office

Received 29 April 2021
Revised 9 July 2021
Accepted 29 April 2021

นาตยา ชูพันธ์,
ดวงกมล กรรมแต่ง,และ พิมพรรณ จิตนุพงศ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
Nattaya Chupun,
Duangkamon Kumtaeng and Pimpan Jitnupong
Rajamangala University of Technology Srivijaya

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่มีผลกระทบต่อการทำงานในหน่วยงานของรัฐ กลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่เป็นพนักงานของรัฐในเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 300 คน เครื่องมือแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ มีค่าเชื่อถือได้ 95% สถิติที่ใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอ้างอิง และการวิเคราะห์หาค่าความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์การของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : พฤติกรรมบุคคล, พฤติกรรมกลุ่ม, พฤติกรรมองค์การ, เทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช

Abstract

The objective of this research (1) to study the influence of organizational behavior including human behavior factors at the individual, group, and organization levels, and participation of organization in the aspects of decision making, operation of Nakhon Si Thammarat. . Purposive sampling included 300 employees. Reliable 95%. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation, and the inferential statistics including Multiple Regression Analysis. The results factors at the individual, group, and organization levels had an influence on the work success of Nakhon Si Thammarat Municipality, with a statistical significance of .05.

Keywords: Organizational Behavior factors, Participation of Organization, Work Success and Nakhon Si Thammarat Municipality.

คำนำ

องค์การต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ทักษะและความร่วมมือพร้อมทั้งการช่วยเหลือระหว่างกันภายในองค์การ จึงจะนำพาองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างไรก็ตามบุคลากรขององค์การต้องมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายขององค์การซึ่งหากขาดบุคลากรที่มีพฤติกรรมเหมาะสมแล้วย่อมทำให้องค์การไม่สามารถพัฒนาไปได้ องค์การจึงเล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด องค์การจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรว่ามีความรู้ความสามารถ มีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปในทิศทางใด (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชฌุกร, 2551) การที่บุคลากรมีขวัญและกำลังใจมีความพึงพอใจในการทำงาน มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนและในการทำงาน ซึ่งเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลโดยแยกตามจำนวนดังนี้ เทศบาลตำบลอ่าวขนอม 50 คน เทศบาลตำบลท้องเนียน 35 คน เทศบาลตำบลขนอม 25 คน เทศบาลตำบลสิชล 35 คน เทศบาลตำบล ทุ่งใส 25 คน เทศบาลตำบลท่าศาลา 35 คน เทศบาลตำบลนาเหรง 30 คน เทศบาลตำบลพรหมคีรี 35 คน เทศบาลตำบลพรหมโลก 30 คน (เทศบาลตำบล, 2559)

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำผลไปใช้ในการศึกษาสาเหตุที่แท้จริงของพฤติกรรมในการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพ เช่น การทำงานล่าช้า ขาดความเข้าใจระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความขัดแย้ง ซึ่งเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดผลกระทบกับผู้ที่มารับ

บริการ เป็นอุปสรรคในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มการใช้ทรัพยากร และเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางในการตัดสินใจสำหรับการพัฒนาและหาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานของรัฐให้เกิดทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนทำให้เห็นคุณค่าในตัวเองและการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจากการส่งเสริมการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การที่มีผลกระทบต่อการทำงานในหน่วยงานรัฐ

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์การ

องค์การคือ กลุ่มบุคคลหลายๆคนร่วมกันทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การร่วมกันของกลุ่มต้องถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆให้ยึดถือปฏิบัติ จากคำจำกัดความดังกล่าวจะเห็นได้ว่าองค์การมีองค์ประกอบดังนี้

๑. มีกลุ่มบุคคลรวมตัวกันอย่างถาวร

๒. ร่วมกันท ากิจกรรม

๓. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

จากความหมายขององค์การจะเห็นว่า ห้างหุ้นส่วน บริษัท สโมสร หน่วยราชการ โรงเรียนโรงพยาบาล มูลนิธิ และชมรม ล้วนเป็นองค์การทั้งสิ้น อนึ่ง ค าว่า องค์การ และองค์กรมีความหมายเดียวกัน (สมคิด บางโม, 2555)

ลักษณะขององค์การ

นักวิชาการได้ศึกษาวิเคราะห์องค์การในแง่มุมต่างๆกันในหลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

๑. องค์การเป็นโครงสร้างของความสัมพันธ์

แนวคิดนี้มีองค์การในลักษณะหน่วยงานย่อยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กัน มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานย่อย

๒. องค์การเป็นกลุ่มของบุคคล

แนวคิดนี้มององค์การว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายร่วมกัน บุคคลจะแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลอื่นๆ เสมอ ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นก็เพื่อสนองความต้องการของตน

๓. องค์การเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการ

แนวคิดนี้มององค์การเป็นหน้าที่ส าคัญอย่างหนึ่งของบริหารที่จะต้องท าการจัดการเพื่อนำปัจจัยต่างๆของ องค์การมาใช้ คือ คน เงิน วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ

๔. องค์การเป็นกระบวนการ

แนวคิดนี้มององค์การเป็นกระบวนการจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมารวมกันไว้มีการแบ่งงานกันทำ ตามความถนัดและร่วมมือกันทำงาน

๕. องค์การเป็นระบบอย่างหนึ่ง

แนวคิดนี้มององค์การเป็นระบบเปิดประกอบด้วยระบบย่อยๆโดยมีปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (process) ผลผลิต (output) ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และสิ่งแวดล้อม (environment)

การจำแนกประเภทขององค์การ

การจำแนกประเภทขององค์การอาจแบ่งได้โดยยึดหลักต่างๆกันดังนี้

1.การจำแนกองค์การโดยยึดวัตถุประสงค์ขององค์การ

พีเตอร์ บลัว และวิชาร์ด สกอตต์ (1962) แบ่งองค์การออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1.1 องค์การเพื่อผลประโยชน์ร่วมของสมาชิก (Mutual-benefit) ได้แก่ องค์การที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของสมาชิกโดยตรง เช่น พรรคการเมือง สโมสร สมาคมวิชาชีพ และสหกรณ์

1.2 องค์การเพื่อธุรกิจ (Business concern) ได้แก่ องค์การที่มุ่งแสวงหาผลประโยชน์หรือ กำไร เช่น บริษัท โรงงานอุตสาหกรรม ห้างร้าน และธนาคาร

1.3. องค์การเพื่อสาธารณะ (Commonweal organization) ได้แก่ องค์การที่จัดขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน เช่น กระทรวง ทบวง กรม กองทหาร สถานีตำรวจ

1.4. องค์กรเพื่อการบริการ (Service organization) ได้แก่ องค์การที่มุ่งสร้างประโยชน์แก่สาธารณชนทั่วไป เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล สมาคมเพื่อการสังคมสงเคราะห์ต่างๆ เป็นต้น

2.การจำแนกองค์การโดยยึดโครงสร้าง แบ่งออกเป็น ๒ แบบ ดังนี้

2.1 องค์การแบบเป็นทางการ (Formal organization) เป็นองค์การที่มีการจัดโครงสร้างอย่างเป็นระเบียบแบบแผนแน่นอน การจัดตั้งมีกฎหมายรองรับบางแห่งเรียกว่า องค์การรูปนัยได้แก่ บริษัท มูลนิธิ หน่วยงานราชการ กรม โรงพยาบาล โรงเรียน ฯลฯ ซึ่งการศึกษาเรื่ององค์การและจัดการศึกษาในเรื่องขององค์การประเภทนี้ทั้งสิ้น

2.2 องค์การแบบไม่เป็นทางการ (Informal organization) เป็นองค์การที่รวมกันหรือจัดตั้งขึ้นด้วยความพึงพอใจและมีความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว ไม่มีการจัดระเบียบโครงสร้างภายใน มีการรวมกันอย่างง่ายๆและเลิกล้มได้ง่าย องค์การแบบนี้เรียกว่า องค์การอรูปนัย หรือองค์การนอกแบบ เช่น ชมรมต่างๆ หรือกลุ่มต่างๆ นอกจากนี้ องค์การอรูปนัยยังมีลักษณะเป็นกลุ่มอยู่ภายในองค์การรูปนัยซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไป

3. การจำแนกองค์การออกโดยยึดการก าเนิด แบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

3.1 องค์การแบบปฐม (Primary organization) หมายถึง องค์การที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ สมาชิกทุกคนต้องเกี่ยวข้องกันมาแต่ก าเนิด มีกิจกรรมเฉพาะกลุ่ม มีการติดต่อสัมพันธ์กันเป็นการส่วนตัวด้วยความสมัครใจ ถือหลักความมุ่งหวังและผลประโยชน์อย่างเดียวกันมากกว่าระเบียบข้อบังคับที่ก าหนดขึ้น องค์การแบบปฐมภูมิได้แก่ ครอบครัว ศาสนา หมู่บ้าน เป็นต้น

3.2 องค์การแบบมัธยม (Secondary organization) หมายถึง องค์การที่มนุษย์จัดตั้งขึ้นสมาชิกมีความสัมพันธ์กันด้วยเหตุผลและความรู้สึกสำนึกอย่างเป็นทางการตามข้อผูกพันที่กำหนดขึ้นในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การจึงไม่เป็นแบบส่วนตัว วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การแบบนี้มักจัดตั้งขึ้นเพื่อสนองความต้องการของสมาชิกและบุคคลภายนอกองค์การไปพร้อมๆกันเช่น หน่วยราชการต่างๆ ห้างหุ้นส่วนบริษัท สมาคม โรงเรียน สโมสร โรงพยาบาล เป็นต้น (วีระนารถและ พรรณี, 2519)

แนวคิดและทฤษฎีความก้าวหน้าในการทำงาน

บุคลากรทุกคนในแต่ละองคก์รย่อมมีความต้องการให้การปฏิบัติงานของตนนำความสำเร็จมาสู่วิชาชีพและเนื้องานที่มีคุณภาพ ที่สำคัญคือต่างก็มีความต้องการสิ่งตอบแทนจากผลสำเร็จของงาน เช่น ความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจ การได้รับบความก้าวหน้า ทั้งด้านวิชาชีพและต่อตนเอง ซึ่งอยู่ในรูปของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและเลื่อนเงินเดือน ดังนั้นการปฏิบัติงานที่ให้ผลสำเร็จทั้งในด้านวิชาชีพและต่อตนเองจึงเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นโอกาสสร้างความก้าวหน้าใหกับบุคลากรแต่ละคนในที่สุด (ปานทิพย์ บุณยะสุต.2540)

ปัจจยัที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจยัที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพในภาคราชการ โดยมีผู้สรุปไว้ดังนี้

(ประณต นันทิยะกุล.2535; อ้างอิงจาก ปานทิพย์ บุณยะสุต.2540)

1. องคก์รหรือหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างโอกาสให้กับบุคลากรในองคก์ารซึงเป็นสมาชิกหน่วยหนึ่งในองคก์ารได้ทำหน้าที่ช่วยส่งเสริมให้องคก์ารก้าวหน้า เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมทางวิชา การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ เป็นต้น

2. ผู้ปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อความก้าวหน้าเนื่องจาก

ความกฎวหน้าสามารถนา มาใช้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผูปฏิบัติงานได้ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานได้จะต้องมีวิธีการปฏิบัติงานสองด้านหลักๆคือ จิตใจจะต้องมีความตั้งใจและมีความคิดว่าต้องการความก้าวหน้าจะต้องพยายามสร้าง
ในงานทุกอย่างที่ไดรับมอบหมายและทำทุกอย่างสุดความสามารถโดยไม่ต้องคำนึงว่างานนั้นจะเหมาะสมกับ เกียรติศักดิ์หรือศักดิ์ศรีความรู้ที่มีอยู่หรือไม่อีกด้านหนึ่ง คือความรู้แบ่งออกเป็นสองลักษณะ คือ ความรู้ทางวิชาการ และความรู้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้ต่างๆน้นั มีความจำเป็นตอ้งหาโอกาสเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อฝึกอบรม การดูงาน การค้นคว้าวิชาการที่เกี่ยวข้องมาศึกษา ตลอดถึงการหมั่นพูดคุยปรึกษากับผู้รู้อยู่เสมอ (ประรต นันทิยะ กุล,2533; อ้างถึงใน ปานทิพย์ บุณยะสุต.2540)

3. คุณภาพของการทำงาน การทำงานที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะผลักดันให้บุคคลตลอดจนองค์การมีความก้าวหน้า ดังนั้นคุณภาพของการท างานที่ส่งผลถึงความก้าวหน้าคือ

3.1 การรักงานการที่จะทำงานให้ได้ดีมีประสิทธิภาพจนประสบความสำเร็จมีความเจริญก้าวหน้านั้นในการทำงานสิ่งที่จะต้องมาก่อนสิ่งอื่นๆคือจะต้องมีความรักงาน พอใจในงานของตน และการที่จะรักงานนั้นจะต้องรู้คุณค่าของงานดว้ยซ่งจะทำให้เกิดความรักและผูกพันต่องาน ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย

3.2 การเรียนรู้งาน ผู้ปฏิบตังานควรจะศึกษากฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวกับงานของตนอย่างระเอียดรอบคอบ นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานยังต้องแสวงหาความรู้คำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์เพื่อจะได้นำประสบการณ์ที่ผ่านมาโดยนำมาปรับปรุงการทำงานของตนและตอ้งมีการพัฒนาความรู้และติดตามเทคนิคใหม่ๆเพื่อนำความรู้ใหม่ๆมาใชกับงานของตนให้บังเกิดผล

3.3 การเรียนรู้เพื่อนร่วมงาน มนุษย์ทุกคนไม่มีผู้ใดนั่งทำงานคนเดียวโดยไม่ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเนื่องจากในการทำงานไม่ว่าจะเป็นงานใดก็ตามจะต้องมีการติดต่อประสานงานขอความร่วมมือจากผู้อื่นซึ่งอยู่ใกล้ตัวที่สุดก็คือเพื่อนร่วมงาน การที่จะเรียนรู้เพื่อนร่วมงานได้คือจะต้องเรียนรู้โดยเริ่มจากการสังเกตอุปนิสัยใจคอว่าสิ่งใดชอบหรือสิ่งใดไม่ชอบซึ่งจะทำให้สามารถทำงานร่วมกันให้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม จากการศึกษาทฤษฎีการมีส่วนร่วมของนักวิชาการทั้งหลาย พบว่า การมีส่วนร่วม จะเกี่ยวข้องกับด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยา มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมดังต่อไปนี้

1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of needs theory, pp.66-67) นับว่าเป็นทฤษฎีดังเดิมเกี่ยวกับการจูงใจให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุความสำเร็จด้วยการจูงใจบุคลากรในองค์การ โดยคำนึงถึงความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นหลัก อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์จำมีความ
ต้องการปัจจัยต่าง ๆ ที่ไม่มีที่สิ้นสุดตามลำดับ ได้แก่

1.1.1 ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ ถือว่าเป็นปัจจัยในขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน เพื่อการดำรงอยู่และความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน การนอน การขับถ่าย และเรื่องเพศ

1.1.2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย เป็นความต้องการที่เป็นอิสระ จากภัยอันตรายทางด้านร่างกาย ความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สินต่าง ๆ อาหารและที่อยู่อาศัย ความต้องการทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของ เนื่องจากอยู่ในสังคมก็ยังต้องการความรัก การเป็นเจ้าของบุคคลอื่น รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นคนที่มีคุณค่าของกลุ่มเป็นสมาชิกนั้น ๆ

1.1.3 ความต้องการได้รับการยกย่อง และเป็นที่ยอมรับจากสังคม ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลที่จะเป็นบุคคลที่มีคุณค่าในสายตาคนอื่น และได้รับการยอมรับทั่วไปว่า ตนเองมีความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนา โดยตระหนักถึงศักยภาพ ทักษะ ความสามารถของตนเอง และเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองสูง

1.1.4 ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือความมั่นใจในตนเอง

1.1.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะเป็นหรืออยู่ในสถานภาพอย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นไปได้ อาจกล่าวได้ว่า เป็นความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่ตนเองเป็นมากขึ้น สูงขึ้น โดยเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจะเป็นได้และประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพบรรลุในระดับสูงสุด

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบอร์ก (Herzbert's two – factors theory, 1959) ได้นำประเด็นปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัยร่วมกัน เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย นำเสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้การเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ทำให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ

1.2.1 ปัจจัยรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance factor or Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิผลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความมั่นคงในการงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงานและสถานภาพ

1.2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) นับเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยภายใน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อพนักงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน ได้แก่ ความก้าวหน้าส่วนตัว ลักษณะงานที่ท้าทาย ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

1.3 ทฤษฎีหมุดเชื่อมโยงของไลเครท (Linking Pin function theory) เมื่อ ค.ศ.1967 เรนเซส ไลเครท (Rensis Likkert) ผู้อำนวยการสถาบันทางสัมคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมิชิแกนกล่าวถึง ทฤษฎีการจัดรูปองค์การเชิง

มนุษย์สัมพันธ์ เรียกว่า “ทฤษฎีหมุดเชื่อมโยง” ได้กล่าวโดยสรุปว่า องค์กรจะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีที่สุดก็ต่อเมื่อสมาชิกจะต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะคนเดียว หากแต่การปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในลักษณะกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายการปฏิบัติงานชัดเจน ฝ่ายบริหารต้องรับผิดชอบต่อการสร้างกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมโยงทั้งระหว่างภายในองค์การ ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มหนึ่งย่อมจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาในอีกกลุ่มหนึ่ง ที่ส่งขึ้นไปและเป็นเช่นนี้ไปตลอดทั้งองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ตน์ และคณะ, 2542)

1.4 เสริมศิกดิ์ วิศาลาภรณ์ (2537) ได้อธิบายถึงการมีส่วนร่วมว่า เป็นการที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนการทำประโยชน์ในเรื่องต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆ อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารและประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารและปะสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับการรวมพลังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้นในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการหนึ่งในการรวมพลังความคิดสติปัญญาก็คือ การมีส่วนร่วม การให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์กรนั้น บุคคลจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้อง (involvement) ในการดำเนินการปฏิบัติภารกิจต่างๆ เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพัน (commitment) ต่อกิจกรรมและองค์กรในที่สุด ดังแสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 ผลของการมีส่วนร่วมในองค์กร

1.5 Cohen and Uphoff (1977) กล่าวถึงกรอบในการพิจารณาเรื่องของการมีส่วนร่วมว่า มีโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็น 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 มีส่วนร่วมในเรื่องอะไร (what participation are we concerned with?) หรือเรียกอีกอย่างว่าประเภทหรือลักษณะของการมีส่วนร่วม ได้สร้างกรอบพื้นฐานของการมีส่วนร่วมประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participation in decision making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (participation in implementation) เป็นการเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลปะโยชน์ (participation in benefits) โดยอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (participation in evaluation) ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

มิติที่ 2 ใครที่เข้ามามีส่วนร่วม (whose participation are we concerned with?) ในส่วนนี้ มีคำที่ใช้ในความหมายว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน” (popular participation) Cohen and Uphoff ได้จำแนกให้เป็นกลุ่มบุคคลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ 1) ผู้ที่อยู่อาศัยในท้องถิ่น 2) ผู้นำท้องถิ่น 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ และ 4) คนต่างชาติ

มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมนั้นเกิดขึ้นอย่างไร (how is participation occurring within the project?) ในมิตินี้ มีประเด็นที่ควรพิจารณาอยู่ 4 ประเด็นด้วยกันคือ

1. พื้นฐานของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับแรงที่กระทำให้เกิดการมีส่วนร่วมมาจากเบื้องบนหรือเบื้องล่าง และแรงที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมมาจากที่ใด

2. รูปแบบของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับรูปแบบขององค์กร การมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม

3. ขอบเขตของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับระยะเวลาที่เข้ามามีส่วนร่วมและช่องของกิจกรรม

4. ประสิทธิผลของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับ การให้อำนาจแก่ผู้เข้ามามีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์ของคุณลักษณะต่างๆ ของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

1.6 Chapin (1997) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมในงานออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือการริเริ่มตัดสินใจดำเนินการ การมีอิทธิพลในการตัดสินใจดำเนินงานหรือออกเสียงคัดค้าน และตัดสินใจปฏิบัติการในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเรื่องของการจัดระบบการทำงาน วิธีการทำงาน ใครเป็นผู้กระทำและทำอย่างไร

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ คือ การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร การประสานความร่วมมือ การทำกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล

3. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือ การมีส่วนร่วมในงานในการให้ข้อมูล การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเสนอผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเสนอแนวคิดในการปรับปรุงและแก้ไขงานต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

1.7 Woodcock (อ้างถึงใน ปราณี รามสูต และจำรัส ด้วงสุวรรณ, 2545, หน้า 15) กล่าวถึงการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพว่า ต้องประกอบด้วย 11 องค์ประกอบ คือ

1. ความสมดุลในบทบาท สมาชิกจะต้องมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและเห็นพ้องต้องกัน เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกในการรับรู้และมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3. การเปิดเผยและกล้าเผชิญหน้าเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถแสดงตน เหตุผล ความคิดได้อย่างอิสระ

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจกัน จะทำให้สมาชิกรู้สึกต้องการที่จะปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ

5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง จะช่วยให้ทุกคนยอมรับจุดอ่อนจุดแข็งของกันและกัน และจะช่วยดึงความรู้ความสามารถและประสบการณ์ออกมาใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

6. วิธีการดำเนินการที่ดี จะทำให้เกิดการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ย่อมให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเพื่อเปิดโอกาส และดึงศักยภาพของผู้ร่วมงานออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องาน

8. การตรวจสอบและติดตามเป็นการศึกษาทบทวนการทำงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์และการปรับปรุงขั้นตอน วิธี และกระบวนการทำงาน

9. การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่จะเกิดขึ้น

10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพื่อช่วยเหลือและเรียนรู้จากกลุ่มข้างเคียง ที่ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่ม

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นในการทำงาน

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานหรือมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมีความจำเป็นและสำคัญมากสำหรับทรัพยากรในยุคปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพการทำงานหรือการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชามีมากขึ้น เป็นสิ่งที่ดีสำหรับการสั่งการของผู้บริหาร ผู้บริหารจะต้องรับฟังการเสนอความคิดเห็นการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชาทุก ๆ คนจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความผูกพัน และมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน จะเกิดความมุ่งมันร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แนวคิดความสำเร็จในการทำงาน

เกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับความคุ้มค่า และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหาร คือ ความมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Effectiveness) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) และพฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง องค์การต้องสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่งขัน องค์การต้องเติบโตเร็วกว่าคู่แข่งขัน การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ก็แสดงว่ามีความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (ธันย์ชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์, 2552)

ขอบเขตงานวิจัย

1) ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยการเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ
2) ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็น พนักงานในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชได้แก่ เทศบาลตำบลอ่าวขนอม เทศบาลตำบลท้องเนียน เทศบาลตำบลขนอม เทศบาลตำบลสิชล เทศบาลตำบลทุ่งใส เทศบาลตำบลท่าศาลา เทศบาลตำบลนาเหรง เทศบาลตำบลพรหมคีรี เทศบาลตำบลพรหมโลก

นิยามศัพท์เฉพาะ

คำนิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. พฤติกรรมองค์การในระดับบุคคล ในแต่ละองค์การประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย หลาย ๆ คนมาทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลแต่ละฝ่ายต้องมีการประสานงานที่ดีต่อกัน ดังนั้นองค์การก็จะให้ความคาดหวังกับพนักงานเกี่ยวกับทักษะ ความสามารถและความจงรักภักดีต่อองค์การและในขณะเดียวกันพนักงานก็คาดหวังจากองค์การเกี่ยวกับสวัสดิการ ความก้าวหน้า ความมั่นคงและโอกาสในการทำงานด้วยเช่นกัน
2. พฤติกรรมองค์การในระดับกลุ่ม เป็นการทำงานระหว่าง 2 คนขึ้นไป มีการช่วยและร่วมมือกันดำเนินงาน มีการสร้างความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานขององค์การ
3. พฤติกรรมองค์การในระดับองค์การ เป็นการทำงานเพื่อไปสู่เป้าหมายที่องค์การตั้งเอาไว้ เช่น การแสวงหาผลกำไร การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุดและบริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) เพื่อทราบข้อมูลเกียวกับบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2) เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐคือเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งองค์การสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาและก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การหรือในหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1.ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ 1.2 อายุ 1.3 สถานภาพ 1.4 ระดับการศึกษา

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1.6 ระยะเวลาในการทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor)

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน 2.2 การยอมรับนับถือ

2.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. ปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene Factor)

3.1 นโยบายและการบริหารในองค์การ 3.2 วิธีการบังคับบัญชาและควบคุมดูแล 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.4 ค่าจ้างและค่าตอบแทน 3.5 สภาพการทำงาน

⇨

ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการทำงาน

1. การเพิ่มผลผลิต
2. ความสม่ำเสมอในการทำงาน
3. การลาออกจากงาน
4. ความพึงพอใจในการทำงาน

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานของรัฐแยกเป็นระดับ คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม และปัจจัยพฤติกรรมระดับองค์การ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในหน่วยงานของรัฐ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งใช้การวิจัยเชิงปริมาณประกอบด้วยประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลการ แปลผลข้อมูลและวิธีการทางสถิติ สำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบสมมุติฐานเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานในหน่วยงานของรัฐกรณีศึกษาเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 300 คน ดังนี้

เทศบาลอ่าวขนอม,เทศบาลตำบลท้องเนียน,เทศบาลตำบลขนอม,เทศบาลตำบลสิชล

เทศบาลตำบลทุ่งใส เทศบาลตำบลท่าศาลา เทศบาลตำบลนาเหรง เทศบาลตำบลพรหมคีรี เทศบาลตำบลพรหมโลก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานในหน่วยงานของรัฐกรณีศึกษาเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 300 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ±5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้นผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่างดังนี้

หาจำนวนของกลุ่มประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐกรณีศึกษาเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชมีจำนวนทั้งหมด 300 คน

กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปและได้จำนวน 169 คน จากสูตรดังนี้

สูตรของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) มีดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2(N-1)+\chi^2 p(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% $(\chi^2 = 3.841)$

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

สามารถแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\mathrm{n} = \frac{3.841(300)(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2(300-1)+3.841(0.5)(1-0.5)}$$

$$= \frac{288.075}{1.70775}$$

$$= 168.6 \approx 169$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 169 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นประเด็นต่าง ๆ 3 ตอน คือ ตอนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแบ่งออก 3 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ

และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open ended)

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ทำการปรับปรุงแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งเพื่อถูกต้องและสอดคล้องวัตถุประสงค์ของงานวิจัยก่อนแจกแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรคำนวณเอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient)

สูตรครอนบาคเอลฟ่า คือ

$$\propto = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2}\right)$$

$\propto$ คือ สัมประสิทธิ์แอลฟ่า

k คือ จำนวนข้อความ

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้ คือ

สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายเกี่ยวกับข้อมูลและคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสำรวจ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถิติเชิงอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีลักษณะการวัดเป็นระดับอัตรภาคชั้น (Interval scale) กับการวัดเป็นระดับอันดับ (Ordinal scale) และตัวแปรตามตัวเดียวที่ลักษณะการวัดเป็นระดับอัตรภาค (Interval scale) ใช้การ วิเคราะห์การทดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดลองและวิจารณ์

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 1	164	4.2988	.65700	.432
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 2	164	4.1707	.68829	.474
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 3	164	4.3780	.60954	.372
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 4	164	4.3659	.64612	.417
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 5	164	4.1829	.72853	.531
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 6	164	4.3232	.68226	.465

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 7	164	4.3293	.65635	.431
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 8	164	4.2866	.69851	.488
Valid N (list wise)	164			

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 1	164	4.0488	.78173	.611
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 2	164	4.0549	.75334	.568
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 3	164	4.1829	.74518	.555
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 4	164	3.9939	.76340	.583
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 5	164	3.9634	.78240	.612
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 6	164	3.9695	.77082	.594
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 7	164	4.2439	.79971	.640
Valid N (listwise)	164			

ตารางที่ 3 **แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ**

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 1	164	4.0183	.80239	.644
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 2	164	4.1524	.67918	.461
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 3	164	3.9878	.82140	.675
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 4	164	4.2134	.74113	.549
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 5	164	3.9146	.85374	.729
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 6	164	3.9451	1.04061	1.083
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 7	164	4.3902	2.35112	5.528
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 8	164	3.5854	.99633	.993
Valid N (listwise)	164			

สรุปผลและเสนอแนะ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมบุคคล ด้านพฤติกรรมกลุ่ม และพฤติกรรมองค์การดังนี้

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากอยู่ในระดับ 4.17-4.32

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมกลุ่ม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96-4.24

3. ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมกลุ่ม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91-4.39

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งต่อไป เป็นประโยชน์ ในการอธิบายปัญหาด้านปัจจัยพฤติกรรมบุคคลพฤติกรรมกลุ่มและพฤติกรรมองค์กร ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. แนะนำให้ทำการศึกษากับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่ที่แตกต่าง
2. แนะนำให้ศึกษากับตัวแปรอื่น เช่น เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้

บรรณานุกรม

Peter Blua and Richard Scott. (1962). *formal organization*. San Francisco: Chandles.

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในองค์การต่อผลการดำเนินงาน:การทบทวนวรรณกรรม. *ใน* เอกสารการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 5. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ธันย์ชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ฝ่ายการผลิตแห่งประเทสไทย สำนักงานใหญ่.* ปริญญานิพนธ์.บธ.ม.(การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

นฤมล นิราทร. (2543). *การสร้างเครือข่ายการทำงาน : ข้อควรพิจารณาบางประการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปานทิพย์ บุณยะสุต. (2540). *ทัศนะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี นักสังคมสงเคราะห์* สังกัดกรุงเทพมหานคร . กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2530). *การบริหารและการพัฒนาองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มุทิตา วรกัลยากุล. (2556). ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* 24(1), 144-158.

วรรณิภา ด่านตระกูล. (2556). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.* วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วีระนารถ มานะกิจและพรรณีประเสริฐวงษ์. (2519). *การจัดองค์การและการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมคิด บางโม. (2555). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

ผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ: กรณีศึกษานายอานันท์ ปันยารชุน

Phronesis Leadership: Anand Panyarachun

Received 29 April 2021
Revised 9 July 2021
Accepted 29 April 2021

สมเกียรติ นากระโทก
สถาบันพระปกเกล้า
Somkait Nakatok
King Prajadhipok's Institute

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาชีวประวัตินายอานันท์ ปันยารชุน ในฐานะผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ (Wise Leadership) ตามแนวคิด The Six Abilities of Phronesis Leaders ของอิกูจิโร โนนากะ และฮิโรทากะ ทาเคะอุชิ โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง เพื่อพัฒนาตัวแบบของการศึกษาผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติและพัฒนาเป็นคู่มือการเรียนการสอน (teaching notes) เรื่องภาวะผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมไทย

ผลการศึกษาพบว่านายอานันท์ ปันยารชุน มีคุณลักษณะเป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ มีความสามารถในการคิดและตัดสินใจเพื่อสร้างสิ่งที่ดีแก่องค์กรและสังคม มีความสามารถเข้าใจสาระสำคัญของสถานการณ์ และสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงอย่างลึกซึ้งและรอบด้านมีความสามารถในการสร้างพื้นที่และความร่วมมือที่เอื้อให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ มีความสามารถในการสื่อสารถึงสาระสำคัญของสถานการณ์และสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้อื่นเข้าใจ มีความสามารถในการบริหารจัดการอำนาจเพื่อขับเคลื่อนให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้ และมีความสามารถในการสร้างความเป็นผู้นำรุ่นใหม่ที่มีปัญญาเชิงปฏิบัติ นอกจากนี้ยังพบว่านายอานันท์ ปันยารชุน มีคุณลักษณะของความเป็นผู้นำ (The leader) ปรากฏในการวิจัยถึง 9 ลักษณะ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ (Vision) ความตรงไปตรงมา (Frankness) การทำงานโดยมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ (Result oriented) การกล้าตัดสินใจ (decisiveness) การประนีประนอม (Compromise) ความมีสปิริตแห่งการทำงานเป็นทีม (Team spirit) มีภาวะผู้นำ (Leadership) มีความโปร่งใส (Transparency) และมียุทธวิธี (Strategy)

คำสำคัญ: ผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ, นายอานันท์ ปันยารชุน

Abstract

The research aims to study a biography and works of Anand Panyarachun by applying the concept of "wise leadership" The Six Abilities of Phronesis Leaders developed by Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi to analyses Anand's case study. It employs two methodologies: documentary research and semi-structured interview. This study will develop a model of wise leadership and trials it into a teaching notes on practical wise leadership that were appropriate and consistency to Thai context.

This research found that Anand Panyarachun is a wise leader by having 6 abilities of Wise leadership, including ability to make judgement on goodness; the ability to grasp the essence of particular situations/things; the ability to create ba; the ability to articulate the essence; the ability to exercise political power and the ability to foster phronesis in others. In addition, Anand Panyarachun was found to have nine characteristics of leadership in this research: vision, frankness, work with a focus on Result oriented, dare to make decisions, compromise, the spirit of teamwork, leadership, transparency and strategy.

Keywords: Wise leadership, Anand Panyarachun

บทนำ

บทบาทที่โดดเด่นตลอดอาชีพการทำงานคงปฏิเสธไม่ได้ว่านายอานันท์ ปันยารชุน คือข้าราชการผู้รับใช้ประเทศชาติด้วยวิชาความวิริยะ อุตสาหะและความรู้ที่เพียบพร้อมจนบรรลุสายอาชีพราชการในฐานะปลัดกระทรวงการต่างประเทศ เป็นนายกรัฐมนตรีที่มาจากการรัฐประหารของประเทศถึง 2 วาระ และงานในภาคเอกชนหลังจากลาออกราชการหลายแห่ง เช่น สหยูเนี่ยน, ไอบีเอ็ม, ธนาคารไทยพาณิชย์ หรือตำแหน่งประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นผู้นำที่คิดถึงประเทศชาติและผลประโยชน์ส่วนรวม (พนัส สิมะเสถียร, 2525) ดังประจักษ์ชัดที่พยายามใช้เครือข่ายของผู้คนที่รู้จักมักคุ้นสนิทสนมเป็นอย่างดีในสหรัฐอเมริกาให้มาช่วยผ่อนเบาปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ "ต้มยำกุ้ง" ที่ประเทศและคนไทยประสบวิกฤตใน ปี 2540 เป็นคนที่ยึดถือในความจริงโดยเชื่อมั่นว่าความจริงเป็นสิ่งที่ไม่ตาย การที่นายอานันท์ยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้งทำให้เขาเป็นคนที่กล้าตัดสินใจในเรื่องที่กระทบหรือที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ซึ่งจากบทบาททั้งทางการเมืองและข้าราชการที่เป็นกลไกการบริหารแห่งรัฐและบทบาทของผู้บริหารภาคเอกชน ซึ่งทั้ง 3 ส่วนนี้ส่งผลให้นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติอย่างโดดเด่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างคุณูปการต่อสังคมไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาประวัติของนายอานันท์ ปันยารชุน ในฐานะผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติผ่านกรอบแนวคิดความเป็นผู้นำที่มีปัญญาเชิงปฏิบัติ 6 ด้าน (The Six Abilities of Phronesis Leaders) ของอิกูจิโร โนนากะ (Ikujiro Nonaka) และ ฮิโรทากะ ทาเคะอูชิ (Hirotaka Takeeuchi) เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นตัวแบบของการศึกษาผู้นำและพัฒนาไปสู่คู่มือการเรียนการสอน (teaching notes) เรื่องภาวะผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมไทย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ที่ศึกษาประวัติของนายอานันท์ ปันยารชุน ในฐานะผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ รวมทั้งมุ่งวิเคราะห์แนวคิดและหลักการทำงานของนายอานันท์ ปันยารชุน ตามกรอบแนวคิดผู้นำที่มีปัญญาเชิงปฏิบัติ 6 ด้าน (The Six Abilities of Phronesis Leaders) ของอิกูจิโร โนนากะ (Ikujiro Nonaka) และฮิโรทากะ ทาเคะอุชิ (Hirotaka Takeuchi) เพื่อพัฒนาไปเป็นตัวแบบการศึกษาผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมไทยดังกล่าว ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) โดยการสำรวจหนังสือ บทความวิชาการ งานวิจัย เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องใน 3 ส่วนสำคัญ คือ 1.1) บริบททางการเมือง สังคม ประวัติศาสตร์ กฎหมายและสังคมของไทยในช่วงการดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีทั้ง 2 สมัย 1.2) ชีวประวัติของนายอานันท์ ปันยารชุน ในฐานะตัวแบบผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ และ 1.3) ศึกษาแนวคิดผู้นำที่มีปัญญาเชิงปฏิบัติ 6 ด้าน (The Six Abilities of Phronesis Leaders)

2) การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร (Documentary research) จากข้อ 1)ของนายอานันท์ ปันยารชุน ในฐานะผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยการสัมภาษณ์นายอานันท์ ปันยารชุน เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2563 ณ บริษัทสหยูเนี่ยน จำกัด (มหาชน) ด้วยคำถามกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured questions)

ผลการวิจัย

ชีวประวัติและการพัฒนาตัวแบบการศึกษาของผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ (The Wise Leadership) ของนายอานันท์ ปันยารชุน ผ่านการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดผู้นำที่มีปัญญาเชิงปฏิบัติ 6 ด้าน (The Six Abilities of Phronesis Leaders) ของอิกูจิโร โนนากะ (Ikujiro Nonaka) และ ฮิโรทากะ ทาเคะอุชิ (Hirotaka Takeuchi)

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ประวัตินายอานันท์ ปันยารชุน และ 2) ตัวแบบการศึกษาผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติดังนี้

1.ประวัตินายอานันท์ ปันยารชุน

ความเป็นผู้นำของนายอานันท์ ปันยารชุน มีจุดเริ่มต้นจากประสบการณ์ชีวิตตั้งแต่วัยเด็กที่หล่อหลอมให้เป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ จากการศึกษาประวัติชีวิตเริ่มต้นในปีที่ประเทศไทยมีเหตุการณ์สำคัญทางการเมืองคือเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองโดยคณะราษฎร (2475) ซึ่งนายอานันท์ ปันยารชุนเกิดเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2475 เป็นบุตรของพระยาปรีชานุสาสน์ (เสริญ ปันยารชุน) ส่วนมารดาเป็นคนในตระกูลโชติกเสถียร และเป็นบุตรคนสุดท้องของครอบครัวในจำนวนพี่น้อง 12 คน

นายอานันท์ ปันยารชุน เข้าสู่วัยเรียนในช่วงที่สังคมไทยอยู่ในภาวะยุ่งยาก ท่ามกลางสงครามโลกครั้งที่ 2 เริ่มจากโรงเรียนประถมเล็ก ๆ แห่งหนึ่งบนถนนสุรศักดิ์ ที่เชื่อมต่อระหว่างถนนสีลมและถนนสาทรในปี 2486 และเรียนต่อชั้นมัธยม 1-3 ที่โรงเรียนอำนวยศิลป์ หลังจากนั้นก็ย้ายไปเรียนต่อที่โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัยจนจบมัธยม 7 ในปี 2491 และเมื่อสงครามโลกสิ้นสุดไม่นาน บิดามารดาจึงตัดสินใจส่งเขาไปศึกษาต่างประเทศ ซึ่งช่วงเวลา 7 ปีที่อยู่ประเทศอังกฤษ สังคมไทยอยู่ช่วงปลายความขัดแย้งรุนแรงระหว่างขั้วการเมือง กำลังเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคใหม่จากอิทธิพลของสหรัฐอเมริกา เริ่มจากสงครามเกาหลีและเข้าสู่ยุคเริ่มต้นสงครามเวียดนาม

หนังสือ Knopf Guide : Thailand (Knopf Guide, 2005) กล่าวถึงสังคมไทยในช่วงเวลานั้นว่าเป็นช่วงของ Power struggle “ระบบการปกครองไม่มั่นคงที่สุดช่วงหนึ่งในประวัติศาสตร์ มาจากความขัดแย้งทางการเมืองอย่างรุนแรงและกินเวลายาวนาน” (ประสาร มฤคพิทักษ์ และคณะ, 2541) ช่วง The Pacific War และเมื่อสงครามโลกสิ้นสุด ประเทศไทยก็เข้าสู่อีกช่วงประวัติศาสตร์ ให้ชื่อว่า The New King เมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 เสด็จขึ้นครองราชย์เมื่อปี 2490 และนายอานันท์ ปันยารชุน เดินทางไปศึกษาระดับมัธยมที่อังกฤษ (ปี 2491) ณ Dulwich College โรงเรียนประจำชื่อดังของประเทศอังกฤษ นายอานันท์ ปันยารชุน ใช้เวลาศึกษาที่โรงเรียน Dulwich College เป็นเวลา 4 ปี และสอบเข้าเรียนกฎหมายที่ Cambridge University และจบการศึกษาในปี 2498 หลังจากนั้นเริ่มต้นชีวิตทำงานเป็นข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งเป็นช่วงที่สังคมไทยกำลังเผชิญกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและเป็นระยะเปลี่ยนผ่านทางการเมือง (Dominic Faulder, 2018) ซึ่งเป็นสิ่งท้ายทายความสามารถและสติปัญญาที่นายอานันท์ ปันยารชุน จะได้พัฒนาความเป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติของตนเอง

ยุคต้นของสงครามเวียดนาม อานันท์ ปันยารชุน ได้ดำรงตำแหน่งเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศในรัฐบาลของนายถนัด คอมันตร์ (2502-2507) พร้อม ๆ กับบทบาทเป็นทีมงานคณะทูตถาวรแห่งประเทศไทยประจำสหประชาชาติ (United Nation) ณ นครนิวยอร์ก จากนั้นไม่นานก็ได้รับตำแหน่ง

เอกอัครราชทูตไทยประจำสหประชาชาติ (2510-2515) และนายอานันท์ ปันยารชุน ก็มีบทบาทมากขึ้นในช่วง ดร.ถนัด คอมันตร์ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ

ประวัติอย่างเป็นทางการที่ปรากฏใน website ของสหประชาชาติ ในฐานะประธานคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิระดับสูง ด้านภัยคุกคาม ความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลง องค์การสหประชาชาติ (Chairman, High-level Panel on Threats, Challenges and Change United Nation 2003-2004) ระบุว่านายอานันท์ ปันยารชุน มีประสบการณ์ที่สหประชาชาตินานถึง 12 ปี (2507-2519) และในปี 2518 นายอานันท์ ปันยารชุน ก็มีบทบาทสำคัญที่ควรบันทึกไว้คือเป็นหัวหน้าคณะผู้แทนไทยในการเจรจาเปิดความสัมพันธ์ทางการทูตกับสาธารณรัฐประชาชนจีนและปูทางให้หม่อมราชวงศ์คึกฤทธิ์ ปราโมช นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นเดินทางไปสถาปนาความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ

นายอานันท์ ปันยารชุน ลาออกจากราชการในปี 2522 และเข้าสู่ภาคเอกชน โดยรับตำแหน่งเป็นรองประธานกรรมการบริษัท สหยูเนี่ยน จำกัด (มหาชน) และเป็นประธานกรรมการในปี 2534 ซึ่งในแวดวงธุรกิจนายอานันท์ เคยดำรงตำแหน่งสำคัญต่าง ๆ เช่น ประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย นายกสมาคมบริษัทการค้าระหว่างประเทศ รองประธานคณะมนตรีหอการค้าและอุตสาหกรรมอาเซียน นายกกรรมการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้นายอานันท์ยังได้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาการศึกษา เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ฯลฯ โดยดำรงตำแหน่งสำคัญในองค์กรต่าง ๆ ของประเทศ และองค์กรนานาชาติหลายองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน เช่น ประธานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประธานคณะกรรมการอำนวยการเอเชียแปซิฟิค ลีดเดอชิพ ฟอรัมออน เอชไอวี/เอดส์ แอนด์ดีเวลลอปเม้นท์ (APLF) ประธานกรรมการสภาสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ประธานกรรมการสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) เป็นต้น

ด้วยผลงานการทำประโยชน์ด้านต่าง ๆ ทำให้นายอานันท์ ปันยารชุน ได้รับการแต่งตั้งเป็นทูตองค์การยูนิเซฟประจำประเทศไทยในปี 2539 และได้รับรางวัลรามอน แมกไซไซ สาขาบริการรัฐกิจ ในปี 2540 ได้รับประกาศเกียรติคุณต่าง ๆ รวมทั้งปริญญากิตติศักดิ์จากสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.ตัวแบบการศึกษาผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติของนายอานันท์ ปันยารชุน

จากการฉายภาพประวัติของนายอานันท์ ปันยารชุน ตามที่กล่าวข้างต้นพบว่านายอานันท์ถือเป็นผู้นำที่สอดคล้องกับแนวคิดการมีปัญญาเชิงปฏิบัติ 6 ด้าน (The Six Abilities of Phronesis Leaders) ของอิกูจิโร โนนากะ (Ikujiro Nonaka) และ ฮิโรทากะ ทาเคะอุชิ (Hirotaka Takeuchi) กล่าวคือ นายอานันท์ ปันยารชุนถือเป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติที่มีความสามารถในการคิดและตัดสินใจเพื่อสร้างสิ่งที่ดีแก่องค์กรและสังคม โดยเฉพาะการใช้สติปัญญาในการคิดและตัดสินใจหาแนวทางในการดำเนินการที่ถูกต้องก่อนที่จะลงมือทำเพื่อรักษาผลประโยชน์ให้กับประเทศและสังคม ดังเช่น กรณีการตัดสินใจทบทวนการสัมปทานโครงการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมายที่รัฐบาล

เดิม (พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ) ทำสัญญากับบริษัท ซี.พี.เทเลคอม และมีนายมนตรี พงษ์พานิช เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม (โครงการได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี แต่ยังไม่ได้ลงนามสัญญา) ซึ่งจากสัญญาดังกล่าวนั้นทำให้สื่อมวลชนเคลือบแคลงสงสัยในการดำเนินการ ตลอดจนอาจทำให้ประชาชนได้ประโยชน์จากโครงการน้อยมาก และจะถูกผูกขาดธุรกิจโดยภาคเอกชน นายอานันท์ ปันยารชุน จึงทำการทบทวนสัญญาใหม่ก่อนที่จะลงนาม ทั้งนี้ได้ยึดประโยชน์ 2 ประเด็นหลัก คือ ประเด็นแรก ส่วนแบ่งรายได้ของรัฐให้เพิ่มเติมข้อกำหนดในร่างสัญญาใหม่ว่าหากมี “กำไรส่วนเกิน” จากร้อยละ 16-20 บริษัท ซี.พี.เทเลคอม จะต้องแบ่งกำไรส่วนนี้ร้อยละ 30 ให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และถ้าหากมีกำไรจากส่วนเกินร้อยละ 20 ขึ้นไป จะต้องแบ่งให้ร้อยละ 60 ตลอดอายุสัญญา และประเด็นที่สอง ป้องกันการผูกขาดการสัมปทานโครงการจาก 25 ปี เหลือ 5 ปี รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขบางอย่างเพื่อจำกัดสิทธิบริษัทฯ ในการขอร่วมงานและร่วมลงทุนขยายบริการโทรศัพท์ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติสามารถเข้าใจสาระสำคัญของสถานการณ์และสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงอย่างลึกซึ้งและรอบด้าน เนื่องจากเขาเป็นคนที่สามารถเชื่อมโยงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์ประเด็นได้อย่างเข้าถึงแก่น รวมทั้งมีวิสัยทัศน์ในอันที่จะพัฒนาประเทศชาติให้เท่าทันสถานการณ์ทางเศรษฐกิจได้ทันท่วงที อาทิ ผลงานเชิงประจักษ์เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน ได้แก่ สถานการณ์ของนโยบายต่างประเทศไทยที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านและนโยบายก่อตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) ซึ่งนายอานันท์ เป็นต้นคิดและผลักดันให้เกิดขึ้นจริง (วันที่ 28 มกราคม 2535) เป็นการสร้างอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจของภูมิภาคอาเซียน การประกาศลดภาษีศุลกากร 15 รายการของรัฐบาลไทย นอกจากนี้ความสำเร็จของการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนที่สิงคโปร์ เมื่อวันที่ 27-28 มกราคม 2535 นับเป็นมิติใหม่ทางประวัติศาสตร์ ไม่เพียงแต่เป็นการเปลี่ยนมิติความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนทางการเมือง แต่ยังเป็นการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียน

เป็นทั้งข้อเท็จจริงและความจริงที่ไม่มีใครกล้าแย้งว่า นโยบายดังกล่าวเริ่มในรัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน เป็นนโยบายที่รัฐบาลต่อ ๆ มาได้สานต่อและได้ขยายวงกว้างออกไปยิ่งขึ้น ซึ่งนโยบายให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศเพื่อนบ้านเป็นนโยบายที่ถือว่าความมั่นคงของภูมิภาคเป็นส่วนประกอบที่จำเป็น (essential component) ของความมั่นคงของไทย และได้รับการต้อนรับจากทั้งรัฐบาลและประชาชนของประเทศเพื่อนบ้านเป็นอย่างดี

อีกทั้งเป็นนโยบายที่มิได้สร้างความหวาดระแวงให้กับประเทศเพื่อนบ้านด้วยเหตุผลสำคัญคือรัฐบาลอานันท์ ปันยารชุน มิได้มีวาระแอบแฝงทางธุรกิจ หรือการค้าส่วนตัว หรือของพรรคพวกเข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศเพื่อนบ้านของไทย อีกทั้งมิได้มีความพยายามเอาผลประโยชน์แห่งชาติไปหยิบยื่นให้กับรัฐบาลต่างชาติ เพื่อหวังให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจการค้าส่วนตัวหรือของพวกพ้อง สถานการณ์และสิ่งที่เกิดขึ้นในนโยบายให้ความช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านของรัฐบาลนายอานันท์ ปันยารชุน มีผลช่วยส่งเสริม

ภาพลักษณ์ ภาพพจน์และความน่าเชื่อถือให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทำให้ไทยเป็นที่เลื่อมใสเป็นแบบอย่างที่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศเพื่อนบ้าน (สุรพงษ์ ชัยนาม, 2547)

นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติสามารถสร้างพื้นที่และความร่วมมือที่เอื้อให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทั้งนี้จากการศึกษาประวัติของเขา พบว่าการศึกษาตั้งแต่วัยเด็กมีส่วนสำคัญที่ทำให้นายอานันท์ เป็นผู้นำที่ปัญญาเชิงปฏิบัติที่สามารถเข้าใจสาระสำคัญของสถานการณ์และสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงและรอบด้าน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและยกตัวอย่างของสถานการณ์ที่เป็นไปพร้อมทั้งวิเคราะห์ภาพให้เห็นว่าการสร้างพื้นที่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางความคิดนั้นมีความสำคัญ เพื่อก่อให้เกิดการถกเถียงประเด็นต่าง ๆ ให้เกิดความร่วมมือและสร้างบรรยากาศให้เอื้อให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนทัศนคติร่วมกันซึ่งจะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการพิจารณาชีวิต สังคมเศรษฐกิจ รวมไปจนถึงแง่มุมของปรัชญา ศาสนา จริยธรรมและความเป็นไปของสถานการณ์รอบตัวด้วย

นอกจากนี้ นายอานันท์ ปันยารชุน ยังเป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติสามารถสื่อสารถึงสาระสำคัญของสถานการณ์และสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้อื่นเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นรอบตัว ซึ่งจากข้อจำกัดต่าง ๆ ในทุกภาคส่วนทำให้เขาสามารถสร้างความเชื่อมโยงระหว่างประสบการณ์ และความเป็นตัวตนของเขาให้เข้ากับการรับรู้ในระดับมวลชนได้ง่ายดาย ซึ่งทำให้ปาฐกถา หรือคำพูดของเขา กลายเป็นคำพูดที่สร้างแรงบันดาลใจและเป็นต้นแบบที่ดีในการดำรงชีวิตและการปรับตัวต่อสถานการณ์ในอนาคต อาทิ คำปาฐกถาพิเศษ “สู่บริบทใหม่ของประเทศด้วยธรรมาภิบาลในระบอบประชาธิปไตย” ที่สื่อสารถึงสาระสำคัญของสถานการณ์และวิเคราะห์สาเหตุและศึกษาผลกระทบของ New Normal หรือบริบทใหม่ในมิติต่าง ๆ ที่ชี้ให้เห็นโอกาสและความท้าทายที่ทุกภาคส่วนต้องทำความเข้าใจและปรับ ตัวให้พร้อมรับสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558)

“ผมขอขอบคุณ ธปท. ที่เชิญผมมากล่าวปาฐกถาในวันนี้ และผมขอถือโอกาสนี้ แสดงความชื่นชมท่านผู้ว่าประสาร ที่ได้ผสมผสานศาสตร์และศิลป์ในการทำงานในตำแหน่งที่ท้าทายนี้ ได้อย่างดีเยี่ยมตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ถึงแม้จะไม่เคยมีโอกาสร่วมงานกันโดยตรง แต่ผมก็ได้ชื่นชมท่านผู้ว่าประสารอยู่ห่าง ๆ ในการเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ยืนหยัดบนหลักการ มีความเป็นวิชาการ และที่สำคัญ เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ และมุ่งมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวมเสมอ ซึ่งสะท้อนในค่านิยม 4 ประการที่ท่านผู้ว่าได้พยายามบ่มเพาะใน ธปท. ได้แก่ “ยืนตรง” “มองไกล” “ยื่นมือ” และ “ติดดิน”

“เรากำลังอยู่ระหว่างช่วงรอยต่อที่สำคัญ หลายท่านคงพยายามที่จะคาดว่าเมื่อผ่านรอยต่อนี้ไปแล้ว New Normal ของประเทศไทยจะเป็นอย่างไร แต่เท่าที่ผ่านมาในอดีต กระแสโลกาภิวัตน์ บริโภคนิยม ความฟุ้งเฟ้อ ความไม่ซื่อสัตย์สุจริต และการใช้จ่ายโดยไม่ประมาณตนเอง เป็นต้นเหตุของความล้มเหลวในการบริหารของทั้งภาคราชการและภาคธุรกิจ ฉะนั้นถึงเวลาแล้วที่เราจะต้องจริงจังกับการปรับบทบาทและจิตสำนึกของเราเข้าสู่หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะหลักคิดในเรื่องความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกัน

เพื่อช่วยให้เราสามารถเผชิญกับปัญหาหรือวิกฤตต่าง ๆ พร้อมกับสามารถหาคำตอบและทางออกให้กับปัญหาเหล่านี้ได้”

นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติสามารถบริหารจัดการอำนาจเพื่อขับเคลื่อนให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้ บทบาทที่ค่อนข้างจะโดดเด่นในฐานะนายกรัฐมนตรี หรือแม้แต่สามัญชนคนหนึ่งก็ยังคงทำงานให้สังคมต่อไป ตั้งแต่การร่างรัฐธรรมนูญในฐานนะ ส.ส.ร. การทำแผนเศรษฐกิจมหภาคในฐานะประธาน TDRI เพื่อเสนอต่อรัฐบาลชวน หลีกภัย เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2541 การเป็นประธานพิจารณาปัญหาท่อส่งก๊าซธรรมชาติของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ผ่านป่ากาญจนบุรี รวมถึงการจัดระดมความคิดในการกำหนดทิศทางการศึกษาตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ รวมทั้งงานอื่น ๆ ตามมาอีกหลายงาน

สิ่งเหล่านี้คือตัวตนของนายอานันท์ ปันยารชุน ที่เป็นตัวอย่างของผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติที่มีความสามารถในการบริหารจัดการอำนาจ เขาไม่เพียงแต่จะรู้ว่าต้องตัดสินใจอย่างไรในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เขายังทราบว่าจะต้องปฏิบัติเมื่อใด เหตุการณ์ใดอีกด้วย นอกจากนี้เขายังสามารถเอาชนะใจตนเอง อันนำไปสู่การเอาชนะใจคนอื่น สามารถสร้างความกลมเกลียวในกลุ่มผู้นำที่มีความแตกต่างกันทางอารมณ์ จุดหมาย และวัตถุประสงค์ให้เข้ามาร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์ของประเทศในยามวิกฤตทางการเมืองการปกครอง และเศรษฐกิจ พร้อมทั้งบริหารจัดการอำนาจและสรรสร้างความเป็นประชาธิปไตยผ่านรัฐธรรมนูญฉบับประชาชนให้กับประเทศไทย

สำหรับผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติสามารถสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่มีปัญญาเชิงปฏิบัตินั้น นายอานันท์ ปันยารชุน ได้กล่าวถึงคนรุ่นใหม่ในมุมมองของเขาว่า “ผมผ่านชีวิตในต่างประเทศมาพอสมควรขอยกตัวอย่าง เช่น การเลือกตั้งอเมริกาครั้งที่แล้ว มันเป็นเรื่องความคิดแตกต่างแบ่งระหว่างคนรุ่นเก่ากับคนรุ่นใหม่ แต่ไม่ใช่ 100% คนรุ่นเก่าอาจจะมีคนรุ่นใหม่ปะปนอยู่ 20-30% แต่ที่เป็น mainstream เป็นเรื่องของ Generation Gaps แล้ว ไม่ใช่เรื่องซ้ายขวา ไม่ใช่อนุรักษ์นิยมกับก้าวหน้า”

“เพราะฉะนั้น คนรุ่นใหม่เขาเบื่อของเก่า ๆ บางอย่างก็เบื่อในทางที่ถูกต้อง บางอย่างก็เบื่อโดยไม่มีเหตุผล แต่ความเบื่อหน่ายมันมีทั่วโลกแล้ว มันจะผิด จะถูกทุกรัฐบาลต้องระวัง เพราะความเบื่อหน่ายและความผิดหวังที่เขารู้สึกถูกทอดทิ้ง ถูกลืม มันจะเกิดปัญหาทางสังคมและการเมืองได้ รุ่นผมถ้าไม่คุยกับรุ่นที่อายุน้อยกว่า ไม่ต้องเด็กแต่ประมาณ 50-60 แล้วไม่รู้จักฟัง หรือฟังแล้วไม่ได้ยิน จะมีปัญหาแน่”

“คนหนุ่มสาวรุ่นนี้ก็ต้องระวังด้วยว่า พรวดพราดๆเข้าไปจะรีบเปลี่ยนแปลงอะไรไม่ได้ คิดดูให้ดี คิดให้ละเอียดรอบคอบ อะไรเปลี่ยนได้ก็เปลี่ยน อะไรเปลี่ยนยังไม่ได้ก็ต้องถอยรอเวลาไปหน่อย หรืออะไรที่คิดผิดไปแล้วก็ต้องหยุด คนเราอย่านึกว่าตัวเองเก่งที่สุด ฉลาดที่สุด ดีที่สุด เมื่อไรที่หลงตัวเอง เมื่อนั้นก็หายนะ ทางฝ่ายหนุ่มสาวก็อย่าหลงตัวเอง ทางฝ่ายผู้มีอำนาจก็อย่าหลงตัวเอง อย่าหลงตัวเองทั้งคู่”

จากคำสัมภาษณ์บางส่วนของนายอานันท์ ปันยารชุน ที่ยกมาข้างต้นนั้นเป็นการนำเสนอออกมาจากความตั้งใจของเขา ที่มองเห็นว่าคนรุ่นใหม่นั้นเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติในทุกด้าน นอกจากจะให้แง่คิด

แล้วยังสร้างความเข้าใจให้กับสังคมว่าคนรุ่นใหม่จะต้องดำเนินชีวิตอย่างรอบครอบ จึงเหมาะสมที่จะเป็นผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติสามารถสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่มีปัญญาเชิงปฏิบัติได้อย่างสมเหตุและผล

นอกจากการศึกษาประวัติและผลงานนายอานันท์ ปันยารชุน ที่ผ่านมาจะพบลักษณะสำคัญที่ควรค่าแก่การพิจารณาความเป็นผู้นำ (The wise leadership) ตามกรอบแนวคิดผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ (The Wise Leadership) 6 ด้าน (The Six Abilities of Phronesis Leaders) ของอิกูจิโร โนนากะ (Ikujiro Nonaka) และ ฮิโรทากะ ทาเคะอุชิ (Hirotaka Takeuchi) แล้วยังพบว่านายอานันท์ ปันยารชุน มีลักษณะสำคัญปรากฏจากการวิจัยนี้ 9 ลักษณะ ได้แก่

1.มีวิสัยทัศน์ (Vision) แสดงออกที่การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงลัทธิคอมมิวนิสต์ว่ามีกลไกในการทำลายตัวเอง และจะลดบทบาทลงโดยลำดับในที่สุดการต่อสู้ทางลัทธิการเมืองจะหมดความสำคัญลง หันมาต่อสู้ทางด้านเศรษฐกิจแทน หรือการคาดคะเนว่าอาเซียนจะต้องเปลี่ยนเป็นตลาดการค้าเสรี เป็นต้น

2.ตรงไปตรงมา (Frankness) ไม่ว่าจะพูดอะไรกับใครก็สามารถมองได้ตรง ตำหนิได้ตรง ไม่ว่าต่อนักธุรกิจที่ปล่อยน้ำเสียลงทะเลที่พัทยา ต่อนักข่าวที่ไม่ทำการบ้านก่อนจะป้อนคำถามมา ต่อนักการเมืองในสภา แม้แต่ต่อข้าราชการในกระทรวงทบวงกรมหลายแห่ง ที่เจอยาขมทางวาจาจากนายอานันท์มาแล้วทั้งนั้น แม้จะรู้ว่าการพูดตรงทำให้คนจำนวนหนึ่งไม่สบอารมณ์แต่นายอานันท์ก็ยังคงยืนหยัดในลีลา “ยาดีขมปาก คำตรงขวางหู”

ในเรื่องของการจัดการปัญหานั้น นายอานันท์ก็ใช้วิธีเผชิญปัญหาตรงและมุ่งตรงไปแก้ปัญหา ยอมรับความแตกต่างในสังคม และกล้าเผชิญความขัดแย้งอย่างตรงไปตรงมา เป็นคนที่แก้ปัญหาโดยเล็งแลไปสู่การปรับปรุงเศรษฐกิจและการเมืองในเชิงระบบมากกว่าการปัดสวะให้พ้นตัว

3.ทำงานโดยมุ่งสู่ผล (Result oriented) มากกว่ามุ่งกระบวนการ (Process oriented) เป็นท่วงทำนองการทำงานที่แปลกแยกไปจากบรรดาข้าราชการส่วนใหญ่ที่เน้นความถูกต้องของขั้นตอนการปฏิบัติงาน เน้นพิธีรีตองมากกว่าเน้นเนื้อหา สำหรับนายอานันท์แล้วจะเน้นไปที่ผลงานมากกว่า จึงไม่น่าแปลกใจที่แม้จะเป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ ที่อยู่ในตำแหน่งนายกรัฐมนตรี แต่สามารถสร้างผลงานได้มหาศาล หรือการที่ต้องร่างรัฐธรรมนูญให้เสร็จภายในกรอบเวลา 240 วัน ท่ามกลางความแตกต่างหลากหลายทางความคิด

4.กล้าตัดสินใจ (decisiveness) การประกาศใช้ภาษีมูลค่าเพิ่ม การปลดบอร์ดการบินไทย การรื้อโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย การประกาศโยกย้ายนายทหารที่เกี่ยวกันกรณีพฤษภาคม 2535 การตัดสินใจในเรื่องที่ต้องอาศัยความกล้าในการตัดสินใจเหล่านี้ ส่งผลสะเทือนทั้งด้านลึกและด้านกว้างที่ทำให้คนสูญเสียผลประโยชน์มหาศาล ขณะเดียวกันก็เกิดผลที่เป็นคุณทั้งทางเศรษฐกิจและการเมืองต่อประเทศชาติ

5.ประนีประนอม (Compromise) บนพื้นฐานของหลักการการประนีประนอม ในที่นี้ไม่ใช่การยอมตามอย่างไร้หลักการ แต่เป็นการประนีประนอมบนพื้นฐานของความถูกต้องชอบธรรม เห็นได้จากการยกร่างรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน ที่จะต้องเดินตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเดิมมาตรา 211 ที่ให้การร่างรัฐธรรมนูญมีผลในการปฏิรูปโครงสร้างทางการเมืองโดยรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หลักการนี้ นายอานันท์ในฐานะประธาน

กรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญได้ยืนหยัดไว้อย่างมั่นคงตลอดมา ไม่ได้โอนอ่อนผ่อนตามความเรียกร้องต้องการของพรรคการเมืองและนักการเมืองโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่ให้ ส.ส. กับรัฐมนตรีแยกหน้าที่ออกจากกัน เป็นต้น

6.สปิริตแห่งการทำงานเป็นทีม (Team spirit) เริ่มจากการคัดเลือกตัวบุคคลร่วมคณะรัฐมนตรีที่จะต้องมีคลื่นความถี่ (Wave length) เดียวกันมีความคิดและพูดจาภาษาเดียวกัน สามารถมีวุฒิภาวะเพียงพอที่จะยอมรับข้อตกลงร่วมกันโดยไม่สร้างปัญหาตามมาภายหลัง จึงเห็นได้ว่าคณะรัฐมนตรีรัฐบาลอานันท์ 1 และรัฐบาลอานันท์ 2 เป็นทีมงานที่มีเอกภาพสูง การให้บทบาทความสำคัญต่อตัวบุคคล การรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยจิตใจเที่ยงธรรม ทำให้ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกผูกพันเป็นเจ้าจองผลงานร่วมกัน

7.ภาวะผู้นำ (Leadership) ไม่ใช่สิ่งที่เกิดจากการประกาศตนเองว่าเป็นผู้นำ แต่เป็นสภาพแห่งการยอมรับของบุคคลอื่นต่อคนคนหนึ่ง การยอมรับนี้ต้องไม่ใช่การบังคับให้ยอมรับ แต่ต้องเป็นความเต็มใจที่จะคล้อยตามที่จะสร้างการยอมรับได้ บุคคลนั้นต้องเก่ง และจะรับความเคารพรักได้ บุคคลนั้นต้องเป็นคนดี ส่วนความเชื่อมั่นจะเกิดได้ต่อเมื่อเขาคนนั้นมีอารมณ์หนักแน่นและการมีทักษะทางสังคม ทำให้เกิดความนิยมชมชอบ ทั้งหมดนี้รวมศูนย์ให้เกิดศรัทธา กลายเป็นบารมีของผู้นำที่จะทำให้ผู้อื่นทำตาม สิ่งเหล่านี้ซึมซ่านอยู่ในบุคลิกภาพของนายอานันท์ที่สามารถสังเกตเห็นได้

8.โปร่งใส (Transparency) เป็นการเปิดเผยการกระทำต่อสาธารณะในทุก ๆ เรื่องเพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงกระบวนการ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารกระทั่งสามารถที่จะตรวจสอบได้ นับเป็นคุณธรรมยิ่งใหญ่ทางการเมืองที่ประชาชนพึงได้รับ การทำประชาพิจารณ์ร่างรัฐธรรมนูญ การเปิดเผยเอกสารสัญญาสัมปทานโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย การประกาศมาตรการภาษีมูลค่าเพิ่มล่วงหน้า สิ่งเหล่านี้คือกระบวนการโปร่งใสที่ทำให้สาธารณชนมีความเต็มใจที่จะยอมรับและคล้อยตาม

9.มียุทธวิธี (Strategy) เพื่อให้ได้งานที่ทำบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานอย่างมียุทธวิธีเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับประวัตินายอานันท์ ปันยารชุนในฐานะผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติเกิดตัวแบบของการศึกษาตามกรอบแนวคิดผู้นำที่มีปัญญาเชิงปฏิบัติ 6 ด้าน ของอิกูจิโร โนนากะ (Ikujiro Nonaka) และฮิโรทากะ ทาเคะอุชิ (Hirotaka Takeuchi) และได้คู่มือการเรียนการสอน (teaching notes) เรื่องภาวะผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรยา มหากิตติคุณ (2561) ที่ศึกษาความเป็นผู้นำของนายอานันท์ ปันยารชุน ว่ามีความเป็นผู้นำในแบบฉบับของตนเอง เป็นผู้ริเริ่มใช้แนวคิด “ธรรมาภิบาล” ในการบริหารประเทศ ซึ่งสะท้อนได้จากผลการวิจัยและพิสูจน์ด้วยกรณีศึกษาตัวอย่างในการเจรจาและแก้ไขสัญญาสัมปทานโครงการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมายกับภาคเอกชน

เพื่อรักษาประโยชน์ของชาติและสร้างความโปร่งใสในการประมูล การยึดมั่นในหลักการและวิธีการทำงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา ริเริ่มและผลักดันนโยบายให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนด การใช้ปัญญาคิดและตัดสินใจที่ถูกต้องจากพื้นฐานการให้คุณค่าที่ยิ่งใหญ่กว่าความต้องการส่วนตน การยึดมั่นในหลักจริยธรรมและประโยชน์ส่วนรวม จึงเป็นอดีตนายกรัฐมนตรีที่ยังคงดำรงตำแหน่งในหน่วยงานสำคัญทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ และมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประเทศมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยหรือนักวิชาการที่สนใจเรื่องผู้นำปัญญาเชิงปฏิบัติ (Wise Leadership) หรือแนวคิดความเป็นผู้นำด้านต่าง ๆ สามารถดำเนินการศึกษาในลักษณะหรือประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องได้ อาทิ ธรรมาภิบาลในแง่มุมเชิงประวัติศาสตร์ การเมืองที่สะท้อนอำนาจธรรมาภิบาล การบริหารจัดการในภาวะวิกฤต หรือในมิติการบริหารนโยบายเศรษฐกิจระดับมหภาคที่สะท้อนได้จากชีวประวัติและการทำงานของนายอานันท์ ปันยารชุน นอกจากนี้อาจเลือกเป็นรายกรณีศึกษาเพื่อให้สังคมมีทิศทางในการสร้างตัวแบบของผู้นำสาธารณะที่มีชื่อเสียงในสังคมและได้รับการยอมรับ เช่น นายอาทิวราห์ คงมาลัย (พี่ตูน) ศาสตราจารย์พิเศษเภสัชกรหญิงกฤษณา ไกรสินธุ์ นายมีชัย วีระไวทยะ หรือบุคคลสำคัญระดับโลก เช่น นายเนลสัน แมนเดลา มหาตมา คานธี นางมาร์กาเร็ต แธตเชอร์ นายศุภชัย พานิชภักดิ์ เป็นต้น

บรรณานุกรม

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). *การสัมมนาวิชาการธนาคารแห่งประเทศไทยประจำปี 2558*, สืบค้น 3 ตุลาคม 2563., จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/pages/symposium2558.aspx.

ประสาร มฤคพิทักษ์และคณะ. (2541). *อานันท์ ปันยารชุน : ชีวิต ความคิด และการงานของอดีตนายกรัฐมนตรีสองสมัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อมรินทร์.

พนัส สิมะเสถียร. (2525). อานันท์ ปันยารชุน. *วารสารบริหารธุรกิจ*. 7 (26).

พีรยา มหากิตติคุณ. (2561). ความเป็นผู้นำของนายอานันท์ ปันยารชุน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต*. 1, 9-30.

สุรพงษ์ ชัยนาม. (2547). *ขอคุยกับคุณอานันท์. ไทยได้อะไรจากการดำเนินนโยบายต่างประเทศแบบธรรมาภิบาล : บทเรียนในอดีตเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติในปัจจุบัน*. มติชน.

Dominic Faulder. (2019). *Anand Panyarachun: The Making of Modern Thailand.* The Editions Didier Millet Pte Ltd.

Knopf Guide. (2005). *Knopf Guide: Thailand*. Knopf.

Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka. (2011). *The Big Idea: The Wise Leader. USA*. Harvard Business Review.

United Nation. (2018). *Our coup is different*, Retrieved October 28, 2020, from www.un.org.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

Participation of people in the administration of Yang Ngam Sub-District Administrative Organization, Nong Phai District, Phetchabun Province

Received 29 April 2021
Revised 12 July 2021
Accepted 29 April 2021

อานนท์ พั้วทัด ,
วิภารัศมิ์ พรพฤฒิพันธุ์, สดุดี คำมี,
จุฬา เจริญวงค์, และธาดา ทรัพยเกษตรินทร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
Anon Puatat,
Wipharat Phonphutthiphan,
Sadudee Kammee,
Chula Charearnwong and Thada Sapphayakasettarin,
Phetchabun Rajabhat University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่น 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน มีอายุระหว่าง จำนวน 36-45 ปี มีสถานภาพสมรส จำนวน163 คน มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 173 คน ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 161 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 206 คน สถานภาพในชุมชนเป็นลูกบ้าน จำนวน 327 คน และอาศัยอยู่ในชุมชน 16-20 ปี จำนวน 191 คน ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยาง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ ตามลำดับ

คำสำคัญ การมีส่วนร่วม, การบริหารงาน, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this study are 1) to study the level of participation of the people in the administration of the Yang Ngam Sub-District Administrative Organization, Nong Phai District, Phetchabun Province, 2) to study the recommendations of the people on the administration's participation. Yang Ngam Subdistrict Administrative Organization, Nong Phai District, Phetchabun Province. The sample group used in the study was 400 people living in the Yang Ngam Subdistrict Administrative Organization by using questionnaires to collect data. Confidence value was 0.89. The data was analyzed by software packages. The statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of the study showed that most of them were female, 232 people, aged 36-45 years, had marital status, 163 people, low secondary education, 173 were engaged in trade, 161 people with average monthly income. 10,000-15,000 baht, 206 people, status in the community 327 residents and 191 people living in the community for 16-20 years. The results of the analysis of the public participation in the administration of Yang Subdistrict Administrative Organization, Nong Phai District Phetchabun Province The overall picture is at a high level. When considering each side Found at high level in all aspects in descending order of average score as follows: Participation, benefit. Participation in practice Participation in evaluation and participation in decisions in order.

Keyword : Participation, administration, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

“การมีส่วนร่วมของประชาชน” ถือเป็นหลักการสากลที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และจำเป็นในสังคมประชาธิปไตย กฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นกติกาสูงสุดของประเทศ รวมถึงการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) และแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนมีกฎหมายหลายฉบับประกันสิทธิของประชาชนด้านการมีส่วนร่วม เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นความจำเป็นดังเห็นว่ามีการกำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่น และ

สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องเป็นตัวแทนของประชาชนซึ่งมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านกระบวนการเลือกตั้ง นอกจากนั้น ยังกำหนดให้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน โดยมีเป้าหมายให้การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด แก้ปัญหาได้รวดเร็ว สร้างความโปร่งใส รวมทั้งเป็นวิธีการที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เสริมสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่น ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมุ่งเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การเกิดขึ้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เป็นรากฐานของการพัฒนาประชาธิปไตยนั่นเอง (อรทัย ก๊กผล, 2552 : 3)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม และอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ฉะนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคือรูปธรรมของการกระจายอำนาจรัฐไปสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครอง และพัฒนาท้องถิ่นตนเองตามหลักกระจายอำนาจซึ่งเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกลับประชาชนมากที่สุด มีความเป็นอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารงานภายในกรอบที่กฎหมายกำหนดทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และมีส่วนร่วมได้ง่ายในการดำเนินงานหรือบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร (วันวิสาข์ หนาดคำ, 2559 : 97)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์” เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นประเด็นสำคัญที่สุดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนที่ประชาชนจะได้รับการกระจายอำนาจซึ่งการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคประชาชนโดยในส่วนของภาครัฐทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องก็เร่งดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะให้มีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลและแนวทางเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางงามต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรตามในกรอบแนวคิดโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของโคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff. 1979: 6 อ้างถึงใน ประเดิม แพทย์รังษี, 2556: 11) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ 2) ด้านการมีส่วนร่วมปฏิบัติ 3) ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และ4) ด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 7,754 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2563)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 10 กลุ่มรายหมู่บ้าน และสุ่มแบบแบ่งชั้นเพื่อแบ่งตามสัดส่วนของหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ตามขั้นตอนโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานในพื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ 2) ด้านการมีส่วนร่วมปฏิบัติ 3) ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานในพื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและความมุ่งหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม และนำร่างแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไขเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2. การทดสอบและตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษา

คณะผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขสำนวน และภาษาเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนสมบูรณ์ยิ่งขึ้นแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งก่อนนำ ไปทดลองใช้ (Tryout) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 30 คน โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.89 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำ ไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามที่สามารถนำ ไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน และการแปลความหมาย ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด

3. นำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2556:100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 -4.50	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 -3.50	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 -2.50	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.50	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

4. วิเคราะห์และสรุปผลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานในพื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด มาวิเคราะห์รวบรวมเนื้อหาที่มีลักษณะสอดคล้องกันด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศหญิง 232 คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก $(\bar{x} = 4.14, S.D. = .48)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ $(\bar{x} = 4.22, S.D. = .56)$ ด้านการมีส่วนร่วมปฏิบัติ $(\bar{x} = 4.14, S.D. = .59)$ ด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล $(\bar{x} = 4.13, S.D. = .60)$ และด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ $(\bar{x} = 4.08, S.D. = .70)$

3. ข้อเสนอแนะของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังนี้

3.1 ประชาชนต้องการเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาและความต้องการเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาและความต้องการในท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น วิจารณ์ เสนอแนะการทำงาน และร้องทุกข์ ชี้แจงการใช้งบประมาณ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางงามให้มากขึ้น

3.2 ประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางงามในด้านต่าง ๆ

3.3 ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน/โครงการ รวมทั้งสำรวจปัญหา ความต้องการพัฒนาของประชาชนอย่างสม่ำเสมอและนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางวางแผนพัฒนาเพื่อประโยชน์ด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน

3.4 ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม และการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สำหรับการพัฒนาท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาในพื้นที่ให้ทั่วถึงและตามความจำเป็นแก่การพัฒนามากกว่าการคำนึงถึงคะแนนเสียง

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยาง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลยางงามมีความใส่ใจในการบริหารงานแบบให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ จันทจร (2560) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล เสือแท้ (2561) ผลการวิจัยพบว่าระดับบทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพยามอำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเป็นไปตามลำดับ คือ ด้านการจัดทำแผนพัฒนา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ และด้านการติดตามประเมินผล จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม ให้โอกาสประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาเขตตำบลยางงาม และดำเนินงานได้ตามความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของเอกสันต์ เสี่ยงบุญ (2557) พบว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การ

บริหารส่วนตำบลดงดวน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพิกา ไชยหะกิจ (2558) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ อาจเป็นเพราะประชาชนในเขตตำบลยางามได้เข้าร่วมในการดำเนินงานตามโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางงามจัดทำ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาตำบลยางามให้เจริญยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพิกา ไชยหะกิจ (2558 : 62) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ อาจเป็นเพราะประชาชนได้เข้าร่วมกิจกรรม ฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนวิสัยทัศน์ ศักยภาพในการทำงานให้แก่ผู้นำชุมชนในท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น รวมไปถึงได้รับผลประโยชน์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้บริการสาธารณะตามที่ประชาชนต้องการ เช่น ด้านสาธารณูปโภค การส่งเสริมอาชีพรวมไปถึงได้รับค่าตอบแทนหรือรางวัลในการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนกับองค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพิกา ไชยหะกิจ (2558) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ อาจเป็นเพราะประชาชนมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาชุมชน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ออกข้อบังคับบางประการที่ไม่สอดคล้องกับ ความต้องการของหมู่บ้านประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคัดค้าน แก้ไขข้อบังคับนั้น มีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการต่าง ๆ ของชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพิกา ไชยหะกิจ (2558) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา ด้านการมีส่วนร่วมประเมินผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวารุต มาลาแวจัทร์ (2559) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ประชาชนร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล ส่วนประชาชนร่วม

สังเกตการณ์การตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในประเมินผล ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลว่าได้มีการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาองค์กรหรือไม่ และการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดหรือไม่ และประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลยางงาม เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน/โครงการ รวมทั้งสำรวจปัญหา รวมทั้งมีการสำรวจความต้องการพัฒนาในด้านต่าง ๆ จากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางวางแผนพัฒนาเพื่อประโยชน์ด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลยางงามควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้ ระเบียบกฎหมายและเข้าในบทบาทหน้าที่ โดยการอบรมให้ ความรู้ แก่ประชาชนเกี่ยวกับความสำคัญของการมีส่วนร่วม

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลยางงามควรสร้างจิตสำนึกจากพื้นฐานประชาธิปไตยและการปลูกฝังประชาธิปไตยตั้งแต่ระดับครัวเรือนให้กับประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะการทำประชาคมหรือประชาพิจารณ์ เพื่อจะได้ความคิดที่หลากหลายและป้องกันความขัดแย้ง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษารูปแบบหรือวิธีการที่จะส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชากรที่ศึกษาเพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วม แล้วนำผลมาเปรียบเทียบกับการ วิจัยในครั้งนี้

2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *ระบบข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,* สืบค้น 22 กรกฎาคม 2563, จาก http://infov1.dla.go.th/public/surveyInfo.do.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงทพฯ: สุวีริยาสาส์น.ประเดิม แพทย์รังสี. (2556). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.* ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

วสันต์ จันทจร และสิทธิชัย ตันศรีสกุล. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง.* 7(1). ประจำเดือนมกราคม – เมษายน 2560, 88-100.

วันวิสาข์ หนาดคำ. (2559). การดำเนินงานภารกิจถ่ายโอนตามแผนการกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในเขตอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์. ***วารสารการเมืองการปกครอง,*** 6 (2), 97-111.

วารุต มาลาแวจันทร์. (2559). แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวดัภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 12(1), 103-122.

อรทัย ก๊กผล. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชน : คู่มือการมีส่วนร่วมของ ประชาชน.* กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

การประยุกต์ใช้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียนในภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์: ของบริษัทกรณีศึกษา

Applying of Returnable Packagind in the Automotive Parts Arts Industry : A Case Study

Received 28 April 2021
Revised 8 July 2021
Accepted 28 April 2021

วรรธก หลิมสกุล, และธัญภัส เมืองปัน
มหาวิทยาลัยบูรพา
Watthaka Limsakul and Thanyaphat Muangpan
Burapha University

บทคัดย่อ

แนวคิดการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์สีเขียว และการลดต้นทุนด้านบรรจุภัณฑ์ของกระบวนการ งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ศึกษากระบวนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบใช้ครั้งเดียว 2.) ศึกษากระบวนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน และ 3.) วิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนของการใช้บรรจุภัณฑ์ทั้งสองแบบ มีการใช้แบบสังเกตชนิดมีส่วนร่วมในการศึกษารวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงานจริง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อหาผลการสรุปการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างชิ้นส่วนรถยนต์ทั้งหมด 800 รายการ

ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาการใช้บรรจุภัณฑ์แบบใช้ครั้งหมุนเวียน มีรอบเวลาในการขนส่งไปกลับประเทศไทย-อาร์เจนตินา เท่ากับ 113 วัน โดยมีต้นทุนรวมของการใช้บรรจุภัณฑ์เท่ากับ 6,422 บาทต่อชิ้น ซึ่งมีค่าบรรจุภัณฑ์แบบใช้ครั้งเดียวเท่ากับ 3,674 บาท หรือคิดเป็น 57.21% ของต้นทุนรวม ผลการศึกษาการใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน มีต้นทุนรวมของการใช้บรรจุภัณฑ์เท่ากับ 8,280 บาทต่อชิ้น มีค่าบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียนเท่ากับ 4,090 บาท หรือคิดเป็น 49.39% และมีค่าขนกลับ 1,442 บาท หรือคิดเป็น 17.42% ของต้นทุนรวม

ผลการศึกษาใน 3 และ 6 เดือนของการใช้บรรจุภัณฑ์ทั้งสองแบบเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนรวม พบว่า แบบใช้หมุนเวียนใน 3 เดือน มีต้นทุนรวมมากกว่า ใช้ครั้งเดียวเท่ากับ 8 ล้านบาท หรือคิดเป็น 29% แต่ใน 6 เดือนการใช้แบบหมุนเวียนมีต้นทุนต่ำกว่าแบบใช้ครั้งเดียวเท่ากับ 7.1 ล้านบาท หรือคิดเป็น 12.83% โดยมีจุดคุ้มทุนของการลงทุนบรรจุภัณฑ์หมุนเวียนอยู่ที่ 6 เดือน

คำสำคัญ: บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน, โซ่อุปทานกลุ่มยานยนต์, ต้นทุนการส่งออก

Abstract

Regarding the Green Logistics model and to reduce the cost of packaging processes. The objectives of this research are 1) To study the processes of one-way packaging 2) To study the processes of returnable packaging 3) To analyze and comparing between those two packaging. The tool of this research is analyzed by participant observation for comparing packaging cost between two packaging. These results are collected data with the purposive sampling in the automotive part 800 items.

The results showed that the cycle time of returnable packaging from Thailand to Argentina is 113 days by the total cost of transportation is 6,422THB per packaging. The cost of one-way packaging is 3,674THB or 57.21% from total cost. Another result of returnable packaging showed that the total cost of transportation is 8,280 THB per packaging. The cost of returnable packaging is 4,090THB or 49.39% and Backhauling cost is 1,442THB or 17.42% from total cost.

The results of comparing between total cost of transportation of two packaging for 3 and 6 months. The comparing results showed that the total cost of returnable packaging is higher 8 MB or 29% for 3 months but the total cost will be reduced to 7.1 MB or 12.83% for 6 months. The break-even point is 6 months for applying of returnable packaging.

Keyword: Returnable packaging, Automotive supply chain, Cost of transportation

บทนำ

สืบเนื่องปัจจุบันภาคอุตสาหกรรมรถยนต์ต้องเผชิญหน้ากับการแข่งขันที่มีความรุนแรงเพราะมีคู่แข่งที่ในภาคอุตสาหกรรมเดียวกันเป็นจำนวนมาก การบริหารต้นทุนที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญในโซ่อุปทานกลุ่มยานยนต์เนื่องจากการบริหารต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้บริษัทกรณีศึกษามีความสามารถในการแข่งขันทางด้านราคาได้

ซึ่งบริษัทกรณีศึกษามีการใช้บรรจุภัณฑ์เป็นจำนวนมากในกระบวนการส่งออก เมื่อทำการศึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้พบว่าต้นทุนของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการส่งออกนั้น เป็นวัสดุบรรจุภัณฑ์แบบใช้ครั้งเดียว และมีราคาค่อนข้างสูง ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาการลดต้นทุน จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาการเปรียบเทียบการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน รวมถึงการศึกษาและวิเคราะห์การลดต้นทุนของการใช้บรรจุภัณฑ์ด้วยการใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียนในระยะยาวในกระบวนการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมของบริษัทกรณีศึกษา
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียนของบริษัทกรณีศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียนของบริษัทกรณีศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

1.ขอบเขตเชิงเนื้อหา มุ่งเน้นศึกษาการเปรียบเทียบต้นทุนของการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียนในแผนกส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ของบริษัทกรณีศึกษา เฉพาะชิ้นส่วนรถยนต์ที่ส่งออกไปประเทศอาร์เจนตินา เฉพาะลูกค้าหลัก ชื่อบริษัท โตโยต้าโบโชกุ อาร์เจนตินา เนื่องจากเป็นลูกค้าที่มีสัดส่วนในการขายมากกกว่า 80% ในการส่งออกไปยังทวีปอเมริกาใต้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาเพื่อลดต้นทุนในการส่งออกให้กับลูกค้าเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับบริษัทกรณีศึกษามากขึ้น

2.ขอบเขตเชิงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2563

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ค้นคว้าศึกษาปัญหาและกำหนดวัตถุประสงค์
2. ศึกษาการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน
3. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิ และใช้ข้อมูลของบริษัทกรณีศึกษาเป็นแหล่งที่มาของข้อมูลแบบทุติยภูมิ
4. เปรียบเทียบต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียน
5. สรุปผลการศึกษาวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวมรวบข้อมูลจากบริษัทกรณีศึกษา ในการส่งออกด้วยการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน ประกอบไปด้วยข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจริง ที่มีการบันทึกการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมในการส่งออกไปยังประเทศอาร์เจนตินา ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2562 ซึ่งเป็นข้อมูลที่บันทึกไว้ก่อนปรับปรุง และการใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2563

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ รายการชิ้นส่วนรถยนต์ในการส่งออกไปยังประเทศอาร์เจนตินาทั้งหมดรวม 1,100 รายการ

กลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling Techniques) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่มีจำนวนการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ที่เป็นลูกค้าหลัก จำนวนมากที่สุดทั้งหมดรวม 800 รายการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งทำการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ ประกอบด้วย

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยการใช้เครื่องมือเป็นแบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในหน้างานจริงของแผนกที่เกี่ยวข้อง

2.ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูล ที่มีจากฐานข้อมูล ของแผนกต่างๆ บริษัทกรณีศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาโดย การนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาภาพรวม แบบการสังเกตการณ์ปฏิบัติหน้างานจริง (แบบมีส่วนรวม) มาทำ Flow process chart ของบริษัทกรณีศึกษา เพื่อช่วยให้เห็นภาพรวมและขั้นตอนในการส่งออก

2. คำนวณหาต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์ในกระบวนการส่งออกเพื่อนำสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพ โดยสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้ ดังนี้ (พัฒน์ พิสิษฐเกษม, 2555)

ต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์ = ต้นทุนบรรจุภัณฑ์คงที่ + ต้นทุนบรรจุภัณฑ์ผันแปร + ต้นทุนบรรจุภัณฑ์เที่ยวกลับ

3. หาจุดคุ้มทุนในการลงทุนบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน โดยมีการวิเคราะห์ในส่วนของบรรจุภัณฑ์ที่เป็นต้นทุนหลักในการส่งออก โดยเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างบรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียนเพื่อหาจุดคุ้มทุนที่แท้จริงของบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน (จีระนันท์ เหลาพร, 2555)

จุดคุ้มทุน = ต้นทุนคงที่ / กำไรต่อหน่วย (โดยที่ กำไรต่อหน่วย = ราคาขายต่อหน่วย – ต้นทุนต่อหน่วย)

ผลการวิจัย

1. การศึกษาของภาพรวมในกระบวนการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์โดยใช้บรรจุภัณฑ์
2. การศึกษาของต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียน
3. การศึกษาของจุดคุ้มทุนในการลงทุนบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน

1. การศึกษาของภาพรวมในกระบวนการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์โดยใช้บรรจุภัณฑ์

1.1 การศึกษากระบวนการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ (แบบดั้งเดิม)

ศึกษาภาพรวมของกระบวนการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์แบบใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมเพื่อให้เห็นภาพรวมและเข้าใจกันตอนของกระบวนการส่งออกมากขึ้น

รูปที่1: ภาพรวมของกระบวนการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์

1.2 การศึกษากระบวนการและรอบระยะเวลาของบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน (แบบใหม่)

จากการศึกษาพบว่ารอบระยะเวลา (Cycle time) ของบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน(แบบใหม่) จะใช้เวลาทั้งหมด 113 วัน นับตั้งแต่วันที่ส่งออกจากประเทศไทยไปยังอาร์เจนติน่าและกลับมาจากประเทศอาร์เจนตินากลับมายังไทย

รูปที่2: รอบระยะเวลาหมุนเวียนของบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน

1.3 การศึกษาการเปรียบเทียบกระบวนการส่งออกของบรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียน

1.3.1 การใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม (ใช้ครั้งเดียว) ไปยังประเทศอาร์เจนตินา

รูปที่3: การใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม(ใช้ครั้งเดียว) ไปยังประเทศอาร์เจนตินา

ใช้บรรจุภัณฑ์จำนวนทั้งหมด 24 ตัวต่อ 1 ตู้ตอนเทนเนอร์ (40’ HC) และมีการใช้สุทธินำกลับ ตามภาค 4 ประเภท 19 ตาม พ.ร.ก. พิกัดอัตราศุลกากร เพื่อเป็นสิทธิยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับตัวบรรจุภัณฑ์

1.3.2 การใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน

รูปที่4: การใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน จากประเทศอาร์เจนตินากลับมาไทย

การบรรจุตู้คอนเทนเนอร์ของบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน (ขากลับจากอาร์เจนตินา-ไทย)ประเทศอาร์เจนตินาต้องรวบรวมบรรจุภัณฑ์ให้เต็ม รวมทั้งหมด 128 ตัวต่อตู้ และรอรวบรวมให้ครบขั้นต่ำทั้งหมด 256 ตัว หรือ 2 ตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อเป็นการใช้คอนเทนเนอร์และค่าขนส่งได้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงจะมีการรวมตู้เพื่อทำการส่งกลับมายังประเทศไทย

2. การศึกษาของต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียน

2.1 การศึกษาต้นทุนในการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ 1 ตู้ (40’ HC)

ผู้วิจัยได้ศึกษาและพบว่า ค่าบรรจุภัณฑ์เป็นต้นทุนที่สูงที่สุดถึง 75% ในการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบต้นทุนของการใช้บรรจุภัณฑ์บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียนในลำดับถัดไป

2.2 การศึกษาเปรียบเทียบต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียน

จากการเปรียบเทียบต้นทุนของทั้งสองแบบ พบว่าการลงทุนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียนนั้นจะมีต้นทุนที่สูงกว่าการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม(ใช้ครั้งเดียว) อยู่ที่ 1,857.76บาท หรือ 28.93%

ตารางเปรียบเทียบต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียน							
ต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์	ต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ	บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม		บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน		เปรียบเทียบผลต่าง	
		ราคา (บาท)	เปอร์เซ็นต์	ราคา (บาท)	เปอร์เซ็นต์	ราคา (บาท)	เปอร์เซ็นต์
ต้นทุนบรรจุ-ภัณฑ์คงที่	ค่าบรรจุภัณฑ์	3,674.22	57.21%	4,089.54	49.39%	415.32	7.82%
	ค่าถุงคลุม	85.00	1.32%	85.00	1.03%	0.00	0.30%
	ค่ากระดาษปูพื้น	210.00	3.27%	210.00	2.54%	0.00	0.73%
	ค่ากล่อง	1,232.40	19.19%	1,232.40	14.88%	0.00	4.31%
	รวม	5,201.62	81.00%	5,616.94	67.84%	415.32	13.16%
ต้นทุนบรรจุ-ภัณฑ์ผันแปร	ค่าแรงงาน	1,100.00	17.13%	1,100.00	13.29%	0.00	3.84%
	ค่าขนส่ง	120.34	1.87%	120.34	1.45%	0.00	0.42%
	รวม	1,220.34	19.00%	1,220.34	14.74%	-	4.26%
ต้นทุนบรรจุภัณฑ์เที่ยวกลับ	ค่าแรงงาน	-	0.00%	1,350.44	16.31%	1,350.44	-16.31%
	ค่าขนส่ง	-	0.00%	92.00	1.11%	92.00	-1.11%
	รวม	-	0.00%	1,442.44	17.42%	1,442.44	-17.42%
	รวมทั้งหมด	**6,421.96**		**8,279.72**		**1,857.76**	28.93%

รูปที่5: ตารางการเปรียบเทียบต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียน

3. ศึกษาของจุดคุ้มทุนในการลงทุนบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน

ผู้วิจัยได้จำลองทำการศึกษาการลดต้นทุนการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ จากการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมเปลี่ยนมาใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียนในระยะเวลา 3 เดือน และ6 เดือน ศึกษาโดยการใช้ตารางเปรียบเทียบดังต่อไปนี้

จำลองการลงทุนซื้อบรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและแบบหมุนเวียน			
ระยะเวลาทดลอง	ต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ	บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม	บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน
		ราคา (บาท)	ราคา (บาท)
ระยะเวลา 3 เดือน	ต้นทุนบรรจุภัณฑ์คงที่	5,201.62	5,616.94
	ต้นทุนบรรจุภัณฑ์ผันแปร	1,220.34	1,220.34
	ต้นทุนบรรจุภัณฑ์เที่ยวกลับ	0.00	1,442.44
	รวมทั้งหมด	6,421.96	8,279.72
	จำนวนที่ใช้	4,320.00	4,320.00
	ต้นทุนการลงทุน	27,742,867.20	35,768,390.40
ระยะเวลา 6 เดือน	ต้นทุนบรรจุภัณฑ์คงที่	5,201.62	1,527.40
	ต้นทุนบรรจุภัณฑ์ผันแปร	1,220.34	1,220.34
	ต้นทุนบรรจุภัณฑ์เที่ยวกลับ	0.00	169.07
	รวมทั้งหมด	6,421.96	2,916.81
	จำนวนที่ใช้	8,640.00	4,320.00
	ต้นทุนการลงทุน	55,485,734.40	12,600,606.38
	รวมการลงทุนทั้งหมด	**55,485,734.40**	**48,368,996.78**

รูปที่6: ตารางการเปรียบเทียบจำลองการลงทุนของบรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิมและหมุนเวียน

จากการศึกษาจำลองการลงทุนจากตาราง 6 เดือน ผู้วิจัยมองเห็นว่าถ้าหากมีการปรับเปลี่ยนการใช้บรรจุภัณฑ์จากบรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม (One-way rack) เปลี่ยนเป็นแบบหมุนเวียน (Returnable rack) จะทำให้ต้นทุนการส่งออกลดลง 55,485,743.40 – 48,368,996.78 = 7,116,737.625 บาท เนื่องจากการลงทุนระยะยาว 6 เดือน จึงไม่จำเป็นต้องมีการลงทุนการซื้อบรรจุ-ภัณฑ์เพิ่มเติม จึงใช้จำนวนแค่ 4,320 ชิ้นจากการลงทุนครั้งแรกเท่านั้น

3.1 ศึกษาระยะเวลาการคืนชุดของบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน

การศึกษาถ้าหากลงทุนซื้อบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน ซึ่งมีราคาสูงกว่าบรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม ต้นทุนที่ลดได้จะใช้ระยะเวลานานเท่าไร จึงจะคืนทุน ผู้วิจัยจึงต้องศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายการขนส่งและการดำเนินพิธีการขาเข้าทั้งหมดจากประเทศอาร์เจนตินามายังประเทศไทย ประมาณ 2,1640.58 บาทต่อตู้คอนเทนเนอร์ จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากตารางด้านบนมาคำนวณหาจุดคุ้มทุนในการใช้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียนในลำดับต่อไป

บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม	6,421.96
บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน	8,279.72 + (21,640.58/128) = 8,448.79
Break even point	8,448.79/6,421.96 = 1.3 ครั้ง หรือ 2 ครั้ง จึงจะคุ้มทุน
เพราะฉะนั้น	1/2 ปี จึงจะคืนทุน (6 เดือน)

รูปที่7: ต้นทุนการตารางแสดงการคำนวณระยะเวลาการคืนทุนของบรรจุภัณฑ์หมุนเวียน

แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการเปลี่ยนมาใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน (Returnable rack) ถ้ามีการหมุนเวียนใช้ได้ 2 ครั้งจะคุ้มทุน โดยใน 1 ปี จึงจะทำให้คืนทุนในเดือน ที่ 6

สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยชิ้นนี้ยังเกี่ยวข้องในเรื่องของกรีนโลจิสติกส์ ที่มีความยั่งยืนในอุตสาหกรรม (Sustainability) ของใช้หมุนเวียนหรือการนำของที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ เนื่องจากผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องภาวะโลกร้อนและมีความตั้งใจที่จะใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียนกับทุกประเทศในการส่งออกให้ได้ การศึกษาของงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเพื่อการประยุกต์ใช้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียนในภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ เป็นการศึกษาและวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบกระบวนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม (One way rack) และบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน (Returnable rack) ของแผนกส่งออก ทำให้ทราบถึงกระบวนการส่งออกของทั้งสองรูปแบบ และทราบต้นทุนของบรรจุภัณฑ์ทั้งสองรูปแบบและรวมถึงศึกษาต้นทุนโดยรวมในการส่งออก โดยใช้การศึกษาโดยการเปรียบเทียบ พบว่า การใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน (Returnable rack) สามารถลดต้นทุนการใช้บรรจุภัณฑ์ลงได้

7,116,737.625 บาท หรือคิดเป็น 12.83% เมื่อเปรียบเทียบกับบรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม (One way rack) ตามลำดับ ดังนั้นการประยุกต์ใช้บรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน (Returnable rack) จึงเป็นวิธีที่ทำให้ลดต้นทุนในการส่งออกได้ต่ำที่สุด

รูปที่8: กราฟแสดงต้นทุนในการลงทุนบรรจุภัณฑ์ทั้งสองแบบระยะเวลา 3-6 เดือน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษางานวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียนในภาคอุตสาหกรรมผลิชิ้นส่วนรถยนต์ของบริษัทกรณีศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่าบริษัทกรณีศึกษาจะมีต้นทุนในการลงทุนใช้บรรจุภัณฑ์ที่ต่ำลง ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในโอกาสต่อไป ดังต่อไปนี้ 1) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำขนาดของบรรจุภัณฑ์หมุนเวียนมาใช้ศึกษาเพียงขนาดเดียว ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาบรรจุภัณฑ์หมุนเวียน ที่มีขนาดที่หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากชิ้นส่วนรถยนต์จะมีขนาดและน้ำหนักที่หลากหลาย อาจทำให้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียนที่มีขนาดเดียวไม่สามารถบรรจุชิ้นส่วนรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร 2) พัฒนาประสิทธิภาพของผู้ส่งออก ที่ต้องทำการพับบรรจุภัณฑ์หมุนเวียนและส่งคืนให้กับประเทศต้นทางให้มีประสิทธิภาพและตรงเวลาต่อรอบระยะเวลาการหมุนเวียนของบรรจุภัณฑ์ เพื่อให้ประเทศต้นทางมีบรรจุภัณฑ์หมุนเวียนที่เพียงพอในรอบของการส่งออกครั้งถัดไป 3) ในการประยุกต์ใช้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียน ควรพิจารณาถึงต้นทุนต่าง ๆ หลายด้านด้วย เช่น ค่าซ่อมบำรุง

ของการใช้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียน, ต้นทุนค่าขนส่งเที่ยวกลับ, ค่าทำลายเศษเหล็กของบรรจุภัณฑ์แบบดั้งเดิม เป็นต้น เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาต่อไป

บรรณานุกรม

กนกวรรณ สกุลทรงเดช. (2559). *การใช้บรรจุภัณฑ์ย้อนกลับเพื่อลดต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ*. งานนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐภูมิ ปิติจารุวิเศษ และ สราวุธ จันทร์สุวรรณ . (2559). การประยุกต์ใช้ตัวแบบ Network Flow Allocation เพื่อการบริหารจัดการระบบบรรจุภัณฑ์หมุนเวียน กรณีศึกษา: การส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ของบริษัทรถยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย. *วารสาร Thai VCML*. 9 (2), 2.

ธนิต โสรัตน์. (2552). *คู่มือการจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า*.กรุงเทพฯ: วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์.

สุวรรณี อัศวกุลชัย. (2551). *โลจิสติกส์เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวภัทร รักเสรี. (2552). *การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานของโรงงานอาหารสัตว์*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พิชัย เหลี่ยวเรืองรัตน์. (2558). โลจิสติกส์สีเขียวเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์น.* 8 (2), 2.

กนกวรรณ สกุลทรงเดช. (2559). *การจัดการบรรจุภัณฑ์หมุนเวียนในโรงงานอุตสาหกรรม*. งานนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ, ศลิษา ภมรสถิตย์และจักรกฤษณ์ ดวงพัสตรา. (2547). *การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์.* กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท้อป จำกัด.

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ. (2553). *การขนส่งสินค้าทางทะเล*. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท้อป จำกัด.

โกศล ดีศีลธรรม. (2559). นวัตกรรมเพื่อโลจิสติกส์สีเขียว. *วารสาร Techno & InnoMag.* 43 (247), 6-9.

การประยุกต์ใช้ระบบคัมบังของสายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบ: กรณีศึกษาบริษัทผลิตอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์

The relationship between corporate governance and internal control disclosure of banks listed on the Stock Exchange of Thailand

Received 30 April 2021
Revised 9 July 2021
Accepted 30 April 2021

ภูวนารถ พร้อมมูล,และ ธัญภัส เมืองปัน
มหาวิทยาลัยบูรพา
Poowanart Prommoon and Thanyaphat Muangpan
Burapha University

บทคัดย่อ

แนวคิดโซ่อุปทานแบบลีน ระบบการผลิตเป็นแบบทันเวลาพอดี และระบบคัมบังที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการประยุกต์ใช้ในภาคอุตสาหกรรม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ศึกษากระบวนการนำเข้าวัตถุดิบแบบดั้งเดิม 2.) ศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบคัมบัง และ 3.) เปรียบเทียบระยะเวลา และต้นทุนจากกระบวนการทั้งสองระบบของบริษัทผลิตอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ โดยการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มีการใช้แบบสังเกตการณ์ชนิดมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ เพื่อสรุปผลจากประชากรรวมทั้งหมด 7 กลุ่มผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่าจากการศึกษากระบวนการนำเข้าวัตถุดิบแบบดั้งเดิม มีรอบเวลาในกระบวนการเบิกวัตถุดิบปัจจุบันเท่ากับ 60 นาที มีการเบิกวัตถุดิบ 352 ครั้ง คิดเป็น 21,120 นาที และมีต้นทุนค่าแรงงานทางตรง 33,440 บาท จากการศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบคัมบังพบว่าสามารถลดเวลาในการเขียนใบเบิกวัตถุดิบลง 6 นาที หรือคิดเป็น 10% และลดการเบิกวัตถุดิบแบบเร่งด่วนได้ 100% ทำให้การเบิกวัตถุดิบเหลือเพียง 248 ครั้ง คิดเป็น 13,392 นาที และมีต้นทุนค่าแรงงานทางตรง 21,204 บาท ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการทั้งสองระบบพบว่าเวลาที่ใช้ลดลง 7,818 นาที หรือ 36.59% และต้นทุนค่าแรงงานทางตรงที่เกิดขึ้นลดลง 12,238 บาท หรือ 36.59%

คำสำคัญ : ระบบคัมบัง, อุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์, ชิ้นส่วนประกอบ, ออฟโร้ด, ค่าแรงงานคิดเข้างาน

Abstract

The concepts of Lean Supply Chain, Just-in-time and Kanban System influenced to apply in the industrial sector. The purposes of this research are; 1.) to study a current raw material feeding process 2.) To study the process with the Kanban system and 3.) to provide a comparison of time and cost incurred between both systems of car accessories company. The two of participant observation tools are applied for gathering primary & secondary data. The comparative analyzing is used for population in 7 product groups. The results of the research in the current process show that the standard cycle time of the raw material issuance is 60 minutes per cycle, with 352 times of the issuance is 21,120 minutes and having direct labor cost 33,440 Baht. The results of the research in the process with Kanban system show the issuance time can be reduced by 6 minutes or 10% through eliminating the hand-written form. Moreover, the emergency issuance will be 100% eliminated, make only 248 times of the issuance is 13,392 minutes and having direct labor cost 21,204 Baht. The comparative analysis results between both systems show time consuming is lower 7,818 minutes or 36.59% and direct labor cost incurred is lower 12,238 Baht or 36.59%.

Keyword : Kanban System, Car Accessories, Fitting Kits, Off Road, Labor Recovery

คำนำ

ความเป็นมา และ ความสำคัญของปัญหา

บริษัทที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรณีศึกษาได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ยอดขายลดลง ในขณะที่ต้นทุนเท่าเดิม โดยจากการประชุมของผู้บริหารต่างสรุปว่าสิ่งที่ต้องจัดการเร่งด่วนคือการควบคุมต้นทุนโดยการเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิต บรรดาผู้บริหารระดับสูงต่างพบว่าบริษัทกำลังประสบปัญหาในกระบวนการนำวัตถุดิบเข้าสู่สายการผลิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบ (Fitting Kits Packing Line) ซึ่งเป็นจุดคอขวดเพราะต้องทำการบรรจุชิ้นงานให้กับทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์ โดยพบว่าเวลาที่ใช้ไปในกระบวนการผลิต ไม่เป็นไปตามเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ ทำให้ค่าแรงที่จ่ายจริง ไม่สอดคล้องกับผลผลิตที่ได้ ทั้งยังส่งผลต่อความสิ้นเปลืองของพื้นที่จัดเก็บเนื่องจากระดับวัตถุดิบคงเหลือมีมากเกินความจำเป็น อันเป็นผลมาจากความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการผลิตต่ำ ดังนั้นการศึกษากระบวนการทำงานเดิม และเสนอแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อบริษัทกรณีศึกษา ผ่าน

หลักการและแนวคิดแบบ Lean Supply Chain ให้ก่อเกิดวัฒนธรรมการผลิตแบบ Just in time โดยนำเครื่องมือที่มีประโยชน์และใช้กันอย่างแพร่หลาย คือ Kanban มาประยุกต์ใช้ จะช่วยให้บริษัทฯ สามารถบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดก็เป็นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการนำเข้าวัตถุดิบแบบดั้งเดิมของบริษัทผลิตอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์
2. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบคัมบังในกระบวนการจัดการนำเข้าวัตถุดิบของบริษัทผลิตอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์
3. เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลา และต้นทุน ในกระบวนการนำเข้าวัตถุดิบแบบดั้งเดิม และแบบระบบคัมบังของบริษัทผลิตอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเชิงเนื้อหา: มุ่งศึกษากระบวนการจัดการนำเข้าวัตถุดิบของสายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบ (Fitting Kits Packing Line) และมุ่งเน้นการศึกษาด้านระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการนำเข้าวัตถุดิบของสายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบ และต้นทุนค่าแรงงานทางตรงเนื่องจากเป็นต้นทุนที่แปรผันไปตามเวลาของชั่วโมงของแรงงานที่ใช้ในกระบวนการผลิต
2. ขอบเขตเชิงระยะเวลา: พฤษภาคม - กรกฎาคม 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ด้านกระบวนการ: ช่วยลดกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และช่วยปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการจัดการนำเข้าวัตถุดิบ
2. ด้านระยะเวลา: ช่วยลดระยะเวลาในการนำเข้าวัตถุดิบเข้าสายการผลิต
3. ด้านต้นทุน: ช่วยลดต้นทุนในการผลิต จากการประหยัดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการนำเข้าวัตถุดิบ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาความเป็นมาของปัญหา
2. กำหนดวิธีในการทำวิจัย: แบบเชิงทดลองและแบบเชิงพรรณนาอธิบายผลการดำเนินการศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบคัมบังในการนำเข้าวัตถุดิบสู่สายการผลิต

3. กำหนดขอบเขตในการวิจัย: ศึกษากระบวนการจัดการนำวัตถุดิบเข้าสู่สายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบโดยนำข้อมูลการเบิกใช้วัตถุดิบย้อนหลังช่วงเวลา 3 เดือน (พฤษภาคม – กรกฎาคม 2562) มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแบบจำลองการประยุกต์ใช้ระบบคัมบังสำหรับความต้องการในช่วงเวลา 3 เดือน (พฤษภาคม - กรกฎาคม 2563) เนื่องจากเป็นไตรมาสสุดท้ายของปีบัญชี สิ้นสุดเดือนมิถุนายน และมีปริมาณการใช้วัตถุดิบใกล้เคียงกัน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผลิตภัณฑ์ทุกกลุ่มที่ผ่านการบรรจุชิ้นส่วนประกอบที่สายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบรวม 7 กลุ่มผลิตภัณฑ์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมโดยผู้วิจัยจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant observation) โดยพัฒนาแบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม 2 แบบ คือ 1.) เพื่อศึกษากระบวนการทำงานมาตรฐาน 2.) เพื่อศึกษาเวลาที่ใช้ในแต่ละกระบวนการ

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมอยู่แล้ว คือ ใบเบิกวัตถุดิบและอัตราค่าแรงงานทางตรง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์เปรียบเทียบด้านต้นทุนค่าแรงงาน

ผลต่างประสิทธิภาพแรงงานทางตรง = (ชั่วโมงจริง-ชั่วโมงมาตรฐาน)xอัตราค่าแรงงานทางตรงมาตรฐาน

- การวิเคราะห์เปรียบเทียบด้านเวลาของกระบวน

ผลต่างด้านเวลาของกระบวนการ = ชั่วโมงจริง – ชั่วโมงมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การศึกษากระบวนการนำเข้าวัตถุดิบแบบดั้งเดิม

1. กระบวนการทำงานมาตรฐาน (Standard Work) และ การไหลของวัตถุดิบและข้อมูล (Material and Information Flow) แบบดั้งเดิม

<u>แผนกวางแผนการผลิตจัดทำคำสั่งผลิต (Work Order)</u> คำสั่งผลิตจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ คำสั่งผลิตชิ้นส่วนยึดจับ (Bracket) ที่บริษัทผลิตขึ้นเอง (ในบางรุ่น) โดยจะถูกส่งไปยังแผนกผลิตอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ล่วงหน้า 5 วัน พร้อมกับคำสั่งผลิตชิ้นงานหลัก หรือตัวบอดี้ (Body) ก่อนที่จะนำชิ้นส่วนเหล่านั้น มาบรรจุพร้อมกับส่วนที่ 2 คือ กลุ่มของโบลท์ นัท สกรู หรือที่เรียกว่า Fastener ณ สายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบ ซึ่งจะได้รับคำสั่งให้บรรจุของทั้งหมด (Bracket + Fastener) ลงกล่องหรือถุง ขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์

<u>แผนกจัดซื้อทำการจัดหาวัตถุดิบที่ต้องใช้ (Sourcing)</u> โดยนำความต้องการ และแผนการผลิตมาจัดทำแผนความต้องการวัตถุดิบ (Material Requirement Plan : MRP) เพื่อทำการจัดซื้อชิ้นส่วนต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการ

<u>แผนกบรรจุชิ้นส่วนประกอบดำเนินการผลิตตามคำสั่งผลิต (Work Order)</u> ที่ได้รับมาจากแผนกวางแผนการผลิต และผลิตตามลำดับของชุดคำสั่งผลิต และควบคุมคุณภาพของการบรรจุ

รูปที่ 1 แผนผังกระบวนการทำงานมาตรฐานแบบดั้งเดิม (Current Standard Working Flow Chart) ของการบรรจุชิ้นส่วนประกอบ

Current Material and Information Flow Chart (MIFC) at Fiting Kits Packing Line				
Items	Withdrawing Part	Fitting Kit Packing Process	Total Lead Time (Min)	
Shift Operation	-	1 Shift	-	
Working Time	8 am to 5.30 PM	8 am to 5.30 PM	-	
Information Lead Time	Uncertainty	30 Mins	Uncertainty	Uncertainty
Process Lead Time	60 Mins	4.8 Mins	64.8 Mins	0.135 Day
Total Lead Time	Uncertainty	34.8 Mins	Uncertainty	Uncertainty

Icon Used										
Store	Supermarket	Pallet Truck	Material Flow	Information Flow	Document	Operators	Problem which are clarified in the MIFC	Problem which are clarified by detial fact-finding	Temporary Storage	Production Area

รูปที่ 2 แผนผังการไหลของวัตถุดิบและข้อมูลปัจจุบัน (Current Material and Information Flow Chart: MIFC)

2. ปัญหา และอุปสรรคที่พบในกระบวนการแบบดั้งเดิม

2.1 ไม่มีการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control)

2.2 การสำรองวัตถุดิบ ณ บริเวณซุปเปอร์มาร์เก็ตมีปริมาณไม่เหมาะสมกับการใช้งาน

2.3 เสียเวลาในการเขียนใบเบิก ซึ่งอาศัยความชำนาญในการจดจำหมายเลขชิ้นส่วน

2.5 แผนกจัดซื้อได้รับข้อมูลล่าช้า ทำให้ชิ้นส่วนขาด ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

2.6 รอบระยะเวลาในการเบิกวัตถุดิบที่กำหนดไว้ไม่เพียงพอ

2.7 เสียเวลาในการนับชิ้นส่วน ก่อน-หลังทำการจัดส่ง

3. เวลาที่ใช้ในกระบวนการนำเข้าวัตถุดิบแบบดั้งเดิม

ตารางที่ 1 การจับเวลาในกระบวนการเบิกวัตถุดิบเพื่อหาค่าเวลามาตรฐาน (Cycle Time)

ลำดับที่	กระบวนการ	เวลาเฉลี่ย	เวลาสูงสุด	ปรับปรุง	เวลามาตรฐาน
1	การเขียนใบเบิกวัตถุดิบ	5.12	7.75	0.88	6.00
2	การนำใบเบิกวัตถุดิบไปส่งแผนกคลังวัตถุดิบ	11.43	12.57	0.57	12.00
3	การรับวัตถุดิบ	39.88	52.28	2.12	42.00
	รวมเวลาที่ใช้ไปทั้งหมด		**รวมเวลามาตรฐาน**		60.00

ที่มา: ข้อมูลจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

การศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบคัมบังในกระบวนการจัดการนำเข้าวัตถุดิบ

1. กระบวนการทำงานมาตรฐาน (Standard Work) จากการประยุกต์ใช้ระบบคัมบัง

<u>แผนกบรรจุชิ้นส่วนประกอบ</u> ดำเนินการผลิตตามคำสั่งบรรจุชิ้นส่วนประกอบ (Work Order) ที่ได้รับมาจากแผนกวางแผนการผลิตตามเดิม โดยการหยิบชิ้นส่วนไปใช้ หากใช้หมดกล่อง / ถาด พนักงานจะนำบัตรคัมบังไปใส่ไว้ในกล่องรวบรวมคัมบัง (Kanban Collection Box) ที่ตั้งอยู่ ณ จุดใดจุดหนึ่งหน้าสายการผลิต

ในทุก ๆ ต้นชั่วโมง ของรอบการเบิกฯ (4 รอบต่อวัน) พนักงานแผนกคลังสินค้า จะเดินไปรวบรวมบัตรคัมบังที่อยู่ในกล่อง และกลับมาจัดเตรียมวัตถุดิบ และนำไปส่งให้กับแผนกบรรจุชิ้นส่วนประกอบในต้นชั่วโมงถัดไป

<table>
<tr><th colspan="3">Part Description</th><th colspan="2">Part Number</th></tr>
<tr><td colspan="3">BOLT HXHD M12x1.25x30|PC8.8 ZP</td><td colspan="2">6151094</td></tr>
<tr><td>STD Qty</td><td>1</td><td colspan="3" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>STD Unit</td><td>Pack</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Unit Qty</td><td rowspan="2">500</td><td rowspan="2">Pcs.</td><td colspan="2">Card 1 of 2</td></tr>
<tr><td>Location</td><td>Rack 1B</td></tr>
</table>

รูปที่ 3 ตัวอย่างบัตรคัมบัง (Kanban)

รูปที่ 4 กระบวนการทำงานมาตรฐาน (Standard Working Flow Chart) ของการบรรจุชิ้นส่วนประกอบหลังการปรับปรุง

Improved Material and Information Flow Chart (MIFC) at Fiting Kits Packing Line

Items	Withdrawing Part	Fitting Kit Packing Process	Total Lead Time (Min)	
Shift Operation	-	1 Shift	-	
Working Time	8 am to 5.30 PM	8 am to 5.30 PM	-	
Information Lead Time	120 Mins	30 Mins	150 Mins	0.313 Day
Process Lead Time	54 Mins	4.8 Mins	58.8 Mins	0.123 Day
Total Lead Time	**174 Mins**	**34.8 Mins**	208.8 Mins	0.435 Day

รูปที่ 5 แผนผังการไหลของวัตถุดิบและข้อมูล (Material and Information Flow Chart : MIFC) จากการประยุกต์ใช้ระบบคัมบัง

การเปรียบเทียบระยะเวลา และต้นทุนค่าแรงงานทางตรง ในกระบวนการนำเข้าวัตถุดิบแบบดั้งเดิมและแบบคัมบัง

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบจำนวน เวลา และต้นทุนของกระบวนการแบบดั้งเดิม และแบบคัมบัง

กระบวนการ	จำนวนใบเบิกฯ (ครั้ง)	รอบเวลามาตรฐาน (นาที)	เวลาที่ใช้ (นาที)	ต้นทุนค่าแรงงาน[1] (บาท)
แบบดั้งเดิม (พ.ค. - ก.ค. 2562)	352	60	21,120	33,440
แบบประยุกต์ใช้ระบบคัมบัง (พ.ค. - ก.ค. 2563)	248	54	13,392	21,204
ผลต่าง	104	6	7,728	12,236
% ผลต่าง	29.55%	10%	36.59%	36.59%

[1]ต้นทุนค่าแรงงานทางตรงมาตรฐานของบริษัทกรณีศึกษาในปี 2562 – 2563 อยู่ที่ 95 บาทต่อชั่วโมง

ที่มา: ข้อมูลใบเบิกวัตถุดิบของบริษัทกรณีศึกษาในช่วงเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนครั้งของการเบิกวัตถุดิบแบบประยุกต์ใช้ระบบคัมบังลดลงจากแบบดั้งเดิม เนื่องจากไม่มีการเบิกวัตถุดิบแบบแรงด่วน โดยสามารถลดจำนวนครั้งรวม 104 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.55 ในการเบิกวัตถุดิบแบบคัมบังสามารถลดเวลาจากการลดกระบวนการเขียนใบเบิกฯ ได้ 6 นาที คิดเป็นร้อยละ 10 เวลาที่ใช้ในระบบคัมบัง ลดลง 7,728 นาที ในระยะเวลา 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 36.59 และเมื่อเปรียบเทียบต้นทุนแรงงานทางตรงพบว่า ผลต่างประสิทธิภาพแรงงานทางตรงลดลง 12,236 บาท ในระยะเวลา 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 36.59 เช่นเดียวกับผลต่างด้านเวลา

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้ระบบคัมบังของสายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบ: กรณีศึกษาบริษัทผลิตอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์นี้ เป็นงานวิจัยที่เกิดขึ้นจากปัญหาในการเกิดความสูญเสียในกระบวนการทำงาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกระบวนการผลิตให้อยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการที่เป็นคอขวดอย่างสายการผลิตบรรจุชิ้นส่วนประกอบที่ต้องทำการบรรจุชิ้นงานให้กับทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์ ที่มีค่า

ประสิทธิภาพต่ำที่สุด จากการขาดการกำกับดูแล และใช้เครื่องมือที่เหมาะสมที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น

การศึกษากระบวนการจัดการนำเข้าวัตถุดิบแบบดั้งเดิมพบว่า ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการเบิกวัตถุดิบต่อหนึ่งครั้ง อยู่ที่ประมาณ 60 นาที โดยหลังจากศึกษาและเปรียบเทียบจำนวนครั้งในกระบวนการเบิกวัตถุดิบของช่วงเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม ปี 2562 และ 2563 พบว่าสามารถลดจำนวนการเบิกวัตถุดิบแบบฉุกเฉินลง 104 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.55 ของจำนวนใบเบิกทั้งหมด และลดระยะเวลาที่ใช้ในเขียนใบเบิกวัตถุดิบลง 6 นาที คิดเป็นร้อยละ 10

เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลการเบิกวัตถุดิบในช่วงเวลาเดียวกันของปีปัจจุบัน สามารถประหยัดเวลาไปได้ถึง 7,728 นาที คิดเป็นร้อยละ 36.59 ตลอดระยะเวลา 3 เดือน โดยมีค่าผลต่างประสิทธิภาพแรงงานทางตรงลดลง 12,235.74 บาท เมื่อเทียบกับต้นทุนมาตรฐานแรงงานทางตรง

อภิปรายผล

งานวิจัยชิ้นนี้ เป็นการศึกษาปัญหาจากกระบวนการทำงานแบบดั้งเดิม เพื่อทำการออกแบบ และนำเครื่องมือที่เหมาะสม มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ขจัดความสูญเสียที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในกระบวนการเบิกวัตถุดิบระหว่างแผนกคลังสินค้า และแผนกผลิต โดยการนำเอาระบบคัมบัง เข้ามาแทนที่การเขียนใบเบิก เพื่อลดข้อผิดพลาดในการคาดการณ์ปริมาณวัตถุดิบที่จำเป็น และช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับการประยุกต์ใช้ระบบคัมบัง ซึ่งถือเป็นเครื่องมือหนึ่งของกลยุทธ์การผลิตแบบทันเวลา หรือที่เรียกว่าระบบดึง สามารถช่วยลดจำนวนใบเบิกได้ถึง 30% หรือช่วยลดเวลาและต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการเบิกวัตถุดิบแบบฉุกเฉินได้กว่า 36.59% แต่เนื่องจากอัตราค่าแรงมาตรฐานที่ไม่สูงมาก ทำให้ผลลัพธ์ในรูปของตัวเงินดูไม่มากเมื่อ

เทียบกับต้นทุนการผลิตคงที่ตัวอื่น เช่น ค่าเสื่อมราคาเครื่องจักร เป็นต้น แต่หากมองในภาพรวมจะพบว่า ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น จะส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาเพิ่มเติมถึงความเหมาะสมของขนาดของคัมบัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บวัตถุดิบในคลังสินค้า ซึ่งข้อจำกัดของงานวิจัยชิ้นนี้คือ พื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่สามารถเพิ่มขนาดหรือขยายพื้นที่ได้ ดังนั้นปริมาณวัตถุดิบที่เหมาะสมของแต่ละคัมบังอาจไม่สัมพันธ์กับขนาดพื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัด

2. ศึกษาเพิ่มเติมถึงการประยุกต์ใช้ระบบคัมบังอิเล็คทรอนิค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลระหว่างสายการผลิต กับคลังวัตถุดิบ รวมไปถึงผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier) ซึ่งข้อจำกัดของงานวิจัยชิ้นนี้คือ นวัตกรรมและเทคโนโยลีที่ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการนำเอาระบบคัมบังอิเล็คทรอนิคมาประยุกต์ใช้

3. ศึกษาเพิ่มเติมถึงประเภทของคัมบังผลิต ไม่ว่าจะเป็นคัมบังสั่งผลิต และคัมบังสัญญาณ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการผลิต ซึ่งข้อจำกัดของงานวิจัยชิ้นนี้คือการเน้นศึกษาในกระบวนการเบิกวัตถุดิบเนื่องจากเป็นกระบวนการที่เกิดปัญหามากที่สุด

บรรณานุกรม

คฑาวุธ หลินหะตระกูล. (2556). *การใช้ระบบคัมบังด้วยการเติมเต็มเพื่อการวางแผนและจัดการพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าในโรงงาน.* งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชลธิชา ลิ้มพยานาค. (2560). *การออกแบบจำนวนคัมบังที่ใช้ในกระบวนการประกอบลิ้นชักหน้า.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนิต ปัญญาไวย์. (2555). *การออกแบบระบบคัมบังแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกระบวนการจัดเตรียมการผลิตซีลยาง.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปฐมพงษ์ หอมศรี. (2555). การประยุกต์ใช้ระบบการผลิตแบบโตโยต้า กรณีศึกษาโรงงานผลิตถังน้ำมันรถยนต์. *วารสารวิศวกรรมศาสตร์ ราชมงคลธัญบุรี.* 10(1), 11-24.

ผศ.วิวัฒน์ อภิสิทธิ์ภิญโญ. (ม.ป.ป). *ต้นทุนมาตรฐาน,* สืบค้น 20 มิถุนายน 2563.,จาก http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=1337&section=30&issues=80.

วิทยา สุหฤทดำรง และ บุญเสริม วันทนาศุภมาต. (2549). *คัมบัง Kanban for the shopfloor*. กรุงเทพ: อีไอ.สแควร์ พับลิชชิ่ง.

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2563). *ดัชนีความเชื่อมั่นภาคอุตสาหกรรม.* , สืบค้น 9 เมษายน 2563.จาก https://www.fti.or.th/ftiindex/.

สิริพร นักรบ. (2559). *การประยุกต์การใช้ระบบการผลิตแบบโตโยต้า กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเหมราชอิสเทิร์นซีบอร์ด อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง.* งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุมารินทร์ ปิยะธำรงชัย. (2556). *การออกแบบและปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการเรียกและจัดส่งวัตถุดิบสำหรับสายการประกอบมอเตอร์ไซค์.* งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

International Monetary Fund (IMF). (2020). *Real GDP growth*, Retrieved June 13, 2020, from https://www.imf.org/external/datamapper.

Kosasih, Wilson. (2019). *Applying value stream mapping tools and kanban system for waste identification and reduction (case study: a basic chemical company).* Department of Industrial Engineering, Indonesia, Universitas Tarumanagara.

KPMG. (2020). *COVID-19 Impact on The Automotive Sector*, Retrieved June 14, 2020, from https: / / home. kpmg/ xx/ en/ blogs/ home/ posts/ 2020/ 03/ covid-19-impact-on-the-automotive-sector.html.

Myerson, Paul. (2012). *Lean Supply Chain and Logistics Management*. New York: McGraw-Hill.

Naufal, Ahmad. (2012). *Development of Kanban System at Local Manufacturing Company in Malaysia – Case Study.* Faculty of Mechanical Engineering, Malaysia, Universiti Teknologi MARA.

Nor Azian Abdul Rahman. (2013). *Lean Manufacturing Case Study with Kanban System Implementation.* Faculty of Business Management, Malaysia, Universiti Teknologi MARA.

Powell, Daryl J. (2018). *Kanban for Lean Production in High Mix, Low Volume Environments. Norway*, Norwegian University of Science and Technology.

WHO Director. (2020). *General's opening remarks at the media briefing on COVID-19*, Retrieved June 13, 2020, from https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020.

Zeng, Ningshuang. (2019). *Applying Kanban System in Construction Logistics for Realtime Material Demand Report and Pulled Replenishment.* Department of Civil and Environmental Engineering, Germany, Ruhr-University Bochum.

การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Curriculum Evaluation of Master of Education Program in Educational Administration, Revised Version of B.E. 2559 Faculty of Education, Kanchanaburi Rajabhat University

Received 17 June 2021
Revised 19 July 2021
Accepted 13 July 2021

นิพนธ์ วรรณเวช, พงษ์ศักดิ์ รวมชมรัตน์,
สาโรจน์ เผ่าวงศากุล และมิตภาณี พุ่มกล่อม
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
Nipon Wonnawed, Pongsak Ruamchomrat,
Saroch Pauwongsakul and Mitparnee Pumklom
Kanchanaburi Rajabhat University

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินหลักสูตรและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี การประเมินหลักสูตร ใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP ของสตัฟเฟิลบีม เพื่อประเมินปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรใน 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วนตามกลุ่มประชากร โดยการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินหลักสูตร

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านบริบท และด้านผลผลิต 2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้ ด้านบริบท ควรมีความสองคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งนักศึกษาที่ได้เรียนต้องได้รับความรู้จากบทเรียนและอาจารย์ที่ให้ความรู้ตรงตามหลักสูตรสอดคล้องกับสภาพการบริหารการศึกษาในปัจจุบันบริบทของหลักสูตรควรออกแบบมาเพื่อให้นักศึกษาเป็นผู้บริหารการศึกษาที่มีความสามารถในการบริหารการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปัจจัยนำเข้า ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้

หลักสูตรมีเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ การวางตัวในสังคมให้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น และด้านกระบวนการ ควรมีกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีการจัดระบบการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ กระบวนการเป็นไปตามหลักการของหลักสูตรที่กำหนดดีแล้ว แต่ควรกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการให้นักศึกษาเกิดความสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระให้มากขึ้น กระบวนการสำเร็จการศึกษาควรกำหนดให้ชัดเจน

คำสำคัญ : การประเมินหลักสูตร

Abstract

This research was the evaluation of the Educational Administration Program, the revised version B.E. 2559 master degree of education curriculum, the Faculty of Education of KRU. The proposes of the study were to evaluate the context, input, process and outcomes of the curriculum, to study the suggestions for the revised curriculum, and to evaluate the curriculum by using Stufflebeam's CIPP model in order to evaluate the impacts related to the curriculum. The 108 samples were lecturers, graduate students and users, obtained by simple random sampling and using Krejcie & Morgan's table, with the reliability at 95% level. The instrument was the curriculum evaluation form for the Educational Administration Program, M.Ed., KRU.

The results of the study revealed that: 1) The evaluation of the revised curriculum of the Educational Administration Program, M.Ed. degree of the graduate school was appropriate at the highest level. When considering each aspect, the highest appropriate aspects ranking in order of mean from high to low were context, input and process. The appropriate aspect with the high level was outcome. 2) The suggestions for the evaluation of the revised curriculum of the Educational Administration Program B.E. 2559, M.Ed. were as follows; the context – the program should develop new subjects or revise the subject contents to achieve the present situations; the input - the graduate students, and the graduates prefer to have more research documents in the Library or develop the online data for easier search; the graduate students – the program should develop students to have critical and systematic thinking, knowledge application for appropriate administration problem solving; and more information searching, interpretation and evaluation for the creative problem solving.

Keywords: Curriculum Evaluation

บทนำ

นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563-2570 เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาระบบอุดมศึกษาของประเทศให้เกิดเป็นพลังในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่สอดคล้องกับทิศทางของยุทธศาสตร์ชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ออกแบบให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในลักษณะแพลตฟอร์ม (Platform) ความร่วมมือ ตามเป้าประสงค์ของการพัฒนาประเทศ โดยดำเนินงานควบคู่ไปกับการปฏิรูประบบ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2562) สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่เน้นการพัฒนาให้ทันต่อสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ภายใต้พันธกิจด้านการเรียนการสอน เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสาธารณะ และความรับผิดชอบ สามารถพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทันต่อการเปลี่ยนแปลง จากสถานการรณ์จริงที่เกิดขึ้น คือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีผลต่อระบบการศึกษาของไทย ผู้บริหารการศึกษาจำเป็นต้องมีการออกแบบการจัดการศึกษาที่เหมาะสมกับสถานศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงระดับอุดมศึกษา รวมถึงการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตทั้งในและนอกสถานศึกษา โดยคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยของผู้เรียนเป็นสำคัญ มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นให้บัณฑิตประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ เป็นผู้บริหารที่ดี และมีความสุขในการดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สามารถทำงานร่วมกับประชาคมอาเซียนได้

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ดำเนินการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 โดยมีปรัชญาของหลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 คือ ผู้บริหารสร้างสถานศึกษาให้เป็นเลิศ เป็นผู้นำในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง โดยจะพบว่าการประเมินหลักสูตรเป็นกระบวนการในการจัดเตรียมสารสนเทศสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร ปรับปรุงการบริหารหลักสูตรการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้เหมาะสมกับสภาพและความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง และสังคม ซึ่งการประเมินหลังการใช้หลักสูตรครบวงรอบ 5 ปี มุ่งตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น และผลกระทบของหลักสูตร และเป็นการประเมินผลสรุปรวมของหลักสูตรทั้งหมด

การประเมินหลักสูตรเป็นส่วนที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อคุณภาพของหลักสูตร เพราะการประเมินหลักสูตรจะทำให้รู้คุณค่าของหลักสูตรว่าเป็นอย่างไร ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและสังคมจริงหรือไม่ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินหลักสูตรเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพสูงขึ้น ปัจจุบันของสาขาวิชาการบริหารการศึกษา คือ หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 ซึ่งครบกำหนดการปรับปรุงในปี พ.ศ. 2563 เพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สามารถเปิดรับนักศึกษาในปีการศึกษา 2564 สาขาวิชาการบริหารการศึกษาจึงได้ดำเนินวิจัยประเมินหลักสูตรฯ โดยใช้รูปแบบซิป เพื่อนำ

ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนภายในสาขาวิชาการบริหารการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ของหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ข้อมูลจากการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จะเป็นประโยชน์ต่อสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในการนำไปประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) และมาตรฐานวิชาชีพให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อมูลผลการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตของสาขาวิชา สามารถนำมาเป็นข้อมูลเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหลักสูตร และพัฒนาเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรมการเรียนรู้ในหลักสูตร ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย อาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 6 คน นักศึกษารุ่นที่ 23 รุ่นที่ 24 และ รุ่นที่ 25 จำนวน 85 คน บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2561 จำนวน 33 คน ผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 52 คน รวมประชากรทั้งหมด 176 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ นักศึกษา บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2561 ผู้ใช้บัณฑิตใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) อย่างเป็นสัดส่วน ตามกลุ่มประชากร โดยใช้การเปิด

ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970,) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่ออกแบบสำหรับใช้สอบถามกับ อาจารย์ นักศึกษา บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) ตอนที่ 2 แบบประเมินหลักสูตร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เนื้อหาแบ่งเป็น 4 ด้าน ตามรูปแบบการประเมินแบบ CIPP และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากคณะครุศาสตร์ ออกหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ถึงผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินหลักสูตรฯ ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา บัณฑิต และผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 122 ชุด ได้รับคืนโดยมีความสมบูรณ์ จำนวน 122 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่า ร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง การวิเคราะห์ผลการประเมินหลักสูตรฯ โดยการนำมาหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกเป็นภาพรวม รายด้าน และรายข้อ และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการประเมินหลักสูตรฯ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา และนำเสนอในรูปแบบการเขียนเป็นความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี และสังกัดโรงเรียนของรัฐ

2. ผลการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านบริบท และด้านผลผลิต นำเสนอในรูปแบบตารางสรุปผล ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559

การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 โดยภาพรวม	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ค่าเบี่ยงเบียนมาตรฐาน (S.D.)**	**ระดับการประเมิน**
1. ด้านบริบท	4.63	0.49	มากที่สุด
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	4.64	0.50	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการ	4.64	0.51	มากที่สุด
4. ด้านผลผลิต	4.57	0.51	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.61**	**0.51**	**มากที่สุด**

โดยผลการประเมินหลักสูตรในแต่ละด้านสรุปผลดังนี้

2.1 ผลการประเมินหลักสูตรฯ ด้านบริบท โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ หลักสูตรยังคงเป็นที่ต้องการของวิชาชีพบริหารการศึกษา รองลงมาคือ หลักสูตรเป็นประโยชน์ต่อการบริหารการศึกษาของประเทศ และหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หลักสูตรสอดคล้องกับเทคโนโลยี นวัตกรรมการศึกษาและการเปลี่ยนแปลง

2.2 ผลการประเมินหลักสูตรฯ ด้านปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ อาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณสมบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ รองลงมาคือ อาจารย์พยายามส่งเสริมให้นักศึกษา คิด วิเคราะห์ และกล้าแสดงความคิดเห็น และอาจารย์ประจำหลักสูตรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถตรงกับศาสตร์ของสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้เข้าศึกษามีความรู้พื้นฐานประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษาเพียงพอกับการเรียน

2.3 ผลการประเมินหลักสูตรฯ ด้านกระบวนการ โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ผู้เรียนมีโอกาสประเมินผลการสอนของอาจารย์หลากหลายช่องทาง รองลงมาคือ อาจารย์ใช้วิธีสอนที่หลากหลาย เช่น การอภิปราย การนำเสนอ การศึกษาค้นคว้า ฯลฯ และมีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมและ

จรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ส่งเสริมให้นักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต มีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการหลักสูตร

2.4 ผลการประเมินหลักสูตรฯ ด้านผลผลิต (คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา) โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านทักษะการบริหารการศึกษา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญา ส่วนด้านที่มีความเหมาะสมในระดับมาก คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

3.1 ด้านบริบท ควรมีความสองคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งนักศึกษาที่ได้เรียนต้องได้รับความรู้จากบทเรียนและอาจารย์ที่ให้ความรู้ตรงตามหลักสูตร สอดคล้องกับสภาพการบริหารการศึกษาในปัจจุบัน บริบทของหลักสูตรควรออกแบบมาเพื่อให้นักศึกษาเป็นผู้บริหารการศึกษาที่มีความสามารถในการบริหารการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ต้องการให้หลักสูตรมีเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ การวางตัวในสังคมให้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น

3.3 ด้านกระบวนการ มีกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีการจัดระบบการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ กระบวนการเป็นไปตามหลักการของหลักสูตรที่กำหนดดีแล้ว แต่ควรกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการให้นักศึกษาเกิดความสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระให้มากขึ้น กระบวนการสำเร็จการศึกษาควรกำหนดให้ชัดเจน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยการประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยภาพหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าหลักสูตรที่ปรับปรุง พ.ศ. 2559 นั้น สาขาวิชาการบริหารการศึกษาได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารการศึกษาให้มีคุณภาพ ปรับปรุงหลักสูตรเพื่อให้เป็นหลักสูตรพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา/ผู้บริหารการศึกษาให้มีคุณลักษณะและสมรรถนะความเป็นนักบริหารการศึกษามืออาชีพ มีภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับสภาวะ

การเปลี่ยนแปลงของบริบทและแนวโน้มที่เปลี่ยนไป เป็นการประยุกต์ศาสตร์ การบริหารการศึกษาเข้ากับศาสตร์สหวิทยาการด้านต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง ตามแนวคิดของ ดอลล์ (Doll, 1974) ที่กล่าวถึงลักษณะของหลักสูตรที่ดีไว้ว่า เนื้อหาจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้เรียน เน้นคุณภาพที่ยั่งยืนและความสำคัญของเนื้อหาโดยพิจารณาว่าเนื้อหานั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วแค่ไหน ต้องบรรจุเนื้อหาที่ทันสมัยอยู่เสมอในหลักสูตร และต้องสอนในสิ่งที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้และนำไปใช้ได้ในสังคมของผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของวลัยพร ทองหยอด (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประถมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของคณาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารและหัวหน้าสาขา ต่อผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา เทียนทอง (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาการพยาบาลควบคุมการติดเชื้อ โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดีมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเหมาะสมของปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการ และผลผลิตของหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาวิชาการพยาบาลควบคุมการติดเชื้อ ผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยเบื้องต้น มีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ผลการประเมินหลักสูตรฯ ด้านบริบท โดยภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าหลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 มีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่มีความรู้ในสาขาวิชาเป็นอย่างดี ดังนั้นวัตถุประสงค์ของหลักสูตรจึงมีความสอดคล้องและครอบคลุมตรงกับความต้องการของผู้เรียนและสังคม หลักสูตรส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นนักบริหารการศึกษาที่มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับจากสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ พิสณุ ฟองศรี (2550) ที่กล่าวไว้ว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ดีต้องมีความชัดเจน มาจากข้อมูลพื้นฐานที่ถูกต้อง ครอบคลุม สามารถพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนครบทั้ง 3 ด้าน คือ พุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย อย่างสมดุลกัน และมีความยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสากร ชูชาติ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาเผยแพร่ คณะพุทธศาสตร์ สถาบันธรรมชัย จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การประเมินหลักสูตรฯ ด้านบริบท มีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนีย์ มั่งคั่ง และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง ปี พ.ศ. 2559) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินด้านบริบทของหลักสูตรมีความเหมาะสมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ผลการประเมินหลักสูตรฯ ด้านปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เนื่องจากการกำหนดเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตของสาขาวิชาการบริหารการศึกษามีความชัดเจนมีกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ที่มีคุณภาพ กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังและกำกับดูคุณภาพการผลิตบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อ การพัฒนาคุณภาพของนักศึกษา ดังที่ ทาบา (Taba, 1962, p. 10) ได้กล่าวถึงการพัฒนาหลักสูตรว่าจำเป็นต้องมีการวินิจฉัยความต้องการเป็นอันดับแรกเพื่อกำหนดเนื้อหาหลักสูตร ต้องเลือกเครื่องมือ จัดลำดับวิธีการจัดการเรียนการสอนที่จะสร้างประสบการณ์เกี่ยวกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกช เอี่ยมชื่น (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2550) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ปรัชญา วัตถุประสงค์ โครงสร้าง เนื้อหา อาจารย์ มีความเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา เทียนทอง (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาการพยาบาลควบคุมการติดเชื้อ โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี ผลการวิจัยพบว่า การประเมินหลักสูตรฯ ด้านปัจจัยเบื้องต้น มีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ผลการประเมินหลักสูตรฯ ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่า หลักสูตรมีการกำหนดกระบวนการ วิธีวัดและเครื่องมือวัดมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร อาจารย์ผู้สอนแจ้งเกณฑ์การประเมินผลที่เหมาะสมกับลักษณะของรายวิชา สอนครอบคลุมเนื้อหาตามที่ระบุไว้ในแผนการสอน จัดกิจกรรมและส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ หลักสูตรมีการดำเนินการบริหารหลักสูตรเป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ดังที่ ฆนัท ธาตุทอง (2550, หน้า 20-21) ที่กล่าวว่า หลักสูตรที่ดีควรมีกิจกรรม กระบวนการ และเนื้อหาสาระของเรื่องที่สอนบริบูรณ์ เพียงพอที่จะช่วยให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และพัฒนาการเรียนของผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน บอกแนวทางด้านสื่อการสอน การใช้สื่อ การวัดและประเมินผลไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ (2562, หน้า 19-20) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ด้วยรูปแบบ CIPPIEST ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินกระบวนการจัดการเรียนการสอนมหาบัณฑิตมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความคิดเห็นแตกต่างจากงานวิจัยของ เชษฐภูมิ วรรณไพศาล (2561, หน้า 139) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา วิชาเอกสังคมศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2556) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการประเมินกระบวนการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการประเมินหลักสูตรฯ ด้านผลผลิต (คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา) โดยภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เนื่องมาจากการดำเนินงานของหลักสูตรมีการประเมินคุณภาพทุกกระบวนการ ตั้งแต่การนำผลการประเมินหลักสูตรฯ มาปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร การประเมินผลการสอน การประเมินคุณภาพ

การศึกษาภายในระดับหลักสูตรอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา การนำผลประเมินมาพัฒนาการดำเนินการของหลักสูตรทำให้ผลผลิตของหลักสูตรฯ เป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บัณฑิต หน่วยงานต้นสังกัด และผู้ที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิต นำความรู้ที่ได้รับจากหลักสูตรมาพัฒนาวิชาชีพ สามารถสอบเป็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับจากสังคม ดังเช่นคุณลักษณะบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาที่พึงประสงค์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (2563) ประกอบไปด้วย มีความรู้ความสามารถในสาขาชีพ มีทักษะในการบริหารจัดการ การแก้ปัญหาและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ทั้งต่อตนเอง และสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม และมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ของตนเองและส่วนรวม มีความใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสุภาพเรียบร้อย มีวินัยและมีภาวะความเป็นผู้นำ มีทักษะในการสื่อสาร ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศอื่นๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดวิเคราะห์ และมีวิสัยทัศน์ มีความรักในท้องถิ่น และมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสากร ชูชาติ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาเผยแพร่ คณะพุทธศาสตร์ สถาบันธรรมชัย จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้เรียน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุจิกา ภูมิโคกรักษ์ และคณะ (2559, หน้า 151-152) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์แห่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ใช้บัณฑิตระดับปริญญาตรี โท และเอก มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า หลักสูตรฯ ควรมีการพัฒนารายวิชาใหม่เพิ่มเติมหรือมีการปรับปรุงเนื้อหาในรายวิชาที่เปิดสอนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันสำหรับหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาที่จะปรับปรุง พ.ศ. 2564 เพื่อให้สองคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งนักศึกษาที่เรียนต้องได้รับความรู้จากบทเรียนและอาจารย์ที่ให้ความรู้ตรงตามหลักสูตร และสอดคล้องกับสภาพการบริหารการศึกษาในปัจจุบัน

1.2 การปรับปรุงหลักสูตร พ.ศ. 2564 ควรเป็นหลักสูตรทางการบริหารการศึกษาที่เน้นทักษะทางการบริหารการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเป็นผู้บริหารการศึกษาที่มีความสามารถในการบริหารการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 เนื่องจากการประเมินด้านผลผลิต เป็นการประเมินที่มุ่งเน้นคุณภาพของผู้เรียนตามที่กำหนดไว้ในเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เป็นการตรวจสอบว่าเมื่อเสร็จสิ้นการใช้หลักสูตรแล้ว คุณภาพของผู้เรียน

จะเป็นอย่างไร ดังนั้นหลักสูตรควรมีแผนการประเมินคุณภาพผู้เรียนอย่างเป็นระบบ มีการทบทวน นำข้อควรปรับปรุงไปแก้ไขกระบวนการอย่างรวดเร็ว ไม่รอให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาแล้วจึงทำการสำรวจคุณภาพจากผู้ใช้บัณฑิต จะทำให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามีคุณภาพ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นผู้บริหารการศึกษาที่มีคุณภาพต่อไป

1.4 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยการประเมินน้อยที่สุด จาก 6 ด้าน หลักสูตรควรพัฒนาบัณฑิตในเรื่องการคิดอย่างมีวิจารณญาณและอย่างเป็นระบบได้ การประยุกต์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานได้อย่างเหมาะสม การสืบค้น ตีความ การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือทักษะที่จำเป็นอื่น สำหรับนักศึกษา เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การสำรวจความต้องการของนักศึกษา-บัณฑิต ที่มีต่อระบบการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลของบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อเป็นการยืนยันผลผลิตที่ได้จากการจัดการศึกษา

บรรณานุกรม

ฆนัท ธาตุทอง. (2550). *การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น*. นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.

เชษฐภูมิ วรรณไพศาล. (2561). การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา วิชาเอกสังคมศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2556) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย*, 10(2), 139-151

นิสากร ชูชาติ. (2555). *การประเมินหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาเผยแพร่ คณะพุทธศาสตร์ สถาบันธรรมชัย จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยรังสิต

บงกช เอี่ยมชื่น. (2555). *การประเมินหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2550) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิสณุ ฟองศรี. (2550). *การประเมินทางการศึกษา: แนวคิดสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: พรอพเพอร์ตี้พริ้นท์.

พจนีย์ มั่งคั่ง และคณะ. (2561). การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง ปี พ.ศ. 2559) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. *วารสารวิชาการหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 10(28), 243-255.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2563). *คุณลักษณะบัณฑิต*, จาก http://grad.snru.ac.th/ admission/คุณลักษณะบัณฑิต.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์. (2562). การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ด้วยรูปแบบ CIPPIEST. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 5(2), 19-36.

วลัยพร ทองหยอด. (2554). *การประเมินหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประถมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ศุจิกา ภูมิโคกรักษ์ และคณะ. (2559). คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *พยาบาลสาร* 43 (พิเศษ), 151-152.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). *นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563-2570 และแผนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563-2565.* กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

อัจฉรา เทียนทอง. (2557). *การประเมินหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาการพยาบาลควบคุมการติดเชื้อโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Doll, C. R. (1974). *Curriculum Improvement*. (3rd ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement,* 30.

Taba, H. (1962). *Curriculum development: theory and practice.* New York: Brace & World.

The Factors Occupational Stress Affecting Employee's Work Efficiency During the Period of Merger and Acquisition: A Study of ABC Company Limited

Received 2 June 2021
Revised 6 August 2021
Accepted 4 July 2021

Chotiwuti Kriangsrisakul and Teetut Tresirichod
Burapha University

ABSTRACT

The objective of this was to evaluate the factors occupational stress affecting to employee's work efficiency during the period of ABC company merger & acquisition study. The population data used for this study focuses on people who work for ABC Company Limited in Chonburi, Thailand. The sample size of this study is 96 staff of the ABC Company who completed the questionnaires. Research was done by questionnaires which focused on regular employees. The research was contributed by two parts. The descriptive statistics part will be used to explain demographic factors by using the frequency and percentage number. The inferential statistics part analyzes the effects of company rewards factor on employee work's efficiency by using t- test, f- test, multiple regression analysis (MRA).

The result of this study the occupational stress factors about the organization structure have a significance value of .011 which is acceptable. On the other hand, Occupational stress factors about intrinsic to job, roles in organization, career development and relationships at work have a significance level at .359, .725, .098, .976 respectively which are unacceptable as the significance values are higher than 0.05. More over the effect of the occupational stress factors (Intrinsic to job, Role in organization, Career development, Relationship at work, Organization structure) on employee's work efficiency (quality, quantity, times, costs) at ABC company shows the occupational stress factors have an effect on employee work efficiency. But when analyzed by individual variable, nine of the factors have significance levels lower than 0.05 which can be described as follows: Employee's work quality: Intrinsic to job, career development, relationships at work factors have a significant effect on employee's work quality with the significance levels of .023, .006 and .030 respectively. Employee's work quantity: Career development and

Relationships at work factors have a significant effect on employee's work quantity with the significance level at .000 and .010 respectively. Employee's work time: Career development, Relationships at work and Organization structure factors have a significant effect on employee's work time with the significant level at .023, .000 and .013 respectively. Employee's work costs: Only the organization structure factor has a significant effect on employee's work costs with the significance level of .011. From the result, it can be interpreted that the difference of occupational stress factors (Organizational structure, Role in organization, Intrinsic to job, Relationships at work, Career development) have an effect on employee's work efficiency (quality, quantity, times, costs) during the period of ABC's company merger and acquisition

Keywords: organization stress factors/ employee work efficiency/merger and acquisition.

Introduction

The management of ABC Company is decided to merge the company with the bigger company with expecting that the merger activity is the opportunity to take advantage of economies of scale. A merger can be a less costly way to achieve efficient asset size than internal expansion. Merger activity might also be a mechanism to replace inefficient management, protect smaller/ less efficient companies from other larger companies or more efficient companies. It also provides an opportunity for ABC company to reduce risk through geographic diversification.

In an ideal merger the newly created entity pools the best features of the two merging organizations. A well-planned process built on the foundations of an open, honest and consistent communication strategy can pave the way for a successful merger. Anyway, this merger and acquisition might affect employee's morale and their work efficiency due to the degree and the level of organizational changes could be very substantial across mergers because the motive and types of mergers differ widely. Merger and acquisition often prove to be traumatic for the employees of acquired firms; the impact can range from anger to depression. This usual impact is high turnover, decrease in morale, motivation, productivity leading to merger failure (Ashkensas and DeMonaco, 2007). The other issues in the merger and acquisition activity

are the changes in human resource policies, downsizing, layoffs, survivor syndrome, stress on the workers, information system issues etc. The stress on the employees as a result of merger and acquisition is caused by the difference in human resource practices, uncertainty in the environment, cultural differences, and differences in organizational structure and changes in managerial styles (Pande et al, 2007). That's is why the employee's work efficiency is concerned.

The stress on employees as a result of merger and acquisition is caused by the difference in human resource practices, uncertainty in the environment, cultural differences, and differences in organizational structure and changes in managerial styles (Pande et al, 2007). Organizational culture plays an important role during mergers as the organizational practices, managerial styles and structures are to a large extent determined by the organizational culture. Each organization has a different set of beliefs and value systems, which may clash during merger activity. The exposure to a new culture during merger leads to a psychological state called culture shock (Pande et al, 2007). According to Pande et al, (2007), the employees of the merged organizations not only need to abandon their own culture, values and beliefs, but also have to accept an entirely different culture. This exposure challenges the old organizational value system and practices leading to stress among the employees. For these reasons, ABC company realized that employees are facing a lot of challenges which might affect work efficiency resulting in company failure. The company tried to motivate employees according to Pande & Krishnan (2007). The human resource (HR) system issues that become important in merger activity are human resource planning, compensation selection, turnover, performance appraisal systems, employee development, and employee relations.

Objectives of study

1. Determine if, during the period of ABC company merger and acquisition have any effect on occupational stress to employee's work efficiency.

2. Examine the effect of occupational stress factors to employee's work efficiency during the period of ABC company merger and acquisition.

This research could be helpful to the human resource department of ABC Company and other researchers who are interested in this topic. The research will help to understand the

above objectives and hopefully be of benefit for other organizations which need to adapt their human resource practices.

Scope of the study

This research used mixed research methods which conducted a survey by using a questionnaire to collect information from respondents in Chonburi province, located in Muang Chonburi, especially in ABC Company Limited. The research proposal is for helping the company to understand their employee's attitude during the period of company merger and acquisition. Hence, this research is going to study the occupational stress factors affecting employee's work efficiency during the period of company merger and acquisition.

Literature review

This research is based on several theoretical concepts and previous research for supporting the topic and constructing the research instrument as follow;

Concept of mergers and acquisition: The main idea behind mergers and acquisition is one plus one makes three. The two companies together are more worth full than two classified companies at least that's the conclusion behind mergers. Merger is the combination of two or more firms, generally by offering the shareholders of one firm's securities in the acquiring firm in exchange for the acquiescence of their shares. Merger is the union of two or more firms in the making of a new body or creation of a holding company (European Central Bank, 2000, Gaughan, 2002, Jagersma, 2005). In other words when two firms combine to create a new firm with shared resources and corporate objectives, it is known as merger (Ghobodian, liu and Viney 1999).

Theory of morale and productivity: Theory of employee morale and productivity was written by Andra Picincu. It was established in many theoretical studies that employees who are satisfied with the work culture of an organization are more productive and there is a specific association between productivity and morale. Employee morale is a decisive factor in companies. Employee morale has been a matter of broad social research, which intended to establish aspects of work associated with either high or low employee morale. (Andra Picincu, 2019)

Model of occupational stress: this study is based on Cooper and Marshall's (1976) original model of work-related stress that includes five sources of stress at work; Even though the model is used generally in health- related studies, it is also applicable to this study as it covers almost all the important areas of individuals' employees and organizations. Individuals in a working environment are deemed inter-related one to another.

Concept of work efficiency: Peterson and Plowman (1989) – separate this into 4 parts as below; 1.) Quality of product – the product should be high quality because consumers will get the benefit and be satisfied with the product. 2.) Quantity of product – quantity of the product should achieve the target of the company and should follow the production plan of the company.3.) Time – the time used for production should be appropriate with the quantity of product and one should always develop methods of work for faster production. 4.) Cost of work – the cost of work should be low and appropriate with the job for the company to get high benefits.

Efficiency theory: The proposed Efficiency Theory (EF) is derived with respect to the universal algorithm known as the "brute force" approach. Brute Force (BF) is an approach to solving difficult computational problems by considering every possible answer. BF is an extremely inefficient way of solving problems and is usually considered inapplicable in practice to instances of difficult problems of non-trivial size.

Conceptual Framework

Figure 1- 1 Conceptual framework

Hypotheses of the study

The following hypotheses shall be tested;

H1: The different demographic factors have a different effect on employee work efficiency during the period of ABC company's merger and acquisition.

H2: The occupational stress in the period of ABC company's merger and acquisition has an effect on employee work efficiency.

H3: The different occupational stress factors have a different effect on employee work efficiency during the period of ABC company's merger and acquisition.

Expected Contributions

1.Government and private organizations will benefit from the study alike because the study will also serve as useful resources for researchers in the area of work efficiency.

2. The result of the study gives directions to guide companies to understand occupational stress factors influencing the employee's work efficiency during the period of company merger and acquisition and understand how it's affecting employee morale.

3. The research summary could be the guideline for ABC company or other companies, to plan appropriate actions in part of human resource management in order to retain efficient employees to work.

4. The research conclusion might be a guideline for the other researchers who are interested in this topic and might adapt this data into the further research.

Research methodology

Research design and process: The design of questionnaire is start from 1) Decide the information required. 2) Choose the method of reaching target respondents. 3) Decide on question content and wording. 4) Put questions into a meaningful order and format. 5) Measuring the validity and reliability. 6) Develop the final survey form.

Population and sampling: The sample size of this study uses 96 samples in ABC Company Limited Chonburi location, Thailand. by distributing and collecting questionnaires from all staff who currently work in ABC company Limited.

Data collection methods: Researcher will use the scale method to ask a series of questions about employee's attitude and then convert the answers into a numerical value referring to an expression of a specific behavior.

Data analysis: This quantitative data analysis used SPSS statistical application to analyze the survey. There are both descriptive statistics and inferential statistics used to test the hypotheses.

Descriptive statistics: The analysis of the demographic factors in section one is done by frequency and percentage. Occupational stress and employee's work efficiency factors is analyzed by mean value and standard deviation then interpreted to level of agreement.

Inferential statistics: The effect of demographic factors on employee efficiency will be analyzed by using T-test to analyze the set of data that have 2 categories and ANOVA F-test method to test the set of data that have more than 2 categories. Moreover, the effect of occupational stress factors to employee's work efficiency will be analyzed by using multiple regression analysis (MRA) methods.

Research results

This part will show the summary data of employee demographic factors. The questions included by 8 questions which are about gender, age, marital status, operation level, education level, employment type, working experience and basic salary of respondents. The data summary is shown in the table below.

Table 1 Descriptive statistics of demographic factors

Demographic Factors	Descriptions	Frequency (People=96)	Percentage (%)
Gender	Female	17	18%
	Male	79	82%
	Total	96	100%
Age	18-25	12	13%
	26-33	2	2%
	34-41	68	71%
	42-49	4	4%
	> 50	10	10%
	Total	96	100%
Marital Status	Single	12	13%
	Married	81	84%
	Separated	3	3%
	Total	96	100%
Operation Level	Operator	57	60%
	Supervisor	31	32%
	Manager	8	8%
	Total	96	100%
Education Level	Primary	34	35%
	Bachelor's degree	60	63%

	Master's degree	2	2%
	Total	96	100%
Employment type	Permanent	94	98%
	Contract	2	2%
	Total	96	100%
Working Experience	Probation -3 years	12	12%
	> 3 - 5 years	13	14%
	>5 - 10 years	42	44%
	> 10 years	29	30%
	Total	96	100%
Basic Salary	<, = 20,000 Baht	10	10%
	<, = 40,000 Baht	17	18%
	<, = 60,000 Baht	47	49%
	<, = 80,000 Baht	11	12%
	<, = 100,000 Baht	3	3%
	> 100,000 Baht	8	8%
	Total	96	100%

Table 1 Researcher have completely surveyed 96 employees which is 100 percent of ABC Company, which the demographic questions included gender, age, marital status, educational level, operation level, employment type, working experience and basic salary. After analyzing the demographic factors, researcher found that most of respondents are male (82.29%) which have age between 34-41 years (70.83%), in the status of married (84.38%), on the operator level (59.38%), graduated bachelor’s degree (62.50%), the permanent employment (97.90%), working experience during 5-10 years (43.75%) and receive basic salary less than or equal to 60,000 baht (48.96%).

Table 2 Descriptive statistics for occupational stress factors

Occupational stress factors	Mean	Std. Deviation	Level of Agreement	Ranking
Intrinsic to job	1.79	.246	Very less	4
Roles in organization	1.78	.305	Very less	5
Career development	1.81	.274	Less	3
Relationship at work	1.89	.353	Less	1
Organization structure	1.88	.375	Less	2
Overall	**1.83**	**.310**	**Less**	

From table 2, the overall mean of occupational stress factors shows 1.83 which can be interpreted as a low level of agreement. The three with the highest mean of significance level are: relationships at work with mean of 1.89, organization structure with mean of 1.88, and career development with the mean score of 1.81. On the other hand, a role in the organization has a mean score of 1.78 and intrinsic to job has a mean score of 1.79 which is the lowest score among all factors and has a very low level of agreement.

The results of the mean indicated that employees have less agreement with the effects of occupational factors towards work efficiency during the period of company merger and acquisition. They mostly have less agreement with the organization structure, career development and relationships at work at a low level on the scale, and only the intrinsic to job and roles in organization factors had a very low level of agreement.

Table 3 Descriptive statistics for employee's work efficiency

Work efficiency factors	Mean	Std. Deviation	Level of Agreement	Ranking
Work Quality	1.7378	.3331	Very less	4
Work Quantity	1.8507	.4240	Less	2
Working Times	1.8819	.4103	Less	1
Costs from work	1.8125	.4634	Less	3
Total	**1.8207**	**.0477**	**Less**	

Table 3 shows that the mean of all questions is not much different. Overall mean score can be interpreted as a low level of agreement towards the employee's work efficiency questions which are related to work's quality, quantity, times and costs. The third highest mean of respondents affecting work efficiency are: first, working time (Mean = 1.8819), second, working quality (Mean = 1.8507) and third, Costs from work (Mean = 1.8125). The lowest means are employee work quality affecting work efficiency (Mean = 1.7378) which can be interpreted as a very low level of agreement.

Inferential statistics

Hypothesis 1: The difference of demographic factors has a different effect to employee's work efficiency during the period of ABC's company merger and acquisition.

Table 4 Result summary of hypothesis one

Demographic Factors	Method	Sig.	Result
Gender	T-test	.402	Rejected
Age	F-test	.018	Accepted
Status	F-test	.004	Accepted
Operation level	F-test	.064	Rejected
Educational level	F-test	.001	Accepted
Employment type	T-test	.267	Rejected
Working experience	F-test	.035	Accepted
Basic salary	F-test	.026	Accepted

According to the result of T –test and ANOVA (F-test) in the impact of demographic factors on employee's work efficiency, most of the results of significant value from t- test and f-test are lower 0.05. Therefore, the demographic factors have a significant impact on employee's work efficiency. But gender factor, employment type factor and operational level factor shows a significant level above 0.05 which is different from other factors. Therefore, the researcher accepted H1 instead of H0 because the difference of demographic factors has a different effect to employee's work efficiency during the period of ABC's company merger and acquisition.

The individually result shows respondents who have age between 34-41 years, 42-49 year and more than 50 years have more occupational stress towards work efficiency than a group of respondents in the range of age between 18-25 years. The respondents who in the status of married and separated have more occupational stress towards work efficiency than a group of respondents in single status. The respondents who work in a supervisor level have more occupational stress towards work efficiency than a group of respondents in operator level, the respondent who graduated in primary school have more occupational stress towards work

efficiency than a group of respondents who graduated in bachelor's degree. The respondent who graduated in bachelor's degree have more occupational stress towards work efficiency than a group of respondents who graduated in master degree. respondents who worked for the company between 5-10 years and more than 10 years have more occupational stress towards work efficiency than a group of respondents who are in probation period – 3 years. respondents who receive a salary lower or equal to 40,000 baht, lower or equal to 60,000 baht and lower or equal 80,000 have more occupational stress towards work efficiency than a group of respondents who receive salary lower or equal to 20,000 baht. The result shows respondents who receive a salary lower or equal to 40,000 baht have more occupational stress towards work efficiency than a group of respondents who receive salary lower or equal to 100,000 baht.

Hypothesis 2: The effect of the occupational stress (intrinsic to job, role in organization, relationship at work, career development and organizational structure and climate) in the period of ABC company merger and acquisition have an effect on the employee's work efficiency (quality, quantity, times, costs).

Table 5 Result of the occupational stress (intrinsic to job, role in organization, relationship at work, career development and organizational structure and climate) in the period of ABC company merger and acquisition have an effect on the employee's work efficiency (quality, quantity, times, costs)

	Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.272	.401	.678	.499		
	Intrinsic to job	.201	.218	.922	.359	.646	1.548
	Role in organization	-.054	.152	-.353	.725	.863	1.159
	Career development	.335	.200	1.671	.098	.617	1.620
	Relationships at work	-.004	.146	-.030	.976	.700	1.428

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
Organization structure	.358	.138	2.600	.011	.698	1.433
a. Dependent Variable: Employee's work costs						

From table 5, solving hypothesis three by using enter multiple linear regression to analyze the occupational stress factors in the period of ABC company merger and acquisition, is shown to have an effect on the employee's work efficiency (Costs). In this analysis, the researcher accepts the statistically significant value 0.00 - 0.05 (Sig < 0.05). Therefore, the occupational stress factors about the organization structure have a significance value of .011 which is acceptable. On the other hand, Occupational stress factors about intrinsic to job, roles in organization, career development and relationships at work have a significance level at .359, .725, .098, .976 respectively which are unacceptable as the significance values are higher than 0.05. Thus, it can be interpreted that at least one occupational stress factor (Organizational structure) has an effect on the employee's work efficiency (Costs) during the period of ABC company merger and acquisition, therefore the researcher can accept H1 and can not accept H0.
Multicollinearity was found to be independent of the five independent variables (Tolerance> 0.1, VIF <10) (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006). It can be concluded that the five factors are related to employee's work efficiency (Costs) at ABC company and can be used as forecasters to predict the work performance level of the company by the equation below.

Employee work times = 0.272 + 0.201 Intrinsic to job - 0.054 Roles in organization + 0.335 Career development - 0.004 Relationships at work + 0.358 Organization structure.

Hypothesis 3: The occupational stress factors (Organizational structure, Role in organization, Intrinsic to job, Relationships at work, Career development) have an effect on employee work efficiency (quality, quantity, times, costs) during the period of ABC's company merger and acquisition.

Table 6 Result of the occupational stress factors (Organizational structure, Role in organization, Intrinsic to job, Relationships at work, Career development) have an effect on employee work efficiency (quality, quantity, times, costs) during the period of ABC's company merger and acquisition.

Employee's work efficiency Factors		Method	P-value	Result
Intrinsic to job	Quality	MRA	.023	Accepted
Role in organization			.242	Rejected
Career development			.006	Accepted
Relationships at work			.030	Accepted
Organization structure			.702	Rejected
Intrinsic to job	Quantity	MRA	.998	Rejected
Role in organization			.566	Rejected
Career development			.000	Accepted
Relationships at work			.010	Accepted
Organization structure			.217	Rejected
Intrinsic to job	Times	MRA	.191	Rejected
Role in organization			.667	Rejected
Career development			.023	Accepted
Relationships at work			.000	Accepted
Organization structure			.013	Accepted
Intrinsic to job	Costs	MRA	.359	Rejected
Role in organization			.725	Rejected
Career development			.098	Rejected
Relationships at work			.976	Rejected
Organization structure			.011	Accepted

From hypothesis 3, the effect of the occupational stress factors (Intrinsic to job, Role in organization, Career development, Relationship at work, Organization structure) on employee's

work efficiency (quality, quantity, times, costs) at ABC company shows the occupational stress factors have an effect on employee work efficiency. But when analyzed by individual variable, nine of the factors have significance levels lower than 0.05 which can be described as follows:
Employee's work quality: Intrinsic to job, career development, relationships at work factors have a significant effect on employee's work quality with the significance levels of .023, .006 and .030 respectively.

Employee's work quantity: Career development and Relationships at work factors have a significant effect on employee's work quantity with the significance level at .000 and .010 respectively.

Employee's work time: Career development, Relationships at work and Organization structure factors have a significant effect on employee's work time with the significant level at .023, .000 and .013 respectively.

Employee's work costs: Only the organization structure factor has a significant effect on employee's work costs with the significance level of .011.

From the result, it can be interpreted that the difference of occupational stress factors (Organizational structure, Role in organization, Intrinsic to job, Relationships at work, Career development) have an effect on employee's work efficiency (quality, quantity, times, costs) during the period of ABC's company merger and acquisition.

Discussions

The result of hypothesis one show that; the group of employees who aged up to 34 years, work in supervisor level, got a married/ divorce status, graduated from primary school, work for company up to five years, salary up to 20,000 baht had more stress from working during the merger and acquisition period than other group of employees because they already have high responsibility at work, committed themselves to company, married status, mutual and hold a lower educational degree which is hard for them to compete with others group of employees without fear of losing job.

The result of hypothesis two show that, there're two occupational stress factors (Career development, Relationship at work) employee's work costs with the significant level at .011.

From the result, it can be interpreted that the difference of occupational stress factors (Organizational structure, Role in organization, Intrinsic to job, Relationship at work, Career development) have a different effect to employee's work efficiency (quality, quantity, times, costs) during the period of ABC's company merger and acquisition. that have an effect on the employee's work efficiency during the period of ABC company merger and acquisition because in the positive way, Career development is one of the factors that help employees develop themselves and motivate employees to work with the company longer as they might think that the company train them because they are needed and cared. Moreover, the relationship at work factor either between supervisors or colleagues also one of the factors that affect employee's motivation to work with the company with no stress.

The result of hypothesis three show that the difference of occupational stress factors has a different effect to employee's work efficiency during the period of merger and acquisition which is descript as follow; Intrinsic to job, career development, relationship at work factors have a significant effect on employee's work quality. This result can be interpreted that if the office has necessary equipment/tools, the employees have skills and knowledge to work and supervisors/ colleagues support them to work on the project. Then the quality of work would be better. Career development, Relationship at work factors have a significant effect on employee's work quantity due to the same reasons above, without training/ techniques and supportive from supervisors and colleagues, it will be harder to achieve the target quantity. Career development, Relationship at work and Organization structure factors have a significant effect on employee's work times due to each process of working have to use experienced, skills, technique and collaborate from colleagues at work, plus with the organization structure to push the work faster and smoother. Organization structure factors have a significant effect on employee's work costs due to the costs is controlled by the company structure, if there's not clear in the budget of each work, employees will unable to control the costs and save it. The above results are also mentioned in the related research as below;

Avhaathu Thelma (2008) studied the effect of merger and acquisition: Focus on employee job satisfaction of former employees of Smartcom in vodacom SA. The result shows that there were other factors that had an impact on employees' dissatisfaction such as work-related needs,

security, organizational culture, recognitions, remunerations, leadership, teamwork, company policies and procedures. Muhammad Naveed et al (2011) was studied on the impact of mergers & acquisitions on job security and motivation (a case study of banking employees of Pakistan) Employees who have worked in both pre- and post-mergers & acquisitions environments strongly feel that their motivation level is unsatisfactory. Employees who worked in both pre- and post-mergers & acquisitions environments feel a strong threat to their job security while working in such an environment. On the other hand, the employees having only post M&A job experience had shown satisfactory results as they didn't work in a pre-M&A environment. Therefore, their response was positive regarding job motivation and job security. Employees join the bank after mergers are very satisfied with their job security and they are fully motivated because they don't have any threat and this has increased their level of motivation. Binay khanal (2017) studied the effect of merger and acquisition on employee's morale, the analysis and results show that commercial banks performed better in the post- merger/acquisition era as compared to the pre-merger/acquisition era. This is supported by the fact that merging/acquisition had a significant impact on the ROA, which is the overall standard measure of financial performance due to the statistical significance it has on ROA as well as total asset ratio. On the other hand, merger/acquisition was seen to have an insignificant positive effect on the liquidity and solvency of the commercial banks. This suggests that there was a significant improvement on the financial performance as reflected by the significant increase in ROA. This is all because employees are satisfied and well-motivated towards their work after merger and acquisition. Mary Kivuti (2013) studied the influence of mergers and acquisitions on employee performance: a case of equatorial commercial banks. The result shows that personal relationship, task conflicts, coordination, workloads, cultural compatibility, management support, working conditions, employees' attitudes, strategic rationale, non-monetary benefits and employee commitment affects employee performance in the merged Bank.

Recommendations

Recommendations from the research

From the result of this study, the researcher could make recommendations to the human resource department and management of this section as follows: According to occupational stress factors in relationship at work, organization structure, career development, intrinsic to job and roles in organization that have a level of agreement matched with the significant value. Therefore, the researcher would like to recommend ABC company to be concerned on these five factors in order to improve employee's work efficiency, especially the factors that have lowest mean scores with significant level lower than .05 (Relationship at work and Career development). Researcher would like to recommend the company to motivate employees by managing the company's culture and provide activities that allow employees to know each other, have an opportunity to talk and understand each other about the process of wok. Also providing the training to employees who like to improve themselves for a better career path. This is the indirect way to motivate employees to satisfy in working and can work more better. By the way the overall result show that, the difference of occupational stress factors has a different effect on employee's work efficiency, then all of the factors should be included into human resources improvement plans during merger activities.

Finally, this research will benefit other researchers who are interested in studying the occupational stress factors on employee's work efficiency. This research can be used in larger groups of participants and other companies in order to explore their employees' performance and efficiency towards occupational stress during the period of company merger and acquisition. The management can adapt and use this research as a trial for starting change in improving their management strategy.

Recommendations for future research

The future research should extend sample size in order to reduce error of collecting questionnaires and avoid information bias of information received from the research. As this study surveyed employees of ABC Company only which is small sample size. Therefore, larger sample size might give strong evidence and make the research more reliable. The strategy to

improve future research is to select a bigger sampling size from many companies which operated during the merger and acquisition at the same time. Moreover, Interviewing the respondents, especially the managers, that would be more helpful as they could provide an accurate opinion about the merger and acquisition.

The previous research shows that occupational stress not only affects employee work efficiency but also has a significant impact on employee's satisfaction, employee's performance along with quality of work. Thus, the future research should study other dependent variables as well.

References

Ashkenas, R.N., DeMonaco, L.J. & Francis, S.C. (1998). Making the deal real: How GE Capital integrates acquisitions', *Harvard Business Review*, January-February, 1-7.

Avhaathu Thelma Rathogwa. (2008). *The effect of merger and acquisition: Focus on employee job satisfaction of former employees of Smartcom in vodacom SA*. Retrieved from https://core.ac.uk/download/pdf/37322155.pdf.

Binay khanal. (2017). *The Effect Of Merger And Acquisition On Employees Morale.* Retrieved from https://www.academia.edu/34440638/The_Effect_Of_Merger_And _Acquisition_On_ Employees_Morale

Cooper & Marshall. (1978). *Occupational stress, strain and coping in a Professional accounting organization.* Retrieved from https://core.ac.uk/download/pdf/4316 5651.pdf

European Central Bank, (2000). *Mergers and Acquisitions involving the EU Banking industry Facts and Implications.* Retrieved from www.ecb.int/pub/pdf/other/eubkmergersen.pdf.

Gaughan, P. A., (2002). *Mergers, Acquisitions, and Corporate restructuring*. 3rd ed. New York.

Ghobodian, A., James, P., Liu, J. & Viney, H. (1999). The US takeover of the UK electricity supply industry, *Journal of General Management*, 24 (3), 3-7.

Jagersma, P. K., (2005). Cross-border acquisitions of European multinationals. *Journal of General Management.* 30 (3), 13-34.

Mary Kivuti. (2013). T*he influence of mergers and acquisitions on employee performance: a case of equatorial commercial bank*. Retrieved from http://erepository.uonbi.ac.ke/

bitstream/handle/11295/56431/Kivuti_The+influence+of+mergers+and+acquisitions+on+employee+performance.pdf?sequence=3

Muhammad Naveed et al. (2011). I*mpact of Mergers & Acquisitions on Job Security and Motivation (A Case Study of Banking Employees of Pakistan)*. Retrieved from http://www.ipedr.com/vol12/64-C146.pdf

Pande, A. and K Krishnan, K. S (2007). Knotted forever. Harvard Business Review, *Jan/Feb* 98, 76(1),165-170.

Peterson & Plowman. (1989). *Factors affecting work efficiency of staff.* Retrieved from http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dc ms/files/56710142.pdf

Picincu, A. 2019. *The Effects of Workplace Conflict. Bizfluent*, Retrieved 16October 2020, from https://bizfluent.com/list-5896846-effects-workplaceconflict.html.

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด

The Guidelines for Service Quality Improvement of an Airport Ground Support Equipment of Panat Assembly Company

Received 9 June 2021
Revised 6 August 2021
Accepted 6 August 2021

นพรุจ วัฒนชัย,
ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์,
เดนนิส สโมคิน
มหาวิทยาลัยบูรพา
Noppharut Watthnachai,
Sarunya Lertputtarak,
Denis Samokhin
Burapha University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ได้แก่ รถดันอากาศยาน และรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบินในประเทศไทย และเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของ บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth interview) เครื่องมือในการศึกษา คือ คำถามในการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ คือ หัวหน้างาน ผู้จัดการ หรือผู้อำนวยการขององค์กรที่เป็นผู้เช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด จำนวน 20 คน ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์พื้นสนามบิน ควรกำหนดนโยบายเพื่อรักษามาตรฐานของอุปกรณ์ และการบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินให้มีความพร้อมต่อการใช้งานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สำหรับส่วนของการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ในให้บริการควรมีการประเมินความสามารถในการซ่อมบำรุงของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จัดทำการสั่งซื้ออะไหลให้เพียงพอ และจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญด้านการซ่อมบำรุงให้เป็นผู้รับช่วงในการซ่อมบำรุงโดยกำหนดเงื่อนไขการบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญในประเด็นเรื่องของการแต่งกาย พนักงานต้องแต่งกายตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท พนักงานทุกคนต้องแต่งชุดยูนิฟอร์มในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ต้องมีการพัฒนาบุคลากรโดยเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถให้กับพนักงานครอบคลุมเนื้อหาทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

รวมถึงการกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมให้การทำงานสามารถประสานงานทุกหน่วยงาน และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ : การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน การพัฒนาบุคลากร

Abstract

This study aimed to investigate opinions on the quality of the airport facility service process comprising of aircraft pushback tractors, baggage transfers of the airliners in Thailand, and to propose ways to improve the company's ground service equipment of Panat Assembly Company. The research tool used in the study was qualitative research in forms of interviews. The sample was 20 participants undergoing in-depth interview sessions including the supervisors, managers and directors from companies who hired the airport equipment. The service quality improvement of airport ground support equipment revealed that the policies on the standards of equipment and services of airport equipment should be formulated for readiness to use, meeting the needs of users. In relation to the equipment maintenance, capability for such maintenance should be assessed; stock of spare parts needed to be sufficient, otherwise external agencies with expertise in maintenance should be hired to be the subcontractor in the maintenance by setting out conditions for the great benefit of users. While at work the uniformed staff should be well-groomed and attired in accordance with the company regulations. They were also required to enhance their skills and knowledge to provide continuous services, to increase awareness and ability to work with employees at all levels, and the skills of all aspects related to the operations would have to be broadened. Teamwork and inter-department coordination policies should be imposed by means of creating consciousness of providing service quality.

Keywords: Service quality improvement, Airport ground support equipment, Staff development

บทนำ

ธุรกิจการบินในช่วงปี 2563-2564 ต้องเผชิญกับสภาวะการขาดทุนจากภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรน่า 2019 องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization - ICAO) ระบุถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากไวรัสโคโรน่า 2019 ทำให้อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกต้องสูญเสียรายได้ในปี 2563 ถึง 4-5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เช่นเดียวกันกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association – IATA) ที่แสดงตัวเลขการขาดทุนของสายการบินทั่วโลกว่ามีการขาดทุนถึง 1.185 แสนล้านดอลลาร์ สำหรับประเทศไทยจากข้อมูลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ระบุว่า ปัญหาโรคระบาดไวรัสโคโรน่า 2019 ทำให้ปริมาณผู้โดยสารทั้งในและจากต่างประเทศมีการเดินทางลดลง 70% เหลือเพียงปีละ 50 ล้านคน เมื่อเทียบกับปี 2562 ซึ่งมีจำนวน 165 ล้านคน รายได้รวมของสายการบินสัญชาติไทย ได้แก่ สายการบินไทย สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกู๊ต สายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส ในปี 2563 เท่ากับ 8.28 หมื่นล้านบาท หรือลดลง 73% เมื่อเทียบกับปี 2562 ที่มีรายได้รวม 3.12 แสนล้านบาท (หนังสือพิมพ์ข่าวสด, 2564) แต่ถ้าสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่า 2019 กลับมาสู่ภาวะที่คนทั่วโลกและในประเทศไทยสามารถเดินทางได้ตามปกติ ธุรกิจการบินจะสามารถกลับมาดำเนินกิจการให้บริการผู้โดยสารและมีโอกาสที่จะสามารถสร้างรายได้ดังเช่นในอดีตที่ผ่านมา อย่างไรก็ดีการดำเนินงานของสายการบินต่าง ๆ ต้องมีการควบคุมต้นทุน ทำให้มีนโยบายในการลดต้นทุน สายการบินซื้ออุปกรณ์น้อยลงและปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์สำหรับการใช้อุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินโดยเปลี่ยนมาใช้การเช่าอุปกรณ์จากบริษัทเอกชนที่ทำธุรกิจบริการให้เช่าอุปกรณ์แทน

บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด เป็นผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์สนับสนุนภาคพื้นสนามบิน (Ground Support Equipment : GSE) อาทิ รถดันและลากจูงอากาศยาน/ Aircraft towing tractor for airbus 380 รถบันไดสำหรับผู้โดยสาร (Self-propelled and towed able passenger stair) รถลำเลียงอาหาร(Catering truck) รถสายพานลำเลียงสัมภาระและสินค้า (Self-propelled and towed able conveyor belt loader) รถน้ำดื่ม (Potable water truck) รถถ่ายสิ่งปฏิกูล (Lavatory truck) รถลำเลียงสัมภาระและสินค้า (Baggage and cargo cart) ซึ่งบริษัทมีผู้ใช้บริการที่มาเช่าบริการอุปกรณ์ที่จำเป็นแก่สายการบิน เช่น สายการบิน Nok Air เช่าอุปกรณ์เพื่อใช้งานที่สนามบินดอนเมือง และสายการบินไทย ได้เช่ารถลากจูงสัมภาระ (Cargo tractor) ที่สนามบินสุวรรณภูมิ รวมไปถึงเครื่องบินทางทหาร เครื่องบินส่วนบุคคล เครื่องบินขนส่งสินค้าทางอากาศ และมีผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่สายการบิน คือ บริษัท วิงเซิร์ฟ จำกัด ที่เช่าอุปกรณ์ ณ สนามบินเชียงใหม่ ขอนแก่น อู่ตะเภา กระบี่ สุราษฎร์ธานี เป็นต้น นอกจากนี้บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด ถือได้ว่าเป็นกิจการที่มีประสบการณ์ในวงการขนส่งในเรื่องของการดีไซด์ออกแบบและประกอบรถเพื่อการขนส่งมาเป็นเวลามากกว่า 40 ปี มีแบบรถต่าง ๆ มากกว่า 300 แบบที่เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ประกอบการขนส่ง

บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 900 คน ได้ดำเนินการตามแผนนโยบายขององค์การ ได้แก่ การมุ่งเน้นพัฒนาทักษะของบุคลากร การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การจัดทำระบบการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001: 2008 ระบบความปลอดภัย OHSAS 18001 มีจุดมุ่งหมายในการผลิตสินค้าจำหน่ายและให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงมาตรฐานและประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าควรจะได้รับ หากพิจารณาถึงข้อจำกัดในการดำเนินงานของ บริษัทในช่วงที่ผ่านมา พบว่า ลูกค้าให้ความเชื่อถือการบริการน้อยกว่าคู่แข่งขันรายใหญ่ เนื่องจากบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่ยังไม่เป็นมาตรฐานสากล และมีจำนวนคู่แข่งขันให้บริการที่สนามบินดอนเมืองและสนามบินสุวรรณภูมิหลายบริษัท

ดังนั้นบริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด จึงตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จะก่อให้เกิดความมั่นคงและศักยภาพในการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรผู้ให้บริการหน้างานในการให้บริการรถดันอากาศยานและรถแทร็กเตอร์ลำเลียงสัมภาระซึ่งเป็นอุปกรณ์หลักในการบริการ ประโยชน์ของการวิจัยครั้งนี้ จะนำมาซึ่งแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัทและจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นที่ให้บริการลูกค้าประเภทสายการบินในการเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นดินเช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด ประกอบด้วย รถดันอากาศยาน และรถแทร็กเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบินในประเทศไทย
2. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการของบุคลากรผู้ให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพทางการแข่งขัน (Park, Lee, & Nicolau, 2020) คุณภาพการบริการมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ (Anderson & Mittal, 2000) การประเมินคุณภาพการบริการจากการทบทวนวรรณกรรมนั้น พบว่า องค์ประกอบปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการ จะใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ 5 มิติ ตามแนวคิดของ Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, 2552: 114-115) เช่น งานวิจัยของ Özden & Celik (2021) เรื่อง Analyzing the service quality priorities in cargo transportation before and during the Covid-19 outbreak ที่ได้ศึกษา

คุณภาพการบริการของคลังสินค้า Mainardes, Fernando, MeloNadia, & Moreira (2021) เรื่อง Effects of airport service quality on the corporate image of airports ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสนามบิน และ Le, Nguyen, & Truong (2020) เรื่อง Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการท่าเรือในประเทศเวียดนาม เป็นต้น

แนวคิดคุณภาพการบริการ 5 มิติ (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1990) ที่ได้นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถเห็นเป็นรูปธรรมจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องให้บริการตรงกับที่ได้สัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลลัพธ์ออกมาเช่นเดิม ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ว่า บริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการจะต้องทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความสะดวก กระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ หรือความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ผู้ให้บริการต้องสามารถแสดงความสามารถในการบริการที่ดีจนลูกค้าเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการหรือการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ให้การบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน

การประยุกต์ใช้การประเมินคุณภาพการบริการมี 5 มิติ ตามแนวคิดของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, 2552: 114-115) ได้มีนักวิจัยที่ได้นำแนวคิดนี้มาใช้ประเมินคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมการบิน ดังนี้

ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีตัวชี้วัด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ในผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยให้สร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เฟส 2 จัดตั้งคณะกรรมการทดสอบพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานทุก ๆ 6 เดือน เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้เข้าถึงได้ง่าย จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบการร้องขอของลูกค้าโดยตรง และการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน เพื่อสร้างมาตรฐานและสร้างคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้ใช้บริการต่อไป เช่นเดียวกันกับ ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ ศิริวรรณ กวงเพ้ง และลินจง โพชารี (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติ อุดรธานี พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึงอันดับแรก คือ ความปลอดภัย นอกจากนี้จะเป็นปัจจัยการให้บริการที่เป็นรูปธรรมจาก บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อม ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจบริการจากผู้ให้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

กำหนดการศึกษาครั้งนี้ โดยเลือกศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้การสัมภาษณ์ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้สัมภาษณ์ (Key informants) ซึ่งมีจำนวนการอิ่มตัวของข้อมูล (data saturation) จำนวน 20 คน จากบริษัทผู้เช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ประกอบด้วย ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เป็นผู้ใช้อุปกรณ์ที่มีประสบการณ์การใช้อย่างน้อย 6 เดือน และเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขับอุปกรณ์จาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ กรมท่าอากาศยาน จำนวน 5 คน คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 คน และบริษัท วิงเซิร์ฟ จำกัด จำนวน 1 คน

หัวหน้างานของบริษัทผู้ใช้อุปกรณ์ จำนวน 5 คน จาก การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 คน และบริษัท วิงเซิร์ฟ จำกัด จำนวน 2 คน

ผู้จัดการของบริษัทผู้ใช้อุปกรณ์ เนื่องจากเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน จำนวน 5 คน จากการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 คน บริษัท วิงเซิร์ฟ จำกัดจำนวน 2 คน และบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด จำนวน 1 คน

ผู้อำนวยการของบริษัทผู้ใช้อุปกรณ์ ซึ่งเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจเลือกให้ผู้บริการเช่าอุปกรณ์รถดันและลากจูงอากาศยาน และรถลากจูงสัมภาระ จำนวน 5 คน จากการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 คน บริษัท วิงเซิร์ฟ จำกัด จำนวน 2 คน และบริษัท แบ๊กส์บริการภาคพื้น จำกัด จำนวน 1 คน

คุณภาพการบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินสนามบิน ทำการศึกษา 2 กลุ่มอุปกรณ์ ได้แก่ รถดันอากาศและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ซึ่งเป็นอุปกรณ์หลักอันดับ 1 และอันดับที่ 2 ของ บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คำถามในการสัมภาษณ์ โดยสามารถสร้างเครื่องมือตามประเด็นในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพของกระบวนการให้บริการเช่า อุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (บุคลากร, เครื่องมืออุปกรณ์) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจ/ เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพของกระบวนการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน แบ่งได้ ดังนี้คุณภาพของกระบวนการให้บริการรถดันอากาศยาน คุณภาพของกระบวนการให้บริการรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการให้บริการในแต่ละขั้นตอนการบริการและข้อเสนอ แนะให้ปรับปรุงขั้นตอนบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ประกอบด้วย รถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างคำถามในการสัมภาษณ์ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำคำถามเสนอให้ทางผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ทำการพิจารณาและตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมในการใช้ภาษา จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้แต่ละข้อ มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ซึ่งผลการประเมิน พบว่า ข้อคำถามในทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.6 ขึ้นไป เป็นไปตามที่ Rovinelli and Hambleton (1997) ได้ระบุว่าคำถามแต่ละข้อจะต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3. นำคำถามในการสัมภาษณ์เสนอต่อกรรมการจริยธรรมการวิจัยของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องปรับปรุงคำถามในการสัมภาษณ์อีกครั้ง

4. นำคำถามในการสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปทำการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

การสัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์ จะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30-45 นาที โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ สำนักงานของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์จะมีการบันทึกเสียง ซึ่งก่อนจะทำการบันทึกเสียงผู้วิจัยจะทำการขออนุญาตและแจ้งวัตถุประสงค์ของการบันทึกเสียงว่าผู้วิจัยเพียงแต่ต้องการเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์สามารถปฏิเสธการบันทึกเสียงได้ ระหว่างการสัมภาษณ์ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ต้องการตอบคำถามใดหรือไม่ต้องการให้บันทึกเสียงในช่วงใดจะไม่มีการบังคับ ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระที่จะให้ข้อมูล หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวกใจในการให้ข้อมูลสามารถปฏิเสธหรือหยุดการสัมภาษณ์ได้ ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ให้บันทึกเสียง ผู้วิจัยจะขออนุญาตให้การจดบันทึกข้อมูลสำคัญและถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ให้นำข้อมูลในส่วนใดไปใช้ในการวิจัยผู้วิจัยจะตัดข้อมูลส่วนนั้นออก และจะไม่มีการนำเทปบันทึกเสียงออกไปเผยแพร่

การเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ไม่มีความเสี่ยงทางด้านร่างกายหรือจิตใจแต่อย่างใด เพราะเป็นงานวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลต่าง ๆ จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยชื่อไม่ว่าในทางใด ๆ การอ้างอิงถึงผู้ให้สัมภาษณ์จะไม่ใช้ชื่อ-นามสกุลจริง ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของผู้วิจัยเท่านั้น ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่ใส่กุญแจ หลังการสิ้นสุดโครงการการวิจัย 3 ปีจะถูกนำไปทำลาย ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ จากนั้นจะทำการถอดเทปและนำข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตรวจสอบ ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบข้อมูลแล้วผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์สรุปและอภิปรายผล

ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัย มีการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลับไปผู้ให้ข้อมูลยืนยันความถูกต้องของข้อมูลและผู้วิจัยมีการยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trial) เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องของการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียง จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Thematic analysis โดยการตีความพร้อมกับทำการดึงข้อความหรือประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้องออกมานำข้อมูลที่เป็นข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกัน เพื่อสร้างหัวข้อสรุปและกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค จากนั้นจัดเป็นกลุ่มใหญ่

(Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ พร้อมยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น (Colaizzi, 1978)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน

Code	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์ (ปี)
Customer 1	ชาย	58	ปริญญาตรี	ผู้จัดการกองบริการอุปกรณ์ระวางบรรทุก	37
Customer 2	ชาย	50	ปริญญาตรี	ผู้จัดการแผนกอุปกรณ์สนับสนุนระวางบรรทุก	26
Customer 3	ชาย	53	ปริญญาตรี	ผู้จัดการ	30
Customer 4	ชาย	53	ปวส.	เจ้าหน้าที่บริการอุปกรณ์ระวางบรรทุก	23
Customer 5	ชาย	56	ปวช.	เจ้าหน้าที่บริการอุปกรณ์ระวางบรรทุก	26
Customer 6	ชาย	52	ม.3	เจ้าหน้าที่บริการอุปกรณ์ระวางบรรทุก	27
Customer 7	ชาย	46	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่บริการอุปกรณ์ระวางบรรทุก	22
Customer 8	ชาย	57	ปริญญาตรี	กรรมการผู้จัดการ (ผู้อำนวยการ)	30
Customer 9	ชาย	57	ปริญญาตรี	ผู้อำนวยการฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน	30
Customer 10	ชาย	51	ปริญญาตรี	Sr. Supervisor	26

Code	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์ (ปี)
				(หัวหน้างาน)	
Customer 11	ชาย	55	ปริญญาตรี	Sr. Supervisor (หัวหน้างาน)	27
Customer 12	ชาย	57	ปริญญาโท	หัวหน้างานบริการอุปกรณ์ระวางบรรทุก	28
Customer 13	ชาย	66	ม.ปลาย	ผู้จัดการแผนก	37
Customer 14	ชาย	40	ปวช.	พนักงาน (ผู้ใช้)	3
Customer 15	ชาย	58	ปริญญาตรี	กรรมการผู้จัดการ (ผู้อำนวยการ)	30
Customer 16	ชาย	60	ปริญญาตรี	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	35
Customer 17	ชาย	51	ม.ปลาย	Supervisor (หัวหน้างาน)	10
Customer 18	ชาย	37	ปริญญาตรี	Supervisor (หัวหน้างาน)	10
Customer 19	หญิง	49	ปริญญาตรี	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อและบริการ	25
Customer 20	ชาย	58	ปริญญาตรี	กรรมการผู้จัดการ (ผู้อำนวยการ)	30

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด ประกอบด้วย รถดันอากาศยาน และรถแทร็กเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบินในประเทศไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละด้าน ดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า (Customer 1-11) เห็นว่า อุปกรณ์ที่นำมาใช้มีคุณภาพที่ดี มีความทันสมัย ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ มีทักษะระบบการจัดการที่ดี สามารถจัดอุปกรณ์ ต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการ ตามที่ร้องของได้ แต่ยังพบข้อแนะนำว่า เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการบางชนิดไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ จึงมีความล่าช้าอยู่บ้าง แต่ไม่กระทบต่อการส่งมอบการบริการมากนัก (Customer 12-18) ส่วน (Customer 19) และ (Customer 20) เห็นว่า อุปกรณ์ที่นำมาใช้มีคุณภาพที่ดี แต่พบว่ามีการแสดงความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุง คือ เครื่องมือ

ที่ใช้ยังไม่ค่อยพร้อม และเสนอแนะว่า พนักงานควรใส่ใจต่อการบำรุงรักษา เพื่อให้มีคุณภาพที่มากขึ้น และควรเพิ่มเครื่องมือในการซ่อมบำรุงให้เพียงพอ

(2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Customer 1-11) เห็นว่า พนักงานมีความจริงใจ ซื่อสัตย์ แสดงความเป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า พนักงานมีการบันทึกข้อมูลที่ชัดเจน มีการติดตามผลการใช้บริการ สามารถให้บริการตอบสนองได้ตามความต้องการของลูกค้า จึงเกิดความไว้วางใจและเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกับ(Customer 12-19) ที่เห็นว่า พนักงานให้บริการดี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา มีความเป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า สามารถให้บริการตอบสนองได้ตามความต้องการของลูกค้า จึงเกิดความไว้วางใจและเชื่อถือในการให้บริการ แต่ (Customer 20) พบว่ามีการแสดงความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุง คือ มีการสับเปลี่ยนพนักงานเข้า-ออกบ่อยเกินไป

(3) ด้านการตอบสนอง (Customer 1-13, Customer 18-20) เห็นว่า พนักงานตอบสนองได้ดี ทันเวลามีพนักงานคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ สามารถชี้แจงแนวทางในการบริการที่ดี และสามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องตามคำร้องขอของลูกค้าได้ทันที แต่ยังมีข้อแนะนำเพิ่มเติม คือ ซ่อมบำรุงช้า เนื่องจากต้องรออะไหล่นาน เพราะไม่มีการสำรองอะไหล่ไว้ และ (Customer 14-16) ได้พบปัญหา คือ พนักงานยังชี้แจงรายละเอียดไม่ชัดเจน การซ่อมบำรุง/ บริการช้า ไม่สามารถตอบสนองต่อบริการได้ทัน

(4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Customer 1-11) เห็นว่า บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด สามารถจัดหาและดูแลอุปกรณ์ที่ดีมีคุณภาพไว้ให้บริการกับลูกค้า สามารถจัดหาอุปกรณ์ได้ตรงตามที่ลูกค้าร้องขอได้ พนักงานจัดทำแผนการให้บริการ การตรวจเช็ค การซ่อม โดยมีการแจ้งให้ทราบก่อนการให้บริการ สามารถเห็นความชัดเจนของแผนการให้บริการล่วงหน้า และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง จึงเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ เช่นเดียวกันกับ (Customer 12-20) เห็นว่า โดยภาพรวมพนักงานใส่ใจต่อการบริการเป็นอย่างดี เพราะพนักงานจัดทำแผนการให้บริการ การตรวจเช็ค การซ่อม โดยมีการแจ้งให้ทราบก่อนการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว จึงสร้างความมั่นในบริการที่ดี แต่พบว่ามีการแสดงความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุง (Customer 14-15) คือ พนักงานยังขาดประสบการณ์ จึงมีทักษะใน การให้บริการค่อนข้างน้อย การเสนอราคาล่าช้า ใช้ระยะเวลาในการซ่อมบำรุงนาน นอกจากนั้น เครื่องมือและอะไหล่สำหรับเปลี่ยนฉุกเฉิน ไม่มีความพร้อม และ (Customer 19-20) ที่ระบุว่ารถที่ให้บริการเสียบ่อย จึงควรว่าจ้างหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ให้บริการอุปกรณ์

(5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ (Customer 1-20) เห็นว่า พนักงานแสดงความเป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและตลอดเวลา พนักงานให้ความช่วยเหลือหรือแนะนำลูกค้าตามที่ร้องขอโดยไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม แต่มีพนักงานบางส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะของตนเอง

จนบางครั้งขาดการให้ความช่วยเหลือพนักงานคนอื่น (Customer 16) และ (Customer 19) เห็นว่า พนักงานเสนอราคาล่าช้า

นอกจากนี้มีผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นในประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ เรื่องความปลอดภัย (Customer 1-18) ระบุว่า พนักงานผ่านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นอย่างดี จึงให้การสนับสนุนและปฏิบัติตามระเบียบวิธีการ เป็นไปตามกฎของความปลอดภัยของการบินไทย พนักงานใส่ใจให้บริการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในแผนงาน และมีการตรวจเช็คการใช้งานอย่างละเอียด การใช้อุปกรณ์ที่มีความคงทน มีมาตรฐาน จึงเห็นว่ามีความพร้อมและความปลอดภัยต่อการใช้บริการ (Customer 19) และ (Customer 20) กล่าวเสริมว่า พนักงานผ่านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นอย่างดี และขั้นตอนการทำงานตามแผนงานที่กำหนด และมีการตรวจเช็คงานอย่างละเอียด และปฏิบัติตามระเบียบวิธีการ เป็นไปตามกฎของความปลอดภัยของสนามบิน พนักงานใส่ใจให้บริการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในแผนงาน และมีการตรวจเช็คการใช้งานอย่างละเอียด การใช้อุปกรณ์ที่มีความคงทนมีมาตรฐาน จึงเห็นว่ามีความพร้อมและความปลอดภัยต่อการใช้บริการ ความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุง คือ เครื่องมือที่ซ่อมยังไม่มีคุณภาพและไม่ปลอดภัย เช่น แม่แรงที่ใช้ยกรถ ยังไม่มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในขณะที่ยก จึงอาจไม่ปลอดภัย มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือไม่ถูกประเภท จึงมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุได้บ่อยครั้ง (Customer 14)

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของ บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด

ควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ เกี่ยวกับการเพิ่มระบบการติดตามอุปกรณ์ เช่น การนำระบบ GPS มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้มากขึ้น เพื่อให้สามารถรายงานผลการติดตามตำแหน่งรถที่รวดเร็วโดยใช้ GPS และจัดตารางการดูแลรักษาอุปกรณ์ตรงตามตารางการใช้อุปกรณ์ของบริษัทลูกค้า นอกจากนั้น ก่อนการให้บริการ ควรปรับปรุงการประเมินระยะเวลาและคุณภาพของยางรถลากจูงสัมภาระ ควรประเมินการจัดเก็บอะไหล่ที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่ดีขึ้น รวมถึงไม่มีการสต็อกอะไหล่ไว้ ทำให้ต้องรอการซ่อมบำรุงค่อนข้างนาน และการเปลี่ยนยางดูไม่ปลอดภัย รวมถึงรวมกึงการที่ต้องเปลี่ยนยางบ่อยเกินไป ดังนั้น ควรลองเปลี่ยนยี่ห้อยางที่ใช้ใหม่ และควรจัดให้มีอุปกรณ์ Safety ด้านความปลอดภัยในการเปลี่ยนยาง และควรจัดแผนกำลังคนให้เพียงพอต่อการขยายการบริการที่เพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงการประเมินระยะเวลา ควรทำสต็อกอะไหล่ ควรลดเวลาการรอคอยและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานในงานบริการ และควรจัดให้มีการพัฒนากระบวนการซ่อม โดยจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญด้านการการซ่อม เพื่อให้การบริการทันกับความต้องการของลูกค้าและมีความรวดเร็วมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินประเภทรถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบินในประเทศไทย พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมนั้นอยู่ในระดับดี อุปกรณ์มีคุณภาพที่ดี เนื่องจากได้รับการรับรอง ISO บริษัทมีขั้นตอนในการให้บริการที่ดี สามารถตรวจสอบได้ พนักงานมีอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า แต่มีข้อผิดพลาดของอุปกรณ์อยู่บ้าง ซึ่งเกิดจากพนักงานไม่สามารถดูแลได้ทั่วถึงทำให้อุปกรณ์บางชนิดชำรุดในบางครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ อลงกตกิตติคุณ (2561) พบว่า จุดด้อยในการบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า คือ ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนด คุณภาพการบริการไม่มีความสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงควรกำหนดนโยบายหรือระเบียบการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงการจัดตั้งคณะกรรมประเมินตรวจสอบวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาตรฐาน มีการตรวจเช็คสภาพความพร้อมของอุปกรณ์ทุกรายการก่อนนำส่งลูกค้าเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ยังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการสร้างความมั่นใจในการใช้บริการว่าการซ่อมบำรุงใช้ระยะเวลานาน จึงเสนอแนะให้บริษัทจ้างหน่วยงานภายนอกมาเสริมศักยภาพการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษานี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรพัฒนาแนวทางแก้ไขตามงานวิจัยของ จุรีพร ทองทะวัย (2555) ที่ได้อธิบายว่า ในการพัฒนาระบบงานเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ สามารถใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญมาช่วยเสริมการบริการลูกค้า ส่วนผลการศึกษาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นว่า การให้บริการรถดันอากาศยานนั้น มีพนักงานบางส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะของตนเองจนบางครั้งขาดความช่วยเหลือพนักงานคนอื่นในขณะที่การให้บริการรถแทร็กเตอร์ลำเลียงสัมภาระ พบว่า รถที่ให้บริการเสียบ่อยครั้ง เครื่องมืออุปกรณ์บางส่วนยังไม่เพียงพอ การเสนอราคาและการสั่งอะไหล่มีความล่าช้าต้องรอคอย ดังนั้นควรพัฒนาการให้บริการของพนักงานตามที่งานวิจัยของ จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) ได้เสนอแนะกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการว่าควรให้ความสำคัญกับการให้บริการต่าง ๆ โดยลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มการบริการที่หลากหลายครอบคลุมความต้องการของลูกค้า ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลัง ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานในการบริการเป็นสากลจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้มากขึ้น

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอให้มีการประเมินระยะเวลาการใช้งานและคุณภาพของยางรถดันอากาศยานและรถลากจูงอากาศยาน เนื่องจากเสื่อมคุณภาพเร็ว ควรทำบันทึกข้อมูลในการบำรุงรักษาตามระยะเวลาการใช้งาน การใช้อุปกรณ์และอะไหล่ที่นำมาใช้เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการบริการครั้งต่อ ๆ ไปได้ ควรจัดตารางการดูแลรักษาอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับตารางการใช้อุปกรณ์ของลูกค้า ควรทำสต็อกบันทึกข้อมูลการจัดซื้อและจัดเก็บอะไหล่ของรถดันและลากจูงอากาศยานในแต่ละรุ่น และควรพัฒนากระบวนการซ่อมโดยจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญด้านการการซ่อมเพื่อให้บริการได้รวดเร็วและทันกับความต้องการของลูกค้า ดังที่งานวิจัยของ จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558)

ได้เสนอแนะ กลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการต่าง ๆ โดยพัฒนาบริการให้มีความรวดเร็ว มีมาตรฐานในการบริการเป็นสากลจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้มากขึ้น

การให้บริการรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระเสนอแนะให้ปรับปรุงขั้นตอนบริการ ควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ เพิ่มระบบการติดตามการใช้งานอุปกรณ์ จัดตารางการดูแลรักษาอุปกรณ์ตรงตามตารางการใช้อุปกรณ์ของลูกค้า ปรับปรุงการประเมินระยะเวลาและคุณภาพของยางรถรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระโดยต้องประเมินการจัดเก็บอะไหล่ที่จำเป็นเพิ่มขึ้น จัดแผนกำลังคนให้เพียงพอต่อการขยายการบริการและควรพัฒนากระบวนการซ่อมโดยจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญด้านการซ่อม

สำหรับการแต่งกายของพนักงาน บริษัทมีพนักงานบางคนไม่แต่งชุดยูนิฟอร์มและแต่งกายไม่เรียบร้อย จึงควรปรับปรุงเรื่องการแต่งกาย และต้องจัดฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถให้กับพนักงาน ให้พนักงานสามารถบริหารจัดการการให้บริการอุปกรณ์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขีดความสามารถด้านความรู้ในทุกระดับของพนักงานอย่างทั่วถึงและคลอบคลุมเนื้อหาทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพการบริการ การปรับทัศนคติให้คิดเชิงบวก นอกจากนี้ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย มีขั้นตอนการทำงานตามแผนงานที่กำหนด มีการตรวจเช็คงานอย่างละเอียด และปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ของความปลอดภัยของสนามบิน เพื่อให้พนักงานมีมาตรฐานในการทำงานและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่เสมอ ดังที่ Echaniz, Dell'Olio and Ibeas (2018) ได้ระบุว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการมีบทบาทสำคัญในระบบขนส่งมวลชนทุกระบบ เนื่องจากการมีระดับคุณภาพที่ดีส่งผลต่อความต้องการใช้บริการขนส่งของลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านการแต่งกายและบุคลิกภาพของการบริการรถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรจัดฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ การกำหนดระเบียบการแต่งกายให้กับพนักงานแต่งชุดยูนิฟอร์มใน การปฏิบัติงานทุกครั้ง รวมถึงเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับพนักงาน สามารถบริหารจัดการการให้บริการอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและความรู้ในทุกระดับของพนักงานคลอบคลุมเนื้อหาทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2. ด้านคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ของการบริการรถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง สร้างจิตสำนึกในการตรวจสอบรักษาคุณภาพของอุปกรณ์ให้บริการภาคพื้นสนามบิน การตรวจเช็คสภาพความพร้อมของอุปกรณ์ทุกรายการก่อนนำส่งลูกค้าเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการรถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการที่สอดรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อการบริการที่รวดเร็วและตระหนักถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งควรกำหนดนโยบายหรือระเบียบการให้บริการที่ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการจัดตั้งคณะกรรมประเมินงานตรวจสอบวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานให้อยู่ในระดับมาตรฐาน

4. ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของการบริการรถดันอากาศยาน และรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการโดยกำหนดนโยบายหรือระเบียบการให้บริการในการสต็อกอะไหล่ การตรวจเช็คสภาพความพร้อมของอุปกรณ์ทุกรายการก่อนนำส่งลูกค้า เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

5. ด้านการสร้างความมั่นใจในการใช้บริการสำหรับการบริการรถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรแก้ไขเรื่องการซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพด้วยการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ให้บริการอุปกรณ์ซ่อมบำรุง สร้างความมั่นใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

6. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการของการบริการรถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรเน้นมาตรฐานในการบริการ การเข้าถึงการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ รวมไปถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการบริการ ต้องประเมินผลการให้บริการของผู้ให้บริการ

7. ด้านความปลอดภัยของผู้ให้บริการของการบริการรถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยและการให้บริการต่าง ๆ ภายในสนามบิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของบริษัทและควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินชนิดอื่น ๆ เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเพียง 2 อุปกรณ์ คือ รถดันอากาศยาน และรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบิน

เอกสารอ้างอิง

จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จุรีพร ทองทะวัย. (2555). *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development*

Outsourcing). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ), สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

ชัชวาล ทัดศิวัช. (2552). *คุณภาพการบริการ.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ชญาดา ชนาวุฒิ กุลกิติ ศิริวรรณ กวงเพ้ง และลินจง โพชารี. (2561). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติ อุดรธานี. *วารสารช่อพะยอม*, 29(2), 15-25.

ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ*, 9 (1), 165-186.

สมยศ อลงกตกิตติคุณ. (2561). *คุณสมบัติ ภาพลักษณ์ และความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

หนังสือพิมพ์ข่าวสด. (2564). *ส่องอนาคตธุรกิจการบินปี 2564 'โควิด'ยังตามหลอนต่อเนื่อง.* สืบค้น 5 สิงหาคม 2564, จาก https://www.spu.ac.th/fac/intl/th/content.php?cid=5630.

Anderson, E.W., & Mittal, V. (2000). Strengthening the Satisfaction-Profit Chain. *Journal of Service Research*, 3(2), 107-120.

Colaizzi P.F. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In R. Valle & M.King (Eds.). *Existential Phenomenological Alternatives for Psychology* (pp. 48 – 71). Oxford : Oxford University Press.

Echaniz, E., Dell'Olio, L., & Ibeas, A. (2018). Modelling perceived quality for urban public transport systems using weighted variables and random parameters. *Transport Policy*, 67, 31-39.

Le, D.N., Nguyen, H.T., & Truong, H.P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics,* 36, 89-103.

Mainardes, E.W., Fernando, R., MeloNadia, S., & Moreira, C. (2021). Effects of airport service quality on the corporate image of airports. *Research in Transportation Business & Management*, Article in press.

Özden, A.T. & Celik, T. (2021). Analyzing the service quality priorities in cargo transportation before and during the Covid-19 outbreak. *Transport Policy*, 108, 34-46.

Park, S., Lee, J., & Nicolau, J.L. (2020). Understanding the dynamics of the quality of airline service attributes: Satisfiers and dissatisfiers. *Tourism Management*, 81, 1-8.

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

Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1990). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*, 21(1), 1-12.

การดำเนินการงานจัดเลี้ยงโรงแรม: ภารตวิวาหะ สังสการ

Hotel Banqueting Operations: Indian Wedding Ceremony

Received 9 June 2021
Revised 6 August 2021
Accepted 6 August 2021

สุจินต์ สุขะพงษ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
Sujin Sukapong
Rajamangala University of Technology Krungthep

บทคัดย่อ

ชาวอินเดียเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพื่อการแต่งงานเพิ่มมากขึ้นและมีแนวโน้วที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา ก่อให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับโรงแรมในประเทศไทยทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดเป็นอย่างมาก ดังนั้นโรงแรมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเพณี พิธีกรรมการแต่งงานแบบอินเดียอย่างเข้าใจ รวมถึงข้อห้ามข้อจำกัดตามศาสนาฮินดูอย่างลึกซึ้ง โดยอย่างยิ่งบุคลากรในแผนกจัดเลี้ยงของโรงแรมในการนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์และปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องตรงต่อความต้องการ ทั้งในด้านการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการตกแต่งและการจัดเตรียมสถานที่ รวมถึงด้านการให้บริการและการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ล้วนก่อให้เกิดความประทับใจและนำไปสู่การถ่ายทอดประสบการณ์ไปยังคู่แต่งงานชาวอินเดียคู่อื่นเพื่อเพิ่มการตัดสินใจใช้บริการแต่งงานกับโรงแรมในประเทศไทยมากขึ้น

คำสำคัญ: การดำเนินการงานจัดเลี้ยง, งานจัดเลี้ยงโรงแรม, ภารตวิวาหะสังสการ

Abstract

Indians have come to Thailand for more marriage and have a trend that has continued to expand over the years. This generates significant revenue for hotels in Thailand in both Bangkok and other provinces. Therefore, hotels are desperately needed to understand the traditions of Indian marriage rituals. Besides, the prohibition of restrictions on Hindu ism is deep, especially in the catering department to bring in applied knowledge and improve service to meet the needs of food and beverage preparation. The refurbishment and preparation of the premises, as well as the services and provision of facilities. All of them create an impression and lead to the transfer

of the experience to other Indian couples in order to increase their decision to use hotel wedding services in Thailand.

Keywords: Banqueting Operation, Hotel Banqueting, Indian Wedding Ceremony

บทนำ

สาธารณรัฐอินเดีย (Republic of India) มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 7 ของโลก มีพื้นที่ 3,287,590 ตารางกิโลเมตร แบ่งอำนาจการปกครองเป็น 29 รัฐ และดินแดนสหภาพ (Union Territories) อีก 7 เขต มีประชากรทั้งสิ้น 1,300 ล้านคน มากเป็นอันดับ 2 ของโลกรองจากประเทศจีน (สถานเอกอัคราชทูต ณ กรุงนิวเดลี, 2563) มีแนวโน้วทางเศรษฐกิจที่ดีจากปริมาณความมั่งคั่งของจำนวนประชากรชั้นกลางที่คาดว่าจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นถึง 580 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 41 ของประประชากรทั้งหมดของประเทศภายในปี พ.ศ.2568 จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่ดีอย่างต่อเนื่องคาดการณ์ว่าภายในปี พ.ศ.2573 ประเทศอินเดียจะมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจเติบโตมากถึง 152 ล้านล้านบาท (ณัฏฐ์พิชญ์ วงษ์สง่า, 2563) ส่งผลให้กลุ่มคนชั้นกลางสนใจออกเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศมากขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี และยังคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ.2563 จะมีชาวอินเดียเดินออกเดินทางทั่วโลกมากกว่า 50 ล้านคน มีแนวโน้มเติบโตขึ้นเป็นตลาดที่มีการใช้จ่ายทางการท่องเที่ยวสูงสุดเป็นอันดับ2 ของโลกรองจากจีนในปี พ.ศ.2573 (ขนิษฐา บินอาลี, 2562)

จากรายงานสถิติของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาประเทศไทยเมื่อสิ้นปี พ.ศ.2562 ที่ผ่านมา มีจำนวนทั้งสิ้น 3.93 ล้านคน ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.48 สร้างรายได้ 0.19 ล้านล้านบาท มียอดนักท่องเที่ยวต่างชาติสะสมจำนวนทั้งสิ้น 39.79 ล้านคน ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.24 ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว 1.93 ล้านล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.05 มียอดชาวอินเดียเดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากถึง 1,995,516 คน ขยายตัวมากเป็นอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 24.85 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) กอปรผลสำรวจของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ระหว่างปี พ.ศ.2557-2561 พบว่าคู่บ่าวสาวชาวอินเดียเดินทางเข้ามาประเทศไทยเพื่อการแต่งงาน คิดเป็นร้อยละ 5 มีปริมาณเฉลี่ยกว่า 300 คู่ต่อปี มีผู้ร่วมงานเฉลี่ยมากกว่า 200-500 คน ใช้งบประมาณในการจัดงานตั้งแต่ 10-120 ล้านบาทต่องาน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของผู้ร่วมงาน 50,000 บาท ต่อคนต่อครั้ง มีค่าใช้จ่ายสูงกว่ากลุ่มเดินทางเพื่อการพักผ่อนท่องเที่ยว 1-2 เท่า ใช้ระยะเวลาในการจัดงานเฉลี่ย 3-7 วัน สร้างมูลค่าทางการตลาดให้กับประเทศประมาณ 1,500-3,000 ล้านบาท ต่อปี (นุชนารถ คูประเสริฐ และจินดาภา ช่วยพันธุ์, 2562) บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารายละเอียดพิธี

กรรมการแต่งงานของชาวอินเดียศาสนาฮินดู สำหรับใช้กำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนกจัดเลี้ยงในโรงแรมให้สอดคล้องกับความต้องการและรองรับการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าแต่งงานชาวอินเดียในอนาคต

วิวาห์ภารตะ: พิธีกรรมการแต่งงานแบบอินเดีย

ชาวอินเดียให้ความสำคัญในชีวิต 3 เรื่อง ได้แก่ การเกิด การแต่งงาน และการตาย โดยเฉพาะการแต่งงานถือเป็นงานที่สำคัญและมีความความหมายสำหรับชาวอินเดีย เพราะถือเป็นการรวมกันระหว่างสองครอบครัวอีกทั้งยังเป็นการเปลี่ยนสถานะก้าวสู่วัย “คฤหัสถ์” ซึ่งเป็นชีวิตขั้นที่ 2 ตามความเชื่อทางศาสนฮินดู ส่งผลให้งานแต่งงานของชาวอินเดียมีพิธีกรรมหลายขั้นตอน รวมทั้งรายละเอียดและกิจกรรมรื่นเริงมากมาย ที่จะสานสัมพันธ์ของสองครอบครัวให้รวมเป็นหนึ่งเดียว (สุวิทย์ วงศ์รุจิราวาณิชย์, 2557) ชาวอินเดียเรียกพิธีแต่งงานว่า “วิวาหะ สังสการ” ถือเป็นพิธีกรรมทางศาสนาฮินดู เจ้าบ่าวเปรียบดั่ง “พระวิษณุ” ส่วนเจ้าสาวเปรียบเสมือนดั่ง “พระลักษมี” (พิมรภัส ชินบุตร, 2545) การแต่งงานที่ถือว่าประเสริฐที่สุดคือการแต่งงานแบบ “พรหม วิวาหะ” หมายถึงการที่บิดายกลูกสาวของตนให้แก่ชายผู้มีความประพฤติและการศึกษาที่ดี ฝ่ายชายเองก็ยอมรับหญิงเป็นภรรยาอย่างเต็มใจโดยไม่เรียกสินสอดใดๆ (วิทยา ศักยาภินันท์. 2549) การแต่งงานแบบอินเดียประกอบด้วยธรรมเนียมปฏิบัติ (Tradition) และ พิธีการ (Ceremony) ที่ซับซ้อนหลากหลายขั้นตอน สามารถแบ่งเป็นช่วงที่สำคัญตามการให้บริการในโรงแรมออกได้เป็น 3 ช่วง ดังต่อไปนี้ (Centara Hotels & Resorts, 2563)

1. พิธีก่อนวันแต่งงาน (Pre-wedding Ceremony) คือ พิธีการและธรรมเนียมปฏิบัติที่เกิดขึ้นก่อนวันแต่งงาน โดยอาจจะมีขั้นตอนและจำนวนวันมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเชื่อตามภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน รวมถึงยุคสมัยที่เปลี่ยนไปแต่ยังคงไว้ซึ่งการปฏิบัติและพิธีกรรมที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1) พิธีโรกา/ธากา (Roka/Thaka Ceremony) คือ พิธีที่ถือปฏิบัติดั้งเดิมในรัฐปัญจาบ (Punjabi) ทางตอนเหนือของอินเดียภายหลังจากผ่านพิธีกรรมทางศาสนามาแล้วในช่วงเช้า พิธีดังกล่าวคือการแนะนำเจ้าบ่าวให้ทางครอบครัวเจ้าสาวได้รู้จัก โดยสมาชิกของครอบครัวทั้ง 2 ฝ่ายจะเตรียมขนม ผลไม้สด/แห้ง และของรับขวัญมามอบให้แก่คู่บ่าวสาวและกล่าวอวยพรเพื่อความเป็นสิริมงคล เป็นเสมือนเป็นการยอมรับและตกลงยินยอมเห็นพ้องตรงกันในเบื้องต้นของพ่อแม่บ่าวสาวที่จะให้ทั้งคู่แต่งงานครองเรือนและใช้ชีวิตร่วมกัน ในช่วงเย็นจะมีการเฉลิมฉลองร่วมกันระหว่างสมาชิกของครอบครัวคู่บ่าวสาว มีการกินเลี้ยงเต้นรำเพื่อสร้างและกระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างครอบครัวบ่าวสาว (Back to Culture, 2020)

2) พิธีซากัน (Sagan/Shagan Ceremony) คือ พิธีที่ครอบครัวของเจ้าบ่าวจัดขึ้นเพื่อเป็นการต้อนรับการมาเยือนของครอบครัวเจ้าสาว ในอดีตมักจัดขึ้นก่อนวันแต่งงาน 10 ถึง 12 วัน โดยครอบครัวของเจ้าสาวจะจัดเตรียมสินสอดของหมั้นให้แก่เจ้าบ่าว ประกอบด้วย ถาดผลไม้แห้ง อัลมอนด์ เมล็ดมะม่วงหิมพานต์ ลูกเกต และน้ำตาลกรวด พร้อมถาดใส่เงินและเครื่องประดับ (Tikka) สำหรับเจ้าสาว ประกอบด้วย กำไลเงิน หวีงาช้าง ดาบเล่มเล็ก ดอกทานตะวัน และพระคัมภีร์ ในช่วงเวลาดังกล่าวจะมี การประกอบพิธีกรรม “ฮาว้าน” (Havan) บูชาไฟศักดิ์สิทธิ์โดยนักบวชหรือพรหมณ์ หลังจากนั้นญาติของเจ้าสาวจะร่วมอวยพรและมอบของหมั้นให้แก่เจ้าบ่าวและจบลงด้วยงานเลี้ยงสังสรรค์ถือเป็นการแนะนำญาติของทั้งสองฝ่ายได้รู้จักกันและกระชับความสัมพันธ์ก่อนเข้าพิธีแต่งงานจริง (Back to Culture. 2020)

3) พิธีมังนี่ (Mungni Ceremony) หรือ พิธีหมั้น (Engagement Ceremony) ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของชาวตะวันตก (Ring Ceremony) แต่เป็นที่นิยมโดยทั่วไปในอินเดียในปัจจุบัน ในอดีตมักจัดขึ้นหลายเดือนล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดวันแต่งงาน พีธีจะเริ่มต้นขึ้นเมื่อเจ้าบ่าวเดินทางมาถึงบ้านเจ้าสาวหรือสถานที่ประกอบพิธี พ่อแม่ของเจ้าสาวจะทำการต้อนรับด้วยการมอบของขวัญให้แก่เจ้าบ่าว จากนั้นเจ้าบ่าวและเจ้าสาวจะทำการแลกเปลี่ยนแหวนที่ทำจากทองคำหรืออัญมณีมีค่าซึ่งกันและกัน หลังจากนั้นผู้อาวุโสสูงสุดของทั้ง 2 ครอบครัวจะทำการป้อนขนมมงคลและให้พรแก่ทั้งคู่ ในบางพื้นที่ของอินเดียเจ้าบ่าวและเจ้าสาวอาจมีการแลกเปลี่ยนมาลัยหลังจากการแลกเปลี่ยนแหวนรวมด้วยก็ได้ ภายหลังเสร็จสิ้นจากพิธีดังกล่าว ในช่วงเย็นพ่อแม่และญาติรวมถึงเพื่อนของทั้ง 2 ฝ่ายจะรวมตัวกันเพื่อร่วมงานเลี้ยงอาหารเฉลิมฉลองพิธีหมั้นในช่วงค่ำ ในปัจจุบันมักมีการว่าจ้างวงดนตรีแสดงสด หรือมีผู้อำนวยการเปิดเพลง (DJ) เพื่อบรรเลงเพลงให้ได้ร่วมเต้นรำและอาจมีการตัดเค้กร่วมด้วยก็ได้ (Back to Culture, 2020)

4) พิธีเมเฮนดี (Mehndi Ceremony) คือ การวาดลวดลายบริเวณมือไปจนถึงข้อศอกและเท้าของเจ้าสาว ด้วยผงสมุนไพรผสมน้ำ “เฮนน่า” (Henna) สีน้ำตาลเข้มถึงน้ำตาลแดง ในอดีตนิยมวาดเพียงวงกลมเท่านั้น ในปัจจุบันนิยมวาดลวดลายสัตว์ ใบไม้ ดอกไม้ พระอาทิตย์ ทิวทัศน์ ต่างๆ และพัฒนาเป็นลวดลายที่วิจิตรสวยงาม บางครั้งอาจมีการเขียนชื่อหรือตัวอักษรชื่อย่อของเจ้าบ่าวซ่อนไว้ในลวดลายอันสลับซับซ้อน ให้เจ้าบ่าวได้หาชื่อตนเองให้พบ เพื่อแสดงถึงความพยายามและความอดทนของชีวิตคู่ อีกทั้งยังแสดงถึงความมั่งคั่งร่ำรวยที่เจ้าสาวจะนำมาสู่ครอบครัวของเจ้าบ่าว และสื่อถึงความงามของเจ้าสาวและความรักที่ทั้งคู่มีให้แก่กัน เจ้าสาวที่ไม่ได้ผ่านพิธีดังกล่าวจะถือว่าเป็นการแต่งงานที่ไม่สมบูรณ์ ในอดีตพิธีเมเฮนดีนิยมจัดขึ้น 2 ถึง 3 วันที่บ้านเจ้าสาวก่อนพิธี

แต่งงาน โดยสมาชิกในครอบครัวและบรรดาผองเพื่อนของเจ้าสาวที่มารวมตัวกันในคืนก่อนวันแต่งงานเรียกว่า "เฮนน่า ไนท์" (Henna Night) และมักจบด้วยการกินเลี้ยงสังสรรค์สนุกสนานเต้นรำ ปัจจุบันนิยมจัดในคืนก่อนการแต่งงานที่โรงแรมเพื่อความสะดวกสบาย (แพรว Wedding, 2563)

5) พิธีฮัลดี (Haldi/Maiyan Ceremony) คือ พิธีทาแป้งผสมผงขมิ้น บนหน้าผาก ใบหน้า มือและเท้าของคู่บ่าวสาวเพื่อความเป็นสิริมงคล ในอดีตนิยมจัดขึ้นทั้งที่บ้านเจ้าบ่าวและเจ้าสาวก่อนวันแต่งงาน 2 ถึง 3 วัน ด้วยการอาบน้ำที่มีส่วนผสมของผงขมิ้น ผงแป้ง ผงไม้จันทน์ น้ำนม และน้ำดอกกุหลาบเพื่อทำให้ผิวดูสวย ถือเป็นการอวยพรให้คู่บ่าวสาวมีความโชคดีและเจริญรุ่งเรืองในชีวิตคู่สมรส ปัจจุบันนิยมจัดร่วมกันโดยพ่อแม่ของทั้งคู่ตามสถานที่กำหนดไว้หรือโรงแรมที่จัดงาน โดยจะให้ญาติพี่น้องและแขกผู้ร่วมงานร่วมกันทาแป้งขมิ้นดังกล่าวให้กับคู่บ่าวสาว เป็นอีกหนึ่งพิธีที่สร้างความสนุกสนาน สร้างสีสันและเต็มไปด้วยความเพลิดเพลิน ในบางพื้นที่ของอินเดียอาจมีการเพิ่มผงแป้งสาลี (Atta) หรือผงข้าวร่วมด้วยก็ได้ หลังจากเสร็จพิธีดังกล่าว คู่บ่าวสาวจะทำการอาบน้ำเปลี่ยนเครื่องแต่งตัวเพื่อลงมาร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์เฉลิมฉลอง ร้องเพลงเต้นรำพร้อมรับประทานอาหารดื่มกินร่วมกันภายในครอบครัวของทั้งคู่ (Back to Culture, 2020)

6) พิธีชูรา (Chura/Choora Ceremony) คือ พิธีสวมกำไลมงคลให้เจ้าสาว โดยพิธีดังกล่าวเป็นพิธีที่เกิดขึ้นก่อนวันแต่งงาน เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นในครอบครัวของเจ้าสาวหลังผ่านพิธีฮัลดี (Haildi Ceremony) แล้ว โดยพิธีจะเริ่มจาการนำผ้าคลุมสีแดง "ชุนนี" (Chunni) ปิดหน้าเจ้าสาวไว้เพื่อไม่ให้เจ้าสาวมองเห็นสิ่งที่อาจจะนำโชคร้ายมาให้ และจะนำกำไลมงคลสีแดงและสีขาวแช่ลงในอ่าง "ลาสซี่" (Lassi) หรืออ่างน้ำใส่นมโคลอยกลีบกุหลาบ ตามประเพณีซิกข์เชื่อว่าน้ำนมโคเป็นสารบริสุทธิ์การแช่กำไลมงคลลงไปถือเป็นการชำระล้างกำไล และยังช่วยให้สวมใส่ได้ง่าย ลุงของเจ้าสาวจะเป็นผู้ทำการสวมใส่กำไลที่ข้อมือและแขนทั้งสองข้างของเจ้าสาวและมอบเครื่องประดับอื่นๆ เป็นของขวัญ เป็นการแสดงสถานะ "ว่าที่เจ้าสาว" ของผู้สวมใส่ จากนั้นแม่ของเจ้าสาวจะทำการดื่มกินน้ำนมในอ่างพอเป็นพิธีเพื่อแสดงถึงการสิ้นสุดพิธีกรรม โดยปกติเจ้าสาวจะใส่กำไลดังกล่าวไว้อย่างน้อยในหนึ่งเดือนแรกของการแต่งงาน (Gurm Sohal, 2016)

7) พิธีสังคีต (Sangeet Ceremony) คือ งานเลี้ยงรับรองบรรดาญาติมิตรทั้งฝ่ายเจ้าบ่าวและเจ้าสาวเกิดขึ้นหลังจากผ่านพิธีเมเฮนดี (Mehndi Ceremony) ตามวัฒนธรรมปัญจาบีและอุตตรประเทศทางตอนเหนือของอินเดียนั้น การจัดงานรื่นเริงมักดังกล่าวจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สร้างสุขความสนุกสนานแก่ผู้เข้าร่วมงานประกอบด้วย 4 ปัจจัยสำคัญได้แก่ 1) กาน่า (Gaana) หรือการขับร้อง 2) บจาน่า (Bajaana) หรือการบรรเลงดนตรี

ประกอบ 3) คานน่า (Khanna) หรือการรับประทานอาหาร และ 4) ปีน่า (Peena) หรือการดื่ม (อภิรัฐ คำวัง, 2554) พิธีสังคีตเป็นกิจกรรมที่สนุกสนานมักจัดก่อนวันแต่งงานเพื่อการกระชับไมตรีจิตระหว่างครอบครัวของเจ้าบ่าวและเจ้าสาวด้วยการร้องเพลงเต้นรำร่วมกันถือปฏิบัติอย่างแพร่หลายทั่วไปในประเทศอินเดีย นิยมจัดงานในช่วงบ่ายที่บ้านของเจ้าสาวหรือโรงแรมและอาจถือเป็นงานปาร์ตี้สละโสดของเจ้าสาวในปัจจุบัน การแต่งกายเป็นไปตามวัฒนธรรมปัญจาบีหรืออินเดียโดยทั่วไป (Back to Culture, 2020)

2. พิธีในวันแต่งงาน (Wedding Ceremony) คือ พิธีการและธรรมเนียมปฏิบัติที่เกิดขึ้นในวันแต่งงานที่ถูกกำหนดไว้ตามฤกษ์ โดยอาจจะมีขั้นตอนและจำนวนวันมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเชื่อตามภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน รวมถึงยุคสมัยที่เปลี่ยนไปแต่ยังคงไว้ซึ่งการปฏิบัติและพิธีกรรมที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1) บารัต (Baraat) คือ การจัดขบวนแห่ของเจ้าบ่าวไปตามทางเพื่อมุ่งหน้าไปยังบ้านเจ้าสาวปัจจุบันอาจเป็นสถานที่ที่ถูกกำหนดไว้ภายในบริเวณโรงแรม เจ้าบ่าวจะแต่งกายด้วยชุดเชอร์วานี (Sherwani) โพกหัวด้วยผ้าซาฟา (Saafa) ในศาสนาซิกข์อาจเพิ่มการสวมม่านดอกไม้ “เสฮ์ร่า” (Sehra) พร้อมด้วยดาบ (Kirpan) นั่งอยู่บนหลังม้าขาว (Ghodi) ที่ได้รับการแต่งตัวอย่างสวยงาม ในปัจจุบันนิยมนั่งในรถม้าหรือรถยนต์เปิดประทุนที่ถูกประดับตกแต่งด้วยดอกไม้สดสวยงามทั้งคันบางครั้งอาจมีการประดับด้วยหลอดไฟระย้าทั่วทั้งตัวรถเพื่อเพิ่มสีสัน หรืออาจเลือกขี่ช้างแทนก็ได้แล้วแต่ฐานะ บริเวณหัวขบวนแห่มีวงมโหรีหรือขบวนกลองสองหน้าไม้มะม่วง (Dhol) บรรเลงเพลงนำขบวนสร้างความครื้นเครงตลอดทางเพื่อให้บรรดาญาติและเพื่อนฝ่ายเจ้าบ่าวได้เต้นระบำรื่นเริงไปตามทาง ปัจจุบันนิยมว่าจ้างผู้อำนวยการเปิดเพลง (DJ) พร้อมเครื่องเสียงเปิดเพลงสมัยนิยมแทนการใช้กลองและวงมโหรีดังกล่าว (Lin & Jirsa, 2020)

2) พิธีมิลนี่ (Milni Ceremony) เป็นภาษาฮินดูมีรากศัพท์มาจากคำในภาษาสันสกฤตว่า “มิลาน” (Milan) มีความหมายว่า “การรวมกัน” พิธีดังกล่าวจึงหมายถึงการรวมกันของครอบครัวทั้งสอง นิยมปฏิบัติกันในงานแต่งของชาวฮินดูและชาวซิกข์ก่อนเริ่มเข้าพิธีแต่งงาน เกิดขึ้นเมื่อขบวนแห่ของเจ้าบ่าวเดินทางมาถึงสถานที่จัดงาน บรรดาญาติของเจ้าสาวจะทำการต้อบรับเจ้าบ่าวด้วยการพรมน้ำลอยกลีบกุหลาบ ป้อนขนมหวาน (Shagan) เพื่อแสดงการต้อนรับและสื่อถึงความโชคดี จากนั้นผู้ชายจากฝั่งเจ้าสาวจะทำการต้อนรับญาติฝ่ายของเจ้าบ่าวด้วยการสวมมาลัยและแลกเปลี่ยนเงินและเสื้อผ้ารับขวัญซึ่งกันและกัน เป็นสื่อถึงพันธะที่แน่นแฟ้นของสองครอบครัว โดยเรียงลำดับจากผู้มีอายุสูงสุดไปจนถึงอายุน้อยสุด พิธีดังกล่าวยังถือเป็นแนะนำลำดับความสัมพันธ์ภายใน

ครอบครัวซึ่งกันและกันอีกด้วย และร่วมเป็นสักขีพยานในการแต่งงาน และยอมรับที่จะรวมเป็นหนึ่งเดียวกันของทั้งสองครอบครัว (Lin & Jirsa, 2020)

3) พิธีวาร์ มาลา (Var Mala/Jai Mala Ceremony) คือ พิธีกรรมการคล้องพวงมาลัยดอกไม้สดให้แก่กันและกัน เพื่อแสดงการยอมรับเจ้าบ่าวในฐานะของสามีของเจ้าสาว พิธีดังกล่าวจะเริ่มขึ้นหลังจากขบวนแห่มาถึงสถานที่จัดงาน ผ่านพิธีมิลนีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าบ่าวจะเดินทางมาที่ปะรำพิธี (Mandap) พร้อมพ่อแม่ของเจ้าบ่าวในขณะที่นั่งรอเจ้าสาวปรากฏตัวจะมีการประกอบพิธีกรรมทางศาสนาโดยหรือพราหมณ์หรือนักบวช เมื่อขบวนเกี้ยวหามของเจ้าสาวที่มีการตกแต่งอย่างสวยงามมาถึงปะรำพิธี เจ้าสาวจะขึ้นไปนั่งเคียงข้างเจ้าบ่าวพร้อมกับพ่อแม่ จากนั้นจึงทำการแลกมาลัยดอกไม้สดพวงใหญ่ซึ่งกันและกันเป็นสัญญาลักษณ์ของการเริ่มต้นชีวิตคู่ (Lin & Jirsa, 2020) บางพื้นที่ของประเทศอินเดีย การประกอบพิธีกรรมดังกล่าวเต็มไปด้วยความสนุกสนานเพราะเจ้าสาวจะได้รับการขัดขวางการสวมพวงมาลัยให้เจ้าบ่าวจากญาติและเพื่อนของเจ้าบ่าว ด้วยการอุ้มยกตัวเจ้าบ่าวให้สูงขึ้นเพื่อให้เจ้าสาวไม่สามารถสวมพวงมาลัยให้ได้ เป็นต้น (Back to Culture, 2020) ในภาคใต้ของอินเดียมีการเพิ่มเติมให้บ่าวสาวต้องนั่งบนบ่าของพี่หรือน้องชายของแม่ทั้งสองฝ่ายในตอนที่สวมมาลัยแก่กันด้วย (อาชว์ภูริชญ์ น้อมเนียน , 2561)

4) พิธีสัปตปาธี (Sapthapadhi Ceremony) คือ พิธีที่สำคัญที่สุดของพิธีแต่งงาน โดยเจ้าบ่าวจะเดินจูงเจ้าสาวเดินรอบกองไฟ 7 ก้าว แทนสัญญาที่เจ้าบ่าวมีต่อเจ้าสาว ดังต่อไปนี้ ก้าวที่ 1) จะมีความพยายามในการหาทรัพย์มาเลี้ยงดูครอบครัว ก้าวที่ 2) จะมีเสน่หาในเจ้าสาวและไม่นอกใจตลอดไป ก้าวที่ 3) จะยอมรับเจ้าสาวเป็นภรรยาคนเดียวตลอดชีวิต ก้าวที่ 4) จะเผชิญกับอุปสรรคทุกชนิดที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตสมรสตลอดชีวิต ก้าวที่ 5) จะปฏิบัติต่อพ่อแม่ ญาติพี่น้อง และสัตว์เลี้ยงของตนเช่นเดิม ก้าวที่ 6) จะรับภาระเลี้ยงดูเจ้าสาวแทนพ่อแม่ของเจ้าสาว และก้าวที่ 7) จะสืบต่อประเพณีทางศาสนาที่บรรพบุรุษของตนเคยยึดถือปฏิบัติกันมา และสอนลูกหลานให้ปฏิบัติตามครรลองนั้นด้วย เมื่อเจ้าบ่าวให้สัญญากับเจ้าสาวแล้ว เจ้าสาวก็จะให้สัญญาต่อเจ้าบ่าวด้วยการไม่พูดคุย เที่ยวเตร่ หรือร้องรำทำเพลงกับชายอื่นไม่ไปไหนมาไหนคนเดียว จะไม่คบค้าสมาคมกับคนติดอบายมุข และจะไม่กระทำประการใดให้ชื่อเสียงของตระกูลทั้งสองฝ่ายให้เกิดความเสียหาย โดยพ่อแม่ของบ่าวสาวจะร่วมให้ศีลให้พรด้วยการโปรยกลีบกุหลาบและข้าว ในขณะที่พรหมณ์และนักบวชบริกรรมคาถาตลอดพิธีกรรม (อาชว์ภูริชญ์ น้อมเนียน, 2561)

3. พิธีหลังวันแต่งงาน (Post-wedding Ceremony) คือ พิธีการและธรรมเนียมปฏิบัติที่เกิดขึ้นหลังผ่านวันแต่งงานมาแล้ว โดยอาจจะมีขั้นตอนและจำนวนวันมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเชื่อตามภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน รวมถึงยุคสมัยที่เปลี่ยนไปแต่ยังคงไว้ซึ่งการปฏิบัติและพิธีกรรมที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1) วิชัย/โดลี (Vidaai/Doli) ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติทางตอนเหนือของอินเดียแสดงถึงการสิ้นสุดของพิธีแต่งงาน หมายถึงการส่งตัวเจ้าสาวให้กับเจ้าบ่าว โดยเจ้าสาวจะกล่าวคำอำลาพ่อแม่และสมาชิกของครอบครัวเพื่อเริ่มต้นชีวิตใหม่ในฐานะภรรยาในครอบครัวของสามี พ่อของเจ้าสาวจะทำการส่งมือของเจ้าสาวให้เจ้าบ่าวและอวยพรให้ทั้งคู่ประสบความสำเร็จในชีวิตคู่ เจ้าสาวจะหันหลังให้ครอบครัวของตนแล้วเดินออกมาและขว้างข้าว 5 กำมือข้ามศรีษะของตนไปด้านหลังเพื่อเป็นสัญลักษณ์และความมั่งคั่งและเจริญรุ่งเรือง และถือเป็นการตอบแทนบุญคุณของพ่อแม่ที่อบรมสั่งสอนเลี้ยงดูตลอดหลายปีที่ผ่านมาตั้งแต่เล็กจนโต จากนั้นเจ้าบ่าวจะจูงมือเจ้าสาวขึ้นรถโดยมีญาติของเจ้าสาวช่วยกันดันรถส่งเจ้าสาว สื่อถึงความรักความปรารถนาดีในการสนับสนุนผลักดันให้เจ้าสาวเริ่มต้นชีวิตใหม่กับสามี (Back to Culture, 2020) ทางตอนใต้ของอินเดียเรียกธรรมเนียมปฏิบัตินี้ว่า “กันยาดานัม” (Kanyadhaanam) “กันยา” หมายถึง “หญิงสาว” ส่วน “ดานัม” หมายถึง “การมอบ” รวมความหมายถึง การส่งตัวเจ้าสาวให้เจ้าบ่าว โดยเจ้าสาวจะนั่งบนตักของพ่อ เหมือนลูกยังเล็กอยู่ในสายตาพ่อแม่ก่อจะส่งมอบให้เจ้าบ่าวไปดูแลต่อใบพลูและมะพร้าวถูกวางลงบนมือเจ้าสาวเป็นสัญญาลักษณ์ของการมอบเจ้าสาวให้เจ้าบ่าว ต่อจากนั้นพ่อเจ้าสาวก็จะจับมือเจ้าบ่าววางลงบนมือของเจ้าสาวเป็นอันเสร็จพิธี (พิมรภัส ชินบุตร, 2545)

2) รีเซปชั่น (Reception) คือ งานเลี้ยงฉลองมงคลสมรสแบบสากลนิยมงานเลี้ยงฉลองมงคลสมรส นิยมจัดในตอนค่ำคืนหลังเสร็จพิธีทางศาสนา ก็จะเป็นช่วงของงานเลี้ยงมีการกินเลี้ยง การแสดงแสงสีเสียง สนุกสนาน อาจเลี้ยงกันคืนเดียวหรือหลายคืนก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของบ่าวสาว ทั้งนี้จะไม่มีการให้เงินช่วยแบบของไทย แต่จะให้เป็นของขวัญแทน (วณิชยา ศลีบุตร, อัญชนา ลักษณ์วิรามสิริ, และธนากร ปักษา, 2559) ลักษณะของงานคล้ายคลึงกับงานเลี้ยงสังสรรค์โดยทั่วไปไร้พิธีการมีแต่ธรรมเนียมปฏิบัติตามหลักสากล โดยส่วนใหญ่จะเริ่มจากงานเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มเรียกน้ำย่อย (Cocktail Party) ถ่ายรูปร่วมกับบ่าวสาวช่วงก่อนการเริ่มงานในช่วงหัวค่ำ จากนั้นจึงเข้าสู่งานเลี้ยงพร้อมรับประทานอาหารมื้อหลัก (Main Dinner) การกล่าวคำอวยพรจากญาติ พิธีตัดเค้กแต่งงาน ประกอบแสดงจากเพื่อนคู่บ่าวสาวและแขกผู้ร่วมงาน ปิดท้ายงานด้วยการเต้นรำสนุกสนาน (Lin & Jirsa, 2020)

การดำเนินการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

การแต่งงานของชาวอินเดียโดยส่วนใหญ่ยังคงยึดตามประเพณีดั้งเดิม คือการแต่งงานที่ทางครอบครัวเป็นฝ่ายจัดการให้ (Arranged Marriage) มีปริมาณมากถึงร้อย 80 ของประเทศ ด้วยเหตุผลที่ว่าคู่แต่งงานที่พ่อแม่เลือกให้นั้นมักประสบผลสำเร็จในการครองชีวิตคู่มากกว่าการเลือกคู่กันเอง ในมุมมองของบิดามารดาชาวอินเดียมองว่าการแต่งงานไม่ใช่เพียงแค่หนุ่มสาวแต่งงานกันแล้วจบสิ้นลง แต่เป็นการแสดงถึงความผูกพันของทั้ง 2 ครอบครัวเสมือนครอบครัวก็แต่งกันด้วย และอีกร้อยละ 20 ที่เหลือคือการแต่งงานที่หนุ่มสาวเป็นผู้จัดการเอง (Love Marriage) ซึ่งมีปริมาณเพิ่มขึ้นเนื่องจากรับอิธิพลมากจากตะวันตกชาวอินเดียจึงถือว่าการแต่งงานเป็นเรื่องใหญ่และต้องพิถีพิถัน และมักจะใช้เพื่อการแสดงฐานะและหน้าตาทางสังคมของทั้ง 2 ครอบครัว รูปแบบการจัดเลี้ยงจึงคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนแขกและจำนวนวันในการประกอบพิธีกรรม ให้มีความสอดคล้องกับงบประมาณที่จัด (วณิชยา ศลีบุตร, อัญชนา ลักษณ์วิรามสิริ, และธนากร ปักษา, 2559)

การจัดเลี้ยงในงานแต่งของอินเดียคือการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มให้กับแขกผู้มาร่วมงานครบถ้วนทุกมื้อตลอดการจัดงานโดยเจ้าภาพเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด เช่น การให้บริการอาหารเช้า (Breakfasts) ในทุกวันของการจัดงาน การให้บริการอาหารว่าง (Snacks) ในช่วงสายและบ่ายของทุกวัน การให้บริการอาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizers) ในช่วงก่อนอาหารมื้อหลัก การให้บริการอาหารมื้อหลักในช่วงมื้อเที่ยงและมื้อเย็น (Mains) ของการจัดงาน (iDev Event Company, 2563) สามารถแบ่งการจัดงานออกได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) ค๊อฟฟี่เบรค (Coffee Break) ให้บริการเครื่องดื่มร้อนเย็นพร้อมอาหารว่างคาวหวานระหว่างวัน 2) ค๊อกเทล (Cocktail) ให้บริการอาหารว่างคาวหวานร้อนเย็นคู่กับเครื่องดื่มเย็นและเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ 3) บัฟเฟ่ต์ (Buffet) ให้บริการอาหารคาวหวานมื้อหนักในช่วงเที่ยงและช่วงเย็นของวันพร้อมเครื่องดื่นร้อนเย็น และ 4) ดินเนอร์นั่งโต๊ะ (Setting Dinner) ให้บริการอาหารคาวหวานมื้อหนักแบบพิธีการพร้อมเครื่องดื่มและผู้บริการในงานเฉลิมฉลองการแต่งงานแบบสากล (Reception) มักจัดรายการอาหารให้เลือกเป็นชุด (Set Menu) เพื่อให้ง่ายในการจัดเตรียมอาหารและผู้ให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ชุดมาตรฐาน เช่น 1) Indian Vegetarian Menu 2) Indian Non-vegetarian Menu และ 3) Indian + Thai Non-vegetarian Menu เป็นต้น (Holiday Inn Bangkok Sukhumvit, 2563)

ประชากรของอินเดียกว่าร้อยละ 80 นับถือศาสนาฮินดู ทำให้การบริโภคอาหารกว่าร้อยละ 31 เป็นอาหารมังสวิรัต (Veg) รับประทานอาหารที่ทำจากพืชผักเป็นหลัก ไม่รับประทานเนื้อสัตว์และไข่ และกลุ่มผู้นับถือศาสนา

เชน (Jain) ที่บริโภคอาหารมังสวิรัตอย่างเคร่งครัด (Pure Veg) ที่นอกจากจะไม่รับประทานทั้งเนื้อสัตว์และไข่แล้ว ยังไม่รับประทานส่วนของพืชที่อยู่ใต้ดินหรือเครื่องเทศเสริมร้อนจำพวกมันฝรั่ง หอม กระเทียม ข่า ขิง ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 69 เป็นกลุ่มบริโภคเนื้อสัตว์ (Non-Veg) จำพวก ไก่ ปลา แกะ และไข่ เป็นหลัก ประกอบผักสด ถั่ว ข้าว แป้งแผ่นที่ทำจากแป้งสาลี เช่น โรตี จาปาตี และพาราธา รวมถึง ผลิตภัณฑ์จากนม เช่น โยเกิร์ต เคิร์ด เนย และเนยใส (Ghee) ที่ทำจากนมวัวหรือนมกระบือ คนอินเดียสามารถบริโภคเนื้อหมูได้เพราะไม่มีข้อห้ามทางศาสนา มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่บริโภคเพราะมีความเชื่อว่าหมูเป็นสัตว์สกปรก และจะไม่บริโภคเนื้อวัวเพราะถือว่าเป็นสัตว์ศักดิ์สิทธิ์เป็นพาหนะของพระอิศวร (ภูผารัก ก้อนสุวรรณ์, 2563)

นอกเหนือจากการบริโภคอาหารประจำชาติเป็นหลักแล้ว คนอินเดียยังนิยมบริโภคอาหารนานาชาติ และอาหารผสานวัฒนธรรม (Fusion Food) ที่หลากหลาย ชื่นชอบอาหารที่ออกรสเค็มนำ เผ็ดกลาง และรสเปรี้ยวตาม การใส่รายการอาหารไทยร่วมกับรายการอาหารประจำชาติจึงสามารถทำได้ ด้วยรสชาติที่ตรงกับความนิยมของชาวอินเดียเป็นทุนเดิม หากต้องมีการประยุกต์ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการบริโภค เช่น การปรับปรุงอาหารประเภทแกงให้ข้นขึ้นเพื่อให้สามารถกินกับอาหารจำพวกแป้งได้ก็จะได้รับการยอมรับมากขึ้น เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2557) ข้อระวังอีกประการหนึ่งคือคนอินเดียไม่นิยมบริโภค “กระเพรา” เพราะถือเป็นพืชศักดิ์สิทธิ์เป็นตัวแทนของพระนางตุลสีพระมเหสีของพระวิษณุ จึงนิยมนำมาใช้ทำยาและเผาบูชามากกว่าการนำมาบริโภค (คมกฤช อุ่ยเต็กเค่ง, 2559) ส่วนของหวานนิยมรายการอาหารที่ปรุงประกอบมาจากวัตถุดิบหลักจำพวกข้าวเหนียว และมะพร้าว รวมถึงผลไม้แห้งต่างๆ

ในส่วนของเครื่องดื่มเพื่อการให้บริการนั้นสามารถจัดเตรียมได้ตามพฤติกรรมการบริโภคเป็นสำคัญ คนอินเดียนิยมดื่มเครื่องดื่มร้อนประเภทชานมใส่เครื่องเทศมาซาล่า (Masala Tea/Masala Chai) เป็นหลัก และเปิดรับการดื่มกาแฟอย่างตะวันตกมากขึ้น ในช่วงเช้า สาย และบ่ายของวัน นอกจากนี้ยังควรจัดเตรียมเครื่องดื่มเย็นจำพวกน้ำอัดลม และน้ำผลไม้ทั้งที่เป็นน้ำผลไม้สดและน้ำผลไม้ผสมเข้มข้น (สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2558) ตามกระแสนิยมที่เพิ่มขึ้น กอปรศาสนาฮินดูไม่มีข้อห้ามเรื่องการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เหมือนชาวมุสลิมจึงไม่มีข้อจำกัดทางศาสนา ทำให้คนอินเดียนิยมดื่มเบียร์มากเป็นอันดับ1 คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาได้แก่เหล้าโดยเฉพาะวิสกี้ เป็นอันดับ 2 และไวน์เป็นอันดับ 3 (กรุงเทพธุรกิจ, 2556) ซึ่งนิยมดื่มควรคู่กับการบริโภคอาหาร และในงานเลี้ยงสังสรรค์ รวมถึงเครื่องดื่มผสม (Mixed Beverage) ต่างๆ ได้อีกด้วย (สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2557)

การดำเนินการด้านสถานที่และการตกแต่ง

ประเทศไทยมีความพร้อมทั้งความสะดวกสบายและสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม ทำให้เป็นที่นิยมในการเดินทางมาจัดงานแต่งงานของชาวอินเดีย โดยมีจุดหมายปลายทางใน 2 พื้นที่ ได้แก่ 1) Beach Destination ได้แก่ พัทยา หัวหิน สมุย ภูเก็ต และเขาหลัก และ 2) City Destination ได้แก่ กรุงเทพ และเชียงใหม่ (Phuket Index Team, 2562) โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรมในระดับ 5 ดาว ที่มีชื่อเสียง ที่มีความพร้อมด้านสถานที่ทั้งภายในและภายนอกอาคารที่กว้างขวาง เพื่อรองรับพิธีแต่งงานของชาวอินเดีย รวมถึงรองรับการใช้บริการกลุ่มเครือญาติของเจ้าบ่าวและเจ้าสาวรวมถึงแขกผู้ร่วมงานจำนวนค่อนข้างสูงมากถึง 300-500 คน และการเฉลิมฉลองที่กินเวลามากถึง 3-4 วัน (Global Linker, 2563) โดยทั่วไปนิยมจัดงานในห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ (Grand Ballroom) หรือสถานที่กลางแจ้งที่สวยงาม เช่น บริเวณสวน ชายหาดริมทะเล หรือริมสระว่ายน้ำ ที่สามารถประกอบพิธีกรรมทางศาสนาที่สำคัญอย่างการบูชาไฟได้มีความต้องการสถานที่ความโอ่อ่าอลังการขนาดใหญ่ รองรับเสียงดังที่เกิดจากแขกผู้มาร่วมงานจำนวนมากได้ ชาวอินเดียเป็นคนที่รักความสนุกสนาน งานแต่งจึงมักเน้นความบันเทิง รื่นเริงมีงานเลี้ยงตลอดทั้งวันทั้งคืน มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิดตลอดงาน สถานที่จัดงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้แขกผู้มาร่วมงานได้รับความรู้สึกพิเศษนั้น (วณิชยา ศีลบุตร, อัญชนา ลักษณ์วิรามสิริ, และธนกร ปักษา, 2559)

ชาวอินเดียนิยมแต่งงานใน 2 ช่วงของปี ได้แก่ 1) ช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ และ 2) ช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม (สุวิมล แผ่วัฒนโรจน์, 2559) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวันปีใหม่เป็นช่วงที่คนอินเดียนิยมแต่งงานมากที่สุด ซึ่งทั้ง 2 ช่วงเวลาดังกล่าวตรงกับฤดูหนาวและฤดูร้อน ทำให้สามารถจัดงานได้หลากหลายพื้นที่ทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารเนื่องจากไม่อยู่ในช่วงฤดูฝน เนื่องจากงานแต่งงานของชาวอินเดียเน้นความบันเทิง รื่นเริง มีงานเลี้ยงตลอดทั้งกลางวันกลางคืนเป็นระยะเวลาหลายวัน ซึ่งก่อให้เกิดเสียงดังสร้างความรำคาญให้แก่แขกกลุ่มอื่นของโรงแรมได้ ดังนั้นจึงควรจัดการด้านสถานที่ให้เหมาะสม เป็น 2 แนวทาง ได้แก่ 1) เสนอให้จองโรงแรมโดยใช้พื้นที่ทั้งหมดของโรงแรมเป็นสถานที่จัดงาน โดยไม่เปิดขายให้กับกลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น และ 2) จัดการแยกพื้นที่สำหรับการจัดงานและให้บริการโดยเฉพาะซึ่งอาจต้องมีการทำความเข้าใจกับแขกกลุ่มอื่นให้ชัดเจน เพราะอาจเกิดปัญหาในเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น พฤติกรรมการใช้น้ำมันและเครื่องหอมซึ่งอาจสร้างกลิ่นไม่พึงประสงค์กับแขกกลุ่มอื่น หรือวัฒนธรรการแต่งกายลงสระว่ายน้ำทั้งชุดสาหรี่ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของแขกผู้พักกลุ่มอื่น เป็นต้น (วณิชยา ศีลบุตร, อัญชนา ลักษณ์วิรามสิริ, และธนกร ปักษา, 2559)

งานวิวาห์แบบอินเดียนิยมใช้ดอกไม้สดเป็นองค์ประกอบหลักในการตกแต่งสถานที่เพื่อความสวยงามและแสดงฐานะของคู่บ่าวสาว อดีตนิยมใช้สีเหลืองส้มจากดอกดาวเรือง (Marigolds) เป็นหลัก ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของพระอาทิตย์เป็นสัญลักษณ์ของความสว่างและพลังงานบวก อีกทั้งยังสื่อถึงพระวิษณุและเทพธิดาลักษมีซึ่งเปรียบเสมือนคู่รักในอุดมคติตามตำนานเทพเจ้าฮินดู (Rachel Cho Floral Design, 2562) ปัจจุบันนิยมใช้ดอกไม้ที่มีชื่อ สี และความหมายมงคลหลายชนิดเข้ามาประกอบการตกแต่งสถานที่เพื่อความสวยงามและเป็นสิริมงคล เช่น ดอกเบญจมาศ (Chrysanthemum) สัญลักษณ์ของชีวิตที่ยืนยาวและการมองโลกในแง่ดี ดอกมะลิขาว (Jasmine) สัญลักษณ์ของความเจริญรุ่งเรืองและโชคลาภในอนาคต รวมถึงดอกซ่อนกลิ่น (Tuberoses) สัญญาลักษณ์แห่งความสุข ดอกเดลฟีเนียม (Delphinium) สีชมพูม่วงสลับขาวจากดอกกล้วยไม้ (Orchid) สีชมพูแดงจากดอกกุหลาบ (Rose) สีฟ้าม่วงน้ำเงินจากดอกไฮเดรนเยีย (Hydrangea) ที่สื่อถึงการต้อนรับที่เปิดกว้าง ดอกฟรีเซีย (Freesia) หลากสีสดใสกลิ่นหอมอ่อนเป็นสัญลักษณ์ของความรักความไร้เดียงสาและมีความคิด ดอกเยอบีร่า เดซี่ (Gerbera Daisy) หมายถึงความไร้เดียงสาและความรักที่ภักดี เป็นต้น (Julie Christensen, 2017) นอกจากความสวยงามแล้วการตกแต่งสถานที่ยังต้องคำนึงถึงความเชื่อทางศาสนาประกอบด้วย เพื่อเสริมความเป็นสิริมงคล เช่น จากการประดับบริเวณประตูทางเข้างานด้วยต้นกล้วยเครือใหญ่มักผูกติดไว้กับเสาประตูทั้ง 2 ข้างทางเข้างานหลักเพื่อแสดงถึงการต้อนรับแขกร่วมงาน อีกทั้งยังสื่อถึงมงคลแห่งความอุดมสมบูรณ์ของชีวิตคู่สมรสให้มีลูกเต็มบ้านมีหลานเต็มเมือง การประดับมาลัยใบมะม่วงร้อยสลับกับดอกไม้สดหลากสีสันไว้บริเวณเหนือประตูทางเข้างาน เพื่อเป็นสัญญาลักษณ์แห่งความรุ่งเรือง สว่างไสวของชีวิตคู่ไม่รู้โรยรา รวมถึงการวางเรียงกลีบดอกไม้สดไว้บริเวณพื้นทางเข้างานแทนการวาดลวดลายมงคลคอลัม (Kolam) หรือ รางโกลี (Rangoli) ที่แสดงถึงการยินดีต้อนรับผู้มาร่วมงานเป็นต้น (พิมรภัส ชินบุตร, 2545)

แมนดาป (Mandap) คือ ปะรำพิธีที่ใช้สำหรับการประกอบพิธีแต่งงานที่สำคัญของคู่บ่าวสาวเพื่อใช้ในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา จัดสร้างไว้ในจุดที่เด่นที่สุดของงานทั้งงานภายในและภายนอกอาคารประกอบด้วยเวทียกพื้นสูงพอประมาณประกอบเสาหลัก 4 ต้น แทนสัญญาลักษณ์การขอบคุณพ่อแม่ของบ่าวสาวที่มีบทบาทสำคัญในการเลี้ยงดูชี้แนะอบรมดูแลพวกตนจนกระทั่งแต่งงาน จึงให้ความสำคัญมากและมักได้รับการตกแต่งอย่างสวยงามด้วยดอกไม้สดนานาพันธุ์และผ้าแพรพรรณหลากสีสันประกอบการใช้ผ้าโทนสีร้อนฉูดฉาดและสีทองเลื่อมประกายมาผูกรัดโยงร้อย หรืออาจจะเลือกตกแต่งด้วยผ้าและดอกไม้สีขาวเพิ่มความสง่างามให้สถานที่ (Elegant White) พร้อมเครื่องประดับตกแต่งที่สื่อถึงความเป็นมงคลต่างๆ เช่น โคมระย้าขนาดใหญ่ติดตั้งไว้ตรงกลางปะรำพิธีพร้อม

ดอกไม้รายรอบ (Chandelier) ใบมะพร้าวอ่อนสานรูปสัตว์ (Tender Coconut Leaves) กำไลข้อมือ (Bangles) ที่แขวนประกอบมาลัยใบพลูและมาลัยดอกไม้สด (Betel Leaves and Flower Garlands) รวมถึงตะเกียงดินเผา (Diyas) ที่ให้แสงประกายระยิบระยับ หรือระฆัง (Bells) สีทองเล็กๆ เพิ่มบรรยากาศในงานเป็นต้น (Tamarind Weddings, 2017) ภายในปะรำพิธีจัดวางเก้าอี้นั่งโซฟา หรือตั่งนั่งสำหรับคู่บ่าวสาว ขนาบข้างด้วยเก้าอี้นั่งของพ่อแม่บ่าวสาวและสักขีพยาน ตรงกลางมีโต๊ะขนาดย่อมสำหรับวางสิ่งของประกอบพิธีกรรมประกอบด้วยเตาไฟ และถาดใส่ของมงคลสำคัญ 9 ชนิด ได้แก่ ขมิ้น ข้าว น้ำ น้ำมัน นม แป้งโรตี ถั่วเหลือง น้ำตาล และ ซินดูร์ (Sindoor) เป็นต้น (Back to Culture, 2020)

การดำเนินการด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการให้บริการมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Division) เป็นหลักโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในแผนกจัดเลี้ยง (Banqueting Staffs) ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และการให้บริการช่วยเหลืออำนวยความสะดวก รวมถึงการประสานงานกับเจ้าภาพ (Host) หรือตัวแทนผู้จัดงาน (Organizer) จำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะที่สำคัญพื้นฐานในการเป็นผู้ที่มีจิตบริการ (Service Mind) พร้อมให้บริการอย่างมืออาชีพ (Professional Service) มีความเป็นมิตร (Friendly) ไม่มีอคติ เข้าใจพฤติกรรมเฉพาะบางประการ เช่น ไม่ยืนชิดใกล้ ควรทิ้งระยะห่างประมาณหนึ่งช่วงแขน ไม่แสดงความสนิทสนมด้วยการเรียกชื่อแขก และการยื่นเงินหรือสิ่งของไม่ใช้มือซ้าย เป็นต้นจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งต้องมีความอดทนสูงเนื่องจากชาวอินเดียมีพฤติกรรมในการรับประทานอาหารค่อนข้างช้า อีกทั้งต้องเป็นผู้มีความยืดหยุ่นในการทำงานเนื่องจากมีข้อจำกัดและพิธีการค่อนข้างมากหลากหลายขั้นตอนทำให้การจัดงานอาจจะไม่เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด รวมถึงการศึกษาขั้นตอนและพิธีกรรมโดยละเอียดจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการ (วณิชยา ศีลบุตร, อัญชนา ลักษณ์วิรามสิริ, และธนากร ปักษา, 2559)

คนอินเดียมีความละเอียดในทุกเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องอาหารการกิน ชอบอาหารที่มีรสชาติอร่อยและมีให้เลือกที่หลากหลาย ในด้านของผู้ปรุงประกอบอาหารจึงจำเป็นต้องศึกษาคุณลักษณะของอาหารเฉพาะถิ่นที่แตกต่างตามภูมิภาคของประเทศอินเดีย รวมถึงข้อจำกัดทางศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคอาหารในเบื้องต้น โดยอาจมีการว่าจ้างหัวหน้าพ่อครัวผู้เชี่ยวชาญชาวอินเดียเพื่อดูแลรายการอาหาร อำนวยการประกอบอาหาร และจัดฝึกอบรมบุคลากรผู้ประกอบอาหาร ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของศาสนาและมาตรฐานอาหารปลอดภัย ISO-22000 อย่างเคร่งครัด (Impact Muang Thong Thani, 2556) ควรแยกครัวอาหารอินเดียออกจากครัวอื่นเพื่อการ

ประกอบอาหารเป็นการเฉพาะ (Bangkok Bank SME, 2562) การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับมื้ออาหารจะทำให้ทราบถึงระยะเวลาในเตรียมและปรุงประกอบอาหารได้อย่างถูกต้อง เพราะโดยทั่วไปคนอินเดียจะรับประทานอาหารแต่ละมื้อค่อนข้างสาย มักเริ่มรับประทานมื้อเที่ยงประมาณ 13.30 น, ส่วนมื้อเย็นเริ่มโดยประมาณ 20.00 น. (ระหว่าง 21.00 น. หรือ 22.00 น.) เนื่องจากช่องว่างระหว่างอาหารมื้อกลางวันกับมื้อค่ำจะห่างกันมาก จึงมักนิยมรับประทานอาหารว่างในช่วงบ่ายถึงค่ำควบคู่ไปกับการดื่มชานมสดผสมเครื่องเทศ ยกเว้นอินเดียตอนใต้ที่ผู้บริโภคนิยมดื่มกาแฟ เป็นต้น (ศูนย์บริการข้อมูลธุรกิจไทย-อินเดีย, 2557)

นอกเหนือจากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มรวมถึงบริการด้านสถานที่แล้ว โรงแรมยังควรทำหน้าที่ในการจัดเตรียมหรือเป็นตัวกลางในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริมต่างๆ ให้คู่บ่าวสาวเจ้าของงานเพื่อลดภาระในการขนส่งและข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารและค้นหาแหล่ง เพื่อให้การดำเนินงานราบรื่นสมบูรณ์ดังต่อไปนี้ จัดเตรียมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เช่น LCD Projector และจอรับภาพ ระบบแสงสีเสียงที่สมบูรณ์ในช่วงพิธีการตลอดการจัดงาน จัดเตรียมจัดสร้างปะรำพิธี (Mandap) เวทีรวมถึงเฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ และของประกอบพิธีกรรมต่างๆ ประสานงานและจัดหาวงดนตรีหรือผู้อำนวยการเปิดเพลง (DJ) พร้อมแผ่นพื้นสำหรับการเต้นรำ (Stage Dance Floor) ประสานงานเพื่อการจัดหาจัดเตรียมสิ่งร้องขอพิเศษเพิ่มเติม เช่น เค้กแต่งงาน (Wedding Cake Tiers) น้ำแข็งแกะสลัก (Ice Carving) น้ำพุแชมเปญ (Champagne Fountain) รวมถึงป้ายถ่ายรูป (Backdrop) ประสานงานจัดเตรียมจัดหาบริการเสริมพิเศษตามการร้องขอ เช่น ช่างถ่ายภาพและช่างบันทึกวีดีทัศน์ วงดนตรีพื้นเมือง รวมถึงการจัดหาจ้างเช่า ม้า ช้าง เกี้ยวหาม และรถเปิดประทุน เป็นต้น (Holiday Inn Bangkok Sukhumvit, 2563)

บทสรุป

ประเพณีการแต่งงานแบบอินเดียมีรากฐานมาจากพิธีกรรมทางศาสนาฮินดูที่ซับซ้อน โรงแรมที่ต้องการกลุ่มลูกค้าเพื่อการแต่งงานดังกล่าว จึงจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ให้ถูกต้องสอดคล้องตามหลักการและข้อจำกัดทางศาสนา ทั้งในด้านการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการจัดเตรียมการและการตกแต่งสถานที่ ด้านการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการแต่งงาน รวมถึงด้านการให้บริการของบุคลากรในแผนกจัดเลี้ยงของโรงแรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากมีการปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับกลุ่มลูกค้าตั้งแต่เริ่มกระบานการให้บริการซึ่งหากโรงแรมสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวไร้อคติกับข้อกำหนดและข้อจำกัดในธรรมเนียมปฏิบัติและพิธีการ รวมถึงพฤติกรรมเฉพาะของชาวอินเดียให้กับบุคลากรของ

ตนได้อย่างถ่องแท้ จะทำให้คู่บ่าวสาวที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจพัฒนาไปสู่การบอกต่อเพื่อใช้บริการ ส่งผลให้เกิดการสร้างรายได้แก่โรงแรมอย่างมหาศาลได้ในอีกช่องทางหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2556). *เบียร์ในแดนภารตะ.* สืบค้นจาก https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/487940

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวเดือนธันวาคม พ.ศ.2562.* สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20200123132729.pdf

ขนิษฐา บินอาลี. (2562). *"อินเดีย" ดาวรุ่งแห่งปี 2019.* Thai Hotels &U Travel Magazine Vol.10 No.55. สืบค้นจาก https://www.thaihotelbusiness.com/hot-issue/

คมกฤช อุ่ยเต็กเค่ง. (2559). *"ฮินดู" กิน "วัว" การเมืองเรื่องอาหารในอินเดีย.* คอลัมน์ ผีพรหมณ์-พุทธ. กรุงเทพฯ: มติชนสุดสัปดาห์ ฉบับวันที่ 5-11 สิงหาคม 2559.

ณัฏฐ์พิชญ์ วงษ์สง่า. (2563). *"อินเดีย" โอกาสใหม่อุตฯ ท่องเที่ยวไทย (จริงหรือ).* ประชาชาติธุรกิจ. สืบค้นจาก https://www.prachachat.net/columns/news-411477

นุชนารถ คูประเสริฐ และจินดาภา ช่วยพันธุ์. (2562). *นักท่องเที่ยวอินเดียแซงจีนยังไม่ได้.. แต่ดึงกลุ่มสายเปย์มาอีกได้.* Regional Insight ฉบับที่ 13/2562. ธนาคารแห่งประเทศไทย. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ConsumerInfo/Documents/RegionalInsight25621015.pdf

พิมรภัส ชินบุตร. (2545). *ส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทในประเทศอินเดียที่รับจัดงานแต่งงานในประเทศไทยของชาวอินเดีย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

แพรว Wedding. (2563). *พิธีเมเฮนดี ประเพณีงานแต่งสุดอาร์ตที่เจ้าสาวอินเดียต้องปฏิบัติ.* Wedding Facts. สืบค้นจาก https://praewwedding.com/planning/wedding-facts-planning/29763

ภูผารัก ก้อนสุวรรณ์. *ความเชื่อด้านศาสนากับอาหาร.* สหวิทยาการการจัดการแปรรูปผลิตภัณฑ์การเกษตรเพื่อเศรษฐกิจพอเพียง. สืบค้นจาก https://sites.google.com/site/phupharuk/home/paccay/

วณิชยา ศลีบุตร, อัญชนา ลักษณ์วิรามสิริ, และธนากร ปักษา. (2559). *การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่องานแต่งงานและฮันนีมูนรองรับนักท่องเที่ยวชาวอินเดียกลุ่มกำลังซื้อสูง.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

วิทยา ศักยาภินันท์. (2549). *ศาสนาฮินดู.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศูนย์บริการข้อมูลธุรกิจไทย-อินเดีย. (2557). *ธุรกิจอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคในอินเดีย.* สืบค้นจาก

https://www.thaiindia.net/indian-economic-vitality/item/1773-2015-jan-05-14-24 - 08.html

สถานเอกอัคราชทูต ณ กรุงนิวเดลี. (2563). *ข้อมูลประเทศอินเดีย.* สืบค้นจาก http://newdelhi.Thai embassy.org/th/useful-knowledge-th/country-profile-th/

สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2557). *พฤติกรรมผู้บริโภคกับโอกาสร้านอาหารไทยในอินเดีย.* สืบค้นจาก https://www.thaiindia.net/98-insight-india/1772-2015-jan-05-14-19-44. html?pop=1& tmpl=component &print=1

สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2558). *รอบรู้เศรฐกิจ ตามติดตลาดโลก.* สืบค้นจาก https:// ditp.go.th/contents_attach/91456/91456.pdf

สุวิทย์ วงศ์รุจิราวาณิชย์. (2557). *วิวาภารตะ.. หลากหลายรายละเอียดที่ซ่อนอยู่ในความสนุก.* ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC). สืบค้นจากhttps://web.tcdc.or.th/th/Articles/Detail/weddings -by-keeran

สุวิมล แผ่วัฒนโรจน์. (2559). *กระบวนการทำงานของผู้ประสานงานในงานแต่งงานแบบอินเดีย ของบริษัท คอส มอส เอวี จำกัด ปี พ.ศ.2559.* โครงงานสหกิจศึกษา. มหาวิทยาลัยสยาม.

อภิรัฐ คำวัง. (2554). *ปรัชญาว่าด้วย "หนึ่งดวงจิตวิญญาณในสองร่าง" และพิธีมงคลสมรส "อนันต์การัช" ของชาวไทยซิกข์.. วารสารทางวิชาการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,* ปีที่ 23 ฉบับที่ 1-2/2554, 215-252.

อาชว์ภูริชญ์ น้อมเนียน. (2561). *พิธีกรรมมงคลภารตวิวาหะ.* มติชนออนไลน์. สืบค้นจาก https://www. matichon.co.th/article/news_1246841

Back to Culture. (2020). *Indian Wedding Ceremony.* สืบค้นจาก https://www.backto culture. com/ about-us.html

Bangkok Bank SME. (2562). *โรงแรมรับเทรนด์ คู่รักอินเดียแต่งไทย.* SME in Focus. สืบค้นจาก https:/ /www.bangkokbanksme.com/hotel-wedding-indian?utm

Centara Hotels & Resorts. (2563). *Indian Wedding Ceremony.* สืบค้นจาก ttps://www.centara hotelsresorts.com/weddings/indian-wedding-ceremony/

Global Linker. (2563). *การท่องเที่ยวนิยามใหม่ของไทยที่ได้แรงหนุนจากนักท่องเที่ยวชาวจีนและอินเดีย.* บทความ. Business LinX. สืบค้นจาก https://businesslinx.globallinker.com/Bizforum /article/

Gurm Sohal. (2016). *Sikh Weddings: A Shot-by-Shot Guide for Photographers.* Amherst Media. Retrieved from https://www.amazon.co.uk/Sikh-Weddings-Shot-Shot-Photographers/dp/1682030369

Holiday Inn Bangkok Sukhumvit. (2563). *Wedding Price List.* Retrieved from https://Bang koksilom.holidayinn.com/th/weddings

iDev Event Company. (2563). *Indian Wedding Menus.* E-book. Retrieved from https:// www.etsy.com/listing/534793237/indian-wedding-menu-indian-food-indian

Impact Muang Thong Thani. (2559). *อิมแพ็ค ลุยตลาดเวดดิ้งอินเดีย จัดโปรโมชั่นพิเศษชิงมาต์เก็ตแชร์.* Press Releases. สืบค้นจาก http://www.impact.co.th/index.php/media/press releases/th/3954

Julie Christensen. (2017). *Top Flowers for Indian Weddings.* Retrieved from https://www. gardeningchannel.com/top-flowers-for-indian-weddings/

Lin & Jirsa. (2020). *Indian Wedding Timeline.* Retrieved from https://www.linandjirsa. com/indian-wedding-timeline/

Phuket Index Team. (2562). *ททท. จัดงาน Indian Wedding Symposium & B2B Session 2019 ณ เจดับเบิ้ลยู แมริออท ภูเก็ต.* ข่าว. สืบค้นจาก https://news.phuketindex.com/ features/jw-marriott-phuket-103-248245.html

Rachel Cho Floral Design. (2019). *The Significance of Flowers in Indian Weddings.* Retrieved from https://rachelchoflowers.com/the-significance-of-flowers-in-indian- weddings/

Tamarind Weddings. (2017). *Traditional Hindu Wedding Décor.* Retrieved form https:// tamarindweding. com/blog/traditional-hindu-wedding-decor/

ศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ชุมชนเดิมบาง-เขาพระ อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

Potentials of Creative Tourism at Dembang Cummunity-Khoaphra, Supanburi Province

Received 10 June 2021
Revised 13 August 2021
Accepted 13 August 2021

เขวิกา สุขเอี่ยม และ กฤษณ์ เลี้ยงพันธุ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Khewika Sukiam and Krit Leangphan
Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพทางการท่องเที่ยวและพัฒนาความพร้อมของบุคคลากรเพื่อรองรับกิจกรรมทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว มีคุณค่าทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ มีแม่น้ำท่าจีนที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ 2) ข้อมูลด้านความสามารถในการเข้าถึง สามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวกทุกเส้นทาง แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงจุดสำคัญได้อย่างสะดวกสบาย โดยเฉพาะถนนยังคงเป็นถนนดินลูกรัง 3) ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสาธารณูปโภคครบครัน ทั้งไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ระบบสาธารณสุขมีโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในส่วนของที่พักมีทั้งโรงแรม รีสอร์ท ให้บริการ 4) สภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบและมีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่าน อากาศร้อนจัดและแห้งแล้ง โดยรวมไม่มีมลพิษทางอากาศ บางพื้นที่ยังพบขยะมูลฝอย 5) ด้านข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว มีพื้นที่เพียงพอกับการรองรับนักท่องเที่ยว แต่ใช้พื้นที่ได้ไม่เต็มศักยภาพของพื้นที่ มีโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่เพียงพอต่อจำนวนประชากรในชุมชน 6) ด้านความมีชื่อเสียง มีประเพณีวัฒนธรรมตักบาตรเทโวโรหนะ มีสินค้า OTOP มีร้านอาหารที่มีชื่อเสียงในจังหวัดสุพรรณบุรี 7) ด้านบุคคลากรส่วนมากประชาชนทำอาชีพเกษตรกรรมและส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ มีหน่วยงานราชการรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวแต่ไม่มีบทบาทที่ชัดเจน คนในชุมชนขาดทักษะ และขาดความรู้ด้านการบริการ รวมถึงขาดทักษะทางด้านการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ ศักยภาพ, การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์, ชุมชนเดิมบาง-เขาพระ

ABSTRACT

The objective is to study tourism potential and develop the readiness of personnel to support creative tourism activities. This study is a qualitative research aiming to explore. The results have shown that 1) The value of tourist attractions Attribute: Tourist sites with cultural and historical value. 2) Accessibility Attribute: travelers can easily approach the well-known tourism sites. However, unknown or developing tourism sites are difficult to be accessed and need a lot of accessibility development. 3) Ancillary Service Attribute: District has all needed public utility - plenty of water supply, electricity, telephone also Health systems are available to both public and private hospitals, health centers, as well as many hotels and resorts. 4) Environmental Attribute: The Flat terrain and the Tha Chin River flows through it. Overall there is not air pollution, some areas still found garbage 5) The limitations of accepting tourists Attribute: There is enough space to accommodate tourists. But does not use the full potential of the available space and there are attractions. There is a hospital to support the population in the community. 6) Reputation Attribute: There are cultural traditions that are still passed down since ancient times, such as the Tak Bat Devo tradition and there are still OTOP products. Including there are many famous restaurants in Suphanburi province. 7) Personnel Attribute: Most of the population is engaged in agriculture and most of them are the elderly. There is a government organization responsible for tourism development. People in the community do not have service skills and knowledge, including communication skills in English.

Keywords: Potentials, Creative Tourism, Dembang -Khoaphra Cummunity

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศได้มาก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องอีกมากมาย รวมไปถึงรูปแบบในการท่องเที่ยวซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยการใช้แนวคิดเรื่องการต่อยอดสร้างมูลค่า หาจุดต่าง สร้างสรรค์ แบ่งปันชุมชน (สุดสันต์ สุทธิพิศาล, 2557)

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ณ เทศบาลนางบวช-เขาพระ อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นเมืองรองที่อยู่ไม่ไกลกรุงเทพมหานคร มีกิจกรรมการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ ปัจจุบันทางเทศบาลกำลังเร่งพัฒนาพื้นที่ให้เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยว แต่ทั้งนี้ชุมชนยังขาดการศึกษาศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อที่จะจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างเต็มรูปแบบ ที่สามารถเข้าไปท่องเที่ยวและใช้บริการได้ตลอดทั้งปี จากแนวคิดที่ต้องการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนเพื่อให้ชุมชนสามารถเลี้ยงตัวเอง จนเกิดเป็นผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในรูปแบบสินค้า OTOP ที่เป็นสินค้าอุปโภค และสินค้าบริโภคมากมายแต่ยังกระจายตัวกันอยู่ในพื้นที่ ยังไม่มีการรวมตัวกันเต็มรูปแบบต่างคนต่างทำ จึงยังไม่เห็นศักยภาพของพื้นที่ว่าแต่ละด้านมีจุดเด่นอะไรบ้าง การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นโอกาสอันดีที่ชุมชนจะได้รู้จักการบริหารจัดการสินค้าที่มีอยู่ รวมถึงการศึกษาศักยภาพของชุมชนในการเป็นเจ้าบ้านที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยว ในการศึกษาศักยภาพจึงครอบคลุมในหลายมิติ อันประกอบด้วยศักยภาพด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ศักยภาพด้านความสะดวกในการเข้าถึง ศักยภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศักยภาพด้านสภาพแวดล้อม ศักยภาพด้านข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว และศักยภาพด้านความมีชื่อเสียงในปัจจุบัน (วิวัฒน์ชัย บุญยภักดิ์, 2550) นอกจากนี้ยังศึกษาถึงศักยภาพของผู้ให้บริการซึ่งคือคนในชุมชน เพราะคนถือเป็นปัจจัยหลักและมีความสำคัญอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมบริการ ตลอดจนสร้างรูปแบบการท่องเที่ยวที่เป็นนวัตกรรมการท่องเที่ยวแบบใหม่โดยให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนได้มีส่วนร่วมในการผลิตชิ้นผลิตภัณฑ์สร้างความสนุกสนานให้กับนักท่องเที่ยว และนำกลับไปเป็นของที่ระลึก

โครงการวิจัยเรื่องศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ชุมชนเดิมบาง-เขาพระ อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการศึกษาศักยภาพทางการท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้าน รวมไปถึงศักยภาพของบุคลากรผู้ให้บริการรวมทั้งสิ้น 7 ด้าน เพื่อศึกษาศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และเพื่อให้ชุมชนหาศักยภาพของตนเองในแต่ละด้าน สร้างชุมชนให้เข้มแข็ง มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 มองประเทศใน 20 ปีข้างหน้า

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือการศึกษาในเรื่องของการต่อยอด เพิ่มมูลค่า หาจุดต่าง สร้างสรรค์ และแบ่งปันชุมชน (สุดสันต์ สุทธิไพศาล, 2560) และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นรูปแบบที่ครอบคลุมความยั่งยืนทั้ง 3 มิติคือด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม (เขวิกา สุขเอี่ยม, 2559) แนวคิดศักยภาพทางการท่องเที่ยว (วิวัฒน์ชัย บุญยภักดิ์, 2550) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาและการกำหนดศักยภาพหรือความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด 6 ด้านคือ 1) คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว หมายถึงความมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ ความโดดเด่นด้านประวัติศาสตร์ ความเชื่อหรือวัฒนธรรมประเพณีในอดีต 2) ความสะดวกในการเข้าถึง หมายถึงเส้นทางการเดินทางเข้าไปยังพื้นที่ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายรวมถึงด้านที่พัก ด้านสาธารณะสุข และด้านสาธารณูปโภค 4) สภาพแวดล้อม ได้แก่ สถาปัตย์ภูมิทัศน์ และสภาพอากาศ 5) ข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว คือขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่ 6) ความมีชื่อเสียงในปัจจุบัน เป็นที่รู้จัก ณ ปัจจุบันที่ไม่ได้มาจากเรื่องราวในอดีต และแนวคิดด้านการเตรียมความพร้อมของบุคลากร (เขวิกา สุขเอี่ยม, 2559) คือการศึกษาเรื่องสมรรถนะ คือ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ทัศนคติ (attitude) และคุณสมบัติอื่นๆ (other characteristic) ที่ส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อการทำงาน ความรู้ ทักษะ เป็นส่วนที่สามารถมองเห็น ทัศนคติและคุณสมบัติอื่นเช่น จินตนาการ เป็นส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในไม่สามารถมองเห็นได้

กระบวนการและวิธีการศึกษา

ภาพที่ 1 กระบวนการและวิธีการศึกษา (ที่มา: นักวิจัย)

ระเบียบวิธีวิจัย

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้ข้อมูลสำคัญเลือกแบบเฉพาะเจาะจง มีหลักเกณฑ์ในการเลือกคือ 1) ต้องเป็นบุคคลผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนทั้ง 2 แห่ง ณ ปัจจุบัน 2) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่สร้างชื่อเสียงให้กับชุมชนทั้ง 2 แห่ง 3) เป็นผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้การสนับสนุนในเรื่องการท่องเที่ยวภายในชุมชน รวมทั้งสิ้น 11 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	ชื่อผลิตภัณฑ์	สถานะ	วันที่สัมภาษณ์
คนที่ 1	หญิง	ขนมใส่ไส้	ประชาชน/ผู้ผลิต	16 กันยายน 2563
คนที่ 2	หญิง	กระยาสารท	ประชาชน/ผู้ผลิต	16 กันยายน 2563
คนที่ 3	หญิง	จักสานผักตบชวา	ประชาชน/ผู้ผลิต	16 กันยายน 2563
คนที่ 4	หญิง	ปลาร้าสับ	ประชาชน/ผู้ผลิต	16 กันยายน 2563
คนที่ 5	หญิง	เปลญวน	ประชาชน/ผู้ผลิต	16 กันยายน 2563
คนที่ 6	ชาย	ตะกร้าเชือกมัดฟาง	ประชาชน/ผู้ผลิต	19 กันยายน 2563
คนที่ 7	หญิง	ข้าวต้มมัด	ประชาชน/ผู้ผลิต	19 กันยายน 2563
คนที่ 8	ชาย	มีดโกเล็ก	ประชาชน/ผู้ผลิต	19 กันยายน 2563
คนที่ 9	หญิง	ชาสมุนไพร	ประชาชน/ผู้ผลิต	19 กันยายน 2563
คนที่ 10	หญิง	มะม่วงหาว มะนาวโห่เชื่อม	ประชาชน/ผู้ผลิต	19 กันยายน 2563
คนที่ 11	หญิง	นวดแผนโบราณ	ประชาชน/ผู้ผลิต	19 กันยายน 2563

ที่มา นักวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างเกี่ยวกับศักยภาพทั้ง 7 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว ด้านความมีชื่อเสียงในปัจจุบัน และด้านบุคลากร ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) การตรวจสอบเครื่องมือใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า “Triangulation” การเปรียบเทียบข้อค้นพบของปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษาจากแหล่งและมุมมองที่แตกต่างกัน (เข้าถึง 18 มิถุนายน 2562 online: http://www.iamthesis.com/triangulation)

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาศักยภาพของชุมชนเดิมบาง – เขาพระ อำเภอเดิมบางนางบวชทั้ง 7 ด้าน พบว่า

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
1. ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	
จากการหาข้อมูลมีคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ เช่น วัดเขาขึ้น และแม่น้ำท่าจีนที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นเส้นทางทรงเสด็จประพาสต้นของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 และมีท่ามะขาม เป็นท่าหลักในการเปลี่ยนเส้นทางจากสายเหนือไปยังพระนคร	หลังลงพื้นที่พบว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไม่ได้รับการทำนุบำรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร และแม่น้ำท่าจีนที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ก็ไม่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ ทั้งนี้ ทางชุมชนพยายามจะฟื้นฟูให้แม่น้ำท่าจีนกลับมามีบทบาทในการเป็นเส้นทางในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรม เช่น ประเพณีไหว้พระ 9 วัด

ภาพที่ 2 ภาพแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ (ที่มา: นักวิจัย)

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
2. ด้านความสะดวกในการเข้าถึง	
1. ก่อนเดินทางไปลงพื้นที่ คาดว่าแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ทำกิจกรรม อยู่ในละแวกใกล้เคียงกัน	1. หลังการลงพื้นที่พบว่าแหล่งท่องเที่ยว และสถานที่ทำกิจกรรม อยู่ห่างกันต้องมียานพาหนะในการเดินทางไปยังแต่ละที่ ไม่สามารถใช้วิธีการเดินเท้าได้
2. คาดว่าถนนจะขรุขระและเป็นลูกรัง ลำบากต่อการเดินทาง	2. พบว่าถนนดีกว่าที่คาดไว้ มีการลาดยางและปูคอนกรีตอย่างดี
3. คิดว่ามีรถโดยสารประจำทางผ่านสามารถจอดแวะลงระหว่างทางได้	3. ชุมชนแนะนำให้มารถส่วนตัวสะดวกที่สุดเพราะไม่มีรถผ่านไปถึงยังแหล่งท่องเที่ยว

4. ในการไปทำกิจกรรมตอนแรกคิดว่ามีรถคอยบริการตามจุดต่างๆ	4. ยังไม่มีบริการรถบริการไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพราะชุมชนยังไม่เปิดให้ทำกิจกรรม

ภาพที่ 3 ภาพรถโดยสารประจำทางและรถไฟ (ที่มา: นักวิจัย)

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. ที่พัก : ส่วนใหญ่เป็น รีสอร์ท มีทั้งหมด 7 แห่ง คือ เดิมบางวิลล่า, รัสติค, ชาร์ม, สุพรรณในสวนอินน์, สินาธารา รีสอร์ท, ท่าช้างวิลเลจ, บ้านดินริมน้ำ รีสอร์ท	1. ที่พัก : จากการลงพื้นที่ทำให้พบว่าบางสถานที่ได้ปิดบริการไปแล้ว เหลือสถานที่ให้บริการเพียง 3 แห่ง คือ เดิมบางวิลล่า, สินาธารา รีสอร์ท, ท่าช้างวิลเลจ
2. การไฟฟ้า : เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีไฟฟ้าเข้าถึงทั่วทุกหมู่บ้าน แต่บางแห่งประสบปัญหาสภาพกระแสไฟฟ้าตก อีกทั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะตามถนนหนทางในหมู่บ้านยังกระจายไม่ทั่วถึง มีการปลูกบ้านเรือน ขึ้นใหม่ในบางจุดที่กระแสไฟฟ้ายังเข้าไม่ถึง จึงไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้	2. การไฟฟ้า : จากการลงพื้นที่พบว่าไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน และยังไม่พบปัญหาของการใช้ไฟฟ้า
3. การประปา : ส่วนใหญ่ใช้การประปาส่วนภูมิภาค มีบางพื้นที่ใช้น้ำประปาของถังสูง สูบมาจากบึงฉวาก บางพื้นที่ใช้น้ำประปาผิวดินที่ถ่ายโอนให้เทศบาลดูแล หรือคณะกรรมการหมู่บ้าน	3. การประปา : จากการลงพื้นที่พบว่าน้ำประปายังเข้าไม่ถึงบางหมู่บ้าน ทำให้มีน้ำที่ไม่สะอาด และน้ำก๊อกไหลน้อย
4. การสื่อสารในชุมชน : มีการให้บริการอินเตอร์เนตครบทุกเครือข่าย และมีโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 10 แห่ง	4. การสื่อสารในชุมชน : จากการลงพื้นที่พบว่าคนในชุมชนใช้บริการอินเตอร์เนตและโซเชี่ยลมีเดีย ในการสื่อสาร และไม่พบโทรศัพท์สาธารณะ

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
5. หน่วยธุรกิจในชุมชน : ชุมชนมีโรงสี จำนวน 3 แห่ง สถานีบริการน้ำมันขนาดเล็ก จำนวน 7 แห่ง ร้านจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 35 แห่ง ร้านอาหารประเภทต่างๆ จำนวน 50 แห่ง ร้านจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างต่างๆ จำนวน 2 แห่ง ร้านจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเคมีภัณฑ์เพื่อการเกษตร จำนวน 5 แห่ง	5. หน่วยธุรกิจในชุมชน : จากการลงพื้นที่พบว่าภายในชุมชนไม่ค่อยพบเจอสถานีบริการน้ำมัน แต่จะพบได้ตามถนนใหญ่ประมาณ 5 แห่ง และพบร้านจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคและร้านอาหารมีการพบเจอบ้างก่อนที่จะถึงแหล่งท่องเที่ยว
6. สถานพยาบาล : จากการหาข้อมูลพบว่าสถานพยาบาลมีให้บริการทั้งรัฐบาลและเอกชน	6. สถานพยาบาล : จากการลงพื้นที่พบว่ามีโรงพยาบาลรัฐบาล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลเดิมบางนางบวช และโรงพยาบาลเอกชน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลหมอสำเริง

ภาพที่ 4 ภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ (ที่มา: นักวิจัย)

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
4. ด้านสภาพแวดล้อม	
1. สภาพภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ : จากการหาข้อมูลพบว่าสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ บางส่วนเป็นภูเขา มีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่าน มีระบบส่งน้ำชลประทานเพื่อการเกษตรกรรม	1. สภาพภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ : พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบมีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่าน และมีพื้นที่เป็นที่ราบภูเขาในบางแห่งของแหล่งท่องเที่ยว มีสภาพภูมิอากาศที่ร้อนจัดและแห้งแล้ง โดยรวมไม่มีมลพิษทางอากาศ
2. สภาพสิ่งแวดล้อม : ไม่มีมลพิษทางอากาศและการจราจรยังไม่คับคั่ง ไม่มีโรงงาน ขยะมูลฝอยมี	2. สภาพสิ่งแวดล้อม : จากการลงพื้นที่พบว่า

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
4. ด้านสภาพแวดล้อม	
ปริมาณเพิ่มขึ้นเนื่องจากเป็นเขตชุมชน แต่จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการจัดเก็บขยะ และที่รองรับขยะมีปริมาณไม่เพียงพอกับปริมาณขยะ สภาพแม่น้ำลำคลองยังอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ 3. การท่องเที่ยว : ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย แต่ในพื้นที่ใกล้เคียงมีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ คือ บึงฉวาก นอกจากนั้นมีสถานที่น่าสนใจและสามารถพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวได้ คือ บึงกำมะเชียร เขานมนาง ประติมากรรมปูนปั้นพุทธประวัติ วัดกำมะเชียร ซึ่งมีทัศนียภาพภูมิทัศน์สวยงามมีถนนคอนกรีตล้อมรอบ และมีต้นไม้ร่มรื่น	สภาพแวดล้อม ยังไม่มีการจัดการพื้นที่ในการรองรับให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพราะสภาพพื้นที่และสิ่งแวดล้อมบางพื้นที่ยังพบขยะมูลฝอยในปริมาณมาก เช่น บริเวณเขาโบสถ์ 3. การท่องเที่ยว : ไม่พบสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์หรือมีจุดเด่น ที่จะสามารถสร้างความแตกต่างจากสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ควรมีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ในตำบลให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยว ได้เต็มศักยภาพ เช่น ปรับภูมิทัศน์ภายในแหล่งท่องเที่ยว

ภาพที่ 5 ภาพสภาพแวดล้อมในพื้นที่ (ที่มา: นักวิจัย)

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
5. ข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว	
1. ด้านพื้นที่ : จากการหาข้อมูลพบว่า ตำบลเดิมบางมีหมู่บ้านในเขตปกครองจำนวนทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านเดิมบาง หมู่ที่ 2 บ้านเดิมบาง หมู่ที่ 3 บ้านแหลมสะแก หมู่ที่ 4 บ้านท่าเตียน หมู่ที่ 5 บ้านท่าใหญ่ หมู่ที่ 6 บ้านวังกุลา หมู่ที่ 7 บ้านหัวเกาะ หมู่ที่ 8 บ้านท่าช้าง หมู่ที่ 9 บ้าน	1. ด้านพื้นที่ : จากการลงพื้นที่พบว่าทั้ง 2 ตำบลมีหมู่บ้านตามข้อมูลก่อนการลงพื้นที่ แต่มีเพียงไม่กี่หมู่บ้านที่มีสถานที่น่าสนใจ เช่น หมู่ที่ 8 ท่าช้าง มีวัดเขาขึ้น สะพานไม้ร้อยปี และพิพิธภัณฑ์โชห่วย

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
5. ข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว	
หนองหล่ม หมู่ที่ 10 บ้านแหลมหว้า หมู่ที่ 11 บ้านคลองระแหง และตำบลเขาพระมีหมู่บ้านในเขตปกครองทั้งหมด 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านท่าฟืน หมู่ที่ 2 บ้านเขาพระ หมู่ที่ 4 บ้านท่ารวก หมู่ที่ 5 บ้านท่าช้าง หมู่ที่ 6 บ้านกำมะเชียร หมู่ที่ 7 บ้านท่าม่วง หมู่ที่ 10 บ้านเขาชะโอย หมู่ที่ 11 บ้านวังกุลา 2. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว: จากการหาข้อมูลพบว่ามีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ วัดกำมะเชียร เขานมนาง ตลาดท่าช้าง และร้าน โชห่วย 3. ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว: จากการหาข้อมูลพบว่ามีโรงพยาบาลพร้อมให้บริการเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 1 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 1 แห่ง	2. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว: ยังคงมีสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมมาเที่ยวตามข้อมูลก่อนการลงพื้นที่ ไม่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยว เพราะไม่เป็นที่รู้จัก 3. ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว: พบว่ามีโรงพยาบาลพร้อมให้บริการเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลเดิมบางนางบวช และโรงพยาบาลเอกชน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลสำเริง โดยในวันที่ลงพื้นที่เกิดอุบัติเหตุขาพลิกจึงได้มีการโทรเรียกรถฉุกเฉินประจำชุมชนไปยังโรงพยาบาลสำเริง ใช้เวลาเดินทางประมาณ 2 นาที และแพทย์สามารถดูแลรักษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพที่ 6 ภาพโรงพยาบาลและตลาดในการรองรับนักท่องเที่ยว (ที่มา: นักวิจัย)

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
6. ด้านความมีชื่อเสียง	
1. สถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในตำบลเขาพระ-เดิมบาง คือ วัดเขาพระ (มีพระพุทธไสยาสน์) วัดกำมะเชียร วัดท่าช้าง วัดเขาขึ้น วัดหัวเขา	1. สถานที่ท่องเที่ยวจริง ๆ มีจำนวนไม่มาก บางแห่งมีความน่าสนใจแต่ยังไม่แตกต่างและไม่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้แวะชมหรือกลับมาเที่ยวซ้ำได้ และยังไม่เป็นที่รู้จัก
2. ประเพณีตักบาตรเทโว คือ ช่วงหลังออกพรรษาหรือประมาณกลางตุลาคมของทุกปี โดยจะทำบุญตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งหลวงพ่อแก่นจันทร์และตักบาตรพระสงฆ์ เดินลงจากเขา จำนวนนับร้อยรูป นอกจากนี้ยังมีงานประจำปีพระอาจารย์ธรรมโชติ คือ ช่วงประมาณกลางเดือนเมษายนของทุกปี มีการถวายสังฆทานเพื่อบูชาพระอาจารย์ธรรมโชติ และมีการจัดงานสมโภชพระบรมราชานุสาวรีย์ รัชกาลที่ 5	2. จากการลงพื้นที่และสอบถามข้อมูลกับประชากรในพื้นที่ยังคงแลมีประเพณีตักบาตรเทโว ซึ่งในปี พ.ศ. 2562 จะจัดขึ้นในวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2562 และมีงานประจำปีวัดเขาขึ้นช่วงเดือนเมษายนของทุกปี ซึ่งมีชื่อเสียงในเรื่องเครื่องรางของขลัง โดยเฉพาะแหวนทองเหลืองแบบโบราณของหลวงพ่ออิ่ม
3. สินค้า OTOP ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ กล่องไม้ปัดสีโบราณ ข้าวหลามในลูกมะพร้าวอ่อน น้ำมันยาตรามาวิน หน่อไม้ไผ่ตงแกะสลัก มะนาวดองและสบู่โปรตีนไหม	3. พบว่ามีผลิตภัณฑ์ที่สร้างชื่อเสียงให้ชุมชนล้วนเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้แก่ มีดโบราณโกเล็ก ปลาร้าสูตรแม่ลำยวง เปลถักมือ กระยาสารท ชาสมุนไพร
4. จากการหาข้อมูลในอินเตอร์เน็ตเกี่ยวกับร้านอาหารในจังหวัดสุพรรณบุรีพบข้อมูลจากเพจชื่อดัง เช่น Wongnai ซึ่งปรากฏร้านอาหารจากตำบลเขาพระ-เดิมบาง ติดอันดับ 10 ร้านอาหารชื่อดังในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ร้านเล็กเสี่ยวหงส์ ร้านแพขุนวัง ร้านลายไม้ ตาหน๊ำ บะหมี่เกี๊ยว และก๋วยเตี๋ยวเป็ดเจ้วิฑูร	4. จากการลงพื้นที่พบว่าร้านเล็กเสี่ยวหงส์ ร้านแพขุนวัง ร้านลายไม้ ตาหน๊ำ บะหมี่เกี๊ยว ก๋วยเตี๋ยวเป็ดเจ้วิฑูร ยังคงเปิดบริการ และมีนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะวันเสาร์อาทิตย์

ภาพที่ 7 ภาพวัดหัวเขา (ที่มา: นักวิจัย)

ก่อนลงพื้นที่	หลังลงพื้นที่
7. ด้านการเตรียมความพร้อมของบุคลากร	
พบว่าคนในพื้นที่แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ อาชีพเกษตรกร ชาวไร่ ชาวนา ชาวสวน และบุคลากรของทางราชการ แบ่งเป็นส่วนต่างๆ คือ สมาชิกสภา ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุข บุคลากรในหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในพื้นที่ และสามารถประสานงานกับบุคลากรในชุมชนที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์พื้นบ้านจนสามารถเผยแพร่ความรู้และสามารถจัดกิจกรรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชน รวมถึงมีทักษะในการอธิบายและให้คำตอบเกี่ยวกับจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว จุดเด่นของสินค้าได้ ได้อย่างชำนาญและมีความน่าสนใจ	พบว่าประชากรส่วนมากทำอาชีพเกษตรกรรม และส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ ในตำบลเดิมบางมีผู้ช่วยนักพัฒนาการท่องเที่ยว และตำบลเขาพระมีนักพัฒนาชุมชน แต่ยังไม่มีบทบาทที่ชัดเจนในเรื่องของการพัฒนาการท่องเที่ยว คนในชุมชนยังไม่มีทักษะและขาดความรู้เรื่องการบริการรวมถึงทักษะทางด้านการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

ภาพที่ 8 ภาพการจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากร (ที่มา: นักวิจัย)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ชุมชนเดิมบาง-เขาพระ อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งนักวิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การศึกษาศักยภาพของพื้นที่มีด้วยกัน 6 ด้าน คือ

1.1 ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว จากการลงพื้นที่พบว่าแหล่งท่องเที่ยวมีคุณค่าทางวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ได้แก่วัดเขานางบวชซึ่งมีประวัติศาสตร์ความเป็นมา และเรื่องเล่าเกี่ยวกับชื่อและที่มาของคำว่า “นางบวช” อีกทั้งมีประเพณีตักบาตรเทโวโรจนะ ในวันออกพรรษาซึ่งเดิมทีมีชื่อเสียงมากเพราะปัจจุบันการตักบาตรเทโวโรจนะไม่ได้มีทุกวัดเหมือนในสมัยก่อน สภาพโดยรวมของวัดไม่ได้รับการทำนุบำรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร มีแต่คนในชุมชนที่เข้าไปทำนุบำรุงกันเอง และมีนักท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งที่ขึ้นไปสักการะทำการบริจาคส่วนหนึ่ง นอกจากนี้พื้นที่นี้เดิมทีมีแม่น้ำท่าจีนที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ เป็นเส้นทางประพาสในสมัยรัชกาลที่ 5 ไม่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ ทั้งนี้ทางชุมชนได้พยายามจะฟื้นฟูให้แม่น้ำท่าจีนกลับมามีบทบาทในการเป็นเส้นทางในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมอีกครั้ง เช่น ประเพณีไหว้พระ 9 วัด โดยทางน้ำซึ่งชุมชนเดิมบางได้ทำการขอเรือสำหรับจัดกิจกรรมนี้ไปยังจังหวัดและได้รับเรือเพื่อมาบริหารจัดการกิจกรรมทางการท่องเที่ยวนี้ แต่ได้เพียงแต่ดำเนินการทดสอบการล่องเรือ แต่ไม่ได้มีการจัดกิจกรรมล่องเรือไหว้พระ 9 วัดได้จริง สอดคล้องกับบ้านจอมยุทธ (2562) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ตำนานในความหมายของการเป็นรากฐานอารยธรรม คือ หลักการสำคัญของการศึกษาตำนานในมิติทางประวัติศาสตร์ คือ การแปรสัญลักษณ์ที่ปรากฏในตำนานจะทำให้ทราบว่าชุดความรู้มีคุณค่าและมีความหมายต่อสังคม และเป็นสัญลักษณ์ของสังคมหรือภาพสะท้อนของสังคม

1.2 ด้านความสะดวกในการเข้าถึง จากการลงพื้นที่พบว่าเส้นทางในการเข้าถึงชุมชนทั้ง 2 แห่ง ณ ปัจจุบันการเดินทางไปยังสถานที่แห่งนี้สามารถเดินทางได้ทางบก โดยมีทั้งทางถนน โดยมีการบริการด้วยรถตู้สาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศและรถโดยสารไม่ปรับอากาศ หรือถ้าไม่สะดวกใช้บริการรถสาธารณะก็สามารถ

เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวได้ และทางราง (รถไฟ) มีรถไฟจากหัวลำโพงขาขึ้นเวลา 16.40 น. และขาลงจากสถานีรถไฟสุพรรณบุรี เวลา 04.50 น. ซึ่งสอดคล้องกับ ชูสิทธิ์ ชูชาติ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว คือการเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยว ต้องมีระบบการเดินทาง อันประกอบด้วย เส้นทางยานพาหนะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเดินทางในรูปแบบต่างๆ รวมถึงสอดคล้องกับ เทิดชาย ช่วยบำรุง (2553) ได้กล่าวไว้ว่า การเดินทางควรมีความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถในการคมนาคมไปยังสถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างดี เช่น มีถนนคอนกรีต และถนนลาดยางอยู่ในสภาพที่ดี เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในเรื่องของที่พักส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบรีสอร์ท มีทั้งหมด 7 แห่ง ด้านไฟฟ้ามีบริการทั่วถึงทั้ง 2 ชุมชน แต่พบว่ามีบางแห่งที่ประสบปัญหาเรื่องกระแสไฟฟ้าตก การประปามีน้ำประปาใช้สูบมาจากบึงฉวาก ธุรกิจในชุมชนมีทั้งร้านที่จำหน่ายทั้งสินค้าอุปโภค และสินค้าบริโภค มีสถานพยาบาลทั้งของภาครัฐ คือโรงพยาบาลเดิมบางนางบวช และโรงพยาบาลเอกชน คือ โรงพยาบาลหมอสำเริง สอดคล้องกับ ศุภวัจน์ แก้วขาว (2546) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวก คือสิ่งใดก็ตามที่ผู้จัดการหรือผู้ดูแลพื้นที่เป็นผู้สร้างขึ้นเพื่อรองรับกิจกรรมของผู้ใช้ประโยชน์ รวมถึงการทำหน้าที่ป้องกันผลกระทบจากกิจกรรมอันที่เกิดจากผู้ใช้ประโยชน์ นอกจากนั้นแล้วสิ่งอำนวยความสะดวกยังให้ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และสุขอนามัยที่ดี รวมถึงสามารถใช้เป็นภาพลักษณะของพื้นที่ได้อีกด้วย

1.4 ด้านสภาพแวดล้อม ด้านภูมิอากาศมีสภาพที่ค่อนข้างร้อน ถึงร้อนจัดและแห้งแล้ง แต่เมื่อถึงฤดูหนาวก็มีความหนาวเย็นเพราะมีเขาล้อมรอบ ด้านสถาปัตย์ภูมิทัศน์ และสถาปัตยกรรมบ้านเรือนยังมีบ้านเรือนไทยให้เห็นบ้าง แต่สภาพโดยรวมยังไม่มีเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ที่โดดเด่น สอดคล้องกับ เกษม จันทร์แก้ว (2541) ซึ่งให้ความหมายของสิ่งแวดล้อม คือ สิ่งต่างๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพ ชีวภาพ และสังคมที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติและมนุษย์ได้ทำขึ้น ทั้งสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่ให้คุณและโทษ และได้จำแนกสิ่งแวดล้อมออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติทรัพยากร มิติเทคโนโลยี มิติของเสียและมลพิษสิ่งแวดล้อม และมิติมนุษย์หรือเศรษฐกิจสังคม

1.5 ด้านข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว ด้านพื้นที่ทั้งอำเภอเดิมบางนางบวชมีสถานที่น่าสนใจและมีเรื่องเล่าทำให้นักท่องเที่ยวชนใจอยู่ไม่กี่แห่ง ได้แก่ วัดเขาขึ้น สะพานไม้ร้อยปี พิพิธภัณฑ์โชห่วย เป็นต้นและแต่ละสถานที่ค่อนข้างมีพื้นที่ไม่กว้างรองรับนักท่องเที่ยวได้จำนวนจำกัด จึงทำให้ยังไม่เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีสถานพยาบาลที่รองรับผู้ป่วยได้ในระดับหนึ่งเพราะขนาดของเตียงทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนยังไม่เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ สอดคล้องกับอดิศร เรือลม (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถของการรองรับของพื้นที่ที่จะรองรับการใช้ประโยชน์ในช่วงเวลาหนึ่งๆ ได้ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรและประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็น ทางกายภาพ เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและพื้นที่โดยรอบ

1.6 ด้านความมีชื่อเสียงซึ่งรวมไปถึงผลิตภัณฑ์ที่มีในชุมชน ศักยภาพในด้านนี้พบว่าผลิตภัณฑ์ทั้ง 2 ชุมชนมีความหลากหลายแต่หลายผลิตภัณฑ์แม้จะมีชื่อเสียงแต่ก็ยังไม่มีการรองรับว่าเป็นสินค้า OTOP กี่ดาว

สอดคล้องกับ รุ่งนภา พิตรปรีชา (2557) ได้กล่าวไว้ว่า การมีชื่อเสียงคือสิ่งที่มีมาอย่างยาวนาน สม่ำเสมอเกิดจากความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กร รวมถึง เขวิกา สุขเอี่ยม (2562) ได้กล่าวไว้ว่า ความมีชื่อเสียงคือการได้เป็นที่รู้จักจากคนหมู่มาก ไม่ว่าด้านดีหรือด้านไม่ดี อาจเกิดจากตัวบุคคล ชุมชน หรือจากแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่จะพัฒนาเอกลักษณ์ของตัวเองให้โดดเด่น และส่งเสริมให้ได้รับรู้จนเป็นสาธารณะ

2. การศึกษาด้านบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยศึกษาจากประชากร 2 กลุ่ม คือ ภาครัฐ และประชาชนซึ่งเป็นผู้ผลิต ทั้ง 2 พื้นที่ ในส่วนของภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ในส่วนของประชาชนและผู้ผลิตยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ และการใช้ภาษาทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ซึ่งจำเป็นจะต้องพัฒนาศักยภาพของคนกลุ่มนี้ต่อไป สอดคล้องกับ ฉัตราภรณ์ สุวรรณหิรัญพร (2548) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับบุคลากรไว้ว่า คือ บุคคลที่มีความพร้อมในการเตรียมพร้อมอันเนื่องมาจากการเตรียมการ ความถนัด ความพึงพอใจ หรือความกระตือรือร้น โดยขึ้นอยู่กับสภาวะทางด้านร่างกาย อารมณ์ และสังคม เพื่อให้กิจกรรมนั้นสามารถดำเนินการสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับ ทวี ท่อแก้ว และอบรม สัมภิบาล (2517) ให้ความหมายว่า ลักษณะทั้งหมดในตัวบุคคลที่สามารถรวบรวมขึ้นเป็นเครื่องมือในการตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง โดยผ่านประสบการณ์การเรียนรู้ปฏิบัติจนเกิดเป็นความสามารถเฉพาะตน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในชุมชนเดิมบาง-เขาพระ ผู้วิจัยพบว่าการศึกษาศักยภาพเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนให้เกิดเป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ ทั้งนี้ควรศึกษาในเรื่องของส่วนประสมทางการตลาด และตลาดบริการ เพื่อที่จะได้พัฒนารูปแบบการตลาดและผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถนำมาจัด หรือเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตัวอย่างการศึกษาทางด้านการตลาด เช่น ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การพัฒนาสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ และการหาช่องทางการประชาสัมพันธ์เพิ่ม หรือมีรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ถึงสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในชุมชนเดิมบาง-เขาพระ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับ “ทุนอุดหนุนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ ใจอารีย์ ที่ปรึกษางานวิจัย ขอบพระคุณ นายพงษ์ศักดิ์ นามโยธี ผู้ช่วยนักพัฒนาการท่องเที่ยว ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลนางบวช นายประเสริฐ กัณหสินวัฒนา สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเขาพระ และนางสาวอรศิริ ธีรอภิศักดิ์กูล หัวหน้าฝ่าย

บริหารงานการศึกษา รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา และชาวบ้านชุมชนเดิมบาง (ชุมชนนางบวช) และชุมชนเขาพระ อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในชุมชน

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (18 สิงหาคม 2562). ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว, จาก https://www.mots.go.th/

เกษม จันทร์แก้ว. (2541). *รายงานสรุปผลการศึกษาวิจัย 5 ปี (พ.ศ. 2535-2540) โครงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหลมผักเบี้ยอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เขวิกา สุขเอี่ยม, (2559). การจัดการภูมิทัศน์วัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว กรณีศึกษาชุมชนเชิงอนุรักษ์ “บ้านแม่กำปอง”. การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติของเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ-วิจัย สายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 9: มหาวิทยาลัยนเรศวร

ฉัตราภรณ์ สุวรรณหิรัญพร (2548). *ความพร้อมของบุคลากรสังกัดสำนักงานใหญ่ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.* กรุงเทพมหานคร.

ชูสิทธิ์ ชูชาติ. 2543. *ปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว และปัจจัยแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินเลือกนักท่องเที่ยวปริมณฑลของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.* บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ทวี ท่อแก้ว และอบรม สินภิบาล. (2517) จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โพธิ์สามต้นการพิมพ์.

เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2553). *บทบาทของการวิจัยต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. วันที่ 11 กันยายน 2553 งานประชุมวิชาการระดับชาติ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บ้านจอมยุทธ. (25 กันยายน 2562). *ศาสนา ลัทธิ ความเชื่อ นิกาย พิธีกรรม,* จาก บ้านจอมยุทธ http://www.baanjomyut.com/libary_3/extension5/legendary_industry_that_trunk/01.html

รุ่งนภา มิตรปรีชา. (2557). *พฤติกรรมการบริโภคและรับข่าวสารของชาวมุสลิมในไทยต่อการสื่อสารการตลาดสินค้าอุปโภคบริโภคและการท่องเที่ยว*, กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

วิวัฒน์ชัย บุญยภักดิ์. (2550). *ทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย*. เอกสารการสอนชุดวิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทยสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 286. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศุภวัจน์ แก้วขาว. (2546). *การออกแบบวางผังบริเวณเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตร สถานีวิจัยกาญจนบุรี* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สุดสันต์ สุทธิพิศาล. (2557). *ประสบการณ์ และผลิตภัณฑ์ของการท่องเที่ยวและบริการสร้างสรรค์*. สืบค้น 2 พฤศจิกายน 2556, จาก http://lms.nida.ac.th.

อดิศร เรือลม. (2546). *ผลกระทบของการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการพัฒนาเมือง : กรณีศึกษาเมืองแม่ฮ่องสอน.* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา

Participatory Action Research in Tourism Route Development for Community Based Tourism in Thung Maphrao Community, Phang-nga

Received 13 July 2021
Revised 16 August 2021
Accepted 16 August 2021

นิมิต ซุ้นสั้น,
สัญญา ฉิมพิมล, พิมลรัตน์ ภูเขียว,
สุภัทรา สังข์ทอง, ประภาศรี อึ่งกุล,
ยุทธชัย ฮารีบิน, สิรินทรา สังข์ทอง, พิมพิกา พูลสวัสดิ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Nimit Soonsan,
Sanya Chimphimon, Pimonrat Radphukheaw,
Suphattra Sangthong, Prapasri Ungkul,
Yuttachai Hareebin, Sirinthra Sungthong, Pimpika Poolsawat
Phuket Rajabhat University

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้คือ 1) เพื่อสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา 2) เพื่อพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวทางเลือกในชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา และ 3) เพื่อประเมินเส้นทางการท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายภาคส่วนทั้งจากภาครัฐ เอกชน นักท่องเที่ยว และผู้นำชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนทุ่งมะพร้าวมีทรัพยากรทางธรรมชาติ และวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่สามารถนำมาพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวโดยไม่ลดทอนคุณค่าและการจัดการขีดความสามารถการท่องเที่ยว นอกจากนั้นการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ภายใต้รูปแบบ “มองตะวันจากภูผา...ล่องธาราสู่มหานที” ซึ่งประเมินเส้นทางท่องเที่ยวดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเส้นทางท่องเที่ยวใหม่มีความแตกต่างจากเส้นทางการท่องเที่ยวเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

คำสำคัญ: เส้นทางท่องเที่ยว การท่องเที่ยวโดยชุมชน วิจัยเชิงปฏิบัติการ

Abstract

This study aimed to 1) survey tourism route in Thung Maphrao Community, Phang-nga, 2) develop alternative tourism route in Thung Maphrao Community, Phang- nga, and 3) evaluate tourism route in Thung Maphrao Community, Phang- nga. The study used participatory action research methodology by collecting data from stakeholder, consisting government sectors, public sectors, tourists and community leaders. The results showed that there are many resources that natural resources and cultural and custom in Thung Maphrao Community for further development of tourism route based on the community value and the tourism capacity management. Moreover, the new tourism route under the model " Wander above the sea of fog, float down the river through untouched land". In addition, the evaluated results of tourism route showed the statistically significant difference between the new and old tourism route. The results could use to develop efficient tourism management at the Thung Maphrao Community.

Keywords: Tourism route, Community-based tourism, Participatory Action Research

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเดินทางท่องเที่ยวแบบหลั่งไหลจำนวนมาก (Mass tourism) ซึ่งทำให้เกิดการบริโภคทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างสิ้นเปลืองและก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (จิตคุปต์ ละอองปลิว, 2562) แต่อย่างไรก็ตามด้วยสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของการท่องเที่ยวในปัจจุบันจำเป็นต้องทำให้นักท่องเที่ยวบริโภคอย่างสมเหตุสมผล มีจิตสำนึกและคำนึงถึงคุณค่าของชุมชนและท้องถิ่นที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืนต่อจุดหมายปลายทาง ด้วยการพัฒนาการท่องเที่ยวทางเลือก (Alternative tourism) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เหมาะกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ซึ่งมีคุณลักษณะเด่นในเชิงความหลากหลายของทรัพยากรการท่องเที่ยว มุ่งเน้นการสื่อความหมายและนำเสนอรูปแบบเส้นทางการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-based tourism) ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน รวมถึงการกระจายรายได้และผลประโยชน์ไปยังระดับท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม (มัสลิน วุฒิสินธุ์, 2560)

การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นการท่องเที่ยวที่นำเสนอเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่นจากทรัพยากรหลากหลาย เช่น วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตชุมชน เป็นต้น เพื่อพัฒนารูปแบบเส้นทางการท่องเที่ยวที่ช่วยสร้างประสบการณ์และความประทับใจต่อนักท่องเที่ยว (ศิริพันธ์ นันสุนานนท์, 2563) โดยเฉพาะการกำหนดเส้นทางท่องเที่ยวตามศักยภาพของแต่ละพื้นที่เพื่อดึงจุดเด่นที่สำคัญให้แก่นักท่องเที่ยวเข้าชมจุดที่น่าสนใจตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ปลอดภัยและสะดวกขึ้น (สกาวรัตน์ บุญวรรโณ และคณะ, 2563) แต่อย่างไรก็ตาม

ทรัพยากรของแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งชุมชนทุ่งมะพร้าวเป็นชุมชนหนึ่งที่เคยอยู่ในสถานะกิ่งอำเภอของจังหวัดพังงา เป็นชุมชนเหมืองแร่ อาคารสถาปัตยกรรมเก่าแก่ และทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ อีกทั้งสถานที่ตั้งอยู่ระหว่างแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดพังงา ได้แก่ หมู่เกาะสิมิลัน หมู่เกาะสุรินทร์ อุทยานแห่งชาติเขาหลัก-ลำรู่ เป็นต้น และจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางเยี่ยมเยือนเป็นจำนวนมาก (Mass tourism) ดังนั้นการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญในการขับเคลื่อนเพื่อเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยว และช่วยขับเคลื่อนการรวมกลุ่มของชุมชนในการออกแบบเส้นทางตามจุดเด่นของพื้นที่เพื่อให้เกิดตลาดทางเลือกใหม่ของการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรมได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่

1) เพื่อสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา
2) เพื่อพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวทางเลือกในชุมชนทุ่งมะพร้าว อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา
3) เพื่อประเมินเส้นทางการท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดการขอบเขตด้านพื้นที่คือ ชุมชนทุ่งมะพร้าว อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ซึ่งเป็นชุมชนที่มีความพร้อมในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับคณะผู้วิจัย โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหาคือการสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวทางเลือกให้แก่พื้นที่ของการศึกษา นอกจากนั้นขอบเขตด้านประชากรคือ วิสาหกิจชุมชนการท่องเที่ยวเขาไข่นุ้ย หอการค้าจังหวัดพังงา ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพังงา ผู้นำชุมชน แกนนำกลุ่มชาวบ้าน และนักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ชุมชนเกิดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับขีดความสามารถในการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน นอกจากนั้นชุมชนสามารถกำหนดเส้นทางท่องเที่ยวทางเลือกที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำเสนอเป็นทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวในอนาคต นอกจากนั้นหน่วยงานภาครัฐและสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังสามารถมีบทบาทในการสนับสนุนเส้นทางการท่องเที่ยวหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ด้วยการกระตุ้นและส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยเน้นความคงอยู่ของความเป็นอัตลักษณ์และจุดเด่น รวมถึงความเป็นพหุวัฒนธรรมของวิถีชีวิตของชุมชนทุ่งมะพร้าว อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งชุมชนมีบทบาทการเป็นเจ้าของ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) ลักษณะสำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชนคือ การนำทรัพยากรในท้องถิ่น ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ฯลฯ มาใช้เป็นปัจจัยหรือต้นทุนเพื่อจัดการท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสม ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและชุมชน ทั้งนี้การจัดการการท่องเที่ยวต้องตั้งอยู่บนฐานคิดที่ว่าชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว และชุมชนเป็นผู้ดำเนินการ อย่างไรก็ตามการพัฒนาทรัพยากรเพื่อให้จัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เกิดความยั่งยืน ตามมาตรฐานและเกณฑ์ขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) ต้องพิจารณาในมิติทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านที่ 2 การจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิต ด้านที่ 3 การอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน ด้านที่ 4 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน และด้านที่ 5 คุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งทุกมิติต้องให้ความสำคัญเท่าเทียมกันในการวางแผนบริหารการท่องเที่ยวและพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชน

การพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวทางเลือก (Alternative tourism route) ในชุมชนมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจฐานทรัพยากรของชุมชนและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ถึงเอกลักษณ์ของชุมชนแห่งนั้น อีกทั้งการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนย่อมทำให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวถูกใช้ได้อย่างคุ้มค่าด้วย ทั้งนี้ การจัดเส้นทางท่องเที่ยวหมายถึง การกำหนดเส้นทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าไปมีส่วนร่วมตามจุดที่น่าสนใจตามทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างง่ายสะดวกและปลอดภัย ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ได้อย่างครบถ้วน (วิภาวรรณ ปิ่นแก้ว, 2551) จากการศึกษาชุมพล รอดแจ่ม (2555) ได้พัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดนนทบุรี เพื่อค้นหาปัจจัยและผลในการที่ผู้คนตัดสินใจเข้ามาท่องเที่ยวในการขยายโอกาสของการจัดเส้นทางการท่องเที่ยว ได้ในระยะยาว นอกจากนั้น เสริมศิริ นิลดาและคณะ (2560) ได้พัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวตามรอยชาติพันธุ์ในจังหวัดเชียงราย โดยเฉพาะการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว สถานที่หรือชุมชนเพื่อกำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวและพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามรอยชาติพันธุ์บนเส้นทางท่องเที่ยวเศรษฐกิจ และ เบญญทิพย์ ทองวิไล (2559) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของเส้นทางการท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดเส้นทางหลักและเส้นทางรองจากทรัพยากรทางธรรมชาติ และคุณค่าของประวัติศาสตร์ชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทย เช่นเดียวกันกับ นนทิภัค เพียรโรจน์ และคณะ (2558) ได้พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงสำหรับแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมให้แก่กลุ่ม 4 จังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย ได้ทั้งโปรแกรมนำเที่ยวแบบท่องเที่ยววันเดียว (One day trip) และโปรแกรมนำเที่ยวแบบค้างคืน สอดคล้องกับสกาวรัตน์ บุญวรรโณ และคณะ (2563) ได้พัฒนาเส้นทางนำเที่ยวเพื่อต่อยอดสู่การจัดการท่องเที่ยวโดยอาศัยต้นทุนของพื้นที่เป็นหลัก และไม่ลดทอนหรือทำลายคุณค่าของชุมชนและขีดความสามารถในการจัดการฐานทางทรัพยากรทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น ผลการศึกษาครั้งนี้จึงได้พัฒนา

เส้นทางท่องเที่ยวออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) เส้นทางศึกษาประวัติศาสตร์เป็นโปรแกรมแบบ 1 วัน (One day tour) 2) เส้นทางศึกษาเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่นแบบครึ่งวัน (Half day tour) และ 3) เส้นทางศึกษาทางด้านสังคมเป็นโปรแกรมครึ่งวัน (Half day tour) ส่วน ธนาภา ช่วยแก้ว และสุดใจ จิโรจน์กุล (2562) ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พบว่า ริมแม่น้ำปากพนังมีศักยภาพของทรัพยากรเหมาะสมในการกำหนดเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมริมแม่น้ำปากพนังแบบเต็มวันตามแนวคิด "วันเดียวเที่ยวปากพนัง" ภายใต้ชื่อรายการนำเที่ยว "ล่องเรือหา...รักษ์ ที่ปากพนัง" จึงสามารถสรุปได้ว่าการกำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวที่ผ่านมามีการออกแบบการท่องเที่ยว 3 รูปแบบ ตามแนวคิดของ ฉันทัช วรรณถนอม (2552) คือ รูปแบบแรก Hub and Spoke รูปแบบที่สอง Circle และรูปแบบที่สาม Open Jaw สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพันธ์ นันสุนานนท์ (2563) ที่ออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวโดยชุมชนในเขตทุ่งครุ โดยเฉพาะการออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมแบบครึ่งวันและแบบเต็มวันให้นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบในวัฒนธรรม ดังนั้นการทบทวนวรรณกรรมในครั้งนี้จึงสามารถพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวทางเลือกและประเมินเส้นทางการท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา ด้วยการกำหนดเส้นทางท่องเที่ยวตามฐานทรัพยากรเป็นแกนหลักเพื่อนำเสนอให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory action research) ตามแนวทางของ Kemmis and McTaggart (1988) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการวางแผน ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการปฏิบัติ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการสังเกต และขั้นตอนที่ 4 ขั้นการสะท้อนผล เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ครบถ้วน โดยพื้นที่การศึกษา คือ ชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา ซึ่งเป็นชุมชนตามแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของจังหวัดพังงา โดยตำบลทุ่งมะพร้าวอยู่ในเขตท้องที่อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา เป็นพื้นที่ที่สามารถพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวเพื่อเป็นทางเลือกที่สำคัญ โดยเฉพาะการพัฒนาเส้นทางเพื่อลดจำนวนนักท่องเที่ยวจากกระแสการท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ หมู่เกาะสุรินทร์ หมู่เกาะสิมิลัน ที่อยู่ใกล้เคียงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยของแต่ละวัตถุประสงค์มีรายละเอียดดังนี้

การสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แบ่งออกเป็นวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพและการศึกษาเชิงปริมาณ สำหรับวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพมีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ วิสาหกิจชุมชนการท่องเที่ยวเขาไข่นุ้ย หอการค้าจังหวัดพังงา ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพังงา จำนวน 15 คน ที่เก็บข้อมูลด้วยแบบสนทนากลุ่มย่อย (Focus-group interview form) และแบบสังเกต (Observation form) ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2563 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อสรุปเป็นสาระสำคัญของข้อมูลเป็นกลุ่มตามเนื้อหา ที่ได้จากการรวบรวมเนื้อความ คำพูด ข้อความ และปรากฏการณ์จากบริบทตามวัตถุประสงค์ นอกจากนั้นการศึกษาเชิงปริมาณมีผู้ให้ข้อมูลกลุ่มสองได้แก่ นักท่องเที่ยว จำนวน 27 คน ที่เก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินผลเส้นทางท่องเที่ยว (Evaluation form) ในวันที่

16-17 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2563 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพมีผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย วิสาหกิจชุมชนการท่องเที่ยวเขาไข่นุ้ย หอการค้าจังหวัดพังงา ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพังงา ผู้นำชุมชน แกนนำกลุ่มชาวบ้าน และนักท่องเที่ยว รวมทั้งสิ้น 50 คน ใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัยคือ แบบสนทนากลุ่มย่อย (Focus-group interview form) และแบบสังเกต (Observation form) ซึ่งได้พัฒนาเครื่องมือตามแนวทางของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในอดีตเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์การศึกษา แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 8 ครั้ง ในระหว่างวันที่ 1 เดือนธันวาคม พ.ศ.2563 ถึงวันที่ 31 เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2564 ต่อจากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้เพื่อสรุปเป็นสาระสำคัญของข้อมูลเป็นกลุ่มตามเนื้อหา ที่ได้จากการรวบรวมเนื้อความ คำพูด ข้อความ ปรากฏการณ์ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างการเก็บข้อมูล

การประเมินเส้นทางการท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา ตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณมีผู้ให้ข้อมูลคือนักท่องเที่ยว จำนวน 27 คน ที่เก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินผลเส้นทางท่องเที่ยว ในวันที่ 10-11 เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2564 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเพื่อพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวจากการลงพื้นที่ภาคสนามรวมทั้งข้อมูลพื้นฐานของชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา และการวิเคราะห์ความสำคัญและคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละประเด็นสามารถนำเสนอตามวัตถุประสงค์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ผลการสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงาตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อ 1 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นของทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนทุ่งมะพร้าวมีแนวโน้มการท่องเที่ยวที่ดี การสำรวจทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านธรรมชาติของชุมชนมีป่าโกงกางที่อุดมสมบูรณ์และส่งผลให้มีสัตว์ทะเล เช่น ปูดำ หอยตลับ หอยเจดีย์ เป็นต้น อุดมสมบูรณ์เช่นเดียวกัน ซึ่งลักษณะของป่าโกงกางมีแนวยาวเรียงรายยื่นออกไปสู่ทะเลอันดามัน นอกจากนั้นมีจุดชมวิวทะเลหมอกยามเช้าจากเนินเขาของพื้นที่เอกชนภายใต้ชื่อ “ทะเลหมอกเขาไข่นุ้ย” ซึ่งจุดชมวิวเป็นที่รู้จักในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบธรรมชาติ จากทรัพยากรการท่องเที่ยวจึงมีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นขายรายการนำเที่ยวเพื่อชมวิวทะเลหมอกเขาไข่นุ้ยเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวหลักของพื้นที่ ประเด็นต่อมาในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการรวมกลุ่มอย่างหลวม (Weak inter-unit ties) ของสมาชิกในตำบลทุ่งมะพร้าว ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อสร้างความตระหนักในการอนุรักษ์ ปกป้องและรักษาทรัพยากรทางธรรมชาติในชุมชน ประเด็นด้านการกำหนดกฎระเบียบและมาตรการของชุมชนทางกลุ่มได้มีการกำหนดกฎกติกาสำหรับการปฏิบัติตนและผลักดันให้นักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติตามอย่างจริงจัง

ภาพที่ 1 ป่าชายเลยในพื้นที่ทุ่งมะพร้าว (ภาพซ้าย) และจุดชมวิวทะเลหมอก (ภาพขวา)
ที่มา ผู้วิจัย, 2563

การลงพื้นที่เพื่อสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวของชุมชนทุ่งมะพร้าวของการศึกษาครั้งนี้จึงนำนักท่องเที่ยวเดินทางประเมินกิจกรรมชมวิวทะเลหมอกเขาไข่นุ้ย ในลักษณะ 2 วัน 1 คืน โดยมีสถานที่พักแรมตั้งอยู่บนเนินเขา ณ จุดชมวิว ซึ่งผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 1 โดยผลการประเมินความพึงพอใจนักท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 2 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 3 ด้าน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2 นอกจากนั้นผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านพื้นที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการ ด้านกิจกรรม และด้านบริหารจัดการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลนักท่องเที่ยวก่อนปรับปรุงเส้นทางการท่องเที่ยว

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n= 27)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	6	22.2
หญิง	21	77.8
อายุ		
18 – 25 ปี	27	100.0
ศาสนา		
พุทธ	18	66.7
อิสลาม	9	33.3
งานอดิเรก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การเดินทางท่องเที่ยว	22	64.8
ชมภาพยนตร์	10	29.4
อ่านหนังสือ	1	2.9
เต้น	1	2.9
ประสบการณ์การท่องเที่ยว		
เดินทางครั้งแรก	26	96.3
เคยเดินทางท่องเที่ยวแล้ว	1	3.7

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจนักท่องเที่ยวก่อนปรับปรุงเส้นทางการท่องเที่ยว

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	ลำดับ
ด้านพื้นที่	4.28	0.804	มากที่สุด	1
ด้านกระบวนการ	4.20	0.819	มาก	3
ด้านกิจกรรม	4.01	0.785	มาก	4
ด้านบริหารจัดการ	3.65	0.980	มาก	5
ด้านสภาพแวดล้อม	4.23	0.845	มากที่สุด	2

การศึกษาแนวทางการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา จากการสำรวจเบื้องต้นการรวมกลุ่มยังเป็นการรวมตัวของแกนนำและชาวบ้านเพื่อนำเที่ยวในจุดชมวิวเขาไข่นุ้ย การศึกษาเพื่อพัฒนาในงานวิจัยครั้งนี้จึงค้นหาความสำคัญของการรวมกลุ่มหลากหลายรูปแบบเพื่อให้การพัฒนากลุ่มหรือการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความเหมาะสมกับพื้นที่ ดังนั้นผลการศึกษาครั้งนี้การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงาจึงพัฒนาให้มีความชัดเจนด้วยการรวมกลุ่มด้วยการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจท่องเที่ยวชุมชนเขาไข่นุ้ย ซึ่งจากเดิมที่เป็นการรวมกลุ่มแบบหลวม (Weak inter-unit ties) ได้ทำให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นเป็นการรวมกลุ่มอย่างเหนียวแน่น (Strong inter-unit ties) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่าง (Heterophily theory) ที่อธิบายการรวมกลุ่มทั้งสองแบบมีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน โดยการรวมกลุ่มแบบหลวมมีข้อดีตรงที่สามารถจะถ่ายทอดความรู้ที่มีความสลับซับซ้อนน้อย แต่การรวมกลุ่มอย่างเหนียวแน่น ช่วยทำให้สามารถถ่ายทอดความรู้ที่มีความสลับซับซ้อนมากได้ดีและเติบโตได้ดีมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การรวมกลุ่มอย่างเหนียวแน่นในนามวิสาหกิจท่องเที่ยวชุมชนเขาไข่นุ้ยสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนทุ่งมะพร้าวจะช่วยทำให้เป้าหมายในมุมของชุมชนสามารถกำหนดสิทธิของชุมชนและสิทธิของทรัพยากรชุมชนได้ชัดเจนมากขึ้นและทำให้นักท่องเที่ยวได้รับคุณค่าและประสบการณ์จากการทำกิจกรรมตามเส้นทางการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

การพัฒนาเส้นทางเส้นทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนทุ่งมะพร้าวสามารถจัดได้หลากหลายองค์ประกอบที่ใช้ในการกำหนดการพัฒนาโดยอาศัยต้นทุนของพื้นที่เป็นหลักและต้องไม่ทำลายหรือลดทอนคุณค่าของชุมชน ทั้งนี้พื้นที่มีจุดเด่นรวมทั้งขีดความสามารถในการจัดการฐานทางทรัพยากรทางธรรมชาติและวิถีชีวิตของชุมชนที่สามารถนำมากำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวเป็นเส้นทาง 2 วัน 1 คืน ที่สะท้อนให้เห็นอัตลักษณ์และคุณค่าของชุมชนภายใต้สโลแกน “มองตะวันจากภูผา...ล่องธาราสู่มหานที” พบว่ามีแหล่งท่องเที่ยวตามเส้นทางของชุมชนทุ่งมะพร้าว ประกอบด้วย 2 จุดที่สำคัญ ได้แก่ จุดแรก “มองตะวันจากภูผา” เป็นจุดที่ได้รับการพัฒนาต่อยอดจากทรัพยากรหรือแหล่งท่องเที่ยวเดิมคือ เขาไข่นุ้ย ที่เป็นที่ดินของเอกชน ซึ่งจุดนี้นักท่องเที่ยวสามารถชมวิวจุดชมพระอาทิตย์ขึ้นและวิวทะเลหมอกที่มองเห็นได้ในมุมกว้าง โดยมีทิวทัศน์ของแนวเขาลำแก่น เขากะปง เขาพังงา และแนวเทือกเขาภูตาจอ อย่างไรก็ตามจุดนี้นอกจากเป็นจุดชมวิวพระอาทิตย์ขึ้น ยังเป็นจุดที่ชมวิวพระอาทิตย์ตกที่มองเห็นวิวของทะเลอันดามันได้อีกด้วย นอกจากนั้นจุดนี้นักท่องเที่ยวสามารถค้างคืน ซึ่งมีที่พักของเอกชนให้บริการที่หลากหลาย ในรูปแบบของห้องพักและเต็นท์ แต่อย่างไรก็ตามจุดนี้ยังมีเส้นทางขึ้นเขาด้านบนค่อนข้างชันและขรุขระ การเดินทางจึงต้องใช้ความชำนาญเป็นอย่างมากในการขับขึ้นไป เพราะฉะนั้นจึงควรใช้บริการรถรับส่งของชาวบ้านจึงมีความปลอดภัยดีที่สุด

ภาพที่ 2 จุดชมวิวพระอาทิตย์ขึ้นและทะเลหมอก (ภาพซ้าย) และจุดชมวิวพระอาทิตย์ตกและทะเล อันดามัน (ภาพขวา)

ที่มา ผู้วิจัย, 2564

จุดการท่องเที่ยวที่สองคือ “ล่องธาราสู่มหานที” นักท่องเที่ยวสามารถล่องแพไม้ไผ่ที่มีมาตรฐานตามเส้นทางของป่าโกงกาง ทำให้มีความอุดมสมบูรณ์ของสัตว์ทะเล นอกจากนั้นชาวบ้านมีอาชีพหลัก คือ การทำประมงพื้นบ้าน และการทำเครื่องมือประมงพื้นบ้าน ดังนั้นในช่วงน้ำลงจะเกิดสันหลังมังกรหรือเนินทราย (Sand dune) จึงได้พัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวสามารถลงมือหาหอยตลับหรือหอยหวานที่มีจำนวนมากในพื้นที่เพื่อเป็นการเรียนรู้อาชีพตามวิถีชาวบ้านท้องถิ่น ซึ่งจุดแรกมีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวมีทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติ คือ ป่าโกงกาง ที่มีทัศนียภาพของทะเลอันดามัน ส่วนทรัพยากรทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต คือ วิถีชีวิตชาวประมงพื้นบ้านการทำเครื่องมือจับสัตว์น้ำประเภทต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามจุดนี้ยังคงต้องได้รับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเบื้องต้นที่เป็นจุดขึ้น-ลงเรือ หรือที่นั่งพักคอยใกล้บริเวณท่าเรือ

ภาพที่ 3 ล่องแพไม้ไผ่ตามแนวป่าโกงกาง (ภาพซ้าย) และสันหลังมังกรและกิจกรรมหาหอยตลับ (ภาพขวา)

ที่มา ผู้วิจัย, 2564

การกำหนดจุดตำแหน่งและแผนที่เส้นทางที่ได้พัฒนาตามตำแหน่งของสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของชุมชนทุ่งมะพร้าวแบบ 2 วัน 1 คืน แต่อย่างไรโปรแกรมการท่องเที่ยวสามารถยืดหยุ่นได้ด้วยข้อจำกัดของระยะเวลา ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถร่วมกิจกรรมแบบไม่ค้างคืน จากกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ผลจากการศึกษาสามารถวาดภาพแผนที่เส้นทางท่องเที่ยว ดังภาพที่ 4

การประเมินเส้นทางท่องเที่ยวของชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณที่ลงพื้นที่สำรวจตามเส้นทางที่ได้จากผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การประเมินเส้นทางการท่องเที่ยวตามเส้นทาง “มองตะวันจากภูผา...ล่องธาราสู่มหานที” จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 21 คน มีรายละเอียดของข้อมูลส่วนบุคคลแสดงดังตารางที่ 3 นอกจากนั้นผลการประเมินความพึงพอใจนักท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 4 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 1 ด้าน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4 โดยผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านกิจกรรม ด้านพื้นที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการ และด้านบริหารจัดการ

ตารางที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลนักท่องเที่ยวหลังปรับปรุงเส้นทางการท่องเที่ยว

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n= 27)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	42.9
หญิง	12	57.1
อายุ		
18 – 25 ปี	2	9.5
26 – 35 ปี	9	42.9
36 – 45 ปี	8	38.1
มากกว่า 45 ปี	2	9.5
ศาสนา		
พุทธ	16	76.2
อิสลาม	5	23.8
งานอดิเรก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การเดินทางท่องเที่ยว	17	85.0
ชมภาพยนตร์	2	10.0
อ่านหนังสือ	1	5.0
ประสบการณ์การท่องเที่ยว		
เดินทางครั้งแรก	16	76.2
เคยเดินทางท่องเที่ยวแล้ว	5	23.8

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจนักท่องเที่ยวหลังปรับปรุงเส้นทางการท่องเที่ยว

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	ลำดับ
ด้านพื้นที่	4.33	0.497	มากที่สุด	2
ด้านกระบวนการ	4.29	0.509	มากที่สุด	4
ด้านกิจกรรม	4.49	0.406	มากที่สุด	1
ด้านบริหารจัดการ	4.14	0.579	มาก	5
ด้านสภาพแวดล้อม	4.31	0.652	มากที่สุด	3

การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพื้นที่ ด้านกระบวนการ ด้านกิจกรรม ด้านบริหารจัดการ และด้านสภาพแวดล้อม ได้ทดสอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Paired sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 5 พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านพื้นที่ ด้านกระบวนการ ด้านบริหารจัดการ และด้านสภาพแวดล้อม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจก่อนและหลังปรับปรุงเส้นทางท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ภาพที่ 4 เส้นทางท่องเที่ยวชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงเส้นทางท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	ก่อนการปรับปรุง		หลังการปรับปรุง		t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ด้านพื้นที่	4.28	0.804	4.33	0.497	.146	.885
ด้านกระบวนการ	4.20	0.819	4.29	0.509	-.132	.896
ด้านกิจกรรม	4.01	0.785	4.49	0.406	2.883**	.009
ด้านบริหารจัดการ	3.65	0.980	4.14	0.579	1.481	.154
ด้านสภาพแวดล้อม	4.23	0.845	4.31	0.652	-.315	.756

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาสามารถช่วยให้ชุมชนได้วางแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ โดยการศึกษาครั้งนี้อาศัยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจึงทำให้เส้นทางการท่องเที่ยวและการประเมินผลงานวิจัยสามารถสรุปประเด็นการศึกษาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามประเด็นของการจัดการการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ชุมชนเกิดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับขีดความสามารถในการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยผลวิจัยนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยวตามสโลแกน “มองตะวันจากภูผา...ล่องธาราสู่มหานที” ซึ่งเป็นโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบ 2 วัน 1 คืน แต่อย่างไรก็ตามข้อจำกัดด้านเวลาของนักท่องเที่ยวยังคงต้องให้ความสำคัญทำให้กิจกรรมตามเส้นทางท่องเที่ยวสามารถทำกิจกรรมในโปรแกรมแบบวันเดียวที่สามารถเลือกทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยเส้นทางการท่องเที่ยวที่ได้พัฒนาขึ้นสะท้อนจากจุดเด่นของพื้นที่และบ่งบอกถึงความแตกต่างจากพื้นที่อื่นทั้งวิถีชีวิตที่สะท้อนการดำรงของชุมชนและทรัพยากรของธรรมชาติและวัฒนธรรมที่เกิดจากคุณค่าของชุมชนด้วย

ผลงานวิจัยเกิดผลกระทบต่อสังคม ชุมชน และท้องถิ่นจากการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวของชุมชนทุ่งมะพร้าว จังหวัดพังงา ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนในส่วนกิจกรรมก่อนการวิจัยและหลังการวิจัยมีความแตกต่างกันทางสถิติ ทางชุมชนหรือกลุ่มวิสาหกิจการท่องเที่ยวสามารถนำเส้นทางการท่องเที่ยวไปวางแผนและกำหนดโปรแกรมการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างเต็มรูปแบบ ทั้งจากอนุรักษ์ การฟื้นฟู และรักษาเพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นทางเลือกและช่วยลดกระแสการท่องเที่ยวหลักเพื่อให้พื้นที่การท่องเที่ยวมีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและขยายความสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยต่อไปควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความสอดคล้องกับแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อใช้ประโยชน์ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม นอกจากนั้นการศึกษาครั้งนี้นำเสนอเส้นทางและกิจกรรมการ

ท่องเที่ยวที่มีจุดเด่นของพื้นที่ จึงควรศึกษาการพัฒนาการตลาดท่องเที่ยว ด้วยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและเครื่องมือการตลาดเพื่อทำให้เส้นทางการท่องเที่ยวหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวได้สอดคล้องกับการท่องเที่ยวกระแสรองอย่างเหมาะสม

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ได้รับงบประมาณจากโครงการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน ภายใต้โครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2561). *การท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน.* สืบค้น 11 กรกฎาคม 2563, จ า ก http://www.tatreviewmagazine.com/article/cbt-thailand/

จิตคุปต์ ละอองปลิว. (2562). การท่องเที่ยวเมืองรอง: ทางเลือกแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จังหวัดราชบุรี. *อินทนิลทักษิณสาร, 14*(2), 39-60.

ฉันทัช วรรณถนอม. (2552). *การวางแผนและการจัดนำเที่ยว.* กรุงเทพฯ: สามลดา.

ชุมพล รอดแจ่ม. (2555). *เส้นทางการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.* กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

ธนาภา ช่วยแก้ว และ สุดใจ จิโรจน์กุล. (2562). การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมริมแม่น้ำปากพนังเพื่อส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช, *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 30*(3), 80-97.

นนทิภัค เพียรโรจน์, สิริภัทร์ โชติช่วง และ ณัฐมน ราชรักษ์. (2558). การเชื่อมโยงเส้นทางและการส่งเสริมการตลาดโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของกลุ่ม 4 จังหวัดในภาคใต้ของประเทศไทย. *วารสารการจัดการ, 32*(2), 89-115.

เบญญทิพย์ ทองวิไล. (2559). *การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของเส้นทางการท่องเที่ยวอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย.* (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร.

มัสลิน วุฒิสินธุ์. (2560). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวทางเลือกแบบผสมผสานในชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11*(2), 442.

วิภาวรรณ ปิ่นแก้ว. (2551). *แนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร.

ศตรรฆ ประจงค์, วรรณวีร์ บุญคุ้ม และ นรินทร์ สังข์รักษ์. (2560). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 10*(2), 1515-1529.

ศิริพันธ์ นันสุนานนท์. (2563). แผนที่ชุมชนและการออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวโดยชุมชนในเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. *วารสารสถาบันศิลปวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 21*(2), 83-93.

สกาวรัตน์ บุญวรรโณ, เกษตรชัย และหีม และ บัณฑิตา หลิมประดิษฐ์. (2563). การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในย่านเมืองเก่าตะกั่วป่า จังหวัดพังงา, *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่, 21*(1), 1-14.

เสริมศิริ นิลดา, กษิดิศ ใจผาวัง, จิราพร ขุนศรี, เบญจวรรณ เบญจกรณ์, ศิริพรรณ จีนะบุญเรือง, นิเวศ จีนะบุญเรือง และ พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). การพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวตามรอยชาติพันธุ์ในจังหวัดเชียงราย. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *12*(1), 26-37.

Kemmis, S., and R. McTaggart. (1988). *The Action Research Planner.* 3rd ed. Geelong, Australia: Deakin University Press.

การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟเพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย

The Development of Music Learning Activities for Young Children by Carl Orff to Promote Music Practice Skills for Early Childhood Students

Received 12 July 2021
Revised 16 August 2021
Accepted 16 August 2021

พิศสุดา สีอ่อน
อัญชลี แสงอาวุธและ กฤษณี สงสวัสดิ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Pissuda Seeon,
Anchalee Sangarwut and Kritsanee Songsawat
Saratthani Rajabhat University, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80, 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะปฏิบัติด้านดนตรีของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็กโดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟก่อนเรียนกับหลังเรียน, 3) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็กโดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟก่อนเรียนกับหลังเรียน, 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เด็กปฐมวัย ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 3 จำนวน 30 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 โรงเรียนจอย สุราษฎร์ธานี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็กโดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ สำหรับเด็กปฐมวัย จำนวน 5 ชุด แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาดนตรีสำหรับ จำนวน 15 ข้อ แบบประเมินทักษะการปฏิบัติทางด้านดนตรี จำนวน 6 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย จำนวน 10 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ โดยมีค่าประสิทธิภาพ 84.80/87.89 เป็นไปตามเกณฑ์ประสิทธิภาพ 80/80, 2) ทักษะปฏิบัติด้านดนตรีหลังเรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, 3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, และ 4) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนโดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ชุดกิจกรรมการเรียนรู้, หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ, ดนตรีสำหรับเด็กเล็ก

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to develop the music learning activity packages for young children based on Carl Orff's concept in order to meet the criteria of 80/80; 2) to compare between the pre- and post- music practical skills of students who studied with the music learning activity packages for young children based on Carl Orff's concept; 3) to compare between the pre- and post- learning achievements of students who studied with the music learning activities packages for young children based on Carl Orff's concept; 4) to study the satisfaction of students, who studied with the music learning activities packages for young children based on Carl Orff's concept, towards the use the music learning activity packages. The sample of the study included 30 third-year early childhood students, selected by cluster random sampling, in semester 2 of academic 2020 at Joy Bilingual School in Surat Thani. The research instruments were five music learning activity packages for young children based on Carl Orff's concept to promote music practical skills for early childhood students, a music learning achievement form consisting of 15 multiple-choice items of three distracters, a music practical skills assessment form of nine items from considering music practical skills based on Carl Orff's concept and applying to the assessment of music practical skills, anda 10-item satisfaction questionnaire of students towards the use of the music learning activities packages for young children based on Carl Orff's concept to promote music practicalAD skills for early childhood students. Data were analyzed by mean, percentage, standard deviation, and t-test.

The research findings were as follows. 1) The efficiencies of the developed music learning activity packages were 84.80/87.89 which meet the criteria of 80/80. 2) The post- music practical skills of the sample after studying with the activity packages were higher than before at a statistical significance level of .01. 3) The post- learning achievement of the sample was higher than before at a statistical significance level of .01. 4) Overall, the average satisfaction of the sample towards the use of the developed activity packages was in a high level

Keywords: Learning Activity Packages**,** Carl Orff's Concept, Music for Children

บทนำ

ประเทศไทยมีแผนยุทธศาสตร์ชาติ 2560-2579 เป็นแผนการพัฒนาประเทศ ที่มีเป้าหมายและแนวคิดเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ "ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" แผนการศึกษาแห่งชาติจึงมีเป้าหมายมุ่งหวังให้ประชาชนทุกช่วงวัยได้รับการศึกษาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และพัฒนาเด็กตั้งแต่แรกเกิด (0-6 ปี) มีพัฒนาการที่สมวัย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) การเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่นเป็นทักษะสำคัญที่จะทำให้เด็กมีพัฒนาการด้านสังคมต่อ ซึ่งเป็นพัฒนาการด้านการคิดต้องอาศัยทักษะสำคัญที่เรียกว่า Executive Functions (EF) เป็นพื้นฐานทั้งสิ้น เด็กที่มีการพัฒนาทักษะด้าน EF ดีตามวัย จะควบคุมอารมณ์ความต้องการ ความอยากได้ สามารถยั้งใจตนเองได้ และที่สำคัญจะสำเร็จด้านการเรียนมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงปฐมวัยเป็นช่วงเวลาที่สำคัญของการสร้าง Synapse จำนวนมากในสมอง โดยเด็กปฐมวัยในช่วงอายุ 4-5 ปี จะมีลำดับพัฒนาการทางจิตใจในด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง การให้โอกาสเด็กได้สำรวจเรียนรู้โลกและได้มองเห็นความสามารถในตัวเอง ทำให้เด็กกล้าแสดงออก สามารถอธิบายความชอบ และเรื่องราวของตนเองได้

หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 ได้กล่าวถึงปรัชญาไว้ว่า “การศึกษาปฐมวัยเป็นการพัฒนาเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 ปีบริบูรณ์ บนพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดูและการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่สนองต่อธรรมชาติและพัฒนาการตามวัยของเด็กแต่ละคน ให้เต็มศักยภาพ ภายใต้บริบทสังคมและวัฒนธรรมที่เด็กอาศัยอยู่ ด้วยความรัก ความเอื้ออาทร และความเข้าใจของ ทุกคน การจัดกิจกรรมการเรียนสอนจึงมุ่งให้ผู้เรียนมีพัฒนาการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ จิตใจ ด้านสติปัญญา และด้านสังคม เพื่อสร้างรากฐานคุณภาพชีวิตให้เด็กพัฒนาไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เกิดคุณค่าต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ” โครงสร้างของหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยแบ่งเป็น 2 ระดับ ตามพัฒนาการของเด็ก คือ หลักสูตรการศึกษาปฐมวัยสำหรับเด็กอายุต่ำกว่า 3 ปี และหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยสำหรับเด็กอายุ 3-5 ปี ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนดนตรีเป็นช่วงอายุ 3-5 ปี เพื่อให้เด็กมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตในสังคม การจัดสภาพแวดล้อมสำหรับการใช้ชีวิตของเด็กสามารถสอดแทรกดนตรีได้ ซึ่งหลักสูตรมิได้กล่าวไว้สาระที่กล่าวถึงเป็นเรื่องของการสร้างพัฒนาการทั่วๆ ไปของเด็กเท่านั้น ในส่วนของช่วงอายุ 3-6 ปี หลักสูตรได้กล่าวไว้ในจุดหมายข้อหนึ่งว่า “ชื่นชมการแสดงออกทางศิลปะ ดนตรี การเคลื่อนไหว และรักการออกกำลังกาย” ซึ่งเกี่ยวข้องกับดนตรีโดยตรง โดยเน้นให้เด็กได้แสดงออกและชื่นชมดนตรี (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) พัฒนาการของเด็กปฐมวัย โดยธรรมชาติแล้วเด็ก จะเรียนรู้และให้ความสำคัญจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวส่งผลให้เด็กเกิดประสบการณ์แก่เด็ก รวมทั้งมีพัฒนาการทางด้านสุนทรียะที่ดี และสามารถเข้าถึงด้านดนตรีและกิจกรรมการเคลื่อนไหวได้ดี (Barry, N. H., & Durham, S. 2017) ดนตรีจึงมีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของคนทั่วไป ไม่จำกัดเพศ วัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กปฐมวัยจะมีความสนุกสนาน เกิดจินตนาการต่อการสร้างสรรค์บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัยในการเข้าสู่สังคมได้อย่างเหมาะสมกับวัยเด็กที่ได้รับการส่งเสริมการแสดงออกทางดนตรี จะมีการพัฒนาด้านจิตใจ อารมณ์ ความคิด จินตนาการ สังคม การถ่ายทอดความคิดด้วยท่วงท่าลีลาที่เหมาะสม เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองมีสุขภาพที่ดีทางกายและจิตใจ (สุธัญญา ฐิโตปการ, 2559)

ในปัจจุบันการเรียนการสอนดนตรีทั่วโลกให้ความสำคัญกับวิธีการสอนดนตรี 3 รูปแบบ ได้แก่ การสอนดนตรีแบบดาลโครซ คาร์ลออร์ฟ และโคดาย ซึ่งแต่ละวิธีการมีจุดเน้นและจุดเด่นที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม ทุกวิธีมุ่งไปสู่การให้ประสบการณ์ทางดนตรีแก่ผู้เรียน โดยคำนึงถึงพัฒนาการแนวคิดและทักษะดนตรีอย่างมีระบบเป็นไปตามหลักของจิตวิทยาการเรียนรู้ (ณรุทธ์ สุทธจิตต์, 2561) การสอนดนตรีสำหรับเด็กในปัจจุบันมีผู้คิดค้นหลักการและวิธีการต่างๆ มากมาย แต่ที่เป็นที่ยอมรับและเผยแพร่ไปทั่วโลกและสอดคล้อง

กับพัฒนาการของเด็กนั้นคือ การสอนดนตรีสำหรับเด็กตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ ซึ่งเป็นการสอนดนตรีผ่านการลงมือกระทำอย่างมีชีวิตชีวาและสร้างสรรค์การมีปฏิสัมพันธ์กับวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การเล่นดนตรีที่เน้นความคิดสร้างสรรค์และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล คือชาวเยอรมันที่ชื่อว่า Carl off การสอนดนตรีของคาร์ลออร์ฟมีความสำคัญต่อการศึกษาด้านดนตรีและเป็นการสอนดนตรีที่แพร่กระจายไปยังหลายประเทศทั่วโลก แนวคิดของคาร์ลออร์ฟ จะเน้นความคิดสร้างสรรค์ (Southcott, Jane; Cosaitis, Wei, 2012) อีกทั้งออร์ฟยังเชื่อว่าการสอนดนตรีสำหรับเด็กเล็กควรเริ่มให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ไม่ควรให้การศึกษาเป็นเพียงแค่การร้องเพลงหรือแค่เล่นเครื่องดนตรี แต่ให้ร่างกายทั้งหมดสามารถสร้างดนตรีได้ด้วย วิธีการสอนของคาร์ลออร์ฟ ช่วยให้เด็กได้เรียนรู้ดนตรีผ่านการมีส่วนร่วมทั้งทางร่างกายจิตใจและประสาทสัมผัสอย่างต่อเนื่อง ผ่านประสบการณ์ในการเคลื่อนไหวร่างกาย การร้องเพลงและเล่นเครื่องดนตรี (Frank, 1964).

จากการศึกษาผลการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย ชั้นอนุบาลปีที่ 3 ปีการศึกษา 2561 ของโรงเรียนจอย สุราษฎร์ธานี พบว่าเด็กปฐมวัยได้คะแนนทักษะการปฏิบัติดนตรี ประกอบด้วย ด้านการฟัง การขับร้อง การเล่น การเคลื่อนไหว การสร้างสรรค์ และการเล่นเครื่องดนตรี มีคะแนนเฉลี่ย 73.33 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของแต่ละทักษะ ปรากฏว่าเด็กปฐมวัยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ของโรงเรียนที่กำหนดไว้ ได้แก่ ทักษะการอ่านโน้ต (50.81) ทักษะการบันทึกโน้ต (49.18) และทักษะการเรียนเล่นเครื่องดนตรี (29.5) โครงสร้างหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนจอย สุราษฎร์ธานี มุ่งเน้นให้ผู้เรียนระดับปฐมวัยเกิดความรู้และสามารถปฏิบัติการเล่นทักษะด้านดนตรีได้ในระดับพื้นฐาน มีผลงานด้านดนตรีที่เด่นชัด ครูผู้สอนต้องมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของดนตรีสำหรับเด็กเล็กเพื่อมุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนมีพัฒนาการที่ดี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ พัฒนาการด้านร่างกาย พัฒนาการด้านอารมณ์ พัฒนาการด้านสังคม และพัฒนาด้านสติปัญญา (โรงเรียนจอย สุราษฎร์ฯ, 2561) ชุดกิจกรรมการเรียนรู้จึงเป็นสื่อและเป็นสิ่งเร้าที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดจากเรียนรู้จากเนื้อหาและทักษะต่างๆด้านดนตรีที่เหมาะสมกับวัยของเด็กปฐมวัย และจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนใจที่จะทำกิจกรรมด้านดนตรีมากขึ้น ครูสามารถควบคุมการเรียนในชั้นเรียนได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังสามารถกำหนดระยะเวลาของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้ดีขึ้น (สุวธิดา ล้านสา, 2558)

จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันมีการนำกิจกรรมทางดนตรีมาสร้างสรรค์ บรรณาการและประยุกต์ใช้เป็นสื่อในการพัฒนาการและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องของเด็ก จากประสบการณ์ผู้วิจัยคิดว่าเด็กในระดับปฐมวัยจะมีปัญหาข้อบกพร่องและความพิการด้านต่าง ๆ แตกต่างกันไป ซึ่งข้อบกพร่องและความพิการทุกอย่างสามารถที่จะนำกิจกรรมทางดนตรีเข้ามาบำบัด แก้ไขได้อย่างแน่นอน ไม่ว่าจะเป็นเด็กที่มีความสนใจต่ำ เด็กที่มีสมาธิสั้น เด็กที่มีปัญหาเกี่ยวกับการพูด ปัญหาทักษะเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว การปรับตัว ความคิดและจินตนาการ สายตา การอยู่ร่วมกัน ความสามารถ สรุปได้ว่า คุณค่าของดนตรีกับพัฒนาการของเด็ก ช่วยส่งเสริมให้เด็กได้เติบโตในสังคมและบริบทที่สมบูรณ์และมีพัฒนาการในหลายๆด้าน รวมทั้งมีจิตวิญญานของการสอดแทรกดนตรีไปอยู่ในทุกๆกิจกรรมการเรียนรู้ในด้านต่างๆ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนดนตรีนั้น ครูต้องคำนึงถึงว่าการเรียนไม่ใช่เพื่อความสมบูรณ์ถูกต้องเพียงอย่างเดียว หรือว่าเพียงเพื่อเป็นศิลปิน แต่ผู้สอนต้องคำนึงลักษณะนิสัยทีดีงามของเด็กด้วย ดังนั้นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ควรจะเป็นกิจกรรมที่เป็นประสบการณ์ความและทักษะพื้นฐานเพื่อเป็นสื่อนำไปสู่คุณลัษณะอันพึงประสงค์ต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมการเรียนรู้และหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เห็นได้ว่าการเรียนการสอนวิชาดนตรีสำหรับเด็กและชุดกิจกรรมมีความสำคัญต่อผู้เรียน และจากปัญหาในการจัดการเรียนรู้จึงต้องหาแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาเด็กปฐมวัย โดยนำหลักการสอนดนตรีตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อพัฒนาเป็นชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก เพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้เด็ก 3-6 ปี มีทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีของผู้เรียนที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัยก่อนเรียนกับหลังเรียน

3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัยก่อนเรียนกับหลังเรียน

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของ คาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย ที่พัฒนาขึ้นมีค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์ (E_1/E_2) 80/80

2. ทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

3. ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย จากการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random sampling) ใช้วิธีการจับฉลาก เนื่องจากทางโรงเรียนจัดชั้นเรียนแบบคละผู้เรียน ดังนั้นในแต่ละห้องเรียนจึงมีทั้งผู้เรียนที่มีผลการเรียนในระดับเก่ง ปานกลาง อ่อน ในจำนวนสัดส่วนใกล้เคียงกันทุกห้องเรียน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นปฐมวัย ระดับชั้นอนุบาล 3 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวน 30 คน ใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟของภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 โรงเรียนจอย ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย มีแผนการจัดการเรียนรู้ทั้งหมด 16 แผน แผนละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งหมด 16 ชั่วโมง จำแนกเป็น 5 ชุดกิจกรรม

2. แบบประเมินทักษะการปฏิบัติทางด้านดนตรี จากการพิจารณาทักษะการปฏิบัติทางดนตรี ตามหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟและนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการประเมินทักษะการปฏิบัติทางด้านดนตรี จำนวน 6 ข้อ

3. แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาดนตรีสำหรับเด็ก เป็นแบบทดสอบความจำและความเข้าใจ เป็นปรนัยชนิดเลือกตอบ 3 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ

4. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย จำนวน 10 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และจัดทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย โดยนำคะแนนของนักเรียนทุกคนที่ได้จากการทำชุดกิจกรรมทุกชุด จำนวน 5 ชุดกิจกรรม รวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยค่าร้อยละ เทียบคะแนนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของนักเรียนทั้งหมด จำนวน 30 คน แล้วหาค่าเฉลี่ยค่าร้อยละตามเกณฑ์ 80/80

ตารางที่ 1 แสดงประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมการเรียนรู้โดยรวม วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย (N : 30)

จำนวนเด็กปฐมวัย (คน)	คะแนนจากชุดกิจกรรม			จำนวนเด็กปฐมวัย (คน)	คะแนนสอบหลังเรียน	
	ชุดกิจกรรม	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย		คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย
30	1	10	7.6	30	30	26.37
30	2	10	8.7			
30	3	10	8.6			
30	4	10	8.4			
30	5	10	9.1			
รวมคะแนน		50	42.4		30	
คะแนนร้อยละ		100	E_1 = 84.80		100	E_2 = 87.89

2. เปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีของเด็กปฐมวัยโดยรวม ที่ใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีสำหรับเด็กปฐมวัย โดยการทดสอบค่า t (t-test for dependent)

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีของเด็กปฐมวัยโดยรวม ที่ใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีสำหรับเด็กปฐมวัย

การทดสอบ	N	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อนเรียน	30	30	16.93	3.95	9.495**
หลังเรียน	30	30	23.37	1.77	

*มีระดับนัยสำคัญที่ .01

3. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะปฏิบัติด้านดนตรีสำหรับเด็กปฐมวัย โดยการทดสอบค่า t (t-test for dependent)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่เน้นทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีก่อนเรียนและหลังเรียนของเด็กปฐมวัยโดยรวม ที่ใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ

การทดสอบ	$\bar{X}$	N	คะแนนเต็ม	S.D.	t
ก่อนเรียน	8.57	30	15	1.50	10.428**
หลังเรียน	12.80	30	15	1.71	

*มีระดับนัยสำคัญที่ .01

4. วิเคราะห์ผลการศึกษาความพึงพอใจของเด็กปฐมวัย ชั้นอนุบาลปีที่ 3 ที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย โดยหาจากค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ระดับความพึงพอใจในการเรียนรู้ของลิเคอร์ท (Likert) เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำแนก 5 ระดับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.33, S.D.= 0.52)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ โดยมีค่าประสิทธิภาพ 84.80/87.89

2. เด็กปฐมวัยที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย มีทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. เด็กปฐมวัยที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. เด็กปฐมวัยที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย มีความพึงพอใจ ต่อการเรียนรู้มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.33, S.D.= 0.52)

อธิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย พบประเด็นที่สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ โดยมีค่าประสิทธิภาพ 84.80/87.89 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาพัฒนาการของเด็กปฐมวัย โดยธรรมชาติแล้วเด็กจะเรียนรู้และให้ความสำคัญจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว รวมทั้งมีพัฒนาการทางด้านสุนทรียะที่ดี ดนตรีและกิจกรรมการเคลื่อนไหวจึงมีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาการที่ดีในการเรียนรู้ของเด็ก เด็กปฐมวัยจะมีความสนุกสนาน เกิดจินตนาการต่อการสร้างสรรค์ หากครูผู้สอนส่งเสริมการแสดงออกทางดนตรี จะทำให้เด็กมีการพัฒนาการทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความคิด จินตนาการ สังคม การถ่ายทอดความคิด ด้วยท่วงท่าลีลาที่เหมาะสม เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่น เป็นการนำไปสู่การสร้างชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย เริ่มด้วยการศึกษา ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดเกี่ยวกับการทำชุดกิจกรรม ศึกษาแผนการศึกษาระดับปฐมวัย และหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พ.ศ. 2560 การจัดประสบการณ์ของเด็กปฐมวัยช่วงอายุ 3-6 ปี พัฒนาการด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจ สังคม และศึกษากลุ่มสาระเพิ่มเติม วิชาดนตรีสำหรับเด็ก ของโรงเรียนจอย สุราษฎร์ธานี การจัดประสบการณ์ของเด็กปฐมวัย 3-6 ปี มาตรฐานการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ สาระที่ควรเรียนรู้ และจุดประสงค์การเรียนรู้ เพื่อปรับใช้ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พ.ศ. 2560 จำแนกเป็น 5 ชุดกิจกรรม ประกอบด้วย ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ 1 หน่วยที่ 1 เรื่อง สัญลักษณ์ทางดนตรี ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ 2 หน่วยที่ 2 เรื่อง ตัวโน้ตทางดนตรี ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ 3 หน่วยที่ 3 ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ 4 หน่วยที่ 4 เรื่อง Song For Children ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ 5 หน่วยที่ 5 เรื่อง Show Carl Orff Band องค์ประกอบของชุดกิจกรรมการเรียนรู้ ลำดับการสร้างชุดกิจกรรมในการจัดการเรียนรู้ การเตรียมสื่อการเรียน การสร้างเครื่องมือในการวัดประเมินผลหลังเรียนจบของชุดกิจกรรมการเรียนรู้ ประกอบด้วย แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจหลังเรียนชุดกิจกรรม แล้วดำเนินการสร้างชุดกิจกรรม ตามลำดับ จำนวน 5 ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งสิ้น 16 ชั่วโมง แล้วนำให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรปฐมวัยและดนตรีศึกษาประเมินคุณภาพของชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย ด้านรูปเล่มของหนังสือ ด้านเนื้อเรื่อง และการใช้ภาษา ด้านกิจกรรมของเนื้อหา และด้านภาพประกอบ แล้วนำชุดกิจกรรมการเรียนรู้ไปปรับปรุงตาม

คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดทำชุดกิจกรรมการเรียนรู้ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับเด็กปฐมวัย ชั้นอนุบาลปีที่ 3 ที่มีลักษณะเทียบเท่ากลุ่มตัวอย่าง ใช้ในการทดลองเครื่องมือ ได้แก่ ทดลองแบบกลุ่มเดี่ยว ทดลองแบบกลุ่มเล็ก และทดลองแบบกลุ่มภาคสนาม เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของเนื้อหาและปรับปรุงกิจกรรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นได้ว่าการดำเนินการสร้างชุดกิจกรรม การเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย เป็นระบบมีขั้นตอนตามเกณฑ์ที่ถูกต้อง และผ่านการแก้ไขข้อพกพร่องต่างๆ จากการทดลองก่อนนำไปใช้จริง จึงทำให้การสร้างชุดกิจกรรมนี้มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ที่ตั้งไว้ การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย สอดคล้องกับงานวิจัย (วฒิชากร ปริญญากาณจน์, 2561) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TAI เพื่อพัฒนาผลการเรียนการบวกและการลบเลข ของเด็กปฐมวัยชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TAI เพื่อพัฒนาผลการเรียนการบวกและการลบเลข มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 83.00/81.50

2. การเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ สำหรับเด็กปฐมวัยที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก ปรากฏว่ามีทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีสูงขึ้น ผลการวิเคราะห์ ($\bar{x}$= 23.37, S.D.= 1.77) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การศึกษาทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ ทำให้เด็กปฐมวัยมีทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีสูงขึ้น เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เนื่องจากเด็กปฐมวัยได้รับการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เป็นกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เปิดโอกาสในเด็กปฐมวัยได้ลงมือปฏิบัติ ลงมือกระทำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ลอยส์ โชคสกี้ (Lois Chosky, 1928) นักการศึกษาดนตรีสตรีของชาวอเมริกัน ได้กล่าวไว้ว่าการฟังเพลงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเรียนการสอนดนตรีระดับประถมต้น ได้แสดงทัศนะต่อการสอนดนตรีระดับปฐมวัย-ประถมต้น การฝึกพัฒนาการของทักษะเกี่ยวกับจังหวะ การตบมือ กระทืบเท้า ให้เข้ากับเพลงหรือพยางค์ จะทำให้เด็กมีความสัมพันธ์กับการเล่นเกมส์ซึ่งต้องทำทุกอย่างให้เป็นจังหวะและสอดคล้องกับเพลง และสอดคล้องกับทฤษฎีของแรมซีและเบย์เลส (Ramsey & Bayless, 1980) ได้ชี้ให้เห็นว่า ดนตรีและเพลงมีความสัมพันธ์กัน แสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกและจินตนาการเป็นศิลปะอย่างมีสุนทรียะ เด็กเล็กควรส่งเสริมให้มีประสบการณ์เช่นเดียวกับศิลปะวาดภาพและการแสดง เพื่อพื้นฐานอันมีคุณค่าต่อชีวิต การเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ สอดคล้องกับงานวิจัย (กีฎะ เพิ่มพูล, 2554) เรื่อง ผลการใช้แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการบรรเลงระนาดเอกและฆ้องวงใหญ่ ตามแนวคิดของคาร์ล ออร์ฟ ต่อทักษะการบรเลงรายบุคคลและการบรรเลงเป็นกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะแบบบรรเลงรายกลุ่มก่อนเรียนและหลังเรียนกลุ่มปกติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคะแนนเฉลี่ยการบรรเลงรายกลุ่มหลังเรียน (M = 3.07, S.D = 0.745)

3. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ ปรากฏว่า เด็กปฐมวัยที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เนื่องจากการเรียนโดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟนั้น เป็นการจัดการเรียนให้ผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมตามขั้นตอนการเรียนรู้ตามหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ 5 ขั้น ดังที่ (ณรุทธ์ สุทธจิตติ์, 2561) ได้กล่าวถึงหลักการเรียนรู้ของคาร์ลออร์ฟไว้ว่าจะเน้นที่กระบวนการ คือ ผู้เรียนจะได้ทำการทดลองสำรวจเกี่ยวกับดนตรีพร้อมกับการเคลื่อนไหวร่างกายและเนื้อหาจากดนตรีประกอบกับท่าทางการเคลื่อนไหวในรูปแบบที่สร้างสรรค์ จากการศึกษารูปแบบการสอนของคาร์ลออร์ฟ จึงสรุปเป็นวิธีการจัดการเรียนรู้เพื่อนำมาสังเคราะห์และประยุกต์ใช้ในวิชาดนตรีสำหรับเด็กประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นคำพูดสู่การเคลื่อนไหว (Speech to Elemental Movement) คือ การนำคำพูดจากการทักทายเด็กๆ มาเคลื่อนไหวเป็นท่าทางหรือประกอบเพลง 2) ขั้นนำเข้าจังหวะ (Rhythmic Pattern) คือ การนำจังหวะต่างๆ มาประกอบเป็นเพลงหรือทำนองต่างๆ 3) ขั้นการรับรู้และทดลอง (Musical Literacy) คือ การสอนและให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติหรือทดลองด้วยตนเอง 4) ขั้นการคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คือ การสร้างสรรค์โดยเริ่มจากการสังเกต และเริ่มทดลองด้วยตนเอง 5) ขั้นการเล่นดนตรี (Orff Instrument) คือ การลงมือเล่นดนตรีแบบเดี่ยวและแบบหมู่คณะ ซึ่งสอดคล้องกับ เอกสารประกอบการสอน รายวิชาดนตรีเพลงและการเคลื่อนไหวสำหรับเด็กปฐมวัย (Music and Movement for Early Childhood) (สุธัญญา ฐิโตปการ, 2559) ได้กล่าวถึง แผนการศึกษา “ชูลเวิร์ก” ของ Carl orff ไว้ว่า หลักการเรียนรู้ของคาร์ลออร์ฟเริ่มใช้กับเด็กปฐมวัย ด้วยการนำประสบการณ์ของตัวเด็กมาเป็นอุปกรณ์ เช่น การเรียกชื่อเด็ก ๆ การตบมือ ตบเข่า การเคลื่อนไหวร่างกาย ออร์ฟมีทัศนะว่าพัฒนาการพื้นฐานควรมาก่อนซึ่งได้แก่ การฟัง การจดจำทำนองเพลงและแบบแผนของจังหวะส่วนการเรียนเครื่องดนตรีควรมาทีหลัง จะช่วยให้เด็ก ๆ เกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็กโดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ สอดคล้องกับงานวิจัย (ฌานดนู ไล้ทอง, 2560) เรื่อง ผลการใช้ชุดแบบฝึกตามแนวคิดของคาร์ล ออร์ฟเพื่อพัฒนาความเข้าใจทางด้านจังหวะของเด็กปฐมวัย วงโยธวาทิตระดับประถมศึกษา ผลวิจัยพบว่า คะแนนก่อนใช้ชุดแบบฝึกและหลังใช้ชุดแบบฝึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย ผลปรากฏว่า เด็กปฐมวัย ชั้นอนุบาลปีที่ 3 โรงเรียนจอย สุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจต่อการเรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.33, S.D.= 0.52) ไปเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากเด็กปฐมวัยได้รับการเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ และด้วยการสอนหลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ ซึ่งเด็กปฐมวัยได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง โดยมีครูผู้สอนคอยให้คำแนะนำ ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและได้เรียนรู้อย่างมีความสุข สนุกสนาน สอดคล้องกับ อิริก เอช. อีริก สัน (Erik H. Erikson) ได้กล่าวถึงพัฒนาการทางอารมณ์และสังคมของเด็กที่อยู่ในช่วงอายุ 3 – 5 ปี เด็กในวัยนี้สามารถสร้างจินตนาการของตนขึ้นมาได้ และมีความคิดริเริ่มเป็นของตนเอง ดังนั้นเด็กในวัยนี้จะมีความชอบและความคิดที่ถ่ายทอดออกมาได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัย (วาสนา สาระจันทร์, 2561) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเรียนรู้วิชาดนตรีตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟร่วมกับกระบวนการแก้ปัญหา เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติทางดนตรีและทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรมสำหรับเด็กปฐมวัยชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลการวิจัยพบว่าเด็กปฐมวัยมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้วิชาดนตรี ตามแนวคิดของคาร์ลออ์ฟ ร่วมกับการแก้ปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุดและสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

จากการพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย ผู้วิจัยได้ทำการสรุปแนวคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้ คือ ข้อเสนอแนะเพื่อการนำชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อการนำไปใช้และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนของชุดกิจกรรมการเรียนรู้ วิชาดนตรีสำหรับเด็ก โดยใช้หลักการเรียนรู้ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อส่งเสริมทักษะการปฏิบัติด้านดนตรี สำหรับเด็กปฐมวัย แสดงให้เห็นว่าเด็กปฐมวัยมีทักษะการปฏิบัติด้านดนตรีสูงขึ้น และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ดังนั้น ครูผู้สอนควรนำชุดกิจกรรมการเรียนรู้ไปใช้กับการจัดการเรียนรู้ในรายวิชาดนตรีสำหรับเด็ก หรือสอดแทรกในรายวิชาอื่นๆ โดยนำไปใช้กับเด็กปฐมวัย

2. จากผลการวิจัยพบว่าเด็กปฐมวัยระดับปฐมวัย ชั้นอนุบาลปีที่ 3 มีความพึงพอใจในการใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านเนื้อหาความรู้น้อยที่สุด ดังนั้นครูผู้สอนจึงควรปรับเนื้อหาให้มีความน่าสนใจและมีกิจกรรมสอดแทรกบทเรียนที่หลากหลาย

3. จากการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน พบว่าระยะเวลา 1 สัปดาห์ ควรจัดการเรียนการสอนเพียงแค่วันละ 1 คาบ/จำนวน 40 นาที เนื่องจากเด็กปฐมวัยจะสามารถเรียนรู้และร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนได้ไม่เกิน 40 นาที หากผู้สอนจัดกิจกรรมการเรียนรู้มากกว่า 40 นาที เด็กปฐมวัยอาจจะเกิดอาการเบื่อหน่าย และเมื่อยล้า จากการทำกิจกรรมการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการสร้างชุดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยสอดแทรกกิจกรรมดนตรีในหน่วยการเรียนรู้อื่น ๆ หรือสาระการเรียนรู้จาก 4 กลุ่มสาระเรียนรู้ มาเป็นกิจกรรมเพื่อสอดแทรกดนตรีในแต่ละกลุ่มสาระ เช่น นำดนตรีเป็นสื่อประกอบสาระการเรียนรู้ เรื่องราวเกี่ยวกับตัวผู้เรียน เป็นต้น เพื่อใช้เป็นสื่อในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และเพื่อพัฒนาการเจริญเติบโตของเด็กอย่างมีคุณภาพ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560*. (ครั้งที่ 1), กรุงเทพ : สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

กีฎะ เพิ่มพูล. (2554). *ผลการใช้แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการบรรเลงระนาดเอกและฆ้องวงใหญ่ตามแนวคิดของคาร์ล ออร์ฟ ต่อทักษะการบรรเลงรายบุคคลและการบรรเลงเป็นกลุ่มของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฌานดนู ไล้ทอง. (2560). *ผลการใช้ชุดแบบฝึกตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟ เพื่อพัฒนาความเข้าใจทางด้านจังหวะของนักเรียน วงโยธวาทิตระดับประถมศึกษา.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต วิชาดนตรีศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณรุทธ์ สุทธจิตติ์. (2561). *ดนตรีศึกษา.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

พงศธร ห้องแซง. คมกริช การินทร์. (2561). การพัฒนาชุดฝึกทักษะประกอบการเรียนการสอนกีตาร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. *วารสารศึกษาศาสตร์, 12(2).*

โรงเรียนจอย สุราษฎร์ฯ. (2561). *หลักสูตรสถานศึกษาระดับปฐมวัย ฉบับปรับปรุง ปี 2561-2564,* สุราษฎร์ธานี: สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ.

วฒิชากร ปริญญากาญจน์. (2020). *การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TAI เพื่อพัฒนาผลการเรียนรู้เรื่องการบวกและการลบเลขของนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วาสนา สาระจันทร์. (2561*). การจัดการเรียนรู้วิชาดนตรี ตามแนวคิดของคาร์ลออร์ฟร่วมกับกระบวนการแก้ปัญหา เพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติทางดนตรีและทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สุธัญญา ฐิโตปการม. (2559). *เพลงและการเคลื่อนไหวสำหรับเด็กปฐมวัย (Music and Movement for Early Childhood)*. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาดนตรี, คศ.ม.สาขาพัฒนาการครอบครัวและเด็ก คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

สุวธิดา ล้านสา. (2558*). การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการสืบเสาะหาความรู้เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์และจิตวิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่4* Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Barry, N. H., & Durham, S. (2017). Music in the Early Childhood Curriculum: Qualitative Analysis of Pre-Service Teachers' Reflective Writing. *International Journal of Education and the Arts,* 18(16), 1–18.

Choksy, Lois, et al. (2001). *Teaching Music in the Twenty-First Century*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

Frank, P. L. (1964). Orff and Bresgen as Music Educators. *Music Educators Journal*, 50(4), 58

Southcott, Jane; Cosaitis, W. (2012). "It all begins with the beat of a drum": Early Australian encounters with Orff Schuelwerk. *Australian Journal of Music Education,* 2(2), 20–32.

กลยุทธ์การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดกาญจนบุรี

Strategy for Special Event Marketing of One Tambon One Product Entrepreneurs, Kanchanaburi

Received 9 July 2021
Revised 19 July 2021
Accepted 23 July 2021

พชรณัฏฐ์ ไค่นุ่นภา,
จิราภรณ์ บัวพวง และศุภลักษณ์ ฉินตระกาล
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
Phacharanat Kainunpa,
Jiraporn Buapuang, Suphalak Chintrakan
Kanchanaburi Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการจัดกิจกรรมพิเศษการทางการตลาด 2. ศึกษากลยุทธ์การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลัก (Key Informants) กับผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จำนวน 7 กลุ่ม จาก 7 อำเภอ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดกาญจนบุรีมีความคิดเห็นว่าสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนควรได้รับการส่งเสริมให้ได้รับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนและมีแนวทางในการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดที่ต้องอาศัยเครื่องมือทางการตลาดโดยทางภาครัฐควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้เพื่อสามารถนำสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ไปจำหน่ายในงาน กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ได้

คำสำคัญ: กิจกรรมพิเศษทางการตลาด, ผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

Abstract

The objectives of this research were: 1. to study the opinions of the operators of One Tambon One Product towards marketing special activities; 2. to study the marketing strategies of the entrepreneurs of One Tambon One Product. Use a qualitative research methodology. By in-depth interviews with key informants with entrepreneurs of One Tambon One Product, 7 groups, 7 districts. Then the data was analyzed for the content of the research findings One Tambon One Product entrepreneurs group in Kanchanaburi has an opinions that community products should be promoted to receive community product standards and have guidelines for organizing special marketing activities that rely on marketing tools. The government should provide promotion and support to educate so that one Tambon one product can be sold at the special event.

Keywords: special event marketing, one tambon one product entrepreneu

บทนำ

การจัดกิจกรรมพิเศษ (Special Event) เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อยู่ตลอดเวลา การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นสินค้าใด การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับผู้ประกอบการเพราะนอกจากจะเป็นการประชาสัมพันธ์สินค้าหรือบริการแล้ว ยังเป็นการกระตุ้นยอดขายหรือสร้างกระแสให้เกิดขึ้นในช่วงใดช่วงหนึ่งทำให้สินค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นได้รับการกล่าวถึง การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดให้เป็นที่สนใจและเป็นที่รู้จักกับทั้งกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สื่อมวลชนและสาธารณชนเพื่อแนะนำสินค้าเพื่อตอกย้ำความเหนียวแน่นกับลูกค้า เพื่อบอกกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงของกิจการ ฯลฯ เป็นวิธีการของการตลาดเชิงกิจกรรม (Event Marketing) ที่นับวันจะได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น กิจกรรมในรูปแบบการตลาดเชิงกิจกรรมจึงเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่เป็นจุดเด่นหลักในยุคปัจจุบันทำให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มีโอกาสสัมผัสกับสินค้าอย่างใกล้ชิดมากขึ้น ผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในฐานะผู้ประกอบการระดับท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับกลุ่มลูกค้ามากที่สุดเนื่องจากเป็นผู้ประกอบการระดับท้องถิ่นทำให้ต้องจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดโดยเน้นที่ความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญและให้ความสำคัญกับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการของกลุ่มลูกค้ามากยิ่งขึ้นอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจในอนาคตต่อไป (ขวัญรพี ศรีใส, วิวรรณ มุกดาประกร, 2564)

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยทำการศึกษากลยุทธ์การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการขายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการจังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะหาช่องทางการสื่อสารที่จะเข้าถึงลูกค้ากลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ชุมชนของจังหวัดกาญจนบุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการจัดกิจกรรมพิเศษการทางการตลาด จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการจัดกิจกรรมพิเศษการทางการตลาด
2. ได้ทราบถึงกลยุทธ์การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการจัดกิจกรรมทางการตลาดให้กับผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชนได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการสินค้า OTOP หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

1. กลุ่มเป้าหมายส่วนที่เป็นบุคคล (Key Informants)

โดยผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้ประกอบการสินค้า OTOP หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในจังหวัดกาญจนบุรีที่ดำเนินการธุรกิจมาไม่น้อยกว่า 2 ปี เพื่อทำการติดต่อสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-probability random) ใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยเลือกมา 7 กลุ่มจาก 7 อำเภอจาก 13 อำเภอประกอบด้วย ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

อำเภอ	ชื่อ-นามสกุล	กลุ่ม OTP
อ. ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี	คุณอดิศักดิ์ ฝอยทับทิม	กลุ่มสิ่งทอและหัตถกรรมผ้าขาวม้าร้อยสี
อ. พนมทวน จ.กาญจนบุรี	คุณสำราญ ภิญโญ	กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทุ่งสมอสามัคคี
อ. เมือง จ.กาญจนบุรี	คุณกาญจนา คูหากาญจน์	กลุ่มชาใบม่อนกาญจนา
อ. บ่อพลอย จ.กาญจนบุรี	คุณมนต์รัตน์ สารภาพ	ศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยไร่คุณมน
อ. ด่านมะขามเตี้ย จ.กาญจนบุรี	คุณสมจิต อุดมสินค้า	กลุ่มสตรีไข่เค็มสมุนไพร
อ. ไทรโยค จ.กาญจนบุรี	คุณนงเยาว์ แสวงศรี	กลุ่มไส้อั่ว 4 ดาว
อ. ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี	คุณจันทร์เพ็ญ หลวงวิเศษ	ศูนย์ OTOP ดอกไม้จันทน์ ต.หินดาด

2. กลุ่มเป้าหมายส่วนที่เป็นเอกสาร (Document Research)

ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าโอทอปจังหวัดกาญจนบุรี เช่น จากรายงานประจำปี เว็บไซต์ของทางราชการจังหวัดกาญจนบุรี www.kanchanaburi.go.th เอกสารเกี่ยวกับสินค้าชุมชนในจังหวัดกาญจนบุรี รวมไปถึงหนังสือ ตำรา งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 2 เครื่องมือ ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)

โดยแนวทางการตั้งคำถามมาจากการศึกษาแนวคิด จากตำราเอกสารต่าง ๆ โดยแนวทางการตั้งคำถามปลายเปิดและปลายปิดเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสริมในส่วนต่าง ๆ ที่ต้องการมุ่งศึกษาจากผู้ประกอบการสินค้า OTOP หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดกาญจนบุรีให้มีการบันทึกเทปประกอบการสัมภาษณ์ด้วย เนื่องจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญของเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่ต้องการรายละเอียดมาก เป็นข้อมูลในเชิงทัศนคติ ความคิดเห็นและเป็นข้อมูลที่มีความละเอียดซับซ้อนเกินกว่าจะศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์นั้นเป็นการพูดคุยสนทนาแบบมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ โดยแนวคำถามจะได้จากตัวแปรที่เกิดจากการสัมภาษณ์

2. การศึกษาจากเอกสาร (Document Research) ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด สินค้า OTOP ในจังหวัดกาญจนบุรี จากเอกสาร ตำรา หนังสือ งานวิจัย บทความวิชาการ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วางแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอิงข้อมูลที่เก็บได้จากเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้เก็บข้อมูลโดยจะวิเคราะห์เฉพาะเนื้อหา (Content Analysis) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ตั้งเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดรวบรวมและแบ่งหมวดหมู่แยกประเภทของข้อมูลจากขอบเขตของงานวิจัย โดยใช้แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลการนำเสนอข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ทำการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลความคิดเห็นของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการจัดกิจกรรมพิเศษการทางการตลาด มีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มสิ่งทอและหัตถกรรมผ้าขาวม้าร้อยสี อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี เกิดขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้กับชาวบ้านในพื้นที่ที่ว่างเว้นจากการทำไร่ ทำนา ทำสวนได้มีการทำงานสร้างอาชีพเพื่อหารายได้เสริมเพื่อเลี้ยงดูครอบครัว โดยได้ทำเป็นผ้าขาวม้าร้อยสี ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของหมู่บ้านหนองขาว ที่ไม่ว่าจะมีนักท่องเที่ยวผ่านมามักจะซื้อติดไม้ติดมือกลับไปเป็นของฝากเสมอไป ส่วนแบรนด์ในความคิดเห็นของ คุณอดิศักดิ์เป็นเรื่องของสินค้าที่ยังมองว่าตัวสินค้าเป็นแบรนด์ในขณะเดียวกันกิจกรรมพิเศษ คือ การที่ทางกลุ่มนั้นเอาสินค้าออกไปร่วมจัดแสดงตามงานต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ทางกลุ่มยังไม่ได้ออกไปจัดกิจกรรมพิเศษ ที่ทำอยู่ก็จะเป็นการนำไปแสดงสินค้ากับงานต่าง ๆ ที่ทางจังหวัดจัดนาน ๆ ครั้ง โดยที่การจัดกิจกรรมพิเศษมีความสำคัญต่อการสร้างหรือสื่อสารแบรนด์ได้หรือไม่อย่างไรนั้นทางกลุ่มชาวบ้านยังไม่ค่อยมีความรู้ในเรื่องนี้มาก ส่วนใหญ่จะทำขายกันในกลุ่มลูกค้าที่รู้จักและชื่นชอบก็จะมาหาซื้อกันในขณะเดียวกันกิจกรรมพิเศษที่ทางกลุ่มสิ่งทอและหัตถกรรมผ้าขาวม้าร้อยสีทำอยู่ก็ไม่ค่อยมียกเว้นไปออกจำหน่ายตามงานเท่านั้น

ภาพที่ 1 ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้าร้อยสี

2. กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทุ่งสมอสามัคคี อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรี ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการทำนาของเกษตรให้มีที่จัดจำหน่ายสินค้า โดยทางกลุ่มแม่บ้านได้มีการรับซื้อข้าวสารจากการทำนาของสมาชิกเพื่อนำมาบรรจุและวางขายที่กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทุ่งสมอสามัคคี อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรี ส่วนเรื่องตราสินค้าที่คนและชาวบ้านทั่วไปรู้จักในนาม ข้าวมะลิอย่างดี ตราทุ่งสมอ ซึ่งเป็นผลผลิตจากการเกษตรของชาวบ้านที่เข้าร่วมกับกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร

ภาพที่ 2 ผลิตภัณฑ์ข้าวทุ่งสมอสามัคคี อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรี

3. กลุ่มชาใบหม่อนกาญจนา อ.เมือง จ.กาญจนบุรีของคุณกาญจนา คูหากาญจน์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ซี.เค.อินดัสทรี่ (2000) จำกัด เป็นผู้บุกเบิกธุรกิจนี้ ตั้งแต่ พ.ศ.2541 หลังวิกฤตต้มยำกุ้ง เนื่องจากเห็นว่าคนในท้องถิ่นตกงานจำนวนมากจึงได้รวบรวมชาวบ้าน ต.เกาะสำโรง อ.เมือง จ.กาญจนบุรี ประมาณ 35 คน มายึดอาชีพผลิตชาใบหม่อน เพราะเห็นว่าเป็นวัตถุดิบที่หาง่ายในชุมชนท้องถิ่น อีกทั้งยังมีจุดเด่นที่สำคัญเป็นอย่างมากนั่น คือ สมุนไพรที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพสูง

ภาพที่ 3 ผลิตภัณฑ์ชาใบหม่อนกาญจนา อ.เมือง จ.กาญจนบุรี

4. ศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยไร่คุณมนและผู้ผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตร **"ไร่คุณมน"** ของ จ.กาญจนบุรี เล่าว่าเส้นทางการดำเนินธุรกิจนี้ของตนถือว่าต้องผ่านอุปสรรคมามากมาย แต่ด้วยความที่ไม่ย่อท้อ ทำให้สามารถเปิดศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทย "ไร่คุณมน" ขึ้นมาได้ รวมถึงยังได้คิดนำประสบการณ์ที่เกิดจากการลองผิดลองถูกมาแปรรูปสินค้าเกษตรเพื่อจำหน่ายสินค้าอีกทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นลูกชิ้น ผลไม้ น้ำนมข้าวโพด กล้วยหอม กล้วยน้ำว้าอบกรอบ กระยาสารท น้ำผัก ไอศกรีมน้ำนมข้าวโพด กุนเชียงเสริมใยอาหาร และถ่านอัดก้อน เป็นต้น ซึ่งผลิตภัณฑ์ทุกชนิด เกิดจากผลพวงของไร่คุณมน ที่ต้องการนำเศษวัสดุที่เหลือใช้จากการผลิตสินค้ามาต่อยอดเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้ให้ครอบครัวและเกษตรกรเน้นการเหลือเป็นขยะให้น้อยที่สุด

ภาพที่ 4 ผลิตภัณฑ์ศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไร่คุณมน อ.บ่อพลอย จ.กาญจนบุรี

ภาพที่ 5 ผลิตภัณฑ์กล้วยหอมอบกรอบที่ได้รับพระราชทานรางวัลจากสมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารีในการประกวดผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเกษตร ประเภทอาหาร งานวันเกษตรแห่งชาติ

5. กลุ่มสตรีไข่เค็มสมุนไพร อ.ด่านมะขามเตี้ย จ.กาญจนบุรีเนื่องจากกลุ่มได้รวมกันทำเพื่อสร้างอาชีพ และรายได้ให้แก่ครอบครัว โดยใช้เวลาว่างหลังจากประกอบอาชีพหลักแล้ว ก็คือการทำไข่เค็มสมุนไพร โดยนำไปจำหน่ายในที่ต่าง ๆ ทั้งขายส่ง และปลีก จนเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคว่ามีรสอร่อยและคุณภาพดีจนได้รับการคัดเลือกเป็นผลิตภัณฑ์ "**สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์**"

ภาพที่ 6 ผลิตภัณฑ์กลุ่มสตรีไข่เค็มสมุนไพร อ.ด่านมะขามเตี้ย จ.กาญจนบุรี

6. กลุ่มไส้อั่ว 4 ดาว นงเยาว์ โดยมีนางสาวพนารัตน์ แสวงศรี อายุ 40 ปี เป็นเจ้าของและผู้จัดการร้านได้เปิดดำเนินการเมื่อปี 2550 เป็นเจ้าแรกในจังหวัดกาญจนบุรีโดยตนเองสนใจเกี่ยวกับสมุนไพรที่ทำให้สุขภาพลูกค้าแข็งแรงเป็นแรงบันดาลใจ และเป็นผู้ปรุงอาหารด้วยตนเองซึ่งนำเอาสมุนไพรพื้นบ้านมาปรุงเป็นอาหาร โดยเฉพาะไส้อั่ว จะมีสมุนไพรปนอยู่มาก นอกจากนี้แล้วยังมีอาหารที่ได้รับการถนอมอาหารมากมาย เช่น หน่อไม้ดองใส่ขวด สะอาดไม่มีสารเคมี ส้มตำสมุนไพร ข้าวผัดสมุนไพร ได้รับใบรับรองความสะอาดจากกระทรวงสาธารณะสุขว่าสะอาดและปลอดภัยตอนนี้ได้ขยายตลาดทั้งในและต่างประเทศ

ภาพที่ 7 ร้านไส้อั่วคุณนงเยาว์ ไส้อั่ว 4 ดาว ต.ท่าเสา อ.ไทรโยค จ.กาญจนบุรี

7. ศูนย์ OTOP ดอกไม้จันทน์ อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี เป็นกลุ่มที่จัดตั้งมาเพื่อทำดอกไม้จันทน์เพื่อขายให้กับตำบลและหมู่บ้านใกล้เคียงเพื่อนำไปใช้ในงานสวดอภิธรรมศพ โดยทางกลุ่มไม่ได้รวมตัวกันอย่างจริงจังเพียงแต่นำกลับมาทำที่บ้านและคนที่รู้จักก็จะมารับซื้อ ทางกลุ่มไม่ได้เน้นเรื่องกิจกรรมการตลาดแต่ทำเพื่อเป็นรายได้เสริมหลังจากว่างจากการทำไร่ ทำสวน ทำนาเป็นหลักแล้วค่อยมาทำไม่ได้จริงจังอะไรมากนักเพราะไม่ได้มีคนเสียชีวิตบ่อยและส่วนใหญ่ก็มีคนทำจำหน่วยค่อนข้างเยอะ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กลยุทธ์การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์กลยุทธ์การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

ประเด็น	ผลการศึกษา	กลยุทธ์
ด้านสถานการณ์ทางการตลาด	1. สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP เป็นสินค้าที่หากได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐให้ได้มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนหรือมี อ.ย. 2. สามารถพัฒนาสินค้าชุมชนเข้าสู่ตลาดได้	ภาครัฐควรเข้ามาส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจังให้สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์สามารถจดแจ้งของ อย. หรือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนระดับ 5 ดาวได้
ด้านสถานการณ์ของตราสินค้า	ตราสินค้าผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดกาญจนบุรียังไม่มีตราสินค้าที่แข็งแรงในการที่จะเข้าสู่ตลลาด	ใช้การสร้าง Branding อาจมีการส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นที่รู้จักที่มีชื่อเสียง เช่น ดารา นักร้อง มาช่วยรีวิวผลิตภัณฑ์ (Presenter) ให้ตราสินค้าเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น
ด้านแนวทางของกิจกรรม	การจัดกิจกรรมพิเศษที่หลากหลายและทำอย่างต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์ชุมชนหนึ่งตำบล	ใช้การทำโฆษณา (Advertising) และการประชาสัมพันธ์ (Public relations) เพื่อรักษากลุ่มลูกค้า

	หนึ่งผลิตจะช่วยให้เข้าถึงผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น แต่หากติดว่าผู้ประกอบการยังไม่มีงบประมาณในการส่งเสริมด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาด	ไว้น่าจะต้องเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการก่อน และการตลาดเชิงกิจกรรมมาเสริมเพื่อเข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น
ด้านคู่แข่งขัน	สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ยังไม่มีคู่แข่งที่เป็นผู้ประกอบการที่เป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนเท่าใดนักแต่จะเป็นคู่แข่งที่เป็นแบรนด์ระดับชาติ	ผู้ประกอบการของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ต้องได้รับการพัฒนาด้านทักษะ (Skill) ในการส่งเสริมผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาดในช่องทางสื่อใหม่ (New Media) ที่เพียงพอจึงจะสามารถแข่งขันในตลาดระดับชาติได้
ด้านข้อมูลลูกค้าเชิงลึก	ผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ยังไม่มีการวิเคราะห์ผู้บริโภคเป้าหมายเนื่องจากดำเนินธุรกิจแบบพอเพียงจึงไม่ได้มีข้อมูลเชิงลึกในการเข้าถึงผู้บริโภค	หน่วยงานภาครัฐ เช่น พัฒนากรอาจจะเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคดิจิทัล (Digital Consumer Behavior) เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปมากจากอดีต

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยสามารถสรุปผลกลยุทธ์การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในแต่ละประเด็นดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ด้านสถานการณ์ทางการตลาด

ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้าร้อยสีของกลุ่มสิ่งทอและหัตถกรรมผ้าขาวม้าร้อยสี อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี นั้นเป็นสินค้าที่อยู่ในตลาดมาระยะหนึ่งแล้ว ซึ่งสินค้าเป็นรู้จักของลูกค้าอยู่แล้ว ดังนั้นการทำโฆษณาและการประชาสัมพันธ์เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าไว้น่าจะต้องเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการก่อน และการตลาดเชิงกิจกรรมมาเสริมเพื่อเข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น อาจจะต้องออกไปนำเสนอตามบูธ ออกอีเว้นท์ของทางหน่วยงานภาครัฐจัดเพื่อให้ลูกค้าที่สนใจที่ไม่สามารถเดินทางมาที่แหล่งผลิตได้ ส่วนผลิตภัณฑ์ข้าวทุ่งสมอของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทุ่งสมอสามัคคี ถือเป็นสินค้าจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้นข้าวตราทุ่งสมอ ซึ่งเป็นข้าวหอมมะลิอย่างดีที่มีความอ่อนนุ่มกว่าข้าวอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าเป็นจุดเด่นที่สำคัญของข้าวตราทุ่งสมอเป็นอย่างมาก เพราะฉะนั้นหากทางกลุ่มสามารถนำจุดเด่นนี้มานำเสนอผ่านกิจกรรมเชิงการตลาดเพื่อการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จักมากขึ้นก็จะช่วยให้สินค้าข้าวหอมตราทุ่งสมอเป็นที่นิยมมากขึ้น ขณะเดียวกันก็มีกลุ่มลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำเดินทางมาซื้อโดยเฉพาะ เนื่องจากติดใจในความอร่อย หอมนุ่ม ของข้าวตราทุ่งสมออยู่แล้ว นอกจากนั้นศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยไร่คุณมน ซึ่งเป็นศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยที่เอาสินค้าในพื้นที่มาแปรรูปเป็นสินค้าที่เป็นประโยชน์ เช่น นมข้าวโพด ที่มีสรรพคุณที่เป็น

ประโยชน์ต่อร่างกาย แต่สินค้ายังไม่เป็นที่รู้จักของผู้บริโภคเท่าที่ควร ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดเชิงกิจกรรมเข้าไปออกบูธตามงานเปิดร้านต่าง ๆ ก็จะเป็นการช่วยให้ผู้บริโภครู้จักมากยิ่งขึ้น ด้านกลุ่มสตรีไข่เค็มสมุนไพรจะเห็นได้ว่าตลาดไข่เค็มมีอยู่มากมายแต่ไข่เค็มของที่นี้จะเป็นไข่เค็มสมุนไพรที่ทานอร่อย ทำจากไข่เป็ดที่มีคุณภาพ ดังนั้นสิ่งที่จะช่วยให้ตลาดไข่เค็มสมุนไพรขายดียิ่งขึ้น คือการแนะนำผลิตภัณฑ์สินค้าเข้าสู่ตลาดโดยอาศัยการตลาดเชิงกิจกรรม (Event Marketing) หรือเครื่องมือสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ (Integrated Marketing Communication) เข้าร่วมก็จะช่วยให้สินค้าเป็นที่รู้จักในตลาดมากยิ่งขึ้น ทางด้านผู้ประกอบการไส้อั่ว 4 ดาว ต.ท่าเสาเป็นสินค้าที่คนรู้จักมากและสามารถติดตลาดได้และสร้างรายได้ให้กับคุณนงเยาว์ได้ค่อนข้างดีและต่อเนื่อง เนื่องจากไส้อั่วมีรสชาติอร่อยถูกปากและมีหลายรสชาติ และทางด้านศูนย์ OTOP ดอกไม้จันทน์ ต. หินดาด อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี เป็นสินค้าที่จำเป็นสำหรับการประกอบพิธีบำเพ็ญกุศลศพ ดังนั้น สินค้าโอทอปของที่นี้จึงขายได้เฉพาะในหมู่บ้านและตำบลใกล้เคียงที่มีญาติเสียชีวิตเท่านั้น

ด้านสถานการณ์ของตราสินค้า

ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้าร้อยสีของกลุ่มสิ่งทอและหัตถกรรมผ้าขาวม้าร้อยสี อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี นั้นยังถือเป็นจุดอ่อนของกลุ่มนี้ เนื่องจากการนำเสนอเกี่ยวกับตราสินค้ายังมีน้อย การที่จะทำให้ลูกค้าเป้าหมายเดินทางมาซื้อสินค้าที่กลุ่มได้เองอาจมีไม่มาก ดังนั้นหากต้องการเพิ่มความน่าสนใจของสินค้าอาจจะต้องมีการใช้พรีเซนเตอร์หรือดารา หรือผู้มีชื่อเสียง มานำเสนอเพื่อเป็นจุดเด่นให้กับตราสินค้าอาจจะต้องมีการรีแบรนดิ้งใหม่ (Re branding) ปรับบรรจุภัณฑ์ให้สวยงาม และเพิ่มสายการผลิตเพิ่มเติม เช่น นอกจากจะทอแค่ผ้าขาวม้าอาจจะเพิ่มเป็นสินค้าอื่น ๆ เช่น ผ้าม่าน ผ้าปูโต๊ะ เป็นต้น ส่วนตราสินค้าข้าวหอมมะลิอย่างดีตราทุ่งสมอ ของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทุ่งสมอสามัคคี อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรีทางกลุ่มจะไม่ได้เน้นการสื่อสารตราสินค้ามากนัก เพราะข้าวกลุ่มจะรับจากชาวนาในพื้นที่ทุ่งสมอเท่านั้น หากชาวบ้านไม่ทำนาหรือได้ผลผลิตไม่มากก็จะไม่มีสินค้ามากพอที่จะส่งออกไปขายยังพื้นที่อื่นๆ ส่วนใหญ่จะรู้จักและเป็นคนที่เคยเป็นลูกค้าประจำเท่านั้น ด้านกลุ่มชาใบม่อนกาญจนา อ.เมือง จ.กาญจนบุรี ของคุณกาญจนา คูหากาญจน์ เป็นสินค้าที่นิยมสำหรับกลุ่มผู้บริโภคที่รักสุขภาพ ชาใบม่อนเป็นสินค้าที่อยู่ในขั้นแนะนำที่จะต้องให้ผู้บริโภครู้จักมากยิ่งขึ้น โดยตราสินค้าที่ค่อนข้างมีอิมแพ็คสูง เนื่องจากเป็นสินค้าที่พัฒนามาเป็นธุรกิจ SME ที่ค่อนข้างมีความชัดเจนเรื่องตราสินค้า แต่ก็ยังขาดการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่มากพอ โดยกลุ่มผู้ผลิตได้มีการขายส่งออกต่างประเทศด้วย ทางด้านศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยไร่คุณมน อ.บ่อพลอย จ.กาญจนบุรี ซึ่งเป็นศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยมีสินค้าที่ผลิตหลายรายการ โดยจะมีการจ้างงานชาวบ้านให้ปลูกสินค้าและนำมาแปรรูป เช่น รับซื้อข้าวโพดมาแปรรูปทำเป็นนมข้าวโพด อีกทั้งไร่คุณมนยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่จะมีกลุ่มนักท่องเที่ยวมาพักอาศัยตลอดปีด้วย ส่วนกลุ่มสตรีไข่เค็มสมุนไพร อ.ด่านมะขามเตี้ย จ.กาญจนบุรี ไข่เค็มสมุนไพรยังไม่ได้เป็นที่รู้จักในเรื่องชื่อเสียง หากเปรียบเทียบกับไข่เค็มไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี แต่ขณะเดียวกันยังต้องเพิ่มในเรื่องของการสร้างการรู้จักให้มากขึ้นโดย

การส่งเสริมการสนับสนุนจากภาครัฐให้ช่วยโฆษณาและประชาสัมพันธ์เนื่องจากทางกลุ่มไม่ได้มีงบประมาณในด้านนี้เท่าไหร่นัก นอกจากนั้นกลุ่มผู้ผลิตไส้อั่ว 4 ดาว ต.ท่าเสา อ.ไทรโยค จ.กาญจนบุรี ในด้านตราสินค้าของไส้อั่วคุณนงเยาว์ยังเป็นสินค้าที่ยังไม่มีศักยภาพในด้านการตลาดมากนักแต่สามารถที่จะพัฒนาได้เนื่องจากเป็นสินค้าที่ขายดีและมีผู้บริโภครู้จักมายาวนานพอสมควร และศูนย์ OTOP ดอกไม้จันทน์ ต.หินดาด เห็นว่าสินค้าประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องสร้างตราสินค้าเนื่องจากเป็นสินค้าที่ใช้กับผู้เสียชีวิต

ด้านแนวทางของกิจกรรม

ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้าร้อยสีของกลุ่มสิ่งทอและหัตถกรรมผ้าขาวม้าร้อยสี อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี อาจจะใช้รูปแบบการส่งเสริมให้คนและชุมชนในท้องถิ่นใช้สินค้าท้องถิ่นในการแต่งกายเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสังคม เช่น องค์กร ชุมชน กำหนดให้ชาวบ้านแต่งกายด้วยชุดผ้าขาวม้าในทุกวันศุกร์ เป็นต้น ส่วนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทุ่งสมอสามัคคี อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรี ทางกลุ่มไม่ได้ไปออกกิจกรรมอะไรมากเนื่องจากสินค้าไม่ได้มีจำนวนมาก จึงจะมีเพียงไปขายในงานสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของทางจังหวัดจัดขึ้นตามหน่วยงานราชการ ส่วนกลุ่มชาใบม่อนกาญจนา อ.เมือง จ.กาญจนบุรีชาใบม่อนได้กำลังจัดตั้งศูนย์จำหน่ายอย่างเป็นทางการซึ่งอยู่ระหว่างจัดการก่อสร้างเพื่อทำเป็นสถานที่จำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับของฝากกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางผ่านก็จะเจอกับศูนย์จำหน่ายสินค้าและก่อนหน้าทางกลุ่มได้นำสินค้าออกไปจำหน่ายยังศูนย์การแสดงสินค้ามาบ้างทั้งในและต่างประเทศ ส่วนศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยไร่คุณมน อ.บ่อพลอย จ.กาญจนบุรีมีการออกบูธเพื่อจัดแสดงสินค้าตามงานต่าง ๆ อยู่อย่างต่อเนื่องแต่หลัง ๆ ไม่ค่อยได้ออกเพราะเนื่องจากค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ส่วนกลุ่มสตรีไข่เค็มสมุนไพร อ.ด่านมะขามเตี้ย จ.กาญจนบุรีทางกลุ่มสตรีเป็นกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกไม่มากนัก ดังนั้นจะดำเนินการในส่วนของการวางแผนจัดกิจกรรมก็จะไม่ได้มีอะไรมากนักก็จะมีแค่เพียงการออกบูธตามงานต่าง ๆ เท่านั้น ด้านไส้อั่ว 4 ดาว ต.ท่าเสา อ.ไทรโยค จ.กาญจนบุรีแต่ก่อนเคยออกไปจัดแสดงสินค้าตามงานต่าง ๆ เช่น อิมแพคอารีน่าเมืองทองธานี แต่ระยะหลังไม่ค่อยได้เข้าร่วม เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นจึงมีเพียงจำหน่ายหน้าร้านและมีขายตามสถานที่งานที่ทางจังหวัดจัดบ้างในบางครั้ง และศูนย์ OTOP ดอกไม้จันทน์ ต.หินดาด อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี ไม่ค่อยมีกิจกรรมด้านการตลาด เพราะคนส่วนใหญ่จะรู้จักจากปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) ว่าที่นี้ทำเมื่อจำเป็นต้องก็จะเดินทางมาสั่งด้วยตนเองเท่านั้น

ด้านคู่แข่งขัน

ผลิตภัณฑ์ผ้าขาวม้าร้อยสีเป็นกลุ่มเดียวในจังหวัดกาญจนบุรีที่ทอผ้าขาวม้าร้อยสีนับว่าเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของชาวบ้านหนองขาว อำเภอท่าม่วง สิ่งที่ต้องการ คือต้องมีการจัดกิจกรรมทางการตลาดให้มีความ **“แปลก ใหม่ ใหญ่ ดัง”** ส่วนศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยไร่คุณมนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นสถานที่เดียวในจังหวัดกาญจนบุรี ที่ผลิตนมข้าวโพดและผลิตภัณฑ์กล้วยหอมอบกรอบที่ได้รับพระราชทานในการประกวดผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเกษตร ประเภทอาหาร งานวันเกษตรแห่งชาติ ปี 2552

จึงนับว่าเป็นจุดแข็งที่ทำให้ผู้บริโภคมั่นใจว่าสินค้าน่าเชื่อถือและมีโภชนาการสูง นอกจากนั้นกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทุ่งสมอสามัคคีซึ่งเป็นผู้ผลิตข้าวหอมมะลิอย่างดีตราทุ่งสมอเป็นสินค้าที่มีคู่แข่งจำนวนมากในตลาด เนื่องจากมีผู้ผลิตข้าวสารจำนวนมากในพื้นที่อื่น ๆ ส่วนกลุ่มชาใบม่อนกาญจนา ชาใบม่อนมีผู้ปลูกชาในพื้นที่ไม่มากและมีคู่แข่งไม่มากเท่าไหร่นักเพียงแต่ผู้บริโภคจะไม่นิยมรับประทานและหันไปบริโภคเครื่องดื่มอื่น ๆ แทน ดังนั้นทางผู้ผลิตอาจจะต้องชี้ให้เห็นถึงสรรพคุณใน การทานชาใบม่อนว่ามีสรรพคุณดีอย่างไรเพื่อให้คนที่สนใจหันมาบริโภคมากยิ่งขึ้น ด้านกลุ่มสตรีไข่เค็มสมุนไพร หากพิจารณาแล้วว่าไข่เค็มสมุนไพรเป็นเจ้าเดียวในจังหวัดกาญจนบุรีแต่ไม่ค่อยมีใครรู้จักมากนัก ด้านกลุ่มสตรีไข่เค็มสมุนไพร หากพิจารณาแล้วว่าไข่เค็มสมุนไพรเป็นเจ้าเดียวในจังหวัดกาญจนบุรี แต่ยังไม่ค่อยมีใครรู้จักมากนัก และไส้อั่ว 4 ดาว ในจังหวัดกาญจนบุรีถือว่ายังไม่มีคู่แข่งที่ผลิตไส้อั่ว รวมถึงศูนย์ OTOP ดอกไม้จันทน์ ต.หินดาดมีแถวอำเภอใกล้เคียงที่ผลิตและทำได้จำนวนมาก ๆ ชาวบ้านที่ไกลออกไปต่างอำเภอก็จะไปสั่งของรายอื่น

ด้านข้อมูลลูกค้าเชิงลึก

ลูกค้าเป้าหมายส่วนใหญ่ที่ยังคงสนใจและใส่ผ้าขาวม้าร้อยสีอยู่จะเป็นคนกลุ่มวัยทำงานที่นิยมซื้อเป็นของขวัญและของฝากหลังจากเดินทางมาท่องเที่ยวยังจังหวัดกาญจนบุรี ดังนั้น หากจะขยายกลุ่มลูกค้ามาสู่วัยรุ่นอาจจะต้องเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ให้มีความน่ารัก ทันสมัยนิยม เพื่อให้เข้าถึงใจและอยากนำมาใช้เพิ่มขึ้น ส่วนศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยไร่คุณมน จะมีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มทัวร์ที่จะเดินทางมาพักผ่อนและชมสวนเกษตร และผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าจะนิยมทานเฉพาะนมข้าวโพดที่มีรสชาติอร่อยทานง่าย ถูกปาก ส่วนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทุ่งสมอสามัคคีนั้นมีลูกค้าที่เป็นกลุ่มลูกค้าประจำที่จะเดินทางมาซื้อสินค้าของทางกลุ่มด้วยตนเอง ดังนั้นทางกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทุ่งสมอสามัคคีไม่จำเป็นต้องหาลูกค้าใหม่ ส่วนกลุ่มชาใบม่อนกาญจนา ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่รักสุขภาพและจะนิยมดื่มเพื่อรักษาสุขภาพแทนการดื่มแอลกอฮอล์ ส่วนด้านกลุ่มสตรีไข่เค็มสมุนไพร ผู้บริโภคเป้าหมายจะเป็นกลุ่มแม่บ้านสมัยใหม่ที่นิยมทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ ด้านไส้อั่ว 4 ดาว ต.ท่าเสา ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางขึ้นไปเที่ยวทองผาภูมิและสังขละบุรี ที่มีทุกเพศทุกวัยและศูนย์ OTOP ดอกไม้จันทน์ ต.หินดาดดอกไม้จันทน์เป็นสินค้าที่ใช้ในงานศพญาติผู้ตายจำเป็นต้องใช้ก็จะหาซื้อเอง

สรุปข้อค้นพบการใช้เครื่องมือทางการตลาดของกลุ่มผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

ภาพที่ 8 กลยุทธ์การใช้เครื่องมือกิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มเป้าหมายหลักที่ผู้วิจัยนำเสนอมานั้นยังไม่สามารถเก็บข้อมูลได้รอบด้าน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจจำเป็นต้องเพิ่มเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและเพิ่มกลุ่มเป้าหมายหลักให้ครอบคลุมทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรีและอาจมีการเปรียบเทียบสินค้าประเภทเดียวกันกับผู้ผลิตสินค้าโอทอป (OTOP) ในจังหวัดอื่นด้วยเพื่อศึกษาจุดเด่นของสินค้าให้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น พัฒนาชุมชนตำบล พัฒนาชุมชนอำเภอ และพัฒนาชุมชนจังหวัด สามารถนำผลที่ได้จากความต้องการของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ไปใช้ในการพัฒนาสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อสร้างแบรนด์และสร้างจุดขายให้สินค้าชุมชนสามารถจำหน่ายได้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

เกรียงไกร กาญจนะโภคิน. (2555). *Event Marketing*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพธุรกิจ.

เกษม พิพัฒน์เสรีธรรม. (2551). *กิจกรรมพิเศษ (Event Marketing)***.** สืบค้น 22 พฤษภาคม 2559, จากhttp://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/64/Customer1.pdf

ขวัญรพี ศรีใส และวิวรรณ มุกดาประกร. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมธุรกิจการค้าสมัยใหม่กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ. 4 (2),* 75-85.

บิสิเนสไทย. (2559). *อินเด็กซ์-แกรมมี่ ปั้น 3-RD Interactive ครบวงจร.* สืบค้น 22 พฤษภาคม 2559, จาก http://regelearning.payap.ac.th/docu/th/203/content/news.htm

นัดดาว ชัยรัต และปาริชาติ สถาปิตานนท์. (2552). *การสื่อสารผ่านกิจกรรมพิเศษของผู้ผลิตเครื่องดื่มแอลกอฮอล์.* กรุงเทพฯ: ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พันธุ์ทิพา ขวัญทองอินทร์. (2553). *การวิเคราะห์กลยุทธ์ความคิดสร้างสรรค์กิจกรรมพิเศษทางการตลาดของผู้ ให้บริการด้านการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด.* พิษณุโลก: ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วราภรณ์ ฉัตราติชาต. (2556). *กิจกรรมพิเศษเพื่อการสื่อสารแบรนด์ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สาระดีดี. คอม. (2559). *การตลาดเชิงกิจกรรม (Event Marketing)*. สืบค้น 22 พฤษภาคม 2559, จาก http://www.saradd.com/index.php?option.=com_content&view=article&id=77:event-marketing&catid=25:the-project&Itemid=72

อริสา เหล่าวิชยา. (2556). กลยุทธ์การจัดการตลาดเชิงกิจกรรม Event Marketing Strategy. *วารสารนักบริหาร.* 33 (3).

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ “กิเลส” ในพระสุตตันตปิฎก

Conceptual Metaphor of Kilesa in Sutantapitaka

Received 10 June 2021
Revised 10 August 2021
Accepted 11 August 2021

ภัสร์วริญญ์ เอี่ยมสอาด,
รุจิรา เส้งเนตร และเมธาวี ยุทธพงษ์ธาดา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Passwaran Eiamsa-ard,
Rujira Sengnetr and Methawee Yuttapongtada
Kasetsart University

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถ้อยคำอุปลักษณ์ที่สะท้อนมโนทัศน์เกี่ยวกับกิเลสในพระสุตตันตปิฎก ตามแนวทางทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชานของ Lakoff and Johnson (1980) เก็บข้อมูลจากพระสุตตันปิฎกในพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง พ.ศ. 2500 ผลการวิจัยพบอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับกิเลสทั้งสิ้น 10 อุปลักษณ์ ได้แก่ 1) [กิเลส คือ สสาร] 2) [กิเลส คือ สิ่งสกปรก] 3) [กิเลส คือ ไฟ] 4) [กิเลส คือ ศัตรู] 5) [กิเลส คือ เครื่องพันธนาการ] 6) [กิเลส คือ สิ่งกีดขวาง] 7) [กิเลส คือ มนุษย์] 8) [กิเลส คือ ผู้มีอำนาจเหนือกว่า] 9) [กิเลส คือ อาหาร] และ 10) [กิเลส คือ พื้นที่] อุปลักษณ์เหล่านี้สะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลสก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินชีวิต ขัดขวางการพัฒนาของจิต ดังนั้นมนุษย์จึงควรกำจัดกิเลสให้หมดไป

คำสำคัญ: กิเลส, พระสุตตันตปิฎก, อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์

Abstract

This article aims to analyze conceptual metaphors of kilesa in Sutantapitaka. The analysis was based on Lakoff & Johnson’ s Cognitive Linguistics Theory. (1980) The data were collected from Sutantapitaka on the Tripitaka, Thai language royal edition. The results revealed that there were 10 types of conceptual metaphors of kilesa in Sutantapitaka such as 1) [KILESA IS MATTER] 2) [KILESA IS DIRTINESS] 3) [KILESA IS FIRE] 4) [KILESA IS ENEMY] 5) [KILESA IS SHACKLE] 6) [KILESA IS OBSTRUCTION] 7) [KILESA IS HUMAN] 8) [KILESA IS SUPERIOR] 9) [KILESA IS FOOD] AND 10) [KILESA IS AREA]. The conceptual metaphors reflected Buddhistic concept that kilesa conduced to many problems in human life. Moreover, it can obstruct mental development so human should completely eliminate kilesa.

Keywords: Kilesa, Sutantapitaka, Conceptual Metaphor

บทนำ

พระไตรปิฎก เป็นคัมภีร์ซึ่งรวบรวมพุทธวจนะหรือคำสอนของพระพุทธเจ้า รวมถึงพระสาวกสำคัญบางรูป (เสฐียรพงษ์ วรรณปก, 2552) มีความสำคัญต่อพระพุทธศาสนาในฐานะที่เป็นเครื่องแสดงหลักธรรมและแนวปฏิบัติสำหรับภิกษุ ภิกษุณี อุบาสกและอุบาสิกา ทั้งยังเป็นแหล่งรวบรวมศาสตร์ให้ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นในสมัยพุทธกาลอีกด้วย (พระมหาวิเชียร ธมฺมวชิโร, 2553)

พระไตรปิฎกประมวลพระธรรมวินัยไว้ 3 หมวด ได้แก่ พระวินัยปิฎก พระสุตตันตปิฎก และพระอภิธรรมปิฎก (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), 2553) พระสุตตันตปิฎก จัดเป็นพระธรรมวินัยที่มีความโดดเด่นด้านภาษา เนื่องจากเป็นประมวลพุทธพจน์หมวดพระสูตรหรือพระธรรมเทศนาที่ตรัสยักเยื้องให้เหมาะสมแก่บุคคล โดยมีลักษณะเป็นบทประพันธ์ บทสนทนา บทบรรยายและเรื่องเล่าต่าง ๆ อันเป็นชั้นเดิมในพระพุทธศาสนา (เสฐียรพงศ์ วรรณปก, 2552) แบ่งเป็น 5 นิกาย ได้แก่ ทีฆนิกาย มัชฌิมนิกาย สังยุตตนิกาย อังคุตรนิกาย และขุททกนิกายขณะที่พระวินัยปิฎก เป็นพุทธบัญญัติเกี่ยวกับความประพฤติของภิกษุภิกษุณี และพระอภิธรรมปิฎก กล่าวถึงหลักธรรมและคำอธิบายอันเป็นหลักวิชา โดยไม่กล่าวถึงบุคคลหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง ความโดดเด่นด้านภาษาทำให้พระสุตตันตปิฎกสะท้อนมโนทัศน์ของพระพุทธศาสนาที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างดี

พระพุทธศาสนามีจุดมุ่งหมายสูงสุด คือ การดับทุกข์ (โกศล สอดส่อง, 2558) สาเหตุหนึ่งของการเกิดทุกข์ คือ “กิเลส” (ว. วชิรเมธี, 2562) กิเลสเป็นเจตสิก จัดเป็นปัจจัยเชิงลบที่ทำให้จิตและปัญญาเสื่อมคุณภาพ หลักการของพระสุตตันปิฎกเห็นว่า กิเลสเปรียบเสมือนไฟ ประกอบด้วย ไฟราคะ ไฟโทสะ และไฟโมหะ ซึ่งแผดเผาหมู่สัตว์ที่ยังหมกมุ่นอยู่ในกามทั้งหลาย จิตที่เต็มไปด้วยกิเลสจะก่อให้เกิดทุกขเวทนา ดังนั้นมนุษย์จึงควรขจัดกิเลสให้หมดสิ้นไป (ธนัทพร อุทัยสุทธิจิตร, 2561) อาจกล่าวได้ว่า กิเลสเป็นปัญหาสำคัญอันขัดขวางการเจริญของจิต เป็นเหตุให้มนุษย์เวียนว่ายในวัฏสงสาร ดังนั้นพระไตรปิฎก โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระสุตตันตปิฎก จึงอธิบายกิเลสไว้อย่างแยบคายโดยการใช้รูปภาษา ที่แตกต่างกัน เพื่อสะท้อนระบบความคิดของพระพุทธศาสนา

ความเชื่อมโยงระหว่างภาษากับระบบความคิดของผู้ใช้ภาษาสามารถอธิบายผ่านการศึกษาอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ (conceptual metaphors) ตามทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชาน (ชัชวดี ศรลัมพ์, 2548) Lakoff & Johnson (1980) เสนอทัศนะว่า อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ไม่จำกัดรูปแบบอยู่ ที่โครงสร้างของภาษาแสดงการเปรียบเทียบ แต่เกี่ยวข้องกับความคิดทำให้เข้าใจว่าคนในสังคมมีมโนทัศน์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ซึ่งการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับมโนทัศน์จะสะท้อนผ่านการถ่ายโยงความหมายจากวงความหมายต้นทาง (source domain) ไปสู่วงความหมายปลายทาง (target domain) อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ ได้รับความนิยมแพร่หลายและนำไปศึกษากับหลายตัวบท เช่น กิเลส: การศึกษาอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ในภาษาไทย (วุฒินันท์ แก้วจันทร์เกตุ, 2555) เก็บข้อมูลจากคลังข้อมูลภาษาไทยแห่งชาติ กรรม: อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ที่

สะท้อนความเชื่อในสังคมไทย (เอกพล ดวงศรี, 2561) เก็บข้อมูลจากเว็บไซต์พันทิปและคลังข้อมูลภาษาไทยแห่งชาติ และอุปลักษณ์ความทุกข์ในภาษาไทย (ธนพล เอกพจน์ และวิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา, 2560) เป็นต้น

อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษาอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับกิเลส โดยใช้พระสุตตันตปิฎกเป็นแหล่งข้อมูล จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่าพระสุตตันตปิฎกปรากฏถ้อยคำอุปลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิเลสเป็นจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนมโนทัศน์ที่พระพุทธศาสนามีต่อกิเลส ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อวิเคราะห์ถ้อยคำอุปลักษณ์เกี่ยวกับกิเลสในพระสุตตันตปิฎกตามแนวทางทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชานของ Lakoff & Johnson (1980) ซึ่งจะทำให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างกิเลสกับวงความหมายต้นทางในระบบปริชาน

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ถ้อยคำอุปลักษณ์ที่สะท้อนมโนทัศน์เกี่ยวกับกิเลสในพระสุตตันตปิฎก

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กิเลส (kilesa)

กิเลส เป็นแนวคิดพื้นฐานในพระพุทธศาสนา ถือเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดทุกข์ (ว. วชิรเมธี, 2562) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ให้คำจำกัดความของกิเลสไว้สอดคล้องกับพจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2554) กล่าวโดยสรุป คือ กิเลสเป็นสิ่งที่ทำให้จิตใจเศร้าหมองหรือขุ่นมัว ทั้งนี้พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ยังขยายความต่อไปว่า กิเลส หมายถึง ความชั่วที่แฝงอยู่ในความรู้สึกนึกคิดทำให้จิตใจของมนุษย์ไม่บริสุทธิ์ ดังนั้นการขจัดกิเลสจึงเป็นหัวใจสำคัญของพระพุทธศาสนาเนื่องจากนำไปสู่การบรรลุนิพพาน

แนวคิดเกี่ยวกับกิเลสปรากฏในคัมภีร์พระไตรปิฎกทั้งสามคัมภีร์ ประกอบด้วย พระวินัยปิฎก พระสุตตันตปิฎก และพระอภิธรรมปิฎก ซึ่งพระสุตตันตปิฎกเป็นคัมภีร์ที่โดดเด่นด้านการใช้ภาษา เนื่องจากเป็นประมวลพุทธพจน์หมวดพระสูตรที่ตรัส ยักเยื้องให้เหมาะกับบุคคลและโอกาส

กิเลส เป็นประเด็นการศึกษาที่ผ่านการวิจัยในหลายแง่มุม อาทิ การวิจัยเรื่อง “รูปแห่งกิเลสวัฏ” (ธนัชชา ลีลางกูร, 2562) ศึกษากิเลสโดยสะท้อนผ่านแง่มุมของทัศนศิลป์ เพื่อชี้ให้เห็นโทษของกิเลสและทำให้มนุษย์ตื่นรู้จากกิเลส รวมถึงการศึกษาในแง่มุมพระพุทธศาสนา เช่น การศึกษาวิเคราะห์มานะในพระพุทธศาสนา (พระสายัณห์ ธมฺมธีโร, 2546) พบว่า มานะเป็นกิเลสประเภทหนึ่งหมายถึงความถือตัวหรือความสำคัญตน เป็นเหตุให้เกิดปัญหาหรือทุกข์ของมนุษย์

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ (kilesa)

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ (Conceptual Metaphors) จากทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชานไม่ได้ถูกกำหนดจากโครงสร้างของภาษาเพื่อแสดงการเปรียบเทียบเท่านั้น (Lakoff & Johnson, 1980) เช่น สวย<u>เหมือน</u>นางฟ้า ใจแข็ง<u>ดุจ</u>หิน ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญที่พบจากการศึกษาอุปลักษณ์แบบเก่า ในภาษาไทยจะนิยมนำไปวิเคราะห์

งานร้อยกรอง แต่อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์จะเกี่ยวข้องกับความคิด ทำให้เข้าใจว่าคนในสังคมมีมโนทัศน์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร จึงมุ่งศึกษาภาษาที่ใช้ในชีวิตจริง (ชัชวดี ศรีลัมพ์, 2548)

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ได้รับความนิยมแพร่หลายในการศึกษา เช่น อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับความตายในภาษาไทย (นันทนา วงษ์ไทย, 2555) อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับอารมณ์กลัวในรวมเรื่องสั้นและรายการโทรทัศน์ภาษาไทย (ณรงค์กรรณ รอดทรัพย์, อัญชลี วงศ์วัฒนาและพัชรินทร์ อนันต์ศิริวัฒน์, 2560) และอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับเรื่องเพศในลำตัด (อาภรณ์ เอี่ยมสอาด, 2561) เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้เข้าใจมโนทัศน์ของพระพุทธศาสนาที่มีต่อกิเลส
2. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางการศึกษาพระพุทธศาสนา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ตามแนวทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชานของ Lakoff & Johnson (1980) แนวคิดเกี่ยวกับกิเลส และพระสุตตันตปิฎก จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง พ.ศ. 2500

2. เก็บข้อมูลอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับกิเลสที่พบในพระสุตตันปิฎก จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง พ.ศ. 2500

3. นำถ้อยคำอุปลักษณ์เกี่ยวกับกิเลสที่พบมาจัดกลุ่มความหมาย

4. วิเคราะห์การถ่ายโยงวงความหมายของถ้อยคำอุปลักษณ์จากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง

เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. แนวคิดอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ตามแนวทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชานของ Lakoff & Johnson (1980)
2. แนวคิดเกี่ยวกับกิเลส และพระสุตตันตปิฎก จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง พ.ศ. 2500
3. แบบวิเคราะห์เอกสาร (Document analysis form)

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การอ้างอิงข้อความจากพระสุตตันปิฎกจะใช้ระบบ ชื่อย่อคัมภีร์ (ไทย) เล่ม/ข้อ/หน้า ตามวิธีการอ้างอิงพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย เช่น สํ.ส. (ไทย) 15/734/228 หมายถึง สังยุตตนิกาย สถาถวรรค เล่มที่ 15 ข้อที่ 734 หน้า 228

2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ คือ พระสุตตันตปิฎก จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง พ.ศ. 2500 ซึ่งเป็นพระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับแรกที่แปลครบถ้วน เนื่องในวาระฉลอง 25 พุทธศตวรรษ หรือพุทธชยันตี 2500 ปี (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2560)

3. บทความนี้เก็บข้อมูลเฉพาะอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ที่ปรากฏคู่กับคำว่า “กิเลส” เท่านั้น

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ “กิเลส” ในพระสุตตันตปิฎก มีผลการวิจัยดังนี้

1. [กิเลส คือ สสาร] เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์กับสสาร ในปริบทนี้หมายถึง สิ่งที่มีมวลสาร ต้องการที่อยู่ และสัมผัสได้ มาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง เพื่ออธิบายหรือถ่ายโยงวงความหมายไปสู่กิเลสซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกเปรียบ อุปลักษณ์กิเลส คือ สสาร จำกัดเฉพาะ 3 อุปลักษณ์ย่อย ได้แก่ [กิเลส คือ วัตถุ] [กิเลส คือ น้ำ] และ [กิเลส คือ มลพิษทางอากาศ] ดังนี้

1.1 [กิเลส คือ วัตถุ] ในปริบทนี้มุ่งเน้นถ้อยคำอุปลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะและกิริยาที่ใช้กับวัตถุโดยเฉพาะ และไม่ระบุชัดว่าเป็นวัตถุชนิดใด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 ในคำว่า พวกปุถุชนทั้งพวกสมณะและพราหมณ์ พึงกล่าวโดยโทษใด ความว่า เพราะอรรถว่ากระไร จึงชื่อว่าปุถุชน. เพราะอรรถว่าให้**กิเลสหนา**เกิด

(ข.มหา (ไทย) 19/430/230)

ตัวอย่างที่ 2 ภิกษุประกอบด้วยอินทรีย์สังวรอันเป็นอริยะ เช่นนี้ ย่อมได้เสวยสุขอันไม่**ระคนด้วยกิเลส**ในภายใน ดูกรมหาบพิตร ด้วยประการดังกล่าวมานี้ แล ภิกษุชื่อว่าเป็นผู้คุ้มครองทวารในอินทรีย์ทั้งหลาย.

(ที.สี. (ไทย) 9/122/67)

ตัวอย่างที่ 1 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “หนา” ซึ่งเป็นคุณลักษณะของวัตถุ มาใช้กับกิเลส “หนา” หมายถึง ส่วนสูงมากจากผิวพื้น มีส่วนสูงมากจากผิวพื้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) เป็นการเปรียบเทียบกิเลสมีรูปลักษณ์และขนาดสัมพันธ์กับวัตถุ ตัวอย่างที่ 2 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “ระคน” หมายถึง ปนหรือผสมให้เข้ากันคละกันเป็นกลุ่มเป็นพวก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) เป็นการเปรียบเทียบการมีกิเลสและการปะปนหรือการคละของวัตถุชนิดใดชนิดหนึ่ง

ตัวอย่างที่ 3 ข้าพเจ้าเป็นสาวกของพระผู้มีพระภาค ผู้เป็นนักปราชญ์ ปราศจากโมหะ**ทรงทำลายกิเลส**เครื่องตรึงใจได้

(ม.ม. (ไทย) 13/82/62)

ตัวอย่างที่ 4 ด้วยความปราโมทย์ย่อมตัดนิวรณ์ขาดโดยชอบ ด้วยปฐมฌาน ฯลฯ ย่อม**ตัดกิเลส**ทั้งปวงขาดโดยชอบด้วยอรหัตมรรค

(ขุ.ปฏิ. (ไทย) 31/228/81)

ตัวอย่างที่ 5 เมื่อบุคคลงดเว้นจากการกระทำทางกายแล้ว อาสวะเหล่านั้นที่ก่อทุกข์ เดือดร้อน ย่อมไม่มีแก่เขาเขาไม่ทำกรรมใหม่ด้วย รับผลกรรมเก่าแล้วทำให้สิ้นไปด้วย นี้เป็นปฏิปทา**เผากิเลส**ให้พินาศ ผู้ปฏิบัติพึงเห็นได้เอง

(อง.จตุกฺก. (ไทย) 21/195/188)

ตัวอย่างที่ 3 - 5 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ที่แสดงการละหรือทำให้กิเลสหมดไป ได้แก่ “ทำลาย” หมายถึง อาการที่ทำให้สิ่งซึ่งเป็นกลุ่มก้อนแตกหักหรือพังกระจัดกระจาย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) “ตัด” หมายถึง ทำให้ขาดด้วยของมีคม “เผา” หมายถึง ทำให้ร้อนให้สุกหรือให้ไหม้เป็นต้นด้วยไฟหรือทำลายวัตถุใดวัตถุหนึ่งด้วยไฟ ดังนั้นจึงสะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลสเป็นวัตถุหรือสิ่งของ ซึ่งควรทำลายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่นเดียวกับการทำให้จิตใจของตนปราศจากกิเลส

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ วัตถุ] แสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่ วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[วัตถุ]	→	[กิเลส]
สิ่งของ	→	กิเลส
ขนาดของวัตถุ	→	ความมากน้อยของกิเลส
การคละกันของวัตถุ	→	การมีกิเลส
การทำลายสิ่งของ	→	การละจากกิเลส

1.2 [กิเลส คือ ของเหลว] เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์ของเหลวมาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง อุปลักษณ์กิเลส คือ ของเหลว ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 6 วิตกของคนทั้งหลายอาศัยปิยรูปสาตรูป ๖๐ เป็นอันมาก ตั้งลงแล้วโดยไม่เป็นธรรมในหมู่ปุถุชน บุคคลไม่พึงถึง**วังวนกิเลส**ในอารมณ์ไหน ๆ และบุคคลผู้ไม่พูดจาชั่วหยาบ จึงชื่อว่าเป็นภิกษุ

(สํ.ส. (ไทย) 15/732/227)

ตัวอย่างที่ 7 ชนเหล่าใดดำเนินไปตามมรรคา ที่พระตถาคตเจ้าทรงประกาศแล้ว สำรวมในศีลสังวรที่พระตถาคตเจ้าผู้มีจักษุเป็นเผ่าพันธุ์แห่ง พระอาทิตย์ ทรงแสดงแล้ว คุ้มครองอินทรีย์ มีสติทุกเมื่อ ไม่**ซุ่ม**ด้วย**กิเลส** ตัดอนุสัยทั้งปวงอันแล่นไปตาม กระแสบ่วงมาร ชนเหล่านั้นแล บรรลุความสิ้นอาสวะถึงฝั่ง คือ นิพพานในโลกแล้ว

(องฺ.สตฺตก. - อฏฺฐก. - นวก. (ไทย) 23/120/176)

ตัวอย่างที่ 8 พราะอรรถว่า อันคติทั้งปวงร้อยไว้มาก เพราะอรรถว่า ผู้อันอภิสังขารต่าง ๆ ปรุงแต่งไว้มาก เพราะอรรถว่า ผู้**ลอย**ไปตาม**โอฆกิเลส**ต่าง ๆ มาก

(ขุ.มหา. (ไทย) 29/239/137)

ตัวอย่างที่ 9 ดูกรภิกษุทั้งหลาย สุข ๒ อย่างนี้ ๒ อย่างเป็นไฉน คือ สุข**เจือกิเลส** ๑ สุขไม่เจือกิเลส ๑ ดูกรภิกษุทั้งหลาย สุข ๒ อย่างนี้แล ดูกรภิกษุทั้งหลาย บรรดาสุข ๒ อย่างนี้ สุขไม่เจือกิเลสเป็นเลิศ ฯ

(องฺ.เอกก. - ทุก. - ติก. (ไทย) 20/311/74)

ตัวอย่างที่ 6 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ คือ “วังวน” หมายถึง ห้วงน้ำที่หมุนวน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ตัวอย่างที่ 7 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “ชุ่ม” หมายถึง มีน้ำหรือของเหลวซึมซาบเอิบอาบอยู่ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ตัวอย่างที่ 8 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “ลอย” หมายถึง ไม่จม, อยู่บนผิวน้ำ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) และตัวอย่างที่ 9 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “เจือ” หมายถึง เอาส่วนน้อยประสมลงไปในส่วนมากให้ระคนปนกัน ตามปรกติใช้กับของเหลว ถ้อยคำอุปลักษณ์ข้างต้นอยู่ในวงความหมายของ “ของเหลว” สะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลสจะเคลื่อนที่ไปอย่างของเหลวเช่นน้ำและซึมซาบ อยู่ในจิตใจของมนุษย์ มนุษย์ที่มีกิเลสมากเสมือนอยู่ในกระแสน้ำวนซึ่งสามารถดึงชีวิตให้ตกต่ำลงได้

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ ของเหลว] สามารถแสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[ของเหลว]	→	[กิเลส]
น้ำหรือของเหลว	→	กิเลส
เคลื่อนที่ไปอย่างของเหลวเช่นน้ำ / ประสมลงไปในส่วนมากให้ระคนปนกัน	→	การมีกิเลส

1.3 [กิเลส คือ มลพิษทางอากาศ] เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์กับมลพิษทางอากาศ ซึ่งหมายถึง ภาวะอากาศที่มีสารเจือปนอยู่ในปริมาณที่สูงกว่าระดับปกติเป็นเวลานาน มาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง อุปลักษณ์กิเลส คือ มลพิษทางอากาศ ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 10 ภิกษุชื่อว่าน้อมไปแล้วในธรรมเป็นที่สิ้นแห่งตัณหา มีความสำเร็จล่วงส่วน มี**ความปลอดโปร่ง**จาก**กิเลส**เป็นเครื่องประกอบล่วงส่วน เป็นพรหมจารีล่วงส่วน มีที่สุดล่วงส่วน เป็นผู้ประเสริฐกว่าเทวดาและมนุษย์ทั้งหลาย

(ม.มู. (ไทย) 12/438/327)

ตัวอย่างที่ 11 ข้าแต่ท่านพระอานนท์ผู้เจริญ ธรรมอันหนึ่ง ที่เมื่อภิกษุผู้ไม่ประมาท มีความเพียรมีตนส่งไปอยู่ จิตที่ยังไม่หลุดพ้น ย่อมหลุดพ้น อาสวะทั้งหลายที่ยังไม่สิ้น ย่อมถึงความสิ้นไปและย่อมบรรลุถึงธรรมที่**ปลอดโปร่ง**จาก**กิเลส**เป็นเครื่องประกอบไว้

(ม.ม. (ไทย) 13/19/14)

ตัวอย่างที่ 10 และ 11 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ คือ “ความปลอดโปร่ง” หรือ “ปลอดโปร่ง” หมายถึง ผ่องใส ปราศจากความขุ่นมัว (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) มักใช้ในวงความหมายที่เกี่ยวข้องกับมลพิษ ดังนั้นจึงสะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลส เป็นภาวะที่เกิดมลพิษทางอากาศซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

เช่นเดียวกับกิเลสอันเป็นเหตุแห่งหายนะของชีวิตมนุษย์ มนุษย์ที่ไม่มีกิเลสแล้วย่อมเหมือนอากาศที่ไม่มีมลพิษหรืออากาศปลอดโปร่ง

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ มลพิษทางอากาศ] แสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[มลพิษทางอากาศ]	→	[กิเลส]
ภาวะอากาศที่มีสารเจือปนในระดับสูง	→	กิเลส
อากาศปลอดโปร่งหรือไม่มีมลพิษ	→	การละจากกิเลส

2. [กิเลส คือ สิ่งสกปรก] สิ่งสกปรกในปริบทนี้ หมายถึง สิ่งที่ไม่สะอาดหรือเปรอะเปื้อนด้วยสิ่งที่ถือว่าน่าเกลียดหรือที่ไม่พึงประสงค์ อุปลักษณ์กิเลส คือ สิ่งสกปรก ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 ข้าแต่พระสารีบุตรผู้เจริญ ถ้าอย่างนั้น ขอธรรมีกถาเห็นปานนี้ จงแจ่มแจ้งแก่คฤหัสถ์ผู้นุ่งผ้าขาวบ้างเถิด เพราะมีกุลบุตรผู้เกิดมามี**กิเลสธุลี**ในดวงตาน้อย จะเสื่อมคลายจากธรรม จะเป็นผู้ไม่รู้ธรรมโดยมิได้สดับ

(ม. อุ. (ไทย) 13/735/353)

ตัวอย่างที่ 1 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งสกปรกหรือสิ่งปนเปื้อน คือ “ธุลี” หมายถึง ละออง, ฝุ่น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) และตัวอย่างที่ 2 พบถ้อยคำอุปลักษณ์แสดงวิธีการจัดการกิเลส คือ เผา หมายถึง ทำให้ร้อนให้สุกหรือให้ไหม้เป็นต้นด้วยไฟ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ตัวอย่างนี้ยังสะท้อนมโนทัศน์ให้เห็นว่า กิเลส คือ ขยะหรือสิ่งปฏิกูลต่างอีกด้วย

ตัวอย่างที่ 2 เท. บุรุษผู้มีบาปหนา **แปดเปื้อน**ด้วย**ราคาทิกิเลส**เกินเหตุเราไม่พูดถึงคนนั้น แต่เราควรจะกล่าวกะท่าน บาปประมาณเท่าปลายขนทราย ย่อมปรากฏประดุจเท่าก้อนเมฆในนภากาศแก่บุรุษ ผู้ไม่มีกิเลส ดังว่าเนิน ผู้มักแสวงหาไตรสิกขาอันสะอาดเป็นนิจ ฯ

(สํ.ส. (ไทย) 15/798/257)

ตัวอย่างที่ 2 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเจือปนหรือความสกปรก คือ “ระคน” หมายถึง ปนหรือผสมให้เข้ากันคละกันเป็นกลุ่มเป็นพวก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ตัวอย่างที่ 4 คือ “เจือ” หมายถึง ผสม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) และตัวอย่างที่ 5 คือ “แปดเปื้อน” หมายถึง เปื้อน, มีสิ่งสกปรก น่ารังเกียจหรือไม่ต้องการติดอยู่ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ตัวอย่างข้างต้นนี้เป็นการเน้นย้ำให้เห็นว่า กิเลส คือ สิ่งที่น่ารังเกียจทำให้เกิดความสกปรกขึ้นภายในจิตใจ

ตัวอย่างที่ 3 ขอนอบน้อมแด่พระวิปัสสีพุทธเจ้า ผู้มีพระจักษุ มีพระสิริขอนอบน้อม แด่พระสิขีพุทธเจ้า ผู้ทรงอนุเคราะห์แก่สัตว์ทั่วหน้า ขอนอบน้อมแด่พระเวสสภูพุทธเจ้า ผู้**ทรงชำระกิเลส**มีความเพียร ขอนอบน้อมแด่ พระกกุสันธพุทธเจ้า ผู้ทรงย่ำยีมารและเสนามาร

(ที.ปา. (ไทย) 11/209/149)

ตัวอย่างที่ 3 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดสิ่งสกปรก คือ “ชำระ” หมายถึง ชะล้างให้สะอาด (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ถ้อยคำอุปลักษณ์ดังกล่าวเป็นการกล่าวย้ำให้เห็นว่า กิเลสสะท้อนมโนทัศน์สิ่งสกปรกหรือสิ่งเจือปน ซึ่งพุทธศาสนิกชนพึงขจัดให้หมดไปด้วยการปฏิบัติตามคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ สิ่งสกปรก] แสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[สิ่งสกปรก]	→	[กิเลส]
สิ่งสกปรก สิ่งปนเปื้อน	→	กิเลส
การจัดการสิ่งสกปรกหรือสิ่งปนเปื้อน	→	การละจากกิเลส

3. [กิเลส คือ ไฟ] เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์ไฟมาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง อุปลักษณ์กิเลส คือ ไฟ ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 ฉะนั้น พึงทอดจักษุลง ไม่คะนองเท้า มีอินทรีย์อันคุ้มครองแล้ว รักษามนัส อันราคะไม่ชุ่มแล้ว อัน**ไฟกิเลส**ไม่**เผาลน** พึงเที่ยวไปผู้เดียว

(ขุ.อป. (ไทย) 32/2/10)

ตัวอย่างที่ 2 ท่านจงลุกขึ้นเถิดภิกษุ ท่านจะต้องการอะไรด้วยความหลับ ท่านผู้**เร่าร้อน**ด้วย**กิเลส** อันลูกศรคือตัณหาเสียบแทงดิ้นรนอยู่ จะมัวหลับมีประโยชน์อะไร

(สํ.ส. (ไทย) 15/764/240)

ตัวอย่างที่ 3 เธอย่อมพิจารณาเห็นว่าไม่เที่ยง พิจารณาเห็นความหน่าย พิจารณาเห็นความดับ พิจารณาเห็นความสละคืนในเวทนาทั้งหลายนั้น เมื่อพิจารณาเห็นดังนั้น ก็ไม่ยึดมั่นสิ่งอะไรๆ ในโลก เมื่อไม่ยึดมั่น ย่อมไม่สะดุ้งหวาดหวั่น เมื่อไม่สะดุ้งหวาดหวั่นย่อม**ดับกิเลส**

(ม.มู. (ไทย) 12/438/328)

จากตัวอย่างที่ 1 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ คือ “ไฟ” รวมถึงกริยาแสดงอาการของไฟ คือ “เผาลน” ตัวอย่างที่ 2 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “เร่าร้อน” หมายถึง กลัดกลุ้มด้วยร้อนใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) อย่างไรก็ตาม “เร่าร้อน” เกิดการขยายความหมายเชิงอุปลักษณ์ทำให้มีระดับความเป็นนามธรรมสูงขึ้น จึงไม่ได้ใช้ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับ “ไฟ” โดยตรง ดังนั้นจึงสะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลส เป็นเหตุแห่งหายนะเช่นเดียวกับไฟที่สามารถเผาทำลายสิ่งต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ในตัวอย่างที่ 3 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ คือ “ดับ” หมายถึง ทำให้สูญสิ้นไป เช่น ดับไฟ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) จึงสะท้อนมโนทัศน์การจัดการกิเลสให้หมดไปด้วย

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ ไฟ] สามารถแสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[ไฟ]	→	[กิเลส]
ไฟ	→	กิเลส
การดับไฟ	→	การละจากกิเลส

4. **[กิเลส คือ ศัตรู]** เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์กับศัตรู หมายถึง ข้าศึก ปรปักษ์ ฝ่ายตรงข้าม ผู้ทำลาย หรือผู้เบียดเบียนมาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง อุปลักษณ์กิเลส คือ ศัตรู ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 บรรพชิตพึงพิจารณาเนือง ๆ ว่า ญาณทัสนะวิเศษอันสามารถ**กำจัดกิเลส** เป็นอริยะ คืออุตริมนุสธรรมอันเราได้บรรลุแล้วมีอยู่หรือหนอ ที่เป็นเหตุให้เราผู้อันเพื่อนพรหมจรรย์ถามแล้วจัก ไม่เป็นผู้เก้อเขินในกาลภายหลัง ๑

(องฺ.ทสก. - เอกาทสก. (ไทย) 24/48/81)

ตัวอย่างที่ 2 ภิกษุผู้**ชำนะกิเลส**ด้วยมรรคเป็นผู้ปฏิบัติชอบ ย่อมไม่เศร้าโศกเลยในกาลไหน ๆ ย่อมได้รับเกียรติคุณและความสุข บัณฑิตทั้งหลายย่อมเรียกภิกษุผู้เช่นนั้นว่า เป็นผู้เห็นธรรม

(สํ.ส. (ไทย) 15/734/228)

ตัวอย่างที่ 3 กาลบางครั้งภิกษุปฏิบัติชอบแล้ว**ชนะกิเลส**ด้วยมรรคจึงไม่ต้องเศร้าโศกยังกลับได้เกียรติคุณ และความสุข

(ขุ.วิ-เปต.เถร.-เถรี. (ไทย) 26/401/373)

ตัวอย่างที่ 1 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ที่เป็นกริยาอาการการต่อสู้ การปราบศัตรู รวมถึงการขจัดสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ คือ “กำจัด” หมายถึง ขับไล่, ปราบ, ทำให้สิ้นไป (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ตัวอย่างที่ 2 และ 3 พบถ้อยคำอุปลักษณ์แสดงผลจากการต่อสู้ ได้แก่ ชำนะ หรือ ชนะ หมายถึง ทำให้เขาพ่ายแพ้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) โดยมีอาวุธที่ใช้ในการต่อสู้ คือ “มรรค” ซึ่งหมายถึง ข้อปฏิบัติให้ถึงความดับทุกข์หรือทางอันให้ถึงความเป็นอริยบุคคลแต่ละขั้น (พระธรรมปิฎก, 2546) ดังนั้นจึงสะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลส เป็นสิ่งที่ภิกษุและฆราวาสพึงละหรือทำให้หมดไปจากจิตใจของตน เพื่อดำเนินชีวิตอย่างถูกต้องสมบูรณ์ โดยอาศัยมรรค ซึ่งเป็นหลักธรรมสำคัญมาใช้ในการจัดการกิเลส

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ ศัตรู] สามารถแสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[ศัตรู]	→	[กิเลส]
ศัตรูหรือฝ่ายตรงข้าม	→	กิเลส
อาวุธที่ใช้กำจัดศัตรู	→	มรรค
การต่อสู้กับศัตรู	→	วิธีการจัดการกิเลส
ผลจากการต่อสู้กับศัตรู	→	การละจากกิเลส

5. **[กิเลส คือ เครื่องพันธนาการ]** เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์กับเครื่องพันธนาการ ซึ่งหมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการจองจำ มาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง อุปลักษณ์กิเลส คือ เครื่องพันธนาการ ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 เราจักกล่าวธรรมอย่างสูงสิบหมวด สำหรับ**เปลื้องกิเลสเครื่องร้อยรัด**ทั้งหมด เพื่อถึงพระนิพพาน เพื่อกระทำที่สุดแห่งทุกข์ ฯ

(ที.ปา. (ไทย) 11/365/251)

ตัวอย่างที่ 2 ท่านจงฟังพระคุณของพระผู้มีพระภาคที่ข้าพเจ้าเป็นสาวก ข้าพเจ้าเป็นสาวกของพระผู้มีพระภาค ผู้เป็นนักปราชญ์ ปราศจากโมหะ ทรงทำลาย**กิเลสเครื่องตรึงใจ**ได้ ทรงชำนะมาร ไม่มีทุกข์ มีจิตเสมอด้วยดี

(ม.ม. (ไทย)13/82/62)

ตัวอย่างที่ 3 จิตของเราก็**หลุดพ้น**จาก**กิเลส** ขอท่านจงเห็นคุณวิเศษของพระธรรมอย่างนี้เถิด บัดนี้ เราได้บรรลุวิชชา ๓ แล้วได้ทำตามคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าเสร็จแล้ว

(ขุ.วิ-เปต.เถร.-เถรี. (ไทย) 26/361/287)

ตัวอย่างที่ 1 และ 2 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “เครื่องร้อยรัด” และ “เครื่องตรึงใจ” จัดอยู่ในวงความหมายเครื่องพันธนาการ มีความหมายแสดงการจองจำหรือการทำให้อยู่กับที่ และตัวอย่างที่ 3 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “หลุดพ้น” หมายถึง เป็นอิสระจากสิ่งผูกมัดติดข้องอยู่ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ดังนั้นจึงสะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลสเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการจองจำ ทำให้มนุษย์ต้องอยู่ในสังสารวัฏ การละกิเลสจึงเป็นการหลุดพ้นจากการถูกจองจำและทำให้บรรลุมรรคผลได้

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ เครื่องพันธนาการ] แสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[เครื่องพันธนาการ]	→	[กิเลส]
อุปกรณ์ที่ใช้ในการจองจำ	→	กิเลส
การหลุดพ้นจากการถูกจองจำ	→	การละจากกิเลส

6. **[กิเลส คือ สิ่งกีดขวาง]** เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์กับสิ่งกีดขวางในปริบทนี้หมายถึง สิ่งที่ขวางกั้นไว้ มาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง อุปลักษณ์กิเลส คือ สิ่งกีดขวาง ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 ชนเหล่าใดย่อมรู้ อัตภาพนั้นว่าเกิดแต่สิ่งใด ชนเหล่านั้นย่อมบรรเทาเหตุเกิดนั้นเสียได้ ดูกรยักษ์ ท่านจงฟัง ชนเหล่านั้นย่อม**ข้ามห้วงกิเลส**นี้ ซึ่งข้ามได้ยาก และไม่เคยข้ามเพื่อความไม่มีภพอีกต่อไป ฯ

(สํ.ส. (ไทย) 15/810/250)

ตัวอย่างที่ 2 ทรงข้ามกิเลสอันปราศจากความเสมอได้ ปราศจากมลทิน

(ม.ม. (ไทย)13/82/62)

ตัวอย่างที่ 1 และ 2 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ คือ “ข้าม” จากข้างหนึ่งไปถึงอีกข้างหนึ่งโดยมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งขวางอยู่ แสดงการข้ามหรือการละกิเลส ดังนั้นจึงสะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลส เป็นสิ่งกีดขวางการปฏิบัติดีของมนุษย์ การละกิเลสจึงเป็นการข้ามสิ่งกีดขวางต่าง ๆ ไป

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ สิ่งกีดขวาง] สามารถแสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[สิ่งกีดขวาง]	→	[กิเลส]
สิ่งที่ขวางกั้นไว้	→	กิเลส
การข้ามสิ่งกีดขวาง	→	การละกิเลส

7. **[กิเลส คือ มนุษย์]** เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์กับมนุษย์ มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งการแสดงออกทางกายภาพและความคิด ความรู้สึก มาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง เพื่อแสดงมโนทัศน์ว่ากิเลสเป็นมนุษย์ทั่วไป ทั้งนี้ปริบทนี้จะไม่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงอำนาจ อุปลักษณ์กิเลส คือ มนุษย์ ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 เพราะธีรชนเป็นผู้ครอบงำความไม่ยินดี **กิเลส**อะไรจะมา**กั้นกาง**บุคคลผู้บรรเทากิเลสเสียได้ มีปรกติละกรรมทั้งปวงได้

(องฺ.จตุกฺก. (ไทย) 21/28/28)

ตัวอย่างที่ 2 อีกประการหนึ่ง ภิกษุผู้เสขะย่อมเป็นผู้ได้ตามปรารถนา ได้โดยไม่ยากโดยไม่ลำบาก ซึ่งกถาอันเป็นไปเพื่อ**ขัดเกลากิเลส** เป็นที่สบายแก่ธรรมเครื่องโปร่งจิต

(องฺ.ปญฺจก. - ฉกก. (ไทย) 22/90/102)

ตัวอย่างที่ 1 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “กั้นกาง” หมายถึง กางแขนออกขวางทางไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ซึ่ง “กั้นกาง” เป็นพฤติกรรมของมนุษย์ จึงแสดงมโนทัศน์ คือ กิเลสขัดขวางการหลุดพ้นจากสังสารวัฏ และตัวอย่างที่ 2 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ คือ “ขัดเกลา” หมายถึง ทำให้เรียบร้อย, อบรมพร่ำสอน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) “ขัดเกลา” เป็นลักษณะของสังคมประกิต (Socialization Process) มนุษย์จะต้อง

อาศัยการขัดเกลาทางสังคมเพื่อเรียนรู้การอยู่ร่วมกันในสังคม ดังนั้น “กิเลส” จึงเปรียบเสมือนมนุษย์ที่จะต้องได้รับการขัดเกลา เพื่อให้มีพฤติกรรมที่ตรงตามความต้องการของสังคม

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ มนุษย์] สามารถแสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[มนุษย์]	→	[กิเลส]
มนุษย์	→	กิเลส
พฤติกรรมของมนุษย์	→	การมีกิเลส
การขัดเกลาพฤติกรรมของมนุษย์	→	การละกิเลส

8. **[กิเลส คือ ผู้มีอำนาจเหนือกว่า]** เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์กับผู้มีอำนาจเหนือกว่าโดย “อำนาจ” หมายถึง “สิทธิ กำลัง พลัง การบังคับบัญชา” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) นำมาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง เพื่ออธิบายหรือถ่ายโยงวงความหมายไปสู่กิเลสซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกเปรียบหรือวงความหมายปลายทาง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 อนึ่ง เธอเห็นรูปที่ไม่ชอบใจด้วยจักษุแล้ว ก็ไม่เก้อ ไม่มีจิตตั้งอยู่ด้วย**อำนาจกิเลส** ไม่เสียใจ มีจิตไม่พยาบาท และกายของเธอก็คงที่ จิตก็คงที่ มั่นคงดี ในภายใน หลุดพ้นดีแล้ว

(สํ.มหา. (ไทย) 19/396/100)

ตัวอย่างที่ 2 ดูกรราหุล รูปอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นภายใน อาศัยตนเป็นของหยาบมีลักษณะแข้นแข็ง อันกรรมและ**กิเลส**เข้าไป**ยึดมั่น** คือ ผม ขน เล็บ ฟัน หนัง เนื้อเอ็น กระดูก เยื่อในกระดูก ม้าม หัวใจ ตับ พังผืด ไต ปอด ไส้ใหญ่ ไส้น้อย อาหารใหม่ อาหารเก่า หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างอื่นเป็นภายใน อาศัยตน เป็นของหยาบมีลักษณะแข้นแข็ง อันกรรมและกิเลสเข้าไปยึดมั่น นี้เราเรียกว่าปฐวีธาตุเป็นภายใน.

(ม.ม. (ไทย)13/135/112)

ตัวอย่างที่ 1 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “อำนาจ” สะท้อนมโนทัศน์ กิเลสมีอำนาจเหนือกว่ามนุษย์ เมื่อมนุษย์มีกิเลสจึงเสมือนถูกควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ และตัวอย่างที่ 2 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “ยึดมั่น” แสดงการครอบครองร่างกายและจิตใจของมนุษย์ ดังนี้จึงสะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลสเป็นผู้มีอำนาจเหนือกว่ามนุษย์ สามารถควบคุมการกระทำ เพื่อให้แสดงพฤติกรรมแง่ลบ การละจากกิเลส จึงเป็นการมีอิสระจากผู้มีอำนาจเหนือกว่า

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ ผู้มีอำนาจเหนือกว่า] สามารถแสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[ผู้มีอำนาจเหนือกว่า]	→	[กิเลส]
ผู้มีสิทธิ กำลัง พลัง การบังคับบัญชา	→	กิเลส
บังคับบัญชา ควบคุมและครอบครอง	→	การมีกิเลส

9. **[กิเลส คือ อาหาร]** เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์กับอาหาร ปริบทนี้มุ่งเน้นเกี่ยวกับอาหารที่มนุษย์รับประทานไปแล้ว และนำอาหารออกจากร่างกายโดยวิธีการต่าง ๆ มาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง อุปลักษณ์กิเลส คือ อาหาร ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 อมตนิพพาน ความสงบสังขารทั้งปวง ความสละคืนอุปธิทั้งปวง ความสิ้นตัณหา **ความสำรอกกิเลส** ความดับ ความออกจากตัณหาเป็นเครื่องร้อยรัด เรียกว่า สันติ ในอุเทศว่า "สนฺติมุตฺตมํ".

(ขุ.จูฬ. (ไทย) 30/235/94)

ตัวอย่างที่ 2 ธรรมเป็นที่**สำรอกกิเลส** ธรรมชาติเป็นที่ดับกิเลสและกองทุกข์

(องฺ.ทสก. - เอกาทสก. (ไทย) 24/60/101)

ตัวอย่างที่ 1 และ 2 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ คือ “ความสำรอก” และ “สำรอก” หมายถึง ขย้อนเอาสิ่งที่กลืนลงไปในกระเพาะแล้วออกมาทางปาก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) การสำรอก เป็นความผิดปกติทางการหดเกร็งของกล้ามเนื้อแบบเรื้อรังหลังจากรับประทานอาหารทำให้อาหารถูกสำรอกออก ดังนั้น จึงสะท้อนมโนทัศน์ทางพระพุทธศาสนา คือ กิเลส เป็นอาหารที่มนุษย์สำรอกออก การสำรอกอาหารถือเป็นการละกิเลส เพื่อให้มนุษย์ดำเนินชีวิตอย่างสงบ โดยมีหลักธรรมเป็นที่ยึดเหนี่ยวในการดำเนินชีวิตให้ปราศจากกิเลส

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ อาหาร] แสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[อาหาร]	→	[กิเลส]
ของกิน	→	กิเลส
การนำอาหารออกจากร่างกายด้วยวิธีการต่าง ๆ	→	การละกิเลส

10. **[กิเลส คือ พื้นที่]** เป็นการนำมโนทัศน์ที่สัมพันธ์กับพื้นที่ มาใช้เป็นแบบเปรียบหรือวงความหมายต้นทาง อุปลักษณ์กิเลส คือ พื้นที่ ปรากฏดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 เสียงที่ได้ยินอารมณ์ที่ทราบ อารมณ์ที่รู้แจ้ง เป็นผู้มีจิตกระทำให้ปราศจาก**แดนกิเลส**อยู่ เพราะฉะนั้น จึงชื่อว่ามุนีย่อมไม่เข้าไปติดในรูปที่เห็น เสียงที่ได้ยิน และอารมณ์ที่ทราบ ฉันนั้น

(ขุ. มหา. (ไทย) 29/219/217)

ตัวอย่างที่ 1 พบถ้อยคำอุปลักษณ์ “แดน” หมายถึง เขต, พื้นที่ที่กำหนดไว้โดยตรงหรือโดยหมายรู้กัน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) สะท้อนมโนทัศน์ กิเลส คือ พื้นที่ ดังนั้นการออกจากพื้นที่ดังกล่าวจึงเป็นการละกิเลสหรือทำให้กิเลสหมดไป

อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ [กิเลส คือ พื้นที่] แสดงการถ่ายโยงจากวงความหมายต้นทางสู่วงความหมายปลายทาง ดังนี้

วงความหมายต้นทาง		**วงความหมายปลายทาง**
[พื้นที่]	→	[กิเลส]
เขต, พื้นที่ที่กำหนดไว้	→	กิเลส
การออกจากพื้นที่	→	การละกิเลส

ผลการวิจัยข้างต้นมีประเด็นคล้ายคลึงกับการศึกษาของวุฒินันท์ แก้วจันทร์เกตุ (2555) ในการศึกษาเรื่อง “กิเลส: การศึกษาอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ในภาษาไทย” ซึ่งผลการวิจัยอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์กิเลสที่แตกต่างกันการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ [กิเลส คือ ความมืดมัว] [กิเลส คือ สิ่งล่อตาล่อใจ] และ [กิเลส คือ โรค] ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าเกิดจากลักษณะของตัวบท เนื่องจากวุฒินันท์ แก้วจันทร์เกตุ เก็บข้อมูลในคลังข้อมูลภาษาไทยแห่งชาติ (Thai National Corpus) ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศึกษาข้อมูลจากงานเขียนทางวิชาการ งานเขียนกึ่งวิชาการ เรื่องแต่ง หนังสือพิมพ์และเบ็ดเตล็ด ทำให้เห็นกลวิธีการใช้ภาษาจากหลากหลายทำเนียบภาษา (register) อันเป็นผลต่อวัจนลีลา (style) ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้ภาษาแบบใดแบบหนึ่งแตกต่างจากการใช้แบบอื่นเนื่องจากปริบทหรือสถานการณ์การใช้ภาษา (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2541) การเก็บข้อมูลจากคลังข้อมูลภาษาไทยแห่งชาติทำให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความเป็นธรรมชาติของภาษา และสะท้อนมโนทัศน์ที่มีต่อกิเลสจากมุมมองของพุทธศาสนิกชน ขณะที่การเก็บข้อมูลจากพระสุตตันปิฎกมีวัจนลีลาเฉพาะตัว เป็นทำเนียบภาษาที่เกี่ยวข้องกับศาสนา ทั้งยังสะท้อนมโนทัศน์กิเลสจากมุมมองของพระพุทธศาสนา พระสัมมาสัมพุทธเจ้า รวมถึงพระอริยสงฆ์รูปต่าง ๆ จึงเกิดการใช้อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์อย่างหลากหลายในการอธิบายกิเลสซึ่งเป็นนามธรรม เพื่อถ่ายทอดและนำไปสั่งสอนประชาชนจึงจำเป็นต้องอธิบายอย่างลึกซึ้ง การเชื่อมโยงมโนทัศน์ของสิ่งที่เป็นนามธรรมผ่านการใช้อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ ยังพบในการศึกษาอีกหลายเรื่อง อาทิ อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์แสดงอารมณ์โกรธในภาษาไทย ศึกษาข้อมูลจากการใช้ภาษาไทยในนวนิยายไทยที่ตีพิมพ์ระหว่างปี พ.ศ. 2542 – 2546 (ศุภชัย ต๊ะวิชัย, 2549) อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับกรรม อันสะท้อนความเชื่อในสังคมไทย (เอกพล ดวงศรี, 2561) และอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับอารมณ์กลัว เก็บข้อมูลจากรวมเรื่องสั้นและรายการโทรทัศน์ภาษาไทย (ณรงค์กรรณ รอดทรัพย์, อัญชลี วงศ์วัฒนา และพัชรินทร์ อนันต์ศิริวัฒน์, 2560)

เมื่อพิจารณาการใช้อุปลักษณ์กิเลสในพระสุตตันปิฎก ผู้วิจัยพบลักษณะสำคัญของมโนทัศน์ 2 ประการ ดังนี้ ประการแรก พระพุทธศาสนามีมุมมองเชิงลบต่อกิเลส แม้ว่ากิเลสจะเป็นภาวะปกติที่เกิดขึ้นกับมนุษย์หรือเป็นเจตสิกหรืออาการต่าง ๆ ของจิตทั้งด้านบวกและด้านลบ เช่น ความโลภ ความโกรธ ความหลง ศรัทธา เมตตา สติ เป็นต้น (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2554) พระพุทธศาสนาชี้ให้เห็นว่ากิเลสเป็นสาเหตุของความเศร้าหมอง ทำให้เกิดความขุ่นมัวใจ สร้างความเดือดร้อนให้แก่ตนเองและสังคม นำไปสู่การเวียนว่ายในสังสารวัฏอย่างไม่มีที่สิ้นสุด (วรรณทิพา สังขสูตร และมนตรี สิระโรจนานันท์, 2562: 86) นอกจากพระไตรปิฎกแล้ว กิเลสยังได้รับการกล่าวถึงในปังสุโธวกสูตร ซึ่งแบ่งกิเลสไว้ 3 ระดับ เรียกว่า “อุปกิเลส”

ประกอบด้วย อุปกิเลสชั้นหยาบ คือ กิเลสที่แสดงออกผ่านพฤติกรรมและเจตนาที่ไม่บริสุทธิ์ อุปกิเลสชั้นกลาง คือ กิเลสที่จะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบ และอุปกิเลสอย่างละเอียด คือ กิเลสประเภทอนุสัย หรือกิเลสอันแฝงตัวสงบนิ่งในสันดาน ได้แก่ กามราคะ ปฏิฆะ ทิฏฐิ วิจิกิจฉา มานะ ภวราคะ และอวิชชา (ราชบัณฑิตยสถาน , 2556) อาจกล่าวได้ว่าพระพุทธศาสนาให้ความสำคัญกับกิเลสอย่างยิ่ง เพื่อกระตุ้นเตือนให้มนุษย์ตระหนักถึงโทษจากกิเลส

ประการที่สอง เมื่อพระพุทธศาสนามีมโนทัศน์เชิงลบต่อกิเลส พระพุทธศาสนาจึงเสนอทัศนะในการกำจัดกิเลสให้หมดสิ้น (พระมหาวีรธิษณ์ วรินฺโท และวิโรจน์ คุ้มครอง, 2561) นำไปสู่การหลุดพ้นจากการเวียนว่ายตายเกิดเพื่อเข้าสู่นิพพานซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดของพระพุทธศาสนา ถ้อยคำอุปลักษณ์ที่ปรากฏจะแสดงลักษณะภาษาที่เข้าคู่กันระหว่างมโนทัศน์เชิงลบต่อกิเลสและมโนทัศน์เกี่ยวกับการกำจัดกิเลส กล่าวคือ หากพระสุตตันตปิฎกมีมุมมองว่า กิเลส คือ สิ่งสกปรก หรือกิเลส คือ ศัตรูย่อมปรากฏร่วมกับคำกริยาที่เกี่ยวกับการทำความสะอาดและการต่อสู่กับศัตรูตามลำดับ เพื่อแสดงการกำจัดกิเลสและขัดเกลาจิตใจให้บริสุทธิ์

อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์เชื่อมโยงประสบการณ์ วัฒนธรรม และความคิดกับถ้อยคำภาษา อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์จึงทำหน้าที่สื่อความหมายของรูปภาษา และอธิบายมโนทัศน์หรือความคิดของพระพุทธศาสนา โดยสะท้อนผ่านถ้อยคำอุปลักษณ์ในลักษณะต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับประเด็นอื่น ๆ ในพระพุทธศาสนา อาทิ เมตตากรุณา ทาน สังสารวัฏ

2. ศึกษาอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ประเด็นต่าง ๆ ของศาสนาอื่น อาทิ ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม

3. ภาษาที่ปรากฏในพระสุตตันตปิฎกมีทำเนียบภาษา คือ ภาษาสำหรับพระพุทธศาสนา ดังนั้นอาจทำให้ผู้ที่เริ่มศึกษาเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์จะเป็นสื่อกลางที่ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เนื่องจากทำให้เห็นการเชื่อมโยงทางความหมายกับสิ่งที่เป็นรูปธรรมซึ่งอยู่ใกล้ตัวมนุษย์มากกว่าสิ่งที่เป็นนามธรรมอย่างกิเลส

4. เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับกิเลสของภิกษุและฆราวาส เนื่องจากอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์จะทำให้เห็นระบบความคิดที่พระพุทธศาสนามีต่อกิเลสชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อการสร้างความรู้ความใจในพระพุทธศาสนา นำไปสู่การถือปฏิบัติอย่างถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

กรมการศาสนา. (ม.ป.ป.). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง พ.ศ. 2500*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพ ฯ: กรมการศาสนา.

โกศล สอดส่อง. (2558). ความเป็นหนึ่งในการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข ในการนับถือศาสนา พุทธ คริสต์ อิสลาม ของชาวอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการเฉลิมกาญจนา,* 2 (2), 21-25.

ชัชวดี ศรีลัมพ์. (2548). อุปลักษณ์ตามแนวคิดของทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชาน Metaphor in Cognitive Linguistics Theory. *วารสารศิลปศาสตร์* 5, (1), 1-16.

ณรงค์กรรณ รอดทรัพย์, อัญชลี วงศ์วัฒนา และพัชรินทร์ อนันต์ศิริวัฒน์. (2560). อุปลักษณ์เกี่ยวกับอารมณ์กลัวในรวมเรื่องสั้นและรายการโทรทัศน์ภาษาไทย. *วารสารอารยธรรมศึกษา โขง-สาละวิน,* 8(2), 85-107.

ธนพล เอกพจน์ และวิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา. 2560. อุปลักษณ์ความทุกข์ในภาษาไทย. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 14* (น. 2330-2339). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธนัชชา ลีลางกูร. (2562). *รูปแห่งกิเลสวัฏ* (วิทยานิพนธ์ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธนัทพร อุทัยสุทธิจิตร. (2561). ศึกษาวิเคราะห์การขัดเกลากิเลสตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท. *วารสารปัญญา*, 25 (1), 72-77.

นันทนา วงษ์ไทย. (2555). อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับความตายในภาษาไทย. *วารสารภาษาและวัฒนธรรม*, 31(1), 43-64.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต). (2553). *พระไตรปิฎก สิ่งที่ชาวพุทธต้องรู้*. กรุงเทพ ฯ: สหธรรมิก.

พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพ ฯ: สหธรรมิก.

พระมหาวิเชียร ธมฺมวชิโร. 2553. พระไตรปิฎก : ภูมิปัญญาแห่งการเรียนรู้. *Journal of Modern Learning Development,* 5(6), 374-389.

พระมหาวีรธิษณ์ วรินฺโท และวิโรจน์ คุ้มครอง. (2561). กิเลสตามหลักพระพุทธศาสนา. *วารสารมจธ บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, 4 (1), 700-801

พระสายัณห์ ธมฺมธีโร. (2546). *การศึกษาวิเคราะห์มานะในพระพุทธศาสนา* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาพระพุทธศาสนา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. สืบค้น 23 มีนาคม 2564, จาก www. dictionary.orst.go.th

ว. วชิรเมธี. (2562). *กิเลส และความทุกข์ 3 ระดับ*. สืบค้น 26 มีนาคม 2564, จาก www.goodlifeupdate.com

วรรณทิพา สังขสูตร และมนตรี สิระโรจนานันท์. (2562). หลักธรรมที่นำไปสู่การปฏิบัติตนเพื่อการหลุดพ้น. *วารสาร มจร พุทธศาสตร์ปริทรรศน์*, 3(2), 82-92.

วุฒินันท์ แก้วจันทร์เกตุ. (2555). กิเลส: การศึกษาอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ในภาษาไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 19(2), 24-41.

ศุภชัย ต๊ะวิชัย. (2549). *อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์แสดงอารมณ์โกรธในภาษาไทย* (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2560, 11 เมษายน). รู้จักพระไตรปิฎก ให้ชัด ให้ตรง. *ข่าวสด*. น. 23.

เสฐียรพงษ์ วรรณปก. (2552). *คำบรรยายพระไตรปิฎก*. กรุงเทพ ฯ: ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม.

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). *ภาษาศาสตร์สังคม*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพ ฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาภรณ์ เอี่ยมสอาด. (2561). อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับเรื่องเพศในลำตัด. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติทางศิลปะศาสตร์ประยุกต์ครั้งที่ 7* (น. 1-8). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกพล ดวงศรี. (2561). กรรม : อุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ที่สะท้อนความเชื่อในสังคมไทย. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 10 (1), 86-102.

Lakoff, G. and Johnson, M. 1980. *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.

การให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ: การปรับตัวของธุรกิจการบินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Air Freight Service: The Change in Airline Business under the Pandemic of Coronavirus Disease 2019

Received 16 July 2021
Revised 18 August 2021
Accepted 18 August 2021

อังคณา ถนอมเกียรติ และ ธนพล อินประเสริฐกุล
บริษัท ไทยไฟลท์เทรนนิ่ง จำกัด
(ในสังกัด บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน))
Angkana Thanomkiat and Thanapol Inprasertkul
THAI Flight Training Academy
(In the affiliation Thai Airways International Public Company Limited)

บทคัดย่อ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการบินอย่างมาก โดยเฉพาะธุรกิจการบิน จากมาตรการข้อจำกัดเรื่องการเดินทางในประเทศและต่างประเทศ หรือความต้องการการเดินทางของผู้บริโภคที่น้อยลง การคาดการณ์การฟื้นตัวของภาคอุตสาหกรรมการบินที่จะเป็นไปอย่างช้าๆ ประกอบกับพฤติกรรมผู้บริโภคและสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีรูปแบบการใช้ชีวิตแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่ออยู่ร่วมกับการระบาดของเชื้อไวรัส ส่งผลให้สายการบินเริ่มปรับเปลี่ยนแผนดำเนินงานทางธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บทความนี้พบว่า แนวโน้มการอยู่รอดของธุรกิจการบินในปัจจุบัน ต้องพึ่งพาการปรับตัวในการดำเนินงานของธุรกิจอย่างรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ สายการบินต้องมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งในและต่างประเทศ โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบวิถีชีวิตของผู้บริโภคแบบความปกติใหม่ (New Normal) และความปกติถัดไป (Next Normal) หลังวิกฤต ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีและการให้บริการดิจิทัลที่เหมาะสม จะเป็นหนทางในการสร้างโอกาสเพิ่มรายได้และการอยู่รอดของสายการบินในปัจจุบันได้

คำสำคัญ: การให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ธุรกิจการบิน การปรับตัว โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Abstract

The continuing global pandemic of Coronavirus disease 2019 has heavily affected the aviation industry especially the airline business, resulting from the measures and restrictions on both domestic and international travels or the increase in consumer's travel demands. The prediction on the industry demonstrated a slightly slow recovery due to the changes on consumer's behaviors and social conditions. People have changed their form of living called New Normal to be able to live with the pandemic, thus the global airlines have started to remodeling or adapting their business plans which are more suitable for the current crisis.

This article found that to remain the existence of airline business in the recent crisis, the airlines must quickly change their business plans that are more suitable and flexible. The airline should focus on increasing their potentials and efficiency on air freight or cargo services both domestic and international routes. While, the plan should appropriately match both new ways of living: New Normal and Next Normal, emphasizing on the development of modern technology and digital services will enhance the opportunity to increase their revenue, resulting in the existence of their business.

Keywords: Air Freight Service, Airline Business, Change, Coronavirus Disease 2019

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการบินอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจสนามบินได้รับผลกระทบหลักในเรื่องรายได้จากปริมาณการจราจรทางอากาศและจำนวนผู้โดยสารที่ลดลง เช่นเดียวกับธุรกิจสายการบิน ที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการและแนวทางปฏิบัติเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารและพนักงาน ส่งผลให้ขีดความสามารถในการให้บริการลดลง ทั้งเรื่องการจำกัดจำนวนที่นั่งผู้โดยสาร หรือการลดจำนวนเที่ยวบินที่ทำให้เสียโอกาสในการรับผู้โดยสารและการขนส่งสินค้าทางอากาศ จากมาตรการข้างต้นทำให้สายการบินสูญเสียรายได้จากการให้บริการ และความสามารถในการบริหารต้นทุนการดำเนินงานลดลง จนเกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงิน เป็นต้น อย่างไรก็ตามสายการบินยังคงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจโลกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน ที่ต้องดำเนินการขนส่งสินค้าเวชภัณฑ์และสิ่งของอื่นที่จำเป็นภายใต้ข้อจำกัดการเดินทางหลังมีการแพร่ระบาดของโรค นอกจากนี้ รัฐบาลของแต่ละประเทศสามารถใช้ธุรกิจการบินเป็นเครื่องมือสนับสนุนและช่วยให้เกิดการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจได้ เช่น การเชื่อมต่อศูนย์กลางอุตสาหกรรมการผลิต และการส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ (ทักษิณา แสนเย็น, วรวุฒิ เว็นบาปและคณะ, 2563) ด้วยเหตุนี้ บทความนี้จะมุ่งเน้นศึกษาการปรับตัวการของสายการบิน ในการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทาง

อากาศ เพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินงานของธุรกิจการบินแบบชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) จากผลกระทบสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ

นอกจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ สภาพสังคม เศรษฐกิจ และสาธารณสุขของประเทศแล้วนั้น ปฏิเสธไม่ได้ว่าทุกธุรกิจจะได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน ธุรกิจการบินเกี่ยวข้องโดยตรงในการเคลื่อนย้ายคนจำนวนมาก ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวช่วยในการกระจายเชื้อไวรัสไปในวงกว้าง ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น รัฐบาลในแต่ละประเทศจึงได้ออกมาตรการ แนวทางปฏิบัติ และข้อจำกัดในการเดินทางทางอากาศออกมา เพื่อควบคุมและลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส ส่งผลให้สายการบินต้องลดปริมาณเที่ยวบิน ยกเลิกเที่ยวบิน จนกระทั่งหยุดดำเนินการบินชั่วคราวทั่วโลก ด้วยเหตุนี้การให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศทั่วโลกได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ทำให้สายการบินทั่วโลกขาดสภาพคล่อง ล้มละลาย และบางสายการบินได้ยุติกิจการไป

เนื่องจากความเสี่ยงในการติดเชื้อที่สูงขึ้น รวมถึงผู้ติดเชื้อไม่อาการแสดง ความต้องการการเดินทางที่ลดลง และมาตรฐานการดูแลความปลอดภัยทางสุขภาพของผู้โดยสารที่สูงขึ้น ธุรกิจสายการบินจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือวางแผนธุรกิจใหม่ เช่น การควบรวมกิจการระหว่างสายการบิน การปรับใช้ขนาดของเครื่องบินที่ใช้ให้บริการ หรือการบริการผู้โดยสารด้วยนวัตกรรมรูปแบบใหม่ หรือการใช้ท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อการเดินทางโดยรถยนต์หรือรถไฟฟ้าความเร็วสูงไปยังเมืองอื่นๆ (ธนกร ณรงค์วานิช, 2664) เพื่อให้การดำเนินงานสามารถกลับเข้าสู่ภาวะปกติโดยเร็ว อีกตัวอย่างการปรับตัวของธุรกิจสายการบินที่ต่างไปจากเดิมอย่างมาก เช่น สายการบินต่างๆ มุ่งจัดทำแผนการสร้างเครือข่ายการขนส่งสินค้าแทนการขนส่งผู้โดยสารในเส้นทางต่างๆ มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ในสภาวะวิกฤตินี้ สายการบินโคเรียนแอร์เป็นอีกหนึ่งสายการบินตัวอย่างที่เริ่มขยายเครือข่ายการขนส่งสินค้าทางอากาศ จนสามารถทำกำไรได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน (บดินทร์ สุรินทรศักดิ์, 2563)

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization – ICAO) และหน่วยงานด้านการบินและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ประเมินผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการบินจากการระบาดของของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ด้านการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศจะมีจำนวนที่นั่งโดยสารทั่วโลกในภาพรวม ลดลงร้อยละ 45-50 ในปี 2563 โดยจำนวนที่นั่งโดยสารภายในประเทศจะลดลงร้อยละ 37-40 ส่วนจำนวนที่นั่งโดยสารระหว่างประเทศจะลดลงร้อยละ 57-64 อีกทั้งสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ประเมินการฟื้นตัวของการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศจะกลับมามีปริมาณใกล้เคียงกับปี 2562 ในปี 2567 โดยที่เที่ยวบินระยะสั้นจะมีอัตราการฟื้นตัวเร็วกว่าเที่ยวบินระยะกลางและระยะไกล สำหรับการคาดการณ์ด้านการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย โดย บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานของบริษัทจะมีจำนวนลดลง คิดเป็นร้อยละ 72 หรือเท่ากับ 38.81 ล้านคน ในปีงบประมาณ 2563 เมื่อเทียบจากปีที่ผ่านมา แต่ยังไม่ประสบภาวะขาดทุนเนื่องจากมีรายได้สะสมจากช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโรค อย่างไรก็ดี บริษัท

ท่าอากาศยานไทย อาจเกิดปัญหาขาดสภาพคล่องหากจำนวนผู้โดยสารมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่องในปี 2564 (สถาบันการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2564) นอกจากนี้สถาบันการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้ทำการประมาณการผู้โดยสารระหว่างประเทศในปี 2563-2568 โดยแบ่งออกเป็น กรณี Base Case และกรณี Worst Case โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประมานการจำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศในปี 2563-2568

หน่วย : ล้านคน

ปี	Base Case	Worst Case
2562	88.82	-
2563	16.14	16.08
2564	35.77	20.83
2565	74.00	64.20
2566	83.83	79.17
2567	112.12	89.70
2568	133.30	119.97

ที่มา: สถาบันการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย 2564

ตารางที่ 2 ผลเปรียบเทียบปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศปี 2563 กับปี 2562

การขนส่งสินค้าทางอากาศ	ไตรมาส 1/2563	ไตรมาส 2/2563	ไตรมาส 1 & 2/2563
ภายในประเทศ	-28.20 %	-87.00 %	-54.10 %
ระหว่างประเทศ	-7.60 %	-51.00 %	-29.10 %
ภาพรวม	**-8.90 %**	**-52.80 %**	**-30.50 %**

ที่มา: สถาบันการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย 2564

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็น ปริมาณการขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของประเทศไทยระหว่างเดือนมกราคมถึงมิถุนายน ปี 2563 ในภาพรวมมีจำนวนที่ลดลง คิดเป็นร้อยละ 30.50 โดยพบว่าการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศและระหว่างประเทศ มีปริมาณที่ลดลงร้อยละ 29.10 และ 54.10 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม การบริการขนส่งสินค้าทางอากาศของไทยส่วนใหญ่ที่ผ่านมา จะทำการขนส่งโดยสายการบินที่ขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้าควบคู่กัน (Combined Freight and Passenger Carrier) เป็นหลัก โดยใช้พื้นที่ระวางสินค้าใต้ท้องเครื่องบินโดยสารร่วมกัน ดังนั้นการไม่อนุญาตให้สายการบินดังกล่าวทำการบิน

เข้าสู่ประเทศไทยตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 ยิ่งส่งผลให้ปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศโดยสายการบินลดลงมากขึ้น (สถาบันการบินพลเรือนแห่งประทศไทย 2564)

ตารางที่ 3 ผลเปรียบเทียบปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศไตรมาส 1/2564 กับปี 2563

การขนส่งสินค้าทางอากาศ	**ไตรมาส 1/2564 และ 1/2563**	**ไตรมาส 1/2564 และ 4/2563**
ภายในประเทศ	- 59.70 %	- 11.20 %
ระหว่างประเทศ	- 13.80 %	+ 14.70 %
ภาพรวม	**- 16.00 %**	**+ 13.90 %**

ที่มา: สถาบันการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย 2564

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นภาพรวมของการขนส่งสินค้าทางอากาศในไตรมาสที่ 1/2564 เปรียบเทียบกับปี 2563 ถึงแม้ว่าปริมาณการขนส่งสินค้าจะลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาส 1/2563 อาจเป็นเพราะในไตรมาสแรกของปี 2563 เพิ่งเริ่มเกิดการระบาดของเชื้อไวรัส ทำให้กระทบภาพรวมการขนส่งสินค้าทางอากาศเพียงเล็กน้อย เมื่อเทียบปริมาณการขนส่งสินค้ากับไตรมาส 4/2563 กลับพบว่าในภาพรวมมีปริมาณขนส่งที่มากขึ้น ถึงแม้ปริมาณในประเทศจะลดลงอันเป็นผลมาจากการระบาดระลอกใหม่ในประเทศไทยในเดือนมกราคมนั่นเอง อย่างไรก็ดีสถิติที่เพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นถึงการค่อยๆฟื้นตัวของภาคธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ

จากการประมานการตัวเลขจำนวนการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศข้างต้น สามารถแสดงให้เห็นได้ว่าจำนวนที่ลดลงอย่างต่อเนื่องนั้น มาจากปัจจัยการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสและมาตรการการป้องกันความปลอดภัยของแต่ละประเทศ เช่น การไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศ หรือข้อจำกัดและข้อกำหนดเรื่องการเข้าประเทศ แต่ทั้งนี้ยังไม่มีผลการประเมินจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธ์ใหม่ในปี 2564 หรือจำนวนและประสิทธิภาพของวัคซีนที่ฉีดให้กับประชาชนในแต่ละประเทศ ดังนั้นสายการบินต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนธุรกิจอย่างเร่งด่วน เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับปริมาณการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศที่อาจจะไม่เพิ่มขึ้นตามการคาดการณ์เดิม การปรับแผนธุรกิจให้สอดคล้องกับการผ่อนปรนให้สายการบินสามารถบริการเที่ยวบินเฉพาะขนส่งสินค้า (Cargo Flight) และการยกเว้นมาตรการและแนวทางปฏิบัติในการขนส่งสินค้าภายในห้องโดยสาร (Cargo in Cabin) ของผู้ดำเนินการเดินอากาศในสถานการณ์ที่มีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในหลายๆ ประเทศนั้น อาจส่งผลให้ปริมาณการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศเพิ่มขึ้น และทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้จากรายได้ที่เพิ่มขึ้น

การคาดการณ์แนวโน้ม การเติบโตและความต้องการด้านขนส่งทางอากาศ

สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (The International Air Transport Association - IATA) คาดการณ์ว่าจำนวนผู้โดยสารทั่วโลกปี 2563 จะอยู่ที่ 1.8 พันล้านคน หดตัว 60.5% จากปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ 4.58 พันล้านคน ขณะที่อุตสาหกรรมการบินมีแนวโน้มขาดทุนครั้งใหญ่สุดในประวัติศาสตร์การบินโลก สำหรับปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศทั่วโลก มีปริมาณสูงขึ้นเล็กน้อย จากการใช้พื้นที่ระวางสินค้าใต้ท้องเครื่องและภายในห้องโดยสารของเครื่องบินมาขนส่งสินค้าแทนในช่วงการระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สะท้อนจากสัดส่วนรายได้จากการขนส่งสินค้าทางอากาศต่อรายได้รวมเพิ่มขึ้นเป็น 36% จาก 12% ในปี 2562 นอกจากนี้ ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก มีแนวโน้มที่จำนวนปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศจะเพิ่มขึ้นในอนาคต ดังนั้นธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศจะขยายตัวในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 6.2 ต่อปี ในขณะที่ธุรกิจสายการบินขนส่งโดยสารจะเติบโตเฉลี่ยเพียงร้อยละ 5.2 ต่อปี โดยที่ภูมิภาคเอเชียจะมีอัตราเติบโตที่สูงที่สุด จากการคาดการณ์ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการขนส่งสินค้าทางอากาศสามารถฟื้นตัวได้เร็วกว่าการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ เนื่องจากความต้องการการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศยังคงมีอยู่ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการทำการบินน้อยกว่าการขนส่งผู้โดยสาร (พิชานนท์ เพานุวิท, 2019)

การขนส่งทางอากาศภายใต้ความวิถีชีวิตถัดไป (Next Normal) กับธุรกิจทิศทางใหม่ (New Business Trend)

พรสวรรค์ ยุววรรณ และเสาวณี (2563) นำเสนอผลการประเมินจำนวนผู้โดยสารทางอากาศทั่วโลกในระยะสั้นในปี 2563 ของธนาคารโลก พบว่าจะมีปริมาณลดลงมากกว่า 40 % ขณะที่สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ก็ได้ประเมินว่าธุรกิจสายการบินทั่วโลกจะมีรายได้หายไปถึง 113 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งจะส่งผลต่อฐานะทางการเงินของสายการบินโดยตรง สำหรับประเทศไทย การควบคุมและลดการเดินทางในหลายประเทศ ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนไปอย่างชัดเจน เห็นได้จากจำนวนผู้โดยสารที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการลดจำนวนเที่ยวบินของสายการบินระหว่างประเทศตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2563 และการหยุดให้บริการการบินของสายการบินภายในประเทศตามมาตรการของรัฐในภายหลัง เป็นเหตุให้ธุรกิจขนส่งทางอากาศหรือสายการบินในไทยได้รับผลกระทบด้านรายได้การขนส่งผู้โดยสารเป็นอย่างมาก

สถิติจำนวนคนผ่านเขตแดนประเทศไทยปี 2562 ถึงมีนาคม 2563 พบว่าจำนวนคนเดินทางเข้าออกประเทศไทยมีอัตราเริ่มลดลงตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2563 (ขาเข้า 1.16 แสนคน) และลดอย่างมากในเดือนมีนาคม 2563 (ขาเข้า 0.67 แสนคน) ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 สถิติจำนวนคนผ่านเขตแดนประเทศไทยปี 2562 ถึงมีนาคม 2563
ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ข้อมูลข้างต้นสะท้อนถึงมูลเหตุในการทำให้ปริมานการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยที่ลดลง อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาภาพรวมของการดำเนินงานธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ พบว่ายังไม่ประสบปัญหาและอยู่ในระดับที่สามารถจัดการได้ ถึงแม้จะอยู่ในช่วงที่มีการควบคุมการเดินทางอย่างเคร่งครัด แต่รัฐบาลก็ยกเว้นให้การขนส่งสินค้าทางอากาศสามารถให้ดำเนินการได้ตามปกติ จากมาตรการการปิดประเทศและปิดเมือง (Lock Down) ของรัฐบาลที่มีมาตรการการควบคุมและจำกัดช่วงเวลาการเดินทาง และการปิดการให้บริการในบางธุรกิจรวมอยู่ด้วยนั้น ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าได้มีการปรับตัวจากระบบการตลาดแบบเก่า (Offline Marketing) สู่ระบบการตลาดออนไลน์ (Online Marketing) จนกลายเป็นการดำเนินธุรกิจแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ของผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในประเทศได้รวดเร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วบนรูปแบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce Platform) ทำผู้ให้บริการธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ ได้เล็งเห็นโอกาสหันมาปรับโมเดลธุรกิจสู่ B2C (Business to Customer) โดยการเน้นการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาทดแทนการทำงานแบบเดิม พร้อมทั้งมีการพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ที่เน้นมาตรการดูแลลูกค้าและพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในช่วงสภาวะฉุกเฉิน เพื่อรักษารายได้หรือขยายฐานลูกค้าใหม่ๆ แม้ว่าจะมีข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าภาคธุรกิจต่างๆ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการลูกค้าที่มีรูปแบบวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปช่วงระหว่างการระบาดของเชื้อไวรัส แต่พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้ชีวิตของผู้บริโภคจะแตกต่างไปจากเดิมหลังวิกฤต การเปิดรับบริการดิจิทัลและเทคโนโลยีใหม่ๆ มากขึ้น ซึ่งรวมไปถึงแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งนำไปสู่ทิศทางการใช้ชีวิตแบบความปกติถัดไป (Next Normal) ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายและรวดเร็วบนพื้นฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยมากขึ้น (ปิยะนุช สถา

พงศ์ภักดี, 2564) ด้วยลักษณะพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ธุรกิจการขนส่งทางอากาศไม่สามารถพึ่งพาเพียงการขนส่งผู้โดยสารเพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างเหมาะสม การให้ความสำคัญกับการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มุ่งเน้นตอบสนองวิถีชีวิตถัดไป หรือความปกติถัดไปของผู้บริโภค ถือเป็นหนทางหนึ่งที่สำคัญที่จะสามารถเพิ่มรายได้ของสายการบินได้ ตัวอย่างเช่น สายการบินไทยที่จัดทำแผนการสร้างเครือข่ายการขนส่งสินค้าในเส้นทางภายในประเทศและต่างประเทศมากขึ้น การปรับปรุงช่องทางและระบบการจำหน่ายอิเล็กทรอนิคส์ให้ทันสมัย การทำการตลาดด้วยเกณฑ์ราคาที่น่าสนใจ และเน้นการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรในการขนส่งสินค้าทางการเกษตร อีกทั้งให้สนับสนุนนโยบายของภาครัฐ ในดำเนินกิจกรรมการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการส่งออกและนำเข้าสินค้าของภาคเอกชน นอกจากนี้ รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพยายามผลักดันเร่งออกมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบ ช่วยเหลือและฟื้นฟูอุตสาหกรรมการบิน อันได้แก่ มาตรการด้านการลดค่าใช้จ่ายของสายการบิน มาตรการอำนวยความสะดวกเพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างรายได้ของสายการบิน มาตรการสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทางทางอากาศ มาตรการอำนวยความสะดวก มาตรการทางการเงิน มาตรการการเพิ่มระดับความเข้มข้นของมาตรการป้องกัน ดังนั้นภายใต้สถานการณ์เช่นนี้ ธุรกิจการบินต้องวางแผนในการคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหาของผู้โดยสารและพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ เพื่อสามารถตอบสนองพฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนไปได้ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนแผนธุรกิจ เพื่อความคงอยู่ของบริษัท ทั้งที่มีข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจก็ตาม

การคาดการณ์การเติบโตและความต้องการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมการบิน ทีมีความเชื่อโยงกับภาคธุรกิจอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมนั้น ถือว่ามีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างยิ่ง โดยที่แนวโน้มการฟื้นธุรกิจการขนส่งทางอากาศปี 2564-2566 จะเป็นไปอย่างช้าๆ อันเป็นผลมาจากสภาพภาวะเศรษฐกิจของโลกที่เริ่มทยอยดีขึ้น จากความคืบหน้าในการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มากขึ้น ส่งผลต่อการผ่อนคลายมาตรการเดินทางระหว่างประเทศและความต้องการในการเดินทางมากขึ้นตามมา สำหรับการขนส่งสินค้าทางอากาศในปี 2564 มีการคาดการณ์ว่าปริมาณขนส่งสินค้าโดยภาพรวมจะมีมีแนวโน้มการขยายตัวอยู่ที่ประมาณ 2.0-3.0 % ต่อปี โดยการขนส่งสินค้าทางอากาศในประเทศจะมีปริมาณใกล้เคียงกับปี 2562 ผลจากการปรับตัวของผู้ประกอบขนส่งสินค้าในประเทศรูปแบบใหม่ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางถนนและทางราง ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการขนส่งมากขึ้นและมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า ส่วนการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจะมีแนวโน้มการฟื้นตัวเร็วกว่าขนส่งสินค้าในประเทศ อันเป็นผลจากการเติบโตของเศรษฐกิจและการค้าโลก จากปัจจัยการขนส่งวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากต่างประเทศ อีกทั้งการเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจกลุมพาณิชย์อิเล็กทอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งผู้ให้บริการบนแอปพลิเคชันเพื่อบริการขนส่งผู้สินค้า (Ride-Hailing Delivery) มีแนวโน้มเร่งขนส่งพัสดุด่วนถึงมือผู้บริโภคในวันเดียวมากขึ้น (ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี, 2564)

การปรับตัวของสายการบิน ดันเที่ยวบินขนส่งสินค้าพุ่ง

ในช่วงต้นปี 2563 หลังจากมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 รัฐบาลได้มีมาตรการต่างๆออกประกาศ รวมถึงการห้ามเครื่องบินขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้าสู่ประเทศเป็นการชั่วคราวส่งผลให้มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการสนามบินของบริษัทท่าอากาศยานไทย ลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วง 5 เดือนแรกของปี 2563 โดยจำนวนเที่ยวบินลดลงกว่า 55.28 % และผู้โดยสารลดลงกว่า 66.32% อย่างไรก็ตามปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศในภาพรวม 8 เดือนของปี 2563 ลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน คือมีสินค้าและไปรษณียภัณฑ์จำนวน 825,665 ตันลดลง 17.65% สาเหตุที่ปริมาณการขนส่งสินค้ามีอัตราลดลงไม่มากเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของเที่ยวบินขนส่งสินค้าเป็นหลัก ทำให้มีอัตราการเพิ่มขึ้นถึง 127.22% เพิ่มจาก 160 เที่ยวบินต่อสัปดาห์เป็น 360 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสายการบินมีการปรับตัวมาทำการบินแบบเที่ยวบินขนส่งสินค้าแทนเที่ยวบินขนส่งผู้โดยสาร การเพิ่มขึ้นของเที่ยวบินขนส่งสินค้าทางอากาศสามารถชดเชยรายได้ของสายการบินได้เพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากสายการบินทั่วโลกมากกว่า 80% จะดำเนินการขนส่งสินค้าผ่านเที่ยวบินโดยสารเป็นหลัก (นพวรรณ เตชะสานี, 2563) ด้วยเหตุนี้สายการบินจึงต้องปรับตัวให้พร้อมกับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) และวิถีชีวิตถัดไป (Next Normal) บนพื้นฐานต้นทุนการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ด้วยการสร้างโอกาสในการหารายได้จากช่องทางอื่น รวมทั้งการขนส่งสินค้าทางอากาศ ที่เป็นบริการหลักที่สำคัญในการผลักดันธุรกิจให้ดำเนินต่อไปในอนาคต

บทสรุป

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการบินอย่างมาก โดยเฉพาะธุรกิจการบินหรือสายการบิน จากมาตรการข้อจำกัดเรื่องการเดินทางในประเทศและต่างประเทศ หรือความต้องการการเดินทางของผู้บริโภคที่น้อยลง ส่งผลให้สายการบินมีรายได้ที่ลดลงมากจนเผชิญภาวะขาดสภาพคล่องทางการเงินในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส การคาดการณ์การฟื้นตัวของภาคอุตสาหกรรมการบินที่จะเป็นไปอย่างช้าๆ ขององค์กรต่างๆ ประกอบกับพฤติกรรมผู้บริโภคและสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีรูปแบบการใช้ชีวิตแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่ออยู่ร่วมกับการระบาดของเชื้อไวรัส ส่งผลให้สายการบินเริ่มปรับเปลี่ยนแผนดำเนินงานทางธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

บทความนี้พบว่า แนวโน้มการอยู่รอดของธุรกิจการบินในปัจจุบัน ต้องพึ่งพาการปรับตัวในการดำเนินของธุรกิจอย่างรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ และการเพิ่มช่องทางอื่นในการหารายได้ เนื่องจากการขนส่งสินค้าทางอากาศโอกาสในการฟื้นตัวเร็วกว่าการขนส่งผู้โดยสารประมาณ 50% ในช่วง 3-4 ปีข้างหน้า ผู้เขียนจึงมุ่งเน้นให้สายการบินเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งในและต่างประเทศ โดยการวางแผนธุรกิจให้สอดคล้องกับรูปแบบวิถีชีวิตของผู้บริโภคแบบความปกติใหม่ (New Normal) และความปกติถัดไป (Next Normal) หลังวิกฤต ที่เน้นการให้บริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีและการบริการดิจิทัลที่เหมาะสม จะเป็นหนทางหนึ่งที่สามารถเพิ่มรายได้และโอกาสในการอยู่รอดของสายการบินได้

ข้อเสนอแนะ

จากการสังเคราะห์แนวทางอยู่รอดของธุรกิจการบินในปัจจุบัน จะพบว่าสายการบินควรให้ความสำคัญกับการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ แต่สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของโลก ยังอยู่ในระดับที่สูง ด้วยปัจจัยการกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัส จำนวนและประสิทธิภาพของวัคซีนในการสร้างภูมิคุ้มกัน จึงทำให้ผลกระทบต่ออุตสหกรรมการบิน รวมถึงการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศยังมีความรุนแรงต่อเนื่อง ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะในการปรับตัวของธุรกิจการบิน กล่าวคือ สายการบินต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว และมีการแสวงหาโอกาสใหม่ๆในการเพิ่มรายได้ สายการบินต้องคำนึงถึง การเตรียมแผนรองรับผลกระทบและความเสี่ยงจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อื่นๆที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยการนำประสบการณ์ของการแพร่ระบาดครั้งนี้ มาประเมิน วิเคราะห์และวางแผนต่อไป ทั้งนี้การดำเนินงานของธุรกิจการบินควรจะต้องมีความยืดหยุ่นที่สามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

ชวนินทร์ บัณฑิตกฤษดา. (2563). *ธุรกิจ Logistics & Supply Chain ปรับตัวอย่างไรเมื่อ COVID-19 มาพร้อมวิกฤตและโอกาส*, สืบค้น 8 กรกฎาคม 2564, จาก http://www.techsauce.co/exec-insight/jwd-logistic-new-normal-bcp-fight-

ทักษิณา แสนเย็น, วรวุฒิ เว้นบาป, วีระ พันธ์ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ, อาภาภรณ์ หาโส๊ะ. (2020). บทวิเคราะห์ การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *3* (2), 209-220.

ธนกร ณรงค์วานิช. (2564). *อุตสาหกรรมการบินจะผ่านไปอย่างไรกับโควิด- 19.* สืบค้น 7 กรกฎาคม 2564, จาก http://www.spu.ac.th/Activities /27300

นพวรรณ เตชะสานี. (2563*). สายการบินปรับตัวขนส่งสินค้า ดันเที่ยวบินคาร์โก 6 สนามบินหลักเพิ่มเท่าตัว*. สืบค้น 7 กรกฎาคม 2564, จาก http://www.Thebangkokinsight.com/news/business/386997

บดินทร์ สุรินทรศักดิ์. (2563). *Korean Air และ Asiana Airlines บินสูงอย่างมีสไตล์ ปรับตัวจนกำไรช่วงโควิด-19*. สืบค้น 10 กรกฎาคม 2564, จาก https://workpointtoday.com/korean-airlines-profit-during-pandemic/

ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: บริการขนส่งทางอากาศ.* สืบค้น 10 กรกฎาคม 2564, จาก https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/air-transport/IO/io-Air-Transport-21

พรสวรรค์ รักเป็นธรรม, ยุววรรณ รัฐกุล และเสาวณี จันพงษ์. (2563). *ผลวิกฤต COVID - 19 กับธุรกิจ เทรนด์ใหม่การขนส่งภายใต้ Next Normal.* สืบค้น 8 กรกฎาคม 2564, จาก http://www.bot.or.th/thai/Research and Publication/articles/pages/Article.aspx

พิชานนท์ เพานุวิท. (2562). *บทบาทสำคัญของเครื่องบินขนส่งสินค้าในอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ.* สืบค้น 6 กรกฎาคม 2564, จาก http://www.airfreight-logistics.com/th/the-vital-role-freighters-play-in-theairfreight-industry

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). *รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2564.* สืบค้น 8 กรกฎาคม 2564, จากhttps://www.caat.or.th/th/archives/57956

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). *รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศไตรมาสที่ 1-2 ประจำปี 2563.* สืบค้น 8 กรกฎาคม 2564, จาก https://www.caat.or.th/th/archives/52894

รูปแบบ และการจัดการองค์กรการตลาดผลไม้ ในนิคมอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาจังหวัดปัตตานีและนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

Fruit Marketing Organization Model and Management In industrial estates: Case studies in Pattani province and Amata Nakorn Industrial Estate

Received 16 August 2021
Revised 23 August 2021
Accepted 23 August 2021

วิภาดา ปวรธนานุกุล และ บรรพต วิรุณราช
มหาวิทยาลัยบูรพา
Wipada Paworathananukul and Banpot Wirunrat
Burapha University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการการจัดการองค์กรและปัจจัยองค์ประกอบในการจัดการองค์กรตลาดผลไม้ของ 3 จังหวัดชายแดนใต้มาขายที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงขอบเขตพื้นที่ศึกษา คือ จังหวัดปัตตานีและนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีแล้วทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกผู้ประกอบ การในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจำนวน 30 รายและเกษตรกรผลไม้จากจังหวัดปัตตานี 9 รายโดย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการตีความและนำผลการศึกษาไปทดลองโดยการให้เกษตรจากจังหวัดปัตตานีนำผลไม้มาขายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและประเมินผลจากการทดลองในครั้งนี้เพื่อหารูปแบบและการจัดการองค์กรตลาดผลไม้

ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการการจัดการองค์กรแบ่งเป็น 2 องค์กร ได้แก่องค์กรตลาดผลไม้จังหวัดปัตตานีและองค์กรตลาดผลไม้นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเมื่อจังหวัดปัตตานีขอความอนุเคราะห์สถานที่จำหน่ายผลไม้มาที่ผู้อำนวยการการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครก็จะประสานขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในรูปแบบทั้ง 4 แบบได้แก่ 1. องค์กรตลาดผลไม้แบบ Farm to Factory 2. องค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดส่วนกลาง 3. องค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดโรงงานและ 4. องค์กรตลาดผลไม้ตลาดรับคำสั่งซื้อจากนั้นผู้อำนวยการการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครนัดหมายวัน เวลา จำนวน และชนิดผลไม้และตกลงราคาส่งหน้าโรงงานแจ้งแก่เกษตรจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมาย เมื่อทราบวัน เวลา ที่แน่ชัดชนิดผลไม้ ราคา จำนวนผลไม้ ก็จะประสานขอความร่วมมือไปยังโรงงานต่างๆในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเพื่อช่วยเหลือในการซื้อผลไม้ของเกษตรกรจากจังหวัดปัตตานี

คำสำคัญ: รูปแบบและการจัดการองค์กรการตลาดผลไม้, กระบวนการการจัดการองค์กร, ปัจจัยองค์ประกอบในการจัดการองค์กรการตลาดผลไม้

Abstract

The objective of this research was to study the organizational management process and factors in the organization of fruit marketing organization in three southern border provinces to sell at Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi. Using the methodology to research qualitative. By using an interview as a tool used to collect data from interviews, delve sins on operators in Amata Nakorn Industrial Estate. Using purposive sampling. The area of study is Pattani province and Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi Province. Then, in-depth interview with entrepreneurs in Amata Nakorn Industrial Estate. About 30 people and 9 fruit farmers from Pattani province by analyzed data with interpretation methods and led the results of the study to simulate the situation by buying agricultural output from Pattani province to sell in Amata Nakorn Industrial Estate and assessing the simulation of the situation to find the pattern and management of fruit marketing organizations. The results of the research revealed that the organizational management process is divided into 2 organizations: Pattani Provincial Fruit Market Organization and Amata Nakorn Industrial Estate Fruit Market Organization. When Pattani Province asks for a favor to sell fruit locations to the Director of Amata Nakorn Industrial Estate It will coordinate for cooperation with entrepreneurs in the Amata Nakorn Industrial Estate in 4 forms: 1. Farm to Factory fruit market organization 2. Central market fruit market organization 3. Fruit market organization Factory market and 4 Fruit market organization, order acceptance market Then the Director of the Industrial Estate Karma Amata Nakorn, appoint the date, time, number and type of fruit and agree to the delivery price in front of the factory. Provincial Agriculture or the delegate When knowing the exact date and time, type of fruit, price, number of fruits, will coordinate for cooperation in various factories in the Amata Nakorn Industrial Estate. To assist farmers in purchasing fruit from Pattanie are looking forward to receiving your papers.

Keywords: Fruit Marketing Organization Model and Management Organizational, management processes and Factors, Components in Fruit Marketing , Organization Management

บทนำ

จากปัญหาความไม่สงบของพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ที่ดำเนินมาตั้งแต่ปี 2547 ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ ทั้งมิติความมั่นคงเศรษฐกิจ สังคม และทรัพยากร รวมทั้งสูญเสียโอกาสในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นรัฐบาลไทยในทุกยุคทุกสมัยจึงได้พยายามเข้าไปแก้ไขปัญหาของพื้นที่นี้ โดยการสร้างกลไกการทำงานและจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาในพื้นที่โดยตรง อย่างไรก็ตามเนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นผลที่เกิดมาจากปัจจัยหลายสาเหตุหลายมิติทั้งด้านความเหลื่อมล้ำทางสังคมสภาพเศรษฐกิจและการพัฒนาในพื้นที่ทำให้เกิดผลสืบเนื่องไปสู่การเกิดความรุนแรงและการก่อความไม่สงบเป็นระยะอีกทั้งรัฐบาลชุดปัจจุบันยังได้เล็งเห็นถึงความเร่งด่วนในการพัฒนาพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้จึงทำให้ได้เกิดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมจังหวัดชายแดนใต้ (ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชาย แดนใต้, 2559)

ผลไม้เศรษฐกิจที่สำคัญของภาคใต้มี 4 ชนิดได้แก่ทุเรียน มังคุด เงาะและลองกอง ปัญหาที่เกิดคือผลไม้จากพื้นที่ทุกจังหวัดภาคใต้ออกสู่ตลาดมากในช่วงเวลาใกล้เคียงกันประกอบกับมีปัจจัยอื่นๆส่งผลกระทบต่อการตลาดและราคาผลไม้ที่เกษตรกรจะขายได้เช่นปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาค ใต้ซึ่งทำให้พ่อค้าไม่เดินทางเข้าพื้นที่เพื่อไปรับซื้อผลผลิตจากเกษตรกรและจากสภาพของสวนผลไม้ที่เป็นรายย่อยมีผลผลิตของเกษตรกรแต่ละรายแต่ละวันในปริมาณค่อนข้างน้อยทำให้เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการเพื่อกระจายออกนอกพื้นที่ภาคใต้ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลกระทบทำให้เกิดปัญหาผลผลิตล้นตลาดและราคาตกต่ำขึ้นในช่วงที่ผลไม้ออกพร้อมๆกันหรือช่วงผลไม้กระจุกตัว (สำนักเศรษฐกิจการเกษตรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2560) บริษัท อมตะคอร์ปอเรชัน (2552) กล่าวถึงนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีว่ามีหน่วยงานที่ตั้งในพื้นที่ มีนักลงทุน และบริษัทที่เปิดดำเนินการและที่กำลังจะเปิดดำเนินการในพื้นที่มากกว่า 1,000 บริษัท นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเป็น 1 ใน 5 นิคมอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรีโดยมีบริษัทที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมีการจดทะเบียนอย่างเป็นทางการ 514 บริษัทโดยรองรับแรงงานกว่า 120,500 คน ซึ่งแรงงานที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครถือว่าเป็นตลาดที่สำคัญของธุรกิจตลาดผลไม้ในจังหวัดปัตตานีที่นำมาขายในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรีและสืบเนื่องจากการเติบโตของพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีมีนักลงทุน และบริษัทที่เปิดดำเนินการและที่กำลังจะเปิดดำเนินการในพื้นที่เป็นจำนวนมากจัดเป็นศูนย์กลางที่มีแรงงานในพื้นที่จำนวนมากอาจทำให้เกษตรกรผู้ผลิตผลไม้ได้พบกับผู้บริโภคโดยตรงโดยร่วมกันจัดเป็นตลาดจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยร่วมมือกับสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดปัตตานี และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการหาสถานที่เพื่อจัดตลาดจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตร โดยต้องเป็นในลักษณะดำเนินการต่อเนื่องในระยะยาวเพื่อให้สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ต่อไป

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบองค์กรตลาดผลไม้ การพัฒนาองค์กรเป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ระยะยาวที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรปัจจุบันมีนักวิจัยหลายท่านกล่าวถึงการพัฒนาองค์กร อาทิ Richard Beckhard (1969) กล่าวว่าการพัฒนาองค์การเป็นความพยายามที่เกี่ยวข้องกับ 1) แผนงานที่ถูกกำหนดขึ้น 2) องค์กรในภาพรวม 3) การบริหารจัดการจากผู้บริหารระดับสูง 4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระดับองค์กร 5) เครื่องมือที่มีการวางแผนงานและถูกนำมาใช้ในกระบวนการ

ทำงานขององค์กร องค์กรตลาดผลไม้จังหวัดปัตตานีมีรูปแบบในการนำผลไม้มาจำหน่ายโดยมีผู้เกี่ยวข้อง อาทิ เกษตรกรหรือตัวแทนผู้นำสินค้าการเกษตรมาจำหน่ายแบบส่งให้กับผู้รับซื้อในตลาดผู้รับซื้อเพื่อจำหน่ายปลีก-ส่งในตลาด ทำหน้าที่รับซื้อสินค้าจากเกษตรกร ผู้นำสินค้าการเกษตรมาจำหน่าย เพื่อจำหน่ายปลีก จำหน่ายส่งแก่ผู้บริโภค (สำนักเศรษฐกิจการเกษตรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2560)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการตลาดของผลไม้การที่จะเข้าถึงตลาดเป้าหมายโดยใช้ช่องทางทางการตลาด การจัดจำหน่าย ขายหรือส่งผลิตภัณฑ์ทางกายภาพหรือบริการไปถึงผู้บริโภค รวมถึงผู้จัดจำหน่าย พ่อค้าส่ง พ่อค้าปลีกและตัวแทน (Kotler, P. and Keller, K.L. 2006) นักการตลาดสามารถใช้ช่องทางการบริการเป็นการให้บริการกับผู้ซื้อเป้าหมายหรือผู้ซื้อที่มีศักยภาพซึ่งช่องทางในการให้บริการประกอบด้วยคลังสินค้า บริษัทขนส่ง ธนาคารและบริษัทประกันภัย เป็นต้น (Kotler, 2003) (Kotler, P. and Keller, K.L. 2006) อีกทั้งโซ่อุปทาน (Supply Chain) คือการรวมกันของช่องทางการจัดจำหน่ายและการกระจายตัวของผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างระบบตลาดโดยรวม (Etzel, Walker and Stantion, 2001) รัฐบาลได้ดำเนินโครงการตลาดประชารัฐโดยมุ่งเน้นการขยายพื้นที่ตลาดที่มีอยู่เดิมและพัฒนาตลาดใหม่ เพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการตลาดให้ผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มประเภทสินค้า ในแต่ละระดับมีที่ค้าขายให้ แก่เกษตรกรผู้มีรายได้น้อย ผู้ประกอบการที่เดือดร้อนจากการไม่มีสถานที่ค้าขาย จัดสรรลงพื้นที่ตลาดที่เข้าร่วมโครงการอันจะนำมาซึ่งรายได้เพื่อใช้ในการดำรงชีวิต แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโครงการประชารัฐผู้วิจัยให้ความสำคัญกับความเข้มแข็งของภาคการเกษตร เกษตรแปลงใหญ่ และความรู้ด้านการพัฒนการ เกษตร อีกทั้งได้แนวทางประชารัฐของรัฐบาลในการใช้นโยบายการตลาดนำการผลิต และเป็นการประชา สัมพันธ์สร้างการรับรู้เพื่อส่งเสริมการบริโภคผลไม้ไทยและคาดว่าการส่งออกผลไม้ไปตลาดจีนรวม 4 ชนิดคือ ลองกอง ทุเรียน มังคุด และเงาะ เป็นการช่วยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลผลิตของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพผลผลิตไปยังห้างค้าปลีกในเครือข่ายภาคีความร่วมมือโดยผนึกกำลังร่วมกับผู้ประ กอบการธุรกิจค้าปลีกค้าส่งสมัยใหม่ (Modern Trade) (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2560)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีในการช่วย เหลือสังคมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในบทบาทของนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีมักเป็นความริเริ่มและให้ความสำคัญขององค์การขนาดใหญ่เนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีเป็นองค์การที่ผลิตสินค้าหรือบริการแก่คนในสังคมส่วนใหญ่ซึ่งถือว่าเป็นนโยบายที่ต้องดำเนินการอาทิความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์ การธุรกิจที่เชื่อมโยงกับการตลาดในรูปแบบช่วยเหลือสังคมโดยช่วยแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่จังหวัดปัตตานี Phillip Kotler and Nancy Lee (2005) กล่าวว่าแนวทางการดำเนินงานตามหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นประเด็นสื่อสารทางการตลาดองค์การบางแห่งขยายผลเพื่อใช้ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นรูปแบบในการกีดกันการแข่งขันการค้า จนกลายเป็นเครื่องมือทางธุรกิจ ที่สนองประโยชน์ต่อองค์การ สอดคล้องกับ Carroll and Buchholtz (2006) กล่าวว่าการพิจารณาถึงประโยชน์ของกิจกรรมที่ได้รับว่าตกอยู่กับสังคมหรือองค์การมากกว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในสังคมทั้งระดับใกล้และไกลควรที่จะสนับสนุนกิจกรรมนั้นหรือไม่ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การจะต้องเกิดขึ้นจากการอาสาหรือสมัครใจยินดีในการดำเนินกิจกรรมด้วยตัวเอง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษากระบวนการการจัดการองค์กรและปัจจัยองค์ประกอบในการจัดการองค์กรตลาดผลไม้ของจังหวัดปัตตานีและนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครที่มีคุณสมบัติเป็นบริษัทที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมและมีการจดทะเบียนอย่างเป็นทางการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 30 ราย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบในการประเมินความพร้อมของรูปแบบและการจัดการองค์กรตลาดผลไม้ จังหวัดปัตตานีที่นำมาขายในนิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศ

2. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการในการกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันการจัดการองค์กรตลาดผลไม้ จังหวัดปัตตานี ที่นำมาขายในนิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยการศึกษารูปแบบและการจัดการองค์กรการตลาดผลไม้จังหวัดปัตตานีที่นำมาขายในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีแนวทางการดำเนินงานวิจัยดังนี้

คำถามการวิจัย
รูปแบบ และการจัดการองค์กรตลาดผลไม้
นิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี
องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องตลาดผลไม้ในจังหวัดชลบุรี
ผู้บริหารนิคมอุตสาหกรรม
การสัมภาษณ์บุคคลจำนวน 1 ราย
ผู้บริหารบริษัทที่ตั้งพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะ
การสัมภาษณ์บุคคล จำนวน 30 ราย
ผู้ประกอบการตลาดผลไม้ จังหวัดชลบุรี
การสัมภาษณ์กลุ่ม จำนวน 2 ราย
เกษตรกรจังหวัดปัตตานี
การสังเกตแบบมีส่วนร่วม จำนวน 9 ราย
ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์/ สังเคราะห์
เกษตรจากจังหวัดปัตตานีนำผลไม้มาขายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (เป็นการทดลอง)
ประเมิน/ สรุปผลจากการทดลอง
แนวทาง รูปแบบ และการจัดการองค์กรตลาดผลไม้

ประชากรและตัวอย่าง

โดยประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้บริหารและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหาร และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครที่มีคุณสมบัติเป็นบริษัทที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและมีการจดทะเบียนอย่างเป็นทางการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แล้วทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกจำนวน 30 ราย

เครื่องมือ

มีเครื่องมือที่ใช้ศึกษาคือแบบสัมภาษณ์ โดยตรวจสอบเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความชัดเจนของภาษาถ้อยคำ และความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) ความสอดคล้องข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์กับวัตถุประสงค์ (Index of Item Congruency: IOC) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำ ไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงด้วยวิธีการเข้าไปขอสัมภาษณ์ ประเด็นการสัมภาษณ์ได้แก่ ข้อที่ 1 ในการจัดการองค์กรตลาดผลไม้ที่มาจากจังหวัดปัตตานี มาขายในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี ควรมีรูปแบบองค์กรตลาดผลไม้แบบใด เพราะอะไร ข้อที่ 2 ปัจจัยในด้านการจัดการผู้ผลิต ปัจจัยในด้านการจัดการคนกลางและปัจจัยในด้านการจัดการตลาด ควรเป็นรูปแบบใด เพราะอะไร ปัจจัยด้านการจัดการผู้ผลิต ปัจจัยด้านการจัดการคนกลาง ปัจจัยด้านการจัดการตลาด ควรเป็นอย่างไร และข้อที่ 3 โดยสภาพรวมของปัจจัยการจัดการองค์กรตลาดผลไม้ การจัดการต้นน้ำ การจัดการกลางน้ำและการจัดการปลายน้ำควรเป็นอย่างไร ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในกลุ่มตัวอย่างจังหวัดปัตตานีและกลุ่มตัวอย่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยการกำหนดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นการศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยวิธีการตีความ และนำเสนอผลการ ศึกษาค้นคว้าด้วยการพรรณนา ได้ผลสรุปรูปแบบและการจัดการองค์กรตลาดผลไม้จังหวัดปัตตานี และองค์กรตลาดผลไม้นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร แล้วนำไปใช้ในการทดลอง โดยการประสานงานให้การเกษตรจากจังหวัดปัตตานีนำผลไม้มาขายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และประเมินผลจากการทดลองเพื่อหาประสิทธิภาพในรูปแบบองค์กรตลาดผลไม้ทั้งสองฝ่าย

สรุปผลการวิจัย

พบว่ากระบวนการการจัดการองค์กรแบ่งเป็น 2 องค์กร ได้แก่ องค์กรตลาดผลไม้จังหวัดปัตตานี และองค์กรตลาดผลไม้นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีรูปแบบโครงสร้างองค์กรดังภาพ 1

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ในการจัดองค์กรผลไม้ของจังหวัดปัตตานีที่จะนำมาขายให้กับองค์กรการตลาดผลไม้ของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

เริ่มจากผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีได้มอบหมายให้ให้นายอำเภอและเกษตรจังหวัดรับผิดชอบวางแผนโดยจะมีการประชุมในพื้นที่จังหวัดปัตตานีร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลไม้ในพื้นที่จังหวัดปัตตานีในการนำผลไม้ในจากจังหวัดปัตตานีมาขายให้กับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครโดยออกแนวทางให้มีการประเมินผลผลิตผลไม้ของจังหวัดปัตตานีในพื้นที่เพาะปลูกผลไม้ว่ามีผลผลิตรวมจำนวน

เท่าไร อีกทั้งประเมินปัญหาว่าผลไม้ชนิดใดที่มีผลผลิตมาก ผลผลิตล้นตลาด ราคาตกต่ำ และเกษตรกรมีปัญหาในการดำเนินการ อาทิ ไม่มีตลาดในการขาย ก็ให้ดำเนินการช่วยเหลือโดยเร่งด่วน โดยมอบหมายให้ศูนย์คัดแยกผลไม้ชุมชนรับผิดชอบทำหน้าที่รวบรวมผลไม้โดยรับซื้อผลผลิตจากเกษตรกรที่กระจายอยู่ในพื้นที่จังหวัดปัตตานีเมื่อผลไม้ออกมาเต็มที่และสนใจที่จะนำผลไม้มาขายกับองค์กรตลาดผลไม้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร องค์กรตลาดผลไม้ทั้งสองฝ่ายจะมีกระบวนการในการประสานงาน เริ่มตั้งแต่ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีได้มอบหมายให้ให้นายอำเภอและเกษตรจังหวัดเป็นผู้ประสานทำหนังสือขอความอนุเคราะห์สถานที่จำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรช่วงฤดูเก็บเกี่ยวของจังหวัดปัตตานี ที่เป็นแหล่งผลิตผลไม้ตามฤดูกาล เช่น ทุเรียน มังคุด เงาะ ลองกอง จากการประเมินสถานการณ์เบื้องต้นคาดว่าจะมีผลไม้ออกสู่ท้องตลาดมากและตลาดรองรับไม่เพียงพอ อาจส่งผลให้ราคาตกต่ำ เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนแก่เกษตรกร และเป็นช่องทางการตลาด จังหวัดปัตตานีขอความอนุเคราะห์สถานที่จำหน่ายผลไม้มาที่ผู้อำนวยการการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและเมื่อผู้อำนวยการการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครได้รับจดหมายก็จะประสานขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ในรูปแบบ 1. องค์กรตลาดผลไม้แบบ Farm to Factory 2. องค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดส่วนกลาง 3. องค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดโรงงาน และ 4. องค์กรตลาดผลไม้ตลาดรับคำสั่งซื้อ จากนั้นผู้อำนวยการการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครนัดหมายวันเวลา จำนวน และชนิดผลไม้และตกลงราคาส่งหน้าโรงงานแจ้งแก่ เกษตรจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมายเมื่อทราบวันเวลาที่แน่ชัด ชนิดผลไม้ ราคา จำนวนผลไม้ ก็จะประสานขอความร่วมมือไปยังโรงงานต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เพื่อช่วยเหลือในการซื้อผลไม้ของเกษตรกรจากจังหวัดปัตตานี ทั้งนี้เมื่อมีการซื้อขายผลไม้เกิดขึ้นในรูปแบบองค์กรตลาดผลไม้ทั้ง 4 แบบ ทางองค์กรผลไม้ของจังหวัดปัตตานีก็จะมีแผนกควบคุมคุณภาพของผลไม้ลองกองก่อนส่งให้ลูกค้า (QC) ในการแก้ปัญหาผลไม้ที่เกษตรกรนำมาขายมีการเน่าเสียในกล่องที่บรรจุ เมื่อผ่านแผนกควบคุมคุณภาพของผลไม้แล้ว เกษตรกรที่นำผลไม้ไปส่งให้ลูกค้าควรติดตั้งระบบ GPS ในรถที่บรรทุกผลไม้เพื่อทำให้มีระบบนำทางด้วยแผนที่ไปยังโรงงานต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เพื่อแก้ปัญหาในประเด็นเกษตรกรที่นำผลไม้มาขายไม่รู้เส้นทางของโรงงานต่าง ๆ ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เมื่อได้รับคำสั่งซื้อลองกองก็ได้มีการดำเนินการจัดส่งแต่หลงเส้นทาง วิธีการนี้เป็นแนวทางที่ดีกว่าการให้ทางโรงงานต่าง ๆ มารับผลไม้ที่ส่วนกลางแล้วนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงานเอง อีกทั้งมีแผนกเคลมสินค้ากลับให้ลูกค้าเพื่อให้เป็นที่ลูกค้าติดต่อประสานงานในกรณีที่มีปัญหาผลไม้ที่เกษตรกรนำมาขายมีการเน่าเสียในกล่องที่บรรจุลูกค้าซึ่งเป็นพนักงานสามารถได้รับการเปลี่ยนผลไม้ที่ดีไม่เน่าเสียก็จะทำให้เกิดความประทับใจ และจะได้ช่วยเหลือเกษตรกรผลไม้จากจังหวัดปัตตานีอีกในครั้งถัดไป

ปัจจัยองค์ประกอบขององค์กรตลาดผลไม้จังหวัดปัตตานีและปัจจัยองค์ประกอบขององค์กรตลาดผลไม้นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครที่มีผลทำให้เกิดความสำเร็จดังนี้

ปัจจัยองค์ประกอบผู้ผลิตมีการพัฒนาเกษตรกรกลุ่มเครือข่าย สถาบันเกษตรกร ให้ดำเนินการในลักษณะการรวมกลุ่มเป็นผู้รวบรวมผลไม้ในท้องถิ่นไปจำหน่าย เช่น กลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียน ลองกอง ส้มโอปูโก กลุ่มทำหน้าที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำกับสมาชิก มีกิจกรรมการผสมปุ๋ยร่วมกันเพื่อลดต้นทุนการผลิต กลุ่มทำหน้าที่คัดคุณภาพก่อนขาย เพื่อให้ได้ราคาที่ดีกว่าต่างคนต่างขาย กลุ่มเกษตรกรเหล่านี้มีการประสานงานกับหน่วยราชการที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพผลผลิต ขณะเดียวกันอาจมีการติดต่อกับผู้รวบรวมรายใหญ่ที่มีเครือข่ายกับผู้ส่งออกพร้อมกันไปด้วยซึ่งผู้รวบรวมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะนำผลไม้ไปส่งต่อในตลาดกรุงเทพฯ เช่นตลาดไท ตลาดสี่มุมเมือง อีกทั้งมีการส่งเสริมให้เกษตรกรรายย่อยปรับระบบการผลิตให้สามารถพึ่งพาตนเองในทุกด้านทั้งปัจจัยการผลิต การจัดการดินและน้ำ การแปรรูปและการสร้างตลาด โดยเน้นการต่อยอดเป็นกลุ่มเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน อีกทั้งมีการส่งเสริมการทำเกษตรผสมผสานเพิ่มสร้างรายได้เสริมแก่เกษตรกร โดยการนำศาสตร์พระราชามาใช้อย่างเป็นระบบครบวงจร การส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายที่เข้มแข็ง มีการพัฒนาระบบการตลาดทางการเกษตร โดยการส่งเสริมให้เกษตรกรใช้ช่องทางออนไลน์ในการจำหน่ายสินค้าทางทางการเกษตรการสร้างพันธมิตรทางการค้าร่วมมือกับภาคเอกชนในการนำผลิตภัณฑ์ทาง การเกษตรไปจัดจำหน่าย

ปัจจัยองค์ประกอบคนกลางมีศูนย์เฉพาะกิจงานผลไม้และเกษตรจังหวัดปัตตานีเป็นคนกลางในการ ประสานกลุ่มเกษตรกรที่รวบรวมผลไม้ในจังหวัดปัตตานีมาจำหน่ายที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยศูนย์คัดแยกผลไม้ชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบการรับซื้อผลไม้ ทำหน้าที่รวบรวมผลไม้ในจังหวัดปัตตานีโดยรับซื้อผล ผลิตจากเกษตรกร และประสานงานกับทางนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยจะนำมาขายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยมีการกำหนดราคาที่รับซื้อจากเกษตรกรที่หน้าสวนและให้บวกค่าขนส่งกับค่าการจัดการอาทิค่าคนงานบรรจุผลไม้ลงกล่อง ค่าแรงงานในการขาย และค่าอื่น ๆ โดยรูปแบบของการขายมีการนำผลไม้ใส่กล่องเพื่อสะดวกกับผู้ซื้อในการขนส่งและนำกลับบ้าน มีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานบริษัทต่างๆที่อยู่ในพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครมาช่วยซื้อผลไม้ของเกษตรกรจากจังหวัดปัตตานีในแต่ละรูปแบบองค์กรตลาดผลไม้ ได้แก่ องค์กรตลาดผลไม้แบบ Farm to Factory คณะกรรมการกลุ่ม CSR Farm to Factory ที่มีการนิคมอุตสาหกรรมและบริษัท อมะตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นการดำเนินงานในการทำ CSR ช่วยเหลือเกษตรกรภาคใต้ อีกทั้งงาน CSR มีการทำเรื่อง Farm to Factory อยู่แล้วสำหรับองค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดส่วนกลางศูนย์เฉพาะกิจงานผลไม้ สำนักงานเกษตรจังหวัดปัตตานี เป็นคนกลางในการประสานกลุ่มเกษตรกรที่รวบรวมผลไม้ในจังหวัดปัตตานีมาจำหน่ายที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยมีกระบวนการในการประสานกับการนิคมอุตสาหกรรมและบริษัท อมะตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในการให้พื้นที่ส่วนกลางในการจัดตลาดนัดส่วนกลางจัดแสดงผลไม้จากจังหวัดปัตตานี เพื่อจำหน่ายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร สำหรับองค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดโรงงานเกษตรกรที่รวบ รวมผลไม้ในจังหวัดปัตตานีประสานโดยตรงในแต่ละโรงงานที่มีการจัดตลาดนัดในนิคม

อุตสาหกรรมอมตะนครโดยประสานกับผู้จัดการฝ่ายบุคคลของแต่ละโรงงานที่มีตลาดนัดในโรงงานของตนเองและองค์กรตลาด ผลไม้ตลาดรับคำสั่งซื้อ มีการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และ บริษัท อมะตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประสานงานกับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม 800 โรง พร้อมทั้งรับคำสั่งซื้อและประสานงานกับกลุ่มเกษตรกรที่รวมกลุ่มมาขอความช่วยเหลือ

ปัจจัยองค์ประกอบการตลาดมีการประชาสัมพันธ์และหาช่องทางการตลาดใหม่ๆด้วยการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายมายังนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี โดยผนึกกำลังร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกรวมทั้งรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้ช่วยกันการบริโภคผลผลิตทางการเกษตรโดยนำมาขายในที่นิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี สำหรับการจัดการตลาดขององค์กรตลาดผลไม้แบบ Farm to Factory พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่าต้องมีการประชาสัมพันธ์ มีแผนการตลาด โดยผ่านกลุ่ม CSR Farm to Factory ที่มีการนิคมและบริษัท อมะตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินงานในการทำ CSR เป็นรูปแบบบทบาทของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในการช่วยเหลือสังคมโดยปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จคือคุณภาพ ของผลไม้ ความสด อร่อย ราคาไม่ควรสูงกว่าตลาดทั่วไปที่ขายกันอยู่ในจังหวัดชลบุรี

สำหรับองค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดส่วนกลาง มีการประชาสัมพันธ์ มีแผนการตลาด อาทิ จัดพร้อมกับงานตลาดนัดแรงงานหรืองานที่ทางการนิคมอุตสาหกรรมและบริษัท อมะตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อาทิ งานวิ่งการกุศล หรือเทศกาลงานวัด โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ คือคุณภาพของผลไม้ ความสด อร่อย ราคาไม่ควรสูงกว่าตลาดทั่วไป สำหรับการจัดการตลาดขององค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดโรงงานมีการประชา สัมพันธ์ มีแผนการตลาดในโรงงานที่มีจำนวนพนักงานที่มากพอ อีกทั้งควรมีการจัดตลาดนัดที่ภาคเอกชนทำอยู่รอบๆบริเวณชุมชนของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยประสานกับผู้จัดภาคเอกชนที่ทำตลาดนัดชุมชนขึ้น โดยคุณภาพของผลไม้ ความสด อร่อย ราคาไม่ควรสูงกว่าตลาดทั่วไป และสำหรับการจัดการตลาดขององค์กรตลาดผลไม้ตลาดรับคำสั่งซื้อ ควรต้องมีการประชาสัมพันธ์ มีแผนการตลาดและควรจะผ่านหน่วยงานของรัฐ จากการนิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศ เมื่อมีนโยบายเพื่อให้ผู้ว่าการนิคมสั่งการไปยังหน่วยงานการนิคมทั่วประเทศจะได้นำมาขายโดยผ่านการประชาสัมพันธ์ทางหลากหลายช่องทาง อาทิ ทางเมล์ ของแต่ละโรงงาน หรือทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ คือคุณภาพของผลไม้ ความสด อร่อย ราคาไม่ควรสูงกว่าตลาดทั่วไป และพบว่าปัจจัยองค์ประกอบขององค์กรตลาดผลไม้นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครที่มีผลทำให้เกิดความสำเร็จดังนี้

ปัจจัยองค์ประกอบต้นน้ำ ในรูปแบบองค์กรตลาดผลไม้แบบ Farm to Factory เกษตรจังหวัดปัตตานีโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดได้มอบหมายให้เกษตรจังหวัดติดต่อประสานศูนย์คัดแยกผลไม้ชุมชนให้ทำหน้าที่รวบรวมผลไม้ในจังหวัดปัตตานีโดยรับซื้อผลผลิตจากเกษตรกรโดยมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติจริงพบว่าเกษตรกรที่นำผลไม้มาขายยังไม่มีความสามารถในการติดต่อประสาน

งานในการเข้าพื้นที่ของโรงงานและมีการแก้ไขโดยนำผู้แทนจากจังหวัดปัตตานีเข้าพบผู้บริหารของ บริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด เพื่อรับคำแนะนำโดยตรงโดยมีข้อสรุปจากผู้บริหารว่าคราวหน้าให้ประสานตรงมาที่บริษัทเลย สำหรับศูนย์คัดแยกผลไม้ชุมชนประสานงานไปยัง บริษัท มิตซูบิชิ เอลเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด โดยรูปแบบของงานจะเป็นการตั้งร้านในโรงอาหารในโรงงานที่เรียก Farm to Factory จะมีรูปแบบกำหนดว่าอนุญาตทุกวันพุธและวันศุกร์ปลายเดือน โดยมีสถานที่เตรียมไว้ให้เกษตรกรในพื้นที่จังหวัดปัตตานีมาตั้งร้านขายผลไม้ โดยมีปัญหาในการปฏิบัติจริงว่าผลไม้ที่เกษตรกรนำมาขายไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน ผลไม้มีการเน่าเสียเนื่องจากมีการขนส่งและมารอขายในช่วงเวลาสี่วันคือมาพร้อมกันทั้ง 6 ตัน เกษตรกรผลไม้จากจังหวัดปัตตานีไม่ทราบวันเวลาในการจัดตลาด เช่น รูปแบบกำหนดว่าอนุญาตทุกวันพุธและวันศุกร์ปลายเดือน โดยได้การแก้ไขให้มีการสำรวจปริมาณความต้องการของพนักงานก่อนกำหนดวิธีการกระบวนการในการ ขนส่งคือให้ทยอยนำผลไม้มาวันละคัน โดยเก็บผลไม้จากต้นและทยอยขนส่งไม่ต้องมาพร้อมกันจัดทำตารางเวลาของ การจัดตลาดนัดของแต่ละโรงงาน ส่งให้เกษตรกรผลไม้จากจังหวัดปัตตานีทราบล่วงหน้า สำหรับรูปแบบองค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดส่วนกลางโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด ได้มอบหมายให้เกษตรจังหวัดติดต่อประสานศูนย์คัดแยกผลไม้ชุมชนทำหน้าที่รวบรวมผลไม้ในจังหวัดปัตตานีโดยรับซื้อผลผลิตจากเกษตรกรและประสานมายังศูนย์คัดแยกผลไม้ชุมชนประสานงานไปยังบริษัท ศรีไทยซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) คุณ อุบล จันทร์ชาติ ซึ่งโรงงานศรีไทยซุปเปอร์แวร์ มีการจัดงานมหกรรมสินค้าราคาถูก ในงานมหกรรมสินค้าซุปเปอร์แวร์ สาขาอมตะนครขึ้นเป็นประจำปีโดยมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติจริง พบว่าเกษตรกรที่นำผลไม้มาขายไม่รู้เส้นทางของสถานที่จัดงาน เนื่องจากพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครมีบริเวณกว้างมากและเมื่อมาถึงบริเวณงานแล้วไม่รู้จะติดต่อใครผลไม้ที่เกษตรกรนำมาขายไม่เพียงพอต่อความต้องการเนื่องจากงานมหกรรมสินค้าราคาถูกในงานมหกรรมสินค้าซุปเปอร์แวร์สาขาอมตะนครขึ้นเป็นประจำปีเพื่อสมนาคุณให้กับลูกค้าเป็นลดล้างสต็อกและยังเป็นการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อช่วยลดค่าครองชีพของพี่น้องประชาชนอีกด้วย ประชาชนให้ความสนใจและมีผู้เข้าชมงานเลือกซื้อสินค้ากันเป็นจำนวนมาก โดยได้นำผู้แทนจากจังหวัดปัตตานีข้าพบผู้บริหารของบบริษัท ศรีไทยซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) และได้มีข้อสรุปจากผู้บริหารว่าคราวหน้าให้ประสานตรงมาที่บริษัทเลยและจัดทำตารางเวลาของการจัดงานมหกรรมสินค้าซุปเปอร์แวร์ สาขาอมตะนครส่งให้เกษตรกรผลไม้จากจังหวัดปัตตานีทราบล่วงหน้า

สำหรับรูปแบบองค์กรตลาดผลไม้ตลาดนัดโรงงานโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด ได้มอบหมายให้เกษตรจังหวัดปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีประสานงานศูนย์คัดแยกผลไม้ชุมชนประสานงานกับบริษัท ยามาฮ่ามอเตอร์ พาร์ทแมนูแฟตเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำเกษตรกรเขาไปในตลาดนัดโรงงานได้และเกษตรกรได้ดำเนินการขายลองกองให้แก่พนักงานโดยมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติจริงพบว่าเกษตรกรที่นำผลไม้มาขายไม่รู้กฎระเบียบของโรงงาน อาทิ ต้องแต่งกายสุภาพและมาติดต่อที่ป้อมยามเพื่อตรวจสอบบุคคลและผลไม้ที่เกษตรกรนำมาขายไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

เนื่องจากมีโรงงานมากกว่า 1 โรง และมีการแก้ไขโดยนำเกษตรกรที่นำผลไม้ไปเปลี่ยนชุดให้สุภาพ เช่นเปลี่ยนจากกางเกงขาสั้นเป็นขายาวและเปลี่ยนรองเท้าแตะเป็นรองเท้าผ้าใบและนำบัตรประชาชนไปให้ตรวจสอบและให้มีการสำรวจปริมาณความต้องการของพนักงานก่อน

สำหรับรูปแบบองค์กรตลาดผลไม้ตลาดรับคำสั่งซื้อโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดได้มอบหมายให้เกษตรจังหวัดปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีประสานงาน ศูนย์คัดแยกผลไม้ชุมชนรวบรวมผลไม้ในจังหวัดปัตตานี โดยศูนย์คัดแยกผลไม้ชุมชนประสานงานกับบริษัท ทจิย่า (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่ม CSR Farm to Factory ที่มีการนิคม และ บริษัท อมะตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ช่วยประชาสัมพันธ์ และการสั่งซื้อ รวมถึงวิธีการจัดส่งโดยมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติจริงพบว่าเกษตรกรที่นำผลไม้มาขายไม่รู้เส้นทางของโรงงานต่างๆในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเมื่อได้รับคำสั่งซื้อลองกองก็ได้มีการดำเนินการจัดส่งแต่หลงเส้นทางอีกทั้งลองกองที่เกษตรกรนำมาขายมีการเน่าเสียในกล่องที่บรรจุบางส่วนในหนึ่งกล่องจะบรรจุลองกองจำนวน 10 กิโลกรัมอาจจะเสียหายประมาณ 1 กิโลกรัมต่อกล่อง และมีการแก้ไขโดยควรปรับวิธีการในการรับคำสั่งซื้อโดยให้ทางโรงงานต่างๆมารับผลไม้ที่ส่วนกลางแล้วนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงานเอง โดยการแถมลองกองไปให้เพื่อให้ไปชดเชยกับส่วนที่เสียไป เช่น 5 กล่องแถม 1 กล่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ แนวทางการดำเนินงานเริ่มจากองค์กรตลาดผลไม้จังหวัดปัตตานีโดยผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีได้มอบหมายให้ให้นายอำเภอและเกษตรจังหวัดรับผิดชอบวางแผนโดยจะมีการประชุมในพื้นที่จังหวัดปัตตานีร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลไม้ในพื้นที่จังหวัดปัตตานีในประเด็นของการนำผลไม้ในจากจังหวัดปัตตานีมาขายให้กับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เมื่อผลไม้ออกมาเต็มที่และสนใจที่จะนำผลไม้มาขายกับองค์กรตลาดผลไม้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เกษตรจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมายสามารถทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มาที่ผู้อำนวยการการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จากนั้นผู้อำนวยการการนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครนัดหมายวันเวลา จำนวน และชนิดผลไม้และตกลงราคาส่งหน้าโรงงานแจ้งแก่เกษตรจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมาย โดยที่ให้เก็บเงินในบริษัทนั้นๆ ที่ในอมตะนครโดยตรง

แนวทางองค์กรผลไม้ แบบ Farm to Factory เป็นรูปแบบบทบาทของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในการช่วยเหลือสังคมเพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่จังหวัดปัตตานีอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยเป็นรูปแบบองค์กรผลไม้ที่มีการนิคมอุตสาหกรรมเป็นแม่งาน ร่วมมือกับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เพื่อช่วยแก้ปัญหาผลไม้ของจังหวัดปัตตานี โดยเป็นการเพิ่มทางเลือกใน

การระบายผลผลิตให้แก่เกษตรกร ซึ่งจะทำให้ของรายได้ของเกษตรกรในจังหวัดปัตตานีเพิ่มขึ้น และลดการสูญเสียของผลผลิตได้เพื่อแก้ปัญหาผลผลิตล้นตลาดและราคาตกต่ำขึ้นได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาโดยวิธีวิทยาการเชิงคุณภาพยุคใหม่เน้นให้วิจัยเชิงคุณภาพแบบปฏิบัติงานจริง เช่นวิจัยหาตลาดใหม่ ๆ สำหรับนำผลผลิตทางการเกษตรมาเปิดการซื้อขาย จะใช้รูปแบบหรือช่องทางใดได้บ้าง ซึ่งหนึ่งในนั้นคือช่องทางโครงการ Farm to Factory ของชมรม CSR ของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งแนวทางนี้สามารถต่อยอดไปยังนิคมอุตสาหกรรมในระดับจังหวัด และระดับประเทศ เนื่องจากบทบาทของนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีที่มีศักยภาพในการช่วยกันบริโภคผลไม้จากจังหวัดปัตตานีเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่ยิ่งไปกว่านั้นพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศจัดเป็นศูนย์กลางที่มีแรงงานในพื้นที่จำนวนมากอาจทำหน้าที่ให้เกษตรกรผู้ผลิตได้พบผู้บริโภคโดยการบูรณาการร่วมกันจัดตลาดจำหน่ายผลผลิตเกษตรเป็นการขายตรงจากเกษตรกรสู่ผู้บริโภคต่อเนื่องตลอดทั้งปีโดยร่วมมือกับสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดปัตตานีและจังหวัดชลบุรีและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการหาสถานที่เพื่อจัดตลาดจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรโดยต้องเป็นในลักษณะดำเนินการต่อเนื่องในระยะยาวเพื่อให้สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนใต้ (2559) *แผนพัฒนาจังหวัดปัตตานี พ.ศ. 2557- 2560*.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2560). *สถิติการเกษตรของประเทศไทย ปี 2560*. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กรุงเทพฯ.

Carroll, A.B., & Buchholtz, A.K. (2006). *Business & Society: Ethics and Stakeholder Management.* Australia: Thomson/South-Western.

Etzel, Walker and Stanton. (2001). *Marketing*. 12th ed. New York : McGraw-Hill Companies, inc.

Kauffman, N. (2556). Financing young and beginning farmers (แหล่งเงินทุนสำหรับเกษตรกรมือใหม่และเกษตรกรรุ่นใหม่). *Main Street Economist*, 2, 1-7.

Kotler, P. (2003). Marketing Management. 11th ed. Singapore: Prentice-Hall.

Phillip Kotler and Nancy Lee. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Cause.* New Jerzy: John Wiley & Sons lnc.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

Quality of Work-Life and Quality of Life for Hotel Staff in Bangkok under the Circumstances of COVID-19

Received 16 July 2021
Revised 23 August 2021
Accepted 23 August 2021

ภัทรานันทน์ อยู่เกิด ,
สุวรรณา เขียวภักดี ,และ อธิป จันทร์สุริย์
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Phatthranan Ukerd,
Suwanna Khiewphakdi and Athip Jansuri

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม 2) ศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรม 3) เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 2) ด้านคุณภาพชีวิตโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต 3) การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001 และ การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิต พบว่า อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณภาพชีวิต สถานการณ์ COVID-19

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the quality of work-life for hotel staff., 2) to study the quality of life for hotel staff., and 3) to compare the demographical data and quality of work-life and quality of life for hotel staff in Bangkok under the circumstances of Covid-19. A sample of quantitative research cases was drawn 400, using a convenient sampling method and a questionnaire was a tool to collect data. Therefore, the statistics used were percentage, mean, standard division (S.D.), and hypothesis testing of T-test, F-test (ANOVA). The findings indicated that 1) the quality of work-life was overall moderation that Safe and Healthy Working Conditions was at a high level, and Social Relevance of Work-life respectively., 2) the quality of life was overall at a high level which Cultural Factors were at a high level, and Life Satisfaction respectively., 3) a comparison of demographics and quality of work-life, which differences of sex, age, status, and income for hotel staff in Bangkok under the circumstances of Covid-19 was a significant difference at 0.05, and 0.001. However, the comparison of demographics and quality of life found that differences in age, status, and income for hotel staff in Bangkok under the circumstances of Covid-19 was a significant difference at 0.05, and 0.001.

Keywords: Quality of Work Life, Quality of Life, The Circumstances of COVID-19

บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน ซึ่งคนวัยแรงงานเป็นกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรไทย เป็นกลุ่มคนที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงเป็นกลุ่มประชากรที่ภาครัฐ และเอกชนให้ความสำคัญไม่เพียงในการพัฒนาศักยภาพแต่รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน), 2562) ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับงานและการได้มีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนวิธีการที่องค์การนำมาใช้ เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้น เช่น การสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม การเพิ่มผลผลิตมากขึ้น (Cummings and Worley, 2005)

การมุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) คุณภาพชีวิตในการทำงานพิจารณาได้จากเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพชีวิตใน การทำงานไว้

ดังนี้ คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาส ในการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ (ณัฐชาต อินทจักร์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2556)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พัฒนาคนที่มีใจรักการบริการ และทุ่มเทให้กับงานโรงแรมอย่างจริงจัง (Yang, 2010) ตลอดจนเป็นธุรกิจที่มีการจ้างงานจำนวนมาก ลักษณะการทำงานเป็นกะ มีการทำงานกลางคืน การทำงานมีการแข่งขันสูง มุ่งการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทั้งนี้เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ทำให้พนักงานมีความสุขเมื่อพนักงานมีความสุขก็สามารถทำงานได้โดยไม่มีห่วงกังวล เมื่อทำงานก็เกิดความพึงพอใจในงาน งานนั้นก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การและตนเองมีความสุขไปด้วย (กนกวรรณ มีปลั่ง, 2548)

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งพนักงานต้องการค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบันโดยไม่ต้องทำงานพิเศษนอกเวลา สวัสดิการที่เหมาะสม การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งโดยยึดถือเกณฑ์ความสามารถ (อิงอร ตั้นพันธ์, 2556) ซึ่งสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานที่เกิดจากการได้รับการสนองตอบความต้องการในการทำงาน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจการมีความเป็นอยู่ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม การมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ซึ่งมีผลให้งานที่ทำบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพการเพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลต่อการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพ (นาวีอุดร วัลนิกา และคณะ, 2561)

อย่างไรก็ตามแม้ว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่สร้างงานก็จริงแต่สร้างรายได้ให้แก่พนักงานได้ ไม่สูงนัก ถือเป็นอุตสาหกรรมประเภทใช้แรงงานจำนวนมาก (Labor Intensive Industry) ที่เน้นต้นทุนแรงงานต่ำ (เนตรนภา ยาบุชิตะ และณัฐพงษ์มาศจิราภา, 2559) ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในการดำเนินชีวิตกับครอบครัวและสังคม (ณัฐพงษ์ มาศจิราภา, 2557) ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยออกมาตรการปิดเมือง-ปิดประเทศ (Lockdown) จนทำให้เกิดการหยุดชะงักอย่างฉับพลันของเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจ้างงาน รายได้ และการดำเนินชีวิตของประชาชน ตลอดจนธุรกิจโรงแรมขาดรายได้อย่างฉับพลัน และส่งผลให้ภาพรวมของธุรกิจหดตัวรุนแรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินไม่จำเป็นซึ่งต้องยุติการดำเนินธุรกิจ (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2563) ส่งผลกระทบต่อพนักงานโรงแรมที่ผู้ประกอบการต้องยกเลิกการจ้างงาน ซึ่งส่งกระทบต่อรายได้และการดำเนินชีวิตของพนักงานโรงแรม นอกจากนี้พนักงานที่ยังคงว่าจ้างให้ทำงานต่างได้รับรายได้ที่ลดน้อยลง ตลอดจนการทำงานในส่วนอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการลดจำนวนพนักงานซึ่งส่งผลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรม

จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะพนักงานโรงแรมซึ่งต้องมีใจรักการบริการและทุ่มเทให้กับงานโรงแรม ตลอดจนลักษณะการทำงานเป็นกะมีการทำงานกลางคืน การทำงานมีการแข่งขันสูง และท่ามกลางภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม การดำเนินชีวิตกับครอบครัวและสังคม จึงมีความสำคัญในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ทั้งนี้เพื่อสามารถเป็นข้อมูลและประโยชน์สำหรับธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับเป็นแนวทางในการวางแผนและบริหารทรัพยากรมนุษย์องค์การในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต้องการคงอยู่ปฏิบัติงานกับองค์การ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสายงานโรงแรม การดำเนินชีวิตกับครอบครัวและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19
3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1975) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม ซึ่งกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวติการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์พิจารณา ดังนี้ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลที่มีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ 2) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง เป็นการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล 3) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ 4) ธรรมนูญในองค์การหรือสิทธิของพนักงาน เป็นการบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและการแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน 5) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น เป็นการที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลในชีวิตตนเองเพื่อให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัวและกับการทำกิจกรรมอื่น ๆ 6) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและควรได้รับมาตรฐานที่แน่นอน 7) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับ

ความรับรู้และทักษะใหม่ ๆ 8) ความเป็นประโยชน์ของสังคม เป็นกิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

คุณภาพชีวิต (Quality of Life)

Hughes (1990) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ ดังนี้ 1) ความหมายเป็นอิสระส่วนตัว คือ ทางเลือก การตัดสินใจ การควบคุม และความเป็นส่วนตัวสำหรับการดำรงชีวิต 2) ปัจจัยทางวัฒนธรรม คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติอันเกิดมาจากความเชื่อและแรงศรัทธาในลักษณะเดียวกัน 3) การบูรณาการทางสังคม คือ เครือข่ายทางสังคม รวมถึงสมาชิกในครอบครัว เครือข่ายสังคม ระดับของการสนับสนุนที่ได้รับจากครอบครัว 4) กิจกรรมที่มีความหมาย คือ กิจกรรมประจำวัน ความสามารถทางกายภาพและความสามารถในด้านการดำรงชีวิต การสันทนาการ งานความสนใจต่าง ๆ 5) คุณภาพของสิ่งแวดล้อม คือ ความอบอุ่น ความสบาย ความมั่นคง พื้นที่ในแง่ส่วนบุคคล การตบแต่ง เครื่องอำนวยความสะดวก ความเป็นปกติ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ การเข้าถึงคุณภาพของสิ่งแวดล้อม 6) สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม คือ รายได้อาชีพในการเป็นเจ้าของสิ่งของ บ้านที่อยู่อาศัย มาตรฐานการครองชีพ 7) สุขภาวะร่างกายและจิตใจ คือ สุขภาพทางกาย ความทุพพลภาพ ความสามารถตามหน้าที่ 8) ความพึงพอใจในชีวิต ความสมดุลในความรู้สึก สุขภาพทางจิตวิทยา ระดับความพึงพอใจในชีวิต การมองภาพตนเองในแง่บอก ความคิดคิดในแง่บวกเสมอ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, A. R., Freziamella, L., (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (QOL) ในหมู่พนักงานบริษัทข้ามชาติในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 29 ปี ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไปในบริษัทข้ามชาติ จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) และคุณภาพชีวิต (QOL) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตมากที่สุด (QWL) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานตามด้วยลักษณะงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ เชิงบวกและมีนัยสำคัญระหว่างโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) กับคุณภาพชีวิต (QOL) ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ อารมณ์ ความเป็นอยู่ที่ดี การพัฒนาส่วนบุคคลการเข้าสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Acharya, G., and Siddiq, A. (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการบริการพิเศษของรัฐกรณาฏกะ ประเทศอินเดีย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการของระบบในองค์การที่พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลที่สำคัญได้ ในขณะที่ทำงานในบริษัทองค์การมีความสนใจในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และพยายามแนะนำให้พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัย ความเสมอภาค ความภาคภูมิใจประชาธิปไตย ความเป็นเจ้าของอิสระ ความรับผิดชอบ และความยืดหยุ่น การศึกษาระบุปัจจัยหรือมิติต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อต่อพนักงานต้อนรับในเชิงบวก เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ และสภาพอากาศความพึงพอใจในงานและความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและรางวัล การฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population) คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย (Sample) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มของ Cochran (1977) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 แบบ ซึ่งไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสร้างเป็นคำถามในด้านต่าง ๆ

2.2 นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของคำถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC (Item Objective Congruence Index) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.67-1.00 และทำการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

2.4 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หลังจากนำแบบสอบถามไปทดลองใช้และทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์ของครอนบาค และแบบสอบถามฉบับนี้เมื่อทำการทดสอบแล้วมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .917 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

2.5 ผู้วิจัยได้ยื่นขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ให้สามารถดำเนินการวิจัยได้ตามหลักทางวิชาการและจริยธรรม เลขที่รับรองโครงการ T009/64X

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ เนื่องจากอยู่ในช่วงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านการใช้ Google form โดยให้ดาวน์โหลดแบบสอบถามออนไลน์ด้วย QR code ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10-15 นาที ช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง มิถุนายน 2564 และจำนวน 400 ชุด เมื่อมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์สถิติข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สถิติการวิเคราะห์ t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ระหว่างข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กับข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 และ One-way ANOVA เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป และทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.80 ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.70 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.30

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ด้านภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม	2.80	0.98	ปานกลาง
2. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง	3.24	1.00	ปานกลาง
3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.50	1.00	มาก
4. ธรรมนูญในองค์กรหรือสิทธิของพนักงาน	3.48	0.87	มาก
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	3.43	0.90	มาก

6. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.81	0.95	มาก
7. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.41	0.91	มาก
8. ความเป็นประโยชน์ของสังคม	3.45	0.94	มาก
รวม	**3.39**		**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.39) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.81) รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\bar{x}$ = 3.50) ด้านธรรมนูญในองค์การ หรือสิทธิของพนักงาน ($\bar{x}$ = 3.48) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x}$ = 3.45) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ($\bar{x}$ = 3.43) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{x}$ = 3.41) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ($\bar{x}$ = 3.24) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{x}$ = 2.80) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ด้านภาพรวม

คุณภาพชีวิต	**ระดับความคิดเห็น**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลผล**
1. ความเป็นอิสระส่วนตัว	3.65	0.91	มาก
2. ปัจจัยทางวัฒนธรรม	3.81	0.85	มาก
3. การบูรณาการทางสังคม	3.67	0.86	มาก
4. กิจกรรมที่มีความหมาย	3.65	0.85	มาก
5. คุณภาพสิ่งแวดล้อม	3.34	0.96	ปานกลาง
6. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม	3.39	0.91	ปานกลาง
7. สุขภาวะร่างกายและจิตใจ	3.66	0.84	มาก
8. ความพึงพอใจในชีวิต	3.71	0.92	มาก
รวม	**3.61**		**มาก**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.61) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านปัจจัยทางวัฒนธรรม ($\bar{x}$ = 3.81) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจใน ชีวิต ($\bar{x}$ = 3.71) ด้านการบูรณาการทางสังคม($\bar{x}$ = 3.67) ด้านสุขภาวะร่างกายและจิตใจ ($\bar{x}$ = 3.66) ด้านความเป็นอิสระส่วนตัว ($\bar{x}$ = 3.65) ด้านกิจกรรมที่มีความหมาย ($\bar{x}$ = 3.65) ด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ($\bar{x}$ = 3.39) และด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}$ = 3.34) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
1.การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.459	.086	.213	.297	.000***
2. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง	.744	.376	.014*	.337	.000***
3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	.561	.303	.108	.597	.000***
4. ธรรมนูญในองค์การหรือสิทธิของพนักงาน	.406	.311	.113	.542	.001***
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	.643	.437	.157	.785	.000***

6. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.014*	.431	.135	.737	.022*
7. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.359	.017*	.280	.598	.000***
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.887	.232	.294	.289	.011*

p ≤ 0.05*

p ≤ 0.01**

p ≤ 0.001***

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านภาพรวมที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001 ส่วนในด้านภาพรวมลักษณะประชากศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษากับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

คุณภาพชีวิต	**เพศ**	**อายุ**	**สถานภาพ**	**ระดับการศึกษา**	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**
1. ความเป็นอิสระส่วนตัว	.112	.232	.473	.875	.001***
2. ปัจจัยทางวัฒนธรรม	.610	.904	.224	.800	.018*
3. การบูรณาการทางสังคม	.156	.422	.084	.985	.000***
4. กิจกรรมที่มีความหมาย	.538	.173	.135	.633	.003*
5. คุณภาพสิ่งแวดล้อม	.571	.226	.046*	.743	.001***

6. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม	.983	.000***	.010*	.168	.000***
7. สุขภาวะร่างกายและจิตใจ	.199	.288	.300	.530	.000***
8. ความพึงพอใจในชีวิต	.548	.033*	.213	.777	.000***

p ≤ 0.05*

p ≤ 0.01**

p ≤ 0.001***

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านภาพรวมที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001 ส่วนในด้านภาพรวมลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศและระดับการศึกษากับคุณภาพชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมา ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ซึ่งคล้องกับงานวิจัยของ Acharya and Siddiq (2017) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการของระบบในองค์การที่พนักงานสามารถตอบสนอง องค์การมีความสนใจในการเสริมสร้าง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และโดยทั่วไปพยายามแนะนำให้พนักงานรู้สึกถึงความ ปลอดภัย ความเสมอภาค ความภาคภูมิใจประชาธิปไตย ความเป็นเจ้าของอิสระ ความรับผิดชอบ และความยืดหยุ่น การศึกษาระบุปัจจัยหรือมิติต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อต่อพนักงาน ต้อนรับในเชิงบวก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 พบว่า คุณภาพชีวิตที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านปัจจัยทางวัฒนธรรม รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Narehan, et al. (2014) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 29 ปีส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไปในบริษัทข้ามชาติ จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) และคุณภาพชีวิต (QOL) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตมากที่สุด (QWL) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานตามด้วยลักษณะงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญระหว่างโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) กับคุณภาพชีวิต (QOL) ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ อารมณ์ความเป็นอยู่ที่ดี การพัฒนาส่วนบุคคล การเข้าสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

4.1 ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

4.1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไกรณ เชษฐ์ เกตุเจริญวัฒน์ (2563) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่ร้านอาหาร แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอิงอร ตั้นพันธ์ (2556) ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับ ส่วนพนักงานที่มีอายุมากซึ่งมีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันไม่คิดจะเปลี่ยนแปลงงาน

4.1.3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสายชล คงทิม (2562) ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมและรายด้านทั้ง 8 ด้าน แตกต่างกัน

4.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หัวข้อด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง หัวข้อด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หัวข้อด้านธรรมนูญในองค์การ หรือสิทธิของพนักงาน หัวข้อด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น หัวข้อด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติระดับที่ 0.001 และในหัวข้อด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หัวข้อด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอิงอร ตั้นพันธ์ (2556) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังที่ชนัญญา ทองสุข (2562) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงานบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

4.2 ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

4.2.1 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.001 และในหัวข้อด้านความพึงพอใจในชีวิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.2.2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม หัวข้อด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพนัชกร สิมะขจรบุญ (2554) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพ และประเภทลูกจ้าง ส่งผลกับการได้รับสิทธิการรับเงินประจำตำแหน่ง มีความแตกต่างกัน

4.2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านความเป็นอิสระส่วนตัว หัวข้อด้านการบูรณาการทางสังคม หัวข้อด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม หัวข้อด้านสถานภาพเศรษฐกิจและสังคม หัวข้อด้านสุขภาวะร่างกายและจิตใจ หัวข้อด้านความพึงพอใจในชีวิต มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.001 และในหัวข้อด้านปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมารวย วิชาญยุทธนากูล (2560) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมากที่สุด ทั้งนี้ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และ

มีสถานทำงานสะอาด ปลอดโปร่ง เป็นที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ที่สามารถสร้าง ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรมีการพิจารณาในเรื่องอัตราค่าตอบแทนหรือเงินเดือนให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา และหน้าที่ความรับผิดชอบของงานหรืองาน ด้านที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ และควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มี ประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือเพื่อปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนที่เป็นธรรมกับการจ่ายเงินเดือนหรือเงินเบี้ยเลี้ยงต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของพนักงานโรงแรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจมีการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนของผู้บริหารโรงแรมในการรักษาพนักงานให้คงอยู่ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ มีปลั่ง. (2548). *การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

ไกรณเชษฐ์ เกตุเจริญวัฒน์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19.* วิทยานิพนธ์ปริญญา. สาขาวิชาเอกการจัดการ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ไกรศักดิ์ พิกุล และเกศรา สุกเพชร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11* (2), 50-67.

ชนัญญา ทองสุข. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฐชาต อินทจักร์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลศักยภาพในการพัฒนาองค์การของบริษัท อินเตอร์แอ็ดว้านซ์ฟูด จำกัด. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 6* (3), 380-394.

นาวีอุดร วัลนิกา ฉลากบาง วาโร เพ็งสวัสดิ์ และพรเทพ เสถียรนพเก้า. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 12* (1), 213-222.

เนตรนภา ยาบุชิตะ และณัฐพงษ์ มาศจิราภา. (2559). ผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเซ็นทารา จังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 11* (1), 38-52.

พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็คทรอนิค แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกริก.

พนัชกร สิมะขจรบุญ. (2554). การศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ : กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร. *วารสาร Veridian E-Journal, 4* (1), 526-540.

มารวย วิชาญยุทธนากูล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2563). *ธุรกิจโรงแรม,* สืบค้น 15 มกราคม 2564, จาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/07/IN_hotel_6_63_detail.pdf.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality Of Working Life),* สืบค้น 15 มกราคม 2564, จาก https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life

สายชล คงทิม. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกริก.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564).* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

อิงอร ตั้นพันธ์. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารเกษมบัณฑิต, 14* (2), 1-21.

Acharya, G., and Siddiq, A. (2017). A study on Quality of Work Life in the Hospitality Industry Employees with special reference to D K District of Karnataka. *AGU International Journal of Management Studies & Research, 5*, 584-592.

Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons Inc.

Cummings, T.G., and Worley, C.G. (2005). *Organizational development and change.* 8th ed. Ohio: Thomson South-Western.

Hughes, B. (1990). *Quality of life. In Sheila, M. P. Researching social gerontology: Concepts methods and issues.* London: Sage Publication.

Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, A. R., Freziamella, L., (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 112* (2014), 24 – 34.

Walton, R.E. (1975). *The quality of working life: Criteria for quality of working life.* New York: Free Press.

Yang, J.T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management, 29,* 609-619.

การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ

The Development of a Digital Platform for Business Economic Courses Using a Problem-Based Learning Management Model for Undergraduate Students of the Faculty of Business Administration.

Received 16 July 2021
Revised 23 August 2021
Accepted 23 August 2021

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์
สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล
พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ
ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมชุมชน
ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว และการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
Ntapat Worapongpat
Suriya Wachirawongpaisarn
Phongsak Phakamach
Center for Knowledge Transfer, Technology, Community Innovation, Entrepreneurship, Tourism and Educational Administration.
Education Innovation Institute Promote Alternative Education Association
College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ 1) เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 3) เพื่อหาค่าดัชนีประสิทธิผล 4) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 5) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้เรียนที่มีต่อการเรียนด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัล และ 6) เพื่อนำแพลตฟอร์มดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจจริง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 3) แบบประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์มโดยผู้เชี่ยวชาญ และ 4) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อแพลตฟอร์มดิจิทัล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ

ทดสอบที ผลการวิจัยพบว่า แพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 80.98/81.87 ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 และมีค่าดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ .8357 ผู้เรียนที่เรียนด้วยแพลตฟอร์มดังกล่าวมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลจากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าแพลตฟอร์มนี้มีความน่าสนใจและเหมาะที่จะใช้กับผู้เรียน ผู้เรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลอยู่ในระดับมากเช่นกัน ผลการวิจัยทำให้ได้แพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ได้จริงและทำให้ผู้เรียนมีพัฒนาการการเรียนรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ธุรกิจตามที่ได้ออกแบบไว้

คำสำคัญ: แพลตฟอร์มดิจิทัล เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ การใช้ปัญหาเป็นฐาน

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to development of a digital platforms on the topic of Business Economic using Problem-Based Learning Management model for undergraduate students of the faculty of business administration; 2) to find out the efficiency by use of 80/80 standard criteria; 3) to find out the effective value; 4) to investigate the accomplished of a digital platforms; 5) to investigate the experts and students opinions towards the digital platforms; and 6) to apply the developed digital platform to use in teaching and learning in real business economics. The sampling studied were 39 undergraduate students of the faculty of business administration. The research instrument included: 1) digital platforms on the topic of Business Economic; 2) effective value testing form; 3) quality assessment form for experts and 4) quality testing form for students. The collected data were analyzed through a statistical software program that provided percentage, mean, standard deviation and t-test values. The research results were as follows: digital platforms on the topic of Business Economic using problem-based learning management model developed has an efficiency of 81.22/82.15 and is consistent with the 80/80 standard criteria. The effective values of .8575 or 85.75%. The student achievement score of the pretest was significantly higher than that of the posttest at the level of .05. The evaluation of the digital platforms from the experts of 4.05 and agreed that good LMS lesson should be interested enough to capture the attention of users. The satisfaction rate of the students towards the online LMS lesson was at high level of 4.18. The research results illustrated that the digital platforms was higher effective and suitable for

undergraduate students of the faculty of business administration. It's can actually be used in teaching and learning and develop their learning in Business Economic and finance as designed.

Keywords: Digital Platforms, Business Economics, Problem-Based Learning.

บทนำ

การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในยุคแห่งการปฏิรูปการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานวิชาการถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาใช้กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในการบริหารงานวิชาการและวิจัยทั้งด้านการพัฒนาหลักสูตร การจัดกระบวนการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา การวัดผลและประเมินผล สื่อและแหล่งเรียนรู้สมัยใหม่ รวมถึงการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษาสมัยใหม่ (Fumasoli et al., 2020) ณ สถานการณ์ปัจจุบันควรมีการจัดการด้านการอุดมศึกษาที่หลากหลาย เพื่อให้การจัดการอุดมศึกษาและการพัฒนาบุคลากรของประเทศเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานทัดเทียมนานาอารยะประเทศ สมควรส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นอิสระทางวิชาการ สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีองค์ความรู้ทางวิชาการในแขนงต่าง ๆ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก มีการวิจัยและการสร้างนวัตกรรมให้แก่กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย ตลอดจนสามารถถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่ภาคส่วนต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความเป็นเลิศในทางวิชาการและมีทักษะขั้นสูงในการประกอบวิชาชีพ สามารถตอบสนองความต้องการของภาครัฐและภาคเอกชนได้อย่างแท้จริง และส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและแก้ปัญหาให้แก่สังคมส่วนรวมได้ อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2562)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้จัดตั้งสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (Inter University Network : UniNet) ซึ่งได้จัดทำโครงการ Thailand Cyber University ซึ่งเป็นโครงการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ที่เน้นการเรียนการสอนที่ผู้สอนและผู้เรียนไม่ได้พบกันเหมือนในชั้นเรียนปกติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส แต่ถึงอย่างไรก็ตามการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลหรือการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์นั้นยังมีองค์ประกอบหลายอย่างที่จะส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนนั้นประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ แพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มศักยภาพในการจัดการเรียนการสอน เนื่องจากอำนวยความสะดวกให้ผู้สอนสามารถจัดเตรียมการสอนด้วยสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย สามารถอ่านทบทวนเนื้อหาย้อนหลังได้ และยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อพัฒนาความรู้ตามความสามารถของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ และ ปรางทิพย์ เสยกระโทก (2556) ที่ว่า กิจกรรมการเรียนการสอนในระบบอีเลิร์นนิ่ง

(e-Learning) เน้นผู้เรียนและกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นศูนย์กลาง ผู้เรียนสามารถควบคุมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากสถานที่ใด ณ เวลาใดก็ได้ตลอดเวลาทั้ง 7 วัน และวันละ 24 ชั่วโมง การบริหารจัดการการเรียนการสอน เช่น การสร้างเนื้อหา สื่อการเรียน การนำเสนอเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอนใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์เฉพาะด้าน (Application Software) เป็นเครื่องมือซึ่งเรียกว่า ระบบบริหารจัดการรายวิชา (Course Management System: CMS) หรือระบบบริหารจัดการเรียนรู้ (Learning Management System: LMS) และสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ Deng & Ma (2018) และ Kant et al. (2021) ที่กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนออนไลน์มีการกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนการสอนไว้อย่างชัดเจน ใช้ทฤษฎีด้านการเรียนการสอนเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและมีการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบสื่อผสม (Multimedia) ผ่านระบบเครือข่ายและแพลตฟอร์มทางการศึกษาที่เป็นระบบ เพื่อทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้และเกิดทักษะใหม่ หรือปรับปรุงความรู้ความสามารถของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based learning หรือ PBL) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากแนวคิดตามทฤษฎีการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์นิยม (Constructivism) โดยให้ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่ จากการใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในโลกเป็นบริบทของการเรียนรู้ (Learning Context) เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการคิดวิเคราะห์และคิดแก้ปัญหา รวมทั้งได้ความรู้ตามศาสตร์ในสาขาวิชาที่ตนศึกษาไปพร้อมกันด้วย การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานจึงเป็นผลมาจากกระบวนการทำงานที่ต้องอาศัยความเข้าใจและการแก้ไขปัญหาเป็นหลัก ถ้ามองในแง่ของยุทธศาสตร์การสอน PBL เป็นเทคนิคการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง เผชิญหน้ากับปัญหาด้วยตนเอง จะทำให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการคิดหลายรูปแบบ เช่น การคิดวิจารณญาณ การคิดวิเคราะห์ การคิดสังเคราะห์ และการคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานจะสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งผู้เรียนจะกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของตนเอง เรียนรู้เมื่อสิ่งนั้นมีความหมายหรือนำไปใช้ได้ (เนื่องจากโจทย์ปัญหาจะถูกใช้เป็นบริบทของการเรียนรู้) เรียนรู้ในสิ่งที่จำเป็นสำหรับใช้แก้ปัญหามากกว่าจะเรียนเพื่อท่องจำ เรียนรู้ตามความถนัดและศักยภาพของตนเอง และสามารถประเมินตนเองเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้และสิ่งที่เรียนรู้ได้ จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานมีจุดเด่นที่สำคัญ คือ ผู้เรียนจะมีทักษะในการตั้งสมมติฐานและการให้เหตุผลดีขึ้น สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำงานเป็นกลุ่มและสื่อสารกับผู้อื่นได้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพ ความคงอยู่ของความรู้นานกว่าการเรียนแบบบรรยาย นอกจากนั้น บรรยากาศการเรียนรู้มีชีวิตชีวา จูงใจให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้มากขึ้น และยังส่งเสริมความร่วมมือและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานอีกด้วย (Bell, 2008; O'Brien et al., 2019)

เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ (Business Economic) เป็นรายวิชาบังคับในหลักสูตรคณะบริหารธุรกิจที่มีการจัดการเรียนการสอนทางด้านบริหารธุรกิจ เนื่องจากเป็นรายวิชาที่เน้นการเรียนรู้หลักการทางเศรษฐศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ การเรียนรู้โดยส่วนใหญ่จะเป็นการเข้าเรียนในห้องเรียนปกติ นักศึกษามีอุปสรรคต่อการเรียนรู้เป็นอย่างมากถ้าไม่มีแหล่งข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ดังนั้นการเรียนรู้บนคอมพิวเตอร์ (Computer-

Based Learning) การเรียนรู้บนเว็บ (Web-Based Learning) หรือพัฒนาการเรียนการสอนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการกระบวนการด้านการเรียนการสอนที่เชื่อมโยงระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนและระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน โดยอาจจะเรียกได้ว่าเป็นการจัดหาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์การสอนเสริม (Teaching Material) ซึ่งก็คือการเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยและปรากฏในปัจจุบันเป็นการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (Online Learning) หรือการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platforms) ที่เป็นการนำเสนอในรูปแบบใหม่โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความน่าสนใจและสามารถมีปฏิสัมพันธ์กันได้ระหว่างผู้นำเสนอและผู้รับสาร ซึ่งอาจนำเสนอผ่านอุปกรณ์ได้หลากหลายรูปแบบ อาทิ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน เป็นต้น นอกจากนี้ หากมีการประยุกต์ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานมาสนับสนุนด้วยแล้ว ก็สามารถที่จะทำให้การเรียนรู้ของนักศึกษาด้านบริหารธุรกิจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ โดยใช้วิธีการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อสร้างแพลตฟอร์มการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจซึ่งสามารถสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์รายวิชา อีกทั้งยังเป็นการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นเครื่องมือเสริมในการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาดังกล่าว ทำให้ผู้เรียนรู้จักการแสวงหาคำตอบจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน โดยจะเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งนำมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยสร้างบรรยากาศให้เป็นดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ (Digital for Learning) โดยคาดหวังว่าแพลตฟอร์มและรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นจะเป็นระบบที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในชั้นเรียนเพื่อสร้างสมรรถนะแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ให้แพร่หลายในแวดวงการศึกษาของสถาบันที่มีการเรียนการสอนที่ใช้ระบบไอซีทีและนวัตกรรมทางการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80
3. เพื่อหาค่าดัชนีประสิทธิผลของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
4. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
5. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้เรียนที่มีต่อการเรียนด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

6. เพื่อนำแพลตฟอร์มดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจจริง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการเศรษฐศาสตร์ธุรกิจในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 39 คน มหาวิทยาลัยปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานที่ดำเนินการวิจัยและพัฒนา ได้แก่ มหาวิทยาลัยปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้เรียนระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 39 คน จากมหาวิทยาลัยปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยสุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) แพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (3) แบบประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้เชี่ยวชาญ และ (4) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน โดยศึกษาจากงานวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ และ ปรางทิพย์ เสยกระโทก (2556) การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาและการใช้ถ้อยคำได้ค่า Index of Item-objective Congruence เท่ากับ .88 แล้วนำไปทดลองใช้ จากนั้นนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยหาค่า Item Total Correlation ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .976

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนการสอน ได้แก่ (1) ศึกษาหลักสูตร/รายวิชาและวิเคราะห์เนื้อหารายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ (2) กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้เพื่อกำหนดขอบข่ายเนื้อหาในแต่ละหน่วยการเรียน (3) กำหนดรูปแบบในการนำเสนอเนื้อหา (4) เขียนผังงาน (Flowchart) บทเรียนออนไลน์เพื่อกำหนดช่อง

ทางการสื่อสารภายใน (5) ออกแบบ Storyboard ตามโครงสร้างแบบลำดับชั้นโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (6) พัฒนารูปแบบโดยใช้ LMS Tool Box และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (6) นำรูปแบบไปทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไข และ (7) ประเมินคุณภาพและหาประสิทธิภาพของบทเรียนแพลตฟอร์มดิจิทัล

สถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล

1) สถานที่ทำการทดลอง ได้แก่ มหาวิทยาลัยปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

2) การเตรียมการทดลอง ได้แก่ (1) ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลและทดลองใช้ระบบ (2) เตรียมระบบที่พัฒนาแล้วใส่ไว้ในเว็บไซต์ Online ส่งข้อมูลขึ้นเครื่องแม่ข่าย และทดสอบการใช้งาน และ (3) เตรียมสถานที่ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมต่อ และกำหนดเวลาที่ทำการทดลอง

3) การดำเนินการทดลอง โดยการนำระบบที่ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้เพื่อประเมินหาประสิทธิภาพโดยมีการทดลองตามรูปแบบดังนี้ (Fernández et al., 2016; Carlucci et al., 2019)

- ทดลองแบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One to One Testing) ทดลองกับผู้เรียนที่เคยเรียนวิชานี้มาก่อนโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 3 คน ประเมินประสิทธิภาพ E_1/E_2 หาข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไข

- ทดลองกลุ่มย่อย (Small Group Testing) ทดลองกับผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนวิชานี้มาก่อนโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 9 คน ประเมินประสิทธิภาพ E_1/E_2 หาข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไข

- ทดลองภาคสนาม (Field Testing) โดยเลือกผู้เรียนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 39 คน ซึ่งดำเนินการตามลำดับดังนี้ (1) ทดสอบก่อนเรียน (Pretest) โดยให้ผู้เรียนทดสอบจากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่มี 10 หน่วยการเรียน บทเรียนละ 10 ข้อ (2) ให้ผู้เรียนเรียนโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้และสื่อการสอน (3) ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดจากรูปแบบการเรียนรู้และสื่อการสอน จำนวน 10 ข้อ และ (4) ทดสอบหลังเรียน (Posttest) โดยให้ผู้เรียนทดสอบจากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 40 ข้อ และประเมินประสิทธิภาพ E_1/E_2 ในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการดังนี้

1) การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย

1.1 การประเมินคุณภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีเกณฑ์การแปลความหมายจะเป็นดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.51 – 5.00	เหมาะสมมากที่สุด
3.51 – 4.50	เหมาะสมมาก
2.51 – 3.50	เหมาะสมปานกลาง
1.51 – 2.50	เหมาะสมน้อย
1.00 – 1.50	เหมาะสมน้อยที่สุด

1.2 การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน ได้แก่ (1) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของคะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งได้จากแบบทดสอบแต่ละหน่วยการเรียนและคะแนนวัดผลสัมฤทธิ์หลังการเรียน (2) หาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 (3) หาดัชนีประสิทธิผล (4) วิเคราะห์เปรียบเทียบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้สถิติ t-test และ (5) วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานดังกล่าว โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

2) สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ได้แก่ (1) ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ตามแบบอิงเกณฑ์ของ Brennan (2) ค่าระดับความยาก (Difficulty) (3) ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบแต่ละข้อ โดยใช้สูตร IOC (4) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบ โดยใช้สูตร KR20 ของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder – Richardson)

$$B = \frac{U}{n_1} - \frac{L}{n_2}, \quad P = \frac{Ru+Rl}{2f}, \quad \mathrm{IOC} = \frac{\sum R}{n}, \quad r_{tt} = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum pq}{s^2}\right)$$

3) สถิติที่ใช้ในการหาค่าดัชนีประสิทธิผล โดยใช้วิธีของ กูดแมน เฟรทเชอร์ และ ชไนเดอร์

$$\text{ค่าดัชนีประสิทธิผล} = \frac{\text{ร้อยละของผลรวมของคะแนนหลังเรียน} - \text{ร้อยละของผลรวมของคะแนนก่อนเรียน}}{100 - \text{ร้อยละของผลรวมของคะแนนก่อนเรียน}}$$

4) การหาประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 โดยใช้สูตรในการคำนวณ

$$E_1 = \frac{\frac{\sum X}{n} \times 100}{A}, \quad E_2 = \frac{\frac{\sum X}{n} \times 100}{B}$$

5) เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนผลการทดสอบก่อนเรียนกับหลังเรียนโดยใช้ t-test (Dependent Samples) โดยใช้สูตรในการคำนวณ

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2(\sum D)^2}{(n-1)}}}$$

ตัวอย่างแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ แสดงดังภาพที่ 1 ประกอบด้วย (1) หน้าหลัก (2) เนื้อหาและข้อสอบ (3) เอกสารประกอบและโจทย์ปัญหา

(1)

(2)

(3)

ภาพที่ 1 ตัวอย่างแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ” สามารถแสดงผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ผลการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน สามารถนำแพลตฟอร์มการเรียนรู้นี้ไปใช้งานได้จริงสำหรับการเรียนรู้รายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 พบว่ารูปแบบนี้มีประสิทธิภาพ 81.22/82.15 หมายความว่า แพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้เท่ากับร้อยละ 81.22 และมีประสิทธิภาพทางการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนเท่ากับร้อยละ 82.15 จึงเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ตามความมุ่งหมายในการวิจัยที่ตั้งไว้

3. ผลการหาค่าดัชนีประสิทธิผลของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเท่ากับ .8575

4. ผลการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 23.67 จากคะแนนเต็ม 40 คิดเป็นร้อยละ 53.68 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 33.92 จากคะแนนเต็ม 40 คิดเป็นร้อยละ 82.16 เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปทดสอบด้วย t-test (t=42.353) พบว่าคะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการศึกษาเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานพบว่า คุณภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานนี้เฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก ($\bar{x}$=4.05, S.D.=0.557) ส่วนผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่พัฒนาขึ้นพบว่า ผู้เรียนมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ($\bar{x}$=4.08, S.D.=0.664) ด้านการออกแบบ ($\bar{x}$=4.17, S.D.=0.647) และด้านทัศนคติ ($\bar{x}$=4.28, S.D.=0.654)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ สามารถสรุปและอภิปรายผลในประเด็นต่อไปนี้

1. ผลการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน ตามวิธีการที่ได้นำเสนอมานี้สามารถมั่นใจได้ในเรื่องคุณภาพที่เพียงพอสำหรับการนำแพลตฟอร์มการเรียนรู้นี้ไปใช้งานได้จริงสำหรับการเรียนรู้รายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ

2. ผลการทดสอบเพื่อหาประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.22/82.15 หมายความว่า แพลตฟอร์มดิจิทัลนี้ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้เท่ากับร้อยละ 81.22 และมีประสิทธิภาพทางการเรียนรู้หรือประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนรู้และสื่อการสอนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนเท่ากับ ร้อยละ 82.15 แสดงว่าแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 สามารถช่วยให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความก้าวหน้าทางการเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจได้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดุลย์ ไชยเสนา และคณะ (2563) และที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก

2.1 แพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพราะผู้วิจัยพัฒนาแพลตฟอร์มอย่างเป็นระบบตั้งแต่การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กระบวนการแบบจำลอง ADDIE การออกแบบเนื้อหาเกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ธุรกิจอาศัยขั้นตอนการใช้ปัญหาเป็นฐานผ่านระบบบริหารจัดการเรียนรู้ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาแล้วปรับปรุงแก้ไขการเขียนผังงาน หลังจากนั้นได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านระบบไอซีทีและนวัตกรรมทางการศึกษา แล้วจึงนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินหาประสิทธิภาพและนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งเป็นวิธีการดำเนินการผลิตสื่อและรูปแบบการเรียนรู้ตามกระบวนการของการวิจัยและพัฒนา (R&D) และการอาศัย LMS Tool Box มาตรฐานสำหรับการสร้างเนื้อหาโจทย์ปัญหา และส่วนปฏิสัมพันธ์ในรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน ชวดนุช (2562) สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล และคณะ (2563) ดังนั้นผู้เรียนจึงมีความเข้าใจในการเรียนรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ธุรกิจมากยิ่งขึ้น

2.2 แพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษากรอบแนวคิดในการพัฒนาจากแนวคิดของ พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ (2556) ในการ

ออกแบบ LMS ดังนี้ 1) การวิเคราะห์เนื้อหาวิชา 2) การออกแบบรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ได้แก่ (1) การศึกษาปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์ (2) การรวบรวมและประมวลผลปัญหา (3) พัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ (4) นำแนวทางแก้ปัญหาไปทดสอบ และ (5) เลือกรูปแบบการเรียนที่ดีที่สุดไปใช้หาคำตอบ 3) การกำหนดกิจกรรมร่วมและการประมวลความรู้ 4) การดำเนินการเรียนการสอนด้วยรูปแบบและสื่อการสอนโดยอาศัยช่องทางในการสื่อสารที่จัดไว้ และ 5) การทดสอบหาประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนรู้โดยพิจารณาจากคะแนนวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและคะแนนแบบฝึกหัดท้ายบท

2.3 แพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่พัฒนาขึ้นมีระบบสนับสนุนการจัดการเรียนรู้และการตรวจสอบว่าผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ธุรกิจที่กำหนดทั้งเนื้อหา การค้นคว้า การประมวลความรู้ การสนทนา การคิดเชิงวิพากษ์ และการหาบทสรุปร่วมกัน

3. ค่าดัชนีประสิทธิผลของแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานมีค่าเท่ากับ .8575 หมายความว่า หลังการเรียนด้วยรูปแบบการเรียนรู้นี้มีคะแนนเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 85.75 โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณินท อุดมสุขถาวร (2562) และ ปรีชา ศรีซองเชศ และคณะ (2563) ที่เป็นเช่นนี้เพราะสื่อนี้มีรูปแบบการนำเสนอที่เหมือนกับการเรียนกับครูผู้สอนโดยตรง มีการเพิ่มความเข้าใจโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน มีทั้งตัวอักษร กราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และมัลติมีเดีย ทำให้ผู้เรียนสนุกสนานไปกับการเรียนรู้ ไม่รู้สึกเบื่อ และให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อเสริมแรงโดยอาศัยแนวคิดจากทฤษฎีแรงจูงใจของมาโลน (Malone, 1981) ที่ว่ารูปแบบการเรียนการสอนได้ออกแบบให้มีกิจกรรมและสถานการณ์ที่ท้าทายให้ผู้เรียน โดยมีเป้าหมายการเรียนรู้เชิงวิพากษ์ ผู้เรียนเกิดจินตนาการเป็นตัวกระตุ้น การนำเสนอที่แปลกใหม่สามารถดึงดูดความสนใจอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้อยากเห็นในลักษณะของความต้องการที่จะเรียนรู้สิ่งที่แปลกใหม่ (วิจารณ์ พานิช, 2558; Huijser et al., 2015; Yunus, 2018) จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้เรียนมีความรู้และเข้าใจในรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจรวมถึงการแก้ปัญหาเกี่ยวกับโจทย์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ธุรกิจมากยิ่งขึ้น

4. การประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานพบว่า คุณภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนการประเมินความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นพบว่าผู้เรียนมีความคิดเห็นต่อการเรียนด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.08, S.D.=0.664) แสดงว่าผู้เรียนมีความพอใจต่อเนื้อหาที่นำมาสร้างแพลตฟอร์ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณินท อุดมสุขถาวร (2562) และ Silva et al., (2018) ด้านการออกแบบก็อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.17, S.D.=0.647) แสดงว่ากระบวนการออกแบบสามารถสร้างรูปแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพได้ ส่วนด้านทัศนคติอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{x}$=4.28, S.D.=0.654) แสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่าผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนด้วยแพลตฟอร์มและสื่อที่ใช้ ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Silva et al., (2018) เนื่องจากทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อบทเรียนนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการปรับปรุงคุณภาพของแพลตฟอร์มและสื่อที่ใช้ ทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การให้ผู้เรียนเป็นผู้เลือกที่จะเรียนสิ่งใดด้วยตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ที่ดี และทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการเรียนรู้ร่วมกันได้ดีขึ้น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ” ตามวิธีการที่ได้นำเสนอมานี้ สามารถมั่นใจได้ในเรื่องคุณภาพที่เพียงพอสำหรับการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์นี้ไปใช้งานได้จริงสำหรับการเรียนรู้วิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจอย่างแท้จริง โดยสามารถเป็นต้นแบบของการเรียนรู้แบบผสมผสานแบบใช้ปัญหาเป็นฐานผ่านกระบวนการออฟไลน์และออนไลน์ และสามารถพัฒนารูปแบบการเรียนรู้นี้ให้สมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และพัฒนา ประกอบด้วย (1) เนื้อหาของบทเรียนต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (2) บอกจุดประสงค์และปัญหากับผู้เรียนอย่างชัดเจน (3) การออกแบบโครงสร้างและวางแผนเส้นทางการเข้าถึงการเรียนรู้ที่ดี (4) มีระบบตรวจสอบว่าผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้และแก้ปัญหาที่กำหนด (5) ต้องให้ผู้เรียนเรียนรู้แบบ Non-Linear Approach และ Active Learning (6) พัฒนาไปสู่การเรียนรู้เชิงวิเคราะห์และวิพากษ์ (7) จัดให้มีแบบฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและมีการโต้ตอบกลับทันทีทันใด และ (8) การบันทึกข้อมูลการเข้าถึง ผลการประมวลความรู้ และการใช้งานในรูปแบบมาตรฐาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ประกอบด้วย (1) ควรพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลนี้ให้มีองค์ประกอบที่จะใช้เป็นสื่อการเรียนรู้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (2) ควรมีการวิจัยและพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้วิชาอื่น ๆ เพิ่มขึ้นอีกเพื่อเป็นการเพิ่มทรัพยากรการเรียนรู้สมัยใหม่สำหรับการพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยและตีพิมพ์เผยแพร่จากสถาบันนวัตกรรมทางการศึกษา สมาคมส่งเสริมการศึกษาทางเลือก และวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). *พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2555). *เทคโลยีสารสนเทศทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ปรีชา ศรีซองเชศ สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล ดรุณี ปัญจรัตนากร และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2563). *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6.* การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 17 ธันวาคม 2563.

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ และปรางทิพย์ เสยกระโทก. (2556). การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบมีปฏิสัมพันธ์รายวิชาระบบไอซีทีและการจัดการยุคใหม่. *วารสารสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.* 31(1), (มกราคม-เมษายน) 2556. 25-43.

วิจารณ์ พานิช. (2558). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21.* นวัตกรรมการเรียนรู้. (2): 11-12.

สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล ดรุณี ปัญจรัตนากร และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2563). *การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาทางเลือกสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา.* การประชุมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา (สคบศ. วิชาการ) ครั้งที่ 1, 3 สิงหาคม 2563.

ญาณินท อุดมสุขถาวร. (2562). *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรูเพื่อพัฒนาความคิดสร่างสรรค์กลุ่มสาระสาระการเรียนรูศิลปะ โดยประยุกตใชทฤษฎีคอนสตรัคติวิสตรวมกับสื่อ Augmented Reality สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปที่ 3.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุเทน ชวดนุช. (2562). *การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดแก้ปัญหาอย่างมีวิจารณญาณในศตวรรษที่ 21 รายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5.* การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และสิ่งประดิษฐ์ ประจำปี 2562, 28 มิถุนายน 2562 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.

อดุลย์ ไชยเสนา ดรุณี ปัญจรัตนากร และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2563). *การพัฒนาสื่อการสอนรายวิชาวิทยาการคำนวณโดยใช้หลักการคิดเชิงวิเคราะห์ผ่านระบบบริหารจัดการเรียนรู้สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา.* การประชุมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา (สคบศ. วิชาการ) ครั้งที่ 1, 3 สิงหาคม 2563.

Bell, J.R. (2008). Utilization of Problem-Based Learning in an Entrepreneurship Business Planning Course. *New England Journal of Entrepreneurship.* 11(1): 53-62.

Carlucci, D., Renna, P., Izzo, C., & Schiuma, G. (2019). Assessing Teaching Performance in Higher Education: a Framework for Continuous Improvement. *Management Decision.* 57(2): 461-479.

Deng, L., & Ma, W. (2018). *New Media for Educational Change.* Springer. 3-11.

Fernández Cruz, F.J., Egido Gálvez, I., & Carballo Santaolalla, R. (2016). Impact of Quality Management Systems on Teaching-Learning Processes. *Quality Assurance in Education.* 24(3): 394-415.

Fumasoli, T., Barbato, G., & Turri, M. (2020). The determinants of University Strategic Positioning: a Reappraisal of the Organisation. *Higher Education.* 80: 305–334.

Huijser, H., Kek, M.Y.C.A., & Terwijn, R. (2015). Enhancing Inquiry-Based Learning Environments with the Power of Problem-Based Learning to Teach 21st Century Learning and Skills. *Emerald Group Publishing Limited.* Bingley, 301-320.

Kant, N., Prasad, K.D., & Anjali, K. (2021). Selecting an Appropriate Learning Management System in Open and Distance Learning: a Strategic Approach. *Asian Association of Open Universities Journal.* 16(1), 79-97.

O'Brien, E., McCarthy, J., Hamburg, I., & Delaney, Y. (2019). Problem-Based Learning in the Irish SME Workplace. *Journal of Workplace Learning.* 31(6): 391-407.

Silva, A.B.D., Bispo, A.C.K.d.A., Rodriguez, D.G., & Vasquez, F.I.F. (2018). Problem-Based Learning: A Proposal for Structuring PBL and its Implications for Learning Among Students in an Undergraduate Management Degree Program. *Revista de Gestão.* 25(2): 160-177.

Yunus, M.M. (2018). Innovation in Education and Language Learning in 21st Century. *Journal of Sustainable Development Education and Research.* 2(1): 33-34.

การตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

The Decision to Further Study for a Bachelor's Degree of Students at Kanchanaburi Rajabhat University.

Received 9 August 2021
Revised 16 August 2021
Accepted 25 August 2021

พัชรินทร์ บุญสมธป,
ติกาหลัง สุขกุล, พชรณัฏฐ์ ไค่นุ่นภา,
ธนภรณ์ เพชรินทร์ และฒวีพร โตวนิช
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
Patcharin Boonsomthop,
Tikalang Sukkun, Natdanai Kainunpa,
Thanaporn Petcharin and Thaweeporn Towanit
Kanchanaburi Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ที่เลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 2) ศึกษาการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และ 3) เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามคุณลักษณะทั่วไป เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวมรวมข้อมูลทุติยภูมิจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) จำนวน 292 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารการรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านสื่อบุคคลมากที่สุด (ร้อยละ 41.1) มีระดับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำแนกตามคุณลักษณะทั่วไป พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ อายุ คณะที่ศึกษา สถาบันการศึกษาเดิม ภูมิลำเนา อาชีพผู้ปกครอง และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวแตกต่างกันจะมีการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($p > .05$)

คำสำคัญ: การตัดสินใจ ศึกษาต่อ ระดับปริญญาตรี

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the exposure of public relations media of first-year students who chose to study for bachelor's degree at Kanchanaburi Rajabhat University, 2) to study the decision to study for bachelor's degree of first-year students at Kanchanaburi Rajabhat University, and 3) to compare the decision to study for a bachelor's degree of first-year students at Kanchanaburi Rajabhat University classified by general characteristics. It was a quantitative research by collecting secondary data from first-year students of the academic year 2020, Kanchanaburi Rajabhat University. Using multi-stage sampling to collect 292 students and using descriptive statistics and inferential statistics to analyze the data. The results showed that most of the students were exposed to the newest admissions information through personal media (percentage 41.1). There was a high level of decision-making to pursue a bachelor's degree at Kanchanaburi Rajabhat University (mean 4.16). When comparing the decision to pursue a bachelor's degree of first-year students classified by general characteristics, it was found that students of gender, age, faculty studied, former educational institution, domicile, occupation of parents and the average family income was different, the decision to study for a bachelor's degree was not different at a significant level .05 ($p > .05$).

Keywords: decision, further study, bachelor’s degree

บทนำ

การประชาสัมพันธ์เป็นรูปแบบการสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ไปยังกลุ่มประชาชนเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย เพื่อหวังผลในความร่วมมือจากประชาชนและช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน (สุปรีดี สุวรรณบูรณ์, 2558) สำหรับเครื่องมือที่หน่วยงานใช้ในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายนิยมใช้สื่อประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เนื่องจากสื่อประชาสัมพันธ์เป็นหนทางหรือวิถีทางในการนำที่ต้องการประชาสัมพันธ์จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร ในปัจจุบันสื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลาย อันเป็นผลมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารของโลก (ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 2 กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2562) ทำให้สื่อประชาสัมพันธ์ไม่จำกัดเพียงแค่สื่อแบบดั้งเดิมอย่าง โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารเพียงเท่านั้น แต่ปัจจุบันยังครอบคลุมไปถึงสื่อใหม่อย่างสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับมนุษย์ทั่วทุกมุมโลกได้เพียงปลายนิ้วสัมผัส จึงทำให้หลายหน่วยงานนิยมใช้ทั้งสื่อประชาสัมพันธ์แบบดั้งเดิมและสื่อประชาสัมพันธ์แบบใหม่ควบคู่กันไปเพื่อให้ครอบคลุมและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากในระยะเวลาอันสั้นได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีดำเนินการตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษามุ่งพัฒนาเพื่อท้องถิ่น ด้วยการเป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นหลักทางวิชาการให้กับบุคคล หน่วยงาน องค์การในท้องถิ่นรวมถึงการสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก (มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2562) ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรีทั้งภาคปกติและภาคพิเศษประมาณหนึ่งพันคน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2563) จึงมีรูปแบบการส่งข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ผ่านทางสื่อ สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารภายในองค์กร เสียงตามสาย โทรทัศน์วงจรปิดภายใน ป้ายอิเล็กทรอนิกส์ (จอ LED) นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา 2563 กับนักศึกษาใหม่ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ยูทูป เว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงผ่านโปรแกรมสนทนาแอปพลิเคชันไลน์ซึ่งสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และทันต่อเหตุการณ์ แต่ในปัจจุบันเป็นที่ทราบกันดีว่าจำนวนนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาลดจำนวนลงเรื่อย ๆ อันเนื่องมาจากอัตราการเกิดที่น้อยลงของประชากรในปัจจุบันส่งผลให้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีจำนวนนักศึกษาเข้าใหม่ในอัตราที่ลดลงจึงจำเป็นต้องมีการแข่งขันกันในแต่ละสถาบันการศึกษาเพื่อรักษาจำนวนยอดนักศึกษาในแต่ละปีการศึกษาให้คงที่หรือไม่น้อยไปกว่าเดิมมากนัก จึงทำให้การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเข้ามามีบทบาทในการเป็นตัวกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารแก่หน่วยงานหรือองค์การที่ต้องการรับสมัครนักศึกษาใหม่ โดยหนึ่งในรูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก คือ การดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เน้นการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่ เช่น การเตรียมตัวสำหรับการสมัครเรียน ข้อมูลหลักสูตรที่เปิดสอน ระยะเวลาในการเปิดรับสมัคร เอกสารที่ต้องนำมาสำหรับวันสมัคร ค่าสมัครเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับวันสอบสัมภาษณ์ ขั้นตอนการสมัคร ฯลฯ ซึ่งจำเป็นต้องเผยแพร่ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้นักเรียนที่สนใจข้อมูลต่าง ๆ สามารถสืบค้นหรือแสวงหาได้อย่างสะดวกและถูกต้องแม่นยำ สืบเนื่องจากความหลากหลายของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาใหม่นี้เองหน่วยงานจะทราบได้อย่างไรว่าสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์นั้นสามารถเข้าถึงและเหมาสมกับการประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นจริง คณะผู้วิจัยเห็นความสำคัญดังกล่าวจึงได้ทำการวิจัยเรื่อง “การตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี” ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ที่เลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

3. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามคุณลักษณะทั่วไป

สมมติฐาน

นักศึกษาที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันจะมีการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาที่เลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. ทราบการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
3. ทราบผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามคุณลักษณะทั่วไป
4. ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงช่องทางประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้
5. ช่วยให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถกำหนดรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ในการรับนักศึกษาได้
6. เป็นแนวทางในการเพิ่มจำนวนนักศึกษาให้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ได้แก่ ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดแต่ละหัวข้อ ดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2563 ทั้ง 5 คณะ ที่เลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 1,074 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2563) คณะผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ±5% จำนวน 292 คน

คณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนโดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแยกตามคณะทั้ง 5 คณะที่เปิดสอนระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2563) ได้แก่ 1) คณะครุศาสตร์ 2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 4) คณะวิทยาการจัดการ และ 5) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

2. เมื่อแบ่งชั้นภูมิเป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะผู้วิจัยใช้การคำนวณตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วนกับขนาดในแต่ละชั้นภูมิ โดยแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ ดังนี้ 1) คณะครุศาสตร์ จำนวน 59 คน 2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 58 คน 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 58 คน

4) คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 59 คน และ 5) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 58 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 292 คน

3. เมื่อได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแล้ว คณะผู้วิจัยกำหนดโควต้า โดยใช้เพศเป็นเกณฑ์ ได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้ 1) คณะครุศาสตร์ เพศชาย จำนวน 29 คน เพศหญิงจำนวน 30 คน 2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพศชาย จำนวน 29 คน เพศหญิงจำนวน 29 คน 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพศชาย จำนวน 29 คน เพศหญิงจำนวน 29 คน 4) คณะวิทยาการจัดการ เพศชาย จำนวน 30 คน เพศหญิงจำนวน 29 คน และ 5) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เพศชาย จำนวน 29 คน เพศหญิงจำนวน 29 คน รวมทั้งสิ้น 292 คน

4. หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 3 โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแต่ละคณะ ในช่วงเวลาสิงหาคม - ธันวาคม 2563

เครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดแบบมีตัวเลือก และชนิดปลายเปิด โดยข้อมูลในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การหาความเที่ยงตรง (Validity)

นำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้วไปทดลองใช้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อบกพร่องของคำถามและให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความชัดเจนของคำถาม ความเหมาะสมของคำถามที่ใช้ แล้วนำมาหาค่าดัชนีความเหมาะสมระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะของเนื้อหา (Index of Consistency: IC) พิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IC ไม่น้อยกว่า .60 หากข้อคำถามใดมีค่าต่ำกว่า .60 นำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามไปทดสอบกับนักศึกษาจำนวน 30 คน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น. 125-126) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นด้านการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เท่ากับ .971

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่สังกัด

สถาบันการศึกษาเดิม ภูมิลำเนา อาชีพของผู้ปกครอง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยฯ การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี นำเสนอรูปแบบตาราง

นอกจากนี้ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ F-test วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way analysis of variance (ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. คุณลักษณะทั่วไป

นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด อายุระหว่าง 18-20 ปี กำลังศึกษาอยู่คณะครุศาสตร์และคณะวิทยาการจัดการมากที่สุด โดยกว่า 3 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาจากสายสามัญศึกษา และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่ผู้ปกครองประกอบอาชีพรับจ้าง และผู้ปกครองมีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

2. การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ที่เลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อประชาสัมพันธ์ที่เปิดรับข่าวสารการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2563*

สื่อประชาสัมพันธ์ที่เปิดรับข่าวสารฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อบุคคล (เช่น เพื่อน/ครู/ศิษย์เก่า/บุคคลในครอบครัว ฯลฯ)	167	41.1
สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือพิมพ์/แผ่นพับ/ใบปลิว/โปสเตอร์ ฯลฯ)	35	8.6
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น ช่องเคเบิ้ล/วิทยุชุมชน/ป้าย LED ฯลฯ)	36	8.9
สื่อกิจกรรม (เช่น การประชาสัมพันธ์เชิงรุก/ออกบูธงานต่าง ๆ ฯลฯ)	30	7.4
สื่อใหม่ (เช่น อีเมล/เว็บไซต์/ยูทูป/อินสตาแกรม ฯลฯ)	138	34.0
รวม		**100.0**

*กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2563 ผ่านสื่อบุคคล (เช่น เพื่อน/ครู/ศิษย์เก่า/บุคคลในครอบครัว ฯลฯ) มากที่สุด ร้อยละ 41.1 รองลงมาเปิดรับ

ข่าวสารผ่านสื่อใหม่ (เช่น อีเมล/เว็บไซต์/ยูทูป/อินสตาแกรม ฯลฯ) ร้อยละ 34.0 โดยเปิดรับสื่อกิจกรรม (เช่น การประชาสัมพันธ์เชิงรุก/ออกบูธงานต่าง ๆ ฯลฯ) น้อยที่สุด ร้อยละ 7.4

3. การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

กระบวนการตัดสินใจ	ระดับตัดสินใจศึกษาต่อ		
	$\bar{x}$	SD	ความหมาย
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	**4.12**	**0.620**	**มาก**
1. เมื่อพบเห็นสื่อประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โปสเตอร์, เว็บไซต์, ข่าวโทรทัศน์, ฯลฯ	4.16	0.677	มาก
2. เมื่อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่จากสื่อบุคคล เช่น คุณครูที่โรงเรียน, ผู้ปกครอง, รุ่นพี่, อาจารย์มหาวิทยาลัย, ทีมแนะแนว ฯลฯ	4.24	0.675	มากที่สุด
3. เมื่อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่จากสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ, ใบปลิว, เว็บไซต์, ฯลฯ	4.04	0.796	มาก
4. เมื่อพบเห็นหรือได้เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวเชิงรุกที่โรงเรียน/สถานที่อื่น ๆ	4.05	0.763	มาก
ด้านการค้นหาข้อมูล	**4.12**	**0.611**	**มาก**
1. ท่านมีการสอบถามบุคคลในครอบครัว ครูแนะแนว และ/หรือจากบุคคลอื่นที่รู้จักเพื่อตัดสินใจ	4.18	0.675	มาก
2. ท่านได้สอบถามข้อมูลจากรุ่นพี่ เจ้าหน้าที่/อาจารย์ของมหาวิทยาลัย	4.10	0.781	มาก
3. ท่านมีการหาข้อมูลการสมัครจากแหล่งต่าง ๆ เช่น โทรติดต่อสอบถาม, สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, ฯลฯ	4.21	0.698	มากที่สุด
4. ท่านเคยมาสำรวจสถานที่จริงก่อนสมัครเรียน	4.01	0.927	มาก
ด้านการประเมินทางเลือก	**4.18**	**0.565**	**มาก**
1. ภาพบรรยากาศการเรียนการสอน ความทันสมัยของ	4.20	0.705	มาก

กระบวนการตัดสินใจ	ระดับตัดสินใจศึกษาต่อ		
	$\bar{x}$	SD	ความหมาย
ห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก			
2. อัตราค่าเล่าเรียน/ทุนการศึกษา	4.14	0.719	มาก
3. ข้อมูลการเดินทาง	4.12	0.753	มาก
4. แหล่งที่ตั้ง/ความปลอดภัย/ ภูมิทัศน์	4.16	0.731	มาก
5. บริการต่าง ๆ เช่น สนามกีฬา, หอพักนักศึกษา, ห้องฟิตเนส, ห้อง Theater, ฟรี wi-fi, ฯลฯ	4.25	0.709	มากที่สุด
6. ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ประวัติของมหาวิทยาลัย	4.23	0.707	มากที่สุด
7. อาจารย์ผู้สอน/คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย	4.27	0.661	มากที่สุด
8. รายวิชาที่ต้องศึกษาในหลักสูตรนั้น ๆ	4.22	0.657	มากที่สุด
9. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	4.16	0.682	มาก
10. ได้รับคำแนะนำจากบุคคล เพื่อน คนรู้จัก	4.14	0.764	มาก
ด้านการตัดสินใจใช้บริการ	**4.13**	**0.655**	**มาก**
1. ตนเองและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	4.22	0.729	มากที่สุด
2. เพื่อน/ครู-อาจารย์/รุ่นพี่ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	4.06	0.841	มาก
3. ตัดสินใจศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เนื่องจากชื่อเสียงและการเป็นมหาวิทยาลัยของท้องถิ่น	4.05	0.840	มาก
4. ตัดสินใจศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เนื่องจากต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย	4.23	0.737	มากที่สุด
5. ตัดสินใจศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เนื่องจากเห็นผลงานความสำเร็จของรุ่นพี่-ศิษย์เก่า	4.04	0.896	มาก
6. ตัดสินใจศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เนื่องจากมีสาขาวิชาที่สนใจทำงานเมื่อจบการศึกษา	4.21	0.723	มากที่สุด

กระบวนการตัดสินใจ	ระดับตัดสินใจศึกษาต่อ		
	$\bar{x}$	SD	ความหมาย
ด้านการประเมินหลังการตัดสินใจ (พฤติกรรมหลังเข้ามาเรียน)	**4.27**	**0.610**	มากที่สุด
1. ท่านจะศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีไปจนจบการศึกษา	4.36	0.686	มากที่สุด
2. ท่านจะแนะนำมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีให้แก่คนรู้จัก รุ่นน้อง มาสมัครเรียนต่อ	4.28	0.695	มากที่สุด
3. เมื่อพบปัญหาระหว่างการศึกษาที่นี่ ท่านจะติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง	4.23	0.686	มากที่สุด
4. ท่านจะเป็นกระบอกเสียงหนึ่งในการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัย	4.22	0.714	มากที่สุด
5. ท่านภาคภูมิใจที่ได้เป็นคนของพระราชา	4.29	0.835	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	**4.16**	**0.555**	**มาก**

เกณฑ์การให้คะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เท่ากับ มีระดับการตัดสินใจศึกษาต่ออยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 เท่ากับ มีระดับการตัดสินใจศึกษาต่ออยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 เท่ากับ มีระดับการตัดสินใจศึกษาต่ออยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 เท่ากับ มีระดับการตัดสินใจศึกษาต่ออยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 เท่ากับ มีระดับการตัดสินใจศึกษาต่ออยู่ในระดับน้อยที่สุด

(Fisher, 1958 อ้างถึงในชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2539, น. 15)

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยรวมนักศึกษามีกระบวนการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยให้ความสำคัญกับระดับการตัดสินใจด้านการประเมินหลังการตัดสินใจ (พฤติกรรมหลังเข้ามาเรียน) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27)

3. ด้านการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามคุณลักษณะทั่วไป

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{x}$	SD	F	*p*
ชาย	140	4.15	.634	.202	.818
หญิง	146	4.18	.514		
เพศทางเลือก	6	4.05	.542		

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อฯ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($p > .05$)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{x}$	SD	F	*p*
ต่ำกว่า 18 ปี	3	4.18	.947	1.644	.179
18-20 ปี	262	4.16	.547		
21-23 ปี	26	4.24	.575		
24 ปี ขึ้นไป	1	3.00	-		

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อฯ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($p > .05$)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	N	$\bar{x}$	SD	F	*p*
ครุศาสตร์	59	4.19	.550	.095	.984
วิทยาการจัดการ	59	4.16	.500		
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	58	4.16	.549		
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	58	4.14	.580		
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	58	4.13	.620		

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาที่เรียนอยู่คณะต่างกัน จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อฯ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($p > .05$)

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จำแนกตามสถาบันการศึกษาเดิม

สถาบันเดิม	N	$\bar{x}$	SD	F	*p*
สายสามัญศึกษา	253	4.15	.551	1.734	.160
สายอาชีวศึกษา	30	4.17	.571		
การศึกษานอกระบบ	8	4.60	.549		
อื่น ๆ	1	4.00	.555		

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษาที่มีสถาบันการศึกษาเดิมต่างกัน จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อฯ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($p > .05$)

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	N	$\bar{x}$	SD	F	*p*
กาญจนบุรี	227	4.14	.547	1.978	.098
สุพรรณบุรี	38	4.33	.522		
ราชบุรี	1	3.47	-		
นครปฐม	1	5.00	-		
จังหวัดอื่น ๆ	25	4.10	.625		

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกัน จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อฯ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($p > .05$)

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จำแนกตามอาชีพผู้ปกครอง

อาชีพผู้ปกครอง	N	$\bar{x}$	SD	F	*p*
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	3.93	.613	.908	.500
พนักงานบริษัทเอกชน	11	4.38	.447		
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	50	4.19	.544		

อาชีพอิสระ	24	4.14	.663		
รับจ้าง	100	4.16	.526		
เกษตรกร	66	4.19	.504		
พ่อบ้านแม่บ้าน	9	4.23	.587		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	9	4.12	.864		

จากตารางที่ 8 พบว่า นักศึกษาที่มีอาชีพผู้ปกครองต่างกัน จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อฯ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($p > .05$)

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว

รายได้เฉลี่ย	N	$\bar{x}$	SD	F	*p*
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	149	4.15	.520	.385	.819
15,001-25,000 บาท	98	4.18	.538		
25,001-35,000 บาท	34	4.13	.692		
35,001-45,000 บาท	5	4.21	.696		
มากกว่า 45,001 บาท ขึ้นไป	6	4.42	.802		

จากตารางที่ 9 พบว่า ครอบครัวของนักศึกษาที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อฯ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($p > .05$)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยแบ่งการสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยออกเป็น 3 ด้านเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ที่เลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารฯ ผ่านสื่อบุคคล ได้แก่ เพื่อน ครู ศิษย์เก่า รวมถึงบุคคลในครอบครัว ทั้งนี้อาจเนื่องจากการเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีเป็นการตัดสินใจเลือกทางเดินในอนาคตของนักศึกษาเองจึงจำเป็นต้องอาศัยกลุ่มบุคคลอ้างอิงที่มีความรู้ ประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมาช่วยในการชี้แนะ บอกกล่าว หรือแนะนำนักเรียนนักศึกษาเหล่านี้ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ หรือทฤษฎีการสื่อสารแบบสองขั้นตอน (two - step flow) ซึ่งพอล ลาซาร์สเฟลด์ (Lazarsfeld, 1949) กล่าวว่า การกระจายข่าวสารนั้นเกิดขึ้นเป็น 2 จังหวะ คือ จากสื่อมวลชนไปถึงผู้นำความคิดเห็นจังหวะหนึ่ง และจากผู้นำความคิดไปถึงประชาชนทั่วไปอีกจังหวะหนึ่ง ดังนั้น ข่าวสารของสื่อมวลชนจึงมิได้เข้าถึงและมีอิทธิพล

โดยตรงต่อผู้รับเสมอไป องค์ประกอบที่สำคัญ คือ อิทธิพลของบุคคล (personal influence) หรือความเป็นผู้นำความคิดเห็น ซึ่งมีความเชื่อว่าข่าวสารจะไปถึงผู้นำความคิดบางคนในชุมชนก่อน จากนั้นจึงถูกถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นในกลุ่ม และผู้นำความคิดจะเป็นผู้นำข่าวสารที่ได้รับมาจากแหล่งต่าง ๆ ไปเล่าให้บุคคลอื่นฟัง โดยอาจมีการเปลี่ยนแปลงข่าวสารให้เป็นไปตามความคิดของตน และในขณะเดียวกันบุคคลที่ได้ฟังส่วนใหญ่มักจะเป็นบุคคลที่ถูกจูงใจได้ง่าย ดังนั้นข่าวสารจากสื่อมวลชนจึงไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผู้รับส่วนใหญ่ (เอสนามิกิ, 2563) ซึ่งจากผลการวิจัยที่นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากการบอกกล่าวของสื่อบุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิดของนักเรียนในการเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ณ ขณะนั้น ทำให้นักศึกษาเชื่อถือข่าวสารที่ได้รับการบอกกล่าวจากสื่อบุคคล ได้แก่ เพื่อน ครู ศิษย์เก่า รวมถึงบุคคลในครอบครัว ทำให้กลุ่มผู้นำทางความคิดมีอิทธิพลต่อการเปิดรับข่าวสารของนักศึกษาเช่นกัน ดังนั้น หากมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีต้องการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาในปีการศึกษาถัดไป ควรมุ่งการสื่อสารไปยังกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลเหล่านี้ด้วยเช่นกันเพื่อให้กลุ่มผู้นำทางความคิดนำข่าวสารไปบอกต่อ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่กลุ่มนักเรียน นักศึกษา ที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีต่อไป

2. ด้านการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า นักศึกษามีระดับการตัดสินใจศึกษาต่อภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากกระบวนการตัดสินใจรายด้าน ตามแนวคิดทฤษฎีการตัดสินใจและกระบวนการตัดสินใจที่ว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการ (process) ที่ต้องผ่านกระบวนการคิด พิจารณา ไตร่ตรอง วิเคราะห์แล้วค่อยตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด โดยต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร (search) การออกแบบ (design) และการเลือก (choice) เพื่อให้สามารถเลือกทางเลือกได้ดีที่สุด (ศศิมา สุขสว่าง, 2563) พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาสอดคล้องกับข้อมูลด้านการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์กล่าวคือ นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่จากสื่อบุคคล ได้แก่ คุณครูที่โรงเรียน, ผู้ปกครอง, รุ่นพี่, อาจารย์มหาวิทยาลัย, ทีมแนะแนว ฯลฯ มากที่สุด โดยเมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารแล้วจะค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพิ่มเติมจากแหล่งต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ติดต่อสอบถาม, สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, ฯลฯ ซึ่งเป็นสื่อบุคคลและสื่อใหม่ที่นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย อีกทั้งนักเรียนนักศึกษาจะมีการประเมินทางเลือกในการเลือกสถาบันการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีจากองค์ประกอบอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนหรือคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัย รองลงมาเป็นการบริการต่าง ๆ เช่น สนามกีฬา, หอพักนักศึกษา, ห้องฟิตเนส, ห้อง Theater, ฟรี wi-fi, ฯลฯ รวมถึงภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย และรายวิชาที่นักศึกษาต้องศึกษาในหลักสูตรนั้นประกอบด้วย เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของนักศึกษา โดยเมื่อพิจารณาเหตุผลประกอบต่าง ๆ แล้ว ทำให้นักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีโดยตัวนักศึกษาและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และเนื่องจากมหาวิทยาลัยมีสาขาวิชาที่สอดคล้องกับความสนใจทำงานเมื่อจบการศึกษา เมื่อนักศึกษาตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่นี่แล้วจึงทำให้

นักศึกษาให้ความสำคัญกับขั้นประเมินหลังการตัดสินใจ (พฤติกรรมหลังเข้ามาเรียน) มากกว่าขั้นตอนอื่น ๆ ทำให้ผลการศึกษาระดับการตัดสินใจด้านการประเมินหลังการตัดสินใจ (พฤติกรรมหลังเข้ามาเรียน) อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าของฟิลลิปส์ คอตเลอร์ และเควิน เคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, pp. 181-189 อ้างถึงใน ฤทัยภัทร ทำว่อง, 2557) ซึ่งนักศึกษามีกระบวนการตัดสินใจทีละขั้นตอนและนักศึกษาได้ทำการไตร่ตรองจากกระบวนการตัดสินใจมาเป็นลำดับขั้นแล้ว โดยขั้นการประเมินหลังการตัดสินใจ (พฤติกรรมหลังเข้ามาเรียน) นั้น เป็นความรู้สึกหลังจากที่นักเรียนตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีว่า จะตั้งมั่นที่จะศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีไปจนจบการศึกษา เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นคนของพระราชา จะมีการแนะนำมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีให้แก่คนรู้จักรุ่นน้อง มาสมัครเรียนต่อ โดยเมื่อพบปัญหาระหว่างการศึกษาที่นี่ นักศึกษาจะติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง และจะเป็นกระบอกเสียงหนึ่งในการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัยด้วย

3. ด้านการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามคุณลักษณะทั่วไป สรุปได้ว่า นักศึกษาที่มีเพศ อายุ คณะที่ศึกษา สถาบันการศึกษาเดิม ภูมิลำเนา อาชีพผู้ปกครอง และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวแตกต่างกันจะมีการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($p > .05$) สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ ของณฐวัฒน์ คณารักสมบัติ (2560) ที่พบว่า 1) ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ โรงเรียนที่จบการศึกษาก่อนเรียนต่อในระดับปริญญาตรี เกรดเฉลี่ย ภูมิลำเนา สาขาวิชาที่กำลังศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ แต่กลับพบว่า 1) เพศมีความสัมพันธ์กับการรับรู้สื่อต่างกัน ทำให้มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยด้านการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อฯ แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีนั้นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาที่นี่ แต่บริบทความเป็นมหาวิทยาลัยทั้งชื่อเสียง ภาพลักษณ์ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก การรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะสื่อบุคคลมีส่วนช่วยทำให้นักศึกษาตัดสินใจศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีง่ายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจนำผลการวิจัยไปกำหนดนโยบายหรือกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักเรียน นักศึกษาในพื้นที่เพื่อปลูกฝังความรักความผูกพันแก่ท้องถิ่นไม่ให้นักเรียนไปเรียนในที่ไกลบ้านเกิด

2. หน่วยงานรวมถึงสถาบันการศึกษาอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาใหม่ในปีการศึกษาต่อ ๆ ไปได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่ให้ทุนอุดหนุนประจำปีงบประมาณ 2563 โดยได้รับการอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากคณะวิทยาการจัดการ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2539). *สถิติพื้นฐาน.* ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.

ณฐวัฒน์ คณารักสมบัติ. (2560). การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 6*(1), 55-66.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2562). *ประวัติความเป็นมา.* สืบค้น 27 พฤศจิกายน 2562, จาก https://www.kru.ac.th/kru/about_kru.php?id=43

หน่วยงาน. (2563). สืบค้น 17 ธันวาคม 2563, จาก https://www.kru.ac.th/kru/department.php

ฤทัยภัทร คำว่อง. (2557). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านแอพพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟนของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตลำปาง 1.* การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเนชั่น.

ศศิมา สุขสว่าง. (2563). *5 ขั้นตอนการตัดสินใจที่ดี (Decision Making).* สืบค้น 17 ธันวาคม 2563, จาก https://www.sasimasuk.com/17026107/5-ขั้นตอนการตัดสินใจที่ดี-decision-making

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 2 กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2562). *คู่มือการทำสื่อประชาสัมพันธ์.* สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2562, จาก https://www.stou.ac.th/offices/Oce/เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม.pdf

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2563). *รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.* กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

สุปรีดี สุวรรณบูรณ์. (2558). *การประชาสัมพันธ์.* สืบค้น 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558, จาก http://www.ipesp.ac.th/learning/thai/chapter7-5.html

เอสนามิกิ. (2563). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร (หลักนิเทศศาสตร์).* สืบค้น 17 ธันวาคม 2563, จาก https://snamiki.wordpress.com/2011/09/24/commart/

Fisher, R. A. (1958). *The genetical theory of natural selection.* 2nd Edition. NY: Dover Publications.

Kotler, P. & Kevin, K. (2006). *Marketing management.* 12th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Lazarsfeld, P., F. (1949). The American solidier—An expository review. *Public Opinion Quarterly, 13*(3), 377–404.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis.* 3rdEd. NY: Harper and Row Publications.

ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

Destination Branding and Tourism Experiences Used by to Make Decisions to Religious Tourism of Thai Tourists in Bangkok.

Received 16 July 2021
Revised 25 August 2021
Accepted 25 August 2021

ศราวุธ ตันติวัฒนสุทธิ และ อธิป จันทร์สุริย์
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Sarawut Tantiwattanasutti and Athip Jansuri
Kasem Bundit University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา 2) ศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงศาสนา 3) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ต่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความโดดเด่นของตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านประสบการณ์การท่องเที่ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้เหตุการณ์ งานประเพณี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องราว 3) การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว พบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวในด้านภาพรวมที่ต่างกันมีการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 และการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับประสบการณ์การท่องเที่ยวที พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.01 และ 0.001

คำสำคัญ: ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว ประสบการณ์การท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงศาสนา

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the destination branding in religious tourism, 2) to study the tourism experiences in religious tourism, and 3) to compare the demographical data and destination branding, and tourism experiences used in making decisions to religious of Thai tourism in Bangkok. A sample of quantitative research cases was drawn of 400, using a convenient sampling method and a questionnaire was a tool to collect data. Therefore, the statistics used were frequency, percentage, mean, standard division (S.D.), and hypothesis testing of T-test, F-test (ANOVA). The findings indicated that 1) the destination branding was overall at a high level and various information associated was a brand association and a brand salience respectively., 2)the tourism experiences were overall at a high level, an aspect of story-based experience and an event-based experience respectively., and 3) a comparison of demographics and destination branding in which differences in status, education, and occupation to destination branding for making decisions to religious tourism was a significant difference at 0.05 and 0.01. Nonetheless, a comparison of demographics and tourism experiences found that age, education and income, and tourism experiences used in making decisions to religious tourism were a significant difference at 0.05, 0.01, and 0.001.

Keywords: Destination Branding, Tourism Experiences, Religious Tourism

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญ และเป็นช่องทางเศรษฐกิจอันดับต้นๆของประเทศ โดยองค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization :UNWTO) ได้พยากรณ์ไว้ว่าจะมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกโดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ร้อยละ 3.3 ตลอดช่วงปี พ.ศ. 2553 – 2573 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1.4 พันล้านคนภายในปี พ.ศ. 2563 และจะเพิ่มขึ้นถึง 1.8 พันล้านคนภายในปี พ.ศ. 2573 และความปลอดภัยในการเดินทาง การเดินทางของนักท่องเที่ยว นักทัศนาจร สร้างมูลค่ารายได้ให้คนในท้องถิ่น ชุมชน และประเทศ เกิดเป็นระบบเศรษฐกิจ หมุนเวียนรายได้ในครัวเรือน ทำให้รัฐบาลสามารถนำรายได้จากการท่องเที่ยวมาพัฒนาประเทศและระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับ และความสะดวกสบายของพลเมืองและนักท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

ประเทศไทยมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวหลากหลายตามความสำคัญและสภาพแวดล้อม การท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับธรรมชาติและการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติให้มีความต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย เพื่อซึมซับวิถีชีวิตประเพณีที่ดีงามและผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน ก่อให้เกิดรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจนันทนาการ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจขายของที่

ระลึก เติบโตขึ้นเป็นจำนวนมาก ถือเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญอีกหนึ่งช่องทางของประเทศไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งสาธารณะสถานหรือแหล่งท่องเที่ยวชุมชน หรือแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดต่าง ๆ ในประเทศไทยล้วนมีศักยภาพ เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติแต่ยังขาดการพัฒนาในด้านของการสร้างตราสินค้าที่เป็นระบบ โดยเฉพาะการสร้างตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว (Destination Branding) เพื่อเป็นเครื่องมือการสื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์จังหวัดด้านการท่องเที่ยว เที่ยวแบบยั่งยืนต้องสร้างความพร้อมและความเข้าใจเกี่ยวกับตราสินค้า เพื่อที่จะสามารถดึงดูดความสนใจและชวนให้นักท่องเที่ยวมาเยี่ยมเยือนในปัจจุบันอยู่ในยุคแห่งตราสินค้า หรือที่เรียกว่า “Brand Age” ด้วยเหตุว่า สิ่งแวดล้อมทางอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนไปมีสินค้าและบริการหลากหลายประเภทมากขึ้น พฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวจำนวนมากเปลี่ยนไป มีทางเลือกมากขึ้นในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการ (ชีวรรณ เจริญสุข, 2560)

ปัจจุบันกระบวนการสร้างตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว ได้กลายเป็นแนวคิดที่สำคัญในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย เพราะแต่ละจังหวัดต่างก็มีจุดเด่นแตกต่างกันไป อีกทั้งชุมชนยังเริ่มให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น ขณะที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่างก็ได้ไปท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสประสบการณ์ที่น่าประทับใจของแหล่งท่องเที่ยวชุมชนผ่านวิถีชีวิตที่เรียบง่ายของผู้คนในชุมชนนั้น ๆ จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีหลาย ๆ พื้นที่ประเทศไทยเริ่มมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวขึ้น และประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง (ชมพูนุช ปัญญไพโรจน์, 2558) โดยเป็นการสร้างด้วยการเชื่อมโยงภาพลักษณ์ของตราสินค้าที่ลูกค้าได้รับจากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม (Keller, 2009) ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถสร้างประสบการณ์ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวทางด้านประสาทสัมผัส อารมณ์ พฤติกรรม และความคิด ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ดี ก็จะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจและบอกต่อทางบวกเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ (Mossberg, 2007) โดยการแข่งขันทางธุรกิจสมัยใหม่นั้นได้เริ่มนำแนวคิดการตลาดประสบการณ์เข้ามาใช้ในด้านการท่องเที่ยวก็เช่นกัน นอกเหนือจากการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางการตลาดเพื่อสร้างตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวแล้ว ก็ยังนำเอาแนวคิดประสบการณ์ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวมาปรับใช้ (วราภรณ์ ราชบัวโคตร และอานนท์ คำวรณ์, 2558) ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมโยงทางอารมณ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว (Blain et al., 2005)

จากแนวคิดและความสำคัญในการสร้างตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวสามารถสร้างประสบการณ์ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวทางด้านประสาทสัมผัส อารมณ์ พฤติกรรม และความคิดตลอดจนความเชื่อมโยงด้านอารมณ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวซึ่งมีความสอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงศาสนา (Religion Tourism) นับเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวในกลุ่มความสนใจพิเศษที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในประเทศไทยนักท่องเที่ยวจำนวนมากนิยมเดินทางไปวัด หรือสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เพื่อร่วมกิจกรรมทางศาสนา และการปฏิบัติธรรม ตามคติความเชื่อที่ถือว่าการได้มาสักการะสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ร่วมทำบุญบริจาคทาน จะนำความเป็นสิริมงคลมาสู่ชีวิต และสร้างจิตใจที่ผ่องใสมาสู่ผู้ปฏิบัติ (พรรณ์ธิดา เหล่าพวงศักดิ์, 2559) ซึ่งนักท่องเที่ยวมีแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยผลักในการเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงศาสนาด้วยปัจจัยด้านแรงจูงใจด้าน การเรียนรู้และหาประสบการณ์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจหาความสงบทางจิตใจ ชื่นชมสถาปัตยกรรม และ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจเพื่อขอพรเพื่อสิริมงคลชีวิต (กิตติ บุญนำ, 2562) การท่องเที่ยวเชิงศาสนาเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่สนใจ ที่ต้องการการเสริมสร้างความเจริญทางจิตใจและความเป็นมงคลให้กับชีวิต อีกทั้งเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม เพื่อสนับสนุนให้เกิดการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนาให้สอดประสานกับวัฒนธรรมอันดีงามและสถาปัตยกรรมของประเทศไทยที่มีอยู่อย่างยั่งยืน ซึ่งกรุงเทพมหานคร นับว่ามีแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนาที่ได้รับความนิยมทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

กรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่ถือเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในระดับสากลโดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงศาสนา ที่มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนานนับร้อยปี เปรียบเป็นแหล่งรวมแห่งวิถีชีวิตที่มีความผูกพันธ์กับศาสนาและพุทธศาสนสถานที่สำคัญจำนวนหลายแห่ง ล้วนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วโลก อาทิ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร เป็นต้น สอดคล้องกับกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม (2557) ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยในมิติศาสนาให้เกิดเป็นเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงธรรมะ โดยมีวัดเป็นแหล่งเรียนรู้ทางศาสนา ธำรงรักษาความเลื่อมใสศรัทธาในพุทธศาสนาและวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของไทย ตลอดจนมีความพร้อมในด้านพื้นที่ บุคคลและกิจกรรมทางศาสนา ที่จะสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

ความสำคัญและปัจจัยที่ทำให้คนออกเดินทางเปลี่ยนไป การเดินทางไปท่องเที่ยวยังศาสนสถานไม่ได้มีเพียงแค่เรื่องของความเชื่อเป็นมูลเหตุเท่านั้น ยังมีปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละปัจเจกบุคคลที่เป็นตัวแปรร่วมกำหนดการตัดสินใจ โดยเฉพาะปัจจัยในเรื่องของภาพลักษณ์หรือตราสินค้าของแหล่งท่องเที่ยวและการใช้ประสบการณ์ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ถือเป็นปัจจัยที่ได้รับความนิยมด้านการท่องเที่ยวรวมถึงการท่องเที่ยวเชิงศาสนา ทั้งนี้จึงมีความสำคัญในการศึกษาเรื่อง ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครนั้น เพื่อเป็นกรณีศึกษาให้แก่ผู้สนใจได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศาสนาในเขตกรุงเทพมหานครตามผลสรุปที่ได้จากการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศาสนาในประเทศให้ยั่งยืนและดียิ่งขึ้นสืบไป สอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว

Blain, Levy, and Ritchie (2005) กล่าวว่า การสร้างตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวคือกิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายเพื่อ 1) ส่งเสริมในการสร้างชื่อเรียก สัญลักษณ์ โลโก้ เครื่องหมาย หรือรูปภาพใด ๆ ที่บ่งบอกถึงแหล่งท่องเที่ยวและสร้างความแตกต่างให้กับแหล่งท่องเที่ยว 2) เป็นการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่สอดคล้องกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ และควรค่าแก่การเก็บไว้ในความทรงจำอันจะทำให้ 3) นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกที่ดีและผูกผันกับแหล่งท่องเที่ยวอย่างแนบแน่น 4) ช่วยลดต้นทุนในการหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและช่วยลดความรู้สึกเสี่ยงของนักท่องเที่ยว

Pike และคณะ (2010) ได้เสนอแบบจำลอง CBBE ที่แตกต่างไปจากรายงานการศึกษาปี ค.ศ. 2007 ซึ่งแบบจำลอง CBBE ที่นำเสนอใหม่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความโดดเด่นของตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว (Brand Salience) 2) ข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว (Brand Associations) 3) คุณภาพตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวรับรู้ (Perceived Quality) และ 4) ความภักดีต่อตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว (Brand Loyalty) ซึ่ง Pike และคณะ (2010) อธิบายว่า คุณค่าตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว จะเกิดขึ้นได้จะต้องอาศัยปัจจัย หรือองค์ประกอบต่าง ๆ จากภายนอก ซึ่งก็คือการรับรู้ต่อตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวใน 4 ด้านดังที่กล่าวมา

ประสบการณ์การท่องเที่ยว

Uriely (2005) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจากการพักผ่อนหย่อนใจและการท่องเที่ยวสามารถอธิบายได้ว่าเป็น ประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สึกของสภาพทางจิตใจของผู้เข้าร่วมหรือผู้มีส่วนร่วม หรือนักท่องเที่ยว ซึ่ง Otto & Ritchie (1996) อธิบายเพิ่มเติมว่าประสบการณ์การท่องเที่ยวเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปเคยผ่านเหตุการณ์ทางการท่องเที่ยวนั้นมาแล้ว ทั้งนี้ Tung and Ritchie (2011) กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของแต่ละบุคคลนั้นมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดจำทางด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในระหว่างการเดินทาง แม้ว่าประสบการณ์ในระหว่างการเดินทางที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้จะเกิดขึ้นในอนาคต ประสบการณ์ส่วนบุคคล กระบวนการทางจิตใจ ให้ความสำคัญกับลักษณะประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว ที่จะประกอบไปด้วยสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงการเดินทางของนักท่องเที่ยว

แนวทางการจัดการประสบการณ์การท่องเที่ยวต้องอาศัยรูปแบบกิจกรรม เป็นสื่อกลางในการสร้างประสบการณ์ ซึ่งทำให้การนำแนวคิดการจัดการประสบการณ์ของแต่ละประเภทไปออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว ต้องเลือกรูปแบบท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับประสบการณ์ที่ต้องการส่งมอบให้นักท่องเที่ยว รวมถึงลักษณะประชากรศาสตร์ด้วย (เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว, 2563) มี 5 ประเภท ประกอบด้วย 1) การจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นการลงมือปฏิบัติ เป็นการใช้ระบบประสาทส่วนการสัมผัสมาเป็นเครื่องมือในการสร้างประสบการณ์ ผู้ประกอบการอาจเน้นระบบใดระบบหนึ่ง หรือผสมผสานเพื่อใช้กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเห็นคุณค่าของการเดินทางท่องเที่ยว 2) การจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องราว ซึ่งผู้ประกอบการอาจใช้เรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยวเป็นจุดสร้างประสบการณ์เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ การจัดประสบการณ์ประเภทนี้ผู้เล่านับว่ามีบทบาทสำคัญ 3) การจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้ความโดดเด่นของสถานที่ ซึ่งผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญ และเข้าใจแนวคิดของสัญวิทยา (Semiology) ที่ใช้สัญญะ (Sign) อันมีองค์ประกอบที่เรียกว่าสัญลักษณ์ (Symbol) ที่เกิดจากการถอดรหัสร่วมกันตลอดจนเป็นการตีความที่สร้างความหมายของกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว 4) การจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้เหตุการณ์งานประเพณี เป็นการจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยวผ่านเทศกาลงานประเพณี ทำให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสได้สัมผัสแนวความคิดทางความเชื่อ วัฒนธรรมแต่ละถิ่นที่อยู่ ตลอดจนอาจมีโอกาสได้เห็นวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน 5) การจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยวเน้นทางอารมณ์ความรู้สึก มีประเด็นสำคัญที่การสร้างความรู้สึกฉับพลันเมื่อนักท่องเที่ยวได้ไปสถานที่ หรือแหล่งท่องเที่ยวแล้วระบบรับความรู้สึกทำหน้าที่ตามวิถีประสาท (Neural Pathway) เกิดเป็นความรู้สึกทันทีฉับพลันโดยอารมณ์อาจออกมาได้หลายอย่าง เช่น ชอบอย่างสุดซึ้ง หดหู่เศร้าใจ ประหลาดใจอย่างมาก กลัวจนขนหัวลุก เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ได้อ้างอิงแนวทางการจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยว นำมาใช้ในงานวิจัย แต่เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย จึงได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1 ประชากร (Population) คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลของกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาพบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,669,549 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน .05 ซึ่งสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

พื้นที่ในการศึกษา โดยคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนาจากการจัดอันดับสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมในเขตกรุงเทพมหานคร (Tripadvisor Bangkok, 2563) จำนวน 5 แหล่ง ซึ่งแต่ละแหล่งมีจำนวนอันดับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากที่สุด 5 อันดับ ประกอบด้วย วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร วัดพระศรีรัตนศาสดาราม วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร และวัดปากน้ำภาษีเจริญ

2. การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสร้างเป็นคำถามในด้านต่าง ๆ

2. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของคำถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC (Item Objective Congruence Index) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ0.67-1.00 และทำการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

4. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หลังจากนำแบบสอบถามไปทดลองใช้และทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์ของครอนบาค และแบบสอบถามฉบับนี้เมื่อทำการทดสอบแล้วมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .968 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

5. ผู้วิจัยได้ยื่นขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ให้สามารถดำเนินการวิจัยได้ตามหลักทางวิชาการและจริยธรรมเลขที่รับรองโครงการ T007/64X

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ เนื่องจากอยู่ในช่วงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถาม

ออนไลน์ผ่านการใช้ Google form โดยให้ดาวน์โหลดแบบสอบถามออนไลน์ด้วย QR code ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10-15 นาที ช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง มิถุนายน 2564 และจำนวน 400 ชุด เมื่อมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สถิติการวิเคราะห์ t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป ระหว่างข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กับความคิดเห็นต่อตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงศาสนายังศาสนสถาน ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงศาสนายังศาสนสถาน ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.80 ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.50 ประกอบอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.50

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม

ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความโดดเด่นของตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว	4.09	0.99	มาก
2. ข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว	4.13	0.95	มาก
3. ด้านคุณภาพตราสินค้าตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวรับรู้	4.04	1.00	มาก
4. ความภักดีต่อตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว	3.94	1.05	มาก
รวม	**4.05**		**มาก**

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าด้านตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.05) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.13) รองลงมาคือ ด้านความโดดเด่นของตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{x}$ = 4.09) ด้านคุณภาพตราสินค้าตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวรับรู้ ($\bar{x}$ = 4.04) และด้านความภักดีต่อตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{x}$ = 3.94) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม

ประสบการณ์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นการลงมือปฏิบัติ	3.97	0.99	มาก
2. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องราว	4.06	0.96	มาก
3. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้ความโดดเด่นของสถานที่	4.04	0.98	มาก

4. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้เหตุการณ์ งานประเพณี	4.10	1.00	มาก
5. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวเน้นทางอารมณ์ความรู้สึก	4.03	0.99	มาก
รวม	**4.04**		**มาก**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าด้านประสบการณ์การท่องเที่ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.04) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้เหตุการณ์ งานประเพณี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.10) รองลงมาคือ ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องราว ($\bar{x}$ = 4.06) ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้ความโดดเด่นของสถานที่ ($\bar{x}$ = 4.04) ด้านการจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยวเน้นทางอารมณ์ความรู้สึก ($\bar{x}$ = 4.03) และด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นการลงมือปฏิบัติ ($\bar{x}$ = 4.03) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีภาพลักษณ์ตราสินค้าในแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

	ลักษณะประชากรศาสตร์					
ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว	**เพศ**	**อายุ**	**สถานภาพ**	**ระดับการศึกษา**	**อาชีพ**	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**
1. ความโดดเด่นของตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว	0.093	0.323	0.211	0.233	0.120	0.285
2. ข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว	0.100	0.354	0.305	0.102	0.045*	0.501
3. คุณภาพตราสินค้าตรา	0.405	0.168	0.251	0.230	0.051	0.671

สินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวรับรู้						
4. ความภักดีต่อตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว	0.616	0.092	0.010**	0.009**	0.340	0.288

p ≤ 0.05*

p ≤ 0.01**

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าลักษณะประชากรกรศาสตร์ ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านภาพรวมที่ต่างกันมีการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 แต่ในด้านภาพรวมลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

	ลักษณะประชากรศาสตร์					
ประสบการณ์การท่องเที่ยว	**เพศ**	**อายุ**	**สถานภาพ**	**ระดับการศึกษา**	**อาชีพ**	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**
1. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นการลงมือปฏิบัติ	0.389	0.043*	0.164	0.000***	0.685	0.109
2. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องราว	0.937	0.042*	0.328	0.000***	0.149	0.320
3. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้ความโดดเด่นของสถานที่	0.228	0.317	0.652	0.080	0.119	0.009**

4. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้เหตุการณ์งานประเพณี	0.293	0.559	0.421	0.004**	0.594	0.728
5. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวเน้นทางอารมณ์ความรู้สึก	0.434	0.264	0.342	0.003**	0.265	0.023*

p ≤ 0.05*

p ≤ 0.01**

p ≤ 0.001***

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าลักษณะประชากรกรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านภาพรวมที่ต่างกันมีการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.01 และ 0.001 แต่ในด้านภาพรวมลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ และอาชีพ กับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีประกอบอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับ Goeldner and Ritchie (2006) ที่ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความหลากหลายตามแต่ละบุคคลและเป็นสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวแต่ละคนใช้พิจารณาประกอบกับปัจจัยอื่น ๆ ในการตัดสินใจท่องเที่ยว

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมเมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความโดดเด่นของตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณภาพตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวรับรู้ ด้านความภักดีต่อตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ

วิทวัส เหล่ากมลาสน์ (2558) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญคือ 1) การรับรู้ด้านความคุ้มค่ามีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้เนื้อเชื่อใจของลูกค้า 2) ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้เนื้อเชื่อใจของลูกค้า 3) การรับรู้ด้านความคุ้มค่ามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า 4) ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า 5) ความไว้เนื้อเชื่อใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า 6) ความไว้เนื้อเชื่อใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า 7) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า 8) ความไว้เนื้อเชื่อใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า 9) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมเมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้เหตุการณ์งานประเพณีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องราว ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้ความโดดเด่นของสถานที่ ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวเน้นทางอารมณ์ความรู้สึก และด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นการลงมือปฏิบัติ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของภัทรพร ทิมแดง และวินัย ปัญจขจรศักดิ์ (2558) ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการท่องเที่ยวการตลาดเชิงประสบการณ์มีความสำคัญมากต่อผลสัมฤทธิ์ การวัดแรงจูงใจในการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ประสบการณ์ใหม่การเรียนรู้การพักผ่อน การซื้อสินค้า โมเดลการวัดการตลาดเชิงประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวประกอบด้วย ประสบการณ์เชิงกายภาพ ประสบการณ์เชิงอารมณ์ประสบการณ์เชิงคนไทย ประสบการณ์การบริการ โมเดลการวัดผลสัมฤทธิ์ประสบการณ์นักท่องเที่ยวประกอบด้วย คุณค่ารับรู้ความพึงพอใจ การกลับมาเที่ยวซ้ำ การบอกต่อ โดยแรงจูงใจในการท่องเที่ยวมีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อม

4. ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ สภานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ กับตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1.1 สถานภาพ และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันใช้ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในด้านความภักดีต่อตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังที่ อัครพงศ์ อั้นทอง และ มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด (2553) กล่าวว่าความภักดีต่อแหล่งหรือสถานที่ท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในอนาคต โดยปกติจะแสดงออกมาในลักษณะของการกลับมาเที่ยวซ้ำ หรือการแนะนำให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยว ดังนั้นจึงนิยมใช้ความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความสำเร็จด้านการโฆษณาหรือการตลาด ช่วยเสริมความสามารถในการแข่งขันให้กับแหล่งท่องเที่ยว

4.1.2 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันใช้ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันทาง

สถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอติกานต์ ไพโรจน์พิริยะกุล และสุชาติ ทวีพรปฐมกุล (2555) ผลการวิจัยพบว่า อาชีพที่ต่างกัน เป็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางไปท่องเที่ยวเมืองหลวงพระบางแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.2.1 อายุ และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันใช้ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นการลงมือปฏิบัติแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.001 ดังที่ Orem (1991) ได้กล่าวว่า อายุเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ และกิจกรรมการท่องเที่ยวของแต่ละบุคคล เนื่องจากการรับของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การท่องเที่ยวในอดีต เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะมากขึ้นย่อมมีการตัดสินใจหาทางเลือกที่ดีและมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง

4.2.2 อายุ และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันใช้ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องราวแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Baloglu and McCleary (1999) ผลการวิจัยพบว่า อายุ และระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย นอกจากนี้ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสและความเป็นไปได้ที่จะเดินทาง หรือซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่าง เนื่องจากลักษณะของสังคม รายได้ที่ได้รับของผู้ที่มีการศึกษาสูงส่งเสริมให้มีการเดินทางเพื่อสร้างประสบการณ์ชีวิต เพื่อยกระดับฐานะทางสังคมให้สูงขึ้น และยังสอดคล้องกับอธิป จันทร์สุริย์ (2564) ได้กล่าวว่า ความเชื่อในตัวบุคคล (Belief) ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อในตัวบุคคลที่มีความเชื่อ ความศรัทธาในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เคารพนับถือ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attraction) คือความสำคัญด้านประวัติศาสตร์ ตำนาน เรื่องเล่า และความมหัศจรรย์ของธรรมชาติที่เป็นแรงจูงใจให้คนเดินทางท่องเที่ยว

4.2.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันใช้ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้เหตุการณ์งานประเพณี และในด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวเน้นทางอารมณ์ความรู้สึกแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Baloglu and McCleary (1999) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวและการเพิ่มคุณค่าการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Magistris and Gracia (2008) ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ และความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกิจกรรมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา

4.2.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันใช้ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้ความโดดเด่นของสถานที่

และในด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวเน้นทางอารมณ์ความรู้สึกแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ 0.05 ดังที่ Alegre and Pou (2006) ได้กล่าวว่า รายได้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีความสามารถในการทำนายกิจกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทั้งยังส่งผลต่อระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ความโดดเด่นของตราสินค้าที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว คือ ด้านแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนาเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ศาสนสถานแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งไม่มีการจัดการในเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สามารถเข้าถึงผู้คนจำนวนมากได้ แต่ปัจจุบันสื่อโซเชียลมีเดียมีอิทธิพลอย่างยิ่ง เป็นช่องทางในการเข้าถึงผู้คนจำนวนมากโดยเสียค่าใช้จ่ายได้น้อยที่สุดหน่วยงานจัดการของแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการขอความร่วมมือจากหน่วยงานรัฐในการช่วยประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของตนในช่องทางโซเชียลมีเดียของหน่วยงานรัฐ เช่น แฟนเพจที่มีผู้คนติดตามอยู่เป็นจำนวนมาก เพื่อโอกาสในประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของตนเองให้สามารถเข้าถึงกลุ่มคนจำนวนมากได้ดียิ่งขึ้น

2. ประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นการลงมือปฏิบัติ คือ ด้านท่านสามารถนำประสบการณ์จากการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนาไปใช้ ในชีวิตประจำวันได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด นักท่องเที่ยวบางท่านไม่สามารถเข้าถึงหรือสามารถเข้าใจกิจกรรมบางอย่างทางศาสนาได้ จึงควรมีการสร้างความเข้าใจและการสื่อสารเพื่อให้เข้าใจโดยง่าย ให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้เบื้องต้นถึงเหตุและผล รวมไปถึงความเชื่อในการทำกิจกรรมทางศาสนานั้น ๆ และอาจแนะนำกิจกรรมทางศาสนาที่สามารถปฏิบัติหรือเข้าร่วมได้ไม่ยากให้แก่นักท่องเที่ยวได้ทดลองทำ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและสามารถที่จะแนะนำกิจกรรมทางศาสนาอื่น ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มเติมได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่เน้นการลงมือปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจมีการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงศาสนาเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาขีดความสามารถในการรองรับของพื้น และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงศาสนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). *รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยวไทย ไตรมาส 2/2559.* กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย รายจังหวัด ปี 2562, 25 สิงหาคม 2563. https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=525.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *สรุปแผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปี 2562.* กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

กระทรวงวัฒนธรรม. (2557). *แนวทางการดำเนินงานโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเส้นทางแสวงบุญในมิติทางศาสนาปี 2557.* กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม.

กิตติ บุญนำ. (2562). แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในจังหวัดนนทบุรี กรณีศึกษาวัดตะเคียน วัดแสงสิริธรรม วัดไทรใหญ่และพื้นที่ใกล้เคียง. *ในรายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 6.* มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 576-585.

เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว. (2563). ประสบการณ์นักท่องเที่ยว: แนวคิดและเครื่องมือสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว. *ในรายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 8 ประจำปี 2563 วันศุกร์ที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2563*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 187-193.

ชมพูนุช ปัญญไพโรจน์. (2558). *โครงการสร้างตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย.* รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชีวรรณ เจริญสุข. (2560). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าที่รับรู้ ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว และความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (มรดกโลก) ในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภัทรพร ทิมแดง และวินัยปัญจขจรศักดิ์. (2555). โมเดลการตลาดเชิงประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. *วารสารสมาคมนักวิจัย, 16* (3), 89-101.

ทริปส์ แอดไวเซอร์ (Trip advisor Bangkok). (2563). *สถานที่ท่องเที่ยวเชิงศาสนายอดนิยมใกรุงเทพมหานคร,* 25 สิงหาคม 2563. https://th.tripadvisor.com/Attractions-g293916-Activities-Bangkok.html.

วิทวัส เหล่ากมลาสน์. (2558). *โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลการรับรู้ด้านความคุ้มค่า และภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท จีบีเอ็กซ์ทราเวล จำกัด.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วราภรณ์ ราชบัวโคตร และอานนท์ คำวรณ์. (2558). ประสบการณ์ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวความพึงพอใจ และการบอกต่อแบบปากต่อปากของแหล่งท่องเที่ยวเชียงคาน จังหวัดเลย. *ในรายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติประจำปี 2558*, 1380-1385.

พรรณ์ธิดา เหล่าพวงศักดิ์. (2559). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงศาสนา เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมเกษียณ จังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 10* (21), 35 - 43.

อติกานต์ ไพโรจน์พิริยะกุล และสุชาติ ทวีพรปฐมกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวเมืองหลวงพระบาง. *วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, 13* (1). 119-132.

อธิป จันทร์สุริย์. (2564). มูเตลู: ความเชื่อกับการท่องเที่ยว. *วารสารทีทัศน์วัฒนธรรม สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 20* (1), 220-240.

อัครพงศ์ อั้นทอง และ มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด. (2553). ภาพลักษณ์และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่างชาติภายใต้สถานการณ์วิกฤตการเมืองไทย. *Thammasat Economic Journal, 28* (3), 55-98.

Alegre, J. and Pou, L. (2006). The Length of Stay in the Demand for Tourism. *Tourism Management, 27*(6), 1343-1355.

Baloglu, S., & McCleary, Ken W. (1999). *A model of destination image formation. Annuals of tourism Research, 26* (4), 868-897.

Blain, C., Levy, S. E., & Ritchie, J., R., B. (2005). Destination branding: Insights and practices from destination management organizations. *Journal of Travel Research, 43* (May), 328-338.

Goeldner, C., & Ritchie, J. R. B. (2006). *Tourism: principles, practices, philosophies (10th ed.).* Hoboken: Wiley.

Keller, K.L. (2009). Building strong brands in a modern marketing communications environment. *Journal of Marketing Communications, 15* (2-3), 144.

Martin, H.S., & Bosque, I. A. R. (2008). Exploring the cognitive-affective nature of destination image and the role of psychological factors in its formation. *Tourism management, 29* (2), 263-277.

Mossberg, L. (2007). A Marketing Approach to the Tourist Experience Scandinavian. *Journal of Hospitality and Tourism, (1),* 59-74.

Otto, J.E. and Ritchie, J. (1996). The Service Experience in Tourism. *Tourism Management, 17*, 165-174.

Orem, D. E. (1991). *Nursing: concepts of practice (4th ed.). St.* Louis: Mosby Year Book.

Pike, D. S., Bianchi, C., Kerr, G. F., & Patti, C. (2010). Customer-based brand equity for Australia as a longhaul tourism destination in an emerging market. *International Marketing Review, 27* (4), 1-25.

Tung, V., and Ritchie, B. J. R. (2011). Exploring the essence of memorable tourism experiences. *Annals of Tourism Research, 38*(4), 1367-1386.

Uriely, N. (2005). The Tourist Experience: Conceptual Developments. *Annals of Tourism Research, 32*(1), 199–216.

Yamane, T. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis.* New York: Harper &row.

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร

Elder Tourist's Satisfaction Of Hotel Facilities: A Case Study Of Hotels In Ratchadapisek Sub-District, Bangkok

Received 13 August 2021
Revised 20 August 2021
Accepted 31 August 2021

วัสราภรณ์ ละนิล, ปิยภาคย์ ภูมิภมร, ชัญญา อินทร์ประสิทธิ์, กัญญ์วรา ลอยประดิษฐ์, และพาริษฐาภรณ์ อภิปัจนากร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Wassaraporn Lanil, Piyapak Bhumibhamorn,
Chanya Inprasit, Kanwara Loypradit, Paristhaporn Apipatjanakorn
Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและที่พัก โรงแรม แขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากนั้นทำการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.8) มีอายุระหว่าง 60-64 ปี (ร้อยละ 33) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 72.8) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.8) มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 43.8) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท (ร้อยละ 58.5) ส่วนใหญ่มีภาวะเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาเป็นประจำ คือ ปวดหลัง ปวดเอว (ร้อยละ 26.8) และไม่มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพเป็นประจำ (ร้อยละ 67.5) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวมทุกด้าน ($\bar{X}$ = 4.53, SD. = 0.57) เมื่อเทียบกับสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 10 ด้าน ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.57) โดยประเด็นที่มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีสังเกตเห็นได้ชัดเจนกรณีประตูเป็นกระจก เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.61, SD. = 0.52) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวมคือ ด้านโรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42, SD. = 0.57) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระบบสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉิน ($\bar{X}$ = 4.22, SD. = 0.56)

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ, ความพึงพอใจ, สิ่งอำนวยความสะดวก, โรงแรม

Abstract

This research aims to study on the satisfaction of the elderly tourist to hotel facilities: a specific case in Ratchadapisek sub-district, Bangkok. The sample in this study were 400 elderly tourists who had stayed in hotels in Ratchadapisek sub-district, Bangkok. All data was collected using questionnaire, then analyzed by SPSS program for the outcomes of frequency, percentage, average and standard deviation. The results revealed that majority of respondents were 60 – 64 year-old women (33% and 59.8% respectively) who had married (72.8%). They mostly had graduated bachelor degree (60.8%), had their own business (43.8%) and earned between 15,000 – 30,000 baht monthly (58.5%). About 26.8% of the samples had health issue on lower back pain, which is the greatest number for those illness. Moreover, up to 67.5% reported the lacking of exercise. An average of satisfaction in general was ($\bar{x}$ = 4.53, SD. = 0.57). The highest satisfaction of respondents on the facilities in hotels was the door for elder person ($\bar{x}$ = 4.58, SD. = 0.57) when compared to the other 10 kinds of facilities, specifically, the obvious labels and marks in case of glass door ($\bar{x}$ = 4.61, SD. = 0.52). The least satisfaction of elderly tourists on hotels' satisfaction was Theaters, auditoriums and hotels which had score in high level ($\bar{x}$ = 4.42, SD. = 0.57). Finally, the lowest satisfaction mean was emergency notification system ($\bar{x}$ = 4.42, SD. = 0.56).

Keywords: Elderly Tourist, Satisfaction, Facilities, Hotel

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศในอันดับต้น ๆ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีแนวโน้มการเติบโตทางการตลาดโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้นในทุกปี ด้วยเหตุนี้ธุรกิจบริการที่พักประเภทโรงแรมจึงเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน ประกอบกับแนวทางการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมยังขาดความพร้อมในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เปิดโอกาสให้ทุกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีส่วนช่วยเหลือประชากรกลุ่มเปราะบางเหล่านี้ รวมถึงส่งเสริมให้ธุรกิจประเภทโรงแรมและที่พักมีการพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐานระดับสากล (วิไลพร ตรีพรชัยศักดิ์, 2555)

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งจัดเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการนั้นนับเป็นธุรกิจที่ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายและให้

การบริการต่าง ๆ แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว โดยที่พักและอาหารเป็น 2 ในปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อมนุษย์ทุกคน แต่สำหรับกลุ่มนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวที่ต้องการความสะดวกสบายและการเอาใจใส่ ดังนั้น ที่พักและอาหารต้องมาควบคู่กับการบริการชั้นเลิศ โดยธรรมชาติของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์จิตใจ และความต้องการ ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีความหลากหลายเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาพักมากที่สุด ผู้บริโภคแต่ละคนมีโอกาสที่จะเลือกใช้บริการจากโรงแรมตามความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากธุรกิจอื่น ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการและการดำเนินงานของโรงแรมที่ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และพร้อมบริการแขกผู้มาใช้บริการให้รวดเร็วและมีคุณภาพมากที่สุด (ปัทมนันท์ นิทัศน์สันติกุล, 2553)

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของอายุประชากรไทยเป็นประชากรสูงวัยเป็นภาวการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ความท้าทายที่ตามมาคือ จะทำอย่างไรที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปอย่างยั่งยืน แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545–2565 สัดส่วนของผู้สูงอายุของประเทศไทยเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็วทำให้โครงสร้างประชากรของประเทศไทยกำลังเคลื่อนตัวเข้าสู่ระยะที่เรียกว่า ภาวะประชากรสูงอายุ อันส่งผลต่อสภาพสังคมสภาวะเศรษฐกิจและการจ้างงานตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรทางธรรมชาติและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรให้มีคุณภาพนั้นจำเป็นต้องมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชากรทุกเพศ ทุกวัย ไม่จำเพาะเจาะจงแต่ประชากรเด็กและวัยรุ่นเท่านั้น ควรมีการพัฒนาประชากรผู้สูงอายุเช่นกัน โดยการให้ความสนใจและเพิ่มการมีส่วนร่วมกับสังคมให้เหมาะสมกับกำลังสติปัญญาและลักษณะของแต่ละบุคคล เพื่อดำรงไว้ซึ่งคุณค่าแห่งตนและเป็นผลดีแก่สังคม โดยเฉพาะสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ, 2559) ปัจจุบันผู้สูงอายุไทยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนถึงร้อยละ 17.52 ซึ่งคาดว่าภายในระยะเวลา 3 ปี ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ หรือนับเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ ซึ่งผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4.6 ล้านคน หรือร้อยละ 42.9 ของประชากรสูงอายุทั้งหมด และคาดว่าจะเพิ่มเป็น 5.6 ล้านคนในปี พ.ศ. 2564 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2562) รัชดาเป็นหนึ่งในย่านศูนย์กลางธุรกิจแห่งใหม่ที่มีความโดดเด่นที่สุดแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร เป็นที่ตั้งของโรงแรมมากมายและมีทำเลที่เหมาะสมสำหรับการสร้างโรงแรมแห่งใหม่ ถนนรัชดาภิเษกยังเป็นหนึ่งในถนนสายสำคัญของกรุงเทพมหานครที่เต็มไปด้วยร้านอาหารและสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชีวิตชีวา ด้วยทำเลกลางเมืองอันเป็นข้อได้เปรียบของโรงแรมทำให้ลดระยะเวลาในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ซึ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ศิริณา จิตต์จรัส, 2559)

คณะผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาข้อมูลด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและที่พัก กรณีศึกษาโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก

กรุงเทพมหานคร โดยคาดหวังว่าข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยดังกล่าว สามารถนำมารวบรวมข้อมูลและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมและที่พักสำหรับผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในเขตรัชดาภิเษก จังหวัดกรุงเทพฯ เพื่อตอบโจทย์ด้านการอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในโรงแรม โดยสามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่สามารถเกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยวอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการด้านที่พักในโรงแรมที่ตั้งอยู่ในแขวงรัชดา กรุงเทพมหานคร

2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่ตั้งอยู่ในแขวงรัชดา กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้สูงอายุกับการท่องเที่ยว

สังคมปัจจุบันทั่วโลกประสบกับปัญหาโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อันเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น อัตราการเกิดน้อยลง กระแสการดูแลสุขภาพและนโยบายส่งเสริมสุขภาพซึ่งส่งผลให้อายุขัยเพิ่มขึ้น และความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ลดอัตราการตายจากภาวะความเจ็บป่วยต่าง ๆ (เกษรา โพธิ์เย็น, 2562) จากสถิติในปี พ.ศ. 2559 ของโครงสร้างประชากรในประเทศไทยที่มีประชากรผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีอายุไม่น้อยกว่า 60 ปีบริบูรณ์ สูงถึงร้อยละ 16.5 รองจากประเทศสิงคโปร์เมื่อเทียบกับกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ และมีการคาดการณ์ว่า ประเทศไทยจะเปลี่ยนเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2564 ตามคำนิยามที่ว่า สภาวะสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2559) และภายในปี พ.ศ. 2578 ประเทศไทยมีแนวโน้มเปลี่ยนเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสูงสุด ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (สุรพงษ์ มาลี, 2561) ด้วยร่างกายที่เสื่อมถอยทำให้ผู้สูงอายุมักจะมีโรคประจำตัวหรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันบางกิจกรรม รวมถึงต้องมีผู้ดูแลใกล้ชิดตลอดเวลา อย่างไรก็ตามปัจจุบันกลับมีผู้สูงอายุสนใจและต้องการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าจะมีข้อจำกัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลการเดินทาง ซึ่งปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการการเอาใจใส่ระหว่างการท่องเที่ยวเป็นพิเศษ (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, ครินธร ฐานันดรสุข และสานนิตย์ เจริญบุญประเสริฐ, 2564) นอกจากปัจจัยด้านการเดินทางแล้วสถานที่พักแรมก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญองค์ประกอบหนึ่งของการท่องเที่ยว การค้างแรม ณ สถานที่ที่ไม่ใช่บ้านซึ่งอาจจะไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเพาะต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุบุคคลนั้น ๆ

ประกอบกับความแตกต่างจากนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นทั้งด้านกายภาพ สุขภาพ สังคม และอารมณ์ การตระหนักถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ สถานที่บริการเหล่านี้ควรเอื้ออำนวยผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ อ้างอิงตามแนวทางอารยสถาปัตย์ ได้แก่ ความเสมอภาคเท่าเทียมกับบุคคลกลุ่มอื่น ความยืดหยุ่นสำหรับผู้ใช้งานหลายรูปแบบ ใช้งานง่าย มีคำอธิบายประกอบเพียงพอ ขนาดและพื้นที่เหมาะสม ความปลอดภัย และการช่วยทุ่นแรงของสิ่งอำนวยความสะดวก (พูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ์, 2560)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิลาสินี นิยมไทย (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยจึงมีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวและเข้าพักโรงแรมในพัทยาจำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวไทยเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่ำเดือน 10,001-20,000 บาท จากผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการท่องเที่ยวและใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยาพบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาพัทยาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนพร้อมกับครอบครัวหรือญาติพี่น้อง โดยมีการค้นหาข้อมูลที่พักโรงแรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ ซึ่งปัจจัยในการเลือกตัดสินใจพักโรงแรมมาจากคนรู้จักแนะนำ และกลุ่มตัวอย่างนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวที่พัทยาในช่วงเดือนเมษายน–มิถุนายน โดยทำการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์ และใช้ระยะเวลาในการเข้าพัก 2-3 วัน ภาพรวมในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

พุทธมา อัครวิวัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าพักบ้านดินสอบูติคโฮเทล ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักในบ้านดินสอบูติคโฮเทลแสดงด้วยค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) พบว่านักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิงและชายสัดส่วนใกล้เคียงกันร้อยละ 48.8 และ 47.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 24.8 สัญชาติของนักท่องเที่ยวที่จำแนกตามทวีปส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศในทวีปยุโรปร้อยละ 53.8 รองลงมาคือจากทวีปอเมริการ้อยละ 20 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ปริญญาตรีร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 34.3 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 38.8 รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คือ 1,501-3,000 US$/เดือน ร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 3,000 US$/เดือนขึ้นไป ร้อยละ 31.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการเข้าพักบ้านดินสอบูติคโฮเทลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยการใช้คำเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่งบประมาณที่จะจ่ายในบ้านดินสอบูติคโฮเทล 0-50 ดอลล่า/วัน ร้อยละ 31.5 ระยะเวลาในการเข้าพักบ้านดินสอบูติคโฮเทล 1-3 วัน ร้อยละ 64.8 และเกือบทั้งหมดมีความต้องการกลับมาพักซ้ำที่บ้านดินสอบูติคโฮเทลหากมีโอกาสกับมาเมืองไทยร้อยละ 88.5

ชลธินี อยู่คง (2555) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมทั้ง 4 แห่งในอำเภอเมือง จังหวัดระนอง เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมทินิดี ระนอง โรงแรมระนองการ์เด้น โรงแรมจันทร์สมฮอทสปา และโรงแรมระนองไอเฟลอินน์ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 25-34 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท ถัดมาได้แก่ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน และรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เข้าพักโรงแรมทินิดีระนอง รองลงมาคือโรงแรมระนองการ์เด้น โรงแรมจันทร์สมฮอทสปา และโรงแรมระนองไอเฟลอินน์ ตามลำดับ วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของการใช้บริการโรงแรมคือ การเข้าประชุม และพักผ่อนติดต่อธุรกิจ ตามลำดับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เข้าพักโรงแรมใช้เวลาในการพักจำนวน 1 คืน และ 2 คืน นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ โรงแรมมีจำนวนห้องพักที่เหมาะสม มีการออกแบบตกแต่งโรงแรมได้อย่างสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ โรงแรมมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 31-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-40,000 บาท สถานภาพสมรส ที่พักอาศัยปัจจุบันคือ กรุงเทพมหานคร 2) พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาคนเดียว มีอัตราราคาห้องพักที่ใช้บริการ 1,501-2,000 บาท/คืน และมีการจองห้องพักก่อนเข้าพัก มีระยะเวลาเข้าพักในการเข้าพัก 1-2 คืน เป็นผู้ตัดสินใจเข้าพักเอง มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากราคาเหมาะสม 3) ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการจูงใจลูกค้า และด้านการวางแผนลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

อัมพวัลณ์ อยู่จุ้ย และนิตยา ทวีชีพ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยประชากรในการศึกษาเป็นกลุ่มผู้มาใช้บริการในด้านบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านห้องอาหารดุสิตา กลุ่มตัวอย่าง 371 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรมสวนดุสิต

เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลสมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านห้องอาหารดุสิตาอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม ด้านบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านห้องอาหารดุสิตา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หทัยรัตน์ เดชศักดา (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อตลาดน้ำ 4 ภาค จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อตลาดน้ำ 4 ภาค จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำ 4 ภาค จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสูงสุดค่าต่ำสุดค่าที่ (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ล่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับพอใจอย่างยิ่ง ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อตลาดน้ำ 4 ภาค ด้านความถี่ในการท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยว และแนวโน้มในการบอกต่อบุคคลอื่นให้มาท่องเที่ยวตลาดน้ำ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ (มีอายุ 60 ปีขึ้นไป) ที่เดินทางเข้าพักและใช้บริการโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนของนักท่องเที่ยวที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยผู้วิจัยใช้หลักของ Roscoe, 1969 (วิไลพร ตรีพรชัยศักดิ์, 2555 อ้างถึง Roscoe, 1969)

เมื่อ N = จำนวนประชากรตัวอย่าง

ZC = คะแนน Z ตามระดับความมีนัยสำคัญที่ผู้วิจัยกำหนดให้ (α)

Z = 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95% (α = .05)

Z = 2.58 ที่ระดับความมั่นใจ 99% (α = .01)

em = ค่าความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้

σ = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

ถ้ากำหนดให้ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดยอมรับได้เป็น 1/10 ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร และระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 จากประชากรที่ไม่แน่นอน ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่าง กี่คน

จากโจทย์ $Zc = 1.96$

$em = \sigma/10$

นั่นคือ $\sigma/em = 10$

แทนค่าสูตร

$N = (1.96 \times 10)^2$

$= (19.62)^2$

$= 384.16$

$= 384$

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บแบบสอบถาม คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่เดินทางมาท่องเที่ยวจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและที่พัก กรณีศึกษาโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคประจำตัวที่ต้องไปพบแพทย์หรือภาวะเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาเป็นประจำ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การใช้อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมโดยมีหัวข้อหลัก ดังนี้ (1) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ทางลาดและลิฟต์ (3) บันได (4) ที่จอดรถ (5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร (6) ประตู (7) ห้องสุขา (8) พื้นผิวต่างสัมผัส (9) โรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม (10) จุดบริการต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

และมีการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าพักโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และนำคำตอบที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) (อัศวิน แสงพิกุล, 2556) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach’s alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคเท่ากับ 0.95

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัย และสิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง

2. การวิเคราะห์เนื้อหาจากการบันทึกการสำรวจและการสัมภาษณ์กลุ่ม ใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูล จากนั้นจึงนำเอาข้อมูลจากการบันทึกมาวิเคราะห์ด้วยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Miles and Huberman, 1999) เริ่มด้วยการจัดระเบียบข้อมูลให้อยู่ในรูปของเอกสารก่อนจะนำเอาข้อมูลที่แยกตามหัวข้อ และรวบรวมอีกครั้งตามความสัมพันธ์ของข้อมูลซึ่งจะช่วยให้สามารถเรียบเรียงข้อมูลในรูปของการพรรณนาก่อนที่จะหาข้อสรุปและตีความ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะต่าง ๆ ของตัวแปรที่กำลังศึกษา ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้วัดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แสดงว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แสดงว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แสดงว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แสดงว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แสดงว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

(n = 400)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	161	40.2
หญิง	239	59.8
อายุ		
60 – 64 ปี	237	59.2
65 – 69 ปี	132	33.0
70 – 74 ปี	31	7.8
75 – 79 ปี	-	-
80 ปีขึ้นไป	-	-
สถานภาพ		
โสด	60	15.0
สมรส	291	72.8
หม้าย/หย่าร้าง	49	12.2
ระดับการศึกษา		

ไม่ได้รับการศึกษา	5	1.2
ระดับประถมศึกษา	1	0.2
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นระดับ	8	2.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับ	130	32.5
ปริญญาตรี	243	60.8
ระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	13	3.2
การประกอบอาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	100	25.0
เกษตรกร/ทำไร่ทำนา	-	-
ข้าราชการบำนาญ	81	20.2
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	175	43.8
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	44	11.0
อื่นๆ	-	-

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000	54	13.5
5,001 – 10,000 บาท	19	4.8
10,001 – 15,000 บาท	15	3.8
15,001 – 20,000 บาท	234	58.5
มากว่า 20,001 บาทขึ้นไป	78	19.5

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 60-64 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคืออายุ 65 - 69 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และช่วงอายุ 70– 74 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพค้าขาย/

ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ต่อมาประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุดคือ 15,000-20,000 บาท จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 มีรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,001-15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

2. ข้อมูลด้านสุขภาพ

ตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยของข้อมูลเกี่ยวสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

ข้อมูลด้านสุขภาพและการรับรู้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
โรคประจำตัว		
ความดันโลหิตสูง	61	15.2
ปวดหลัง ปวดเอว	107	26.8
ข้อเสื่อม/ไขข้ออักเสบ	64	16.0
โรคหัวใจ	22	5.5
เบาหวาน	42	10.5
โรคตา โรคต้อ	69	17.2
อัมพาต/อัมพฤกษ์	-	-
อื่นๆ	35	8.8
การออกกำลังกาย		
ไม่มีการออกกำลังกาย	270	67.5
มีการออกกำลังกายเป็นประจำ	130	32.5
ประเภทการออกกำลังกาย		
ไม่มีการออกกำลังกาย	270	67.5
เดิน วิ่งเหยาะๆ	46	11.5
ถีบจักรยาน	68	17.0
กายบริหาร	14	3.5
รำกระบอง	-	-
โยคะ	2	0.5
อื่นๆ	-	-
อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิต		

เครื่องช่วยฟัง	2	0.5
รถเข็น	5	1.2
แว่นตา	288	72.0
ไม้เท้า	16	4.0
คอกช่วยเดิน	-	-
อื่นๆ	89	22.2

ด้านโรคประจำตัว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโรคประจำตัวที่ต้องไปพบแพทย์หรือมีภาวะเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาเป็นประจำ โดยมีอาการปวดหลัง ปวดเอว จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาเป็นโรคตา โรคต้อ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ข้อเสื่อม/ไขข้ออักเสบ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 เป็นความดันโลหิตสูง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 เป็นโรคตา โรคต้อ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 เป็นโรคเบาหวาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 อื่นๆ (ไม่มีโรคประจำตัว) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และเป็นโรคหัวใจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ด้านการออกกำลังกาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่มีการออกกำลังกายเป็นประจำ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และมีการออกกำลังกาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

ด้านประเภทการออกกำลังกาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการออกกำลังกายเป็นประจำมีประเภทของการออกกำลังกายดังนี้ ประเภทถีบจักรยาน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 เดิน วิ่งเหยาะ ๆ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมาคือ ประเภทกายบริหาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และประเภทโยคะ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ด้านอุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีการใช้อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิตมากที่สุดคือ แว่นตา จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ อื่นๆ (ไม่มีการใช้อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิต) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ไม้เท้า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 รถเข็น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และเครื่องช่วยฟัง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมโดยภาพรวม

(n = 400)

สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.58	มากที่สุด	3
2. ทางลาดและลิฟต์	4.53	0.55	มากที่สุด	5
3. บันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	4.55	0.58	มากที่สุด	4

4. ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ	4.54	0.58	มากที่สุด	5
5. ทางเข้าสำหรับผู้สูงอายุอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมอาคาร	4.56	0.59	มากที่สุด	3
6. ประตูสำหรับผู้สูงอายุ	4.58	0.54	มากที่สุด	1
7. ห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ	4.57	0.59	มากที่สุด	2
8. พื้นผิวต่างสัมผัส	4.57	0.57	มากที่สุด	2
9. โรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม	4.42	0.57	มาก	7
10. จุดบริการต่าง ๆ	4.44	0.55	มาก	6
ภาพรวมทุกด้าน	**4.53**	**0.57**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวมทุกด้าน ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.57) โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.57) รองลงมาคือ ด้านห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.57, SD. = 0.59) และด้านพื้นผิวต่างสัมผัส ($\bar{X}$ = 4.57, SD. = 0.57) สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านโรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม ($\bar{X}$ = 4.42, SD. = 0.55) และด้านจุดบริการต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 4.44, SD. = 0.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

(n = 400)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.56**	**0.58**	**มากที่สุด**	
1.1 มีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ	4.57	0.58	มากที่สุด	2
1.2 มีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	4.58	0.59	มากที่สุด	1
1.3 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุมีความชัดเจน ติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน	4.55	0.58	มากที่สุด	3
2. ทางลาด และลิฟต์	**4.53**	**0.55**	**มากที่สุด**	
2.1 พื้นผิวทางลาดเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น	4.45	0.56	มาก	3
2.2 พื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดเรียบไม่สะดุด	4.56	0.54	มากที่สุด	2
2.3 ลิฟต์มีปุ่มสัญญาณแจ้งเตือนภัยสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร	4.59	0.56	มากที่สุด	1
3. บันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	**4.55**	**0.58**	**มากที่สุด**	
3.1. มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร	4.58	0.58	มากที่สุด	1
3.2 มีราวบันไดทั้งสองข้าง	4.56	0.58	มากที่สุด	2

3.3 พื้นผิวของบันไดใช้วัสดุที่ไม่ลื่น	4.51	0.58	มากที่สุด	3
4. ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ	**4.54**	**0.58**	**มากที่สุด**	
4.1 จัดไว้ใกล้ทางเข้าออก	4.54	0.59	มากที่สุด	2
4.2 มีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุนั่งเก้าอี้ล้ออยู่บนพื้นที่จอดรถ	4.58	0.56	มากที่สุด	1
4.3 พื้นที่จอดรถมีพื้นผิวเรียบเสมอกัน	4.50	0.61	มาก	3

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	**SD**	**ระดับความพึงพอใจ**	**อันดับ**
5. ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมอาคารทางเข้าอาคาร	**4.56**	**0.59**	**มากที่สุด**	
5.1 พื้นผิวเรียบเสมอกันไม่ลื่นไม่มีสิ่งกีดขวาง	4.57	0.59	มากที่สุด	2
5.2 พื้นต่างระดับมีทางลาดขึ้นลงได้สะดวก ใกล้ที่จอดรถ	4.55	0.63	มากที่สุด	1
5.3 บริเวณทางแยกหรือทางเลี้ยวมีพื้นผิวต่างสัมผัส	4.58	0.57	มากที่สุด	3
6. ประตูสำหรับผู้สูงอายุ	**4.58**	**0.54**	**มากที่สุด**	
6.1 เปิดปิดง่าย	4.57	0.52	มากที่สุด	2
6.2 ช่องประตูมีความกว้างไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร	4.57	0.59	มากที่สุด	2
6.3 มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีสังเกตเห็นได้ชัดเจนกรณีประตูเป็นกระจก	4.61	0.52	มากที่สุด	1
7. ห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ	**4.57**	**0.59**	**มากที่สุด**	
7.1 ประตูเป็นบานเปิดออกสู่ภายนอกหรือเป็นแบบบานเลื่อน	4.55	0.58	มากที่สุด	2
7.2 มีราวจับบริเวณผนังเพื่อพยุงตัวและราวจับเพื่อนำไปสู่สุขภัณฑ์อื่น ๆ	4.61	0.59	มากที่สุด	1
7.3 วัสดุปูพื้นต้องไม่ลื่น	4.55	0.62	มากที่สุด	2
8. พื้นผิวต่างสัมผัส	**4.57**	**0.57**	**มากที่สุด**	
8.1 ผิวสัมผัสที่ไม่ลื่น	4.57	0.58	มากที่สุด	2
8.2 มีสีแตกต่างจากบริเวณอื่นอย่างชัดเจน	4.56	0.60	มากที่สุด	3
8.3 มีป้ายแสดงระวังพื้นผิวต่างสัมผัสที่ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	4.58	0.55	มากที่สุด	1
9. โรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม	**4.42**	**0.57**	**มาก**	
9.1 มีระบบสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉิน	4.22	0.56	มาก	3
9.2 มีแผนผังแสดงตำแหน่งของห้องพัก บันได ติดไว้ที่กึ่งกลางประตูด้านในตำแหน่งที่มองเห็นชัดเจน	4.45	0.57	มาก	2
9.3 ป้ายสัญลักษณ์ภายในห้องพักมีตัวหนังสือขนาดใหญ่และมองเห็นได้ชัดเจน	4.59	0.58	มากที่สุด	1
10. จุดบริการต่าง ๆ	**4.44**	**0.55**	**มาก**	
10.1 มีเคาน์เตอร์ตีดต่อที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้	4.40	0.57	มาก	1

10.2 มีตู้บริการATM ที่ปลอดภัย(ผู้สูงอายุที่นั่งวีลแชร์เข้าถึงการใช้งานได้ง่าย)	4.49	0.57	มาก	1
10.3 มีจุดบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น วีลแชร์ ไม้เท้า แว่นตา	4.43	0.53	มาก	2

ด้านป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.59) รองลงมาคือประเด็นสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.57, SD. = 0.58) และป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุมีความชัดเจน ติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน ($\bar{X}$ = 4.55, SD. = 0.58)

ด้านทางลาดและลิฟต์ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสองประเด็นคือ ประเด็นลิฟต์มีปุ่มสัญญาณแจ้งเตือนภัยสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร ($\bar{X}$ = 4.59, SD. = 0.56) รองลงมาคือประเด็นพื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดเรียบไม่สะดุด ($\bar{X}$ = 4.56, SD. = 0.54) และประเด็นพื้นผิวทางลาดเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 4.45, SD. = 0.55)

ด้านบันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นบันไดมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.58) รองลงมาคือประเด็นมีราวบันไดทั้งสองข้าง ($\bar{X}$ = 4.56, SD. = 0.58) และพื้นผิวของบันไดใช้วัสดุที่ไม่ลื่น ($\bar{X}$ = 4.51, SD. = 0.58)

ด้านที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสองประเด็นคือ ประเด็นที่จอดรถมีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุนั่งเก้าอี้ล้ออยู่บนพื้นที่จอดรถ ($\bar{X}$ = 4.58, SD.= 0.56) รองลงมาคือประเด็นจัดไว้ใกล้ทางเข้าออก ($\bar{X}$ = 4.54, SD. = 0.59) และประเด็นพื้นที่จอดรถมีพื้นผิวเรียบเสมอกันมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 4.50, SD. = 0.61)

ด้านทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมอาคารทางเข้าอาคาร กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นทางเข้าอาคารบริเวณทางแยกหรือทางเลี้ยวมีพื้นผิวต่างสัมผัส ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.57) รองลงมาคือ ประเด็นพื้นผิวเรียบเสมอกันไม่ลื่นไม่มีสิ่งกีดขวาง ($\bar{X}$ = 4.57, SD. = 0.59) และพื้นต่างระดับมีทางลาดขึ้นลงได้สะดวก ใกล้ที่จอดรถ ($\bar{X}$ = 4.55, SD. = 0.63)

ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีสังเกตเห็นได้ชัดเจนกรณีประตูเป็นกระจก ($\bar{X}$ = 4.61, SD. = 0.52) รองลงมาคือประเด็นช่องประตูมีความกว้างไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร ($\bar{X}$ = 4.57, SD. = 0.59) ประตูเปิดปิดง่าย ($\bar{X}$ = 4.57, SD. = 0.52)

ด้านห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีราวจับบริเวณผนังเพื่อพยุงตัวและราวจับเพื่อนำไปสู่สุขภัณฑ์อื่น ๆ ($\bar{X}$ = 4.61, SD. = 0.59) รองลงมาคือประเด็นวัสดุปูพื้นต้องไม่ลื่น ($\bar{X}$ = 4.55, SD. = 0.62) และประตูเป็นบานเปิดออกสู่ภายนอกหรือเป็นแบบบานเลื่อน ($\bar{X}$ = 4.55, SD. = 0.58)

ด้านพื้นผิวต่างสัมผัส กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีป้ายแสดงระวังพื้นผิวต่างสัมผัส ที่ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.55) รองลงมาคือประเด็นผิวสัมผัสที่ไม่ลื่น ($\bar{X}$ = 4.57, SD. = 0.58) และมีสีแตกต่างจากบริเวณอื่นอย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.56, SD. = 0.60)

ด้านโรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นป้ายสัญลักษณ์ภายในห้องพักมีตัวหนังสือขนาดใหญ่และมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.59, SD. = 0.58) และประเด็นระดับความพึงพอใจมากมีสองประเด็นคือ มีแผนผังแสดงตำแหน่งของห้องพัก บันได ติดไว้ที่กึ่งกลางประตู ด้านในตำแหน่งที่มองเห็นชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.45, SD. = 0.57) และประเด็นมีระบบสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉิน ($\bar{X}$ = 4.22, SD. = 0.57)

ด้านจุดบริการต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากทั้งสามประเด็นคือ มีตู้บริการ ATM ที่ปลอดภัย (ผู้สูงอายุที่นั่งวีลแชร์เข้าถึงการใช้ งานได้ง่าย) ($\bar{X}$ = 4.59, SD. = 0.58) รองลงมาคือ มีจุดบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น วีลแชร์ ไม้เท้า แว่นตา ($\bar{X}$ = 4.45, SD. = 0.57) และประเด็นเคาน์เตอร์ติดต่อที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้ ($\bar{X}$ = 4.22, SD. = 0.57)

ข้อเสนอแนะที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ตอบสอบถามได้ทำการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. อุปกรณ์กันลื่นในพื้นห้องน้ำ เพราะโรงแรมส่วนใหญ่เป็นอ่างอาบน้ำบางครั้งก็ไม่เหมาะกับผู้สูงอายุในการก้าวลงอ่างอาบน้ำ

2. อยากให้มีการพัฒนาในด้านแสงสว่างให้ห้องให้มากกว่านี้นิดหน่อย เพราะการบริการบางโรมแรมไฟไม่สว่าง ทำให้การมองเห็นของคนที่อายุเยอะไม่ค่อยดี อาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุได้

3. ตามระบบของโรงแรมทั่วไปสิ่งอำนวยความสะดวกมีครบครันแต่ด้วยวัยของผู้เข้าพักที่มีอายุมากมักมีปัญหาสายตาในการมองตัวหนังในผลิตภัณฑ์อยากให้ปรับปรุงขนาดของตัวอักษรที่ติดตามสลากในผลิตภัณฑ์ เช่น ขวดสบู่เหลวอาบน้ำ ขวดแชมพูสระผม และขวดครีมนวดผม ที่มักจะหยิบผิดถูกประจำ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีอายุ 60-64 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคืออายุ 65-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีสถานภาพสมรส คิดเป็น

ร้อยละ 72.8 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.8 ประกอบอาชีพเป็นค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 43.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุดคือ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ มากกว่า20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.5 สอดคล้องกับ พงศ์กฤต นันทนากรณ์ (2564) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท

ข้อมูลด้านสุขภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีโรคประจำตัวที่ต้องไปพบแพทย์หรือมีภาวะเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาเป็นประจำ โดยเป็นปวดหลัง ปวดเอว (ร้อยละ 26.8) รองลงมาเป็นโรคตา โรคต้อ (ร้อยละ 17.2) ข้อเสื่อม/ไขข้ออักเสบ (ร้อยละ 16.0) ซึ่งสอดคล้องกับ พุทธิพร พิธานธนานุกูล และปัทมา สุริต (2554) ผลการศึกษาพบว่าสูงอายุส่วนใหญ่เป็นโรคในระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ ได้แก่ โรคเกาต์โรคข้อเสื่อม โรคกระดูกพรุน โรคข้ออักเสบรูมาตอยด์โรคกระดูกกดทับเส้นประสาท และโรคกระดูกสันหลังเสื่อม การออกกำลังกาย พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีการออกกำลังกายเป็นประจำ (ร้อยละ 67.5) และมีการออกกำลังกาย (ร้อยละ 32.5) โดยในจำนวนนี้มีประเภทของการออกกำลังกาย ประเภทถีบจักรยานมากที่สุด (ร้อยละ 17.0) เดิน วิ่งเหยาะ ๆ (ร้อยละ 11.5) การใช้อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิตมากที่สุดคือ แว่นตา (ร้อยละ 72.0)

ความพึงพอใจมากที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวม 10 ด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวมทุกด้าน ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.57) โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.57) แบ่งออก ดังนี้

ด้านป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.59)

ด้านทางลาดและลิฟต์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสองประเด็นคือ ประเด็นลิฟต์มีปุ่มสัญญาณแจ้งเตือนภัยสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร ($\bar{X}$ = 4.59, SD. = 0.56) รองลงมาคือประเด็นพื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดเรียบไม่สะดุด ($\bar{X}$ = 4.56, SD. = 0.54)

ด้านบันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นบันไดมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.58)

ด้านที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสองประเด็นคือ ประเด็นที่จอดรถมีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุนั่งเก้าอี้ล้ออยู่บนพื้นที่จอดรถ ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.56)

ด้านทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมอาคารทางเข้าอาคาร มีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นทางเข้าอาคารบริเวณทางแยกหรือทางเลี้ยวมีพื้นผิวต่างสัมผัส ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.57)

ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีสังเกตเห็นได้ชัดเจนกรณีประตูเป็นกระจก ($\bar{X}$ = 4.61, SD. = 0.52)

ด้านห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีราวจับบริเวณผนังเพื่อพยุงตัวและราวจับเพื่อนำไปสู่สุขภัณฑ์อื่น ๆ ($\bar{X}$ = 4.61, SD. = 0.59)

ด้านพื้นผิวต่างสัมผัส มีระดับความพึงพอใจมากสูงสุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีป้ายแสดงระวังพื้นผิวต่างสัมผัส ที่ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.55)

ด้านโรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นป้ายสัญลักษณ์ภายในห้องพักมีตัวหนังสือขนาดใหญ่และมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.59, SD.= 0.58)

ด้านจุดบริการต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจมากทั้งสามประเด็นคือ มีตู้บริการ ATM ที่ปลอดภัย (ผู้สูงอายุที่นั่งวีลแชร์เข้าถึงการใช้งานได้ง่าย) ($\bar{X}$ = 4.59, SD. = 0.58)

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). *มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมผู้สูงอายุ 6 Sustainable 4 Change (ฉบับปรับปรุง)*. สืบค้น 13 มีนาคม 2563, จาก http://www.dop.go.th/download/knowledge/th1551432930-155_0.pdf.

เกษรา โพธิ์เย็น. (2562). สังคมผู้สูงอายุ: โอกาสของธุรกิจที่ยั่งยืนในอนาคต. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 21(1), 201-209.

ชลธินี อยู่คง. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดระนอง* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ปัทมนันท์ นิทัศน์สันติกุล. (2553). *ความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า* (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พงศ์กฤต นันทนากรณ์. (2564). การศึกษาศักยภาพแหลงทองเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี กรณีศึกษา วัดขนอนหนังใหญ่". *วารสารศิลปศาสตรและอุตสาหกรรมบริการ*, 4(1), 168-181.

พุทธมา อัครวิวัฒน์. (2556). *พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าพักบ้านดินสอบูติคโฮเทล* (รายงานผลการวิจัย). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พุทธิพร พิธานธนานุกูล และปัทมา สุริต (2554). การจัดการความปวดเรื้อรังของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชน. *วารสารสมาคมพยาบาลฯ สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 29(4), 58-68.

พูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ์ และ วัชรากร มยุรี. (2560). การจัดการสภาวะแวดล้อมของโรงแรมที่พักเพื่อรองรับผู้ใช้บริการสูงอายุในแนวทางอารยสถาปัตย์. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(ฉบับพิเศษ), 293-304.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ. (2559). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย. สืบค้น 1 มีนาคม 2563ล จาก https://thaitgri.org.

วิลาสินี นิยมไทย. (2557). *ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา* (วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิไลพร ตรีพรชัยศักดิ์. (2555). *แนวทางปรับปรุงอาคารในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพ* (วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริณา จิตต์จรัส. (2559). *เที่ยวทั่วไทยเราใส่ใจดูแล.* สืบค้น 8 กุมภาพันธ์ 2563 จาก https://www.sawadee.co.th/hotel/?h=620384.

สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์. (2554). *การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร* (รายงานผลการวิจัย). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, ครินธร ฐานันดรสุข, และสานนิตย์ เจริญบุญประเสริฐ. (2564). การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: การสำรวจข้อจำกัดทางการท่องเที่ยว กิจกรรมนันทนาการ และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก*, 10(1), 119-131.

สุรพงษ์ มาลี. (2561). เตรียมความพร้อมกำลังคนภาครัฐสู่สังคมสูงอายุอย่างไร? แกะรอยยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศ. *วารสารข้าราชการ,* 60(4), 9-11.

หทัยรัตน์ เดชศักดา. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อตลาดน้ำ 4 ภาคจังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธนบุรี.

อัมพวัลณ์ อยู่จุ้ย และ นิตยา ทวีชีพ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. CA: Sage.

การพัฒนารูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

The development of Teachers' learning management competency model by using Design Thinking process to promote the creative thinking of the students at Tessaban 3 (Banbo) school

Received 7 August 2021
Revised 7 September 2021
Accepted 7 September 2021

ฐิติพร รุ่งเช้า
โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)
Thitiporn Rungchao
Tessaban 3 (Banbo) School

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนารูปแบบ เพื่อทดลองใช้ และเพื่อประเมินประสิทธิผลและถอดบทเรียนรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครู จำนวน 48 คน นักเรียน จำนวน 274 คน และกลุ่มเป้าหมายการถอดบทเรียนและการสะท้อนการเรียนรู้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร/ครูผู้สอน/คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน/ผู้ปกครอง/นักเรียน จำนวน 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบทดสอบและแบบประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบกลุ่มสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนจากการวิเคราะห์ควรส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนตามแนวทางการคิดเชิงออกแบบ 2) ผลการพัฒนารูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ ได้รูปแบบ UDBP Model ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การเรียนรู้และเข้าใจปัญหาให้ถูกต้อง (Understand: U) การระบุประเด็นปัญหา (Define: D) การระดมความคิดและการมีส่วนร่วม (Brainstorm and Participation: B) และต้นแบบและผลกระทบ (Prototype and Feedback: P) 3) การทดลองใช้รูปแบบโดยการทดสอบความรู้ความสามารถของครู พบว่า หลังการอบรมครูมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 4) การประเมินผลรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : การจัดการเรียนรู้ของครู, กระบวนการคิดเชิงออกแบบ, การคิดสร้างสรรค์

Abstract

This research was to study the basic information and the necessity of the development of the learning activity management, to develop, to trail and to evaluate the effectiveness and lessons learned the teachers' learning management competency model by using Design Thinking process to promote the creative thinking of the students at Tessaban 3 (Banbo) school. Used research and development method (R&D). The sample group consisted of 48 teachers and 274 students and The target group of Lessons Learned and learning reflection were 22 administrators/teachers/Basic Education Commission/guardians/students. The research tools were the questionnaires, the test forms and the estimation forms. The information used for analyzing was the percent value, the average value, the standard deviation, the dependent t-test and the content analysis.

The results of the study revealed that: 1) According to the analysis of the study of the basic information and the necessity of the development of the learning activity management in order to promote students' creative process skills, the school should support the students' creative process skills, the analysis showed that the school should promote students' creative process skills based on Design Thinking method. 2) The teachers' learning management competency model by using a Design Thinking process in order to promote students' creativity was drafted by using the approach of UDBP Model consists of four steps: Understanding (U), Define (D), Brainstorm and Participation (B), and Prototype and Feedback (P). 3) The trial of the model by testing the teachers' knowledge and abilities, it was found that after training the teachers had got higher average scores than before with statistical significance of 0 .01. 4) The estimation result of the learning management competency, the students' behavior, the students' creativity and the comments of the teachers and the students were of a high level.

Keywords: Teachers' learning management, Design Thinking process, creative thinking

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศที่สำคัญด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้รองรับการเปลี่ยนแปลง จากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอย่างทันท่วงที โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในทุกๆ ด้าน ให้แก่พลเมืองในประเทศให้มีความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานของการพัฒนาชีวิต แนวทางการพัฒนาศักยภาพของระบบการศึกษาเพื่อการส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์จะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบการศึกษาในศตวรรษที่ 21 (ไกรยส ภัทราวาท, 2558, หน้า 2)

ความท้าทายจึงอยู่ที่ว่าทำอย่างไรให้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเกิดขึ้นและเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ระบบการศึกษาในหลายประเทศ เช่น สิงคโปร์ ฮ่องกง หรือไต้หวันได้พัฒนาหลักสูตรการศึกษาที่เน้นสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเน้นให้นักเรียนมีทักษะการเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนในอนาคต อันเป็นที่มาของทิศทางในการจัดการศึกษาใหม่ที่เน้นกระบวนการเรียนรู้สำคัญกว่าความรู้ สอดคล้องจากการจัดอันดับ ของ The World Economic Forum (WEF) ที่ให้ประเทศสิงคโปร์ได้รับการจัดอันดับที่ 1 ฮ่องกงอันดับที่ 2 ของโลกในปี 2019 เนื่องจากเศรษฐกิจของประเทศสิงคโปร์และฮ่องกงได้รับการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางทางด้านนวัตกรรม การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เมื่อโลกได้เปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจก็ต้องปรับเปลี่ยนไปตามกระแสโลก สินค้าที่นิยมผลิตกันออกมาจำนวนมากไม่ใช่สิ่งที่ผู้บริโภคในยุคปัจจุบันต้องการอีกต่อไปเพราะโลกในศตวรรษนี้กำลังถูกขับเคลื่อนไปสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ที่เรียกว่าเศรษฐกิจสร้างสรรค์หรือ Creative Economy ทุกคำตอบของตลาดโลกจะแข่งขันกันด้วยความคิดสร้างสรรค์เป็นพื้นฐาน (ณรงค์ชัย อัครเศรณี, 2557, หน้า 3)

จากผลการศึกษาวิจัยของนักการศึกษา พบว่าการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) สามารถสะท้อนผลสำเร็จให้เกิดขึ้นกับนักเรียนได้ ในการเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์จึงกล่าวได้ว่า แนวคิดการเรียนรู้ตามแนวทางการเรียนด้วยการแบ่งปันความรู้มีความเหมาะสมในการนำมาปรับใช้ในการจัดการเรียนเพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ในงานวิจัยของ ภุชงค์ โรจน์แสงรัตน์ (2561, หน้า 91) ได้สรุปประโยชน์จากการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบไปใช้แนวคิดการคิดเชิงออกแบบเป็นฐาน (Design Thinking) พบว่า นักเรียนจะเกิดความสามารถในหลายๆ ด้าน กระบวนการคิดเชิงออกแบบจะช่วยให้นักเรียนมีความสามารถในการสื่อสารซึ่งจะเกิดขึ้นระหว่างนักเรียนด้วยกันในการทำงานร่วมกัน ช่วยให้นักเรียนมีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาเพื่อให้ได้แนวทางการแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุด

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว การวิจัยครั้งนี้จึงนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนตามแนวทางการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) โดยเป็นการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนโรงเรียนสร้างสรรค์นวัตกรรมการคิดเชิงออกแบบโดยมีสถานศึกษา ครู นักเรียนและชุมชน เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ระบบ ภายใต้แนวคิดการคิดเชิงออกแบบที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม ผสมผสานกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ส่งเสริมทักษะ

กระบวนการคิดวิเคราะห์ ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายของระบบ คือ สถานศึกษาสร้างสรรค์นวัตกรรม และที่มีฐานขององค์ความรู้ ภูมิปัญญาเดิมของชุมชน อันเป็นแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นที่เริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงภายใน ตัวบุคคลและจากภายในชุมชน ด้วยปัญญาที่สามารถรู้และเข้าใจความจริงของธรรมชาติ และรู้จักจัดการโดยนำความรู้นั้นมาดำเนินการเพื่อให้ได้ผลที่จะแก้ปัญหา รวมทั้งการส่งเสริมกระบวนการพัฒนาแบบองค์รวม สร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้นักเรียนและบุคลากรทางการศึกษา ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และองค์ความรู้ที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นวัฒนธรรม ภูมิปัญญา และองค์ความรู้ใหม่เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาประเทศในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

2. เพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

3. เพื่อทดลองใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

4. เพื่อประเมินประสิทธิผลและถอดบทเรียนรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน

2. ได้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน

3. ได้ผลการทดลองใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน

4. ได้ผลการประเมินผลรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเปิดตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ประกอบด้วย ครูโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) จำนวน 48 คน และนักเรียนจำนวน 274 คน กลุ่มเป้าหมายการถอดบทเรียนและการสะท้อนการเรียนรู้ จำนวน 22 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร/ครูผู้สอน 10 คนคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 4 คน ผู้ปกครอง 4 คน และนักเรียน 4 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ แบบทดสอบ การจัดอบรม เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบกลุ่มสัมพันธ์ การวิเคราะห์เนื้อหา และการถอดบทเรียน

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยใช้การวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 การวิจัย (Research : R_1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน

ระยะที่ 2 การพัฒนา (Development : D_1) การสร้างรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

ระยะที่ 3 การวิจัย (Research : R_2) การทดลองใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

ระยะที่ 4 การพัฒนา (Development : D_2) การประเมินประสิทธิผลและถอดบทเรียนรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน จากผลการศึกษาพบว่า ควรส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนตามแนวทางการคิดเชิงออกแบบ โดยการขับเคลื่อนโรงเรียนสร้างสรรค์นวัตกรรมการคิดเชิงออกแบบผสมผสานกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์

2. ผลการพัฒนารูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ได้รูปแบบ UDBP Model ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การเรียนรู้และเข้าใจปัญหาให้ถูกต้อง (Understand : U) 2) การระบุประเด็นปัญหา (Define : D) 3) การระดมความคิดและการมีส่วนร่วม (Brainstorm and Participation : B) 4) ต้นแบบและผลกระทบ (Prototype and Feedback : P)

รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ในรูปแบบ UDBP Model ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) โดยการทดสอบความรู้ความสามารถของครูก่อนและหลังการอบรมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.46 และ 16.48 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการอบรม พบว่า หลังการอบรมครูมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

4. ผลการประเมินประสิทธิผลและถอดบทเรียนรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน พบว่า

4.1 การประเมินสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4.2 การประเมินระดับพฤติกรรมนักเรียนที่เรียนด้วยรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4.3 การประเมินความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4.4 การประเมินความคิดเห็นของครูและนักเรียน ที่มีต่อรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4.5 การถอดบทเรียนผลการทดลองใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนเพื่อมุ่งพัฒนานักเรียน ให้เกิดทักษะความสามารถในการแก้ปัญหาที่พบในกระบวนการเรียนรู้ในการเรียนประจำวัน และสามารถนำไปต่อยอดในการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาในอนาคตต่อไป

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ ควรส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ตามแนวทางการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) โดยการขับเคลื่อนโรงเรียนสร้างสรรค์นวัตกรรมการคิดเชิงออกแบบผสมผสานกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ ทั้งนี้เพื่อเป้าหมาย คือ สถานศึกษาสร้างสรรค์นวัตกรรมการจัดการศึกษา ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เพื่อผลที่ได้จะลงสู่นักเรียนในการส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์นักเรียน สอดคล้องกับแนวทางของ คราเล่ย์ (Crawley, 2001, p. 81) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทักษะกระบวนการ (Process Skill) เป็นกระบวนการทางสติปัญญา ได้แก่ กระบวนการคิดวิเคราะห์ การใช้เหตุผล การสืบสอบ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และเป็นกระบวนการทางสังคม คือ กระบวนการทำงานร่วมกัน ส่วนแนวคิดของ ทิศนา แขมมณี (2555, หน้า 57) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทักษะกระบวนการ (Process Skill) เป็นกระบวนการทางสติปัญญา ได้แก่ กระบวนการคิดวิเคราะห์ การใช้เหตุผล การสืบสอบ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และเป็นกระบวนการทางสังคม คือ กระบวนการทำงานร่วมกัน

2. ผลการพัฒนารูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ประกอบไปด้วย

2.1 การเรียนรู้และเข้าใจปัญหาให้ถูกต้อง (Understand : U) เป็นการทำความเข้าใจโครงสร้างการจัดการเรียนการสอน เข้าใจปัญหา จากการสอบถาม การฟัง การสังเกต และ การร่วมประสบการณ์ ทำการเก็บข้อมูลจากครู ผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชนให้มากที่สุด มุ่งให้ครูเก็บรวบรวมข้อมูลประเด็นปัญหาทางด้านการเรียนการสอนของนักเรียนที่ตนเองรับผิดชอบ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย

ทำให้ครูได้เรียนรู้อย่างลึกซึ้งถึงสภาพปัญหา ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้ การสังเกต เป็นวิธีการเบื้องต้นในการทำความเข้าใจปัญหา การสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนที่แสดงออกจะทำให้ครูสามารถค้นหาถึงปัญหาที่พบเจอ ในขั้นตอนของการสังเกต ครูต้องมีความไวและมีใจจดจ่อต่อการแสดงออกของนักเรียนทั้งปฏิกิริยาทางร่างกาย เนื้อหาของข้อมูลและน้ำเสียงของนักเรียน เป้าหมายของการสังเกตคือ ได้ข้อมูลเชิงลึกทุกมิติ และข้อมูลนั้นๆ ต้องสะท้อนความต้องการของนักเรียนอย่างแท้จริง ครูต้องสร้างบทสนทนาก่อนเริ่มต้นพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้เจาะถึงปัญหาที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมายนั้นๆ หากปล่อยให้ การสนทนาลื่นไหลไปตามธรรมชาติมักไม่ได้เจาะลึกถึงความต้องการที่เป็นแก่นของกลุ่มเป้าหมาย และจะทำให้การพูดคุยครั้งนั้นๆ ไม่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ บราวน์ (Brown, 2009, p. 71) ที่ได้ออกแบบกระบวนการคิดเพื่อสร้างทางออกของปัญหาซึ่งเรียกว่า การคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) เพื่อจัดการกับปัญหาการออกแบบทางความคิด โดยเน้นไปที่การทำงานร่วมกับผู้อื่น การคิดหาตัวเลือกแบบนอกกรอบ การเรียนรู้การทำงานกลุ่มจะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้

2.2 การระบุประเด็นปัญหา (Define : D) เป็นการทำความเข้าใจปัญหาอย่างถ่องแท้ โดยนำเอาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อที่จะคัดกรองให้เป็นปัญหาที่แท้จริง กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจนเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างมีทิศทาง การระบุประเด็นปัญหาเป็นการให้ความกระจ่างในสิ่งที่ได้ค้นพบมาจากขั้นตอนที่ 1 การทำความเข้าใจปัญหาของนักเรียนอย่างเชิงลึก เพื่อระบุให้ได้ว่าปัญหาที่แท้จริง ที่เกิดขึ้นคืออะไรขั้นตอนนี้จะต้องเชื่อมโยงประเด็นต่างๆ ที่นำไปสู่ความรู้สึกนึกคิดในเชิงลึกความต้องการของนักเรียนโดยใช้ภาพรวมของกลุ่มเป้าหมาย และเพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ กำหนดหรือบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจนเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติการต่อไป สอดคล้องกับแนวคิด วาทินี บรรจง (2557, หน้า 19) กล่าวสรุปถึงแนวคิดเชิงออกแบบของ Hasso Plattner Institute of Design หรือ d.School ประกอบด้วยกระบวนการออกแบบ 5 ขั้นตอนได้แก่ การทำความเข้าใจเชิงลึก (Empathize) การตีความปัญหา (Define) การระดมจินตนาการแบบไร้ขีดจำกัด (Ideate) การสร้างต้นแบบ (Prototype) และการทดสอบต้นแบบ (Test) โดยใน ขั้นที่ 2 คือ การตีความปัญหา (Define) การตีความปัญหาเป็นการให้ความกระจ่างในสิ่งที่ได้เรียนรู้มาจากขั้นตอนที่ 1 การทำความเข้าใจปัญหาของกลุ่มเป้าหมายเชิงลึกเพื่อระบุให้ได้ว่าปัญหาที่แท้จริง ที่เกิดขึ้นคืออะไรขั้นตอนนี้จะต้องเชื่อมโยงประเด็นต่างๆ ที่นำไปสู่ความรู้สึกนึกคิดในเชิงลึก (Insight) ความต้องการ (Needs) ของกลุ่มเป้าหมายโดยใช้ภาพรวมและมุมมอง (Point-of-View) ของกลุ่มเป้าหมาย และเพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์

2.3 การระดมความคิดและการมีส่วนร่วม (Brainstorm and Participation : B) การมีส่วนร่วมครู ผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชน ในการระดมสมอง เน้นปริมาณความคิด ให้ได้มากที่สุด โดยสนับสนุนให้คิดนอกกรอบ เน้นความคิดสร้างสรรค์ โดยเน้นความคิดคล่องแคล่ว ความคิดยืดหยุ่น ความคิดริเริ่มคิดละเอียดลออ เสร็จแล้วจึงค่อยมาคัดเลือกความคิดที่จะนำไปสู่แนวทาง การแก้ปัญหา การระดมความคิดและการมีส่วนร่วมแบบไร้ขีดจำกัดเป็นขั้นตอนของการนำเสนอแนวความคิดตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ อย่างไม่มีกรอบจำกัด เป็นการระดมความคิดในหลากหลายมุมมอง หลากหลาย

วิธีการออกมาให้มากที่สุด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลและสรุปเป็นความคิดที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหานั้นๆ สอดคล้องกับ แคร์โรล์ (Carroll, 2010) ได้มีการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาบูรณาการเข้าไปในเนื้อหาทางวิชาการและ Design Thinking เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ สามารถบูรณาการกับสหวิทยาการได้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ในการจัดการเรียนการสอนที่ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ยังเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนรู้ที่สามารถสร้างประสบการณ์ที่หลากหลายและช่วยส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีความหมายของผู้เรียน

2.4 ต้นแบบและผลกระทบ (Prototype and Feedback : P) เป็นการสร้างต้นแบบในการแก้ไขปัญหา นำเอาความคิดที่คัดเลือกไว้มาสร้างต้นแบบนวัตกรรมที่ใช้แก้ปัญหามีการทำต้นแบบหลายครั้งเพื่อทดสอบจนได้ต้นแบบที่เหมาะสม แล้วนำไปทดลองใช้งานจริง การเก็บข้อมูลและศึกษาผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบจากผู้ใช้งาน ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น โดยในขั้นนี้นักเรียนจำนำนวัตกรรม หรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้ทำการออกแบบ นำมาทดลองใช้จริง เพื่อทดสอบประสิทธิภาพว่ามีประสิทธิภาพในระดับใด สอดคล้องกับแนวทางการวิจัยของ ภุชงค์ โรจน์แสงรัตน์ (2561, หน้า 18) กล่าวว่า การสร้างต้นแบบผลผลิต เป็นการสร้างต้นแบบ เป็นการดำเนินการสร้างผลงานจริงจากการเลือกผลงานที่เหมาะสมที่สุดและแก้ไขจนแก้ปัญหาที่กำหนดไว้ได้ นำออกจำหน่าย หรือนำเสนอสู่สาธารณะ

3. การทดลองใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

การนำรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) มาทดลองใช้ ผู้วิจัยได้ประเมินโดยใช้แบบการทดสอบความรู้ความสามารถของครู เรื่อง การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.46 และ 16.48 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการอบรม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่เป็นเช่นนี้เพราะรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ได้ผ่านการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้เนื้อหาสมบูรณ์นำเสนอ ได้ตรงประเด็นนักเรียนมีความสนใจกระตือรือร้น มีความสนุกสนานตื่นเต้น สนใจในกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมต่างๆ ได้มุ่งจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ซึ่งการคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถในการจินตนาการ และรวบรวมความรู้ความคิดเดิมอย่างหลากหลายและรวดเร็วแล้วสร้างเป็นความรู้ความคิดใหม่ของตนเองสามารถคิดนอกกรอบได้มีผลงานการคิดสามารถริเริ่มและสร้างสรรค์ผลงานหรือสิ่งใหม่ๆ จึงได้รับความร่วมมืออย่างดีจากนักเรียนและชุมชนจนเกิดความเข้าใจ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของบุศรา จิตวรรณา (2554, หน้า 21) ได้กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นความสามารถในการคิดการแก้ปัญหา

ต่างๆ ที่พบโดยใช้ความรู้วิธีการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนที่สามารถแสดงออกได้ด้วยการสร้างสรรค์คิดค้น แนวทางแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่และผลงานที่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 22 คน สรุปข้อมูลจากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน พบว่า ครูที่ผ่านการอบรม มีการนำความรู้ทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ ความรู้ที่เกี่ยวข้องและความรู้ที่ได้รับจากกระบวนการเรียนการสอนไปใช้ในการแก้ไขปัญหาของนักเรียน โดยให้ระบุปัญหาของกลุ่มนักเรียน มีการสืบค้นข้อมูลเพื่อค้นหาแนวทางการแก้ปัญหาที่สอดคล้องกับปัญหา และการใช้เทคนิคการสะท้อนคิดในการระบุปัญหา การวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลไปสู่การคิดค้นและสร้างนวัตกรรมการแก้ไขปัญหา อีกทั้งการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ต้องจัดกิจกรรมที่หลากหลายท้าทาย เพื่อเป็นการกระตุ้นนักเรียนให้เกิดความสนใจ กิจกรรมกลุ่มระดมสมอง ร่วมกับกิจกรรมการเรียนด้วยตนเองบนเว็บ

4. การประเมินประสิทธิผลและถอดบทเรียนรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

4.1 ผลการประเมินสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะ หลักการจัดการเรียนรู้โดยใช้ รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้จะรู้วิธีการเรียนของตนเอง นักเรียนที่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ โดยครูผู้สอนเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เอื้อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวทางของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2555, หน้า 3) กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกคน ทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและได้มาตรฐานถือว่าการปฏิบัติงานและการเรียนรู้เป็นเรื่องเดียวกันจำเป็นต้องพัฒนาตลอดเวลา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนมีหน้าที่ต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้บังคับบัญชานาผลการพัฒนาไปใช้เป็นส่วนสำคัญในการพิจารณาดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคล

4.2 การประเมินพฤติกรรมนักเรียนที่เรียนด้วยรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะการเรียนโดยใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน เป็นเทคนิคที่จะช่วยให้นักเรียนสามารถ มีทักษะการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบ Design Thinking ซึ่งการคิดเชิงออกแบบ

(Design Thinking) เป็นวิธีการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาความมั่นใจในความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ผ่านกิจกรรมที่ให้นักเรียนทำความเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ร่วมกันสร้างความคิดที่หลากหลาย และตัดสินใจลงมือปฏิบัติเพื่อทดลองสร้างต้นแบบ โดยการศึกษาค้นคว้าประยุกต์ใช้ทักษะและความคิดขั้นสูงในการแก้ปัญหาสถานการณ์ในชีวิตจริง สอดคล้องกับแนวคิดของ ยัวร์เน็กซ์ยู (Yournextu, 2562) กล่าวว่ากระบวนการคิดเชิงออกแบบ Design Thinking คือ กระบวนการคิดที่ใช้การทำความเข้าใจในปัญหาต่างๆ อย่างลึกซึ้ง โดยเอาผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง และนำเอาความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากคนหลายๆ ทางมาสร้างแนวคิดในการแก้ไข และนำเอาแนวคิดต่างๆ นั่นมาทดสอบและพัฒนา เพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับผู้ใช้และสถานการณ์นั้นๆ

4.3 การประเมินความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนภาพรวมอยู่ระดับมาก จากการทดลอง ผู้วิจัยสังเกตพบว่า นักเรียนแต่ ละกลุ่มจะค้นหาความรู้ที่เกี่ยวข้องจากเครื่องมือเทคโนโลยีต่างๆ เช่น โทรศัพท์และคอมพิวเตอร์ ทันที โดยบางกลุ่มมีการการวางแผน ล่วงหน้าว่าจะค้นหาอะไรบ้าง แล้วแบ่งหน้าที่กันค้นหาในแต่ละเรื่องที่ได้รับผิดชอบ ว่าใครจะค้น เรื่องไหน ถ้าคนไหนค้นข้อมูลเสร็จแล้ว ให้สรุปสิ่งที่ค้นได้ลงในสมุดของตนเองก่อน เมื่อทุกกลุ่มศึกษาหัวข้อความรู้เสร็จแล้ว ตัวแทนนักเรียนแต่ละกลุ่มออกมาเขียนหัวข้อความรู้ของกลุ่มตนเองไว้บนกระดานหน้าชั้นเรียน แล้วนักเรียนและครู ร่วมกันพิจารณาว่าหัวข้อไหนสามารถนำไปแก้ไขปัญหาได้ กลุ่มที่ยังไม่มีให้เขียนเพิ่ม หลังจากนั้นแต่ละกลุ่มก็ได้เขียนสรุปความรู้เป็นแผนผังความคิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา เชื้อหลุบโพธิ์ (2559, หน้า 101) ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรมตาม แนวคิดสะเต็มศึกษา เพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เรื่อง การเคลื่อนที่แบบหมุน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า ความคิดริเริ่มของนักเรียนจะต้องออกแบบชิ้นงาน ให้มีความแปลกใหม่ ไม่ซ้ำใคร เนื่องจากนักเรียนได้ออดแบบการแก้ไขปัญหาด้วยกระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรม (Design Thinking) จึงทำให้นักเรียนมีพัฒนาการในความคิดริเริ่มเพิ่มขึ้นตามลำดับ ในส่วนของความคิดยืดหยุ่น นักเรียนจะต้องคิดและออกแบบชิ้นงานได้หลากหลายรูปแบบ จึงทำให้นักเรียนมีพัฒนาการในความคิดยืดหยุ่นเพิ่มขึ้นตามลำดับ

4.4 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ภาพรวมมีทักษะอยู่ในระดับมาก โดยครูให้ความคิดเห็นด้าน โรงเรียนมีการชี้แจงสร้างความรู้ ความเข้าใจในการจัดการเรียนรู้ Design Thinking ให้ทุกคนได้รับรู้อย่างทั่วถึง มีค่าสูงสุด ส่วนความคิดเห็นของนักเรียน คือ โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมกระบวนการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การเรียนรู้โดยใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ก่อนดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมวิจัย โดยจัดอบรมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ ทำให้ครูมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนโดยใช้การคิดเชิงออกแบบ Design Thinking เพื่อพัฒนาทักษะวิธีคิดอย่างนักออกแบบหรือ Design thinking สามารถพานักเรียนก้าวสู่เส้นทางใหม่ๆ

โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนรู้จนถึงการผลักดันแนวทางแก้ไขปัญหา หรือสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

4.5 การถอดบทเรียนผลการทดลองใช้รูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และนักเรียน พบว่า นักเรียนมีทักษะในการแก้ไขปัญหาจากการเรียนผ่านรูปแบบสมรรถนะ การจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ซึ่งเป็นการเรียนรู้แบบผสมผสานด้วยการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ จึงเป็นเครื่องมือทางการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาช่วยในการจัดหมวดหมู่ของปัญหาที่พบในการการเรียนรู้ และนักเรียนสามารถค้นหาคำตอบได้จากการแก้ปัญหาด้วยการใช้หลักการ Design Thinking นำไปแก้ไขปัญหาในการเรียน โดยสร้างนวัตกรรมการแก้ไข และพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหากับนักเรียนกลุ่มเป้าหมาย และจะเป็นแนวทางให้แก่ครูผู้สอนในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้นักเรียนได้เกิดทักษะที่สำคัญต่อการแก้ไขปัญหา เพื่อมุ่งพัฒนานักเรียนให้เกิดทักษะความสามารถในการแก้ปัญหาที่พบในกระบวนการเรียนรู้ในการเรียนประจำวัน และสามารถนำไปต่อยอดในการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 เทศบาลเมืองกาญจนบุรี ควรกำหนดเป็นนโยบายให้สถานศึกษาบูรณาการ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์ พัฒนาผู้บริหาร ครู และนักเรียนให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและความคิดสร้างสรรค์ให้สูงขึ้น

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษา ครูควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนในการบูรณาการการคิดเชิงออกแบบ Design Thinkingกับการดำรงชีวิตประจำวัน

1.3 สถานศึกษาควรให้ความรู้ผู้ปกครองให้มีความรู้ความเข้าใจในการบูรณาการการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดสร้างสรรค์เป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุตรหลาน หรือนักเรียนได้เป็นอย่างดี

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จต่อรูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน

2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของครูโดยใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน ให้เกิดองค์ความรู้สำหรับการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

ไกรยส ภัทราวาท. (2558). *รีเซ็ตการศึกษาท้องถิ่นเพื่อสร้างความเป็นธรรมทางสังคม.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

ณรงค์ชัย อัครเศรณี. (2557). *กระตุกต่อมคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์.* กรุงเทพฯ: สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน).

ทิศนา แขมมณี. (2555). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ.* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุศรา จิตวรรณา. (2554). *การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ทางวิทยาศาสตร์สำหรับช่วงชั้นที่ 4 ที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์โดยใช้ชุดกิจกรรมวิทยาศาสตร์สร้างสรรค์.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภุชงค์ โรจน์แสงรัตน์. (2561). *การพัฒนารูปแบบการสอนโดยใช้แนวคิดการคิดเชิงออกแบบเป็นฐานเพื่อสร้างสรรค์ผลงาน ที่ปรากฏอัตลักษณ์ไทยสำหรับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วาทินี บรรจง. (2557). *ผลของการจัดประสบการณ์ศิลปะโดยบูรณาการแนวคิดเชิงออกแบบที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ของเด็กอนุบาล.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุกัญญา เชื้อหลุบโพธิ์. (2559). *การจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรมตาม แนวคิดสะเต็มศึกษา เพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เรื่อง การเคลื่อนที่แบบหมุน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4.* พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2555). *พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

Brown, T. (2009). *Design Thinking.* Boston: Harvard College.

Carroll, M. (2010). Destination, imagination, and the fires within: Design thinking in a middle school classroom. *International Journal of Art and Design Education,* 29(1), 37-53.

Crawley, E. F. (2011). *The CDIO syllabus v2. An Updated Statement of Goals for Engineering Education.* Copenhagen : CDIO.

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

Yournextu. (2562). *กระบวนการคิดเชิงออกแบบ: Design Thinking*. กรุงเทพฯ: Yournextu.

การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

The Development of Learning Management Model for Outside Classroom Activities by Using Community Based to Promote Students' Learning Skills, Tessaban 3 (Ban Bo) school

Received 7 August 2021
Revised 7 September 2021
Accepted 7 September 2021

บรรจง น้อยพันธุ์
โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)
Banjong Noiphan
Tessaban 3 (Banbo) School

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน เพื่อสร้างรูปแบบ ทดลองใช้ และประเมินผลและถอดบทเรียนรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการ คือ ผู้บริหาร/ครู/คณะกรรมการสถานศึกษาฯ/ผู้ปกครอง/นักเรียน จำนวน 20 คน กลุ่มเป้าหมายในการรับรองรูปแบบ คือ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ครู/นักเรียน จำนวน 322 คน และกลุ่มเป้าหมายในการการถอดบทเรียน คือ ครู/นักเรียน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียน แบบสอบถาม แบบประเมินสมรรถนะ แบบประเมินทักษะการเรียนรู้ และการถอดบทเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบกลุ่มสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) พบว่า ต้องมีการบริหารจัดการโดยการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรเร่งพัฒนาทั้งคน วิธีการ เครื่องมือเทคโนโลยี และระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อทำงานได้สำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมุ่งเป้าเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โดยเน้นไปที่การศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์จริง จากการเรียนการสอนที่นักเรียนมีโอกาสเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง 2) รูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ใช้รูปแบบ PKNT Model สรุปองค์ประกอบ 4 ขั้นตอนคือ การวางแผน (Planning: P) การให้ความรู้ (Knowledge: K) เครือข่ายวิชาการ (Networking: N) และ การขยายผล (Transportability: T) 3)

การทดลองใช้รูปแบบโดยการจัดอบรม พบว่า การทดสอบความรู้ก่อนการอบรมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.63 และหลังการอบรม 17.28 และเมื่อเปรียบเทียบคะแนน พบว่า หลังการอบรมครูมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการอบรม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 4) การประเมินผลและถอดบทเรียนรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) พบว่า การประเมินระดับความรู้ความเข้าใจการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การประเมินระดับสมรรถนะในการจัดการเรียนรู้ของครู ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการประเมินระดับทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : กิจกรรมนอกห้องเรียน, ทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน

Abstract

This research was to study the basic information, the need and guidelines for teaching and learning management, to create, to try out and to evaluate and learning reflect the model of outside activities by using community based to promote students' learning skills, Tessaban 3 (Banbo) School. Used research and development method (R & D). The sample group of the research consisted of 20 administrators/teachers/basic education committees/parents/students. Target audience for model certification were 5 experts. The sample group were 322 teachers/students. And the target groups of learning reflection were 30 teachers/students. The research tools were the model of outside activities, questionnaire, competency assessment form, learning skill assessment and learning reflection. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, the dependent t-test and the content analysis.

The results of the study revealed that: 1) According to study the basic information, the need, and guideline for teaching and learning management development of Tessaban 3 (Banbo) School found that the school must be managed by using local wisdom and should accelerate to develop men, methods, technology tools and information systems to work more quickly and carries aims to develop a model of outside activities by using community based to promote students' learning skills by emphasizing on learning from real experiences. From teaching, students have the opportunity to become knowledge creators by themselves. 2) Learning management model for outside classroom activities by using community based to promote students' learning skills used PKNT Model consisted 4 components which were Planning (P) Knowledge (K) Networking (N) and Transportability (T).

3) To try out the training found that pre-test and post-test result were at the averages of 7.63 and 17.28, by post-test score higher pre-test score which were the significant difference at 0.01 level of comparison. 4) The results of evaluate and learning reflect the model of outside activities by using community based to promote students' learning skills, Tessaban 3 (Banbo) School found that knowledge and understanding of outside activities learning management assessment was at a high average level. Teacher's learning management competency assessment was at a high average level and the student's learning skill was at a high average level.

Keywords: outside classroom activities, students' learning skills

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา กำหนดให้สามารถเริ่มดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนาก่อนเข้ารับการศึกษาตามมาตรา 54 วรรคสอง เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาให้สมกับวัยโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย โดยรัฐต้องดำเนินการให้เด็กได้รับการดูแลและพัฒนาก่อนเข้ารับการศึกษาตามวรรคหนึ่ง เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย อีกทั้งให้มีกลไกและระบบการผลิต คัดกรอง และพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพครูและอาจารย์ให้ได้ผู้มีจิตวิญญาณของความเป็นครู มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถและประสิทธิภาพในการสอน รวมทั้งมีกลไกสร้างระบบคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพครู อีกทั้งปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนทุกระดับเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ตามความถนัดและปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว โดยสอดคล้องกันทั้งในระดับชาติและระดับพื้นที่มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดาผู้ปกครองและภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ ให้คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อความเป็นไทยความเป็นพลเมืองที่ดีของชาติ การดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ ตลอดจนเพื่อการศึกษาต่อการศึกษาจึงเปรียบเสมือนหัวใจของการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการพัฒนาประเทศ โรงเรียนคือแหล่งเรียนรู้สำคัญที่จะพัฒนาเยาวชนให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์พร้อมที่จะเป็นพลังที่มีคุณค่าของสังคมประเทศชาติและโลก แหล่งเรียนรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาเยาวชนไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560, หน้า 1-90)

เทศบาลเมืองกาญจนบุรีกำหนดพันธกิจในการพัฒนาเทศบาลเมืองกาญจนบุรี มุ่งพัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการขนส่งให้สะดวกและทั่วถึงบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ส่งเสริม ฟื้นฟู และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นส่งเสริมและพัฒนา

การศึกษาให้มีประสิทธิภาพ (เทศบาลเมืองกาญจนบุรี, 2562, หน้า 3) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) เป็นโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรีที่มุ่งจัดการศึกษาโดยนำภูมิปัญญาชาวบ้านมามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเป็นการธำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการเผยแพร่ภูมิปัญญาในท้องถิ่นให้แก่ผู้ที่สนใจได้รับทราบและร่วมภูมิใจกับบุคลในท้องถิ่นด้วย ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่กับสังคมมนุษย์มาช้านานเป็นการดำรงในชีวิตที่เกี่ยวพันกับธรรมชาติของแต่ละท้องถิ่นโดยมีการปรับสภาพการดำเนินชีวิตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมธรรมชาติตามกาลเวลา (โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ), 2562, หน้า 36)

การปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น โดยโรงเรียนมีการให้ชุมชน ผู้ปกครอง ผู้นำทางศาสนาในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมการจัดการศึกษาให้สมาชิกของชุมชนมีส่วนร่วมให้มากขึ้น และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนนั้นทั้งหมด ควรสร้างหลักสูตรที่น่าสนใจและสอดคล้องกับความเป็นจริงให้มากที่สุด ในการร่างรายละเอียดหลักสูตรควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมให้มากทั้งผู้ออกแบบหลักสูตรและผู้ที่จะได้ผลประโยชน์จากหลักสูตรในการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้รู้จักท้องถิ่น เกิดความรักความภาคภูมิใจในท้องถิ่นของตนเองนั้น นอกจากการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับชีวิต อาชีพ เศรษฐกิจ และสังคมของท้องถิ่นแล้วจะต้องนำเอาทรัพยากรท้องถิ่นทั้งที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้นมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนด้วย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2557, หน้า 92) สอดคล้องกับ นรินทร์ สังข์รักษา (2562, หน้า 474) กล่าวถึง การจัดการเรียนการสอนไม่ควรใช้แต่ในห้องเรียน ต้องให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ประสบการณ์นอกห้องเรียน เป็นการใช้ชุมชนเป็นห้อง LAB (Community Lab) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้สภาพจริง และสร้างเสริมประสบการณ์ (Experience)

จากการดำเนินการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรยังมีน้อย ขาดการเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ขาดแคลนการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ชุมชน การถ่ายทอดความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่นและขาดความเชื่อมโยงเนื้อหาสาระในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานกับวิถีชุมชนปัญหาการจัดการเรียนการสอนก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ แหล่งเรียนรู้ที่มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ประกอบการเรียนการสอนสามารถพัฒนาโรงเรียนต้องมีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งผลให้การเรียนรู้ของผู้เรียนสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา เนื่องจากองค์ความรู้ต่างๆ นั้นมีอยู่ในสิ่งต่างๆ รอบตัวเราไม่ว่าจะเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มนุษย์สร้างขึ้น การจัดกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียนจึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในห้องเรียนอันกว้างใหญ่ผ่านประสบการณ์ตรงจากสภาพจริงในวิถีชีวิต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

2. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

3. เพื่อทดลองใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

4. เพื่อประเมินผลและถอดบทเรียนรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้บริหารสถานศึกษาได้แนวทางและกระบวนการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

2. ครูได้นำรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสอนในรูปแบบต่างๆ

3. เทศบาลเมืองกาญจนบุรี ได้ข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในท้องถิ่นเพื่อนำไปประยุกต์กับสถานศึกษาอื่นๆ ที่ต้องการพัฒนาการจัดการเรียนรู้

4. เทศบาลเมืองกาญจนบุรีโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) และหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการ เป็นผู้บริหาร/ครู จำนวน 5 คน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 5 คน ผู้ปกครอง จำนวน 5 คน และนักเรียน จำนวน 5 คน

1.2 กลุ่มเป้าหมายในการรับรองรูปแบบ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน

1.3 กลุ่มตัวอย่างในการทดลอง ใช้วิธีการเปิดตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ประกอบด้วย ครู จำนวน 48 คน นักเรียนจำนวน 274 คน

1.4 กลุ่มเป้าหมายในการถอดบทเรียน ประกอบด้วยครู จำนวน 20 คน นักเรียน จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียน แบบประเมินสมรรถนะในการจัดการเรียนรู้ของครู แบบประเมินทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน และการถอดบทเรียน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบกลุ่มสัมพันธ์

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย ใช้การวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research: R1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

ขั้นตอนที่2 การพัฒนา (Development: D1) สร้างรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

ขั้นตอนที่3 การวิจัย (Research: R2) ทดลองใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development: D2) ประเมินผลและถอดบทเรียนรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการและแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สรุปว่า โรงเรียนต้องมีการบริหารจัดการโดยการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น (local wisdom) ควรเร่งพัฒนาทั้งคน วิธีการ เครื่องมือเทคโนโลยี และระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อทำงานได้สำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมุ่งเป้าเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนโดยเน้นไปที่การศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์จริง จากการเรียนการสอนที่นักเรียนมีโอกาสเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ ถูกหล่อหลอมให้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของนักเรียนและการเรียนรู้ โดยครูผู้จัดการเรียนการสอนได้นำเอาแนวคิดของความพอเพียงไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและการปฏิบัติในทุกกิจกรรมการเรียนรู้ของโรงเรียน

2. รูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ใช้รูปแบบ PKNT Model สรุปองค์ประกอบ 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน (Planning : P) 2) การให้ความรู้ (Knowledge : K) 3) เครือข่ายวิชาการ (Networking : N) และ 4) การขยายผล (Transportability : T) ดังแสดงได้ตามแผนภูมิ ดังนี้

แผนภูมิ ต้นแบบรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) (PKNT Model)

3. ผลการทดลองใช้ โดยการจัดอบรม พบว่า การทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.63 และหลังอบรม 17.28 และเมื่อเปรียบเทียบคะแนน พบว่า หลังการอบรมครูมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการอบรม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

4. ผลการประเมินผลและถอดบทเรียนรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) พบว่า การประเมินระดับความรู้ความเข้าใจการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การประเมินระดับสมรรถนะในการจัดการเรียนรู้ของครู ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และระดับทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) จากการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) ของ

โรงเรียน พบว่า โรงเรียนตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี มีเนื้อที่จำกัด ทุกพื้นที่ในโรงเรียนจึงต้องจัดสรรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบกับโรงเรียนอยู่ในแหล่งเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันประกอบอาชีพ ผู้ปกครองนักเรียนส่วนมากไม่มีเวลา แต่ก็จะให้ความร่วมมือกับโรงเรียนด้านกำลังทรัพย์ ในการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียน การสอน โรงเรียนมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทางด้านวิชาการอยู่เสมอ ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการ (2562, หน้า 6) กำหนดให้สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมและการเรียนการสอนโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ โดยมีตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องคือ มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างหลากหลาย เหมาะสมกับธรรมชาติ และสนองความต้องการของนักเรียน มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้นักเรียนรู้จักคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหาและตัดสินใจ มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้นักเรียนรู้จักศึกษาหาความรู้ แสวงหาคำตอบ และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลา เนื่องจากองค์ความรู้ต่างๆ นั้นมีอยู่ในสิ่งต่างๆ รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มนุษย์สร้างขึ้น การจัดกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียนจึงเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เรียนรู้ ในห้องเรียนอันกว้างใหญ่ผ่านประสบการณ์ตรงจากสภาพจริงในวิถีชีวิต

2. การสร้างรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ใช้รูปแบบ PKNT Model โดย ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบในแต่ละขั้นตอนขึ้นเป็นโครงร่างรูปแบบแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องและความเหมาะสม พบว่าระดับความสอดคล้องและระดับความเหมาะสมของรูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงนำไปทดลองใช้รูปแบบดังกล่าวพบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงกมล แก้วแดง (2558, หน้า 94) ได้พัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยใช้ระบบ ClassStart รายวิชาการจัดการการปฏิบัติการ สำหรับนักศึกษาศูนย์การศึกษานนทบุรีมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่สรุปผลขั้นตอนของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยใช้ระบบ ClassStart เมื่อพัฒนาเสร็จแล้วได้นำไปปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจนได้รูปแบบที่มีเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มทดลองแล้วจึงได้ทำมาใช้เป็นเครื่องในการทดลองต่อไป โดยรูปแบบของ PKNT Model มี 4 องค์ประกอบ ผู้วิจัยขออภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 องค์ประกอบที่ 1 การวางแผน (Planning: P) โรงเรียนมีการวางแผนที่ดีเพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางเพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จที่คาดหวังในอนาคต โดยเลือกวิธีทำงานที่ดีที่สุดมีประสิทธิภาพมากที่สุด ให้บรรลุผลตามที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด ในประเด็นโดยกำหนดจุดหมายปลายทาง วิธีการดำเนินงาน และระยะเวลาในการดำเนินงาน การวางแผนที่ดีจึงเป็นเครื่องมือในการควบคุมให้เกิดสิ่งต้องการให้สัมฤทธิ์ผลในอนาคต ช่วยลดการสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ทำให้มีการกำหนดขอบเขตในการทำงานที่แน่นอน และมีนโยบายที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเตรียมรับ

สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนป้องกันการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน

2.2 องค์ประกอบที่ 2 การให้ความรู้ (Knowledge: K) การดำเนินการฝึกอบรมการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความชำนาญ และการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ กระตุ้นให้ครูประสบความสำเร็จมีทักษะ ความสามารถ ความชำนาญ และเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของตนเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมสำหรับบุคลากรในโรงเรียนเป็นการมุ่งเน้นการเพิ่มทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคล ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยมุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนที่จะสามารถพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ให้เจริญสืบต่อไป

2.3 องค์ประกอบที่ 3 เครือข่ายวิชาการ (Networking: N) การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน โดยใช้การเรียนนอกห้องเรียน มุ่งใช้ชุมชนเป็นแหล่งเรียนรู้ โดยใช้ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ในชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ เป็นรูปแบบการจัดการเรียนที่เน้นให้นักเรียนได้เกิดการเรียนรู้จากการได้ลงพื้นที่ปฏิบัติงานจากสถานการณ์จริงของชุมชน โดยมุ่งจัดการศึกษาให้ทุกคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจร่วมดำเนินการ ร่วมรับผิดชอบร่วมติดตามประเมินผล ร่วมแก้ปัญหา และร่วมชื่นชม ให้อิสระความยืดหยุ่นและความคล่องตัวกับผู้จัดการศึกษาบนความหลากหลายและสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นและสังคมไทยการร่วมแก้ปัญหา เมื่อมีปัญหาการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมหรือภาพรวมของโรงเรียน คณะทำงานโครงการฯและชุมชนได้ร่วมกันแก้ไขปัญหา

2.4 องค์ประกอบที่ 4 การขยายผล (Transportability: T) การส่งเสริมให้ครูและนักเรียนนำความรู้ที่ได้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น และชุมชน นำองค์ความรู้ต่างๆ มาขยายผล เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และพัฒนาสู่ทักษะอาชีพ ซึ่งการศึกษาเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ การประกอบอาชีพ การมีรายได้เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และการพึ่งพาตนเองได้ในที่สุด การส่งเสริมให้ครูและนักเรียน นำความรู้ที่ได้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น และชุมชน นำองค์ความรู้ต่างๆ มาขยายผล เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และพัฒนาสู่ทักษะอาชีพ เช่นกิจกรรมทองม้วนนวลศรี กิจกรรมปลูกผักปลอดสารพิษ กิจกรรมขนมทองโย๊ะ กิจกรรมนวดแผนไทย กิจกรรมนาฏศิลป์สร้างสรรค์ กิจกรรมเสริมสวย

3. การประเมินผลการทดลองและปรับปรุงรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) อภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการนำแนวทางการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้

ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนโดยทำการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ให้กับครูผู้สอน ได้มีความรู้ในการจัดการเรียน และมีการปฏิบัติการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของจักรกฤษ วิชา (2556, หน้า 35) กล่าวถึงแนวคิดใหม่ในการจัดการศึกษา คือการให้ชุมชนและท้องถิ่นและทุกส่วนของสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากสถานศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคม สถานศึกษาจึงควรเป็นสถานศึกษาของชุมชนที่มีการจัดการเรียนการสอน โดยการรู้เห็นและความร่วมมือของประชาชนและชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชนจึงมีความสำคัญเนื่องจากทำให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ของสถานศึกษาเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจและความนิยมให้เกิดขึ้นในชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันท์พัทธนันท์ เชื้อแก้ว (2555, หน้า 27) ที่สรุปข้อค้นพบไว้ว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนการสอนโดยบูรณาการการเรียนรู้นอกห้องเรียนและการกระจ่างค่านิยมเพื่อเสริมสร้างความรู้และการปฏิบัติเพื่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียนประถมศึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในท้องถิ่นชุมชนนั้นๆ ให้เป็นผู้มีความรู้ ทักษะกระบวนการและมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของครู ผู้ปกครอง ชุมชน

3.2 สมรรถนะในการจัดการเรียนรู้ของครูภาพรวมมีทักษะอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะในการพัฒนาสมรรถนะในการจัดการเรียนรู้ของครู โรงเรียนได้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการเขียนแผนการสอน การพัฒนาสื่อนวัตกรรมการศึกษา และรูปแบบการสอนที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน และที่สำคัญคือการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนและการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานทำให้ครูมีการพัฒนาด้านการผลิตนวัตกรรมที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนในจังหวัดกาญจนบุรี เช่น เรื่อง สุสานสัมพันธมิตร สะพานข้ามแม่น้ำแคว พิพิธภัณฑ์เฉลยศึก ปราสาทเมืองสิงห์ แหล่งเรียนรู้ทางธรรมชาติ เช่น น้ำตกต่างๆ ถ้ำกระแซ เส้นทางรถไฟสายมรณะ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม เช่นวัดต่างๆ และหมู่บ้านหนองขาวโดยนำมาบูรณาการกับกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ สอดคล้องกับแนวทางของวิไลภรณ์ ฤทธิคุปต์ (2561, หน้า 4) กล่าวสรุปถึงการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน เป็นกลยุทธ์หรือรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่บูรณาการเนื้อหาตามหลักสูตรให้เชื่อมโยงกับชุมชนโดยใช้การปฏิบัติงานเป็นฐานให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติงานจากสถานการณ์จริงในชุมชน ภายใต้การมีส่วนร่วมระหว่างครูนักเรียน และกลุ่มคนในชุมชน เช่นการไปศึกษาเรื่องประวัติศาสตร์วัฒนธรรม การทำมาหากิน หัตถกรรม การศึกษาพยาบาลแบบพื้นบ้านจากบุคคล และองค์กรในชุมชนนอกเหนือไปจากการเรียนรู้ในห้องเรียน กระบวนการสำคัญของการเรียนรู้ใช้การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรู้ในเนื้อหาตามหลักสูตรและเข้าใจชุมชนมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สุมาลี ชัยเจริญ (2557, หน้า 38) กล่าวว่าแนวคิดใหม่ในการจัดการศึกษา คือ การให้ชุมชนและท้องถิ่นและทุกส่วนของสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากสถานศึกษาเป็นหน่วยงานของสังคม โรงเรียนจึงควรเป็นโรงเรียนของชุมชนที่มีการจัดการเรียนการสอน โดยการรู้เห็นและความร่วมมือของประชาชนและชุมชน

3.3 ด้านทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน ภาพรวมนักเรียนมีทักษะอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก การจัดการเรียนรู้ของโรงเรียนมีการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ให้นักเรียนเรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชน จากการจัดกิจกรรมนอกห้องเรียน เพื่อให้ได้เกิดการลงมือปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวรรณ ฉัตรสุริยวงศ์ (2558, หน้า 89) ได้ศึกษากระบวนทัศน์การจัดการเรียนรู้ใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา ที่ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ผลการถอดบทเรียนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน พบว่า นักเรียนได้เรียนรู้ชีวิตจริงของตนเองและชุมชนในด้านต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรัก ความภาคภูมิใจและมีความผูกพันและมีจิตสำนึกรักท้องถิ่น ตลอดจนมีความรู้ความสามารถในการคิด การจัดการและการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ การเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานทำให้นักเรียนมีความสามารถปฏิบัติด้านการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียน อยู่ในระดับดีมาก นักเรียนมีจิตสำนึกรักท้องถิ่นในระดับมาก นักเรียนเห็นคุณค่าของภูมิปัญญาท้องถิ่น นักเรียนมีจิตสำนึกรักท้องถิ่นในระดับมาก โดยจะเห็นได้จากการที่นักเรียนให้ความร่วมมืออย่างมากในการทำกิจกรรมนอกห้องเรียน นักเรียนนำความรู้ที่ได้รับจากการ เรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นไป เผยแพร่แก่คนอื่นๆ และนำไปใช้ความรู้ในการประกอบอาชีพได้ในอนาคต

นักเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) มาจากหลากหลายชุมชน การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาหลังจากอบรมให้ดำเนินการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ต้องทำกิจกรรมเพื่อการจัดการเรียนการรู้ส่งเสริมและพัฒนาให้มีการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีหลักสูตรสถานศึกษาที่ต้องการเพิ่มเติมอะไรบ้าง ซึ่งสรุปว่าชุมชนร่วมดำเนินการในหลักสูตรเพิ่มเติม คือ ได้กำหนดเป็นหลักสูตรท้องถิ่นโดยมุ่งส่งเสริมให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง โดยมีชุมชนจะเป็นหลักในการดำเนินการ ซึ่งมีการปลูกพืชชนิดต่างๆ การเลี้ยงสัตว์ การแปรรูปอาหาร การผลิตน้ำยาล้างจาน การผลิตปุ๋ยชีวภาพ น้ำหมักชีวภาพ มีภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชนมาเป็นวิทยากรเพราะสิ่งเหล่านี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิตประจำวัน และสามารถพัฒนาเป็นอาชีพได้ในอนาคตการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาจะมีการประชุมคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ร่วมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น เสนอความคิดเห็นในการวางแผนและจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชนเป็นสำคัญว่าต้องการให้จัดทำหลักสูตรไปในทิศทางใดเน้นให้นักเรียนได้เรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ ทั้งความรู้ทางด้านวิชาการที่เกิดจากสถานศึกษาและความรู้ทางด้านอาชีพที่เกิดจากกิจกรรมนอกห้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 การนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ไปใช้จริงครูผู้สอนควรเข้าใจและดำเนินการตามองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ต้องฝึกนักเรียนให้กำกับการเรียนรู้ของตนเองโดยครูคอยดูแล แนะนำ ช่วยเหลือในการเรียนรู้ให้เป็นไปตามขั้นตอน

1.2 ครูควรแนะนำให้นักเรียนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการทำงานกลุ่ม และให้ทุกคนในกลุ่มมีบทบาท มีความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน ครูควรแนะนำขยายความเข้าใจในการคิดทุกขั้นตอน กระตุ้นเสริมแรงให้ผู้เรียนพัฒนาตนเองชมเชยเมื่อผู้เรียนมีความก้าวหน้ามากขึ้นจากเดิม ประเมินผลการเรียนระหว่างเรียนและสิ้นสุดการเรียนครูต้องจัดเนื้อหาให้บูรณาการเชื่อมโยงกันและจัดการเรียนการสอนตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาต้องศึกษา พัฒนาและปรับปรุง คือ ส่งเสริมให้มีการนิเทศการสอนเพื่อพัฒนาสมรรถภาพการจัดการเรียนรู้ของครูตามแนวทางการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนโดยมุ่งนำผลพัฒนาลงสู่นักเรียนอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน แยกเป็นรายวิชาอื่นๆ เช่น กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น โดยมุ่งเน้นทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นของวิชานั้นๆ เพื่อให้ผลการเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียนของสถานศึกษาขนาดใหญ่ระหว่างภาครัฐและเอกชนและเปรียบเทียบความแตกต่างในการบริหาร

2.3 ควรมีการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เป็นโครงการและการเรียนรู้โดยการลงพื้นที่จริงให้มากนักเรียนได้รับประสบการณ์ตามสภาพจริง ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับความแตกต่างของตัวแปรเช่น นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกัน จะมีทักษะการเรียนรู้แตกต่างกันด้วย

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พุทธศักราช 2562.* กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

จักรกฤษ วิชา. (2556). *เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการบริหารวิชาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ดวงกมล แก้วแดง. (2558). *การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยใช้ระบบ ClassSmart รายวิชาการจัดการการปฏิบัติการ สำหรับนักศึกษา Block Course ศูนย์การศึกษานนทบุรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.* กรุงเทพฯ: สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

เทศบาลเมืองกาญจนบุรี. (2562). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา.* กาญจนบุรี: เทศบาลเมืองกาญจนบุรี.

นรินทร์ สังข์รักษา. (2562). *วิธีวิทยา เทคนิคและเครื่องมือประเมิน การเรียนรู้เชิงบูรณาการของผู้เรียน.* เพชรบุรี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นันท์พัทธนันท์ เชื้อแก้ว. (2555). *การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยบูรณาการการเรียนรู้นอกห้องเรียนและการกระจ่างค่านิยมเพื่อเสริมสร้างความรู้และการปฏิบัติเพื่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียนประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชกิจจานุเบกษา. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.* เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, 6 เมษายน 2560, หน้า 1-90.

โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ). 2562. *รายงานการประเมินตนเอง (SAR) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ).* กาญจนบุรี: โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ).

วิไลภรณ์ ฤทธิคุปต์. (2561). *การจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน : กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของครูในศตวรรษที่ 21.* พะเยา: วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา.

ศรีวรรณ ฉัตรสุริยวงศ์. (2558). *กระบวนทัศน์การจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา.* นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุมาลี ชัยเจริญ. (2557). *การออกแบบการสอน หลักการ ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.* ขอนแก่น: สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2557). *การใช้แหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนและชุมชน.*กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

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

การประเมินผลและถอดบทเรียนโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

The Evaluation and Learning Reflection of Eco-School Project, Tessaban 3 (Ban Bo) school

Received 7 August 2021
Revised 7 September 2021
Accepted 7 September 2021

บรรจง น้อยพันธุ์
โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)
Banjong Noiphan
Tessaban 3 (Banbo) School

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการ ศึกษาแนวทางการดำเนินงานโครงการและถอดบทเรียนการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) รูปแบบการประเมินใช้รูปแบบการประเมิน CIPPiest ของ Stufflebeam ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับการวิเคราะห์ สรุปผลการประเมิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ ครู 48 คน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 13 คน ผู้ปกครองนักเรียน 274 คน และนักเรียน 274 คน ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง และนักเรียน กลุ่มละ 4 คน รวมจำนวน 16 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการประเมิน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการประเมินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านผลผลิต ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านประสิทธิผล ด้านการถ่ายโยงความรู้ ด้านผลกระทบ ด้านกระบวนการ และด้านความยั่งยืน 2) แนวทางการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สรุปได้ว่า ควรส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างประหยัด เร่งสร้างจิตใต้สำนึกการใช้พลังงานอย่างประหยัด การหมุนเวียนวัสดุที่นำกลับมาใช้ใหม่ ควรเน้นการปฏิบัติจริง ให้นักเรียนลงพื้นที่จริง และลงมือปฏิบัติ โดยมีภูมิปัญญาชาวบ้านเป็นผู้ให้ความรู้ในเรื่องการฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เร่งส่งเสริมการนำวัสดุที่หาได้ในท้องถิ่นนำมาใช้ในการเรียนการสอน การลดการทิ้งขยะหรือการหมุนเวียนกลับมาผลิตใหม่ 3) การถอดบทเรียน สรุปว่า โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ควรกำหนดกิจกรรมในโครงการ กำหนดมาตรการการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตลอดปีการศึกษา อีกทั้งบุคลากรในโรงเรียนควรดำเนินชีวิตเป็นต้นแบบให้กับชุมชนทางด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม การลดรายจ่ายเรื่อง

พลังงานในภารกิจของโรงเรียน ผลลัพธ์ของโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) ควรลดรายจ่ายค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนอีกทั้งค่าน้ำประปาควรจะลดลง อย่างน้อยร้อยละ 5

คำสำคัญ : การประเมินผล, ถอดบทเรียน, อีโคสคูล

Abstract

The research was to study project evaluation, study the guidelines and to visualize the lessons learned the institute for Eco-School Project of Tessaban 3 (Banbo) School. Assessment model using Stufflebeam's CIPPiest Evaluation, the quantitative and qualitative data was analyzed to conclude the evaluation result. The samples were 4 groups, 48 teachers, 13 basic education committees, 274 parents and 274 students. The qualitative data (specific random) has got from teachers, basic education committees, parents and students, 4 people per group, total 16 people by selective selection. The quantitative data was analyzed by computer programs by using percentage, mean, standard deviation and contents analyzed was the qualitative data.

The results of the study revealed that: 1) The evaluation of the Eco-School project of Tessaban 3 (Banbo) School was overall and in each aspect at the high level, ranking in order of mean from high to low were productive, context, input, effectiveness, knowledge transfer, estimation of the effects, process and sustainable. 2) the guidelines of the Eco-School project, Tessaban 3 (Banbo) should promote energy saving, rapid create a subconscious mind to use energy economically through recycled materials such as plastic bags, water bottles, paper boxes, and reduce waste. Moreover, students should focus on going into the real practice area with folk wisdom as knowledgeable in the rehabilitation and conservation of nature. The real practice will make students have service mind, and also have a sense of love, cherish resources because they feel the local environment belong them. The school should promote using local material in learning activities, reuse material and reduce waste. 3) the learning reflection can suggest that Tessaban 3 (Banbo) should clearly define the activities in the project, and also to establish measures to conserve energy and the environment continuously throughout the academic year. School personnel should live as role models for the community in energy and environmental conservation, such as recycling waste, reuse, reduce plastic bag using, reduce energy expenditures in school missions etc. The results of Eco-School project should reduce the monthly electricity bill and the water bill should be reduced by at least 5 percent.

Keywords: evaluation, reflection, Eco-School

บทนำ

โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) เข้าร่วมกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะโรงเรียนตั้งอยู่ใกล้กับจุดเสี่ยงในเรื่องมลภาวะทางอากาศการเขตที่ตั้งโรงเรียนอยู่ติดถนนใหญ่ มีการจราจร หนาแน่นทั้งวัน จากความคับคั่งของเขตชุมชนเมือง และสถานที่ตั้งโรงเรียนอยู่ติดกับโรงพยาบาลซึ่งเป็นแหล่งชุมนุมของผู้ป่วย โอกาสที่โรงเรียนจะหลีกเลี่ยงจากปัญหามลภาวะนั้นไม่มีจึงต้องช่วยกันดูแลไม่ให้สิ่งแวดล้อมในปัจจุบันเลวร้ายลงกว่าเดิม ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหลายๆ ฝ่าย และถือเป็นจุดแข็งของโรงเรียนที่จะสร้างความตระหนักให้นักเรียน ชุมชน ได้เห็นความสำคัญของการช่วยกัน ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในเรื่องการลดปริมาณขยะ การประหยัดพลังงานและรู้คุณค่าของน้ำ ใช้พืชหรือวัสดุในท้องถิ่นมาเพิ่มเติมในหลักสูตรของทางโรงเรียนโดยนำมาใช้บูรณาการสู่การเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี จึงถือ ได้ว่าโรงเรียนได้ใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันภายใต้โครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โดยส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้กับนักเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้มีจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์พลังงาน เมื่อได้ดำเนินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) ก็ประสบความสำเร็จด้วยดี

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้ประเมินโครงการจึงได้ดำเนินการประเมินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) เพื่อต้องการทราบว่าบริบท หรือสภาพแวดล้อมใดบ้างที่เป็นปัญหา หรืออุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ รวมทั้งศึกษาข้อผิดพลาดทางด้านปัจจัย กระบวนการ ผลผลิตที่มีผลกระทบต่อการดำเนินโครงการ รวมถึงแนวทางการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกทั้งศึกษาข้อผิดพลาดทางด้านปัจจัย กระบวนการ ผลผลิตที่มีผลกระทบต่อการดำเนินโครงการ รวมถึงแนวทางการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปถอดบทเรียน นำเสนอเป็นแนวทางและได้บทเรียนในการดำเนินโครงการของสถานศึกษาอื่นๆ เป็นต้นแบบและขยายผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ กับสถานศึกษาอื่น ๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต ด้านผลกระทบ ด้านประสิทธิผล ด้านความยั่งยืน และด้านการถ่ายโยงความรู้

2. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

3. เพื่อถอดบทเรียนการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) มีข้อมูลสารสนเทศเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการด้านผลผลิต ด้านผลกระทบ ด้านประสิทธิผล ด้านความยั่งยืน และด้านการถ่ายโยงความรู้สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการต่อไป

2. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยมากำหนดนโยบายและวางแผนในการพัฒนาการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. กองการศึกษาเทศบาลเมืองกาญจนบุรี และโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ได้สารสนเทศอันจะเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุง สนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง / กลุ่มเป้าหมาย

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการเปิดตารางของ Krejcie & Morgan (1970, p. 607) ประกอบไปด้วย ครูโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) จำนวน 48 คน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 13 คน ผู้ปกครอง จำนวน 274 คน และนักเรียน จำนวน 274 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลหลัก กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ประกอบด้วย ครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง และนักเรียน กลุ่มละ 4 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 16 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบไปด้วย

2.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ฉบับคือ แบบสอบถามครู/คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน แบบสอบถามผู้ปกครอง และแบบสอบถามนักเรียน

2.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างชนิดปลายเปิดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล เชิงปริมาณ จากแบบสอบถาม การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไป สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ และร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางและเขียนพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การถอดบทเรียนโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ การประเมินผลการดำเนินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) และปัญหา อุปสรรคในการดำเนินโครงการด้วยการสนทนากลุ่ม

ได้แก่ รูปแบบการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียนโดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจการจัดการเรียนรู้กิจกรรมนอกห้องเรียน แบบประเมินสมรรถนะในการจัดการเรียนรู้ของครู แบบประเมินทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน และการถอดบทเรียน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test (dependent)

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการประเมินใช้รูปแบบการประเมิน CIPPiest ของ Stufflebeam (2003) ประกอบไปด้วย 8 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต ด้านผลกระทบ ด้านประสิทธิผล ด้านความยั่งยืน และด้านการถ่ายโยงความรู้ ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับการวิเคราะห์สรุปตีความผลการประเมิน โดยทดลองในปีการศึกษา 2563 ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการประเมินการดำเนินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านผลผลิต ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านประสิทธิผล ด้านการถ่ายโยงความรู้ ด้านผลกระทบ ด้านกระบวนการ และด้านความยั่งยืน สรุปผลในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านบริบท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านปัจจัยนำเข้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านผลผลิต การเขียนแผนการจัด การเรียนรู้ การประเมินกรอบพันธกิจ 4 มิติ และด้านผลผลิต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านผลกระทบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านประสิทธิผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านความยั่งยืน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.8 ด้านการถ่ายโยงความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สรุปได้ว่า ควรส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างประหยัด เร่งสร้างจิตใต้สำนึกการใช้พลังงานอย่างประหยัด การหมุนเวียนวัสดุที่นำกลับมาใช้ใหม่ เช่น ถุงพลาสติก ขวดน้ำ กล่องกระดาษ มุ่งลดการทิ้งขยะ โดยไปเพิ่มการหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ ควรเน้นการปฏิบัติจริง ให้นักเรียนลงพื้นที่จริง และลงมือปฏิบัติ โดยมีภูมิปัญญาชาวบ้านเป็นผู้ให้ความรู้ในเรื่องการฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การได้ลงมือปฏิบัติจริงนั้นเป็นการปลูกฝังทำให้เด็กมีจิตอาสาสำนึก รัก หวงแหนทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นซึ่งตนเองเป็นเจ้าของ เร่งส่งเสริมการนำวัสดุที่ที่หาได้ในท้องถิ่นนำมาใช้ในการเรียนการสอน การลดการทิ้งขยะหรือการหมุนเวียนกลับมาผลิตใหม่

3. การถอดบทเรียน สรุปว่า โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ควรกำหนดกิจกรรมในโครงการ กำหนดมาตรการการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตลอดปีการศึกษา อีกทั้งบุคลากร ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ควรดำเนินชีวิตเป็นต้นแบบให้กับชุมชนทางด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น การนำขยะกลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง การหมุนเวียนสิ่งของที่สามารถใช้ซ้ำได้ การลดการใช้ถุงพลาสติก การใช้น้ำแบบหมุนเวียน การลดรายจ่ายเรื่องพลังงานในภารกิจของโรงเรียน ผลลัพธ์ของโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) ควรลดรายจ่ายค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนอีกทั้งค่าน้ำประปาควรจะลดลงอย่างน้อย ร้อยละ 5 การใช้น้ำแบบหมุนเวียน การลดรายจ่ายเรื่องพลังงานในภารกิจของโรงเรียน ผลลัพธ์ของโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) ควรลดรายจ่ายค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนอีกทั้งค่าน้ำประปาควรจะลดลง อย่างน้อย ร้อยละ 5

อภิปรายผล

1. การประเมินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) มีรายละเอียดแต่ละด้านคือ

1.1. ผลการประเมินด้านบริบท ของโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) เป็นการประเมินความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการที่สภาพพื้นฐานทั่วไปของโรงเรียนว่าสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันปัญหาและความต้องการหรือไม่ ครูและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การกำหนดวัตถุประสงค์โครงการฯ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะโครงการ

โรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ที่กำหนดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไว้ในหมวดบททั่วไปในมาตรา 6 การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และในมาตรา 7 ในกระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็น ประมุขรู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิ หน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย และในมาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ ตามที่กระทรวงศึกษาธิการ (2562, หน้า 16) กำหนดความสำคัญให้เป็นหน้าที่ของโรงเรียนที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของหน่วยต้นสังกัดและความต้องการของชุมชน รองลงมาคือการนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย ที่เป็นเช่นนี้เพราะให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

1.2 ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า ของโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการประเมินการดำเนินงานของโครงการ เป็นกระบวนการประเมินเพื่อตรวจสอบความพร้อมของบุคลากร แผนการดำเนินงาน งบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์ โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุดคือ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ที่เป็นเช่นนี้เพราะขั้นตอนการดำเนินการได้มีการจัดการอบรมโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน สิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมให้ครูพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาและแผนการจัดการเรียนรู้ บูรณาการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนสู่ชุมชน ในการตรวจสอบพบว่า ครูมีการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนสอดแทรกไว้ในการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ตนเองรับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของ เทศบาลเมืองกาญจนบุรี (2562, หน้า 2) ได้กำหนดนโยบายการพัฒนาสังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ไว้ในยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ด้านทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับการประเมินโครงการของ นริษา ไพโรจน์ (2555, หน้า 72) ที่ประเมินโครงการพัฒนาพฤติกรรมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของนักเรียน โดยใช้การทำงานเป็นทีมโรงเรียนสุเหร่าบ้านม้า ที่ส่งเสริมจิตสำนึก การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมผ่านกระบวนการส่งต่ออย่างเป็นระบบภายใต้รูปแบบการสื่อสารของโรงเรียน ควรมีการแจ้งแผนการดำเนินในภาพรวมของโครงการ และกิจกรรมต่างๆ อยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้นักเรียนและผู้ปกครองเข้าใจความเป็นไปของโครงการในระยะต่างๆ

1.3. ผลการประเมินด้านกระบวนการ ของโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) เป็นการประเมินวิธีการดำเนินงานตามแผน การเก็บ รวบรวมข้อมูล สารสนเทศต่างๆ ว่าเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ หรือเป็นไปตามขั้นตอนที่วางไว้เพียงใด พบว่า มีส่วนร่วมในการ

เตรียมเนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ในการดำเนินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ได้มีการจัดการอบรมเพื่อการอนุรักษ์พลังงานสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดปฏิทินงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบงาน การกำหนดกิจกรรมย่อยต่างๆ ของโครงการ จึงทำให้คณะทำงานทำตามแผนงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับการประเมินโครงการของ อภิชัย เอี่ยมสำลี (2559, หน้า 102) ที่ประเมินโครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้การวิจัยเป็นฐานของครูสู่ผู้เรียน โรงเรียนวัดชลอ ที่ก่อนดำเนินงานโครงการ ได้จัดการอบรมครูและบุคคลากรทางการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินโครงการได้อย่างถูกต้อง ตรงกับจุดมุ่งหมายที่โรงเรียนกำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ครูชำนาญการพิเศษ ในการสนทนากลุ่มกล่าวว่า โรงเรียนควรกำหนดกิจกรรมในโครงการกำหนดมาตรการประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่องตลอดปีการศึกษา เช่น ประกวดห้องเรียนดีเด่นด้านศาสตร์พระราชาเพื่อการลดการใช้พลังงาน การสร้างจิตสำนึกและการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า ประกวดสิ่งประดิษฐ์จากวัสดุเหลือใช้ กิจกรรมรณรงค์การมีส่วนร่วมของครัวเรือนในการคัดแยกขยะ ตลาดนัดโรงเรียน การดำเนินงานปรับปรุงภูมิทัศน์ห้องเรียน เพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนสู่ชุมชน กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม โครงการธนาคารขยะ สมุดบัญชีออมทรัพย์พอเพียง

1.4. ผลการประเมินด้านผลผลิต ของโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) เป็นการประเมินคุณลักษณะของครู และนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) มีประเด็นในการอภิปรายได้ ดังนี้

1.4.1 ผลการประเมินการดำเนินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ มีความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ โรงเรียนโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ได้ดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของ สมศ. กำหนดไว้ในมาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ ซึ่งในตัวชี้วัดที่ 2.4 กำหนดว่า ตระหนัก รู้คุณค่า ร่วมอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560, หน้า 7) และสอดรับกับกลยุทธ์ของ เทศบาลเมืองกาญจนบุรีจึงได้จัดทำโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ได้รับความร่วมมือจากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นองค์รวม ขยายผลของโครงการไปสู่นักเรียน ครู ร้านค้าในโรงเรียน โรงเรียนใกล้เคียง ชุมชนและประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

1.4.2 ผลการประเมินกรอบพันธกิจ 4 มิติ สอบถามครูและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะการจัดการเรียนรู้ตามโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โดยใช้บันได 7 ขั้น ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ ถ้านักเรียนได แสดงออกมาและมีเหตุผลประกอบที่มาจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง ก็จะเกิดพลังทางปัญญาที่สามารถนำพานักเรียนเหล่านี้ไปเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ ที่สำคัญกับตนเอง ครอบครัว และชุมชนต่อไปได้อย่างไมมีที่สิ้นสุด ตรงกับคำที่ว่า การเรียนรู้ไมมีที่สิ้นสุด หรือ Infinity นั่นเอง (โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ), 2563, หน้า 5)

1.4.3 ผลการประเมินด้านผลผลิต สอบถามครู คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง และนักเรียน มีความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ จากการดำเนินการนักเรียนได้มีการคัดแยกขยะเพื่อนำขยะที่สามารถแปรรูปได้นำกลับมาใช้ใหม่ได้อีกครั้ง อีกทั้งนักเรียนยังขยายผลไปสู่บ้านของนักเรียน โดยให้ผู้ปกครองช่วยกันคัดแยกขยะ แล้วนำขยะกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวทางของ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2560, หน้า 2) กำหนดเรื่อง โรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน Eco-school การพัฒนาโรงเรียนทั้งระบบที่เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นแนวคิดหลักในการพัฒนาโรงเรียน อันประกอบด้วยพันธกิจ 4 ด้าน

1.4.4 ผลการประเมินด้านผลกระทบ ครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองและนักเรียน มีความคิดเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ เพราะผู้เข้าร่วมโครงการเข้าใจวิธีการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) สอดคล้องกับแนวทางของ ทัศนี พนมสารนรินทร์ (2558, หน้า 78) ที่ประเมินโครงการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนสู่ชุมชน พบว่า ในการสร้างจิตสำนึกการใช้พลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างรู้คุณค่าควรใช้เครือข่ายชุมชน

1.4.5 ผลการประเมินด้านประสิทธิผล ครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียน มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) มีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมทำให้ประสิทธิผลเกิดกับนักเรียน ครู และชุมชนใกล้เคียง ในการตระหนักถึงความสำคัญของพลังงาน และ สิ่งแวดล้อม อาทิ การใช้พลังงานอย่างประหยัด โดยร่วมมือกันใช้ไฟฟ้าและน้ำประปาอย่างประหยัด ลดปริมาณขยะ โดยการคัดแยกขยะ แล้วนำมารีไซเคิล มีกิจกรรมกระตุ้นรณรงค์ส่งเสริมการมีส่วนร่วม สอดคล้องกับการรายงานการประเมินโครงการของ นริษา ไพโรจน์ (2555, หน้า 75) ที่ประเมินโครงการ พัฒนาพฤติกรรมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของนักเรียนโดยใช้การทำงานเป็นทีม โรงเรียนสุเหร่าบ้านม้า สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

1.4.6 ผลการประเมินด้านความยั่งยืน พบว่า ด้านผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาครอบครัวอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้ เพราะนักเรียนนำความรู้เกี่ยวกับการน้อมนำหลักศาสตร์พระราชาเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมจากโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาครอบครัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งการช่วยกันประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ การคัดแยกขยะ การจัดการขยะ การรณรงค์และ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับ สรวิชญ์ สินสวาท (2562, หน้า 123) ได้ประเมินโครงการโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Eco-school) โรงเรียนบ้านหนองปลากระดี่

1.4.7 ผลการประเมินด้านการถ่ายโยงความรู้ จากการประเมินพบว่า ครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ นักเรียนและครูได้

จัดทำกิจกรรมอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม โดยการสร้างจิตสำนึกและการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า และกิจกรรมรณรงค์การมีส่วนร่วมของครัวเรือนในการคัดแยกขยะ ไปสู่ชุมชน สอดคล้องกับนปดล นพเคราะห์ (2557, หน้า 103) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการดำเนินงานโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาควรมีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติให้กับโรงเรียนอย่างชัดเจนจากหน่วยงานต้นสังกัด และให้ผู้บริหารสถานศึกษาทุกแห่งได้เข้ารับการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้เข้ารับการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการบูรณาการสิ่งแวดล้อมศึกษากับกิจกรรมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

2. แนวทางการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) พบว่าควรเร่งส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างประหยัด และคุ้มค่าโดยการสร้างค่านิยมและ จิตใต้สำนึกการใช้พลังงาน มีการวางแผนและควบคุมการใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ โดยการนำวัสดุที่ชำรุดนำมาซ่อมใช้ใหม่ การลดการทิ้งขยะหรือการหมุนเวียนกลับมาผลิตใหม่ แนวทางการส่งเสริมความสำเร็จของโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) จำเป็นต้องให้เกิดการบูรณาการความร่วมมืออย่างแท้จริงระหว่างโรงเรียน ครู นักเรียน และชุมชน

โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ดำเนินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) ได้รับความร่วมมือจากโรงเรียน ครู นักเรียน และชุมชนจึงได้กำหนดนโยบายการประหยัดพลังงานไว้อย่างเป็นรูปธรรมโดยกำหนดแนวทางการใช้พลังงาน ทั้งน้ำประปา ไฟฟ้า และการใช้สิ่งแวดล้อมอย่างรู้คุณค่า ซึ่งครูนักเรียนและชุมชนมีพฤติกรรมการใช้น้ำอย่างประหยัด โรงเรียนสามารถลดค่าไฟ ค่าน้ำลงได้ จากเดิมอย่างน้อยร้อยละ 5 จากการดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) โรงเรียนมีการรณรงค์ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของครู นักเรียนและชุมชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน ผ่านกิจกรรมต่างๆ ในโครงการ มีการคัดแยกขยะ การสร้างจิตสำนึกและการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า ประกวดสิ่งประดิษฐ์จากวัสดุเหลือใช้การปลูกพืชสวนครัว เป็นต้น โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากครู นักเรียน ชุมชน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่อง ทำให้การดำเนินงานโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) เกิดผลเป็นรูปธรรม และได้วางแผนในการดำเนินการโครงการฯในปีการศึกษาต่อไป เพื่อให้เกิดพฤติกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงานอย่างเห็นได้ชัดเจน สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และความต้องการของโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) อย่างยั่งยืนและสามารถเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของนักเรียน ชุมชน สร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อไป

3. การถอดบทเรียนโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) โรงเรียนควรมีการแจ้งแผนการดำเนินในภาพรวมของโครงการ และกิจกรรมต่างๆ อยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้นักเรียนและผู้ปกครองเข้าใจความเป็นไปของโครงการในระยะต่างๆ แนวทางการอนุรักษ์พลังงานและ

สิ่งแวดล้อมโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) ควรส่งเสริม การเรียนเกี่ยวกับการประดิษฐ์สิ่งของจากวัสดุเหลือใช้เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนานักเรียนเรื่องการนำหลักการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมจนทำให้นักเรียนได้รับการยอมรับจากชุมชนว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมทางด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเหมาะสมสูงสุด ผู้ประเมินโครงการเห็นว่า โครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) นี้มีประโยชน์ต่อสถานศึกษา ครู นักเรียน และชุมชน สร้างความรู้ ความสามรถในการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ ทำให้ปัญหาต่างๆ ได้รับการศึกษาปัญหา กำหนดเป้าหมาย อภิปราย สะท้อนผล แลกเปลี่ยนกับบุคคลอื่น เพื่อกำหนดวิธีการดำเนินการ โดยพิจารณาและสะท้อนผล จึงสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีคุณภาพ เห็นควรให้ดำเนินการต่อไปอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 การบริหารงานด้านบุคลากรควรมีการสร้างความเข้าใจให้สอดคล้องกันในวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและรายละเอียดต่างๆ ของการดำเนินงานรวมทั้ง องค์ความรู้ต่างๆ ที่จะถ่ายทอดสู่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1.2 ด้านกระบวนการ พบว่ามีการกำหนดกิจกรรมภายในโครงการค่อนข้างน้อยแต่จะมีกิจกรรมเสริมเข้ามาจากโครงการอื่นๆ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

1.3ด้านผลผลิต พบว่าครู นักเรียนและชุมชน มีเพียงบางส่วนสามารถนำไปใช้ในการประกอบการดำเนินชีวิตประจำวันได้จริง

1.4 ด้านผลกระทบ พบว่าครู นักเรียน และชุมชนเกิดแรงกระเพื่อมในการพัฒนาโรงเรียน ครอบครัว และชุมชนของตนเองให้สอดคล้องกับแนวคิดการน้อมนำหลักศาสตร์พระราชาเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยรูปแบบการพัฒนาพื้นที่อื่นๆ ของเทศบาลเมืองกาญจนบุรีเนื่องจากภายหลังการดำเนินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) มีความร่วมมือในการเข้ามาพัฒนาพื้นที่จากหน่วยงานต่างๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการค้นหารูปแบบ การพัฒนาที่เหมาะสมกับพื้นที่เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนโดยใช้วัฒนธรรมพื้นถิ่น ในการขัดเกลาวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน เนื่องจากประชาชนให้ความสำคัญในการดำรงอยู่ของประเพณีและวัฒนธรรมพื้นถิ่น

2.3 ควรมีการศึกษาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ของการบูรณาการการทำงานร่วมกันของหน่วยงานราชการในการพัฒนาพื้นที่ต่างๆ เพื่อนำกระบวนการดังกล่าวมาใช้เป็นต้นแบบในการดำเนินงานด้านการพัฒนาในพื้นที่อื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2560). *โรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษา เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน Eco-school.* กรุงเทพฯ: กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). *มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พุทธศักราช 2562.* กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

ทัศนี พนมสารนรินทร์. (2558). *การประเมินโครงการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนสู่ชุมชน โรงเรียนนนทบุรีวิทยาลัย.* นนทบุรี: โรงเรียนนนทบุรีวิทยาลัย สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี.

เทศบาลเมืองกาญจนบุรี. (2562). *การวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาของเทศบาลบาลเมืองกาญจนบุรี.* กาญจนบุรี: เทศบาลบาลเมืองกาญจนบุรี.

นปดล นพเคราะห์. (2557). *การศึกษาสภาพการดำเนินงานโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นริษา ไพโรจน์. (2555). *รายงานการประเมินโครงการพัฒนาพฤติกรรมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของนักเรียนโดยใช้การทำงานเป็นทีม โรงเรียนสุเหร่าบ้านม้า.* กรุงเทพฯ: โรงเรียนสุเหร่าบ้านม้า สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร.

โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ). (2563). *รายงานการดำเนินโครงการโรงเรียนอีโคสคูล (Eco-school) โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ).* กาญจนบุรี: โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี.

สรวิชญ์ สินสวาท. (2562). *การประเมินโครงการโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Eco-school) โรงเรียนบ้านหนองปลากระดี่.* สุพรรณบุรี: โรงเรียนบ้านหนองปลากระดี่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3.

อภิชัย เอี่ยมสำลี. (2559). *การพัฒนารูปแบบการจัดการแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่นแบบภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน โรงเรียนวัดชลอ.* นนทบุรี: โรงเรียนวัดชลอ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี.

Stufflebeam, D. L. (2003). *The CIPP model for evaluation*. New York: Kluwer Academic Publishers.

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

การพัฒนารูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

The Development of the Learning Management model to enhance the learners' desired characteristics by PLC in Tessaban 3 (Banbo) school under Kanchanaburi Municipality

Received 7 August 2021
Revised 7 September 2021
Accepted 7 September 2021

สกุณา ปั้นทอง
โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)
Sakuna Puntong
Tessaban 3 (Banbo) School

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบ ทดลองใช้รูปแบบ ศึกษาประสิทธิผล และประเมินการพัฒนารูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี การดำเนินการวิจัยมี 4 ระยะ คือ ศึกษาข้อมูลพื้นฐานการพัฒนารูปแบบ พัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบ นำรูปแบบไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริง และประเมินและปรับปรุงรูปแบบ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย โดยการใช้ตารางเครจซีและมอร์แกน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 และกรรมการสถานศึกษา รวมจำนวน 474 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. การพัฒนารูปแบบการบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี พบว่า แนวคิดของรูปแบบการพัฒนาการ ใช้ 3 แนวคิด ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์เป็นฐาน และการเรียนรู้ตามสภาพจริง องค์ประกอบของการพัฒนา คือ การอบรมเชิงปฏิบัติการตามขอบข่ายของหลักสูตร ประกอบด้วย เนื้อหาสาระ การฝึกอบรมและนำผลการอบรมไปใช้จริง มีการนิเทศติดตามและประเมินผล เพื่อส่งเสริมการพัฒนาครูให้มีประสิทธิภาพโดยกระบวนการ PPSES School Model 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 P : Planning ขั้นการวางแผน ขั้นที่ 2 P : Performance ขั้นการ

ปฏิบัติงาน ขั้นที่ 3 S : Study skill ขั้นการสร้างทักษะ ขั้นที่ 4 E : Educating ขั้นการให้ความรู้ ขั้นที่ 5 S : Summarizing ขั้นการบันทึกสรุปข้อมูล

2. ผลการทดลองใช้รูปแบบและศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบ ครูสามารถเขียนหน่วยการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ครูสามารถเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ครูสามารถจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC โดยรวมมีพัฒนาการความสามารถอยู่ในระดับดีมาก การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจของครูผู้สอนเรื่องการจัดการเรียนรู้ โดยรวมมีอยู่ในระดับดีมาก ความคิดเห็นของครูที่มีต่อกระบวนการ PLC ใช้ในการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ผู้เรียนมีพัฒนาการด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยรวมสูงขึ้นทั้ง 8 ด้าน และความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อการบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

3. ผลการประเมินการพัฒนารูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของโรงเรียนต่อการบริหารการจัดการเรียนรู้ที่เกิดจากการใช้รูปแบบ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : คุณลักษณะอันพึงประสงค์, ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

Abstract

This research was to develop a pattern, experiment with a pattern, study the effectiveness, and assess the development of a learning management model for enhancing the learners' desirable characteristics by PLC processing in Tessaban 3 (Banbo) School under Kanchanaburi Municipality. There are four phases of research conducting:- Study the basics of model development, Develop and verify the quality of the pattern, Put the model to trial in real–life situations and Evaluation and improve the model. The samples in the assessment were obtained by simple random sampling, and using the Krejcie & Morgan tables, consisting of Administrators, teachers, students & parents of students grade 4–6, and committee members study, a total of 474 people. Research tools are 5 levels estimation scale type of questionnaires had a confidence value of 0.95. The statistics used in the data

analysis were percentage, mean and standard deviations, for qualitative, and content analysis was used.

The results of the study revealed that:

1. The Development of the learning management model to enhance the learners' desirable characteristics by PLC processing in Tessaban 3 (Banbo) School under Kanchanaburi Municipality, it was found that using 3 concepts:- Self learning. Experience Base Learning and real world learning. The management component is workshops within the scope of curriculum content, training and implementing, the results of the learning into practice with supervision, monitoring and evaluation. To promote the development of teachers to be effective by the PPES. School Model 5 Steps:- Step 1. P: Planning, planning step, Step 2 :- P: Performance, performance step, Step 3. S: Study Skill, skill building step, Step 4 : E: Education, giving knowledge, Step 5: S: Summarizing, record summary of information.

2. The results of using the model and studying the effectiveness, teachers were able to write learning units to enhance the desirable characteristics of the learners by using the PLC Process. Overall opinions were at a high level. Teachers were able to write plans. Overall opinions were at a very good level. Teachers were able to manage learning to enhance the desirable characteristics of the learners through the overall PLC process. Knowledge development teachers' understanding of overall, learning management was at a very good level. Teachers' opinions towards the PLC Process used in learning management to enhance the desirable characteristics of the learners. Overall the opinions are at a very good level. The learners had higher overall desirable characteristics in 8 sides, when considering each side, was found that in good level. Both the first and the second assessment. The opinions of those involved in the management of learning to enhance the desirable characteristic of the learners through the PLC Process overall is at a good level.

3. The results of the evaluation of the development of the learning management model to enhance the desirable characteristics of learners through PLC Process in Tessaban 3 (Banbo) School under Kanchanaburi Municipality. It was assessed from the satisfaction of school participants toward the learning management resulting from the use of the overage model is at the high level.

Keywords: desirable characteristics, professional learning community

บทนำ

หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 มุ่งเน้นให้ครูทุกคนสอน สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการจัดการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในสถานศึกษาดังจะเห็นว่าหลักสูตรดังกล่าวไม่ได้กำหนดรายวิชาด้านคุณธรรมจริยธรรม หรือคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ โดยเฉพาะในขณะที่กำหนดให้ครูต้องร่วมกันประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์และถือเป็นเกณฑ์การเลื่อนชั้นเรียน แต่จากการศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบัน พบว่า ครูไม่สามารถปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามเจตนารมณ์ของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ อันเนื่องมาจากครูไม่ได้รับการพัฒนาเทคนิควิธีสอนแบบสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ประกอบด้วยการจัด การเรียนการสอนแบบบูรณาการ โดยสอดแทรกคุณธรรมเป็นเรื่องยากกว่าการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือโครงการเฉพาะกิจ ทั้งที่ความจริงแล้ว การจัดการเรียนการสอนต้องเป็นการบูรณาการและสอดคล้องกับวิถีชีวิตจริง (สุวิมล ว่องวาณิช, 2553, หน้า 139)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ระบบการจัดการศึกษา จะต้องเป็นผู้ขับเคลื่อนการแก้ปัญหา โรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ใกล้ชิดกับเด็กที่จะเป็นกำลัง สำคัญของชาติต่อไปในอนาคต และผู้ที่จะสั่งสอนปลูกฝังให้เด็กเกิดการเรียนรู้และพัฒนาในสิ่งที่ สังคมต้องการนั้นเป็นหน้าที่ของครูผู้สอนโดยตรง ครูผู้สอนจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้เกิด ทักษะในการจัดการเรียนรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม และสามารถใช้กระบวนการ PLC เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่ต้องการได้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบบริหาร การจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำคัญของการพัฒนาสมรรถภาพการสอนของครู และแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์สำหรับนักเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน โดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

2. เพื่อทดลองใช้รูปแบบและศึกษาประสิทธิผลของการพัฒนารูปแบบการบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ของผู้เรียน โดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

3. เพื่อประเมินการพัฒนารูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สถานศึกษาได้รูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ที่มี ประสิทธิภาพ

2. สถานศึกษาได้แนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของครู ให้มีทักษะการวิเคราะห์หลักสูตร การวิเคราะห์ผู้เรียน การออกแบบการจัดการเรียนรู้ การนำแผนการจัดการเรียนรู้สู่การปฏิบัติจริง และการประเมินผลการจัดการเรียนรู้ โดยผ่านการเชื่อมโยงเนื้อหาสาระหลักที่สอนกับสิ่งที่ต้องการเสริมหรือสอดแทรก โดยผ่านการร่วมมือร่วมใจกันโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ไปที่ผู้เรียน

3. นักเรียนมีความรู้และมีพฤติกรรมอันเป็นคุณลักษณะที่ดี ประกอบด้วย คุณลักษณะอันพึงประสงค์ 8 ประการ คือ 1) รักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ 2) ซื่อสัตย์สุจริต 3) มีวินัย 4) ใฝ่เรียนรู้ 5) อยู่อย่างพอเพียง 6) มุ่งมั่นในการทำงาน 7) รักความเป็นไทย 8) มีจิตสาธารณะ

4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจต่อบริหารการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย และการใช้ตารางเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 คน ครูผู้สอน 48 คน นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 205 คน ผู้ปกครองนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 คน จำนวน 205 คน กรรมการสถานศึกษา 14 คน รวมจำนวน 474 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis)

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย ใช้การวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 การวิจัย (Research: R1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนารูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้โดยกระบวนการPLC

ระยะที่ 2 การพัฒนา (Development: D1) พัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้โดยกระบวนการ PLC

ระยะที่ 3 การวิจัย (Research: R2) นำรูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้โดยกระบวนการ PLC ไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริง

ระยะที่ 4 การพัฒนา (Development: D2) การประเมินการพัฒนารูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้โดยกระบวนการ PLC

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาและสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากเอกสาร ตำรา วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แนวคิดของรูปแบบการพัฒนาการ ใช้ 3 แนวคิด ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์เป็นฐาน และการเรียนรู้ตามสภาพจริง องค์ประกอบของการพัฒนา คือ การอบรมเชิงปฏิบัติการตามขอบข่ายของหลักสูตร ประกอบด้วย เนื้อหาสาระ การฝึกอบรมและนำผลการอบรมไปใช้จริง มีการนิเทศ ติดตามและประเมินผล เพื่อส่งเสริมการพัฒนาครูให้มีประสิทธิภาพโดยกระบวนการ PPSES School Model 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 P : Planning ขั้นการวางแผน ขั้นที่ 2 P : Performance ขั้นการปฏิบัติงาน ขั้นที่ 3 S : Study skill ขั้นการสร้างทักษะ ขั้นที่ 4 E : Educating ขั้นการให้ความรู้ ขั้นที่ 5 S : Summarizing ขั้นการบันทึกสรุป สามารถแสดงรูปแบบได้ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 รูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริม คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี (PPSES School Model)

2. ผลการทดลองใช้รูปแบบและศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบ สรุปได้ดังนี้

2.1 ครูสามารถเขียนหน่วยการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.2 ครูสามารถเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก

2.3 ครูสามารถจัดการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC โดยรวมมีพัฒนาการความสามารถอยู่ในระดับดีมาก

2.4 การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจของครูผู้สอนเรื่องการจัดการเรียนรู้ โดยรวมมีอยู่ในระดับดีมาก

2.5 ความคิดเห็นของครูที่มีต่อกระบวนการ PLC ใช้ในการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก

2.6 ผู้เรียนมีพัฒนาการด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยรวมสูงขึ้นทั้ง 8 ด้าน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับดี ทั้งการประเมินครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

2.7 ความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อการบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี

3. ผลการประเมินการพัฒนารูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของโรงเรียนต่อการบริหารการจัดการเรียนรู้ที่เกิดจากการใช้รูปแบบ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

1. ผลการพัฒนารูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี มีชื่อว่า PPSES School Model ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนล้วนมุ่งส่งเสริมให้ ครูผู้สอนได้พัฒนาการจัดการเรียนรู้ของตนเอง ในแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบฯ จากการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีความสอดคล้องกัน แสดงว่า รูปแบบมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ใน การบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC และจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทำให้ได้รูปแบบที่สามารถพัฒนาให้ครูผู้สอนเกิดความรู้ ความเข้าใจ มีความตระหนัก สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน สามารถถ่ายทอดโดยผ่าน กระบวนการ PLC ผ่านการบูรณาการเข้ากับกลุ่มสาระวิชาที่ตนเองรับผิดชอบได้ และครูยังเข้าใจ การนำกระบวนการของรูปแบบทั้ง 5 ขั้นตอน ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้อีกด้วย สอดคล้องกับแนว ทางการพัฒนาสมรรถภาพการสอนของครูจาก วิทยาลัยทางวิชาการคอนซิล (The college Academic Council, 2005, pp. 1-3 อ้างถึงใน ชาริณี ตรีวรัญญู 2550, หน้า 45) ได้ระบุสมรรถภาพการสอนที่จำเป็นสำหรับครูในศตวรรษที่ 21 ไว้ประการหนึ่งคือ ครูต้องมีความสามารถ

ในการประยุกต์ใช้ศาสตร์การจัดการเรียนรู้ได้อย่างหลากหลาย ดังนั้น การฝึกให้ครูวิเคราะห์วิจารณ์การปฏิบัติการสอนของตนเองหรือผู้อื่นก็จะนำไปสู่ความสามารถในการพัฒนาสมรรถภาพการสอนของตนเองอย่างหลากหลายและยั่งยืนต่อไป สอดคล้องของแนวคิดของการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์เป็นฐานของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร อินทรสัมพันธ์ และคณะ (2559, หน้า 9-10) ให้ความเห็นโดยสรุปเกี่ยวกับสมรรถภาพการสอนที่จำเป็นสำหรับครูในการบูรณาการจริยธรรมในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน สิ่งสำคัญคือ การพัฒนาให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ PLC ผ่านการบูรณาการจริยธรรมในหลักสูตรโดยเริ่มจากการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน กำหนดหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล การนำหลักสูตรไปใช้ การประเมินผลหลักสูตรโดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งเทคนิควิธีที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการ

2. ผลการทดลองใช้รูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี อภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ความสามารถของครูในการเขียนหน่วยการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC อยู่ในระดับมาก ครูมีความสามารถในการออกแบบหน่วยการเรียนรู้โดยกระบวนการ PLC ได้อย่างมีประสิทธิภาพแสดงให้เห็นว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถพัฒนาครูให้มีทักษะในการสอนมากขึ้น สอดคล้องกับ ปองทิพย์ เทพอารีย์ และคณะ (2557) พบว่า การพัฒนาเชิงวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง สามารถทำให้ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2553, หน้า 47-49) ที่กล่าวถึง การฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญทำให้เกิดทักษะซึ่งเป็นองค์ประกอบของสมรรถภาพ ดังนั้น องค์ประกอบของรูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้ที่กำหนดให้มีการฝึกปฏิบัติ นำความรู้ไปใช้ จึงเป็นปัจจัยที่เสริมสร้างทักษะการสอนโดยกระบวนการ PLC ผ่านการบูรณาการแบบสอดแทรกเกิดสมรรถภาพการสอนในด้านทักษะปฏิบัติ

2.2 ความสามารถของครูในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC อยู่ในระดับดีมาก ครูมีความสามารถในการเขียน แผนการเรียนรู้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทั้งนี้เป็นเพราะ ครูมีความรู้ ความเข้าใจในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ให้มีองค์ประกอบครบถ้วนเหมาะสมและมีรายละเอียดสอดคล้องสัมพันธ์กัน มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเหมาะสมกับวัย และส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน มีการบันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้สามารถให้ข้อมูลในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ได้ชัดเจน ดังที่ จันทิมา แสงเลิศอุทัย (2550, หน้า 16) สรุปองค์ประกอบของสมรรถภาพการสอนว่าความรู้ ทักษะ เจตคติเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นไม่ใช่สิ่งที่เรียกว่าสมรรถภาพ การเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ เป็นส่วนประกอบหนึ่งที่ก่อให้เกิดสมรรถภาพ ดังนั้นพัฒนาการของความรู้ความเข้าใจ ทักษะการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้ และอัตมโนทัศน์ของครูจึงเป็นพัฒนาการสอนสมรรถภาพการสอนที่เป็นผลของการใช้รูปแบบฯ จากการวิจัยในครั้งนี้

2.3 พัฒนาการความสามารถในการจัดการเรียนรู้ของครูเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC มีพัฒนาการความสามารถอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีการใช้สื่อการเรียนการสอนและแหล่งเรียนรู้ที่กระตุ้นให้เกิดพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์เหมาะสมกับเนื้อหาสาระที่เรียน ครูมีความรู้ความสามารถในสาระฯ ที่สอน และอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่วางแผนบูรณาการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่เรียน สอดคล้องกับสมรรถภาพการสอนของครูในศตวรรษที่ 21 ดังที่ ชาริณี ตรีวรัญญู (2550, หน้า 5) กล่าวไว้ว่า สมรรถภาพการสอนที่สอดคล้องกับแนวคิดของการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คือ ต้องมีความสามารถทำงานอย่างอิสระและทำงาน ร่วมกับผู้อื่นในการพัฒนาและประยุกต์ความรู้เพื่อช่วยให้ผู้เรียนที่แตกต่างกันบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

2.4 พัฒนาการความรู้ ความเข้าใจของครูผู้สอนเรื่องการจัดการเรียนรู้โดยกระบวนการ PLC พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เพราะครูได้กระตุ้นให้ผู้เรียนพัฒนาตนเองด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ มีการบูรณาการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ได้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระการเรียนรู้ และจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้วยตนเอง สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวดที่ 4 มาตรา 23 กำหนดไว้ว่า การจัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัยต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมในแต่ละระดับการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ บูรชัย ศิริมหาสาคร (2554) อธิบายไว้ว่า การสอนแบบบูรณาการ (Integrated Instruction) คือ การสอนโดยใช้เรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือวิชาใดวิชาหนึ่งเป็นแกนหลักแล้วสอนเชื่อมโยงให้สัมพันธ์กับเรื่องหรือวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างกลมกลืนเพื่อให้เหมาะสมกับการประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในชีวิตจริง

2.5 ความคิดเห็นของครูที่มีต่อกระบวนการ PLC ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้เพื่อ ส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนพบว่า อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การพัฒนาผู้เรียนในลักษณะรอบด้าน ไม่ใช่การพัฒนาเฉพาะเรื่องนักเรียนเรียนอย่างสนุกสนาน และส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนมากขึ้น มุ่งเน้นการเรียนรู้ เนื้อหาสาระเท่าเทียมกัน เสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่ต้องการพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิดของทิศนา แขมณี (2557, หน้า 5) ที่กล่าวว่า การเรียนการสอนที่ดีต้องอาศัยการสอนหลากหลายวิธีเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการ เรียนรู้ และแนวคิดของจอห์น ดิวอี้ (John Dewey, อ้างถึงใน ทิศนา แขมณี 2557, หน้า 5) ที่ว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีจากการกระทำที่สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้แบบบูรณาการเรียนรู้จากการปฏิบัติการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น การแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ส่งผลให้นักเรียนมีพฤติกรรม กระตือรือร้น มีพัฒนาการในทางที่ดีขึ้น

2.6 พัฒนาการด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน มีการพัฒนาการด้าน คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนสูงขึ้นทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การพัฒนาโดยครูตามโครงการวิจัยนี้ คุณลักษณะพึงประสงค์เป็นตัวแปรที่เกิดจากองค์ประกอบในวิถีชีวิตของนักเรียนหลายๆ องค์ประกอบ ซึ่งมีทั้งองค์ประกอบที่เสริมสร้าง หรือเหนี่ยวรั้งพัฒนาการด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ต่างๆ ประกอบกับการ

ประเมินพัฒนาการด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ตามงานวิจัยครั้งนี้ มุ่งประเมินพฤติกรรมการแสดงออกของพฤติกรรม ของคุณลักษณะพึงประสงค์นั้นต้องใช้เวลาและกิจกรรมเสริมสร้างอย่างหลากหลาย ทำให้นักเรียนเกิดความตระหนักและเห็นคุณค่าของคุณลักษณะพึงประสงค์จึงนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและนักเรียนมีคุณลักษณะที่สูงขึ้นทุกด้าน ดังที่ Lickona (1991, p. 50) กล่าวว่า การตัดสินใจเชิงจริยธรรม (moral judgment) สามารถทำให้เกิดความรู้เชิงจริยธรรม ที่มีอิทธิพลต่อการคิดและการปฏิบัติเชิงจริยธรรมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อทุกองค์ประกอบได้ทำงานร่วมกันสอดคล้องกับแนวคิดการเสริมสร้างวินัยในตนเองของพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต, 2540, หน้า 35-40) ที่ได้กล่าวว่ามนุษย์ได้แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดสักครั้งหนึ่งหรือสองครั้งจะมีแนวโน้มเคยชินและแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำไปซ้ำมา พอมีความเคยชินก็ยึดติดและพึงใจในการปฏิบัตินั้น การแก้ไขพฤติกรรมก็ย่อมยากขึ้น แต่รายการประเมินนั้นเป็นรายการที่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ค่อนข้างง่าย มีความชัดเจนและอาจส่งผลให้ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง

2.7 ความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อการบริหารการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในอัตราสูงขึ้นและสามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนได้ทุกระดับชั้นและทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ พร้อมทั้งสามารถปฏิบัติได้จริง และยังสอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 นอกจากจะใช้ในเนื้อหาสาระได้แล้วยังสามารถบูรณาการในกิจกรรม โครงการต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น ผลการสนทนากลุ่มพบว่า มีความต้องการให้นำการจัดการเรียนการสอน โดยกระบวนการ PLC ผ่านการบูรณาการ เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในทุกรายวิชา ทุกกิจกรรม และทุกเวลาของการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดี และยังสามารถขยายผลจากการที่ได้เรียนรู้ไปแล้ว ครอบครัวคนใกล้ชิด ชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายฤดี วรกิจโภคทร และคณะ (2552) วิจัยในโครงการวิจัยคุณลักษณะและกระบวนการ ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมในประเทศไทย พบว่า ในภาพรวมมีความเชื่อตรงกันว่า การที่ทำให้ดูเป็นแบบอย่างเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและได้ผลที่สุด เพราะการทำให้ดูสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่าการพูดให้ฟัง หรือการสอนด้วยวิธีอื่น และการปฏิบัติให้ดูสามารถสอดแทรกเข้าไปในชีวิตประจำวัน ทำให้เด็กและเยาวชนได้เรียนรู้ทุกวันอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับณรงค์ชัย ธนกิจภาคิน (2561) ศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้นำนักเรียนระดับประถมศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้นำนักเรียนระดับประถมศึกษาในศตวรรษที่ 21 ควรประกอบด้วยการรู้จักตนเองของผู้นำนักเรียน การทำงานเป็นทีมของผู้นำนักเรียน ทัศนคติในการเป็นผู้นำนักเรียน ความสัมพันธ์ของผู้นำนักเรียนกับเพื่อนสภา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้นำนักเรียน คุณลักษณะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กระบวนงานในการพัฒนาผู้นำนักเรียน กิจกรรมการพัฒนาผู้นำนักเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 สถานศึกษาควรศึกษาคุณลักษณะพึงประสงค์ที่เป็นจุดเน้นการพัฒนาของสถานศึกษา และกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ให้ครูทุกคนร่วมเสริมสร้างคุณลักษณะพึงประสงค์เหล่านั้น โดยบูรณาการผ่านการเรียนการสอน หรือผ่านการจัดโครงการหรือกิจกรรม รวมทั้งครูในสถานศึกษามีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน เนื่องจากนักเรียนจะปฏิบัติตามตัวแบบที่อยู่ใกล้ชิด

1.2 สถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้เรียน โดยเสริมสร้างความรู้ ความตระหนักต่อบทบาทครูในการเสริมสร้างคุณลักษณะพึงประสงค์ และให้การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการเสริมสร้างคุณลักษณะพึงประสงค์เพื่อให้ครูในสถานศึกษา ร่วมมือกันเสริมสร้างคุณลักษณะอย่างต่อเนื่อง และมีความเป็นเอกภาพ (unity) ร่วมกันจะส่งผลต่อการเสริมสร้างคุณลักษณะพึงประสงค์ได้ชัดเจน

1.3 สถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนหรือกิจกรรม เพื่อให้ส่งผลต่อความสามารถ โดยกระบวนการ PLC ผ่านการบูรณาการคุณลักษณะพึงประสงค์ในการจัดการเรียนการสอน หรือจัดกิจกรรมโดยควรมุ่งเน้นการเสริมสร้างสมรรถภาพการสอนของครูให้สามารถพัฒนาคุณลักษณะพึงประสงค์ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อเป็นแบบอย่างสำหรับนักเรียนต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร ศึกษานิเทศก์ ให้สามารถพัฒนาบริหารการจัดการเรียนรู้โดยการพัฒนาตนเองของครูตาม แนวคิดของรูปแบบการวิจัยในครั้งนี้

2.2 ควรนำกระบวนการของรูปแบบและศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน โดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ไปทำการวิจัยครั้งต่อไปกับระดับชั้นอื่นๆ ในสถานศึกษา

2.3 ควรนำแนวทางการดำเนินการของรูปแบบและศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบบริหารการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนโดยกระบวนการ PLC ในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ไปเป็นต้นแบบในการดำเนินการวิจัยกับสถานศึกษาอื่นๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จันทิมา แสงเลิศอุทัย. (2550). *การพัฒนาหลักสูตรเสริมสมรรถภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) สำหรับนักศึกษาครู.* วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนา หลักสูตรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชาริณี ตรีวรัญญา. (2550). *การพัฒนาสมรรถภาพการจัดการเรียนการสอนของครูประถมศึกษาตามแนวคิดการศึกษาผ่านบทเรียน.* วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณรงค์ชัย ธนกิจภาคิน. (2561). *การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้นำนักเรียนระดับประถมศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ทิศนา แขมณี. (2557). *การนำเสนอรูปแบบเสริมสร้างทักษะการคิดขั้นสูงของนิสิตนักศึกษาครูระดับปริญญาตรีสำหรับหลักสูตรครุศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บูรชัย ศิริมหาสาคร. (2554). การเรียนรูแบบบูรณาการที่เน่นผูเรียนเปนศูนยกลาง. *วารสารวิชาการ,* 3(4), 31-32.

ปองทิพย์ เทพอารีย์ และมารุต พัฒผล. (2557). การพัฒนารูปแบบชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพสำหรับครูประถมศึกษา. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตรวิจัย*, 6(2), 284-296.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2540). *การศึกษาเครื่องมือพัฒนาที่ยังต้องพัฒนา.* กรุงเทพฯ: มูลนิธิพุทธธรรม.

วิเชียร อินทรสัมพันธ์ และคณะ. (2559). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพการบูรณาการจริยธรรมในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับครูมัธยมศึกษา.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สายฤดี วรกิจโภคทร และคณะ. (2552). *โครงการวิจัยคุณลักษณะและกระบวนการปลูกฝังคุณธรรจริยธรรมในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: พิมพลักษณ์.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2553). Competency เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. *Productivity world.* 9(53), 44-51.

สุวิมล ว่องวาณิช และคณะ. (2549). *โครงการเร่งสร้างคุณลักษณะที่ดีของเด็กและเยาวชนไทย.* กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

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

Lickona. (1991). E*ducating for character: How our schools can teach respect and responsibility.* New York: Bantam.

การประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

The Assessment of the Students Moral and Ethics Development Project in Accordance with the Philosophy of Sufficiency Economy in Tessaban 3 (Banbo) school under Kanchanaburi Municipality

Received 7 August 2021
Revised 7 September 2021
Accepted 7 September 2021

สกุณา ปั้นทอง
โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)
Sakuna Puntong
Tessaban 3 (Banbo) School

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินสภาพแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการ และผลผลิต ของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา คณะกรรมการดำเนินโครงการ และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง รวมจำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมิน จำนวน 6 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการประเมินสภาพแวดล้อมของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการ และคณะกรรมการดำเนินโครงการ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการประเมินปัจจัยเบื้องต้นของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการ และคณะกรรมการดำเนินโครงการ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการประเมินกระบวนการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการ และคณะกรรมการดำเนินโครงการ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ผลผลิตของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามประเด็นของโครงการ ดังนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนก่อนและหลังการดำเนินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า หลังดำเนินโครงการ นักเรียนมีคุณธรรมจริยธรรมสูงกว่าก่อนดำเนินโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการบริหารโครงการ คณะกรรมการดำเนินโครงการ ครู ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมในโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – ประถมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด

4.4 ผลการสำรวจ รางวัล เกียรติบัตร หลังจากประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี พบว่า นักเรียน ได้รับรางวัลต่างๆ ที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเองและโรงเรียนมากมาย เป็นเพราะว่านักเรียนมีวินัย มีความรับผิดชอบและปฏิบัติตนตามหลักเบื้องต้นของศาสนา มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของตนเอง มีความกตัญญูกตเวทีผู้มีพระคุณและสถานศึกษา มีเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละเพื่อชื่อเสียงของโรงเรียน ประหยัดรู้จักใช้ทรัพย์สิ่งของส่วนตัวและส่วนรวมอย่างคุ้มค่า ภูมิใจในความเป็นไทย เห็นคุณค่าภูมิปัญญาไทย นิยมไทย ดำรงไว้ซึ่งความเป็นไทย

คำสำคัญ : หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง, คุณธรรมจริยธรรม

Abstract

The research was to assess environment, preliminary factors, process and productivity of project for students according to the Sufficiency Economic Philosophy in Tessaban 3 (Banbo) School under Kanchanaburi Municipality. The sample group consisted of the administrators, the project management committee and the Board of Basic Education Institutions by Purposive Sampling, total of 182 people. The research tools were the 6 sets of assessment form, the using statistics to analyze the data were percentage, mean, standard deviation and t- test.

The results of the study revealed that:

1. The evaluation Environment result of students Moral and Ethics Development Project according to The Philosophy Sufficiency Economy in Tessaban 3 (Banbo) School

under Kanchanaburi Municipality by the opinions of the project management committee and the project found that overall was appropriate at the highest level.

2. The evaluation Preliminary factors result of the student Moral and Ethics Development Project according to the Philosophy Sufficiency Economy in Tessaban 3 (Banbo) School under Kanchanaburi Municipality by the opinions of the project management committee and the project found that overall was appropriate at the highest level.

3. The evaluation process result of the student Moral and Ethics Development Project according to the Philosophy Sufficiency Economy in Tessaban 3 (Banbo) School under Kanchanaburi Municipality by the opinions of the project management committee and the project found that overall was appropriate at the highest level.

4. Productivity of the students Moral and Ethics Development Project according to the Philosophy of Sufficiency Economy in Tessaban 3 (Banbo) School under Kanchanaburi Municipality according to the issue of the project as follows:-

4.1 The results of comparison moral and ethics of students before and after the implementation of the student Moral and Ethics Development Project according to the Philosophy of Sufficiency Economy found that The students' moral and ethics were statistically significantly higher than before the project at the 0.05 level.

4.2 The results of the satisfaction assessment of the project management committee, project committee, teachers, parents and Basic Education Committees affecting the implementation of activities in the project to develop morality and ethics of students according to Philosophy of Sufficiency Economy in Tessaban 3 (Banbo) School under Kanchanaburi Municipality, overall and in each aspect Satisfaction was at the highest level.

4.3 Students grade 4 – 6 were satisfied with the Moral and Ethics Development Project according to the Philosophy of Sufficiency Economy at the highest level.

4.4 From the survey, awards, certificates, they get after evaluating the project to develop morality and ethics of students according to Philosophy of Sufficiency Economy in Tessaban 3 (Banbo) School under Kanchanaburi Municipality, found that they can receive a lot of rewards with many reputations for themselves and their school, because of their discipline, have responsibility and act according to Basic Principles of Religion, being honest one's own duties. Gratitude to benefactors and school benevolence, generosity and sacrifice for the school's reputation, know how to save money on personal and common

things worthwhile , proud to be Thai Appreciate Thai Wisdom, Appreciate Thainess maintain Thainess.

Keywords: Philosophy of Sufficiency Economy, Moral and Ethics

บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์บ้านเมืองของประเทศไทยเราดูน่าเป็นห่วงอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปัญหาความเสื่อมถอยในด้านคุณธรรม จริยธรรมของคน ภาพที่เห็นชัดเจนและเป็นข่าวอยู่ทุกวัน ก็คือ การทุจริตคอรัปชั่น การก่ออาชญากรรมปล้นชิงทรัพย์ อาชญากรรมทางเพศ ใจร้อน การเสพและการค้ายาเสพติด ซึ่งแพร่ระบาดในกลุ่มเยาวชนไทย ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงอุดมศึกษา รวมถึงการแต่งกายล่อแหลมที่เป็นมูลเหตุก่อให้เกิดอาชญากรรมทางเพศ การขายบริการ ทางเพศ การทะเลาะวิวาททั้งภายในสถาบันเดียวกันและต่างสถาบัน เหล่านี้เป็นต้น ปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มของเยาวชนดังกล่าวทุกคนต่างลงความเห็นตรงกันว่า เยาวชนไทยของเราขาดการปลูกฝังในด้านคุณธรรม จริยธรรมอย่างยั่งยืน คือ ไม่เกิดผลที่ถาวรในขณะที่สังคมไทยต้องการเห็นภาพการพัฒนาเยาวชนไทยด้วยการศึกษาไปสู่การเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกายและจิตใจ มีสติปัญญา มีความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดารงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขเหตุผลดังกล่าวนี้เป็นผลโดยตรงมาจากเรื่องของการปลูกฝังด้านคุณธรรมจริยธรรม นั่นเอง (สำนักข่าวเด็กและเยาวชน, 2558)

โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ที่จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาล – ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยเน้นการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้นักเรียนเป็นคนดี เก่ง และมีความสุข คำนึงความสามารถ ความถนัดความสนใจ ความแตกต่างระหว่างบุคคลและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จากการศึกษาสภาพปัจจุบันร่วมกันกับคณะครู และผู้เกี่ยวข้อง ในการจัดการศึกษาของโรงเรียน ด้วยการประชุม สอบถามและการเยี่ยมบ้านนักเรียนรวมทั้งการสังเกตพฤติกรรมนักเรียนการประเมินด้านคุณธรรม คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีข้อบกพร่องในพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรม ตามที่โรงเรียนกำหนด ได้แก่ ด้านความมีวินัย ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความกตัญญูกตเวที ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านประหยัด ด้านภูมิใจในความเป็นไทย จากผลการประเมินอาจทำให้นักเรียนไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และได้มีผลกระทบต่อโรงเรียนและตัวนักเรียน ทำให้นักเรียนมีผลการเรียนตกต่ำ คุณภาพของนักเรียนไม่เป็นที่พึงพอใจและยังเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหาสังคมตามมาจากปัญหาดังกล่าว ในปีการศึกษา 2562 ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้เป็นอย่างยิ่ง จึงร่วมแรงร่วมใจกันให้ การช่วยเหลือนักเรียนอย่างจริงจัง เพื่อปรับพฤติกรรมของนักเรียนให้ดีขึ้นโดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้วยการจัดกิจกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรม ให้นักเรียนอย่างหลากหลาย และได้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2560-2562 โดยกำหนดโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ

พอเพียงของนักเรียน ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2562 เพื่อดำเนินการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนต่อไป

ดังนั้น ในการดำเนินการโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี จำเป็นจะต้องมี การประเมินและประเมินด้วยวิธีที่เป็นระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยจึงได้วางแผนดำเนินการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ซึ่งได้ดำเนินการในปีการศึกษา 2562 โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองการประเมินโมเดลซิปป์ (CIPP) ของ Stufflebeam เป็นแนวทางในการประเมินครั้งนี้ โดยประเมินสภาพแวดล้อม (Context) ปัจจัยเบื้องต้น (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) ของโครงการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินสภาพแวดล้อมของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี
2. เพื่อประเมินปัจจัยเบื้องต้นของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี
3. เพื่อประเมินกระบวนการของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี
4. เพื่อประเมินผลผลิตของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

4.1 ศึกษาและเปรียบเทียบคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงก่อนและหลังการดาเนินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

4.2 ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการดาเนินการตามโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

4.3 รางวัล เกียรติบัตรที่ได้รับหลังการดาเนินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี เป็นข้อมูลสารสนเทศในการ

วางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนาการดาเนินงาน ตามโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง อย่างต่อเนื่อง

2. ผลที่ได้จากการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี เป็นความรู้และเป็นข้อมูลสารสนเทศ ที่สามารถนาไปใช้อ้างอิง หรือคิดค้น พัฒนาการดาเนินงานตามโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนได้อย่างต่อเนื่อง

3. ผู้รับผิดชอบโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) และผู้เกี่ยวข้องสามารถนาผลการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ไปใช้พัฒนางานและเผยแพร่ผลการพัฒนาให้แพร่หลาย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นคณะกรรมการบริหารโครงการ จำนวน 4 คน คณะกรรมการดำเนินโครงการ เลือกจากครูหัวหน้าสายชั้นอนุบาล – ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 7 คน ครู เลือกจากครูประจำชั้นอนุบาล – ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 33 คน นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 รวม 12 ห้องเรียนๆ ละ 5 คน จำนวน 60 คน ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล - ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ห้องเรียนละ 2 คน จำนวน 33 ห้องเรียน จำนวน 66 คน และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2562 จำนวน 12 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) รวมทั้งสิ้นจำนวน 182 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ ได้แก่ แบบประเมิน CIPP Model จำนวน 6 ฉบับ คือ แบบประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการดำเนินโครงการ โดยใช้การทดสอบที (t-test)

ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินครั้งนี้ประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP ของ Stufflebeam (2003) เพื่อประเมินในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยการศึกษารูปแบบ วิธีการดำเนินการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียน จากเอกสาร แหล่งความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาวางแผนการดำเนินการ ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง และพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 8 กิจกรรม ดังนี้ กิจกรรมวันสำคัญของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ กิจกรรม

ประชาธิปไตยในโรงเรียน กิจกรรมต่อต้านสารเสพติดในโรงเรียน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน กิจกรรมสมุนไพรใกล้ตัว ผักสวนครัวเราทำได้ กิจกรรมประหยัดอดออม กิจกรรมร้านค้าสหการโรงเรียน และกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพกายสุขภาพจิต

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการประเมินสภาพแวดล้อมของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการและคณะกรรมการดำเนินโครงการ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการประเมินปัจจัยเบื้องต้นของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการและคณะกรรมการดำเนินโครงการ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการประเมินกระบวนการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการและคณะกรรมการดำเนินโครงการ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ผลผลิตของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามประเด็นของโครงการ ดังนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนก่อนและหลังการดำเนินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า หลังดำเนินโครงการ นักเรียนมีคุณธรรมจริยธรรมสูงกว่าก่อนดำเนินโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการบริหารโครงการ คณะกรรมการดำเนินโครงการ ครู นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – ประถมศึกษาปีที่ 6 ผู้ปกครองนักเรียนชั้นอนุบาล – ประถมศึกษา ปีที่ 6 และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมในโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมคุณธรรมจริยธรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนักเรียนนำมาใช้ในชีวิตประจำวันและขยายผลสู่ชุมชนได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และนักเรียนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและทักษะ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ กิจกรรมประหยัดอดออมระดับมากที่สุด และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – ประถมศึกษาปีที่ 6 มีความ

พึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 ผลการสำรวจ รางวัล เกียรติบัตร หลังจากประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี พบว่า นักเรียน ได้รับรางวัลต่างๆ ที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเองและโรงเรียนมากมาย เป็นเพราะว่านักเรียนมีวินัย มีความรับผิดชอบและปฏิบัติตนตามหลักเบื้องต้นของศาสนา มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของตนเอง มีความกตัญญูกตเวทีผู้มีพระคุณและสถานศึกษา มีเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละเพื่อชื่อเสียงของโรงเรียน ประหยัดรู้จักใช้ทรัพย์สิ่งของส่วนตัวและส่วนรวมอย่างคุ้มค่า ภูมิใจในความเป็นไทย เห็นคุณค่าภูมิปัญญาไทย นิยมไทย ดำรงไว้ซึ่งความเป็นไทย

อภิปรายผล

1. ผลการประเมินสภาพแวดล้อมของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการ คณะกรรมการดำเนินโครงการ โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการดำเนินการตามโครงการ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับนโยบายของกระทวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เทศบาลเมืองกาญจนบุรี และของโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานตามโครงการ ผลการประเมินสอดคล้องกับผลการประเมินของ อนัญญา ทาระธรรม (2559) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของนักเรียนโรงเรียนวัดเนินหินแร่ (เหมยากรนุสรณ์) ผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการ พบว่า ในภาพรวม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะรี เป็งลีฆะ (2555) ได้ทำการประเมินโครงการพัฒนาสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียนไอยรานุสรณ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3 ได้ประเมินสภาพแวดล้อมของโครงการมีความสอดคล้องโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก

2. ผลการประเมินปัจจัยเบื้องต้นของโครงการตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการ คณะกรรมการดำเนินโครงการ โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าโรงเรียนและหน่วยงานต่างๆ ได้ร่วมแรงร่วมใจกันในการพัฒนาการจัดการศึกษา ซึ่งในการดำเนินงานครั้งนี้โรงเรียนได้รับการสนับสนุนด้านปัจจัยเบื้องต้นเป็นอย่างดี ทั้งด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทำให้ระดับการประเมินด้านปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการประเมินสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณศรี เหลืองธานี (2552, หน้า 119-121) ที่ได้ประเมินโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียน โรงเรียนคลองบางโพธิ์ จังหวัดปทุมธานี ปีการศึกษา 2552 โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP Model พบว่า การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นของโครงการ พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษา

และคณะกรรมการสถานศึกษา มีความเห็นอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการประเมินของ วีระ ใจแสน (2552, หน้า 117-119) ที่ทำการประเมินโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนของโรงเรียนวัดบางขุนไทร (ผดุงวิทยา) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2552 ด้านปัจจัยพื้นฐานของโครงการ พบว่า ในภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับมาก

3. ผลการประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการ คณะกรรมการดาเนินโครงการ โดยภาพรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การดำเนินงานตามโครงการ เกิดจากการยอมรับของบุคลากรในการต้องการที่จะพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียน จึงทำให้เกิดสภาพการดำเนินงานที่มีความร่วมแรงร่วมใจกันอย่างเต็มที่จากทุกฝ่าย และฝ่ายบริหารยังได้มีการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการนิเทศกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง และมีการสร้างขวัญและกำลังใจจากการดำเนินงานเป็นอย่างดี มีความสามัคคี และสัมพันธภาพอันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ อนัญญา ทาระธรรม (2559) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของนักเรียนโรงเรียนวัดเนินหินแร่ (เหมยากรนุสรณ์) ด้านกระบวนการดำเนินงานผลการประเมิน พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของประยุทธ มะลิงาม (2552, หน้า 132-133) ที่ได้ศึกษาการประเมินโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนจอมพระประชาสรรค์ อำเภอจอมพระ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ด้านกระบวนการ (process) ของโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ของนักเรียน นักเรียนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

4. การประเมินผลผลิตของโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายในประเด็นตามรายด้าน ดังนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนก่อนและหลังการดำเนินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า หลังดำเนินโครงการ นักเรียนมีคุณธรรมจริยธรรมสูงกว่าก่อนดำเนินโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของนักเรียน และร่วมเป็นวิทยากรในการให้ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นของเรา และการดำเนินงานตามโครงการมีกิจกรรมที่หลากหลาย ในการร่วมกิจกรรมทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ทาให้นักเรียนเป็นคนที่มีคุณธรรมจริยธรรมมากยิ่งขึ้น ครูสามารถบูรณาการเข้าทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ นอกจากนี้โรงเรียนยังได้จัดกิจกรรมฐานการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 8 ฐาน ให้นักเรียนได้เข้าร่วมกิจกรรม จัดแหล่งเรียนรู้ ในโรงเรียน และครูได้นำนวัตกรรม เทคนิคต่างๆ ตลอดจนรูปแบบการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาจัดการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ และยังได้วัดผลประเมินที่สอดคล้องในการเข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละกิจกรรม

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพิศ เกิดนวล (2557) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาคุณธรรมของนักเรียนโรงเรียนชุมชนบ้านไม้งาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 ได้แก่ โรงเรียนควรพัฒนาโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนเพื่อแก้ปัญหาที่พบจากการสนทนากลุ่ม คือ การมีจิตสำนึกที่ดีและความใฝ่ศึกษา เปิดโอกาสให้ท้องถิ่น ชุมชน ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม/โครงการ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมโครงการระหว่างผู้บริหาร ครูและบุคลากร รวมทั้งชุมชนเพื่อจะได้ดำเนินงานไปได้อย่างชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกัน มีการประเมินโครงการตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และเมื่อโครงการเสร็จสิ้น ดำเนินงานกิจกรรมโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมในโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ)สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารโครงการ คณะกรรมการดำเนินโครงการ ครู นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า คณะกรรมการบริหารโครงการ คณะกรรมการดำเนินโครงการ ครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม ครูยังได้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนของตนเอง ฝ่ายบริหารก็ได้พัฒนารูปแบบการบริหารที่เป็นบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ มีความร่วมมือ เกิดความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน และผู้ปกครองก็มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาของโรงเรียน พอใจที่บุตรหลานมีการพัฒนามากขึ้น ซึ่งผลการประเมินสอดคล้องกับ ไชยพร เรืองแหล้ (2556) ได้ศึกษาบทบาทของสถานศึกษาในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่นักเรียน สังกัดสานักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของสถานศึกษาในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่นักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ด้านการใฝ่รู้ใฝ่เรียนอยู่ในระดับมาก ด้านอยู่อย่างพอเพียง พบว่า บทบาทของสถานศึกษาใน การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมนักเรียนในกลุ่มโรงเรียนศรีพุทธ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 หน่วยศึกษานิเทศก์ กองการศึกษาเทศบาลเมืองกาญจนบุรี โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ควรเผยแพร่ผลการประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อผู้บริหารและครูได้นำผลการประเมินโครงการไปบูรณาการประยุกต์ใช้สำหรับการพัฒนานักเรียนด้านคุณธรรมจริยธรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1.2 ผลการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านบ่อ) สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี เป็นที่น่าพึงพอใจ แต่ยังมีคุณธรรม ที่จะต้องพัฒนา คือ คุณธรรมด้านความกตัญญู คุณธรรมด้านความมีวินัย ความอดทน ขยันหมั่นเพียร

ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละ เพื่อส่วนรวมและคุณธรรมด้านความมีน้ำใจ ที่ผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม ควรจะกำกับติดตาม ให้นักเรียนได้ปฏิบัติกิจกรรมอย่างเต็มที่และสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยใช้รูปแบบอื่น เช่น รูปแบบการประเมินของ Rokort J. Hammond เพราะเป็นรูปแบบที่มีโครงสร้างการประเมินที่ละเอียด เนื่องจากมีมิติในการประเมินครอบคลุมมิติ การสอน มิติสถาบัน และมิติพฤติกรรม

2.2 ควรมีการประเมินผลการดำเนินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเน้นด้านผลลัพธ์ (Product) และผลกระทบ (Impact) ของการดำเนินโครงการเพื่อเป็นแนวทางในการดาเนินงานในปีการศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ไชยพร เรืองแหล้. (2556). *บทบาทของสถานศึกษาในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่นักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

ประยุทธ มะลิงาม. (2552). *การประเมินโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ของนักเรียน โรงเรียนจอมพระประชาสรรค์ อำเภอจอมพระ จังหวัดสุรินทร์.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

มะรี เป็งลีฆะ. (2555). *พัฒนาสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียนไอยรานุสรณ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

วีระ ใจแสน. (2552). *ประเมินผลโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียน โรงเรียนวัดบางขุนไทร (ผดุงวิทยา) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

สมพิศ เกิดนวล. (2557). *แนวทางพัฒนาคุณธรรมของนักเรียนโรงเรียนชุมชนบ้านไม้งาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานข่าวเด็กและเยาวชน. (2558). *ปัญหาพฤติกรรมในเด็กและเยาวชน ส่งผลให้ความเป็นไทยเริ่มเสื่อมคลาย.*ค้นจาก https://http://www.acu.ac.th/html_edu/cgibin/acu/main_php/print_informed.php?id_count_inform=2742

อนัญญา ทาระธรรม. (2559). *การประเมินโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของนักเรียนโรงเรียนวัดเนินหินแร่(เหมยากรนุสรณ์).* สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา

ประถมศึกษานครนายก. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

อรุณศรี เหลืองธานี. (2552). ประเมินโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนโรงเรียน คลองบางโพธิ์ จังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

Stufflebeam, D. L. (2003). *The CIPPiest model for evaluation.* Michigan: Western Michigan University.

การพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมกับเกษตรกรในตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

The Developing a Potential of Self-reliance by Transferring Knowledge of Bio-organic Fertilizer Production for Agriculturist in Tambol Nongkula Amphur Bangrakam Phitsanulok Province

Received 13 July 2021
Revised 16 July 2021
Accepted 26 August 2021

บุญลดา คุณาเวชกิจ และจักรกฤช ศรีลออ
Boonlada Kunavetchakij and Chakkrit Sreelaor
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานการณ์ ต้นทุน/ศักยภาพ ปัจจัย และเงื่อนไข ที่มีผลต่อการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ รวมทั้งเพื่อศึกษาองค์ความรู้ภูมิปัญญาด้านการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกร และเพื่อพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ที่เหมาะสมกับเกษตรกรในตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์ ต้นทุน/ศักยภาพ ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีผลต่อการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกรในตำบลหนองกุลา นั้น พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่ทำนา และไร่อ้อย จบการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 32.4 ระยะเวลาในการทำการเกษตรไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 62.1 มีขนาดพื้นที่ถือครอง 5-20 ไร่ ร้อยละ 51.7 รายได้จากภาคการเกษตรเฉลี่ย 193,862.07 บาทต่อปี รายได้นอกภาคการเกษตร เฉลี่ย 43,809.52 บาทต่อปี โดยรายจ่ายในภาคการเกษตรนั้นพบว่า มีรายจ่ายเฉลี่ย 2,430.77 บาทต่อไร่ โดยมีรายจ่ายค่าปุ๋ยเคมีมากที่สุด 883.33 บาทต่อไร่ องค์ความรู้ภูมิปัญญาด้านการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกร พบว่าในตำบลหนองกุลานั้นมีศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงชุมชนตำบลหนองกุลา ปราชญ์ชาวบ้านมีความรู้ทางด้านการทำเกษตรทฤษฎีใหม่ ในส่วนการพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมกับเกษตรกรในตำบลหนองกุลา มีขั้นตอนโดยเริ่มจากชุมชนประสบปัญหาในการทำการเกษตรเชิงเดี่ยวที่ใช้ปุ๋ยเคมีเพื่อช่วยในการเจริญเติบโตของพืช มาร่วมคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยเข้าร่วมฝึกอบรมทักษะพื้นฐานการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ใช้การชักชวนเพื่อนบ้านที่สนิทมาเข้าร่วมการประชุม จากนั้นมีการส่งเสริมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ด้วยการสนับสนุนปัจจัยการผลิตขั้นพื้นฐาน การส่งเสริมทดลองปฏิบัติด้วยตนเองภายในแปลงจริงและในแปลงรวม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ขั้นสุดท้ายมีการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคอื่นๆ ผลจากการพัฒนาศักยภาพของ

เกษตรกรด้วยการถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพจะเป็นในเรื่องของช่วงฤดูเก็บเกี่ยวผลผลิตที่เกษตรกรจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ช่วงอายุของเกษตรกรที่อยู่ในกลุ่มสูงวัยมีอายุมากกว่า 50 ปี จังหวะเวลาที่สามารถจัดได้ในช่วงบ่ายของแต่ละวัน ในส่วนผลสำเร็จ เกษตรกรมีความตระหนักรู้สึกเป็นเจ้าของปัญหา ทำให้มีความร่วมมือตั้งใจเรียนรู้ และมีความต้องการที่จะจัดตั้งกลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพเพื่อลดต้นทุนให้แก่เกษตรกรในพื้นที่

คำสำคัญ: ศักยภาพ, การพึ่งตนเอง, การถ่ายทอดความรู้, เกษตรกร

Abstract

This study aimed to study on costs, potentials, factors, and conditions affecting the bio-organic fertilizer production, and farmers' knowledge and wisdom about the production of bio-organic fertilizer for enhancing self-reliance potential through a transfer of knowledge on bio-organic fertilizer production for the farmers in Nong Kula Sub-district, Bang Rakam District, Phitsanulok Province. This study was conducted through a participatory action research. The findings of the study on costs, potential, factors, and conditions affecting the bio-organic fertilizer production of the farmers in Nong Kula Sub-district, Bang Rakam District, Phitsanulok Province were that the majority of the farmers working in rice and sugarcane farms and graduated from elementary school (32.4%), working in agricultural sector less than 25 years (62.1%), occupying farming area between 5-20 Rais (51.7%), earning an average income of 193,862.07 Baht per year from agricultural activities, earning an average income of 43,809.52 Baht per year from non-agricultural activities. The costs for agricultural activities per Rai were 2,430.77 Baht per year, in which the fertilizer cost is the highest (883.33 Baht per Rai). Concerning farmers' knowledge and wisdom related to the production of bio-organic fertilizer, it was found that there was a self-sufficiency economy learning center in Nong Kula Sub-district municipality, and the local wisdom scholars was knowledgeable about new farming theory. As for the enhancement of self-reliance potential through an appropriate transfer of knowledge on production of bio-organic fertilizer for the farmers in Nong Kula Sub-district, this started from the gathering of community farmers having problems in monoculture where chemical fertilizers were used for plant growth in order to discuss and find a solution. The knowledge transfer was made through training on basic skills of bio-organic fertilizer

production. To promote this activity, the community members persuaded their close neighbors to attend the training and they were supported with basic necessary tools for bio-organic fertilizer production. They were encouraged to practice by themselves on community and their own farms. This training phase was for their learning and exchange of experience. The last phase was the study trip to increase their knowledge and exchange their learning experience and techniques. After the training, it was found that the problems and obstacles of potential enhancement was the climate as the trained farmers must prioritize the works in their farms during harvesting season. Another problem was that the farmers aged above 50 years were available to be trained in the afternoon. The training showed a successful result as the farmers were aware of such problems, so they were willing to learn and wished to establish a bio-organic fertilizer production group to reduce the production costs.

Keyword: potential, self-reliance, knowledge transfer, farmers

บทนำ

รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยพยายามให้เกิดการพัฒนาประเทศซึ่งหวังให้ประชาชนในประเทศได้กินดีอยู่ดี โดยเฉพาะสังคมเกษตรที่ยังประสบกับภาวะความยากจน การพัฒนาภาคเกษตรให้ยั่งยืนนั้นถือว่าเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศซึ่งในแผนพัฒนาการเกษตรในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ได้ส่งเสริมให้สร้างภูมิคุ้มกันในมิติต่างๆแก่ภาคเกษตรกรรม ในส่วนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร ได้ส่งเสริมการขับเคลื่อนแผนพัฒนาเกษตรสู่การปฏิบัติให้ความสำคัญต่อการเชื่อมโยงในพื้นที่ท้องถิ่น และชุมชน โดยใช้แนวคิดและทิศทางการพัฒนาประเทศสู่ความยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงต่อเนื่องจากแผนพัฒนาการเกษตรโดยใช้สร้างฐานทางปัญญา เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันให้กับคนในภาคเกษตร (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2555) อีกทั้งยังเน้นการบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา”

ระบบการผลิตพืชเศรษฐกิจของไทยในปัจจุบันนี้ส่วนใหญ่เป็นระบบการแข่งขันเชิงพาณิชย์ ดังนั้นเกษตรกรจึงมุ่งที่ผลผลิตที่สูง รวดเร็ว จึงนิยมใช้ปุ๋ยเคมีซึ่งได้ผลลัพธ์คุ้มค่าในระยะเวลาอันสั้น รวมถึงรายได้ที่ค่อนข้างแน่ชัด โดยไม่ได้คำนึงผลในระยะยาว ทั้งในเรื่องของคุณภาพดิน คุณภาพชีวิต ดังนั้นหากในระยะยาวยังคงใช้สารเคมีอยู่ย่อมต้องพบกับอุปสรรคในการทำเกษตรกรรมอย่างแน่นอน ดินที่ใช้อาจไม่สามารถให้ผลผลิตที่ต้องการได้เนื่องจากสภาพดินอาจเกิดชั้นดินดาน ดินแข็ง และผิวหน้าดินจับเป็นแผ่นแข็ง การใช้สารเคมีอย่างต่อเนื่อง ย่อมสูญเสียธาตุอาหารไปในรูปของผลผลิต การชะล้าง และการทำลายหรือนำเอาวัสดุไปจากดิน จากเหตุข้างต้นจึงควรจะได้ทำการแก้ไขปัญหากายภาพของดินที่กล่าวมาโดย

วิธีกล คือ ไถเบิกดินดาน หรือโดยการเพิ่มวัสดุอินทรีย์ เช่น ปุ๋ยคอก ปุ๋ยพืชสด ปุ๋ยหมัก พืชคลุมดิน และเศษพืช รวมทั้งสารปรับปรุงดิน และเป็นที่ทราบอยู่แล้วว่าอินทรียวัตถุในดินมีบทบาทสำคัญในการทำให้ดินมีสมบัติทางกายภาพ โดยทางกายภาพทำให้ดินร่วน โปร่งพรุน อากาศถ่ายเทได้สะดวก น้ำไม่ขัง ส่งผลทำให้จุลินทรีย์ดินมีการเจริญเติบโตดี และมีกิจกรรมต่อเนื่อง ทำให้รากพืชเจริญเติบโตได้ดี ทางเคมีทำให้ดินเพิ่มความสามารถในการแลกเปลี่ยนประจุบวก เพิ่มความสามารถในการปลดปล่อยธาตุอาหารให้แก่พืช ช่วยควบคุมความเป็นประโยชน์ของแร่ธาตุบางชนิดในดิน และช่วยเพิ่มความเป็นประโยชน์ได้ของธาตุอาหารพืชอีกทางหนึ่งด้วย การทำการเกษตรที่ขาดการจัดการที่ถูกต้อง ทำให้สภาพความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตไม่ดีเท่าที่ควร มีภาระหนี้สิน อันเนื่องมาจากการประกอบอาชีพมีต้นทุนสูง ชาวบ้านใช้สารเคมีในการทำการเกษตร รายได้จากสินค้าเกษตรมีราคาลดลงซึ่งสามารถวัดได้จากสถิติรายได้เกษตรกรมีการหดตัวลงที่ร้อยละ -4.9 เมื่อเทียบกับปี 2554 มีการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 22.6 (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2557) จากสาเหตุราคาสินค้าเกษตรมีการปรับตัวลดลงอาจสะท้อนให้เห็นว่าอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกรที่ผ่านมา และอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องต่อภาวการณ์บริโภคของสังคมเกษตรได้

ชุมชนตำบลหนองกุลา มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 3,069 ครัวเรือน ชาวบ้านในชุมชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม 1,605 ครัวเรือน และส่วนใหญ่มีพื้นที่ปลูกข้าวถึง 13,609 ไร่ รองลงมาเป็นพืชไร่ และพืชยืนต้น รวมถึงไร่นาสวนผสม ตามลำดับ มีการใช้สารเคมีและปุ๋ยเคมีในกระบวนการผลิตก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพของตัวเกษตรกร และพื้นที่ดินทำกินเสื่อมโทรมลง อีกทั้งเกิดจากปัญหาราคาพืชผลทั้งการเกษตรตกต่ำ ผลผลิตไม่ได้ตามที่ต้องการ ส่งผลให้ชาวบ้านมีคุณภาพชีวิตตกต่ำ ภาระหนี้สินเพิ่มขึ้นทุกปี (สำนักงานเกษตรอำเภอบางระกำ, 2562) ด้วยสถานการณ์ดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามได้เล็งเห็นถึงปัญหาและความจำเป็นถึงปัญหาที่เกิดในพื้นที่ตำบลหนองกุลา จึงได้ผลักดันให้เกิดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนนี้ โดยเป็นโครงการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในกระบวนการผลิตจากการทำเกษตรอินทรีย์ทดแทนการใช้สารเคมี ซึ่งได้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2556 โดยได้มีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม เกษตรกรที่ได้เข้าร่วมโครงการฯ ได้เกิดความตระหนักในการที่จะลดการใช้สารเคมีในการทำการเกษตร และต้องการที่จะเรียนรู้และเผยแพร่องค์ความรู้ไปสู่เกษตรกรรายอื่นๆ แต่ด้วยยังขาดวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่เหมาะสมและยังไม่มั่นใจในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว เพื่อให้เกษตรกรสามารถลดต้นทุนการผลิต ใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ลดการทำลายสิ่งแวดล้อม และเป็นการส่งเสริมสุขภาพของตัวเกษตรกรเองในการส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์ โดยผู้วิจัยจะใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ในการศึกษาสถานการณ์ของชุมชน ระดมองค์ความรู้ภูมิปัญญาในการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของชุมชน ร่วมกันหาแนวทางพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมกับเกษตรกรในตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ ต้นทุน/ศักยภาพ ปัจจัย และเงื่อนไข ที่มีผลต่อการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกรในตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

2. เพื่อศึกษาองค์ความรู้ภูมิปัญญาด้านการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกรในตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

3. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมกับเกษตรกรในตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการวิจัยที่นำแนวคิด 2 ประการมาผสมผสานกัน คือการปฏิบัติการ (Action) ซึ่งหมายถึงกิจกรรมที่โครงการวิจัยจะต้องดำเนินการ และคำว่า การมีส่วนร่วม (Participation) อันเป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องของทุกฝ่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมวิจัย ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง แล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย โดยมีความหมายถึง วิธีการที่ให้ผู้ถูกวิจัยหรือชาวบ้าน เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัย เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมวิจัย นับตั้งแต่การระบุปัญหาของการดำเนินการ การช่วยให้ข้อมูลและการช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนช่วยหาวิธีแก้ไขปัญหาหรือส่งเสริมกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ข้อมูลจาการทำวิจัยทุกขั้นตอนชาวบ้านเป็นผู้ร่วมกำหนดปัญหาของชุมชนและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา กระบวนการวิจัยจึงดำเนินไปในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างชาวบ้านกับผู้วิจัย เพื่อให้ได้ข้อสรุปเป็นขั้น ๆ ส่วนกระบวนการสังเคราะห์ข้อมูลเป็นไปในเชิงการวิภาษ (Dialectic) ซึ่งชาวบ้านจะค่อย ๆ เรียนรู้ด้วยตัวเองและด้วยวิธีการวิจัยเช่นนี้ ข้อมูลที่ได้จึงมีความชัดเจน สะท้อนความคิดอ่านตลอดจนนิสัยใจคอ ของชาวบ้านสะท้อนความต้องการและแบบแผนในการดำเนินชีวิตของเขา การวิจัยแบบนี้จึงเป็นวิธีการที่สนับสนุนให้ชาวบ้านหรือตัวแทนในชุมชนเป็นคนสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับตนเองและชุมชน โดยการศึกษาเรียนรู้หาข้อมูล การศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่กำลังประสบอยู่ โดยการร่วมกันวางแผนและกำหนดการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ พร้อมทั้งการปฏิบัติตามแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ประกอบกับการใช้ภูมิปัญญาและทุนที่มีอยู่ในชุมชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบ มีส่วนร่วมนี้ นอกจากจะส่งผลดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ยังช่วยให้เกิดการพัฒนาของผลงานวิจัยและกระบวนการวิจัยในตัวของมันเองอีกด้วย และอีกทางหนึ่งการวิจัยยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย ซึ่งสามารถเป็นตัวนำของการพัฒนาลงสู่ชุมชนท้องถิ่นอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพอีกด้วย (สุภางค์ จันทวานิช, 2531)

2. แนวคิดเกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์

สหพันธ์เกษตรอินทรีย์นานาชาติ หรือ IFOM ให้คำนิยามเกษตรอินทรีย์ไว้ว่า เกษตรอินทรีย์เป็นระบบการเกษตรที่ผลิตอาหารและเส้นใยด้วยความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจโดยเน้นที่หลักการปรับปรุงบำรุงดิน การเคารพต่อศักยภาพทางธรรมชาติของพืช สัตว์ และนิเวศ การเกษตร เกษตรอินทรีย์จึงลดการใช้ปัจจัยการผลิตจากภายนอกและหลีกเลี่ยงการใช้สารเคมีสังเคราะห์ เช่น ปุ๋ยเคมี สารกำจัดศัตรูพืช และเวชภัณฑ์สำหรับสัตว์ ในขณะเดียวกันก็พยายามประยุกต์ใช้ธรรมชาติในการเพิ่มผลผลิต และพัฒนาความต้านทานต่อโรคของพืชและสัตว์เลี้ยง หลักการเกษตรอินทรีย์นี้เป็นหลักการสากลที่สอดคล้องกับเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ-สังคม ภูมิอากาศ และวัฒนธรรมท้องถิ่นด้วย (วิฑูรย์ ปัญญากุล และเจษณี สุขจิรัตติกาล, 2546)

เกษตรอินทรีย์ เป็นระบบการเกษตรที่ใช้หลักการความสมดุลทางนิเวศวิทยาของธรรมชาติมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการผลิตการเกษตร โดยผสมผสานกิจกรรมความหลากหลายทางชีวภาพของพืช ปศุสัตว์ ประมง ป่าไม้ ฯลฯ ให้เกิดการเกื้อกูลและหมุนเวียนใช้ทรัพยากรในระบบนิเวศของ ไร่นาให้เกิดประโยชน์สูงสุด หลีกเลี่ยงการใช้ปัจจัยการผลิตที่ต้องนำเข้าจากภายนอกฟาร์ม ปฏิเสธการใช้ปัจจัยที่เป็นสารเคมีสังเคราะห์ เช่น ปุ๋ยเคมี สารกำจัดศัตรูพืช ฮอร์โมน สารปฏิชีวนะ ฯลฯ รวมทั้งไม่ใช้พันธุ์ที่ผ่านการปรับเปลี่ยนทางพันธุกรรม ทั้งนี้เพื่อให้ผลผลิตที่เป็นอาหาร ยารักษาโรค และ เครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ ที่สะอาดและปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้บริโภค อนุรักษ์และปรับปรุงสภาพแวดล้อมการเกษตรไปพร้อมกับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน (ชนวน รัตนวราหะ, 2550)

จึงสรุปได้ว่า การทำเกษตรอินทรีย์ เป็นการทำเกษตรที่หลีกเลี่ยงการใช้สารเคมี เน้นพึ่งพาปัจจัยภายในชุมชน ทั้งอินทรียวัตถุ สิ่งมีชีวิต และสารธรรมชาติ เพื่อลดต้นทุนการผลิตและความปลอดภัยสุขภาพและไม่สร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้วิจัยและเกษตรกรได้ทราบข้อมูลสถานการณ์ ต้นทุน/ศักยภาพ ปัจจัย เงื่อนไข ที่มีผลต่อการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกรในตำบล รวมทั้งองค์ความรู้ ภูมิปัญญาด้านการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกรตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

2. เกษตรกรได้รูปแบบการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

3. เกษตรกรและผู้วิจัยได้แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้การผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมของเกษตรกรตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

4. เกษตรกรที่ผ่านกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีศักยภาพในการเสริมสร้างและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ของเกษตรกรตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลกต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมกับเกษตรกร เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีการดำเนินการวิจัยโดยแบ่งเป็น 3 ระยะ โดยระยะที่ 1 เป็นระยะเตรียมการวิจัย ระยะที่ 2 เป็นระยะดำเนินการวิจัย และระยะที่ 3 จัดทำรายงานการวิจัย และนำเสนอผลการดำเนินงานต่อชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตรียมการวิจัย

การเตรียมพื้นที่วิจัยและทีมวิจัย โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เป้าหมายเพื่อทำความรู้จักกับชุมชน โดยพูดคุยกับแกนนำในพื้นที่ เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ชี้แจงโครงการวิจัยและทำความเข้าใจในงานวิจัยร่วมกัน รวมทั้งศึกษาข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ของชุมชน

ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการวิจัย แบ่งได้เป็น 8 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ศึกษาบริบทชุมชนโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก เช่น ผู้เข้าร่วมทีมวิจัย เจ้าหน้าที่และหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริบทพื้นที่ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ด้านการพัฒนาและด้านอื่นๆ ประกอบกับการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

ส่วนที่ 2 ทำความเข้าใจการดำเนินงานโครงการกับคนในชุมชนโดยจัดการประชุมเพื่อชี้แจงโครงการให้ชุมชนได้รับทราบ และเกิดความสนใจที่จะเข้ามาร่วมดำเนินกิจกรรมในขั้นตอนต่อไป

ส่วนที่ 3 ออกแบบการเก็บข้อมูล โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ออกแบบการเก็บข้อมูล และวางแผนการเก็บข้อมูลในพื้นที่ร่วมกับทีมวิจัย รวมทั้งแบ่งบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการ

ส่วนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 6 วางแผนการทดลองแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้วยการถ่ายทอดความรู้การผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ

ส่วนที่ 7 ทดลองแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้วยการถ่ายทอดความรู้การผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ

ส่วนที่ 8 สรุป วิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการทดลอง

ระยะที่ 3 จัดทำรายงานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำรายงานการวิจัยและนำเสนอผลการดำเนินงานต่อชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในตำบลหนองกุลามีทั้งสิ้น 22 หมู่บ้าน แต่ในงานวิจัยนี้มุ่งไปยังหมู่ที่ 1 บ้านหนองกรับ โดยที่ตำบลหนองกุลามีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,840 คน (สำนักงานเกษตรอำเภอบางระกำ, 2562) มีจำนวนประชากรในบ้านหนองกลับ 59 ครัวเรือน เป็นเกษตรกร 32 ครัวเรือน

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมมีดังนี้

1. เวทีประชุมกลุ่มเกษตรกร ประชาชนในพื้นที่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาทีมวิจัยเข้าร่วมงานวิจัย รวมทั้งชี้แจงทำความเข้าใจโครงการวิจัย

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในการศึกษารวบรวมข้อมูล ออกแบบการเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน

3. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ที่กำหนดหัวข้อการศึกษาไว้ล่วงหน้า เป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยและทีมนักวิจัยชุมชนใช้เก็บข้อมูล

4. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยใช้ในการสังเกตนักวิจัยชุมชน และนักวิจัยชุมชนใช้ในการสังเกตผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ในส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาข้อสรุป อธิบายความหมายและสาระสำคัญของข้อมูล พร้อมทั้งทำการตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นของผลการวิจัย โดยในระหว่างที่ดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยและทีมวิจัยจะรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลไปด้วยกันในการเก็บรวบรวมแต่ละครั้ง เพื่อได้ร่วมกันการตรวจสอบ เพิ่มเติมข้อมูลเพื่อความถูกต้องชัดเจน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเมื่อพิจารณาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยพบว่า

1. สถานการณ์ ต้นทุน/ศักยภาพ ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีผลต่อการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกรในตำบลหนองกุลา นั้น พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่ทำนา และไร่อ้อย จบการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 32.4 ระยะเวลาในการทำการเกษตรไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 62.1 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3–4 คน ร้อยละ 72.4 มีขนาดพื้นที่ถือครอง 5-20 ไร่ ร้อยละ 51.7 รายได้จากภาคการเกษตรเฉลี่ย 193,862.07 บาทต่อปี รายได้นอกภาคการเกษตร เฉลี่ย 43,809.52 บาทต่อปี โดยรายจ่ายในภาคการเกษตรนั้นพบว่า มีรายจ่ายเฉลี่ย 2,430.77 บาทต่อไร่ โดยมีรายจ่ายค่าปุ๋ยเคมีมากที่สุด 883.33 บาทต่อไร่ และผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของชาวบ้านในตำบลหนองกุลาพบว่าเกษตรกรมักจะประสบกับปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ และราคาต้นทุนในการผลิตสูง เช่น ปุ๋ยเคมี ยาฆ่าแมลง ประกอบกับเกษตรกรส่วนใหญ่มักประกอบอาชีพทางการเกษตรเพียง

อย่างเดียว ไม่มีอาชีพเสริม ทำให้เกษตรกรว่างงานนอกฤดูกาล จึงมีรายได้ไม่เพียงพอกับต้นทุนการผลิต เกษตรจึงประสบปัญหาการขาดทุนมาตลอด การจัดตั้งตลาดกลาง การจัดการผลผลิตและแปรรูทางการเกษตรท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพเสริม การรวมกลุ่มกองทุนสามารถช่วยให้เกษตรกรที่ประสบปัญหาด้านราคาผลผลิตตกต่ำได้รับราคาผลผลิตที่สูงขึ้นและมีอาชีพเสริมเป็นการเพิ่มรายได้มากขึ้น การได้รับความรู้ในด้านการเกษตร พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับความรู้ ประมาณ 1-3 ครั้ง โดยรูปแบบที่ได้รับจะเป็นลักษณะการบรรยายโดยวิทยากรร่วมกับการปฏิบัติ ส่วนในเรื่องการเข้ารับการอบรมปุ๋ยอินทรีย์น้ำหมักชีวภาพ เกษตรกรทุกคนเคยได้เข้าร่วมการอบรม แต่ที่ไม่ประสบผลสำเร็จอาจเป็นเพราะเกษตรกรไม่ได้ลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง และมีข้อมูลที่พิสูจน์เปรียบเทียบให้เห็นประโยชน์ของการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ได้อย่างชัดเจน

2. องค์ความรู้ภูมิปัญญาด้านการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกร พบว่าในตำบลหนองกุลานั้นมีศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงชุมชนตำบลหนองกุลา โดยมีประธานศูนย์เป็นปราชญ์ชาวบ้าน คือ นายทองปาน เผ่าโสภา ซึ่งมีความรู้ทางด้านการทำเกษตรรูปแบบเกษตรทฤษฎีใหม่ ด้วยระบบเกษตรอินทรีย์ อีกทั้งยังเป็นประธานศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงชุมชนตำบลหนองกุลา โดยอาศัยหลักเศรษฐกิจพอเพียง การปลูกพืชผักปลอดสารพิษ การหมักปุ๋ย/น้ำหมักชีวภาพ การทำปุ๋ยอินทรีย์จากพืชที่เหลือใช้ การทำสารทดแทนไล่แมลงโดยใช้การสกัดจากควันไม้ การหมักน้ำสมุนไพรไล่แมลง การใช้พลังงานทางเลือก

3. การพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมกับเกษตรกรในตำบลหนองกุลา มีขั้นตอนโดยเริ่มจากชุมชนประสบปัญหาในการทำการเกษตรเชิงเดี่ยวที่ใช้สารเคมี ใช้ปุ๋ยเคมีเพื่อช่วยในการเจริญเติบโตของพืช มาร่วมกันคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยเข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะพื้นฐานการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ขั้นต่อมามีการเผยแพร่โดยการชักชวนเพื่อนบ้านที่สนิทมาเข้าร่วมการประชุม จากนั้นมีการส่งเสริมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ด้วยการสนับสนุนปัจจัยการผลิตขั้นพื้นฐาน การส่งเสริมทดลองปฏิบัติด้วยตนเองภายในแปลงจริงและในแปลงรวมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 กระบวนการวิจัย

4. จากการพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมกับเกษตรกรในตำบลหนองกุลา พบว่า มีปัญหาและข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการพัฒนาในด้านช่วงฤดูกาล โดยเฉพาะฤดูกาลเก็บเกี่ยวจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วม ส่วนในด้านช่วงอายุ จะพบว่าปัญหาที่สำคัญคือ ช่วงอายุของเกษตรกรจะเป็นบุคคลที่อยู่ในกลุ่มผู้สูงวัย คืออายุมากกว่า 50 ปี อันจะสะท้อนถึงการขาดแคลนแรงงานในวัยทำงานภาคการเกษตร และจังหวะเวลาที่เหมาะสมเป็นในช่วงบ่าย (12.30 น. – 16.30 น.) อันเป็นช่วงเวลาที่เกษตรกรมีเวลาว่างในการเข้ามาเรียนรู้ ส่วนเงื่อนไขความสำเร็จได้แก่ กระบวนการร่วมกลุ่ม และการมีส่วนร่วม ที่ทำให้เกษตรกรเข้าร่วมมีความกระตือรือร้น ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา และรู้สึกว่าเป็นเจ้าของปัญหา รวมทั้งการพูดคุยกันเป็นกลุ่มกันเป็นระยะๆ ก่อให้เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน อีกทั้งในด้านการนำไปใช้ ทำให้เกษตรกรได้เห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และรวมถึงการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐในพื้นที่เป็นกลไกที่สำคัญในการผลักดันให้เกษตรกรพัฒนาศักยภาพ

จากการศึกษาการพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสม สามารถสรุปผลการเรียนรู้ได้ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 รูปแบบการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยจากผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาสถานการณ์ ต้นทุน/ศักยภาพ ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีผลต่อการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพของเกษตรกรในตำบลหนองกุลา นั้น พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่ทำนา และไร่อ้อย โดยรายจ่ายในภาคการเกษตรนั้นพบว่า มีรายจ่ายเฉลี่ย 2,430.77 บาทต่อไร่ โดยมีรายจ่ายค่าปุ๋ยเคมีมากที่สุด 883.33 บาทต่อไร่ สอดคล้องกับ ขวัญประภัสสร จานทอง และคณะ (2551) ที่ได้ศึกษาโมเดลการบริหารจัดการ โรงปุ๋ยเกษตรอินทรีย์ชุมชนจังหวัดราชบุรี พ.ศ. 2550 พบว่ายังมีการทุ่มเทการใช้ปัจจัยการผลิตจากภายนอกไร่นา เช่น ปุ๋ยเคมีและสารเคมีในรูปแบบต่าง ๆ ในปริมาณมาก

2. การพัฒนาศักยภาพในการพึ่งตนเองด้วยการถ่ายทอดความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพที่เหมาะสมกับเกษตรกรในตำบลหนองกุลา มีขั้นตอนโดยเริ่มจากชุมชนประสบปัญหาในการทำการเกษตรเชิงเดี่ยวที่ใช้สารเคมีในการกำจัดศัตรูพืช การใช้ปุ๋ยเคมีเพื่อช่วยในการเจริญเติบโตของพืช มาร่วมกันคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยเข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะพื้นฐานการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ขั้นต่อมามีการเผยแพร่โดยการชักชวนเพื่อนบ้านที่สนิทมาเข้าร่วมการประชุม จากนั้นมีการส่งเสริมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ด้วยการสนับสนุนปัจจัยการผลิตขั้นพื้นฐาน การส่งเสริมทดลองปฏิบัติด้วยตนเองภายในแปลงจริง

และในแปลงรวม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ขั้นสุดท้ายมีการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคอื่นๆ สอดคล้องกับ วุฒินัย ยุวนานนท์ และคณะ (2561) ที่มีการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนให้สมาชิกมีส่วนร่วม ทำให้สมาชิกได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาของตนเองได้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้ง ภาครัฐ เอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสนับสนุนการฝึกอบรมด้านหลักคิดในการเปลี่ยนแนวคิดจากการผลิตแบบพืชเชิงเดี่ยวที่ใช้สารเคมีมาสู่ระบบการเกษตรที่ยั่งยืน มีการสนับสนุนด้านทักษะในการประกอบอาชีพที่ไม่พึ่งพาสารเคมี ควรส่งเสริมให้ชุมชนมีบรรยากาศในการเรียนรู้และให้เกษตรกรเป็นผู้คิดค้นต่อยอดจากพื้นฐานความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม

2.หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้ง ภาครัฐ เอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมให้มีการทดลองปฏิบัติในแปลงจริงเพื่อเรียนรู้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติจริง การร่วมกันทดลองปฏิบัติในแปลงรวมเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเกษตรกร

3.หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้ง ภาครัฐ เอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมให้ชุมชนเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีชีวภาพ และเทคนิคอื่นๆ ด้านการเกษตรยั่งยืน รวมทั้งด้านแนวคิดสู่ความพอเพียงในชุมชนที่ประสบความสำเร็จเพื่อการเรียนรู้จากบทเรียนของชุมชนนั้นๆ และการศึกษาดูงานจากสถาบันวิชาการ ซึ่งในการศึกษาดูงานแต่ละครั้งนั้นควรมีจุดประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจนตอบสนองกับปัญหาหรือความต้องการของชุมชนที่แท้จริง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทดลองเปรียบเทียบเพื่อวิเคราะห์สภาพพื้นที่ระหว่างแปลงเกษตรกรที่ใช้ปุ๋ยเคมีเพียงอย่างเดียว กับแปลงเกษตรกรที่มีการปรับใช้ปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพเพื่อให้เกษตรกรได้เห็นความแตกต่างระหว่างพื้นที่ชัดเจนมากขึ้น และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับเกษตรกรในการลด ละเลิกใช้ปุ๋ยเคมีสารเคมี

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการจัดตั้งกลุ่มสหกรณ์โรงผลิตปุ๋ยอินทรีย์เพื่อให้เกษตรกรได้มีระบบจัดการที่ดีก่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ขวัญประภัสสร จานทอง และคณะ. (2551). *โมเดลการบริหารจัดการโรงปุ๋ยเกษตรอินทรีย์ชุมชนจังหวัดราชบุรี พ.ศ. 2550*. (รายงานผลการวิจัย) ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

ชนวน รัตนวราหะ. (2550). ***เกษตรอินทรีย์.*** **กรุงเทพฯ: กรมวิชาการเกษตร.**

วิฑูรย์ ปัญญากุล และ เจษณี สุขจิรัตติกาล. (2546). *การตลาดเกษตรอินทรีย์*. กรุงเทพฯ: สายใยแผ่นดิน.

วุฒินัย ยุวนานนท์ และคณะ. (2561). *วิจัยและพัฒนารูปแบบการส่งเสริมและถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อลดการใช้สารเคมีของเกษตรกรโดยกระบวนการมีส่วนร่วมตลอดห่วงโซ่อุปทาน*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการเกษตร.

สำนักงานเกษตรอำเภอบางระกำ. (2562, 10 มิถุนายน). *Farmer Analytic System of Thailand***.** สืบค้นจาก : http://www.aiu.doae.go.th/bi_report/bi_report1/

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2555).*ภาวะความยากจนของครัวเรือนเกษตร ปีเพาะปลูก 2556/57*. นนทบุรี: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2557). *สถิติการเกษตรของประเทศไทย ปี 2556.* นนทบุรี: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย

สุภางค์ จันทวานิช, (2531). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การจัดการด้านการตลาดรถยนต์มือสองเพื่อตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

Managing Used Car Marketing to Meet the Needs and Purchasing Decisions of Consumers.

Received 2 July 2021
Revised 4 July 2021
Accepted 15 September 2021

มนูญ พรหมลักษณ์
Manoon Phlomlux
วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์
Phanomwan College Of Technology

บทคัดย่อ

จากการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องการจัดการด้านการตลาดรถยนต์มือสองเพื่อตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย 7Ps ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการและด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ เพื่อเปรียบเทียบความต้องการและการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสอง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้บริโภคที่สนใจรถยนต์มือสองและผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์อยู่แล้ว ในเขตจังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานได้แก่ t-test และ ค่า F-test ผลการวิจัยพบว่า1.ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีอายุระหว่าง 30-41ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาปริญญาโท อาชีพ พนักงานบริษัท รองลงมาเป็นข้าราชการ รายได้ 15,001-20,000.- รองลงมา 20,001-30,000.-บาท 2. ปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจของผู้บริโภคได้แก่ การเช่าซื้อของสถาบันการเงินที่ไม่ยุ่งยากในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นการไม่มีเงินดาวน์ ด้านผลิตภัณฑ์และราคาจะมีระดับค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนระดับค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการ ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ด้านสถานที่และด้านบุคลากร ตามลำดับ

คำสำคัญ การตลาด รถยนต์มือสอง ความต้องการ การตัดสินใจ

Abstract

The objectives of this research were to study used car marketing management to meet the needs and purchase decisions of consumers, consisting of 7Ps, namely product, price, location, distribution channel and promotion. process and physical image To compare the needs and make a decision to buy a used car The sample group is consumers who are interested in used cars and consumers who already use cars. In Nonthaburi Province, 400 cases were used by specific sampling method. The research tool was a questionnaire created by the researcher. The statistics used in the data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation. The statistics used to test the hypothesis were t-test and F-test. The results showed that 1. Most of the consumers are men. Age between 30-41 years, followed by age between 41-50 years, bachelor's degree followed by master's degree, occupation, company employee followed by civil servants with income 15,001-20,000.- followed by 20,001-30,000.- baht

2. Factors that can meet the needs and decisions of consumers are: The most hassle-free leasing of financial institutions followed by no down payment The products and prices are at the highest level of average. The high average level is Promotion Process physical appearance Location and personnel, respectively.

Keywords: marketing, User Car, demand, decision-making

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจแบบเปิด (Open economy) คือเป็นประเทศที่ติดต่อทำการซื้อขายสินค้าและบริการกับประเทศเพื่อนบ้าน การค้าระหว่างประเทศจึงมีบทบาทสำคัญในฐานะกลไกในการพัฒนาและนำความเจริญรุ่งเรืองมาสู่ประเทศ รวมทั้งมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศขยายตัวอย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ปีพ.ศ. 2504 ซึ่งในระยะ 10 ปีที่ผ่านมาอัตราการนำเข้าสินค้าของไทยสูงมากขึ้นเนื่องจากการเร่งพัฒนาประเทศมีความจำเป็นต้องนำเข้าสินค้าทุนมากขึ้น นอกจากนี้ประเทศไทยยังส่งเสริมการค้าเสรีควบคุมการนำเข้าเพียงไม่กี่รายการ ได้แก่สินค้าอุปโภคบริโภคประเภทอาหาร ผลิตภัณฑ์นม เครื่องดื่ม เครื่องใช้ในบ้าน มีแนวโน้มลดลงเพราะมีการผลิตทดแทนการนำเข้าและพัฒนาไปสู่การผลิตเพื่อการส่งออก สินค้าสินค้าประเภททุนได้แก่ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องทุ่นแรง รถแทรกเตอร์ มีแนวโน้มสูงขึ้น สินค้าอื่นๆได้แก่ รถยนต์ เชื้อเพลิง อะไหล่รถยนต์ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น (พัชรี สุวรรณศรี,สุภัทณี เปี่ยมสุวรรณกิจ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย) ในปัจจุบันรถยนต์ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ เพราะในทุกๆวันมนุษย์ต้องมีการเดินทางจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งซึ่งรถยนต์ก็เป็นส่วนสำคัญและเป็นพาหนะที่เลือกใช้มากที่สุด ทำให้ความต้องการรถยนต์ทั้งใหม่และเก่ามีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการเดินทางสำหรับบุคคลและเพื่อใช้ในกิจกรรมทาง

ธุรกิจและส่วนตัว หลายปีที่ผ่านมาจึงมีผู้ประกอบการหันมาทำธุรกิจเต็นท์รถมือสองกันเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การแข่งขันของธุรกิจตลาดรถยนต์มือสองจะเป็นการแข่งขันในเครือข่ายผู้ประกอบการรายย่อย ๆ จำนวนมาก ผู้ประกอบการเหล่านี้จึงได้ศึกษาและพัฒนาในด้านกลยุทธ์การขาย การบริการลูกค้า และการตลาดที่ใช้ในการแข่งขันกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของProduct รถยนต์และการบริการ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน Price ราคาขาย เป็นราคาที่เหมือนๆกันกับเต็นท์อื่น Place ทำเลที่ตั้งหรือช่องทางการจัดจำหน่าย Promotion การส่งเสริมการตลาดหรือการให้บริการหลังการขาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ ซึ่งแต่ละส่วนประสมทางการตลาดจะเป็นแบบที่เหมือนกันไม่มีความแตกต่างผู้จำหน่ายจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อการขายรถยนต์มือสองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายรถยนต์มือสองให้สามารถดำเนินธุรกิจให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การที่วางไว้อย่างได้ผลและยังต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง

การตอบสนองแบบตั้งรับ และการตอบสนองแบบเชิงรุก

Stephen R. Covey (1990) ผู้เขียนหนังสือเรื่อ 7 Habits effectively ซึ่งเป็นหนังสือเล่มหนึ่งที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลกให้คามสำคัญกับการตอบสนองแบบเชิงรุก คือ Proactive เป็นนิสัยอันดับแรก โดยอธิบายทฤษฎีการตอบสนองแบบตั้งรับ (Reactive) และการตอบสนองแบบเชิงรุก (Proactive) ดังนี้

รูปที่ 1 รูปแบบการตอบสนองแบบตั้งรับและการตอบสนองแบบเชิงรุก

Stephen Covey (1990) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานเชิงตั้งรับ (Reactive) จะรอให้มีผลกระทบภายนอกเกิดขึ้นก่อนจึงค่อนตื่นตัวตอบสนอง เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในองค์การ หากรอนโยบายจากฝ่ายบริหารฝ่ายเดียวเมื่อผู้บริหารมอบหมายงาน HR จึงเริ่มกระตือรือร้นศึกษาพอจะทำจริงสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปนโยบายต้องเปลี่ยนแปลงตาม โครงการที่วางแผนหรือกำลังทำยังไม่สำเร็จหรือเห็นเป็นรูปธรรมก็ต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองนโยบาย เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆกว่าจะทำงานก็เปลี่ยนนายเปลี่ยนนโยบายและเริ่มต้นทำงานตามนโยบายใหม่อีก วนเวียนไปไม่รู้จบสิ้นและงานก็ไม่สำเร็จ

สำหรับพฤติกรรมเชิงรุก (Proactive approach) มี “อิสรภาพในการเลือก”(Freedom Choose) ตอบสนองพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง โดยเชื่อมั่นในคุณค่า 4 ประการ คือ

1. การรู้จักตนเอง (Self-Awareness) ตัดสินใจเลือกที่จะให้สิ่งใดมีอิทธิพลต่อตัวเรา
2. จินตนาการ (Imagination) สามารถคาดเหตุการณ์ทีจะเกิดขึ้นในอนาคต

3. มีจิตวิญญาณ (Conscious) ตระหนักรู้อยู่ในใจว่าสิ่งใดถูกหรือผิด มีวินัยควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ อีกทั้งมีความคิดและการกระทำสอดคล้องกัน
4. ความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระ (Independent Will) เลือกการกระทำสิ่งใดตามที่ตนเองตระหนัก (Self-Awareness) โดยไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมรอบข้าง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการตอบสนองเชิงรุกและเชิงรับ จะเห็นว่าการตอบสนองแบบตั้งรับมีพื้นที่การตอบสนองการตั้งรับน้อยมากและเพิ่มมากขึ้นเมื่อเข้าสู่การตอบสนองแบบเชิงรุกคือจะตอบสนองหรือกระทำก่อนที่จะมีตัวกระตุ้น

แนวทางการทำงานเชิงรุกและแนวทางการทำงานเชิงตั้งรับ

บางคนคิดว่าการทำงานเชิงรุก (Proactive) เป็นการลุยทำงานที่ค่อนข้างก้าวร้าว ไม่สนใจผู้ใด มุ่งเห็นประโยชน์ของตนเองเป็นสำคัญ จึงไม่ใช่ความหมายตรงนักการทำงานเชิงรุกมิใช่ลุยทำโดยที่ไม่มีข้อมูลสนับสนุนหรือการวางแผนล่วงหน้า เพราะการทำแบบนั้นอาจส่งผลทำให้งานประสบความล้มเหลวได้แท้จริงแล้วการทำงานเชิงรุกมีองค์ประกอบหลายอย่างที่ทำให้สามารถคาดการณ์และทำงานได้ทันท่วงทีก่อนปัญหาจะเกิดขึ้น ความหมายที่แท้จริงของการทำงานเชิงรุก (Proactive approach) คือการทำงานที่มีการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบครอบ รู้จักและรับผิดชอบตนเอง โดยสามารถที่จะเลือกตอบสนองแรงกระตุ้นภายนอกในมุมมองและคุณค่าของตนเองที่ไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อิทธิพลสิ่งแวดล้อมรอบข้างและสถานการณ์ภายนอกบีบบังคับให้ต้องจำใจทำ รวมถึงมีสติไม่จมปลักกับปัญหาแต่ตอบสนองสติในคุณค่าที่เชื่อมั่น ดังนั้นสิ่งที่ตัดสินใจเลือกทำจึงเป็นสิ่งที่เลือกทำตามความเชื่อของตนเองที่ว่าสิ่งนั้นเหมาะสมและควรทำมากกว่าที่จะตัดสินใจเลือกเนื่องจากเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมและความรู้สึก หากเกิดข้อผิดพลาดจะไม่โทษสิ่งแวดล้อมหรือบุคคลแต่จะพยายามเรียนรู้หาสาเหตุและแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนการทำงานแบบตั้งรับ (Reactive Approach) จะกระทำเมื่อสถานการณ์บีบบังคับให้ตอบสนองในบางครั้งอาจมีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจะโทษสิ่งแวดล้อมรอบข้าง เงื่อนไขข้อจำกัดต่างๆโดยไม่พิจารณาตนเองเป็นหลักเพราะฉะนั้นผลการทำงานแบบเชิงรุกย่อมมีประสิทธิภาพเนื่องจากมีการวางแผนล่วงหน้าและจัดการสิ่งใดด้วยวิจารณญาณอย่างรอบคอบ ทำให้ไม่ค่อยมีความผิดพลาดอีกทั้งสามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าได้ด้วยข้อมูลที่มีอยู่และพร้อมตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การทำงานรูปแบบนี้จึงเป็นค่านิยมตัวหนึ่งขององค์การหลายแห่ง เช่น โรงพยาบาลเวชธานี กำหนดค่านิยมหลัก คือ Proactive (ปฏิบัติได้ทันที) และธนาคารกสิกรไทยซึ่งเน้นรูปลักษณ์การเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทันสมัย มีค่านิยมหลัก (Core Value) ตัวหนึ่ง Proactive หมายถึง ความพร้อมตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น ผู้จำหน่ายรถยนต์มือสองจึงต้องปรับตัวและพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อให้ธุรกิจก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ซึ่งในบรรดากลยุทธ์ต่างๆ ที่ผู้จำหน่ายรถยนต์มือสองต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพต้องขึ้นอยู่ปัจจัยหลายอย่างซึ่งถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุด จากสภาพดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้ตระหนักและเน้นความสำคัญที่จะศึกษาเรื่องที่ทำการวิจัยที่จะนำสู่การกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่จะได้นำไปใช้

ประโยชน์ในการประกอบธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและการตัดสินใจของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ กิจการจะต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย ระบบการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดถือว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจสามารถควบคุมได้ต้องใช้รวมกันทั้ง 4 อย่าง โดยวัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตลาดเป้าหมายให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจซึ่งประกอบด้วยตัวสินค้า ราคา การจัดจำหน่าย การแจกจ่ายตัวสินค้าและส่งเสริมการตลาด (Boone & Kurtz,1989, p.9) ส่วนประสมการตลาดในสายตาผู้บริโภค (The 5Vs) ประกอบไปด้วย 1. คุณค่า (Value) สิ่งที่นำมาใช้ในการวัดคุณค่าเช่น คุณภาพ ความพิเศษหรือความเป็นเอกลักษณ์ไม่สามารถหาที่ไหนได้ ข้อมูลทางด้านเทคนิคถูกต้องตามความต้องการ คุณสมบัติหรือคุณภาพ ราคาค่าธรรมเนียมเหมาะสมหรือถูกกว่าที่อื่น สิ่งที่ไม่สามารถหาที่อื่นได้ ชื่อเสียงผู้ขาย มูลค่าอื่นทรัพยากรที่แตกต่าง หมายรวมถึงคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการทั้งจากสินค้าและบริการหรือทั้งจากผู้จำหน่ายด้วย 2. ความสามารถในการเข้าถึง (Viability) เป็นเรื่องของความสามารถของผู้ผลิตในการเสนอสินค้าและบริการสู่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากมากในการนำเสนอสินค้าหรือบริการให้เป็นรู้จักอย่างทั่วถึง ไม่เฉพาะเพียงความยุ่งยากในการเข้าถึง ยังมีปัจจัยอื่น เช่น ความเป็นอิสระในการเลือกสินค้าและบริการของผู้บริโภคจากคู่แข่งทั้งทางตรงและทางอ้อมปัจจัยต่างๆ ที่ผู้ประกอบการพิจารณาคือ ตราสินค้า ทางเลือก การซื้อซ้ำ ความเชื่อใจไว้ใจได้ หน้าที่การทำงาน การเข้าถึงผู้บริโภค การบริการ การจัดวาง ผลที่ได้รับ ความยากง่ายในการหาซื้อ ระยะทาง ที่ตั้ง 3. ปริมาณ (Volume) เป็นเรื่องหนึ่งที่ยากในการจัดการให้มีสินค้าหรือบริการที่จะสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพราะว่าการที่จะเก็บสินค้าไว้มากก็จะเกิดต้นทุนในการเก็บทำให้ต้นทุนสูงขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อราคาและผลประกอบการ จึงเป็นการยากที่จะจัดหาสินค้าหรือบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งการจัดการเรื่องปริมาณประกอบไปด้วย ขนาดการทำซ้ำ สามารถแยกได้ ไม่เปลี่ยนแปลง ชิ้นส่วนสำรองที่รองรับ ขนาดหีบห่อ หาง่าย การให้เครดิต การแสดงสินค้า 4. ความหลากหลาย (Variety) เป็นหัวใจที่จะกำหนดการซื้อของผู้บริโภคซึ่งประกอบไปด้วยสินค้าตามฤดูกาลอาณาเขตสินค้าพิเศษ ความแตกต่าง สถานการณ์สั่ง ข้อมูลสนับสนุนการบรรจุหีบห่อ การทดแทนเข้าไปถึงอาณาเขต การตรวจตราโดยผู้บริโภค การทดลองให้เห็น 5. ประโยชน์ใช้สอย (Virtue)ผู้บริโภคมองข้อดีของผลิตภัณฑ์และบริการที่จะเสนอบริการที่ยั่งยืนซึ่งประกอบไปด้วยการบริการ การสนับสนุน ความชำนาญ สุภาพอ่อนโยน การจัดการความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ การให้ข้อมูลด้านเทคนิค สนับสนุนการปฏิบัติการมิตรภาพ Bennett, A.R. (1997). Marketing intelligence & planning. Bradford West Yorkshire: MCB UP การประกอบธุรกิจผู้ประกอบการต้องการความสำเร็จในการทำธุรกิจจะต้องมีการพัฒนาเครือข่ายทางธุรกิจจะสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ธุรกิจก้าวไปสู่การบริหารที่ทันสมัยได้จากการเป็นธุรกิจที่ลอกเลียนแบบไปเป็นธุรกิจที่มีความชำนาญพิเศษและมีความคิดสร้างสรรค์และริเริ่มจากการเป็นธุรกิจที่จ่ายค่าจ้างแรงงานต่ำไปสู่ธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูง จากการทำธุรกิจที่เน้นการผลิตไปสู่ธุรกิจที่เน้นการบริการ จากธุรกิจ

ในครอบครัวไปสู่ธุรกิจที่มีการบริหารงานอย่างมืออาชีพ จากการเป็นธุรกิจที่อยู่โดดเดี่ยวไปสู่ธุรกิจที่มีการร่วมเครือข่ายดำเนินธุรกิจ (Strategic Business Alliances) ซึ่งอาจเป็นรูปแบบครบวงจรของการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเข้ามาดำเนินการหรือเป็นรูปแบบเฉพาะของเครือข่ายธุรกิจที่ครบวงจรทางการตลาดหรือการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งรูปแบบเครือข่ายภายในธุรกิจเดียวกันที่ดำเนินการแบบครบวงจรทางด้านให้ความสะดวกกับลูกค้าซึ่งจะทำให้ได้ข้อเท็จจริงในการดำเนินการและแนวทางความสำเร็จของกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสมในอนาคต แนวคิดกลยุทธ์การตลาดการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะประกอบเป็นลำดับของกลยุทธ์ภายในกิจการ โดยที่กลยุทธ์แต่ละระดับมีผลกระทบระหว่างกัน จึงต้องผสมผสานกันอย่างสอดคล้องเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การโดยรวมอย่างไรก็ตามองค์การธุรกิจโดยทั่วไปจะมีการใช้กลยุทธ์ 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1. กลยุทธ์ระดับบริษัท (Corporate strategy) มุ่งพัฒนากลุ่มธุรกิจของบริษัทเพื่อพิจารณาว่าบริษัทควรดำเนินธุรกิจอย่างไรบ้าง บริษัทควรจัดสรรทรัพยากรไปยังธุรกิจแต่ละอย่างอย่างไร (กัญญามน อินหว่าง, 2559) 1.) กลยุทธ์การขยายตัว (Growth Strategy) 2.) กลยุทธ์คงตัว (Stability Strategy) 3.)กลยุทธ์การหดตัว (Retrenchment Strategy) ระดับที่ 2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business strategy) มุ่งปรับปรุงฐานะการแข่งขันทางผลิตภัณฑ์ของบริษัทซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมให้สูงขึ้น บริษัทจะรวมกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันไว้ในหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Unit หรือ SBU) เดียวกัน กลยุทธ์ระดับธุรกิจของหน่วยเดียวกันจะพิจารณาถึงการเพิ่มกำไรของการผลิตและการจัดจำหน่ายของผลิตภัณฑ์ให้สูงขึ้น ระดับที่ 3. กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Function strategy) มุ่งการใช้ทรัพยากรของบริษัทให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยแบ่งงานตามหน้าที่และจะมีการพัฒนากลยุทธ์ตามหน้าที่ เช่น กลยุทธ์การตลาด กลยุทธ์การเงิน กลยุทธ์ทางทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องอยู่ภายใต้กลยุทธ์ระดับบริษัทและระดับหน่วยธุรกิจ (Wanichyada.W.A. & Kanyamom.I.N., 2018) พอร์เตอร์ (1980) เกี่ยวกับความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ชื่อว่า Competitive Advantage ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าหากต้องการให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้แล้ว จะต้องใส่ใจในสิ่ง 3 อย่างต่อไปนี้ 1) สร้างความแตกต่าง (Differentiation) คือสินค้าหรือบริการที่ธุรกิจผลิตขึ้นมานั้น จะต้องมีความแตกต่างที่อาจจะไม่สามารถหาได้จากสินค้าทั่วไปของผู้อื่นหรือมีการเพิ่มศักยภาพหรือประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ จนทำให้สามารถตั้งราคาขายที่แพงกว่าคู่แข่งได้ 2) การมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ (Cost Leadership) หากธุรกิจมีต้นทุนที่ต่ำแล้ว ก็ย่อมจะดำรงอยู่ในตลาดการแข่งขันได้แม้ว่าจะมี Profit Margin ที่ต่ำซึ่งลักษณะเช่นนี้จะทำให้คู่แข่งอื่นไม่อยากที่จะเข้ามาแข่งขันด้วย 3) การเจาะจงในตลาด (Focus) คือการที่ธุรกิจมุ่งเน้นผลิตสินค้าหรือบริการให้กับตลาดเฉพาะส่วนอาจจะเรียกว่าเป็นตลาดเฉพาะส่วน (Niche Market) ก็ได้ด้วยสินค้าและบริการที่มีลักษณะเฉพาะแล้วจะทำให้สามารถตั้งราคาขายได้สูง เนื่องจากลูกค้าจำเป็นต้องซื้อจากธุรกิจนั้นและไม่ต้องการเสี่ยงที่จะซื้อจากผู้อื่นอีก

ตลาดรถยนต์มือสองเริ่มมีสัญญาณดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงปลายปี 2558 เป็นต้นมาหลังจากได้รับผลกระทบจากโครงการคืนภาษีรถยนต์คันแรกทำให้ราคารถยนต์มือสองต้องปรับตัวลดลง โดยมียอดขายรถยนต์มือสองทั้งปี2559 ประมาณ 1.31-1.37 ล้านคันเพิ่มขึ้นจาก 1.25 ล้านคันในปี2558 โดยมีสัญญาณบวกที่สำคัญ คือ 1. ระดับราคารถยนต์มือสองมีการปรับตัวสูงขึ้นเนื่องจากความต้องการใช้รถยนต์มือสองมีมากขึ้น 2. สถาบันการเงิน (ไฟแนนซ์) เพิ่มยอดจัดเช่าซื้อสูงขึ้น และ3. อัตราหนี้เสียของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง

ปรับตัวลดลง เป็นผลมาจากสถาบันการเงินได้ขยายเวลาการผ่อนชำระค่างวดรถยนต์ให้นานขึ้นซึ่งเป็นการลดภาระการชำระหนี้ในแต่ละงวดเป็นต้น นอกจากนี่ยังได้รับความร่วมมือกันระหว่างผู้จำหน่ายรถยนต์มือสองกับสถาบันการเงินผู้ให้สินเชื่อในการเช่าซื้อออกแคมเปญหรือโปรโมชั่นเพื่อกระตุ้นยอดขายเช่น ดอกเบี้ยพิเศษ 2.99 % ผ่อนนานสูงสุด48เดือน รับประกันสูงสุด 2 ปี อย่างไรก็ตามตลาดรถยนต์มือสองในไตรมาศ 2 ปี2559 มีโอกาสอยู่ในภาวะขาดแคลน เนื่องจากผู้ผลิตรถยนต์มีการปรับตัวลดการผลิตเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะตลาด ทำให้ลูกค้าชะลอการตัดสินใจขายรถของตัวเองเพื่อซื้อรถใหม่เนื่องจากยังมาสามารถที่จะรับรถใหม่ได้ทันที ซึ่งเป็นทิศทางที่สวนกับความต้องการรถยนต์มือสองที่มากขึ้น (รายงานสถานการณ์และแนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรมไตรมาศ 2 ปี 2559)

ปัจจัยการตลาดจึงเป็นแนวคิดที่สำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดตามแนวคิดของ Korler (1997) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาด7Ps ประกอบด้วย ด้านการผลิต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพและด้านบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งในปัจจุบันการบริหารการตลาดยุคใหม่จะเน้นที่กลุ่มลูกค้าเป็นสำคัญซึ่งเป็นหัวใจของการประกอบธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจรถยนต์มือสองต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในความต้องการซื้อรถยนต์มือสอง โดยเป็นจุดเริ่มต้นไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ทางด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพซึ่งต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นอย่างดี (อิงอร ชันยันต์,2550 น.1อ้างอิงใน ชนนต์ ธานินพงศ์)

อำนาจ พนาคุณากร (2555) ศึกษาปัจจัยแวดล้อมในการดำรงชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์อีโคคาร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถาม 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานโดย t-test, Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 35 ปี โสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานกับบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาทพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยแวดล้อมในการดำรงชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์อีโคคาร์ ในด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรมและสังคม จิตวิทยาและบุคลิกภาพและความเป็นตัวปัจเจกชนอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์อีโคคาร์ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก

วีรญา กังพาณิชกุล (2556) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันรถยนต์ (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดเชิงบูรณาการกับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง) และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่นกับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลนั้นใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ t-test, F-test ONE-Way ANOVA และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหูคูณ (Multiple Regressiob Analysis: MRA) ทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษา

พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพสหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่แล้วมีสถานะภาพ โสด และผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีเฉพาะระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง)ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันและการส่งเสริมการตลาด ภาพลักษณ์สินค้าและความไว้วางใจเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สุริย์วิภา ไชยพันธ์ สำคัญ โรจนถาวร (2563) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตภาคกลางตอนล่าง (กรุงเทพมหานคร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสมุทรสาครามและจังหวัดนครปฐม) พบว่า ตัวแปรที่สามารถเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุด คือ ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รองลงมาคือการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว กระบวนการในการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และน้อยที่สุดคือด้านผลิตภัณฑ์บริการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น วัด โบราณสถาน พิพิธภัณฑ์ เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยได้เห็นภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่เด่นชัดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา บรมสำลี และรัฐพล สับสน (2560) ศึกษารูปแบบกลยุทธ์เพื่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำแบบยั่งยืนแระกอบไปด้วย 3 ปัจจัย คือ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของตลาดน้ำ และมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวชุมชน เมื่อวิเคราะห์รูปแบบกลยุทธ์การตลาดเพื่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำแบบยั่งยืน พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนรัตน์ ใจเอื้อ และคณะ (2559) ศึกษารู)แบบการตลาดเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรม ชุมชนบางหลวง ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการตลาดท่องเที่ยงเชิงมรดกวัฒนธรรม ประกอบด้วย 1. นักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม 2. ส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน (7Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical evidence) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านบุคลากร (People) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นตัวแปรสำคัญที่จะนำไปสู่รูปแบบการตลาดเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมในพื้นที่ชุมชนบางหลวงต่อไป

จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการด้านการตลาดรถยนต์มือสองเพื่อตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เพื่อให้ทราบถึงการจัดการด้านการตลาดรถยนต์มือสองเพื่อตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค และเพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับผู้จำหน่ายรถยนต์มือสองและผู้สนใจสามารถใช้เป็นข้อมูลในการทำธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้บริโภคที่สนใจซื้อรถยนต์มือสอง
2. เพื่อศึกษาลักษณะของปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจของผู้บริโภค

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านประชากร งานวิจัยนี้ประชากรได้แก่กลุ่มผู้บริโภคที่สนใจเลือกซื้อรถยนต์มือสองและผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์อยู่แล้ว ในเขตจังหวัดนนทบุรี

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่สนใจเลือกซื้อรถยนต์มือสองและผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์อยู่แล้ว โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบ Multistage Sampling ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายแล้วจึงเลือกสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าเบี่ยงเบนมาตาฐาน 0.05 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไขที่กำหนด

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. จากการวิจัยจะได้รู้ถึงลักษณะของผู้บริโภคที่สนใจซื้อรถยนต์มือสอง
2. จากการวิจัยจะได้รู้ถึงลักษณะของปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจของผู้บริโภค

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแต่ละคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating scale) โดยใช้วิธีของ Likert Scale (1932) อ้างอิงใน กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล, 2559) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการรวบรวมจากแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’ Salpha Coeffcient) เพื่อจากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย โดยได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 0.935 และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดระดับความสำคัญที่ 0.05

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามตามพื้นที่ที่กำหนดไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะกรอกข้อมูลด้วยตัวเอง โดยใช้เวลากรอกแบบสอบถามต่อ1ชุดใช้เวลาประมาณ 10-15นาที และรับแบบสอบถามกลับ

2. หลังจากรับแบบสอบถามกลับแล้วจะทำการตรวจสอบแบบสอบถามเหล่านั้นว่ามีการกรอกครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ จากนั้นจะทำการประเมินผลด้วยคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้วนำมาลงรหัสเลขตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณ ค่าทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์งานวิจัย โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบและนำผลศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการ ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ และด้านบุคลากร

2. สถิติอ้างอิง (Inferential statistics)

การใช้สถิติอ้างอิง มีวิธีเขียนแยกตามสถิติแต่ละประเภท ดังนี้

2.1 สถิติ T-test เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ 2.2สถิติ One Way-ANOVA เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ในกรณีที่ค่าตัวแปรอิสระมากเกินกว่า2กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความแตกต่างด้วยวิธี LSD ในกรณีความแปรปรวนของตัวแปรอิสระไม่เท่ากัน

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการจัดการด้านการตลาดรถยนต์มือสองเพื่อตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ 1. ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีอายุระหว่าง 30-41ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาปริญญาโท อาชีพ พนักงาน

บริษัท รองลงมาเป็นข้าราชการ รายได้ 15,001-20,000.- รองลงมา 20,001-30,000.-บาท 2. ปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจของผู้บริโภคได้แก่ การเช่าซื้อของสถาบันการเงินที่ไม่ยุ่งยากในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นการไม่มีเงินดาวน์ ด้านผลิตภัณฑ์และราคาจะมีระดับค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนระดับค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการ ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ด้านสถานที่และด้านบุคลากร ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการจัดการด้านการตลาดรถยนต์มือสองเพื่อตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค สามารถอภิปรายประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้ 1. ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีอายุระหว่าง 30-41ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาปริญญาโท อาชีพ พนักงานบริษัท รองลงมาเป็นข้าราชการ รายได้ 15,001-20,000.- รองลงมา 20,001-30,000 บาท สอดคล้องกับ รักษ์วรรณ ทรัพย์พึ่ง, สุทธาวรรณ จีระพันธุ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย: พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภค 2. ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภคในเขต อ.เมือง จ.พิษณุโลก และ 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการใช้กลยุทธ์ส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขัน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือประชากรในเขตจังหวัดพิษณุโลกที่มีความต้องการซื้อรถยนต์มือสอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปจำนวน 400 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการเลือกซื้อรถยนต์มือสอง และปัจจัยด้านการส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) คือ สถิติพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติอนุมาน โดยการหาค่า chi-square t-test และ One-way Analysis of Variance ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการซื้อรถยนต์มือสองส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท 2) ด้านพฤติกรรมการเลือกซื้อรถยนต์มือสอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการซื้อรถยนต์มือสองประเภทรถกระบะแบบบรรทุก 2 ประตูแบบมีแคปมากที่สุด ยี่ห้อรถที่นิยมเลือกซื้อคือยี่ห้อTOYOTA สีรถที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดคือสีบรอนซ์เงิน มักเลือกซื้อรถยนต์ที่มีอายุระหว่าง1-3 ปี โดยเลือกวิธีการชำระโดยการผ่อนเป็นงวดๆกับสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อหรือกับร้านที่ซื้อ ด้านความคิดเห็นต่อจำนวนเงินที่เหมาะสมในการดาวน์รถยนต์มือสอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จำนวนเงินที่เหมาะสมในการดาวน์รถยนต์มือสองคือ จำนวนเงินระหว่าง 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท และด้านจำนวนเงินต่อเดือนที่เหมาะสมในการผ่อนชำระค่างวดรถยนต์มือสอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จำนวนเงินเดือนที่เหมาะสมในการผ่อนชำระค่างวดรถยนต์มือสองคือ จำนวนเงินระหว่าง 5,001-6,000 บาท และ6,001-7,000 บาท ด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือ

สอง พบว่า บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มากที่สุด คือ ตนเอง รองลงมาคือ คู่สมรส/แฟน และพ่อ/แม่ ตามลำดับ 3) ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆด้านการจัดการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคคลตามลำดับ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อรถยนต์มือสองที่แตกต่างกันและปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันก็ส่งผลต่อการตัดสินใจด้านส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) ที่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ วีรญา กังพาณิชกุล (2556) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันรถยนต์ (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดเชิงบูรณาการกับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง) และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่นกับการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ (ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลนั้นใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ t-test , F-test ONE-Way ANOVA และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหูคูณ (Multiple Regressiob Analysis: MRA) ทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพสหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-25,000.-บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่แล้วมีสถานะภาพ โสด และผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีเฉพาะระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันและการส่งเสริมการตลาด ภาพลักษณ์สินค้าและความไว้วางใจเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2. ปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจของผู้บริโภคได้แก่ การเช่าซื้อของสถาบันการเงินที่ไม่ยุ่งยากในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นการไม่มีเงินดาวน์ ด้านผลิตภัณฑ์และราคาจะมีระดับค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนระดับค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการ ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ด้านสถานที่และด้านบุคลากร ตามลำดับ สอดคล้องกับ โสภิดา คุณแรง (2558) ศึกษาเรื่องการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1. การตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ พบว่าอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำคับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับและยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของฐิติพงศ์ เพชรดี (2555) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง นครปฐม ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของรถยนต์มือสองในภาพรวมพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการจัดการด้านการตลาดรถยนต์มือสองเพื่อตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้1. ผู้จำหน่ายรถยนต์มือสองควรให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาขาย เพราะปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ผู้จำหน่ายควรเน้นและรักษาไว้เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างการตัดสินใจของผู้บริโภคมากที่สุด 2.การกำหนดราคาขายควรเป็นราคาที่มาตรฐานในการซื้อขายรถยนต์มือสอง เพื่อทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นละมั่นใจในการมาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล.(2559) การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ขนิษฐา บรมสำลี และรัฐพล สันสน. (2560) รูปแบบกลยุทธ์การตลาดเพื่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำแบบยั่งยืน. Verdian E-Jornal, Silpakrorn University.ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ.10(2) 1-22.

ฐิติพงศ์ เพชรดี (2555). พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

รักษ์วรรณ ทรัพย์พึ่ง, ดร.สุทธาวรรณ จีระพันธุ.(2559) พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า.

มนรัตน์ ใจเอื้อและคณะ.(2559) รูปแบบการตลาดเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมชุมชนบางหลวง ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม.วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี.12(3). 12-24.

วีรญา กังพาณิชกุล (2556).ปัจจัยการตลาดเชิงบูรณาการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันรถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน7ปี ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สิรัชญา วงษ์อาทิตย์.(2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวโหยหาอดีตของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 10(1). 115-131.

โสภาดา คุณแรง.(2558) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำนาจ พนาคุณากร (2555) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยแวดล้อมในการดำรงชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์อีโคคาร์ในเขตกรุงเทพมหานคร.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิงอร ชัยยันต์.(2550) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

อุกฤษ อุทัยวัฒนา.(2557) พฤติกรรมการเลือกซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าเต็นท์รถพัฒนาสรณ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปริญญาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา.

Couey, S.R. (1889). The Seven Habits of Highly Effective People. New York: Simon & Schuster.

Kotler. P & Keller. (2012) Marketing mix factors New Jersey: Pearson Prentice Hall.

ภาพอนาคตขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา: ทัศนะจากหลายภาคส่วนในท้องถิ่น

The Future Scenario of Koh Kerd Tambol Administrative Organizations, Phranakon Si Ayutthaya Province: The Viewpoint from Multi – Local Stakeholder

Received 2 July 2021
Revised 4 July 2021
Accepted 15 September 2021

อัครวินท์ ศาสนพิทักษ์ และธาริกานต์ ธนัญชยะกุล
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Akarawin Sasanapitak and Tharikarn Thananchayakul
Phranakon Si Ayutthaya Rajabhat University

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสถานการณ์ชุมชนและศึกษาภาพอนาคตชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยอาศัยวิธีวิทยาการประเมินชนบทอย่างเร่งด่วน (Rural Rapid Appraisal: RRA) ซึ่งประกอบด้วยการสำรวจข้อมูลชุมชนและจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion: FGD) จากผู้แทนภาคส่วนในชุมชนที่หลากหลายจำนวน 15 คน ประกอบด้วย ผู้แทนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนจากผู้นำชุมชน และ ผู้แทนจากองค์กรภาคประชาสังคม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสถานการณ์ในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากทั้งทางกายภาพเศรษฐกิจ สุขภาพชุมชน สังคมและวัฒนธรรม ในส่วนของภาพอนาคตชุมชนแห่งนี้พบว่าในระยะ 5 ปี พื้นที่แห่งนี้น่าจะเกิดสภาพเศรษฐกิจในชุมชนที่ชะลอตัว ภาคอุตสาหกรรมลดขนาดหรือปิดกิจการลง และค่านิยมการบริโภคแบบตะวันตกเข้ามาในพื้นที่มากขึ้น ในระยะ 10 ปี พบว่าประชากรวัยหนุ่มสาวจะให้ความสำคัญกับสินค้าหรือบริการนอกพื้นที่ ปัจจัยทางการเมืองระดับชาติจะส่งผลต่อการพัฒนาชุมชน และระบบสาธารณูปโภคหรือบริการสาธารณจะครอบคลุมในพื้นที่มากยิ่งขึ้น ระยะ 15 ปี พบว่าความมั่นคงทางเศรษฐกิจในพื้นที่น่าจะมากขึ้น ผู้ที่ทำการเกษตรกรรมจะเหลืออยู่น้อยมาก และการเคลื่อนย้ายประชากรออกนอกชุมชนจะมีมากยิ่งขึ้น และในระยะ 20 ปี คาดว่าความเป็นเมืองอาจจะเข้ามาสู่ในท้องถิ่นแห่งนี้อย่างเต็มรูปแบบ และการขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่ ๆ อาจจะเข้ามาสู่พื้นที่

คำสำคัญ: ภาพอนาคต, องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Abstract

The objectives of this research article are to assess the community situation and to study the community scenario of Koh Kerd Tambol Administrative Organizations, Phranakon Si Ayutthaya Province. The research is qualitative research using Rural Rapid Appraisal Techniques (RRA) which consist of community data surveys and focus group discussions (FGD) from 15 multi-local stakeholders. These include the representatives from local government organizations, community leaders, and the representatives from civil society organizations. The results indicated that there was a tremendous change of the situation in Koh Kerd Tambol Administrative Organization in terms of physical changes, economic, community health, societal and, cultural changes. Regarding the community scenario, in 5 years this area is likely to have a slowdown of the economy in the community, the industrial sector will be downsized or shut down, and there will be an increase in the values of western consumption. In 10 years, youth population will pay more attention to outside goods or services. In addition, the national political factor will affect the community development and the infrastructure and public services will be covered in more areas. In 15 years, the economy in the area will be more stable. The number of farmers in the areas will be very low and the movement of population outside the community will increase. Moreover, in 20 years, it is expected that the local area will become fully urbanized and there might be a new form of public transportation entering the area.

Keywords: Future Scenario, Koh Kerd Tambol Administrative Organizations, Phranakon Si Ayutthaya Province

บทนำ

ชุมชนท้องถิ่นเป็นฐานรากที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยแต่ละชุมชนมีวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมและอัตลักษณ์ท้องถิ่นที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม แนวทางการพัฒนาประเทศที่ผ่านมาเป็นการพัฒนาที่ถูกกำหนดมาจากข้างบนลงสู่ข้างล่าง (Top-Down Approach) กล่าวคือเป็นการกำหนดแนวนโยบายพัฒนาจากกระบวนการของรัฐส่วนกลาง (Central Government) สู่หน่วยของการปกครองในระดับจังหวัดและท้องถิ่น กระบวนการกำหนดแบบยุทธศาสตร์ดังกล่าวส่งผลให้แนวทางการพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม แต่แนวทางการพัฒนาอาจจะยังขาดกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นหรือบริการสาธารณะที่จัดขึ้นนั้น อาจจะไม่ตรงต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งสำหรับประเทศไทยมีการกำหนดแผนการพัฒนาประเทศเพื่อให้เกิดเป้าหมายการพัฒนาที่ชัดเจน โดยเริ่มตั้งแต่มีการกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ.2504 -2509) ซึ่งได้มีการปรับเปลี่ยนแผนให้เกิด

ความเหมาะสมกับบริบทของการพัฒนาประเทศอย่างสม่ำเสมอ จนในปัจจุบันแผนพัฒนาได้รับการปรับปรุงจนเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 -2565) ยิ่งไปกว่านั้นในปี พ.ศ. 2560 ประเทศไทยได้เริ่มกำหนดแผนพัฒนาประเทศระยะยาว ชื่อเรียกว่าแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศให้ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยนโยบายตามแผนดังกล่าวจะปรับใช้ให้เกิดความเหมาะสมตามแผนพัฒนาต่าง ๆเพื่อให้เกิดความเหมาะสมของบริบทเชิงพื้นที่ เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด หรือแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น ดังนั้น หากมีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาประเทศที่ชัดเจน ประกอบกับมีกระบวนการมีส่วนร่วมหรือการรับฟังความคิดเห็นของท้องถิ่นประกอบด้วยแล้ว ย่อมจะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเหมาะสมกับบริบทภายในพื้นที่ (ภาวิดา เจริญจินดารัตน์ และดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์, 2561)

กระบวนการสร้างความร่วมมือในท้องถิ่นจึงเป็นกระบวนหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การส่งเสริม เพื่อกำหนดนโยบายท้องถิ่นได้ตรงต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ผ่านการประชุมประชาคมหมู่บ้าน หรือการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้อีกวิธีการหนึ่งที่เป็นวาดภาพฝันระหว่างประชาชนกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันคือ การศึกษาการกำหนดภาพอนาคตหรือฉากทัศน์ (Future Scenario) ซึ่งในประเทศไทยในอดีตมีโครงการวิจัยที่กำหนดภาพอนาคตในระดับเมืองและชุมชนซึ่งโครงการที่ถือว่าเป็นโครงการแรกที่ทดลองวิธีการมองอนาคตในการวางนโยบายและแผนการพัฒนาเมืองในประเทศไทยคือโครงการภาพอนาคตเมืองลำพูน พ.ศ. 2570 ซึ่งดำเนินการโดยศูนย์คาดการณ์เทคโนโลยีเอเปค โดยผู้เข้าร่วมประชุมได้ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้นการเปลี่ยนแปลงจากอดีต เพื่อกำหนดภาพอนาคตของเมืองในอีก 20 ปีข้างหน้า ในปี พ.ศ. 2553 ประเทศไทยยังมีโครงการฉายภาพอนาคตเชียงคาน พ.ศ. 2580 ซึ่งเป็นการคาดการณ์สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมในอีก 30 ปีล่วงหน้า (อภิวัฒน์ รัตนวราหะ: 2563) นอกจากนี้ ยังมีงานของ ไชยมนู กุนอก และปิยพงษ์ บุษบงก์ (2561) ทำการศึกษาฉากทัศน์การบริหารจัดการเครือข่ายการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่นเชิงเกษตรที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน ในพื้นที่ชุมชนบ่อแกและบ่อทอง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าฉากทัศน์การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่นเชิงเกษตรที่เป็นไปได้มีระยะเวลาการดำเนินการใน 5 ปี โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะคือระยะเตรียมความพร้อม ระยะการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และระยะการขับเคลื่อนให้เกิดความยั่งยืน นอกจากนี้ยังพบว่าเครือข่ายการพัฒนาทุกภาคส่วนต้องร่วมกันดำเนินการพัฒนาทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายกับชุมชน ตัวบุคคล ในลักษณะพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยต้องมองเป้าหมายร่วมกันในผลประโยชน์ของชุมชน

การวิจัยในครั้งนี้จึงมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาพอนาคต (ฉากทัศน์) ที่เกิดขึ้นจากประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นภาพอนาคตนอกเหนือจากแนวนโยบายการพัฒนาที่รัฐซึ่งเป็นผู้กำหนด โดยเป็นภาพอนาคตที่เกิดขึ้นจากคนในท้องถิ่นที่เป็นเจ้าของพื้นที่และเป็นเจ้าของทรัพยากรเอง

วัตถุประสงค์

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

1) เพื่อประเมินสถานการณ์ชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2) เพื่อศึกษาภาพอนาคตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประโยชน์ที่ได้รับ

1) สามารถประเมินสถานการณ์ชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2) ได้ทราบถึงภาพอนาคตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ได้รับจากภาคส่วนในท้องถิ่น
3) สามารถนำข้อมูลไปบูรณาการเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยอาศัยวิธีวิทยาการประเมินชนบทอย่างเร่งด่วน(Rural Rapid Appraisal : RRA) ซึ่งพัฒนามาจากศูนย์ที่ปรึกษานานาชาติด้านการวิจัยทางการเกษตร (Consultative Group on International Agricultural Research Centers: CGIAR) (นงนภัส คู่วรัญญู เที่ยงกมล, 2551) ด้วยวิธีการสำรวจข้อมูลชุมชนและจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion : FGD) จากผู้แทนภาคส่วนในชุมชนที่หลากหลาย (Multi-Stakeholder) จำนวน 15 คน ประกอบด้วย 1) ผู้แทนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ผู้แทนจากผู้นำชุมชน (กำนันและผู้ใหญ่บ้าน)และ 3) ผู้แทนจากองค์กรภาคประชาสังคม โดยได้กำหนดข้อคำถามสำคัญในการจัดประชุมกลุ่มย่อยในครั้งนี้ คือ

1) สถานการณ์ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นอย่างไร
2) การเปลี่ยนแปลงใน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เป็นอย่างไร
3) ภาพอนาคตขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในระยะ 5 ปี 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี เป็นอย่างไร

สรุปผลการวิจัย

ในส่วนของการนำเสนอผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) การประเมินสถานการณ์ชุมชน (2) การเปลี่ยนแปลงในชุมชน: อดีตถึงปัจจุบัน และ(3) ภาพอนาคตชุมชน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การประเมินสถานการณ์ชุมชน

ชุมชนเกาะเกิดเป็นชุมชนเก่าแก่แห่งหนึ่งในพื้นที่อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีเรื่องเล่าสืบต่อกันมาว่าเกิดจากแม่น้ำเจ้าพระยาได้ไหลผ่านพัดพาเอาดินตะกอนมาทับถมกันเป็นเวลายาวนาน

จนทำให้เกิดเกาะกลางแม่น้ำในบริเวณกว้าง จึงได้ตั้งชื่อตำบลว่า “ตำบลเกาะเกิด” ปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในพื้นที่ แบ่งเขตการปกครอง เป็น 7 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรในพื้นที่ทั้งสิ้น 2,133 คน (พ.ศ. 2561) 685 ครัวเรือน ซึ่งประชากรในพื้นที่เกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ

สำหรับในจังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้น ชุมชนเกาะเกิดมีชื่อเสียงทางด้านการจัดการท่องเที่ยวชุมชนหรือธุรกิจโฮมสเตย์ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาข้อมูลเชิงลึกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดแล้วจะพบว่า การประกอบอาชีพประชากรส่วนใหญ่ในตำบลประมาณร้อยละ 60 ประกอบอาชีพรับจ้างในภาคอุตสาหกรรม บริเวณพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน และนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ส่วนอีกประมาณร้อยละ 30 ยังคงประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีการปลูกข้าวทำนา ปลูกข้าวโพด กล้วย มะนาว เป็นต้น และอีกประมาณร้อยละ 10 ประกอบอาชีพธุรกิจโฮมสเตย์และธุรกิจค้าขายในพื้นที่ (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2561)

ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยพบว่าในภาพรวมสถานการณ์หรือสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบันของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดพบข้อมูลที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1) สภาพทางภูมิศาสตร์ของพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะสมสำหรับการเพาะปลูก โดยพื้นที่ประมาณร้อยละ 70 ของที่อาศัยของประชาชนในพื้นที่ เป็นพื้นที่ที่ตั้งใกล้ริมน้ำ จึงอาจจะทำให้ในฤดูฝน (สิงหาคม - ตุลาคม) พื้นที่ในชุมชนอาจจะเกิดน้ำท่วมอยู่บ้างในบางปี
2) ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม แต่ประกอบประกอบอาชีพภาคอุตสาหกรรมนอกพื้นที่ และส่วนหนึ่งประกอบอาชีพธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว
3) ประชาชนวัยทำงาน (15 - 60 ปี) เลือกที่จะประกอบอาชีพภาคอุตสาหกรรมนอกพื้นที่ ส่งผลให้ภาระการดูแลเด็ก (0 - 15 ปี) ตกอยู่ในความรับผิดชอบของผู้สูงอายุ (60 ปี ขึ้นไป)
4) ประชากรส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จะประกอบอาชีพภาคอุตสาหกรรมนอกพื้นที่ เนื่องจากพื้นที่อยู่ใกล้เคียงกับนิคมอุตสาหกรรมบางปะอินและนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ นอกจากนี้มีจำนวนประชาชนในพื้นที่ไม่มากนักที่ยังคงประกอบอาชีพภาคการเกษตรและธุรกิจที่พักโฮมสเตย์ในพื้นที่

การเปลี่ยนแปลงในชุมชน: อดีตถึงปัจจุบัน

จากข้อมูลการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการวิเคราะห์เอกสาร ทำให้ทราบว่าในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดมีการเปลี่ยนแปลงหลายประการตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ พบว่าในอดีตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดเป็นพื้นที่รกร้าง มีพื้นที่ของป่าดงดิบ แต่ในปัจจุบันมีการจัดสร้างถนนที่เชื่อมต่อระหว่าทางหลวงเส้น 345 กับถนนเลขที่ 32 (สายเอเชีย) ทำให้ความเจริญและความเป็นเมืองเริ่มเข้ามาสู่ในพื้นที่

2) การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ พบว่าแต่เดิมพื้นที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 90 ประกอบอาชีพการเกษตร ทำนาปลูกข้าว แต่ในปัจจุบันพบว่าประมาณร้อยละ 60 หันไปประกอบอาชีพภาคอุตสาหกรรมนอกพื้นที่
3) การเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพ พบว่าในอดีตประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่เป็นวัยเด็ก ทำให้ปัญหาสุขภาพหรือแนวโน้นการเจ็บป่วย มักจะป่วยเป็นโรคไข้หวัด ไข้เลือดออก หรือโรคติดต่อ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แนวโน้นของประชากรในพื้นที่ปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ จากข้อมูลของท้องถิ่นพบว่าปัจจุบันมีประชาการวัยระหว่าง 50 – 60 ปี จำนวนมาก ทำให้สาเหตุของโรคหรือปัญหาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่จะเป็นโรคไม่ติดต่อ (NCD) เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น
4) การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ปัจจุบันในพื้นที่มีการเปิดรับสื่อนอกพื้นที่ในหลายลักษณะ จนทำให้ขาดการสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มวัยรุ่น อย่างไรก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดได้ยังกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมในท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ
5) การเปลี่ยนแปลงด้านการมีคนภายนอกเข้ามาในชุมชน พบว่าปัจจุบันมีประชากรนอกพื้นที่ย้ายเข้ามาอาศัยในพื้นที่จำนวนหนึ่ง โดยส่วนใหญ่เป็นคนไทยและประกอบอาชีพภาคอุตสาหกรรม

ภาพอนาคตชุมชน

จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมาแล้ว จะสังเกตได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับการพัฒนาจากอดีตที่เคยเป็นสังคมชนบทที่พึ่งพาการเกษตรกรรมเป็นหลัก จนในปัจจุบันพื้นที่ในการเกษตรเหลือลดน้อยลง ประชาชนส่วนหนึ่งไปหันไปประกอบอาชีพภาคอุตสาหกรรมนอกพื้นที่ และอีกส่วนหนึ่งได้ไปประกอบอาชีพด้านธุรกิจบริการการท่องเที่ยวในพื้นที่ (Home Stay) ซึ่งการประชุมกลุ่มย่อยได้ให้บุคคลสำคัญในพื้นที่ (Focal Person) ร่วมกำหนดภาพอนาคตชุมชนในระยะ 5 ปี 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี โดยรายละเอียดดังต่อไปนี้

ภาพอนาคตชุมชนในระยะ 5 ปี

ในขณะสภาพการณ์ทั่วโลกกำลังประสบปัญหาวิกฤตโควิด 19 (Covid-19) ซึ่งย่อมส่งผลกระทบกับสภาพความเป็นอย่างในพื้นที่ชุมชนเกาะเกิดด้วยเช่นกัน จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่เกาะเกิดคาดการณ์ว่า ฉากทัศน์ชุมชนในระย 5 ปี น่าจะมีดังต่อไปนี้

1) สภาพเศรษฐกิจในชุมชนยังคงชะลอตัว ทำให้ภาคอุตสาหกรรมนอกพื้นที่ลดขนาดหรือปิดกิจการลง
2) การฟื้นฟูเศรษฐกิจหลังจากความเป็นอยู่ที่อยากลำบากในช่วงที่ประสบปัญหารายได้ที่ลดลง โรงงานที่พักกิจการหรือปิดกิจการ จากการ แพร่ระบาดของไวรัส โควิด 19 รวมถึงการเมืองในระดับชาติมีเสถียรภาพมั่นคงมากขึ้น
3) กระแสค่านิยมการบริโภคแบบตะวันตกอาจจะเข้ามาในพื้นที่มากขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลให้มีหนี้สิ้นในครัวเรือนสูง

ภาพอนาคตชุมชนระยะ 10 ปี

ภาพอนาคตชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดในระยะ 10 ปี อาจจะประกอบด้วยเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

1) ประชากรวัยหนุ่มสาวในพื้นที่ตำบลเกาะเกิดจะให้ความสำคัญกับการอุปโภคบริโภคสินค้าหรือบริการที่สำเร็จรูปนอกพื้นที่มากกว่าสินค้าที่ผลิตเองมากยิ่งขึ้น
2) ปัจจัยทางการเมืองระดับประเทศ (นอกพื้นที่) น่าจะส่งผลต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น
3) ระบบสาธารณูปโภคหรือบริการสาธารณะในพื้นที่เกาะเกิด เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ระบบโทรศัพท์ หรือการขนส่งสาธารณะ ครอบคลุมในพื้นที่เกาะเกิดมากยิ่งขึ้น

ภาพอนาคตระยะ 15 ปี

ภาพอนาคตชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดในระยะ 15 ปี อาจจะประกอบด้วยเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

1) คาดว่าความมั่นคงทางเศรษฐกิจน่าจะเกิดขึ้นในพื้นที่ กล่าวคือธุรกิจในพื้นที่ประเภทที่พักประเภทโฮมสเตย์ อาจจะต้องมีการปรับรูปแบบให้น่าสนใจมากขึ้น
2) คาดว่าในพื้นที่จะมีผู้ที่ทำการเกษตรกรรมอยู่น้อยมาก โดยส่วนใหญ่น่าจะไปประกอบอาชีพภาคบริการและภาคเกษตรกรรม
3) มีการเคลื่อนย้ายประชากรออกนอกชุมชนมากยิ่งขึ้น โดยในระยะเวลาดังกล่าวคนในพื้นที่อาจจะมิใช่คนท้องถิ่นเดิม เนื่องจากระบบการคมนาคมขนส่งและการติดต่อสื่อสารมี่สะดวกขึ้น อาจจะทำให้คนในพื้นที่ย้ายไปประกอบอาชีพในท้องถิ่นหรือเมืองอื่น

ภาพอนาคตชุมชนระยะ 20 ปี

ภาพอนาคตชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดในระยะ 20 ปี อาจจะประกอบด้วยเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

1) ความเป็นเมืองอาจจะเข้ามาสู่ในท้องถิ่นแห่งนี้อย่างเต็มรูปแบบ
2) การขนส่งและระบบสาธารณะแบบใหม่ ๆ อาจจะเข้ามาสู่พื้นที่
3) วิถีชีวิตแบบใหม่ ๆ อาจะเกิดขึ้นในท้องถิ่นแห่งนี้ เช่น การเข้ามาของชาวต่างประเทศที่เข้ามาอาศัยในพื้นที่ท้องถิ่นนี้ เป็นต้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยอาจจะกล่าวได้ว่าสถานการณ์ในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากทั้งทางกายภาพเศรษฐกิจ สุขภาพชุมชน สังคมและวัฒนธรรม ในส่วนของภาพอนาคตชุมชนแห่งนี้พบว่าประชาชนในท้องถิ่นแห่งนี้คาดการณ์ว่าพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิดจะเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ กล่าวคือ ในระยะ 5 ปี พื้นที่แห่งนี้น่าจะเกิดสภาพเศรษฐกิจในชุมชนที่ชะลอตัว ภาคอุตสาหกรรมลดขนาดหรือปิดกิจการลง และค่านิยมการบริโภคแบบตะวันตกเข้ามาในพื้นที่มากขึ้น ส่วนในระยะ 10 ปี

ประชาชนคาดการณ์ว่าประชากรวัยหนุ่มสาวจะให้ความสำคัญกับสินค้าหรือบริการนอกพื้นที่ ปัจจัยทางการเมืองระดับชาติจะส่งผลต่อการพัฒนาชุมชน และระบบสาธารณูปโภคหรือบริการสาธารณจะครอบคลุมในพื้นที่มากยิ่งขึ้น ระยะ 15 ปี คาดการณ์ว่าความมั่นคงทางเศรษฐกิจในพื้นที่น่าจะมากขึ้น ผู้ที่ทำการเกษตรกรรมจะเหลืออยู่น้อยมาก และการเคลื่อนย้ายประชากรออกนอกชุมชนจะมีมากยิ่งขึ้น และในระยะ 20 ปี คาดว่าความเป็นเมืองอาจจะเข้ามาสู่ในท้องถิ่นแห่งนี้อย่างเต็มรูปแบบ และการขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่ ๆ อาจจะเข้ามาสู่พื้นที่

โดยภาพรวมพบว่าประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบเกาะเกิด ยอมรับถึงการเปลี่ยนแปลงของท้องถิ่นตนเองที่กำลังมีสภาพความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ก็พยายามหวงแหนวิถีชีวิตและวัฒนธรรมความเป็นอยู่แบบดังเดิมอยู่พอสมควร โดยมองว่าภาพที่พึ่งประสงค์ของคนในชุมชนควรจะเป็นพื้นที่ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นชุมชนที่มีความสงบ ปลอดภัย ถึงแม้ว่าความเจริญหรือความเป็นเมืองจะเข้ามาในพื้นที่แห่งนี้ รวมทั้งควรเป็นชุมชนที่มีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อุดมสมบูรณ์อยู่ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย “ประเทศไทยในอนาคต Future Thailand ในมิติด้าน สังคม ชนบท ท้องถิ่น” โครงการโดยสถาบันพระปกเกล้าโดยการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในการนี้ ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ดร.ถวิลวดี บุรีกุล ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ทศพล สมพงษ์ ผู้เชี่ยวชาญประจำสถาบันพระปกเกล้า มา ณ โอกาสนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

ไชยมนู กุนอก และปิยพงษ์ บุษบงก์. (2561). ฉากทัศน์การบริหารจัดการเครือข่ายการพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่นเชิงเกษตรที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน: กรณีชุมชนบ่อแกและบ่อทอง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 8(1): 118 -134.

นงนภัส คู่วรัญญู เที่ยงกมล. (2551). *การวิจัยเชิงบูรณาการแบบองค์รวม.* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาวิดา เจริญจินดารัตน์ และดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์. (2561). งานวิจัยท้องถิ่นเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน. *วารสารเกษตรพระจอมเกล้า.* 36 (2): 152-161.

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2561). แ*ผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหาร ส่วนตำบลเกาะเกิด พ.ศ. 2561 – 2564.*

อภิวัฒน์ รัตนวราหะ. (2563). *อนาคตศึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: แผนงานบูรณาการยุทธศาสตร์เป้าหมาย ด้านสังคมคนไทย 4.0.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤต

Factors Affecting the Transformational Leadership on Conflict Management in Crisis Situations

Received 14 September 2021
Revised 14 September 2021
Accepted 15 September 2021

สัญญา บริสุทธิ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
Sanya Borisut
Rajamangala University of Technology Tawan-Ok

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤต การศึกษาเป็นเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 400 คน วิธีการศึกษาใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อการจัดการความขัดแย้ง จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้านอิทธิพลเส้นทางได้ผลดังนี้ (1) ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลโดยตรงต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤต (2) การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา การเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ และปัจจัยการเป็นผู้มีบารมีมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤต (3) การเป็นผู้มีบารมี การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา และปัจจัยการเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤต ทั้งนี้ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงรสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่า Chi-square Probability เท่ากับ 0.918 ค่า Chi-square Relative เท่ากับ 0.010 ค่า GFI (Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.999 และ RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) เท่ากับ 0.002 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องและความถูกต้อง

คำสำคัญ: การวิเคราะห์เส้นทาง, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การจัดการความขัดแย้ง, สถานการณ์วิกฤต

Abstract

This research investigates factors influencing transformational leadership on conflict management in critical situations. This work is a quantitative study using questionnaires as a tool to collect data from 400 business leaders. Relationship among influencing factors in conflict management was analyzed in the study. The analysis results of the structural equation model on path influence are as follows: (1) Transformational leadership factors have a direct influence on the management of conflicts in critical situations. (2) Being an intelligence motivation, being an inspiration list, and the factor of being a charismatic person have an indirect influence on conflict management in critical situations. (3) Being a charismatic, being an intelligence motivation, and the factor of being an inspiration list person has direct and indirect influence on conflict management in critical situations. The consistency index of the structural equation models obtained from the analysis were Chi-square Probability of 0.918, Chi-square Relative of 0.010, GFI (Goodness of Fit Index) of 0.999 and RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) of 0.002. The study results show that the model is consistent and correct.

Keywords: path analysis, transformational leadership, conflict management, crisis situation

บทนำ

จากสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา เช่น วิกฤตต้มยำกุ้ง ปี 2540 สถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นเมื่อปลายปี 2554 ปัญหาการเมืองภายในประเทศ ปี 2557 และสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือ โควิด-19 (COVID-19) ในขณะนี้ สถานการณ์วิกฤตโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นโดยที่ไม่มีสัญญาแจ้งเตือนล่วงหน้า ซึ่งภาวะวิกฤตนั้นส่งผลกระทบกับบุคคล องค์กร ตั้งแต่จำนวนเล็กน้อยไปจนถึงคนหมู่มาก และอาจส่งผลถึงผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ ท่ามกลางสถานการณ์ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนทางธุรกิจในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อองค์กรทำให้เกิดการล้มหายของกิจการ การลดขนาดองค์กร การปรับลดเงินเดือน การปลดพนักงาน เมื่อเกิดวิกฤตผู้บริหารต้องเตรียมพร้อมรับความสับสนวุ่นวายที่จะเกิดขึ้น ปัญหาสำคัญที่มักพบเมื่อเกิดวิกฤต คือ การสื่อสาร การติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารหรือผู้นำพึงมี เพราะสามารถใช้ควบคุมพฤติกรรมของพนักงานในสายการบังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ ใช้จูงใจพนักงานเพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากความจำเป็นที่จะต้องปรับลดขนาดองค์กร การปรับลดเงินเดือน การปลดพนักงาน เพื่อนำพาธุรกิจให้อยู่รอดปลอดภัยในสถานการณ์วิกฤต

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่สามารถจัดการได้ โดยผู้นำที่รู้จักและเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง สามารถเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ต่อองค์กรได้ เนื่องจากความขัดแย้งในปริมาณที่

เหมาะสมสามารถก่อให้เกิดการจูงใจให้คนริเริ่มแก้ไขปัญหาได้ ดังนั้นนักบริหารที่เข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้งย่อมได้เปรียบในการที่จะควบคุมความขัดแย้งให้อยู่ในปริมาณที่เหมาะสมต่อการบริหารองค์กร (ประพันธ์ ช่วงภูศรี และสำเริง บูรณะสิงห์, 2554)

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนี้ผู้นำองค์กรยากที่จะหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาภาวะวิกฤต ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายในหลาย ๆ ด้าน เมื่อเกิดวิกฤตผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน การจะยืดหยัดอยู่รอดและพาธุรกิจเติบโตได้ท่ามกลางความท้าทายรอบด้าน คือ ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะและพฤติกรรมความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรและหากองค์กรนั้นต้องการทำการเปลี่ยนแปลงองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จและนำพาองค์การไปสู่สถานการณ์ใหม่ที่ดีขึ้น อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล (2559) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง จึงเป็นแรงผลักดันสำคัญให้ทุกองค์กรต้องลุกขึ้นมาปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ เพื่อให้สามารถก้าวข้ามสถานการณ์วิกฤตโดยการปรับเปลี่ยนองค์กรอย่างเหมาะสม เช่น การเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งหมดหรือบางส่วน เปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไปหรือเป็นเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ การปรับองค์กรให้มีขนาดเล็กลงเพื่อความคล่องตัว ซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์กร มีหลากหลายวิธี โดยมีผู้นำองค์กรเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันกระบวนการเปลี่ยนแปลงให้ขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

ฉะนั้นการรู้ถึงความสำคัญของรูปแบบภาวะผู้การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อจัดการกับความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤตนั้น นับเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ระดับองค์กรที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญ การเตรียมการล่วงหน้าไว้ก่อนย่อมทำให้เกิดความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ ดังนั้นจากปัญหาแล้วความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership)

Bass and Avolio (1998) กล่าวถึงแนวคิดด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ซึ่งประกอบด้วย 1. การเป็นผู้มีบารมี (Charisma Leadership) หมายถึง การที่ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่ดี เป็นที่เคารพยกย่อง ศรัทธา ไว้วางใจ และเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกัน โดยผู้บริหารมีคุณลักษณะในด้านความมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมสูง มีความเฉลียวฉลาดและมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี 2. การเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ

(Inspiration Motivation) หมายถึง การที่ผู้บริหารประพฤติตนเป็นที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับบุคลากร โดยการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นในการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในเชิงบวก สร้างความหวังอย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรเกิดแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ 3. การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การที่ผู้บริหารกระตุ้นให้รู้จักคิดแก้ปัญหาอย่างมีระบบขั้นตอน และเปลี่ยนมุมมองในการแก้ไขปัญหา ใช้เหตุผลและยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลากรในองค์กร กระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรทำให้ช่วยกันคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม 4. การเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ (Individualized Consideration) หมายถึง การที่ผู้บริหารมีภาวะในการวินิจฉัยบุคลากร โดยยึดความแตกต่างระหว่างบุคคบเป็นหลัก ดูแลเอาใจใส่เป็นรายบุคคลทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญโดยที่ผู้บริหารพยายามเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ 5. ความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ (Professionalism) หมายถึง ความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ กล่าวคือ มีความรอบรู้ในงาน มีความชำนาญพิเศษเฉพาะ มีความคิดริเริ่มอย่างสร้างสรรค์ ใช้วิธีการแห่งปัญญาในการทำงาน มีอิสระในการดำเนินงาน มีความรับผิดชอบ ทำงานเพื่อให้เกิดผลงานเป็นหลัก จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและองค์กร จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองประโยชน์ขององค์กร ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1) ด้านการเป็นผู้มีบารมี (Charisma Leadership) หมายถึง การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ความมั่นใจในการที่จะเอาชนะอุปสรรคและมุ่งสู่เป้าหมาย สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน รวมถึงการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ร่วมงาน

2) ด้านการเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) หมายถึง การสร้างแรงบันดาลให้ผู้ร่วมงานมีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงานที่ดีและคิดเชิงบวก เพื่อเห็นภาพที่ดีขององค์การ ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานมีความสามัคคีในการปฏิบัติงาน เสียสละผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนร่วม

3) ด้านการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ (Individualized Consideration) หมายถึง ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ผู้ตามเพื่อสร้างความจงรักภักดี ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและมีจริยธรรม ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม

4) ด้านการเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานรู้จักวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลสนับสนุน และเห็นแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา รวมถึงการให้อิสระทางความคิดและสนับสนุนวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม

5) ด้านความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ (Professionalism) หมายถึง การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและพัฒนาจุดด้อยของตนเองอยู่เสมอ โดยมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ร่วมงาน ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้เกิดการพัฒนางาน

แนวคิดการจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤต (Conflict Management of in critical situations)

Thomas and Killmann (1987) ได้เสนอวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ประกอบไปด้วย 5 วิธี ดังนี้ 1. การยอมให้ (Accommodation) หมายถึง การแก้ปัญหาแบบไม่ยืนยันรักษาผลประโยชน์ แต่ให้ความร่วมมือ การแก้ปัญหาแบบให้ความร่วมมือนั้น อาจแสดงออกมาในรูปของความใจกว้าง อาจออกมาในรูปของการเคารพนบนอบ เชื่อฟังคำสั่งของคนอื่นทั้ง ๆ ที่ตัวไม่อยากจะเคารพนบนอบ หรือในรูปของการยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น 2. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) หมายถึง การแก้ปัญหาแบบไม่ยืนยันรักษาผลประโยชน์และไม่ให้ความร่วมมือ กล่าวคือ บุคคลไม่ยึดมั่นในเรื่องที่ตนเองและคนอื่นสนใจอยู่ เขาเองจะไม่พูดถึงความขัดแย้ง การแก้ปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้อาจแสดงออกมาในรูปการเลื่อนเวลาแก้ปัญหาออกไปจนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสมหรือการถอยหนีออกไปจากสถานการณ์ที่คุกคามตนอยู่ได้ 3. การเอาชนะ (Competition) หมายถึง การแก้ปัญหาแบบยืนยันผลประโยชน์ ไม่ให้ความร่วมมือ กล่าวคือ การที่บุคคลยืนยันเอาแต่ผลประโยชน์ของตนบนความสูญเสียของคนอื่น การยืนยันเพื่อสิทธิของตนเอง การป้องกัน จุดยืน ซึ่งตนเชื่อว่าถูกต้องหรือเพียงเพื่อเอาชนะให้ได้เท่านั้น เป็นวิธีการแก้ปัญหาแบบมุ่งใช้อำนาจ ซึ่งบุคคลจะใช้อำนาจใด ๆ เพื่อที่จะรักษาสถานภาพของตนไว้ให้ได้ 4. การประนีประนอม (Compromising) หมายถึง การยืนยันรักษาผลประโยชน์และการให้ความร่วมมือ เป็นการแก้ปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็ยอมรับได้เป็นบางส่วน การประนีประนอมนั้นอาจหมายถึง การแยกเอาความแตกต่างกันออกไปเสีย แล้วมาแลกเปลี่ยนประเด็นที่ยอมรับกันได้ หรือเป็นการแสวงหาจุดยืนที่เป็นกลาง 5. การร่วมมือ (Collaboration) หมายถึง การแก้ปัญหาแบบทั้งยืนยันรักษาผลประโยชน์ และให้ความร่วมมือ อาจแสดงออกมาในรูปของการสรุปความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน เพื่อคลี่คลายสถานการณ์ และการพยายามที่จะหาวิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง ความสามารถของผู้นำองค์กรในการลดปริมาณของความขัดแย้ง แก้ไขปัญหาความขัดแย้งเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ประกอบไปด้วย 5 วิธี ได้แก่

1) การยอมให้ (Accommodation) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งในลักษณะที่ต้องการเอาใจผู้อื่น ทำตัวเป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามความพอใจ แม้แท้จริงแล้วไม่เห็นด้วยก็ตาม เป็นการพยายามรักษามิตรภาพอันดีงามต่อกัน โดยฝ่ายหนึ่งเป็นผู้เสียสละเป้าหมายของตนเพื่อให้อีกฝ่ายบรรลุเป้าหมาย

2) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งแบบหนีปัญหาและไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจทั้งความต้องการของตนเองและความต้องการของผู้อื่น แสดงอาการหนีหรือเลี่ยงปัญหา ละเลยกับปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่สนใจปัญหา เชื่อว่าเมื่อถึงเวลาความขัดแย้งจะลดลงได้เอง

3) การเอาชนะ (Competition) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่มุ่งเน้นชัยชนะโดยใช้ความคิดของตัวเองเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้อื่นมีลักษณะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยมุ่งเน้นที่การเอาชนะ

4) การประนีประนอม (Compromising) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่มีลักษณะเป็นการเจรจาต่อรองที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจ คือยอมได้บางส่วนและก็ต้องยอมเสียบางส่วน โดยยอมรับว่าการ

แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่อาจสร้างความพอใจแก่ทั้งสองฝ่ายได้อย่างเต็มที่ตามความต้องการ ผลที่ได้ คือ เป็นผู้ชนะบ้างหรือเป็นผู้แพ้บ้าง

5) การร่วมมือ (Collaboration) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่ต้องการชนะ และในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีลักษณะเป็นพฤติกรรมที่บุคคลมุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น พฤติกรรรมนี้เป็นการอาศัยการร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่ให้เกิดการชนะทั้งสองฝ่าย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมันร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

เครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบการสอบถามโดยการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลการจัดการความขัดแย้ง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามผ่านการทำการทดสอบข้อคำถามก่อนวิจัย (Pre-Test) จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายในแบบ Cronbach’s Alpha ข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546) จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.757 ซึ่งถือว่าเชื่อถือได้จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ และส่วนที่ 2 คือ ระดับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขณะที่ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลการจัดการความขัดแย้ง เป็นข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบไลเคิร์ท (Likert scale) แล้วนำผลรวมและหาค่าเฉลี่ย เมื่อได้ข้อมูลจากทั้ง 3 ส่วนแล้วนั้น ขั้นตอนต่อไปจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความขัดแย้ง โดยใช้สมการการวิเคราะห์ถดถอย การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเส้นทางสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเทคนิค

การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ทางสถิติ AMOS ซึ่งมีรูปแบบของสมการ ลักษณะของเส้นทาง ตัวย่อและความหมาย ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แบบจำลองการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความขัดแย้ง

แบบจำลองภาพที่ 1 สามารถเขียนรูปแบบสมการความสัมพันธ์ที่ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Regression analysis) ในรูปสมการ ดังนี้

$$CON = a + b_1ICL + b_2INC + b_3INS + b_4INM + b_5PFI$$

ทั้งนี้ ตัวแปรการจัดการความขัดแย้ง (CON) ได้จากวิเคราะห์ข้อคำถามที่สังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Bass & Avolio, 1997) และแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง (Thomas and Kilmann, 1987) โดยจะใช้ข้อคำถามภาพรวมที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับแบบไลเคิร์ท แล้วนำผลรวมและหาค่าเฉลี่ยเพื่อเป็นตัวแทนตัวแปรการการบริหารจัดการความขัดแย้งในท้ายที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

1) เป็นเพศชาย จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 และเป็นเพศหญิง 129 คิดเป็นร้อยละ 32.25

2) เมื่อทำการสำรวจถึงอายุพบว่า คนกลุ่มช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 กลุ่มช่วงอายุ 30 ถึง 40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 กลุ่มช่วงอายุ 41 ถึง 50 ปี จำนวน 189 คน

คิดเป็นร้อยละ 47.25 กลุ่มช่วงอายุ 51 ถึง 60 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และกลุ่มช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

3) เมื่อทำการสำรวจถึงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจะพบว่า ได้รับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ระดับปริญญาตรี 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.75 ระดับปริญญาโท 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ระดับปริญญาเอก 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

4) เมื่อทำการสำรวจถึงประเภทธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบธุรกิจการผลิต จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 ธุรกิจการค้า จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และธุรกิจการบริการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25

5) เมื่อทำการสอบถามถึงประสบการณ์ในการทำธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็น มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 มีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00

ผลการวิจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการวิจารณ์ผล

เมื่อทำการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในบริบทต่างๆ จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง สามารถอภิปรายผลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

n=400

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	คะแนน	การแปลผล
การเป็นผู้มีบารมี	4.12	การเป็นผู้มีบารมีส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในระดับมาก
การเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ	4.40	การเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจส่งผลการจัดการความขัดแย้งในระดับมากที่สุด
การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา	4.54	การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญาส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในระดับมากที่สุด
การเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์	4.58	การเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในระดับมากที่สุด
ความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ	4.41	ความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.41**	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในระดับมากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 1 รูปแบบการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ ที่มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.58 เป็นปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งที่มีค่ามากที่สุด ขณะที่การเป็นผู้มีบารมีที่มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.12 เป็นปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งที่มีค่าน้อยที่สุด แต่โดยภาพรวมแล้วปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.41 อาจจะกล่าวได้ว่าโดยภาพรวมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้งในระดับมาก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง

จากการกำหนดโมเดลเพื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง ดังภาพที่ 1 ซึ่งเมื่อวิจัยได้ทำการทดสอบโมเดล ปรากฏว่าโมเดลดังกล่าวมีความเหมาะสมเพราะค่าทดสอบทางสถิติที่ผ่านเกณฑ์และเหมาะสมจากการตรวจสอบความถูกต้องของโมเดล โดยแสดงปรากฏผลว่า มีค่า Chi-square Probability เท่ากับ 0.918 ค่า Chi-square Relative เท่ากับ 0.010 ค่า Goodness of Fit Index เท่ากับ 0.999 และ Root Mean Square Error of Approximation เท่ากับ 0.002 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องและความถูกต้องซึ่งจะต้องผ่านเกณฑ์การพิจารณาที่เป็นที่ยอมรับ (พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2557) โดยสามารถแสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง

ภาพที่ 2 อธิบายได้ว่ามีสัมประสิทธิ์เส้นทางที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มี 5 มีเส้นทางที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 เส้นทาง และเส้นทางที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 เส้นทางซึ่งเส้นทางทั้ง 9 สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของแต่ละสมการโครงสร้างมาเขียนเส้นทางของรูปแบบ

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเพื่ออภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพร้อมทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และผลรวมอิทธิพลได้ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และผลรวมอิทธิพล

ประเภทความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม CON				
	ICL	INM	INS	INC	PFI
ผลทางตรง : DE	0.441	0.194	0.442	0.475	0.484
ผลทางอ้อม : IE	-0.009	0.017	0.038	-	-
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล : TE	**0.432**	**0.210**	**0.404**	**0.475**	**0.484**

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง : ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทุกตัวมีผลต่อการจัดการความขัดแย้งในทางตรง โดยการเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา ที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.442 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงที่มากสุด ขณะที่ตัวแปรการเป็นผู้มีบารมี ที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.441 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงที่มากสุดรองลงมา ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อม : ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีทั้งอิทธิพลทางอ้อมต่อการการจัดการความขัดแย้ง คือ การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา ที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.038 ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีทั้งอิทธิพลทางอ้อมมากที่สุด ขณะปัจจัยการเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ และปัจจัยการเป็นผู้มีบารมี เป็นปัจจัยที่มีทั้งอิทธิพลทางอ้อมที่รองลงมา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.017 และ -0.009 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม : ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการความขัดแย้ง คือ การเป็นผู้มีบารมีที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.432 ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มากที่สุด นอกจากนั้น การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญาที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.404 และการเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.210 ตามลำดับ

อภิปรายผล

1) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง : ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีผลต่อการจัดการความขัดแย้งในทางตรง โดยการเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา ที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.442 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงที่มากสุด ขณะที่ตัวแปรการเป็นผู้มีบารมี ที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.441 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงที่มากสุดรองลงมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Birasnav (2014) ในการจัดการกับความขัดแย้ง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องอาศัยหลักและทฤษฎีผสมผสานปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็น การเป็นผู้มีบารมี การเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา การเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ และความเป็นมืออาชีพของภาวะผู้นำ มาประยุกต์ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง เพราะทุกๆ ปัจจัยล้วนมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการความขัดแย้งทั้งสิ้น

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อม : ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีทั้งอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการความขัดแย้ง คือ การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา ที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.038 ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีทั้งอิทธิพลทางอ้อมมากที่สุด ขณะปัจจัยการเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ และปัจจัยการเป็นผู้มีบารมี เป็นปัจจัยที่มีทั้งอิทธิพลทางอ้อมที่รองลงมา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.017 และ -0.009 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Svendsen & Joensson (2016) การบริหารจัดการความขัดแย้งให้เกิดประสิทธิผลที่สุด การเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ การเป็นมืออาชีพของภาวะผู้ มีความจำเป็นแต่ไม่เพียงพอสำหรับภาวะผู้นำของการเปลี่ยนแปลงแต่ยังมีส่วนประกอบอื่นที่สำคัญอีกสามส่วน ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา การเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ และการเป็นผู้มีบารมี ผลของการผสมผสานองค์ประกอบจะเกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม : ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการความขัดแย้ง คือ การเป็นผู้มีบารมีที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.432 ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มากที่สุด นอกจากนั้น การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญาที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.404 และการเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.210 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Aryee et al., 2012) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าที่คาดหวัง พยายามพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 3 ประการ คือ การเป็นผู้มีบารมี การเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญาและการเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ

4) ข้อสังเกตจากผลการวิจัย

4.1) การจัดการความขัดแย้งควรใช้ทุกปัจจัยของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทางตรง: เนื่องจากตัวแปรทุกตัวของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการความขัดแย้ง และมีค่าสัมประสิทธิ์ที่สูงทุกตัว ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งควรดำเนินการผ่านปัจจัยดังกล่าวหรือปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ จึงจะได้ผลลัพธ์ในการจัดการความขัดแย้งได้ดี

4.2) การเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์และการเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา เป็นตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลให้การจัดการความขัดแย้งดีขึ้น: เมื่อพิจารณาจากภาพที่ 2 การเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์หากใช้ควบคู่ปัจจัยการสร้างแรงบันดาลใจจะส่งผลให้การจัดการความขัดแย้งมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นเดียวกับการเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญาหากใช้ควบคู่กับปัจจัยความเป็นมืออาชีพของผู้นำจะส่งผลให้การจัดการความขัดแย้งมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการจัดการความขัดแย้ง ทั้งนี้ ในการจัดการกับความขัดแย้ง ผู้นำควรมีคุณลักษณะพิเศษที่เป็นที่ยอมรับ ศรัทธา ของผู้ร่วมงาน ผู้นำควรมีการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้ตระหนักถึงปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร ผู้นำความอธิบายข้อผิดพลาดหรือสาเหตุของความขัดแย้งและแนะแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง มีการพัฒนาระบบงานตามหลักวิชาการเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง โดยความเป็นมืออาชีพของผู้นำ ผู้นำควรเป็นผู้กระตุ้นการใช้ปัญญา ควบคู่กับการเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ ในการสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานคิดแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการใหม่ ๆ มีการกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานคิด วิเคราะห์ แยกแยะ หาสาเหตุของความขัดแย้งและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน ผู้นำควรเอาใจใส่และตรวจสอบข้อบกพร่องของผู้ร่วมงานอย่างใกล้ชิด โดยวิธีการกัลยาณมิตร เป็นการเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาภาวะผู้นำในสถานการณ์วิกฤตที่ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และเปรียบเทียบเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ ตลอดจนมีการส่งเสริมพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับสภาพการณ์

2) ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและผลการวิจัยมีความสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.

ประพันธ์ ช่วงภูศรี และสำเริง บูรณะสิงห์ (2554). *การบริหารความขัดแย้งและบริหารภาวะวิฤกต*. กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2557). หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์, 6* (2), 136-145.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิทยาทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ หลักการ วิธีการ และการประยุกต์.* กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง.

อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล. (2559). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง : เปลี่ยนความท้าทายมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์การ อย่างยั่งยืน. *Veridian E–Journal, Silpakorn University* 9(1) : 845-860.

Aryee, S., Walumbwa, F. O., Zhou, Q. & Hartnell, C. A. (2012). Transformational leadership, innovative behavior, and task performance : Test of mediation and moderation processes. *Human Performance*, 25, 1–25.

Bass, B. M. & Avolio, B. J. (1998). *Transformational Leadership Development* (Pola Alto, California : Consulting Psychologists Press, Inc.

Birasnav, M., (2014). Knowledge Management and Organizational Performance in the Service Industry: The Role of Transformational Leadership Beyond the Effects of Transactional Leadership. *Journal of Business Research* 67: 1622–1629.

Svendsen, M. & Joensson, T. S. (2016). Transformational leadership and change related voice behavior. *Leadership & Organization Development Journal*, 37, 357–368.

Thomas & Killmann (1987). *Conflict model interest.* New York, NY: X/COM Incoporated.

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563

The Study of Students' Satisfaction Towards Online Learning Management: Kasetsart Unersity, Kaphaeng Saen Campus in First Semester of Academic Year 2020

Received 14 September 2021
Revised 14 September 2021
Accepted 15 September 2021

อโรชา ทองลาว, พัลลภ สุวรรณฤกษ์,
สมเกียรติ ไทยปรีชา และศศิน เทียนดี
Arocha Thonglao, Panlop Suwannarusk,
Somkiat Thaipreecha and Sasin Tiendee

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ "ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ 2) เพื่อศึกษาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ 3) เพื่อศึกษาระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ 4) เพื่อศึกษารูปแบบการเรียนออนไลน์ และโปรแกรมที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ 5) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่เรียนผ่านระบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และ 6) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบตัวแปร ด้านเพศ อายุ ชั้นปี คณะ ช่วงเวลาเรียน ระยะเวลาระบบการเรียน ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความแตกต่างของเพศ อายุ ชั้นปี และคณะที่สังกัด ไม่มีผลต่อระดับความ พึงพอใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ช่วงเวลาเรียน และรูปแบบของการจัดการเรียนการสอน 2) ช่วงเวลาที่นิสิตคิดว่าเหมาะสมต่อการเรียนออนไลน์ ได้แก่ช่วงเวลาบ่าย ตั้งแต่ 13.00-16.00 น. 3) ระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการเรียนออนไลน์ 1.5 ชั่วโมงต่อรายวิชา 4) โปรแกรมที่เหมาะสม สะดวกต่อการเรียนการสอน มากที่สุดได้แก่ โปรแกรม Google Classroom 5) รูปแบบที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนผ่าน Clip Video ร่วมกับการสอนสดในรูปแบบออนไลน์ (Live) และบันทึก Video ไว้ดูย้อนหลัง โดยนิสิตส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์พกพา (notebook computer) สำหรับการเรียนการสอนออนไลน์มากที่สุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์, โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Abstract

This research is a study entitled "students' satisfaction towards online learning management: Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus in first semester of academic year 2020 , which is a survey research with the following objectives: 1) to study personal factors affecting satisfaction of online learning management 2) to study the appropriate period for online learning management 3) to study the appropriate time and period for online learning management 4) to study the style and appropriate programs for online learning management 5) to study the satisfaction of undergraduate students who study online learning Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus and 6) to study and compare variables in terms of gender, age, year, faculty, duration of study, timing of study system that affect the level of satisfaction in online learning management. The results of the research were as follows: 1) The differences in gender, age, year and faculty do not effect on satisfaction level and the factors affecting satisfaction include study period and the style of online learning management. 2) The appropriate duration for online learning was the afternoon period from 1:00 PM to 4:00 PM. 3) The appropriate timing for online learning was 1.5 hours per course. 4) The most appropriate and useful program for online learning is Google Classroom. 5) The appropriate format for online learning is to study via Clip Video and live online format (Live) including back-up video moreover students use laptop computer (notebook computer) for online learning.

Keywords: satisfaction, e-Learning, online learning management, coronavirus disease 2019

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่การระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ทำให้สถาบันการศึกษาต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนผ่านระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการสอนออนไลน์ผ่าน Massive Open Online Courseware (MOOC) การใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยให้การเรียนการสอนในห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom) หรือใช้การถ่ายทอดสดผ่านการเรียนการสอนด้วยโปรแกรมต่างๆ ซึ่งการเรียนออนไลน์นั้น มีข้อจำกัดเรื่องความพร้อมส่วนบุคคลมากมาย ทั้งในด้านความคุ้นชินกับโปรแกรมต่าง ๆ อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร รวมถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยเป้าหมายที่แท้จริงของการศึกษา ก็คือการพัฒนาผู้เรียน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การถกเถียง การมีปฏิสัมพันธ์กัน ถึงแม้ว่าการเรียนออนไลน์จะมีข้อจำกัดและอุปสรรค แต่ในวิกฤติการณ์ครั้งนี้ทำให้สถาบันการศึกษาทั้งผู้เรียนผู้สอนได้ปรับตัวให้ชินการเรียนการสอนแบบออนไลน์ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้เกิดการปรับตัวเป็นวิถีชีวิตแบบใหม่ (New Normal) โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาที่ไม่สามารถจัดการเรียนการสอนแบบปกติได้ จึงจำเป็นต้องใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพื่อให้การเรียนรู้เกิดความต่อเนื่อง การเรียนการสอนแบบออนไลน์มีองค์ประกอบ ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหา สื่อการเรียนและแหล่งเรียนรู้

กระบวนการจัดการเรียนรู้ ระบบการติดต่อสื่อสาร ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและการประเมินผล รูปแบบการเรียนการสอนมีหลากหลายวิธี ที่ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันได้การพิจารณาองค์ประกอบและรูปแบบที่สอดคล้อง เหมาะสมกับลักษณะวิชา และบริบทของผู้เรียนจะนำไปสู่ การประยุกต์ใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์วิทยา วาโย,อภิรดี เจริญนุกูล,ฉัตรสุดา กานกายันต์,จรรยา คนใหญ่ (2563)

จากผลกระทบดังกล่าว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ (Online) ในภาคต้นปีการศึกษา 2563 ซึ่งผลของความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ที่เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับผลกระทบอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ โดยผลประเมินความพึงพอใจสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ กชกร เป้าสุวรรณ (2550) ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนเป็นรูปแบบออนไลน์ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติ ความรู้สึก และความต้องการของนิสิต จึงได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ในภาคต้น ปีการศึกษา 2563 เพื่อใช้แนวทางในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์
2. เพื่อศึกษาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์
3. เพื่อศึกษาระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์
4. เพื่อศึกษารูปแบบการเรียนออนไลน์ และโปรแกรมที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่เรียนผ่านระบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
6. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบตัวแปร ด้านเพศ อายุ ชั้นปี คณะ ช่วงเวลาเรียน ระยะเวลาระบบการเรียนที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

สมมติฐานการศึกษา

1. นิสิตต่างเพศ มีความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์ต่างกัน
2. นิสิตอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์ต่างกัน
3. นิสิตต่างชั้นปี มีความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์ต่างกัน
4. นิสิตต่างคณะ มีความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์ต่างกัน
5. ช่วงเวลาเรียน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์

6. ระยะเวลาในการเรียน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกัน
7. ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการวิจัยใช้ในการพัฒนาระบบการเรียนการสอนออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และใช้ในการวางแผนการบริหารการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman อ้างในมนต์ชัย แก้วหลวง, 2543) ในทำนองเดียวกัน Porter and lawler อ้างในมนต์ชัย แก้วหลวง (2543) นิยามไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ส่วน ชูชีพ อ่อนโคกสูง อ้างใน ทวีป ยอดเศรณี (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัตถุสิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับ สมเกียรติ ฉายโช้น (2539) ที่กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดสามารถใช้ทดแทนกันได้ เพราะสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นๆ ทัศนคติทางบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ ในทำนองเดียวกัน อนุศักดิ์ จันทร์มา (2537) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ทัศนคติที่เป็นดุลยภาพรวมยอดของความรู้สึกพอใจและไม่พอใจที่ผ่านมา ทัศนคติที่แสดงออกให้ทราบว่าเขามีความพอใจหรือไม่ โดยประเมินดูงานและผู้ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation)

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า ส่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไป ถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมา จากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบ หรือความรู้สึกนึกคิด ส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจะมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลนั้นๆ

การวัดความพึงพอใจ

มาตราวัดของลิเคิร์ท (Likert's summated rating scale) ลิเคิร์ท นิยาม เจตคติตามนิยามของเทอร์สโตน (Thurstone) ที่กำหนด เจคติให้มีเพียงองค์ประกอบด้วย คือ ความรู้สึกหรืออารมณ์หรือความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ดังนั้น การสร้างเครื่องมือของลิเคิร์ท จึงมุ่งถามตรง ๆ ลงไปที่ "ความรู้สึก" หรือ "ความคิด" ("ความเห็น") ซึ่งเป็นข้อคำตอบออกจากใจของผู้ถูกถาม โดยถามทำนองว่า ท่านเห็นด้วยกับสิ่งที่กำหนดในระดับใด ให้เลือกได้ 5 ระดับ หรือ 7 ระดับ (พัฒนาขึ้นภายหลัง) ดังภาพว่าเห็นด้วยอยู่ในระดับใด ก่อนจะตีความหมายเทียบกับเกณฑ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563” เป็นการการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่ลงทะเบียนเรียน ในภาคต้น ปีการศึกษา 2563 ข้อมูล ณ วันที่ 29 กันยายน 2563จำนวน 14,427 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบหลายขั้นตอน (Multiple Stage Random Sampling) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนเป้าหมายของประชากรทั้งหมดจำนวน 14,427 คน ที่เรียนออนไลน์ คำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมัน 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 389.21 คน จึงกำหนดให้การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน และในการวิจัยครั้งนี้ได้เผื่อแบบสอบถามที่อาจเกิดข้อผิดพลาดไว้ 50% ของกลุ่มตัวอย่าง จึงใช้แบบสอบถามจำนวน 585 ชุด

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

คณะ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนชุดแบบสอบถาม
เกษตร กำแพงแสน	1,644	44	67
ประมง	312	8	13
วิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน	2,003	54	81
ศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	1,311	35	53
สัตวแพทยศาสตร์	371	10	15
ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	8,183	221	332
วิทยาศาสตร์การกีฬา	538	15	22
สิ่งแวดล้อม	65	2	3
รวม	**14,427**	**390**	**585**

ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นอย่าง เป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละคณะ สังกัดวิทยาเขตกำแพงแสน ดังตารางที่ 1

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มเชิงโควตา(Quota Sampling) ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งอย่างตามตารางที่ 1 ในการแจกแบบสอบถาม เมื่อได้รับจำนวนครบตามโควตาจะยุติการแจกแบบสอบถาม

กรอบแนวคิดการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ (1) ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) (2) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิต ต่อการเรียนออนไลน์ เป็นคำถาม ปลายปิด (Close – Ended Questionnaires) ชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดย มีเกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลของลิเคิร์ท (Likert, 1967) ดังนี้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 ระดับความ คิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับช่วงเวลา ระยะเวลา และโปรแกรมที่ใช้ในการเรียนออนไลน์ เพื่อการพัฒนาการเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 6 ข้อ

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยครั้งนี้ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการเรียนการสอนออนไลน์ จากตำรา เอกสาร วารสาร งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามภายใต้ขอบข่ายของการวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอปรึกษาการวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบโครงสร้างคำถาม การใช้ภาษา และความครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเหมาะสม ความครอบคลุม และให้คำแนะนำ สำหรับสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามนั้นกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป และแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสนอที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง พร้อมทั้งจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ ผ่าน Google Form

1. นำแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้รับการปรับปรุงครั้งสุดท้าย ไปทดลองใช้ Try Out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 180 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นองเครื่องมือ โยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.874

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว มาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

วิธีการเก็บรวมรวบข้อมูล

1. ส่งแบบสอบถามออนไลน์ ไปยังนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสนเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัย

2. เมื่อได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามครบตามจำนวน ดำเนินการยุติแบบสอบถามออนไลน์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสังคมศาสตร์ SPSS ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแยกข้อมูลตามเพศ ชั้นปี คณะที่สังกัด อายุ โดยวิธีหาค่าร้อยละ

2. ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการเรียนออนไลน์ โดยหาค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เป็นรายข้อ จำนวน 12 ข้อ เมื่อหาค่าได้แล้วนำค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมิน

3 .ระดับความพึงพอใจต่อช่วงระยะเวลา จำนวนชั่วโมง และโปรแกรมการเรียนการสอนออนไลน์

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อช่วงระยะเวลา จำนวนชั่วโมง และโปรแกรมการเรียนการสอนออนไลน์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1)ค่าร้อยล่ะ (percent) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (2) ค่าเฉลี่ย (mean) (3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้สำหรับการอธิบายระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการเรียนออนไลน์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแปลค่าดังนี้ 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย และ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์ ที่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน กรณีตัวแปร 2 กลุ่มใช้ค่าที (t-test)

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในภาคต้น ปีการศึกษา 2563 จำนวน 586 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 ส่วนใหญ่ มีอายุ 19 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีความพร้อมของอุปกรณ์การเรียน จำนวน 579 คน คิดเป็นร้อยละ 98.8 และอุปกรณ์การเรียนที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) จำนวน 281 ราย คิดเป็นร้อยละ 48 โดยสามารถแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 586)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	189	32.3
หญิง	397	67.7
รวม	**586**	**100**
อายุ		
18 ปี	121	20.6
19 ปี	150	25.6
20 ปี	140	23.9
21 ปี	119	20.3
22 ปี	56	9.6
รวม	**586**	**100**

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	214	36.5
ชั้นปีที่ 2	134	22.9
ชั้นปีที่ 3	131	22.4
ชั้นปีที่ 4	97	16.6
ชั้นปีที่ 5	9	1.4
ชั้นปีที่ 6	1	0.2
รวม	**586**	**100**
ความพร้อมของอุปกรณ์การเรียน		
มี	579	98.8
ไม่มี	7	1.2
รวม	**586**	**100**
อุปกรณ์ที่ใช้เรียนออนไลน์		
Notebook	281	48
Tablet หรือ iPad	124	21.2
คอมพิวเตอร์ PC	36	6.1
โทรศัพท์มือถือ	138	23.5
อื่นๆ	7	1.2
รวม	**586**	**100**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่เรียนผ่านระบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ตารางที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์ภาพรวม	3.51	0.979	มาก
ความพึงพอใจต่อจำนวนชั่วโมงในการเรียนออนไลน์แต่ละครั้ง	3.57	0.928	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการเรียนออนไลน์ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.51 ระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.979 มีความพึงพอใจต่อจำนวนชั่วโมงในการเรียนออนไลน์แต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.57 ระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.928

ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563 จำแนกตามช่วงเวลา

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการเรียนออนไลน์ ในช่วงเช้า เวลา 08.00 น. - 12.00 น.	3.05	1.111	ปานกลาง
ท่านมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการเรียนออนไลน์ ในช่วงบ่าย เวลา 13.00 น. - 16.00 น.	3.84	0.896	มาก
ท่านมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการเรียนออนไลน์ ในช่วงเย็น เวลา 16.00 น. - 19.00 น.	2.73	1.208	ปานกลาง
ท่านมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการเรียนออนไลน์ ในช่วงค่ำ 19.00 น. - 21.00 น.	2.07	1.144	น้อย

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการเรียนออนไลน์ ในช่วงบ่าย เวลา 13.00 น. - 16.00 น. มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 ระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.896 รองลงมาในช่วงเช้า เวลา 08.00 น. - 12.00 น. โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05 ระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.111 และในช่วงเย็น เวลา 16.00 น. - 19.00 น. โดยมีค่าเฉลี่ย 2.73 ระดับปานกลาง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.208 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563 จำแนกตามจำนวนชั่วโมงเรียน

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านมีความพึงพอใจ ต่อจำนวนชั่วโมงการเรียนออนไลน์ 1 ชั่วโมงต่อรายวิชา ใน 1 วัน	3.76	0.980	มาก
ท่านมีความพึงพอใจ ต่อจำนวนชั่วโมงการเรียนออนไลน์ 1.5 ชั่วโมงต่อรายวิชา ใน 1 วัน	3.73	0.940	มาก
ท่านมีความพึงพอใจ ต่อจำนวนชั่วโมงการเรียนออนไลน์ 2 ชั่วโมงต่อรายวิชา ใน 1 วัน	3.19	1.063	ปานกลาง
ท่านมีความพึงพอใจ ต่อจำนวนชั่วโมงการเรียนออนไลน์ 2.5 ชั่วโมงต่อรายวิชา ใน 1 วัน	2.60	1.094	ปานกลาง
ท่านมีความพึงพอใจ ต่อจำนวนชั่วโมงการเรียนออนไลน์ 3 ชั่วโมงต่อรายวิชา ใน 1 วัน	2.32	1.196	น้อย
ท่านมีความพึงพอใจ ต่อจำนวนชั่วโมงการเรียนออนไลน์ 4 ชั่วโมงต่อรายวิชา ใน 1 วัน	1.96	1.170	น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความมีความพึงพอใจต่อต่อชั่วโมงการเรียนออนไลน์ จำนวน 1 ชั่วโมงต่อรายวิชา ใน 1 วัน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76ระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.980 รองลงมา จำนวน 1.5 ชั่วโมงต่อรายวิชา ใน 1 วัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73ระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.940 และ จำนวน 2 ชั่วโมงต่อรายวิชา ใน 1 วัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 ระดับปานกลาง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.063

ผลศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบตัวแปร ด้านเพศ อายุ ชั้นปี คณะ ช่วงเวลาเรียนระยะเวลาระบบการเรียน ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

1. ผลการทดสอบสมมติฐานการทดสอบสมมติฐาน นิสิตต่างเพศ มีความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์ต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ในภาพรวม ค่าสถิติ t-test เท่ากับ 1.198 และค่า sig 0.231 มากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของเพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2. ผลการทดสอบสมมติฐานนิสิตอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ในภาพรวม ค่าสถิติ F-test เท่ากับ 0.283 และค่า sig 0.837 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ที่กำหนดไว้ ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3. ผลการทดสอบสมมติฐานนิสิตต่างชั้นปี มีความพึงพอใจต่อการเรียนออนไลน์ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ในภาพรวม ค่าสถิติ F-test เท่ากับ 0.583 และค่า sig 0.713 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของชั้นปี ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ที่กำหนดไว้ ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4. แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยตัวแปรคณะ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ในภาพรวม ค่าสถิติ F-test เท่ากับ 1.090 และค่า sig 0.368 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของคณะ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ที่กำหนดไว้ ทั้งในภาพรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5. แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยตัวแปรช่วงเวลาเรียน โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ในภาพรวม ค่าสถิติ F-test เท่ากับ 4.231 และค่า sig 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของช่วงเวลาเรียน มีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ที่กำหนดไว้ ในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

6. ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยตัวแปรระยะเวลาในการเรียน โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ในภาพรวม ค่าสถิติ F-test เท่ากับ 17.963 และค่า sig 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของระยะเวลาเรียน มีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ที่กำหนดไว้ ในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

7. ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยตัวแปรระบบการเรียนการสอนออนไลน์ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ในภาพรวม ค่าสถิติ F-test เท่ากับ 2.572 และค่า sig 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของระบบการเรียน มีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ที่กำหนดไว้ ในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

ภาพที่ 1 ผลการสำรวจช่วงเวลาที่นิสิตคิดว่าเหมาะสมที่สุดต่อการเรียนออนไลน์

จากภาพที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า ช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่การเรียนออนไลน์ มากที่สุด คือ ช่วงบ่าย 13.00 น.- 16.00 น. จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา คือ ช่วงเช้า 08.00 น.-12.00 น. จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และช่วงเย็น 16.00 น. - 19.00 น. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ผลการศึกษาระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

ภาพที่ 2 ผลการสำรวจระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

จากภาพที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะแก่การเรียนออนไลน์มากที่สุด คือ เวลาจำนวน 1.5 ชั่วโมง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา คือ เวลาจำนวน 2 ชั่วโมง

ผลศึกษารูปแบบการเรียนออนไลน์ และโปรแกรมที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

ภาพที่ 3 รูปแบบการเรียนออนไลน์เหมาะสมที่สุดต่อการเรียนออนไลน์

จากภาพที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการเรียนการเรียนผ่าน Clip Video ร่วมกับการสอนสดในรูปแบบออนไลน์ (Live) และบันทึก Video ไว้ดูย้อนหลัง เหมาะสมที่สุด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา การเรียนผ่านการสอนสดในรูปแบบออนไลน์ (Live) อย่างเดียว และบันทึก Video ไว้ดูย้อนหลัง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และ- การเรียนผ่าน Clip Video ร่วมกับการสอนสดในรูปแบบออนไลน์ (Live) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ภาพที่ 4 ผลการสำรวจโปรแกรมที่นิสิตคิดว่าเหมาะสมที่สุดต่อการเรียนออนไลน์

จากภาพที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า การเรียนออนไลน์ผ่านโปรแกรม Google Classroom เป็นเหมาะสมต่อการเรียนที่สุด จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมา คือ โปรแกรม Microsoft Team จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และ โปรแกรม Zoom จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ภาพที่ 5 ผลการสำรวจโปรแกรมที่นิสิตคิดว่าสะดวกที่สุดต่อการเรียนออนไลน์

จากภาพที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า โปรแกรม Google Classroom สะดวกต่อการเรียนที่สุด จำนวน 352 คน ร้อยละ 60.1 รองลงมา คือ โปรแกรม Microsoft Team จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และโปรแกรม Zoom คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

ภาพที่ 6 ความคิดเห็นต่อวิทยาเขตกำแพงแสนในการมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับสนับสนุนการเรียนออนไลน์

จากภาพที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า วิทยาเขตกำแพงแสน ควรมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับสนับสนุนการเรียนออนไลน์ จำนวน 549 คน ร้อยละ 94.2 และไม่เห็นด้วย จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยนี้ สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ชั้นปี คณะ ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการเรียนออนไลน์ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในภาคต้นปีการศึกษา 2563 แต่สิ่งที่การศึกษาวิจัย สิ่งที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการเรียนออนไลน์ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในภาคต้นปีการศึกษา 2563 พบว่าเป็นในเรื่องของปัจจัยด้านการเรียน ซึ่งได้แก่ช่วงของเวลาเรียน ระยะเวลาในการเรียน และระบบการเรียนการสอนออนไลน์โดยผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 3.51 ระดับมาก

และจากผลการสำรวจ ช่วงของเวลาเรียนที่นิสิตให้ความเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเป็นช่วงบ่าย ตั้งแต่เวลา 13.00-16.00 น. โดยมีระยะเวลาในการเรียน จำนวน 1.5 ชั่วโมงเรียนต่อวิชา รูปแบบการเรียนที่เหมาะสมที่สุดได้แก่การเรียนผ่าน Clip Video ร่วมกับการสอนสดในรูปแบบออนไลน์ (Live) และบันทึก Video ไว้ดูย้อนหลัง โดยโปรแกรม โปรแกรมที่เหมาะสมและสะดวกต่อการเรียนออนไลน์มากที่สุด ได้แก่ Google Classroom และนิสิตส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยฯ ควรมีการจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับให้นิสิตเรียนออนไลน์

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย สิ่งที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ เป็นในเรื่องของปัจจัยด้านการเรียน ซึ่งได้แก่ช่วงของเวลาเรียน ระยะเวลาในการเรียน และระบบการเรียนการสอนออนไลน์ หากมีการปรับช่วงเวลาเรียน ระยะเวลาและระบบการเรียน อาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่เรียนผ่านระบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น

โดยนิสิตส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ที่รองรับการเรียนออนไลน์ โดยอุปกรณ์ที่ใช้เป็น Notebook ในการเรียนออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร พูลผล และปฏิพล อรรณพบริบูรณ์ (2563) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ที่มีต่อการเรียนการสอนออนไลน์ช่วงโควิด 19 เพื่อออกแบบแนวทางการจัดการเรียนรู้รูปแบบใหม่ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนและการสอบออนไลน์ คือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ และนิสิตส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยฯ ควรมีการจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับให้นิสิตเรียนออนไลน์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ควรมีการบริหารจัดการ หรือวางแผนการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องต่อความคิดเห็นของผู้เรียน ซึ่งจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้นต่อไป รวมถึงคอมพิวเตอร์ที่จะใช้ในการดำเนินการจัดทำห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ควรเป็นประเภทคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับให้นิสิตเรียนออนไลน์ หรือใช้ในการยืมเพื่อการเรียนการสอนออนไลน์

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ควรมีการสนับสนุนให้อาจารย์จัดการเรียนการสอนผ่าน Google Classroom รวมถึงสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อแพ็กเกจของ Google เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้สอนและเพื่อตอบสนองต่อการเรียนรู้ และความสะดวกของนิสิตในการเรียนผ่านระบบออนไลน์

2. สนับสนุนในด้านการผลิตสื่อการเรียนรู้ผ่านคลิปวิดีโอ การสร้างนวัตกรรมด้านการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้นิสิตได้มีการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา สามารถเข้าถึงความรู้ได้มากยิ่งขึ้น วางแผนการการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

3. วางแผนในการเลือกใช้โปรแกรม ช่วงเวลาในการจัดการเรียนการสอน รวมถึงระยะเวลา ในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ที่เหมาะสมต่อความต้องการของผู้เรียน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี และถอดบทเรียนการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์
2. ควรมีการวิจัยผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้ระหว่างการเรียนออนไลน์ และการเรียนในห้องเรียน

เอกสารอ้างอิง

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ มาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

วิทยา วาโย, อภิรดี เจริญนุกูล, ฉัตรสุดา กานกายันต์, จรรยา คนใหญ่, (2563). การเรียนการสอนแบบออนไลน์ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19: แนวคิดและการประยุกต์ใช้จัดการเรียนการสอน. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9,* 14(34), 285-298.

เสถียร พูลผล, และปฏิพล อรรณพบริบูรณ์, (2563). *การสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ที่มีต่อการเรียนออนไลน์ในช่วงโควิด - 19 เพื่อออกกแบบแนวทางการจัดการเรียนรู้รูปแบบใหม่ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.* รายงานการวิจัยสมาคมเครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพอาจารย์และองค์กรระดับอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย และสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

Likert, R. (1967.) *The Method of Constructing and Attitude Scale*. pp. 90-95. In: Fishbeic, M (Ed.). Attitude Theory and Measurement. Wiley & Son. New York. 6 pages.

Yamane, T. (1973.) *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.) New York : Harper and Row.

การส่งเสริมการท่องเที่ยวภายหลังการเกิดโรคระบาด: บทบาทของความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว

An Enhancement of Tourism Policy for Post-Pandemic: The Role of Satisfaction on Tourism

Received 27 August 2021
Revised 31 August 2021
Accepted 15 September 2021

รณกร กิติพชรเดชาธร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
และ ฑิตฐิตา บุญเจียม
สำนักเทศบาลตำบลปราสาท จังหวัดบุรีรัมย์
Ronnakron Kitipacharadechatron
Kasetsart University
and Ditthita Boonjiam
Parsat Subdistrict Municipality Office, Buriram Province

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกระแสรายได้หลักของประเทศ ซึ่งก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างเสมอมา ส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้ไปในเขตหัวเมืองต่างๆอย่างต่อเนื่อง อนึ่ง วิกฤตการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาที่กำลังเผชิญทำให้อุตสาหกรรมการผลิตสินค้าหรือบริการทั่วโลกเกิดการชะงักตัวและส่งผลกระทบทั่วทั้งห่วงโซ่อุปทาน ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาบทบาทการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายใต้บริบทของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางในการกระตุ้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายหลังวิกฤตสุขภาพ โดยทำการเก็บสำรวจความเห็นจากนักท่องเที่ยวจำนวน 323 รายด้วยแบบสอบถามออนไลน์ และสังเคราะห์แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง ซึ่งข้อค้นพบที่สำคัญในครั้งนี้ปรากฏว่าอิทธิพลด้านการเดินทางและคมนาคมของจังหวัดเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์ รองลงมาคือองค์ประกอบด้านการท่องเที่ยว ท้ายที่สุดคือองค์ประกอบด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99

คำสำคัญ: นโยบายการท่องเที่ยว ความพึงพอใจ จังหวัดบุรีรัมย์

Abstract

The tourism industry is the one of majority income of Thailand and increased economic growth for so long. Since, the pandemic of coronavirus has spread across the world, this makes all of industries both production and service have to break down. The consequence of the pandemic also affects to other related industries in the supply chain. So, this study aims to explore how to drive tourism industry after the pandemic under the context of tourists' satisfaction for enhancing the tourism policy. The data is collected among the tourists out of 323 individuals via an online questionnaire. And analysed data by using the second-ordered confirmatory factor analysis. The interesting on result is that the transportation is the key point of encouragement to the tourists' visitation. Besides, the variety on tourism and information providing are the other encouragement to the tourists' visitation at confident level of 99 percent.

Keywords: Tourism Policy, Satisfaction, Buriram Province

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่พร้อมด้วยศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นความสวยงานทางธรรมชาติ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และน้ำใจที่มีอย่างกว้างขวางต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นเสน่ห์สำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ จนทำให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกุญแจสำคัญสำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการกระจายรายได้ของประชาชนในประเทศ เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีรูปแบบห่วงโซ่อุปทานที่เชื่อมโยงไปยังอุตสาหกรรมอื่นๆ ตั้งแต่ต้นน้ำอย่าง ปัจจัยการผลิต จนถึงปลายน้ำอย่าง ผลผลิต และการบริการ (สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) จากความหลากหลายทางทรัพยากรภายในประเทศนี้ ทำให้ประเทศไทยมีรูปแบบการท่องเที่ยวมากถึง 10 รูปแบบ โดยกระจายตัวอยู่ในเขตหัวเมืองและพื้นที่ใกล้เคียง อันประกอบไปด้วย 1) รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) 2) รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา (Edu-Meditation Tourism) 3) รูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (Ethnice Tourism) 4) รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) 5) รูปแบบการท่องเที่ยวแบบผจญภัย (Adventure Travel) 6) รูปแบบการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ (Home Stay & Farm Stay Tourism) 7) รูปแบบการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (Long Stay Tourism) 8) รูปแบบการท่องเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive Travel) 9) รูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อการประชุม และ 10) รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการเกษตร (Eco–Argo Tourism) ซึ่งในแต่ละพื้นที่จะนำเสนอถึงเอกลักษณ์ที่แตกต่างกัน และจะทยอยเปิดสถานที่ท่องเที่ยวขึ้นใหม่ เพื่อสร้างแรงดึงดูดแก่นักท่องเที่ยวให้สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี (สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) รวมถึงให้แหล่งธรรมชาติได้รับการฟื้นฟูให้สมบูรณ์ดังเดิม

สำหรับเอกลักษณ์ทางด้านการท่องเที่ยวของไทยที่โด่งดังไปทั่วโลกนอกจากความตระการตาทางด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังมีการท่องเที่ยวเชิงกีฬาและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อันเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน

ซึ่งจังหวัดบุรีรัมย์นั้นเป็นจังหวัดที่ผสมผสานรูปแบบการท่องเที่ยวทั้งสอบรูปแบบได้อย่าลงตัวภายใต้ข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็น เมืองปราสาทหิน อุทยานภูเขาไฟ สนามในการจัดการแข่งขันฟุตบอลของสมาคมฟุตบอล (FIFA) ณ สนามช้างอารีน่า (Chang Arena) ไปจนถึงการแข่งขันแข่งในระดับนานาชาติของสมาพันธ์รถยนต์ (FIA) ณ สนามบุรีรัมย์เนชันแนล เซอร์กิต (Buriram International Circuit) (สำนักงานจังหวัดบุรีรัมย์, 2561) โดยมีสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวสูงถึง 1.4 ล้านคน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.16 ต่อปีโดยประมาณ ทั้งยังสร้างเม็ดเงินสะพัดจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเฉลี่ยประมาณ 2 พันล้านบาทต่อปี

อนึ่ง ในช่วงที่ผ่านมาได้เกิดการระบาดครั้งใหญ่ของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ซึ่งคาดว่าจะยาวนานถึง 3 ปี (Jianxi, 2020) ทำให้ระบบเศรษฐกิจทั่วโลกเกิดการชะงักและหดตัวอย่างกะทันหัน อุสาหกรรมหลักของทุกประเทศได้รับผลกระทบอย่างมาก และจำเป็นต้องชะลอการลงทุนหรือปิดตัวลงในที่สุด แม้ภายหลังในทุกประเทศเริ่มมีมาตรการทางด้านวัคซีนเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันของประชาชน และหวังผลพลอยได้จากวัคซีนนี้ช่วยในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศต่อไป

อย่างไรก็ตามแม้ในบางประเทศประชาชนจะได้รับการให้วัคซีนเกินครึ่งของจำนวนประชากรทั้งหมดแล้ว อาทิ อิสราเอล บาเรน และ อังกฤษ ทว่าผลลัพธ์เชิงประจักษ์จากมาตรการดังกล่าวยังคงไม่แน่ชัดว่าการได้รับวัคซีนที่เพิ่มของประชาชนนั้นส่งผลต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ (Our World in Data, 2020; PIER, 2021) หรือไม่ เช่นเดียวกับบริบทของประเทศไทย ที่กำลังดำเนินมาตรการทางด้านวัคซีนอยู่ในขณะนี้ ซึ่งมุ่งเน้นไปยังกลุ่มที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจก่อน อาทิ กลุ่มวัยทำงาน และกลุ่มในอุตสาหกรรมการบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มขับเคลื่อนเศรษฐกิจหลัก ทั้งนี้ เพื่อให้สอดรับกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อเปิดประเทศ

ดังนั้น ในมุมมองของการศึกษานี้จึงได้หยิบนำประเด็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมภายหลังจากได้ผลกระทบของโควิด-19 (COVID-19) โดยนำมิติการศึกษาเชิงสำรวจมาร่วมในการประเมินนโยบายที่มีความเหมาะสม เพื่อมให้เกิดการจูงใจและการกระตุ้นอุปสงค์ด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนปรับปรุงแผนการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของฐานรากทางเศรษฐกิจและการปรับตัวเพื่อรับมือการระบาดครั้งต่อไปในภายภาคหน้า

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองกับกรอบแนวคิดการวิจัย

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลขององค์ประกอบและปัจจัยที่ผลักดันการท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์

การทบทวนวรรณกรรม

พฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างเด่นชัด ในด้านความต้องการความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเทียบกับสิ่งที่ผู้บริโภคต้องจ่ายหรือต้นทุนของสินค้าหรือบริการนั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) จากวิถีการบริโภคสมัยใหม่นี้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการผู้บริโภคด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ดีการแข่งขันภายในตลาดทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือก

ในการบริโภคมากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมภาคบริการซึ่งไม่ปรากฏตัวสินค้าที่ชัดเจน การตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้นจึงเป็นกุญแจสำคัญในการดำรงอยู่ ภายใต้ภาวการณ์แข่งขันที่เข้มข้นเฉกเช่นวันนี้ (สุกัญญา มณีอินทร์, 2559)

แต่เดิมการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคด้วยหลักการตลาดบริการ หรือ ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ตามที่ Kotler & Keller (2006) ได้นิยามไว้ ซึ่งเป็นเพียงการประเมินอัตวิสัยของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของหน่วยบริการหรือผู้ประกอบการว่าอยู่ในระดับเท่าใดเมื่อเทียบกับประสบการณ์จากการรับบริการในลักษณะเดียวกัน (User Experience: UX) ไม่ว่าจะเป็นความเห็นต่อ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การเข้าถึง (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงานหรือบุลากร (People) การบวนการและองค์ประกอบกายภาพอื่นๆ (Physical) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม แนวทางดังข้างต้นอาจไม่สามารถนำมาใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อดำเนินการจัดการในภาพรวมได้ทั้งหมดในเวลาเดียวกัน ทั้งยังเป็นการยากที่จะลงรายละเอียดที่ซับซ้อนทางด้านบริการและราคาซึ่งเป็นไปตามต้นทุนของผู้ประกอบการ ทั้งนี้ จากการศึกษาของ Chittithaworn, et al. (2011) ได้เสนอแนะแนวทางการดำเนินการการสังเคราะห์นโยบายเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมให้ประสบผลสำเร็จนั้น อาจต้องพิจารณาถึงบริบทในวงกว้างเพื่อให้โดยคำนึงถึงปัจจัยสนับสนุนที่สอดรับกับการพัฒนา กระตุ้น หรือจูงใจแก่ผู้บริโภคให้เกิดการใช้บริการ อาทิ การสนับสนุนด้านกฎหมาย การส่งเสริมด้านโครงสร้างพื้นฐาน หรือ สิทธิอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง เพื่อให้การผลักดันทางด้านนโยบายเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

อนึ่ง แม้ว่าการดำเนินการกำหนดนโยบายภายใต้บริบทความพึงพอใจของประชนนั้นจะไม่ปรากฏเด่นชัดในการพิจารณาของผู้กำหนดนโยบาย เนื่องจากการวัดประสิทธิผลเป็นสิ่งติดตามผลได้ยากและไม่สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกได้ อาทิ รสนิยม สิ่งกระตุ้น เงื่อนไขเปรียบเทียบ และ ประสบการณ์ของตัวบุคคล แม้จะมีบางหน่วยงานที่แสดงโพล (Poll) สำรวจความเห็นของประชาชนต่อมิติปัญหาต่าง ๆ อยู่บ้าง แต่กลับไม่ถูกใช้ในการพิจารณาในอย่างเป็นรูปธรรมในการกำหนดนโยบายขนาดใหญ่ เช่น การกำหนดนโยบายของประเทศ โดยจะพบเพียงการใช้สำหรับการกำหนดนโยบายที่มีขนาดเล็กถึงขนาดกลางเท่านั้น เช่น การกำหนดนโยบายองค์กร หรือ การกำหนดนโยบายจังหวัด (Khruakham and Mangkhalarisi, 2019) อย่างไรก็ดี ในทางทฤษฎีว่าด้วยการบริหารและการจัดการสมัยใหม่ (New Public Management Theory) ได้นำปัจจัยทางด้านความพึงพอใจเข้าสู่การพิจารณานโยบายด้านการบริหารจัดการด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการจัดการปัญหาที่มีประสิทธิและความอยู่ดีมีสุขของประชาชน (Hajer, 1995; Sabatier and Mazmanian, 1979)

จากการปริทัศน์วรรณกรรมดังข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำหลักความพึงพอใจมาใช้ช่วยในการกำหนดนโยบายตามทฤษฎีการบริหารและการจัดการสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรมและการบริการ เพื่อช่วยในการกระตุ้นอุปสงค์และฟื้นคืนสภาพเศรษฐกิจของประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วางแนวขั้นตอนและแนวทางการศึกษาไว้ดังนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจจากกลุ่มผู้มีประสบการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการแปลงข้อมูลเชิงสำรวจเป็นรหัส (Coding) เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูล (Database) แล้วทำการวิเคราะห์ฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อบรรยายผลการศึกษาในลำดับถัดไป

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ได้เลือกกลุ่มผู้มีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสัดส่วนของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาตามวิธีของ Hair et al (2010) โดยมีเกณฑ์พิจารณาอยู่ที่ 20 เท่าของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนั้นการศึกษานี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 180 ราย จากการเปรียบเทียบสัดส่วนกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 9 ตัวแปร และใช้เทคนิคการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Sampling) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม

3. เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์เครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและหลักฐานการศึกษาเชิงประจักษ์ที่ผ่านมา โดยเนื้อหาสาระภายในสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ร่วมกับข้อคำถามปรายปิด (Close-ended Question) อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว ประสบการณ์ในการท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความเห็นของปัจเจกบุคคลต่อองค์ประกอบและปัจจัยที่ผลักดันการท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะเป็นมาตรวัดความเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) อันประกอบไปด้วย องค์ประกอบของปัจจัยด้านการท่องเที่ยว องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเดินทาง และองค์ประกอบของปัจจัยด้านข้อมูล/ประชาสัมพันธ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกระบวนการข้างต้น ผู้วิจัยได้วางแนวทางการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงสำรวจโดยใช้เกณฑ์พิจารณาดัชนี Cornbrash's Alpha ที่ระดับ 0.60 ขึ้นไป ซึ่งกลวิธีดังกล่าวเป็นการเปรียบเทียบความแปรปรวนของข้อคำถามต่อความแปรปรวนของชุดคำถามทั้งหมด เพื่อวัดอัตราการกระจายตัวของข้อมูลเชิงสำรวจ ยิ่งดัชนีมีค่าสูงแสดงว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีการกระจุกตัว หรือเกิดการกองตัวในส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อคำถามนั้น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การบรรยายถึงลักษณะในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง และทำการแสดงผลในรูปแบบของตาราง ค่าสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลต่อองค์ประกอบและปัจจัยการท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second-ordered Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งอาศัยปัจจัยชี้วัดทั้งสิ้น 9 ตัว ผ่าน 3 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดองค์ประกอบและปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจจากการท่องเที่ยว (satisfy)	องค์ประกอบด้านการท่องเที่ยว (tour)	มีรูปแบบและเอกลักษณ์การท่องเที่ยว (tour_1)
		มีกิจกรรมที่หลากหลายและเหมาะสม (tour_2)
		มีความคุ้มค่าต่อการจ่ายเพื่อการท่องเที่ยว (tour_3)
	องค์ประกอบด้านการเดินทาง (travel)	มีความสะดวกและปลอดภัย (travel_1)
		มีความคุ้มค่าต่อการจ่ายเพื่อการเดินทาง (travel_2)
		มีระบบขนส่งสาธารณที่เพียงพอและครอบคลุม (travel_3)
	องค์ประกอบด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ (inform)	มีการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและเหมาะสม (inform_1)
		มีการกระจายข้อมูลที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (inform_2)
		มีการบริการข้อมูลและความช่วยเหลือที่เหมาะสม (inform_3)

อนึ่ง หลังจากการกำหนดองค์ประกอบและปัจจัยที่ศึกษาดังข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเข้าตัวแปรทุกตัวสู่การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อทำการประเมินศักยภาพของปัจจัยในขั้นต้นว่าสามารถดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองในลำดับถัดไปได้หรือไม่ โดยพิจารณาด้วย 2 เงื่อนไขดังนี้

1) ค่าน้ำหนักของปัจจัยภายหลังการสกัดองค์ประกอบต้องมีค่ามากกว่า 0.3 เพื่อแสดงให้เห็นว่าตัวแปรดังกล่าวมีน้ำหนักที่เพียงพอต่อการบรรยายองค์ประกอบที่ศึกษา และหากไม่เป็นไปตามเงื่อนไขดังกล่าวตัวแปรจะถูกพิจารณาคัดออกจากกรอบแนวคิดการวิจัย

2) ค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin: KMO จะต้องมีค่ามากกว่า 0.6 เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ อีกนัยหนึ่งคือการสะท้อนถึงความเหมาะสมของจำนวนกลุ่มตัวอย่างและปัจจัยที่ใช้ศึกษาว่ามีศักยภาพเพียงพอต่อการวิเคราะห์ปัจจัยหรือไม่

เมื่อทำการทดสอบความเหมาะสมของปัจจัยเชิงสำรวจดังวิธีข้างต้นเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองในลำดับถัดไป โดยอาศัยโครงสร้างองค์ประกอบ (Identify Structure) ที่วางไว้ดังตารางที่ 1 และทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Parameter Estimation) ด้วยหลักภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Method: MLE) แล้วจึงทำการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Goodness of Fit) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงเกณฑ์พิจารณาดัชนีสารูปสนิทดีของโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีสารูปสนิทดี	เกณฑ์	ที่มา
Chi-squared	Prob. > 0.05	Joreskog & Sorbom (1989)
Relative Chi-squared	< 2.00	Bollen (1989)
Goodness of Fit Index: GFI	> 0.90	Joreskog & Sorbom (1989)
Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI	> 0.90	Joreskog & Sorbom (1989)
Root Mean Square Error Approximation: RMSEA	< 0.06	Hu & Bentler (1999)
Standardized Root Mean Residual: SRMR	< 0.06	Hu & Bentler (1999)
Normed Fit Index: NFI	> 0.95	Ullman (1996)
Non-Normed Fit Index: NNFI	> 0.95	Ullman (1996)

จากดัชนีสารูปสนิทดีของโครงสร้างแบบจำลองดังข้างต้น หากพบว่าดัชนีตัวใดตัวหนึ่งไม่ผ่านเกณฑ์พิจารณาจะถือว่าผลการประมาณค่ากับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่เกิดความสอดคล้องกัน และยังไม่สามารถนำไปใช้ในการบรรยายผลกรศึกษาได้ ในการแก้ปัญหาดังข้างต้นจำเป็นต้องดำเนินปนับค่าความสอดคล้องของโครงสร้าง (Model Adjustment) ด้วยการสร้างเส้นความแปรปรวนร่วม (Covariance Path) ระหว่างตัวแปรหรือองค์ประกอบภายใต้โครงสร้างที่ถูกสร้างขึ้น จนกระทั่งโครงสร้างแนวคิดการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกันโดยสมบูรณ์ จึงจะสามารถนำผลวิเคราะห์ที่ได้ไปใช้ในการอภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสิ้น 323 ตัวอย่าง และดำเนินการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลด้วยวิธี Cronbach’s Alpha พบว่า มีค่าดัชนีอยู่ที่ 0.86 ถือได้ว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมได้ในครั้งนี้ มีการกระจายของข้อมูลที่ดี และสามารถใช้ในการบรรยายกรณีศึกษาได้อย่างน่าเชื่อถือ

สำหรับผลการสรุปภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนานั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53) มีอายุระหว่าง 30 ถึง 39 ปี (ร้อยละ 37) มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์ของกลุ่มตัวอย่างนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นหลัก (ร้อยละ 74) รองลงมาคือ การพักผ่อนและการท่องเที่ยวทั่วไป (ร้อยละ 14) ซึ่งส่วนมากเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเดิมที่เคยมาท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์แล้วมากกว่า 5 ครั้ง (ร้อยละ 34) โดยส่วนใหญ่แล้วมีระยะเวลาในการท่องเที่ยวประมาณ 2 วัน (ร้อยละ 48) รองลงมาคือท่องเที่ยวแบบเดินทางไป-กลับ (ร้อยละ 45) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม 323 ราย		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	171	53%
	หญิง	152	47%
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	35	11%
	20 ถึง 29 ปี	116	36%
	30 ถึง 39 ปี	118	37%
	40 ถึง 49 ปี	50	15%
	50 ถึง 59 ปี	4	1%
รายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	186	58%
	15,001 ถึง 20,000 บาท	122	38%
	20,001 ถึง 30,000 บาท	15	5%
วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว*	เพื่อการพักผ่อนและท่องเที่ยวทั่วไป	57	14%
	เพื่อการติดต่อธุรกิจและงาน	17	4%
	เพื่อการเยี่ยมญาติ	32	8%
	เพื่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา	301	74%
ประสบการณ์การท่องเที่ยว	ครั้งแรก	32	10%
	2 ถึง 3 ครั้ง	86	27%
	4 ถึง 5 ครั้ง	95	29%
	มากกว่า 5 ครั้ง	110	34%
เวลาในการท่องเที่ยว (ต่อครั้ง)	1 วัน (เดินทางไป-กลับ)	146	45%
	2 วัน	155	48%
	3 วัน	17	5%
	4 วัน	2	1%
	มากกว่า 4 วัน	3	1%

หมายเหตุ: * ผู้ตอบสามารถเลือกได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ

ในส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ปัจจัยและองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผ่านเงื่อนไขการคัดกรองในข้างต้นทุกประการ โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักภายหลังการสกัดองค์ประกอบมีค่ามากกว่า 0.3 และค่าดัชนี KMO มีค่าสูงกว่า 0.6 เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยและสัดส่วนต่อกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ มีความเหมาะสมต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ตัวแปรสังเกต	องค์ประกอบ		
	ด้านการท่องเที่ยว	ด้านการเดินทาง	ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์
มีรูปแบบและเอกลักษณ์การท่องเที่ยว (tour_1)	0.687		
มีกิจกรรมที่หลากหลายและเหมาะสม (tour_2)	0.748		
มีความคุ้มค่าต่อการจ่ายเพื่อการท่องเที่ยว (tour_3)	0.731		
มีความสะดวกและปลอดภัย (travel_1)		0.563	
มีความคุ้มค่าต่อการจ่ายเพื่อการเดินทาง (travel_2)		0.548	
มีระบบขนส่งสาธารณที่เพียงพอและครอบคลุม (travel_3)		0.545	
มีการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและเหมาะสม (inform_1)			0.670
มีการกระจายข้อมูลที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (inform_2)			0.741
มีการบริการข้อมูลและความช่วยเหลือที่เหมาะสม (inform_3)			0.724
KMO-Sampling Adequacy		0.934	
Bartlett's Chi-Square		4377.11	
Prob.		0.000	

ภายหลังการประเมินศักยภาพของปัจจัยในขั้นต้น ผู้วิจัยได้นำปัจจัยทั้งหมดดังข้างต้นสู่การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตามโครงสร้างที่ได้วางไว้และทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ ผลปรากฏว่าปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาและโครงสร้างแนวคิดการวิจัยไม่ปรากฏความสอดคล้องระหว่างกัน ณ การวิเคราะห์ผลในครั้งแรก ผู้วิจัยจึงได้ทำการสร้างเส้นความแปรรวนร่วม ระหว่างตัวแปรภายในเพื่อเพิ่มความกลมกลืนของโครงสร้างและปัจจัยศึกษา จนกระทั่งดัชนีสารูปสนิทดีผ่านเกณฑ์พิจารณาทุกประการ โดยข้อมูลทั้งหมดจะแสดงดังตารางที่ 5 ภาพที่ 1 และภาพที่ 2

ตารางที่ 5 แสดงดัชนีสารูปสนิทดีของโครงสร้างแนวคิดการวิจัย

ดัชนีสารูปสนิทดี	ก่อนปรับโครงสร้าง		หลังปรับโครงสร้าง	
	ค่าดัชนี	หมายเหตุ	ค่าดัชนี	หมายเหตุ
Chi-squared (prob.)	58.96 (0.000)	ไม่ผ่าน	28.48 (0.127)	ผ่าน
Degree of Freedom	24		21	
Relative Chi-squared	2.46	ไม่ผ่าน	1.36	ผ่าน
GFI	0.96	ผ่าน	0.98	ผ่าน
AGFI	0.93	ผ่าน	0.96	ผ่าน
RMSEA	0.07	ไม่ผ่าน	0.03	ผ่าน

ดัชนีสารูปสนิทดี	ก่อนปรับโครงสร้าง		หลังปรับโครงสร้าง	
	ค่าดัชนี	หมายเหตุ	ค่าดัชนี	หมายเหตุ
SRMR	0.04	ผ่าน	0.02	ผ่าน
NFI	0.98	ผ่าน	0.99	ผ่าน
NNFI	0.98	ผ่าน	1	ผ่าน

ภาพที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ก่อนปรับความกลมกลืน

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์หลังปรับความกลมกลืน

ภายใต้โครงสร้างแนวคิดที่ถูกสร้างขึ้นจากตัวแปรสังเกตทั้งหมด 9 ตัว พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Loading) มีค่าระหว่าง 0.70 ถึง 0.91 ซึ่งมีค่าความเที่ยง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.49 ถึง 0.83 โดยทุกตัวแปรปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวถือ ทุกตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาผ่านโครงสร้างแนวคิดนี้สามารถบรรยายถึงเหตุการที่ศึกษาได้อย่างมีความหมาย

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง (First-ordered Confirmatory Factor Analysis) พบว่า องค์ประกอบด้านการท่องเที่ยว (tour) ซึ่งถูกบรรยายผ่านตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 3 ตัว ปรากฏค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Loading) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.76 ถึง 0.91 มีค่าความเที่ยง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.58 ถึง 0.83 และมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) อยู่ที่ 0.88 โดยตัวแปรที่แสดงอิทธิพลสูงสุดคือ “มีกิจกรรมที่หลากหลายและเหมาะสม (tour_2)” และตัวแปรที่แสดงอิทธิพลต่ำสุดคือ “มีความคุ้มค่าต่อการจ่ายเพื่อการท่องเที่ยว (tour_3)”

องค์ประกอบด้านการเดินทาง (travel) ซึ่งถูกบรรยายผ่านตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 3 ตัว ปรากฏค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Loading) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.73 ถึง 0.77 มีค่าความเที่ยง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.53 ถึง 0.59 และมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) อยู่ที่ 0.82 โดยตัวแปรที่แสดงอิทธิพลสูงสุดคือ “มีระบบขนส่งสาธารณะที่เพียงพอและครอบคลุม (travel_3)” และตัวแปรที่แสดงอิทธิพลต่ำสุดคือ “มีความสะดวกและปลอดภัย (travel_1)”

องค์ประกอบด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ (Inform) ซึ่งถูกบรรยายผ่านตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 3 ตัว ปรากฏค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Loading) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.70 ถึง 0.84 มีค่าความเที่ยง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.49 ถึง 0.71 และมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) อยู่ที่ 0.82 โดยตัวแปรที่แสดงอิทธิพลสูงสุดคือ “มีการกระจายข้อมูลที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (inform_2)” และตัวแปรที่แสดงอิทธิพลต่ำสุดคือ “มีการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและเหมาะสม (inform_1)”

ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second-ordered Confirmatory Factor Analysis) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Loading) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 0.98 มีค่าความเที่ยง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 0.96 และมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) อยู่ที่ 0.86 โดยองค์ประกอบที่แสดงอิทธิพลสูงสุดคือ “องค์ประกอบด้านการเดินทาง (travel)” และองค์ประกอบที่แสดงอิทธิพลต่ำสุดคือ “องค์ประกอบด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ (Inform)” โดยข้อมูลทั้งหมดจะแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

First-ordered Confirmatory Factor Analysis					
Standardized Loading		Std. Err.	t-value	R^2	Alpha
มีรูปแบบและเอกลักษณ์การท่องเที่ยว (tour_1)	0.86	-	-	0.74	
มีกิจกรรมที่หลากหลายและเหมาะสม (tour_2)	0.91	0.023	20.38	0.83	0.86
มีความคุ้มค่าต่อการจ่ายเพื่อการท่องเที่ยว (tour_3)	0.76	0.029	15.99	0.58	
มีความสะดวกและปลอดภัย (travel_1)	0.73	-	-	0.53	
มีความคุ้มค่าต่อการจ่ายเพื่อการเดินทาง (travel_2)	0.75	0.030	14.54	0.56	0.82
มีระบบขนส่งสาธารณะที่เพียงพอและครอบคลุม (travel_3)	0.77	0.044	11.46	0.59	
มีการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและเหมาะสม (inform_1)	0.70	-	-	0.49	
มีการกระจายข้อมูลที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (inform_2)	0.84	0.036	12.84	0.71	0.82
มีการบริการข้อมูลและความช่วยเหลือที่เหมาะสม (inform_3)	0.79	0.034	12.40	0.62	
Second-ordered Confirmatory Factor Analysis					
Standardized Loading		Std. Err.	t-value	R^2	Alpha
องค์ประกอบด้านการท่องเที่ยว (tour)	0.81	0.060	13.37	0.66	
องค์ประกอบด้านการเดินทาง (travel)	0.98	0.069	12.89	0.96	0.86
องค์ประกอบด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ (Inform)	0.80	0.073	10.84	0.64	

สรุปและอภิปรายผล

บทสรุปของการศึกษาในครั้งนี้ คือ บริบทด้านการเดินทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบขนส่งสาธารณะที่เพียงพอและครอบคลุมต่อความต้องการในการเดินทาง พร้อมทั้งมีความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเพื่อการเดินทางนั้นเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสูงที่สุดในบริบทการศึกษาครั้งนี้ อย่างไรก็ดียังมีส่วนสนับสนุนจากบริบทด้านการท่องเที่ยว และบริบทด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ที่ร่วมกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายและการบริการความสะดวกในด้านข้อมูล

กล่าวคือ ในกระบวนการตัดสินใจเพื่อต่อเที่ยวนั้นนักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงความสะดวกสบายที่มากขึ้นเนื่องด้วยพฤติกรรมการท่องเที่ยวได้มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงเป็นการท่องเที่ยวระยะสั้น เพิ่มมากขึ้นซึ่งสังเกตจากระยะเวลาในการท่องเที่ยวที่ลดลง โดยเหลือเพียง 1 ถึง 2 วันเท่านั้น เว้นแต่จะมีกรณีอื่นๆ ร่วมประกอบด้วย อาทิ การเยี่ยมญาติ หรือ ภารกิจอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวในครั้งนั้นและด้วยพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปเช่นนี้ ทำให้รูปแบบการท่องเที่ยวอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ที่จำเพาะมากขึ้นต่อการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง โดยพบแนวโน้มว่านักท่องเที่ยวจะเลือกท่องเที่ยวในสถานที่ที่มีชื่อเสียงของจังหวัด หรือท้องถิ่นนั้นเป็นหลัก และจะเลือกท่องเที่ยวต่อในสถานที่ที่ใกล้เคียงหรือเชื่อมโยงกันมากที่สุด เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อการเดินทางในแต่ละครั้ง

จากผลการศึกษาที่ปรากฏดังข้างต้นนี้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในช่วงหลังมานี้เน้นด้านบริการหรือการรองรับทางด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนต่อระบบการท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากวิถีการใช้ชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันต้องการความรวดเร็วและสะดวกสบาย เพื่อให้สอดรับต่อเวลาและเงื่อนไขอื่นๆซึ่งเป็นข้อจำกัดของตนเอง ซึ่งการค้นพบครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานศึกษาของ นลินทร์ทิพย์ พิมพ์กลัด และ ภรณี หลาวทอง (2561) ที่ค้นพบว่าการสร้างศักยภาพด้านการคมนาคมมีส่วนสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยว และการขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวให้สอดรับกับบริบทวิถีปัจจุบัน มากไปกว่านั้นยังสามารถเชื่อมโยงโครงข่ายการท่องเที่ยวในหลายพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดทางด้านต้นทุนการเดินทางและระยะเวลา

ข้อเสนอแนะ

จากบริบทการศึกษาในครั้งผนวกกับแรงกดดันทางด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน ผู้วิจัยของเสนอแนะการดำเนินการทางด้านนโนบายไว้ดังนี้

1. ภาครัฐควรวางแผนการท่องเที่ยวผ่านการโฆษณาชักชูงโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงทางเอกลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของตนเองกับบริบทสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆอย่างเป็นแบบแผนเพื่อให้เกิดระบบนิเวศด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และสามารถกระจายรายได้ในทุกท้องที่

2. ภาครัฐควรพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวทุกประการ ไม่ว่าจะเป็นบริการข้อมูลข่าวสาร บริการการประสานงานระหว่างหน่วยงานและภาคธุรกิจอื่น เช่น ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว แหล่งร้านค้า และการอำนวยการด้านคมนาคม เพื่อให้สามารถรองรับกับการท่องเที่ยวในระยะยาวของพื้นที่

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว: การศึกษาเชิงประจักษ์ในจังหวัดบุรีรัมย์ ของหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับการช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น ผู้ประสานงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ความร่วมมือระหว่างองค์กร และคำชี้แนะจากผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน

หากผลใดพึงจะก่อประโยชน์และความดีงามทั้งปวง ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดามารดา คณาจารย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึง อนึ่ง หากมีข้อบกพร่องด้วยประการใดทั้งปวงผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดียิ่ง

เอกสารอ้างอิง

นลินทิพย์ พิมพ์กลัด และภรณี หลาวทอง. (2561). ศักยภาพสินค้าและบริการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กีฬา และนันทนาการที่สามารถดึงดูดและเชื่อมโยงทางการท่องเที่ยวได้ของจังหวัดบุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. 11*(1), 505-522.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บริษัท ธีรฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.

สำนักงานจังหวัดบุรีรัมย์. (2561). *ข้อมูลพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดบุรีรัมย์.* สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2564, จาก http://www.buriram.go.th/web3/index.php/general/travels

สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ พ.ศ. 2561- 2565.* สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2564, จาก: https://secretary.mots.go.th/news_view.php?nid=1481

สุกัญญา มณีอินทร์. (2559). *ความพึงพใจในส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจเลือกสวนสาธารณะในกรุงเทพมหานครเพื่อการวิ่ง.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. New York: Wiley.

Chittithaworn, C., Islam, M. A., Keawchana, T., & Yusuf, D. H. M. (2011). Factors affecting business success of small & medium enterprises (SMEs) in Thailand. *Asian Social Science*, 7(5), 180-190.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis.* Seventh Edition. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

Hajer, M. A. (1995). *The Politics of Environmental Discourse: Ecological Modernization and The Policy Process*. Oxford: Clarendon Press.

Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cut-off Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternative. *Structural Equation Modelling, 6*(1), 1-55.

Jianxi, L. (2020). *When Will COVID-19 End*. Retrieved March 19, 2021, From: http://ddi.sutd.edu.sg/

Joreskog, K. D., & Sorbom, D. (1989). *LISREL 7: User's Reference Guide.* Chicago: Scientific Software International.

Khruakham, S., & Mangkhalasiri, P. (2019). Public Satisfaction Towards Police: A Study of The Modern Police Station Project in Thailand. *Journal of Thai Justice System*, 3, 1-23.

Kotler, P., & Keller, KL. (2006). *Marketing Management 12e*. France: Edition Pearson Education.

Our World in Data, 2020. *Coronavirus Pandemic (COVID-19)*. Retrieved March 19, 2021, From: https://ourworldindata.org/coronavirus

PIER. 2021. *COVID-19 Impact on Household's Well-being.* Retrieved March 19, 2021, From; https://www.pier.or.th/pier_stats/

Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1979). The Conditions of Effective Implementation: A Guide to Accomplishing Policy Objectives. *Policy Analysis Journal*, 481-504.

Ullman JB. (1996). *Structural Equation Modelling*. In: Tabachnick BG, Fidell LS (ed). Using Multivariate Statistics. 5th ed. Boston, MA: Pearson Education Inc. 676-780.

ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม

Structural Equation Model of Factors affecting Loyalty of Customers Consuming Service Innovation of State Enterprise Banks in Nakhon Pathom Province

Received 18 August 2021
Revised 29 August 2021
Accepted 15 September 2021

รัชนีกร กล่อมเกลี้ยง และ ธัญนันท์ บุญอยู่
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Ratchaneegon Glormglieng and Thanyanan Boonyoo
Southeast Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของนวัตกรรมด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 135 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมด้านการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.430, 0.129 และ 0.263 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.247 และ 0.248 ส่วนคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.575 และ 0.241 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.221 ส่วนความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.385

คำสำคัญ: นวัตกรรมด้านการบริการ, คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของลูกค้า, ความภักดีของลูกค้า

Abstract

The purposes of this study were to explore the correlation of structural equation model of service innovation, service quality, customer satisfaction, and loyalty of customers using financial innovation of state enterprise banks in Nakhon Pathom Province. Samples in the study were 135 loyal customers using financial innovation of state enterprise banks in Nakhon Pathom Province; whereas the instrument in the study was a questionnaire. Statistics

used in the study included percentage, means, standard deviation, and structural equation model (SEM) analyses. The results of the study revealed that Service innovation had a direct effect on service quality, customer satisfaction, and customer loyalty with the coefficient path analyses ranging at 0.430, 0.129, and 0.263. Additionally, it also had an indirect effect on the customer satisfaction and customer loyalty with the coefficient pay analyses ranging at 0.247 and 0.248. Service quality had a direct effect on the customer satisfaction and customer loyalty with the coefficient path analyses ranging at 0.575 and 0.241. Furthermore, it had an indirect effect toward the customer loyalty with the coefficient path analysis at 0.221. Finally, the customer satisfaction had a direct effect on the customer loyalty with the coefficient path analysis at 0.385.

Keywords: service innovation, service quality, customer satisfaction, customer loyalty

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัฒน์ที่เป็นยุคแห่งสังคมของการสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการเติบโตของเทคโนโลยีและอินเตอร์เน็ตไร้สายเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนสะดวกและรวดเร็วขึ้น (สมานสันติ พณิชย์เสรีวงษ์, 2561) แต่ปัจจุบันจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทำให้ประชาชนทั่วไปหันมาใช้เทคโนโลยีของธุรกรรมทางการเงินเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย (2564) ได้ทำการสรุปสถิติการใช้ Mobile Banking ระหว่างปี 2561-2563 ไว้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติการใช้ Mobile Banking ระหว่างปี 2561-2563

สถิติของผู้ใช้ Mobile Banking	**ปี**		
	2561	**2562**	**2563**
บัญชี Mobile Banking	46,004,931	60,084,145	67,710,451
จำนวนธุรกรรม	2,896	5,169.36	8,239.75
มูลค่าธุรกรรม	17.60	24.86	30.50

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บัญชี Mobile Banking เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี ซึ่งจากปี 2561 ได้มีการใช้บริการ 46,004,931 บัญชี และเมื่อเข้าสู่ปี 2562-2563 เพิ่มสูงขึ้นเป็น 60,084,145-67,710,451 บัญชี โดยมีจำนวนการทำธุรกรรมในปี 2561-2563 ถึง 2,896-8,239.75 ล้านครั้ง ซึ่งการใช้บริการดังกล่าวถือได้ว่า เป็นการเติบโตมาจากมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐที่ผลักดันให้คนไทยเกิดความ คุ้นเคยกับการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking มากขึ้น เพื่อลดการสัมผัสธนบัตรที่อาจทำให้เกิดการแพร่ระบาดของ

เชื้อไวรัสโคโรนา อีกทั้งจากสภาพการณ์ปัจจุบันสถาบันการเงินที่เป็นของรัฐวิสาหกิจมีบทบาทต่อโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลเป็นจำนวนมาก จึงส่งผลให้ประชาชนโดยทั่วไปเห็นคุณค่าของการใช้ระบบบัญชี Mobile Banking เพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

ธนาคารรัฐวิสาหกิจถือเป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่มีแผนการดำเนินงานสนองตอบนโยบายของรัฐบาลและดำเนินนโยบายทางการเงินให้เกิดการกระจายสู่ภูมิภาค พร้อมกับเร่งพัฒนาช่องทางการให้บริการแบบ Digital Service ผ่านเว็บไซต์และ Mobile Banking ต่าง ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความสะดวกสบายและความรวดเร็วให้แก่ลูกค้า โดยที่จังหวัดนครปฐมก็เป็นเขตพื้นที่หนึ่งที่ได้รับความเจริญจากกรุงเทพมหานครที่เป็นศูนย์กลางทางการค้าของภูมิภาคตะวันตกและเป็นศูนย์กลางทางพาณิชยกรรมขนาดใหญ่ที่มีเงินหมุนเวียนเงินฝากและเงินสินเชื่อขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น (สำนักงานจังหวัดนครปฐม, 2561) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐมต้องหากลยุทธ์ที่เป็นนวัตกรรมด้านการบริการทางการเงินมาสร้างและพัฒนาให้เกิดคุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐมเกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความภักดีที่มีต่อการใช้บริการด้วยเทคโนโลยีทางการเงินที่เพิ่มสูงขึ้น (สุชารัตน์ บุญอยู่ และสุมาลี รามนัฏ, 2562) โดยที่ความภักดีของผู้ใช้บริการจะเป็นความตั้งใจที่จะใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารในปัจจุบันและอนาคตอย่างต่อเนื่อง และจะทำให้บุคคลเกิดทัศนคติที่ดีที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยของ Mahmoud, Hinson and Anim (2017) กล่าวว่า การที่ผู้ใช้บริการจะเกิดความภักดีต่อระบบได้นั้นจำเป็น ต้องอาศัยการสร้างนวัตกรรมด้านการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจที่เป็นคุณภาพของการให้บริการที่จะสามารถสร้างคุณค่าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ (Seesaiprai, 2016) นอกจากนี้ Kanwal and Yousaf (2019) ก็กล่าวว่า การที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการได้นั้นต้องมุ่งเน้นสร้างและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้เกิดเป็นนวัตกรรมด้านการบริการที่สามารถเข้าถึงความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างคุ้มค่า เพื่อตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและเกิดความภักดีที่จะสามารถสร้างฐานลูกค้าของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นได้ (Senbabaoglu, 2017; Yusheng and Ibrahim, 2019)

จากประเด็นปัญหาวิจัยข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม เพื่อเพิ่มปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้งานระบบนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในปัจจุบันที่จะนำไปสู่ความภักดีต่อการใช้บริการในระยะยาว และสามารถนำข้อมูลสำหรับผู้ใช้ระบบนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารมาใช้ในการวางแผนและพัฒนาให้เกิดแนวทางในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่จะสามารถสร้างให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีที่นำไปสู่ความภักดีในการใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารได้ในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของนวัตกรรมด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นวัตกรรมด้านการบริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 นวัตกรรมด้านการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

สมมติฐานที่ 3 นวัตกรรมด้านการบริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า

สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างนวัตกรรมด้านการบริการและความภักดีของลูกค้า

สมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการและความภักดีของลูกค้า

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาขยายองค์ความรู้ทางวิชาการหรือผู้ที่สนใจในการศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความภักดี เพื่อไปต่อยอดทางการศึกษาต่อไป

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนและเป็นแนวทางในการให้บริการ เพื่อให้ธนาคารรัฐวิสาหกิจมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยได้พัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยจากแนวคิดของ Rantyanti and Halim (2020); Gideon (2019); Boonyoo, Sangtian and Boonmakerd (2018) ซึ่งสามารถพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขอบเขตและรายละเอียดการวิจัยดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่ไม่แน่นอน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 135 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้มุ่งศึกษาไว้ ซึ่งได้ใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model--SEM) และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถกระทำได้หลายวิธี ซึ่งผู้วิจัยได้พิจารณาใช้วิธีที่ได้ขนาดตัวอย่างที่ดีที่สุด โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิด Rule of Thumb ของ Hair, Ringle and Sarstedt (2011) ที่ว่า จำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมกับการใช้สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วยวิธีตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน หรือ Partial Least Structural Equation Model ควรมีจำนวนอย่างน้อย 5-20 เท่าของข้อคำถาม ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีแบบสอบถามจำนวน 27 ข้อ จึงทำให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 135 ตัวอย่าง

ส่วนการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาลักษณะของข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ที่ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากมีการกำหนดลักษณะของกลุ่มตัวอย่างอย่างชัดเจน คือ ผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 135 ตัวอย่าง

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยลักษณะ

คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามในการประเมินระดับของนวัตกรรมด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932) ประกอบด้วย "ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด" "ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก" "ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง" "ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย" และ "ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด" การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ 1) การตรวจสอบความตรง (Validity) เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ (Subject Matter Specialists) จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ถ้อยคำ และความเที่ยงตรง ซึ่งการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00 ถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และ 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) เป็นการตรวจสอบเพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและได้แก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน ก่อนนำไปใช้จริงกับผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ถ้ามีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงสูงผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยการวิจัยนี้ได้ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคของนวัตกรรมด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้ามีค่าเท่ากับ 0.774, 0.774, 0.924 และ 0.907 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาลงข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติที่ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวความคิดของ Best (1981) ที่มีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ "ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด" "ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย" "ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง" "ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก" "ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด" และ 2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วยวิธีตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน หรือ Partial Least Square Structural Equation Model เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตุได้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยโปรแกรม ADANCO 2.01

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.85) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 42.22) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 67.41) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 63.70) และมีอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้าง (ร้อยละ 46.67)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับของนวัตกรรมด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐมมีปัจจัยนวัตกรรมด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการ และความภักดีของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69, 4.53 และ 4.61 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.480, 0.530 และ 0.532 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.582

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่มีต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐมและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม พบว่า 1) นวัตกรรมด้านการบริการ (SI) มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ (SQ) ความพึงพอใจของลูกค้า (CS) และความภักดีของลูกค้า (CL) มีค่าเท่ากับ 0.430, 0.129 และ 0.263 ตามลำดับ ส่วนนวัตกรรมด้านการบริการ (SI) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของลูกค้า (CS) และความภักดีของลูกค้า (CL) มีค่าเท่ากับ 0.247 และ 0.248 ตามลำดับ 2) คุณภาพการให้บริการ (SQ) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า (CS) และความภักดีของลูกค้า (CL) มีค่าเท่ากับ 0.575 และ 0.241 ตามลำดับ นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการ (SQ) ก็มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของลูกค้า (CL) มีค่าเท่ากับ 0.221 และ 3) ความพึงพอใจของลูกค้า (CS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้า (CL) มีค่าเท่ากับ 0.385 ซึ่งสามารถสรุปผลกการทดสอบสมมติฐานตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐมได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)				สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1	SI	→	SQ	0.430***	5.481	สนับสนุน
H2	SI	→	CS	0.129**	2.122	สนับสนุน
H3	SI	→	CL	0.263***	3.441	สนับสนุน
H4	SQ	→	CS	0.575***	8.357	สนับสนุน
H5	SQ	→	CL	0.241**	2.067	สนับสนุน
H6	CS	→	CL	0.385**	3.574	สนับสนุน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (Mediation Variables) ที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)						Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H7	SI	→	CS	→	CL	0.185	0.061	0.077	0.320
H8	SQ	→	CS	→	CL	0.181	0.052	0.097	0.308

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างอิทธิพลของนวัตกรรมด้านการบริการและคุณภาพการให้บริการสู่ความภักดีของลูกค้า โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) มีค่าเท่ากับ 0.077 และ 0.097 ตามลำดับ และมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตบน (Boot ULCI) มีค่าเท่ากับ 0.320 และ 0.308 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างอิทธิพลของนวัตกรรมด้านการบริการและคุณภาพการให้บริการสู่ความภักดีของลูกค้า โดยมีค่าช่วงความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 และจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ได้รับรู้ถึงนวัตกรรมด้านบริการที่เป็นนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารที่มีคุณภาพการให้บริการที่ดี จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่สามารถนำไปสู่ความภักดีของลูกค้าที่สูงขึ้น

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย พบว่า นวัตกรรมด้านการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า และก็มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้า ส่วนคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้า และก็มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของลูกค้า ส่วนความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้า ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Mahmoud, Hinson and Anim (2017) พบว่า นวัตกรรมด้านการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้ และสามารถสร้างให้เกิดคุณภาพของการให้บริการที่จะสามารถสร้างคุณค่าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ และทำนองเดียวกัน Kanwal and Yousaf (2019) ก็พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการจะต้องมุ่งเน้นสร้างและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้เกิดเป็นนวัตกรรมด้านการบริการที่สามารถเข้าถึงความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างคุ้มค่า เพื่อตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและเกิดความภักดีที่จะสร้างฐานลูกค้าของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นได้ (Senbabaoglu, 2017; Yusheng and Ibrahim, 2019)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยสามารถสรุปได้เป็นข้อเสนอแนะจากการวิจัยได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ธนาคารรัฐวิสาหกิจควรมีการพัฒนาระบบต่าง ๆ ในแอปพลิเคชั่นที่เป็นนวัตกรรมทางเงินให้เกิดความหลากหลายในการทำธุรกรรมทางการเงินให้มากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางในการไปทำธุรกรรมทางการเงิน

2. ธนาคารรัฐวิสาหกิจควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยปรับเปลี่ยนทางการตลาดในการนำเสนอโปรโมชั่นให้ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินรับรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ธนาคารรัฐวิสาหกิจควรมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาแอปพลิเคชั่นต่าง ๆ ให้มีสีสันที่น่าใช้งาน มีการบริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรนำไปศึกษาธนาคารพาณิชย์ที่มีรูปแบบในการใช้นวัตกรรมทางการเงินที่แตกต่างจากงานวิจัยนี้ เพื่อที่จะนำข้อมูลมาทำการปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ได้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นมากยิ่งขึ้นส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีต่อนวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรนำไปศึกษากับปัจจัยอื่น ๆ ให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อที่จะนำข้อมูลนั้นมาสร้างให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile Banking และ Internet Banking ในปี 2561-2563. ค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=949&language=th.

สมานสันติ พณิชย์เสรีวงษ์. (2561). การสร้างความภักดีกับผู้ใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานจังหวัดนครปฐม. (2561). บทบรรยาสรุปจังหวัดนครปฐมปี 2560. ค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2564, จาก http://www.nakhonpathom.go.th/files/com_news_describe/2017-11_d47c24414 a18dec.pdf.

สุชารัตน์ บุญอยู่ และสุมาลี รามนัฏ. (2562). ตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5*(3), 299-314.

Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Boonyoo, T., Sangtian, W., & Boonmakerd, K. (2018). *Multiple mediation effects of emotion and subjective norms toward electronic loyalty of online users.* Bankok: Sripatum University.

Gideon, A. (2019). Service innovation in the banking industry of Ghana. *International Journal of Academic Research and Reflection, 7*(4), 7-25.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice, 19*(2), 139-152.

Kanwal, R., & Yousaf, S. (2019). Impact of service innovation on customer satisfaction: An evidence form Pakistani banking industry. *Emerging Economy Studies, 10,* 1-16.

Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 140,* 5-53.

Mahmoud, M. A., Hinson, R. E., & Anim, P. A. (2017). Service innovation and customer satisfaction: The role of customer value creation. *European Journal of Innovation Management, 3,* 1-21.

Rantyanti, V. N. P., & Halim, R. E. (2020). The influence of service innovation and service quality to customer satisfaction and loyalty in banking industry. *International Journal of Advanced Science and Technology, 29*(12), 1541-1553.

Seesaiprai, S. (2016). The effects of service innovation and service quality on customer's loyalty in small service enterprise: A case study on car care business in Bangkok. *Integrative Business and Economics Research, 5*(1), 296-305.

Senbabaoglu, E. (2017). The impact of the service innovativeness on perceived overall service quality, customer loyalty and perceived customer value in shopping sites. *Marketing and Branding Research, 4,* 371-383.

Yusheng, K., & Ibrahim, I. (2019). Service innovation, service delivery and customer satisfaction and loyalty in the banking sector of Ghana. *International Journal of Bank Marketing, 4,* 1-20.

An Analysis and Techniques Used for TOEIC Test Takers in Thailand

Received 7 July 2021
Revised 11 July 2021
Accepted 15 September 2021

Pasara Namsaeng
Chaiyaphum Rajabhat University

Abstract

TOEIC test takers require several techniques in order to achieve the target score. With the limitations of TOEIC preparation, the test takers may look for shortcut techniques to achieve their goals. The current study aims to analyze TOEIC in aspects of its history, studying areas, and characteristics, as well as to provide five effective techniques used for successful TOEIC. As per listening techniques, the test takers must 1) pay special attention to the first keyword of the recordings while looking at the picture, and 2) skim the question items during the gap time before each track of recordings is being played. Regarding reading techniques, the test takers have 3) to detailly read to clarify the complex and attain the accuracy information, 4) to skim and scan the set of question items before starting reading passages; the test takers can save time, stay active, and predict the possible content of the passage. The final technique is 5) to mutually read the question items along with each paragraph of the passage to keep organized the text structures and rearrange ideas of the passage. The proposed five techniques are merely suggestions to those who have already be equipped with basic linguistic competence. Indeed, the test takers require a great deal of vocabulary knowledge, grammatical knowledge, practices, extensive reading, and prior knowledge to support their test-taking. Anyhow, further studies should more focus on the implementation of techniques used in the TOEIC preparation course.

Keywords: TOEIC, listening techniques, reading techniques

Introduction

There are different types of English standard tests in Thailand that are widely used in both private and public companies. Since the English language test is a fundamental requirement by an educational institution, leading educational institutions have attempted to create their own test with the notions of reducing the costs of the test fee and facilitate their affiliates to be able to take the English test conveniently. Non-leading institutions with limited resources, however, still cling to the standard test.

TOEIC is the standard test with the reasonableness of cost that most educational institutes used to benchmark with the CEFR. The university students are required to have at least a B2 level according to the Ministry of Education (2014); however, with low proficiency in English of university students, most universities lowered their expectation to B1 level because the majorities of university students are unable to achieve it (Waluyo, 2019; Luksup 2019). Apart from the cost reasonableness, the TOEIC score can also be beneficially used for works (Nguyen & Gu, 2020), especially being one of the requirements in recruiting employees for several universities (Chaiyaphum Rajabhat University, 2018; Kalasin University; 2021). Thus, TOEIC is easily accessible and worth analyzing.

An analysis of TOEIC consists of three aspects. First, an analysis of its characteristics such as types of tests divided by its purpose, time, formats, judgment, and stakes of the test (Anderson, 1993; Elbow, 1997; Ericson et al., 2000; Ilyushina et al., 2018; Jacoby & Hollingshead, 1990; Özalp-Yaman & Çağıltay, 2010; Shaban, 2014; Shepard, 1979). Second, an analysis of its history and its conversion to CEFR (Damayanti & Gafur, 2020; Tannenbaum & Wylie, 2008) helps the test takers be able to place their current English proficiency level and to continue developing their ability from that point. Finally, an analysis of TOEIC is studied with multiple areas; for example, the use of qualified teachers in teaching TOEIC (Chun, 2014; Klemsen & Seong, 2012; Mahboob, 2004), the implementation of teaching and learning approaches in enhancing TOEIC scores (Cheng, 2020; (Im, 2020; Yang et al., 2020), and the involvement of interdisciplinary research studies (Chapman, 2014). These all areas have the mutual aim that is to ease the test-takers in achieving their target goal. Hence, the analysis of TOEIC gives the test takers a broader perspective, gains insight views in different preparatory processes, and provides them the best way for self-development.

As mentioned, TOEIC test takers need a lot of preparation. They may seek several techniques to achieve their target score. In an EFL context, the English language exposure is considered low by nature. As evidenced by the study of Al Zoubi (2018) that English language exposure significantly correlates with the development of English language skills. If EFL learners get exposed to a little piece of linguistic knowledge, their English language development will be relatively low. Thus, the majority problem is about the time of exposure. Less time in English exposure means less time in preparation for English tests. The university students are likely to have insufficient time to expose, practice, and prepare for the English proficiency test. Consequently, less practice may turn the unsatisfied TOEIC score. Alternative techniques may be the shortcuts for them in TOEIC test preparation.

Apart from teaching the piece of knowledge, the previous studies also indicated that the strategy instruction must also be done with the university students. One study claimed that weak learners may need to be taught about learning strategies (MacArther, 2012), and another study found that EFL students employed metacognitive strategies in learning a language the most (Lestari & Wahyudin, 2020). Talking about strategies or techniques, there are a number of strategies used for Language learning, which will be further explained in the literature review.

Hence, TOEIC test takers may require specific techniques in order to meet their goals. Several techniques can be proposed by several scholars; however, only particular techniques can be employed for the TOEIC test. Thus, this current study aims 1) to analyze the TOEIC Listening and Reading Test offered by ETS and 2) to investigate the effective techniques used for TOEIC test-takers in Thailand. The study will be useful for both test takers and the language teachers in preparing TOEIC course. They can employ these techniques in the course design. The proposed techniques can also be beneficial for not only the university students majoring in the English language, but also for general people willing to take the TOEIC in near future.

Literature Review

English Proficiency Tests in Thailand

There are several types of English tests of proficiency available in Thailand. The test scores can be used for higher education as well as future career purposes. Regarding tertiary

education, undergraduate and graduate students must meet their English proficiency standard before graduating from the program. The standard tests employing over the globe includes TOEIC, TOEFL, IELTS, etc. Anyhow, due to the limitation in terms of the test fees and convenience, a number of leading universities have created their own testing systems for their students. For example, all top eight universities in Thailand, according to the QS World University Ranking 2021 (University Rankings.ch, 2021), created their own tests such as CU-TEP offered by Chulalongkorn University, MU GRAD TEST found by Mahidol University, TU-GET provided by Thammasat University, CMU eTEGS presented by Chiang Mai University, KU-EPT given by Kasetsart University, KEPT-Exit and KKU ALET recommended by Khon Kaen University, TETET shown by King Mongkut's University of Technology Thonburi, and PSU-TEP suggested by Prince of Songkla University. Compared with the undergraduate studies, all postgraduate students compulsorily need to meet the English standard, in which the target scores will be higher than the undergraduate level. Nevertheless, since the inability to create their own test of the non-leading universities, the majority of them still clings onto the standard tests as such TOEIC, TOEFL, or IELTS depending on the test takers' preferences. Different tests provide different formats and platforms; however, the current study would like to focus on TOEIC *per se*.

TOEIC has been widely used and accepted as an exit exam by EFL countries. Take Vietnam as an example, it suggested that it is not only to assure the graduates' quality, but it is also to assist teachers in narrowing the teaching content, which will be beneficial for the graduates' future works (Nguyen & Gu, 2020). According to the Ministry of Education, Thailand (2014), the undergraduates must have a B2 level of CEFR, which is equivalent to TOEIC 785. However, it seems impossible since research studies showed that Thai university students were at the levels of A1 and A2 only (Waluyo, 2019; Luksup 2019). Hence, several universities have decreased their expectation from the B2 to B1 level of CEFR (TOEIC = 550). TOEIC score can be used for both educational and professional purposes. In an aspect of education, TOEIC is the cheapest standard test compared with TOEFL or IELTS. Its format, as a multiple-choice test, is easy and practical for general students. The test-takers will be familiar with this type of test format the most. Hence, it is why many universities, without having their own testing system, decided to choose TOEIC to benchmark with the B1 level of CEFR.

TOEIC can be useful for future career purposes, though some private companies do not require an English test score, the employees can be advantaged from an extra income or notably recognized in career progress. Specifically, it is undeniable that educational careers

require good commands in English. As you can see that all educational institutions require all applicants to have English test scores from the very beginning step of the recruitment process. As noticed in an announcement of the English Proficiency Standard, they may use various types of tests such as TOEIC, TOEFL (Paper-based, Computer-based, Internet-based), IELTS (academic module), TU-GET, CU-TEP, or the institution's own testing system, and TOEIC is certainly one of them (Chaiyaphum Rajabhat University, 2018; Kalasin University; 2021).

Learning Strategies and Techniques

Arunrueng (2014) has summarized Oxford's 1990 language learning strategies as the following figure.

Figure 1 Language learning strategies

According to Figure 1, the test takers can employ a number of techniques during the TOEIC preparation both direct and indirect strategies. Direct strategies consist of memorization, cognition, and compensation, while indirect strategies include metacognition, affection, and sociality. However, during the TOEIC test-taking, only particular techniques and strategies can be employed due to the limitation of time. Take the memory strategies as examples, the creation of mental linkages between prior and new knowledge and the application of images and sounds can be used for TOEIC. Whilst, cooperating with other underlying social strategies cannot be used. Thus, only particular techniques of language learning strategies can be employed during the test.

Techniques and strategies for test-taking

Fauzi (2020) studied EFL students' perception of TOEIC practice and mentioned successful listening strategies proposed by Lougheed (2009). There are several techniques for the TOEIC listening test as shown in the below table.

Table 1 Techniques for TOEIC listening section

Techniques for TOEIC listening section			
Part 1 Photographs	**Part 2 Question and Response**	**Part 3 Short Conversation**	**Part 4. Short Talk**
• Analyze photos • Differentiate similar sounds • Making inferences	• Distinguish types of questions (Wh-question vs yes/no) • Specify words with the same pronunciation • Notice negative meaning	• Search for the main idea • Comprehend the questions • Understand modal verbs	• Listen for wh-questions • Follow the chronological order • Make an inference

In Thailand, there are examples of techniques used in Thai EFL test-takers during the TOEIC listening test that are the top-down and bottom-up strategies proposed by Maliwan (2020), it is proved that both techniques effectively enhance test takers scores. It is found that the bottom-up technique, defined as detailly listening content as well as identifying the synonym of particular words, helps to promote detailed oriented skills for the test takers. Also, the top-down technique, defined as listening to the gist and overall understanding of the recordings, successfully supports test takers' listening comprehension.

As per reading techniques, Wannathong and Danvivath (2020) implemented the instructional model consisting of five reading strategies: principles, objectives, content, steps, and assessment. Interestingly, the techniques used in the steps of reading such as activating prior knowledge, modeling, sharing, and reflecting on the reading text were employed along with cognitive and metacognitive strategies. All these can improve the participants' reading

ability. Another technique found to be effective in enhancing reading ability is mind-mapping as proposed by Samonlux and Timwilai (2020). It stated that it is not only enhancing the reading ability but also motivating the continue of reading. However, the rules and regulations of TOEIC indicated that test takers are not allowed to write anything into the paper. Thus, it potentially impossible to draw a diagram or mind mapping.

This current study, however, fills the gap of the previous studies that collecting the effective techniques used for the Thai EFL context, selectively choose the possible techniques that can use during taking TOEIC. Thus, the techniques that the test takers bringing into the testing room should be concise, practical, and worth your time.

Research Method

The current study is qualitative research about an analysis of the TOEIC test as well as the techniques used for the TOEIC test-takers in Thailand as an EFL context. Both primary and secondary data were collected, and the ideas were proposed. To analyze the TOEIC test, the document named, 'Sample Tests of TOEIC Listening & Reading Test' provided by ETS is used as primary data. Its elements were then analyzed through descriptive analysis. After that, the techniques were proposed and supported by the secondary data through the evidence and relevant previous studies. Though the focuses are mainly on the analysis and techniques of TOEIC; however, other relevant factors are also reviewed.

Results

An Analysis of TOEIC

1. Characteristics of TOEIC listening and reading test

Types of tests can be divided by purposes, times of tests, delivering formats, judgments, and stakes of tests. First, types of tests by purposes include proficiency test, achievement test, language-specific purpose test, diagnostic test, and placement test (Anderson, 1993). TOEIC, however, is perceived as a proficiency test. Second, types of tests by the time of tests consist of formative tests, summative tests, and portfolios (Ericson et al., 2000). TOEIC is likely to weigh more on the summative test rather than the formative test.

Third, types of tests by delivering formats can be either paper-based test or computer-based test (Özalp-Yaman & Çağıltay, 2010). TOEIC employed both delivering formats; the paper-based test is seen in an answer sheet, and computer-based tests can be found in the listening part in TOEIC. Forth, types of tests by the judgment of performance include objective vs subjective test (Shaban, 2014), direct vs indirect test (Jacoby & Hollingshead, 1990), norm-referenced vs criterion-referenced tests (Shepard, 1979), and self-assessment vs peer-assessment (Ilyushina et al., 2018). TOEIC is obviously an objective and criterion-referenced test. Finally, types of tests by stakes of tests include high-stakes tests and low-stakes tests (Elbow, 1997), in which the test takers need to decide how much TOEIC is important for them.

2. The History of TOEIC and its Conversion to CEFR level.

TOEIC is abbreviated from the Test of English for International Communication originally offered by ETS® (Educational Testing Service). The test is about various situations in international working circumstances (Exam English. (2021). There are actually three programs of TOEIC; TOEIC listening and reading test, TOEIC speaking and writing tests, and TOEIC Bridge Test. (Educational Testing Service, 2021). In Thailand, there is only the TOEIC listening and reading test, which is administered by the Center for Professional Assessment (Thailand). The CPA (Thailand) Offices are currently located in Bangkok and Chiang Mai. Moreover, the upcountry test-hosting services can be arranged on a case-by-case basis, for example, TOEIC by HUSO KKU as located in Khon Kaen Province (Khon Kaen University, 2021) and MSU TOEIC as located in Maha Sarakham Province (Mahasarakham University, 2021).

TOEIC listening and reading test is a paper-based test, in which the test takers are required to complete two hundred multiple-choice items: 100 items for listening, and another 100 items for reading. There are forty-five minutes and seventy-five minutes for the listening and reading sections respectively (Educational Testing Service, 2021). Thus, the test takers have less than a minute per item. The below table presents detailed information about each part of TOEIC.

Table 2 The detailed information about each part of the TOEIC listening and reading test.

Listening		Number of items (Old TOEIC)	Number of items (New TOEIC)
Part 1. Photographs	**45**	10	**6**
Part 2. Question-Response	**minutes**	30	**25**
Part 3. Conversations		30	**39**
Part 4. Short Talks		30	**30**
Reading			
Part 5. Incomplete Sentences	**75**	40	**30**
Part 6. Text Completion	**minutes**	12	**16**
Part 7. Reading Comprehension		48	**54**
- Single passages		(28)	(29)
- Multiple passages		(20)	(25)

According to Table 2, the listening section comprises four parts: photographs, question-response, conversation, and short talks. The reading section includes three parts: incomplete sentences, text completion, and reading comprehension. Recently, there was an update regarding the number of items in each part. It is also found that new TOEIC tentatively increased the numbers of difficult test items while reducing the number of easy test items, which implies that new TOEIC is more difficult to earn scores than the old one. (Cid et al., 2017; Kanzaki (2018)

The TOEIC score is various from 10 up to 990. It can be divided into six different levels. First, the score between 905-990 (91%-100%) is considered as International Professional Proficiency, in which the test takers will be able to use English in all circumstances. Second, the score between 785-900 (79%-90%) is considered as Working Proficiency Plus, in which the test takers can meet the general work requirements. Third, the score between 605-780 (61%-78%) is considered as Limited Working Proficiency, in which the test takers can respond to limited social desires and required works. Forth, the score between 405-600 (41%-60%) is considered as Elementary Proficiency Plus, in which the test takers can start the predictable dialogue. Fifth, the score between 255-400 (26%-40%) is considered as Elementary Proficiency, in which the test takers can functionally speak with familiar face-to-face topics. Lastly, the

score between 10-250 (0%-25%) is considered as Basic Proficiency, in which the test takers can survive the instant desire (Waikato Institute of Education. (2021).

According to the Council of Europe (2020), it roughly provides the global scale of common reference levels, which are three different types of users: basic user, independent user, and proficient user. Basic user includes A1 and A2 levels of CEFR, independent user consists of B1 and B2 levels of CEFR, and a proficient user comprises C1 and C2 levels of CEFR. In 2008, the TOEIC was mapped on the CEFR level by ETS. Tannenbaum and Wylie (2008) illustrated TOEIC listening section into five levels of CEFR: A1 = 60, A2 = 110, B1 = 275, B2 = 400, and C1 = 490. Whilst the reading section were also divided into four levels of CEFR: A1 = 60, A2= 115, B1= 275, B2=385, and C1= 455. In 2020, TOEIC can be obviously separated into six different levels; novice, elementary, intermediate, basic working proficiency, advance professional proficiency, and general professional proficiency, in which the ranges of the scores are 10-250, 225-400, 405-600, 605-780, 785-900, and 905-990 respectively (Damayanti & Gafur, 2020). The following table shows the TOEIC score conversion to the CEFR level.

Table 3 TOEIC Score conversion to CEFR

CEFR Level	TOEIC Score (Tannenbaum & Wylie, 2008)		TOEIC Score (Damayanti & Gafur, 2020).
	Listening section	**Reading section**	**Overall score**
C2	-	-	-
C1	490	455	945-990
B2	400	385	785-940
B1	275	275	550-780
A2	110	115	225-545
A1	60	60	120-220

Table 3 illustrates the TOEIC score conversion into CEFR level by separating the listening section, reading section, and overall score. Interestingly, in case test takers have the same scores of listening and reading sections, they will be placed on different CEFR levels. The overall score, however, provides the ranges of scores that the test takers may be in.

Indeed, the test takers can estimate their overall level of CEFR by equalizing the range of their TOEIC score as provided in the overall score column.

3. TOEIC and multi-area studies

The previous studies show that TOEIC has been studied by different dimensions. First, scholars investigated TOEIC through the issues about the most effective ways in teaching TOEIC between using native teachers or non-native teachers. In 2004, there was a study about the students' perception towards non-native teachers and native teachers in teaching TOEIC. The result showed that non-native teachers were preferable due to the administration's bias and students' preferences. (Mahboob, 2004). In 2012, there was a study about teaching TOEIC using either native teachers or Korean teachers. The results showed that native and non-native teachers provided the same opportunity in successfully achieving the target score. Anyhow, the students will be beneficial from the non-native teacher in case of having short-time preparation. With plenty of time, the native teachers are likely to be advantaged (Klemsen & Seong, 2012). In 2014, there was a study about EFL learners' beliefs about native and non-native English-speaking teachers. The result showed both native and non-native speakers can be beneficial for the students. Native teachers support the students' linguistic competence, while non-native teachers support students' psychological perspectives (Chun, 2014).

Second, TOEIC has been studied with several teaching and learning approaches, one of them is the Blended Learning approach. There was a study about the effects of Blended Learning on university students' TOEIC Achievement. The results show that despite the inexperience of the blended-learning approach, the students are satisfied with using the Blended Learning approach. Both online and onsite learning methods are provided by the teachers. At the initial stage, the online learning method was found to be problematic than the onsite learning method (Im, 2020). Another study employed a Game-based Learning approach in building TOEIC vocabulary size. The result showed that the students had positive attitudes, was highly motivated, showed greater confidence, and enhanced learning outcomes (Cheng, 2020; Yang et al., 2020).

Third, TOEIC has also studied other disciplinary areas apart from the linguistic field, such as critical thinking skills. There was a study about critical thinking and TOEIC. It concludes that students are required to be equipped with CT-based skills for an interpretation of the contents and choices found in the TOEIC listening and reading test. They need to critically

guess, recognize patterns, manage time, and practices to gain more techniques in order to attain their TOEIC score (Chapman, 2014).

In brief, TOEIC has been studied in multiple areas with one mutual aim, which is to support test takers to achieve their target scores. As you can see that the scholars tried to employ ways in promoting TOEIC scores by either focusing on the teachers, teaching and learning approaches, and involvement of interdisciplinary research in order to enhance the test takers' TOEIC scores. With the same aim, the current study collected all aspects of TOEIC research studies to deliberately cover all potential techniques used for the success of TOEIC test takers.

Techniques used for TOEIC listening and reading test

1. Techniques used for TOEIC Listening section

According to Table 1, there are two main sections: listening and reading. Regarding the listening section, three are four parts: photographs, question-response, conversation, and short talks. The following details explain each type of test and technique used.

Part 1 photographs. There will be six items the test takers have to look at the provided pictures and choose one best answer for each. The recording normally speaks at normal speaking speed, in which non-native speakers can perceive it very fast. Then, the first technique is to catch up with the very first keyword of the sentence such as *what, where, when, why, how*, etc. while looking at each picture. This technique relates to the usage of dual skills: listening to the recording and noticing what is in the picture. The previous study showed that EFL listeners faced three major problems when listening to the English language: unfamiliar words, high speaking rate, and the linking sounds between words (Ai-hua, 2013). Another study also reported the EFL listeners found it difficult for the regional accent, high speaking rate and listening only one time. Moreover, jokes and cultures can somehow prevent the EFL listeners' comprehension (Khamprated, 2012). Among the speaking rate, and other difficulties, if the test takers can pay special attention to the beginning of the words, it will be a good start to pick up other upcoming sounds. Though it might seem to be the easiest part of the test; however, neglect of catching up with the first keywords might reduce the TOEIC total score.

Part 2 is question-response. The test takers have to listen to twenty-five question items and choose one best answer for each. There are no photographs provided. Hence, it is important to listening carefully. The first techniques can be still useful.

Part 3 is the conversation. There are thirty-nine items the test takers must listen to the conversations of the multiple speakers. Indeed, the test takers require to complete three-question items for one conversation. Moreover, the new TOEIC may supply the figures for some set of questions as well. The test takers have to see if the figures go along or go against the recordings or not. The second technique is to skim a set of three questions and their choices to see what it is about before the conversation starts. This technique helps the test takers utilize time during the pause of the recordings, or the transition of each part of the listening test. Skimming also supports timesaving. Recently, there is an invention of automatic skimming proposed by Dey and Jain (2020). They come up with the "Quick info", which is the automatic skimming button for the users, which helps the readers quickly access the information, save their time, and ease their decision-making. Hence, this technique is not only timesaving but skimming the set of questions and their choices also helps to predict the potentials conversation of the upcoming recordings.

Part 4 is short talks. There are thirty items the test takers have to listen to and choose the best choice. This part is similar to Part 3; however, only a single speaker provides the information. Still, the test takers need to complete three questions after each talk. The skimming technique can still be employed as additional figures can be found.

To conclude, the listening test is certainly a multiple-choice test, in which the test takers listen to the recordings and choose the best answer for each question. The information transfer test can also be found a little from the photos and figures provided along with the recordings. Thus, there are two techniques used for the listening sections which are 1) to catch up on the first keyword, and 2) to skim the set of questions before listening to the recordings.

2. Techniques used for TOEIC Reading section.

A previous study reviewed that reading has been problematic in Thailand. Chawwang (2008) indicated that there are three areas of reading problems in Thai students: English structure, vocabulary, and comprehension. In 2012, the research also reviewed another main reading problem such as word unfamiliarities such as technical terms, and the complexity and long length of the sentence, in which the students employed two reading strategies: memory

and cognitive strategies (Pangsapa, 2021). In 2015, the research also showed that students also employed comprehension strategies, memory strategies, retrieval strategies, global reading strategies, problem-solving strategies, and support strategies in reading as well (Kasemsap, 2015; Tantawat & Suksiripakonchai, 2019). Recently, conducted the reading strategies that teacher normally employed in their classroom such as generating questions, answering questions, guiding on how to use a dictionary, predicting skills, monitoring comprehension, skimming, scanning, and summarizing. These reading strategies help students to comprehend the difficult text (Wibowo, 2020). However, due to the specific format of TOEIC, some strategies can be employed only. Regarding the reading section, there are three parts incomplete sentence, text completion, and reading comprehension. The following details explain each type of test and technique used.

Part 5 is incomplete sentences. There are thirty items the test takers need to fill in the missing words or phrases for the sentences. The reading test can measure the test-takers about grammatical knowledge, vocabulary, transition words, and overall comprehension of texts.

Part 6 is text completion, which is sixteen items. The test-takers need to select the words, phrases, sentences that are missing from the paragraphs. This type of test format is popularly called the rational cloze test. Similarly, grammar, vocabulary, and overall comprehension of texts are assessed. The third technique is detailed reading. Part five and six do not contain much text, and the focus weighs more on the accuracy of the statement. The technique of detailed reading or close reading is required an analytical skill since the test takers need to be sensible to the language used by the authors (Козак, 2011). This technique can be applied in other reading parts when the passages get complex and confused. Nevertheless, the detailed reading is time-consuming. Time should also be carefully spent.

Part 7 is reading comprehension of the single, double, and triple passages. Multiple passages are provided, and the test-takers need to answer the fifty-four questions. There will be 2-5 question items per passage. The level of text difficulty is gradually increased, and the length of the passage is getting longer and longer. For short and easy passages, it is specifically focusing on overall comprehension that the test takers need to transfer knowledge from the passages to the question items. The fourth technique is to skim and scan the set of question items before reading the text. Skimming the questions helps the test takers to know what the question is about, while scanning makes you search for the particular keywords in the question that relates to the text. The previous research study confirmed that skimming and scanning

make the readers got better scores in the reading test compared with the control group (Lana Nofelia H.U, et al., 2015). Skimming and scanning also make the students to be active when participating in the classroom activities as well as achieve the reading learning process (Blitary, 2016). As mentioned, skimming and scanning can be a time-saving method for test-taking. However, skimming can help improve students' reading ability in terms of grammatical features, conjunctions, and tenses as well (Dhillon et al., 2020). Plus, skimming and scanning the questions can also predict the potential directions of the passage leading to an ability to guess the potential answer.

With an increase in the length of passages and the difficulty level, the use of the previous technique maybe not sufficient. Thus, the fifth technique is to read the question items along with each paragraph of the reading passage. An idea of breaking down a passage into smaller paragraphs makes the passages be manageable as supported by the previous studies that breaking down the whole piece of the overwhelmed task into smaller pieces, makes the task manageable and accurately done. Moreover, breaking tasks into microtasks can increase the quality of the outcome as well (Cheng, 2015; Whitacre, 2020). Hence, it is clearly seen that it not only supports the test takers' time management, but it also helps the test takers to rearrange the ideas while completing the question items. When test-takers are well-organized, they are likely to be more understanding of the reading passage as evidenced by the research studies that an organizational strategy can increase comprehension (Clewell & Haidemos, 1987). Whilst, both external (heading, subheading, etc.) and internal organization (structure of ideas) are important (Bogaerds-Hazenberg et al., 2020). Anyhow, as mentioned, the level of difficulty is gradually increased. Employment of skimming and scanning methods can make the test takers get confused. The test takers can switch to detailed reading anytime they feel stuck or confused.

To sum up, the reading test is obviously a multiple-choice and an information transfer test. The test takers must read the text, comprehend, critically choose the most appropriate choice. The advantages of information transfer tests are realistic and suitable for testing comprehension, but its disadvantages involve cultural and educational biases and the complexion of the tasks (Riabtseva et al., 2004). Hence, there are three more techniques introduced from the reading section; 1) to detailly read whereas the accuracy and complexity exist especially issues of grammatical and vocabulary knowledge, 2) to skim and scan the questions before going through the reading the text, in which this actively timesaving

technique can help predict the possible answer for the question, and 3) to read the questions along with the reading passages makes the reading passage be manageable and increases the quality and accuracy of comprehension.

Additional factors influencing TOEIC listening and reading test

There is literally no shortcut to being master in the English language, the proposed five techniques earlier can partially help test-takers in achieving their target score; however, other factors are supporting the successful TOEIC test-taking such as vocabulary knowledge, grammatical knowledge, practicing, extensive reading, and prior knowledge.

First, vocabulary knowledge is an essential component of tests. Vocabulary is an important component in creating the sentence. As known, to be able to read comprehensibly, the L2 learners should know around 95-98 percent to understand the reading text (Schmitt & Grabe, 2011). Vocabulary knowledge gives learners a wide capability in well-organized writing as well as understand the statement clearly (Viera, 2017). Knowing the only vocabulary is likely to partially succeed in communication. That is the reason why there are plenty of commercial books over the shelves about TOEIC vocabulary. Take Barron's vocabulary, for example, Lougheed (2008) gathered Barron's 600 essential words for TOEIC, which are categorized into ten areas: general business, office issues, personnel, purchasing, financing & budgeting, management issue, restaurant & event, travel, entertainment, and health. (Lougheed, 2008)

Second, English grammatical knowledge seems to be problematic for EFL learners, and a lot of scholars try to invent the most effective teaching methods to solve it (Matkasimova & Makhmudov, 2020). Obviously, grammars help EFL learners in revising and improving their writing, and a piece of English language can be acquired unconsciously. However, grammatical knowledge acts as solid ground in referencing when linguistic becomes ambiguous (Debata, 2013). Since English structure differs from a mother tongue; hence, EFL learners require sufficient drills and exercises in order to be mastery in English grammars (Debata, 2014). Thus, TOEIC test-takers will strong grammatical knowledge will be able to gain scores as expected.

Third, practices can be either reading practice, TOEIC test practice, or time-management practice. These are all required for TOEIC test takers. The more practicing, the perfect you become. As suggested by Al Zoubi (2018), the EFL learners need to expose to the English language such as reading different kinds of books such as magazines and newspapers, listening to the radio, watching movies, surfing the internet, and practicing conversation with

the native speakers. This basic suggestion from Al Zoubi (2018) is all found and sufficient in TOEIC practices. Moreover, ETS provides four preparation tips that the test takers can do in everyday life. First, listening to authentic materials such as music, podcast, TV programs. The listening practice will allow the test takers to acquire new words, be familiar with the tonation of the sentences. Second, reading authentic materials like news by starting at your preferences and English level. Third, the usage of English in daily life in any form will indirectly obtain general English language skills. Finally, ETS suggested the test takers write a diary every day and read it; consequently, the test-takers will be able to think in the target language rather than translating into their mother tongue (Educational Testing Service, 2021).

Forth, extensive reading means to read a lot of materials freely and quietly with different reading abilities, in which graded reading is being used (Nation & Waring, 2020). Thus, it is not only the topics you like or are familiar with but also the topics that can be potentially found in TOEIC. This helps broaden your new knowledge and new perspectives that you may not have known before. Anyhow, the self-implementation of extensive reading creates a number of problems such as being unenjoyed and getting difficulty in gaining knowledge from extensive reading (Martina et al., 2020). Yet, if it is implemented appropriately and effectively, the learners will be more motivated, more understandable, and led to critical thinking (Aliponga, 2013).

Finally, prior knowledge helps the test takers get some hints in deriving new knowledge (David, 2017). There is a study about the two-type prior knowledge: declarative knowledge and procedural knowledge and found that learners' achievement is greater when implementing prior knowledge from the former course. The teachers should include prior knowledge in designing instruction and planning the curriculum for learners' benefits (Hailikari et al., 2008). Hence, it implies that prior knowledge is important for TOEIC test-takers in linking new knowledge with the prior knowledge so that they have a deeper understanding and clearer picture of the relevant matters.

Apart from positive factors, there are a number of adverse factors preventing test takers from successfully achieving the target scores such as stress, anxiety, psychological aspects, and bad time management. Especially as an aspect of anxiety, it is found that anxiety affects TOEIC test takers' reading ability, especially in high achievement groups in particular. Moreover, the test takers with no confidence in reading have negatively influenced their anxiety (Ju, 2020).

Conclusion and Discussion

An analysis of TOEIC found that, despite the creation of the English testing system provided by leading universities in Thailand, TOEIC is still being popularly used by the majority of non-leading universities. There are actually three types of TOEIC, in which Thailand has only one type: TOEIC Listening and Reading test. New TOEIC is tentatively to be more difficult than the old one. Most question items assess the test takers listening and reading skills; however, the information transfer test is hidden, in which the test takers need to deliberately interpret within a limited time before selecting the most suitable choice. TOEIC has been studied in a number of areas such as an aspect of instruction, various types of teaching and learning approaches, and interdisciplinary research. TOEIC is perceived as a proficiency test due to its purpose, and it weighs more on the summative test rather than the formative test. It is both a paper-based and a computer-based test. It is likely to be an objective test and criterion-referenced test. TOEIC can be a high-stake test in which the test takers required a high score for their work path.

There are five techniques used for successful TOEIC test takers. Regarding the listening section, first, the test takers need to catch up on the very first keywords of the sentences that normally question words (such as what, where, when, why, how, etc.) while looking at the pictures or figures of the question items. This technique can be helpful for part 1 (photographs) and part 2 (question-responses). Second, the test takers must skim the set of questions before the recording is being played. It helps test takers having more time during the gap of question items as well as being able to predict the potentials conversation of the upcoming recordings. This technique can be helpful for part 3 (conversation) and part 4 (short talks). As to the reading section, the third technique is detailed reading. This technique works best for the reading test that requires accuracy of the information and analytical skills. This technique can be essential for part 5 (incomplete sentence), part 6 (text completion), and any parts that need clarification of the complex information. The fourth technique is to skim and scan the set of question items before reading the passage. It helps the test takers to search for particular words in the questions as well as relate them with the reading passage. Skimming and scanning make readers save time, stay active, improve reading ability, and being able to predict the content of the passage. This technique works for part 7 (reading comprehension). The last technique is to read the question items along with each paragraph of the reading passage. When breaking a passage into paragraphs, the test takers feel manageable and increase the

accuracy and quality of the information. Consequently, it not only helps the test takers save time but also reorganizes text structures and ideas of the passage. This technique also works best for part 7 (reading comprehension). However, test takers can switch to the detailed reading techniques anytime they feel stuck, confused, and overwhelmed. The summarized techniques can be illustrated in the following figures.

Figure 2 Techniques used for seven parts of TOEIC listening and reading test

Anyhow, the proposed five techniques are merely supportive factors in elevating successful TOEIC test-takers, who have already known some pieces of linguistic knowledge. There are also additional important factors promoting test takers to well prepare before the test-taking such as to know the words meaning, to master the language structure, to keep practicing, to extend their knowledge through extensive reading, and to have general knowledge of particular matters. Whilst the performance of the test takers may interfere with adverse factors like being stressful, anxious, panic, disorganized, etc. Thus, the test takers must restrain their positive factors while employing techniques during taking the test.

Suggestion for further studies

This current study was conducted based on the primary data *per se*, the further studies should be made through both primary and secondary data. Plus, the systematic implementation into actual TOEIC preparatory classes would bring benefits to the students or the potential TOEIC test takers. Since this current study explored the techniques used for TOEIC, an expansion of techniques used for other types of tests may be fulfilled and brought about vital distribution to the area of linguistics.

References

Ai-hua, C. (2013). EFL listeners' strategy development and listening problems: A process-based study. *Journal of Asia TEFL*, *10*(3).

Al Zoubi, S. M. (2018). The impact of exposure to English language on language acquisition. *Journal of Applied Linguistics and Language Research*, *5*(4), 151-162.

Aliponga, J. (2013). Reading journal: its benefits for extensive reading. *International Journal of Humanities and Social Science*, *3*(12), 73-80.

Anderson, N. J. (1993). Handbook for Classroom Testing in Peace Corps Language Programs. Manual T0068.

Arunrueng, A., Suthapamakul, R., & Unwattana, P. (2014). The English Language Learning Strategies of Second-Year Liberal Arts Students, *Rajamangala University of Technology Phra Nakorn* [Paper Presentation]. The 8" Rajamangala University of Technology International Conference: Humanities, Sociology, and Education (pp. 37-45). https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/651/rmutrconth_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Blitary, A. A. T. A. N. A. (2016). Skimming and Scanning: Reading Techniques to Improve VIIB Grade Students' Active Participation and Recount Text Reading Comprehension Achievement at SMPN 1 Arajasa [Undergraduate's thesis, Universitas Jember]. Repository Universitas Jember http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/78970/ANANDA%20A%20TAUFIQ%20N..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bogaerds-Hazenberg, S. T., Evers-Vermeul, J., & van den Bergh, H. (2020). A Meta-Analysis on the Effects of Text Structure Instruction on Reading Comprehension in the Upper Elementary Grades. *Reading Research Quarterly*.

Center for Professional Assessment (Thailand). 2021. *Announcement No. 010/2021: April 17, 2021 Subject: CPA (Thailand) Temporary Closing from April 19, 2021 until further notice.* https://www.facebook.com/cpathailand.1989/

Chaiyaphum Rajabhat University, (2018, September 28). *Chaiyaphum Rajabhat University Announcement: English Proficiency Standard for University Lecturers B.E. 2561* [Press release]. https://www.cpru.ac.th/

Chapman, J. (2014). Critical thinking and toeic: advanced skills for teachers and test-takers. *The 2013 PanSIG Proceedings*, *102*.

Chawwang, N. (2008). An investigation of English reading problems of Thai 12th-grade students in Nakhonratchasima educational regions 1, 2, 3, and 7. *Unpublished master's thesis, Graduate School, Srinakharinwirot University*.

Cheng, C. C. (2020). Game-Based Learning and TOEIC Vocabulary Building: NNES Students' Learning Attitudes and Motivations. *Journal of Applied Linguistics and Language Research*, *7*(1), 135-143.

Cheng, J., Teevan, J., Iqbal, S. T., & Bernstein, M. S. (2015, April). Break it down: A comparison of macro-and microtasks. In *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 4061-4064).

Chulalongkorn University Academic Testing Center. (2021). CU-TEP: CHULALONGKORN UNIVERSITY TEST OF ENGLISH PROFICIENCY. http://www.atc.chula.ac.th/th_html/th_tep.html.

Chun, S. Y. (2014). EFL learners' beliefs about native and non-native English-speaking teachers: perceived strengths, weaknesses, and preferences. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, *35*(6), 563-579.

Cid, J., Wei, Y., Kim, S., & Hauck, C. (2017). Statistical analyses for the updated TOEIC® Listening and Reading test. The Research Foundation.

Clewell, S. F., & Haidemos, J. (1983). Organizational strategies to increase comprehension. *Literacy Research and Instruction*, *22*(4), 314-321.

Council of Europe. (2020, April 24). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment Structured overview of all CEFR scales. https://rm.coe.int/090000168045b15e.

Damayanti, L., & Gafur, A. (2020). English Proficiency of Students at Politeknik Negeri Balikpapan Based on TOEIC. *Teknosastik*, *18*(1), 50-58.

Debata, P. K. (2013). The importance of grammar in English language teaching-A reassessment. *Language in India*, *13*(5), 482-486.

Debata, P. K. (2014). Teaching Different Structures of English in the Present Context of Learning Process. *International Journal of English Language, Literature, and Translations Studies, 1*(3), 1-4.

Dey, A., & Jain, S. (2020, June). Automatic Skimming of Web Pages on a Single click Efficiently. In *2020 4th International Conference on Trends in Electronics and Informatics (ICOEI) (48184)* (pp. 596-602). IEEE.

Dhillon, B. P. S., Herman, H., & Syafryadin, S. (2020). The Effect of Skimming Method to Improve Students' Ability in Reading Comprehension on Narrative Text. *Linguists: Journal Of Linguistics and Language Teaching*, *6*(1), 77-88.

Diaz, K. (2017). Prior Knowledge: Its Role in Learning. *University of the Philippines Los Baños. DOI*, *10*.

Educational Testing Service. (2021). *Content and Format of the TOEIC® Listening and Reading Test.* https://www.ets.org/toeic/test-takers/listening-reading/about/content-format/

Educational Testing Service. (2021). *Test Preparation Tips*. https://www.ets.org/toeic/test-takers/listening-reading/preparation/

Educational Testing Service. (2021). *The TOEIC Program*. https://www.ets.org/toeic

Elbow, P. (1997). High stakes and low stakes in assigning and responding to writing. *New directions for teaching and learning*, *1997*(69), 5-13.

Enni, E. (2020). USING SCANNING TECHNIQUE IN READING AT THE ELEVENTH GRADE OF SMK TIWIKRAMA MAMUJU. *JURNAL EDUKASI NONFORMAL*, *1*(2), 115-120.

Erickson, D. K., Niess, M. L., & Gfeller, M. K. (2000, February). Formative and Summative Portfolio Assessment in a Preservice Secondary Mathematics Teacher Education Program. For full text: http://www. ceemast. csupomona. edu/amte/conference/2000/proceedings/index. html.

Exam English. (2021). *The TOEIC® exam*. https://www.examenglish.com/TOEIC/index.php

Faculty of Graduate Studies, Mahidol University. (2021). *English Proficiency Examination*. https://graduate.mahidol.ac.th/MUTEST/index.php?module=ANNOUCE_en.php

Fauzi, I. (2020). EFL Students' Perception on TOEIC Practice Class at Twelfth Graders SMK Kesehatan Husada Pratama. *Globish: An English-Indonesian Journal for English, Education, and Culture*, *9*(2), 69-79.

Hailikari, T., Katajavuori, N., & Lindblom-Ylanne, S. (2008). The relevance of prior knowledge in learning and instructional design. *American journal of pharmaceutical education*, *72*(5).

Henderson, C., & Rosenthal, A. (2006). Reading questions. *Journal of College Science Teaching*, *35*(7), 46-50.

Ilyushina, A., Prishvina, V., Shevchenko, B., Kostikova, L., & Belogurov, A. (2018, July). Cultural values of university students: self-assessment and peer-assessment. In *4th International Conference on Arts, Design and Contemporary Education (ICADCE 2018)* (pp. 579-583). Atlantis Press.

Im, K. (2020). The Effects of Blended Learning on University Students' TOEIC Achievement. *영어영문학*, *25*(1), 475-498.

Jacoby, L. L., & Hollingshead, A. (1990). Toward a generate/recognize model of performance on direct and indirect tests of memory. *Journal of Memory and Language*, *29*(4), 433-454.

Ju, D. H. (2020). Analysis on Relationships of Subcategories in English Reading Anxiety based on College Students' TOEIC Achievement. *The Journal of the Korea Contents Association*, *20*(11), 492-500.

Kalasin University, (2021, February 2021). *Kalasin University Announcement: English Proficiency Standard for University Lecturers* [Press release]. https://www.ksu.ac.th/

Kanzaki, M. (2018). New and Old TOEIC L&R: Score Comparison and Test-Taker Views on Difficulty Level. *Expand Your Interests*, 104.

Kasemsap, B., & Lee, H. Y. H. (2015). L2 reading in Thailand: Vocational college students' application of reading strategies to their reading of English texts. *The Reading Matrix: An International Online Journal*, *15*(2), 101-117.

Khamprated, N. (2012). The problems with the English listening and speaking of students studying at a private vocational school in Bangkok, Thailand. *Unpublished master's thesis). Graduate School, Srinakharinwirot University*.

Khon Kaen University Language Institute. (2021). *KEPT.* https://li.kku.ac.th/?page_id=5017

Khon Kaen University. (2021). *KKU-ALET*. https://englishservices.kku.ac.th/app/

Khon Kaen Uuniversity. (2021). *TOEIC by HUSO KKU* https://toeic.kku.ac.th/

Klemsen, K. M., & Seong, M. H. (2012). Who is More Effective in Teaching TOEIC, Korean or Native English Teacher?. *영어어문교육*, *18*(1).

Lana Nofelia H.U, et al. (2015). The Effect of Using Skimming and Scanning Techniques on the Eighth Grade Students' Reading Comprehension Achievement of Recount Texts at SMPN 1 Silo Jember. *ARTIKEL ILMIAH MAHASISWA, I*(1),1-4.

Language and Academic Outreach Center, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. (2021). *PSU-TEP*. http://www.psu-tep.libarts.psu.ac.th/psu-tep/.

Language Institute, Chiang Mai University, (2021). *CMU eTEGS (PBT)*. https://www.li.cmu.ac.th/?page=etegs&detail=etegs_fee .

Language Institute, Thammasat University, (2021). Thammasat University General English Test (TU-GET). http://public.litu.tu.ac.th/view/post/37/567.

Lestari, M., & Wahyudin, A. Y. (2020). Language Learning Strategies of Undergraduate EFL Students. *Journal of English Language Teaching and Learning*, *1*(1), 25-30.

Lougheed, L. (2008). *600 essential words for the toeic test 3rd edition*. Barron's educational series.

Lougheed, Lin. 2009. Building Skills for the New TOEIC Test 2nd Ed. New York: Pearson Education

Luksup, S. L. S., & Chaisoda, P. (2019). ENGLISH PROFICIENCY OF THAI UNDERGRADUATE STUDENTS USING CEFR IN KHONKAEN. *Journal of Buddhist Education and Research*, *5*(2), 160-172.

MacArthur, C. A. (2012). Strategies instruction.

Mahasarakham University. (2021). *MSU TOEIC*. https://m.facebook.com/MSU-TOEIC-2277525579196625/.

Mahboob, A. (2004). Native or non-native: What do the students think. *Learning and teaching from experience*, 121-147.

Maliwan, S. Enhancing TOEIC Listening Skills by Applying Bottom-Up and Top-Down Listening Strategies for Students of Aviation Personnel Development Institution at Kasem Bundit University. RSU International Research Conference 2020 Proceedings of RSU International Research Conference (2020) Published online: Copyright © 2016-2020 Rangsit University (pp 1067-1075) https://rsucon.rsu.ac.th/proceedings

Martina, F., Syafryadin, S., & Utama, J. A. (2020). The Practice of extensive reading among EFL learners in tertiary level. *Yavana Bhasha: Journal of English Language Education*, *3*(2), 56-72.

Matkasimova, D. B. K., & Makhmudov, K. S. U. (2020). Importance of interactive methods in the english language grammar teaching. *Science and Education*, *1*(Special Issue 2).

Nation, I. S. P., & Waring, R. (2020). *Teaching extensive reading in another language*. Routledge.

Nguyen, H., & Gu, Y. (2020). Impact of TOEIC listening and reading as a university exit test in Vietnam. *Language Assessment Quarterly*, *17*(2), 147-167.

Oxford, R. (1990). Language learning strategies. *New York*, *3*.

Özalp-Yaman, Ş., & Çağıltay, N. E. (2010, April). based versus computer-based testing in engineering education. In *IEEE EDUCON 2010 Conference* (pp. 1631-1637). IEEE.

Pangsapa, N. A. M. I. D. A. (2012). *A Study of English Reading Problems and Strategies of Thai Editorial Staff* (Doctoral dissertation, Thesis MA in English, Srinakharinwirot University).

Riabtseva, E. V., Gvozdeva, A. A., & Tsilenko, L. P. (2004). Advantages and disadvantages of testing foreign language ability. *Вестник ТГТУ*, *10*(4), 1144-1149.

Rickards, J. P., & Denner, P. R. (1978). Inserted questions as aids to reading text. *Instructional Science*, *7*, 313-346.

Samonlux, P., & Yimwilai, S. (2020). The Effects of Electronic Mind Mapping on Students' Reading Abilities.

Schmitt, N., Jiang, X., & Grabe, W. (2011). The percentage of words known in a text and reading comprehension. *The Modern Language Journal*, *95*(1), 26-43.

School of Liberal Arts, King Mongkut's University of Technology Thonburi. (2021). *Test of English for Thai Engineers and Technologists (TETET)*. https://sola.kmutt.ac.th/tetet/

Shaban, A. M. S. (2014). A comparison between Objective and subjective tests. *Journal of the College of Languages (JCL) Mağallaẗ kulliyyaẗ al-luġāt*, (30), 44-52.

Shepard, L. (1979). Norm-referenced vs. criterion-referenced tests. *Educational Horizons*, *58*(1), 26-32.

Tannenbaum, R. J., & Wylie, E. C. (2008). Linking English-language test scores onto the common European framework of reference: An application of standard-setting methodology. *ETS Research Report Series*, *2008*(1), i-75.

Tantawat, W., & Suksiripakonchai, W. (2019). A Study of Reading Strategies Used by Thai Civil Engineers in Reading English Safety Materials.*Journal of Educational Administration and Supervisor, Mahasarakham University, 10*(2), 7-19.

Test Center of Foreign Languages, Faculty of Humanities, Kasetsart University. (2021). *Regulations for KU-EPT Examinees.* http://www.ku-ept.human.ku.ac.th/?q=en

The Ministry of Education. (2014). *The Ministerial Announcement*. Bangkok: Jamjulee Product Ltd.

University Ranking.ch. (2021). *QS World University Rankings 2021-World. https://www.universityrankings.ch/results&ranking=QS&region=World&year=2021&q=Thailand*

Viera, R. T. (2017). Vocabulary knowledge in the production of written texts: a case study on EFL language learners. *Revista Tecnológica-ESPOL*, *30*(3).

Waikato Institute of Education. (2021). *TOEIC® Scores and Conversion Table*. http://www.wie.ac.nz/TOEICconversion.htm

Waluyo, B. (2019). Examining Thai first-year university students' English proficiency on CEFR Levels. *The New English Teacher*, *13*(2), 51-51.

Wannathong, N., & Danvivath, U. (2020). Enhancing Reading Comprehension of Thai EFL Undergraduates Using Reading Strategy Instructional Model. *College of Asian Scholars Journal, 10* (3), (23-30).

Whitacre, T. (2020). The Whole Package. *Quality Progress*, *53*(12), 10-11.

Wibowo, Y., Syafrizal, S., & Syafryadin, S. (2020). An analysis of English teachers' strategies in teaching reading comprehension. *JALL (Journal of Applied Linguistics and Literacy)*, *4*(1), 20-27.

Yang, F. C. O., Wu, W. C. V., & Wu, Y. J. A. (2020). Using a Game-Based Mobile App to Enhance Vocabulary Acquisition for English Language Learners. *International Journal of Distance Education Technologies (IJDET)*, *18*(3), 1-24.

Козак, М. (2011). The Types of Reading and Exercises for Teaching Reading. *Англійська мова та література.–серпень*, (22-23), 27-30.

การออกแบบการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถี เพื่อสร้างเสริมเศรษฐกิจชุมชนกำแพงแสนให้เข้มแข็ง

Designing the OTOP Nawatviti Tourism to Promote Social Economy in Kamphang Saen

Received 8 July 2021
Revised 9 July 2021
Accepted 15 September 2021

นุจนาถ นรินทร์, สิทธิ์ ธีรสรณ์,
เขวิกา สุขเอี่ยม และ อนามัย ดำเนตร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Nutjanard Narin, Sit Terrasorn,
Khewika Sukiam and Anamai Damnet
Kasetsart University

บทคัดย่อ

การออกแบบการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถี เพื่อสร้างเสริมเศรษฐกิจชุมชนกำแพงแสนให้เข้มแข็ง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถีเพื่อสร้างเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็ง 2) เพื่อออกแบบการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถี 3) เพื่อสร้างเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็ง และ 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถีแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีทางการท่องเที่ยว การศึกษาศักยภาพของสินค้าโอทอป จากผลการศึกษาพบว่าสินค้าโอทอปนวัตวิถีในชุมชนกำแพงแสนจำนวน 19 ผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 2 หมวดหลัก คือหมวดของกิน และของใช้ จากผลิตภัณฑ์โอทอปทั้งหมดนำสู่การศึกษาศักยภาพ พบว่ามีศักยภาพด้านคุณค่า และด้านความมีชื่อเสียง ทางด้านการตลาดมีความพร้อมที่จะนำเสนอสู่ตลาดของกินและของใช้ นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ทั้งหมดสามารถนำมาสร้างเป็นเส้นทางท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถี ในกำแพงแสนโดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ “One Day Trip ช้อปของกินของใช้” และ “2 วันหนึ่งคืนเที่ยวไม่ไกลไปกำแพงแสน” จากการสัมภาษณ์กับนักท่องเที่ยวเบื้องต้นรายการท่องเที่ยวที่นำเสนอได้รับความสนใจ และนักท่องเที่ยวเต็มใจที่จะท่องเที่ยวตามเส้นทางที่นำเสนอซึ่งหากรูปแบบการท่องเที่ยวโอทอปนวัตวิถีเกิดขึ้นจริงก็จะสามารถสร้างรายได้ให้ชุมชน ส่งผลให้เศรษฐกิจชุมชนกำแพงแสนเข้มแข็งตามมา

คำสำคัญ โอทอป, การท่องเที่ยว, ศักยภาพ

ABSTRACT

The purposes of designing OTOP Inno-Life tourism that aims to support and drive local economy of Kamphaeng Saen community are: 1) To study the possibilities of OTOP Inno-Life tourism to support and drive local economy of community 2) To design OTOP Inno-Life tourism 3) To support and drive local economy of community and 4) To propose guidelines to develop OTOP Inno-Life tourism plan for tourism authorities of Kamphaeng Saen district, Nakhon Pathom province. A qualitative methodology is applied by using theoretical notion of tourism to study the potential. The results reveal that the total number of 19 OTOP Inno-Life products of Kamphaeng Saen community can be divided into 2 categories which are food and appliances. The products have potential and strengths of high value, popularity, and marketing that are ready to sell in the consumer product market. Furthermore, these products can be presented in a long shopping street as the OTOP Inno-Life travel route in Kamphaeng Saen for "One Day Trip Shopping Tour" and "2 days 1 night trip in Kamphaeng Saen". The interview results show that these activities attract the tourists as they are interested in joining the OTOP travel trip in Kamphaeng Saen. If this OTOP Inno-Life tourism project happens in the future, it will help to generate more income and encourage economic growth in Kamphaeng Saen community.

Keywords: OTOP, Travel, Potential

บทนำ

อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐมศักยภาพทางการท่องเที่ยวมากมาย แต่ยังอยู่ในสภาพวัตถุดิบที่ยังไม่การนำมาปรุงแต่งให้ดึงดูดนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีเทคโนโลยีและการเรียนการสอนทันสมัยที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และยังเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ครบวงจร แหล่งขุมทรัพย์ทางปัญญาที่ทันสมัยที่สุดในประเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีสู่สังคม ทั้งระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ตลอดจนสร้างผลงานที่มีมาตรฐานสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก โดยมีการบริหารทรัพยากรของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมพัฒนากับชุมชนและรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการนำประเทศไปสู่ความมั่นคั่งทางเศรษฐกิจ (อำเภอกำแพงแสน, 2562)

อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ห่างจากเมืองหลวงกรุงเทพมหานคร ประมาณ 90 กิโลเมตร ดินแดนแห่งนี้อยู่ทางภาคตะวันตกแถบลุ่มแม่น้ำกลอง มีความสมบูรณ์ด้วยพืชพรรณธัญญาหาร นับเป็นแหล่งผลิตอู่ข้าวอู่น้ำแห่งหนึ่งของประเทศไทย นับตั้งแต่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มาจัดตั้งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ณ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม แห่งนี้ ได้พัฒนาให้กำแพงแสนมีความเจริญก้าวหน้า

อย่างต่อเนื่อง เป็นสถาบันการศึกษา ที่นอกจากผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ มีคุณภาพ ควบคู่กับคุณธรรมและจริยธรรม ให้ออกไปพัฒนาประเทศชาติแล้ว ยังเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ด้านวิชาการต่างๆ ให้แก่ประชาชน ไม่ใช่เพียงแค่ในแถบลุ่มน้ำแม่กลองเท่านั้น ประชาชนทั่วประเทศได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ในวิทยาเขตแห่งนี้เป็นจำนวนมาก (สมบัติ ชิณะวงศ์, 2556) ดังปรัชญาที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำหนดไว้ คือ "เกษตรศาสตร์ ศาสตร์แห่งแผ่นดิน เพื่อความอยู่ดีกินดีของคนในชาติ"

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ประกอบด้วย สถาบันวิจัยและพัฒนากำแพงแสน และยังเป็นที่ตั้งของหน่วยงานสำคัญของมหาวิทยาลัย อาทิ ศูนย์เทคโนโลยีชีวภาพทางการเกษตร ศูนย์วิทยาศาสตร์ข้าว สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน ศูนย์เครื่องจักรกลการเกษตรแห่งชาติ สถานีวิจัยประมง กำแพงแสน และโรงพยาบาลสัตว์ กำแพงแสน ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานของโรงพยาบาลสัตว์หนองโพ จังหวัดราชบุรีด้วย และที่สำคัญคือได้จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ซึ่งเป็นโครงการที่ให้บริการแก่สังคม เป็นการบริการวิชาการภายใต้ศูนย์การเรียนรู้ที่แตกต่างไปจากรูปแบบเดิม เป็นการศึกษาเรียนรู้นอกห้องเรียน ที่ให้ผู้เรียนได้อยู่กับธรรมชาติ ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่มีชีวิต ซึ่งอยู่รอบ ๆ ตัวผู้เรียน สร้างความสุข ความเพลิดเพลิน เจริญใจ กับการเรียนรู้ในศาสตร์ต่างๆ ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 24 ศูนย์การเรียนรู้ ให้ผู้ที่สนใจได้มาศึกษาเรียนรู้ ครอบคลุมทั้งด้านพืช สัตว์ และนวัตกรรมเทคโนโลยี ศูนย์การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญอีกหนึ่งแห่ง เพียบพร้อมไปด้วยสรรพวิทยาการเกือบทุกด้าน ตรงตามความต้องการของสังคมและสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง นอกจากเทคโนโลยีและศูนย์การเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้น ชมพูพันธุ์ทิพย์คือต้นไม้ที่ออกดอกช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคมเป็นอีกสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่อเที่ยวที่ได้ผ่านมาเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่ผ่านมาและก็ผ่านไปเพราะไม่รู้ว่านอกจากชมพูพันธุ์ทิพย์แล้ว กำแพงแสนมีสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใดที่เป็นจุดน่าท่องเที่ยวอีก (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, 2562)

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการขยายผลเชิงพาณิชย์ตรงที่ออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นจะเป็นประโยชน์แก่ธุรกิจชุมชน ที่จะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น นักท่องเที่ยวเข้าใจและรู้จักอำเภอกำแพงแสนดีขึ้น สถาบันการศึกษาอย่างมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวและถูกบรรจุในเส้นทางการเดินทางเพื่อสร้างเศรษฐกิจในพื้นที่ ผู้วิจัยสนใจศึกษาทรัพยากรการท่องเที่ยวใน อำเภอกำแพงแสน ที่จะสามารถออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาชม รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เช่น ชมพูพันธุ์ทิพย์ ศูนย์การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ฯลฯ เป็นการทำการตลาดสร้างเส้นทางท่องเที่ยว และเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยให้แก่คนทั่วไปได้รู้จัก

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ เพื่อออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถี ในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ 1 Day trip และ 2 Days trip และเสนอแนะหาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถีแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถีเพื่อสร้างเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งสำหรับอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

2. เพื่อออกแบบการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถี สำหรับอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม เพื่อสร้างเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็ง

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถีแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

คณะนักวิจัยได้ศึกษาเรื่องโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ถูกขับเคลื่อนพัฒนาประเทศตามโครงการ “ไทยนิยม ยั่งยืน” จากการที่รัฐบาลปัจจุบัน มีนโยบายลดความเหลื่อมล้ำของสังคมที่มุ่งสร้างรายได้และความเจริญ ความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ โดยให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการร่วมกันภาครัฐ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 ในภูมิภาคทั่วประเทศ และมอบหมายให้กรมการพัฒนาชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบหลักส่งเสริมดำเนินงาน OTOP โดยร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ยกระดับผลิตภัณฑ์ และพัฒนาช่องทางการตลาดที่หลากหลาย เพื่อให้ขายสินค้าได้ อีกทั้งยังมุ่งปรับตัวสู่การค้าแบบสากล โดยต้องมีการเปลี่ยนผ่านยุคการผลักดันขายสินค้า OTOP ออกจากชุมชน สู่รายได้ตามความต้องการ (Demand Driven Local Economy) โดยการจำหน่ายสินค้าที่อยู่ในชุมชนจากการท่องเที่ยว มีการใช้เสน่ห์ ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และความคิดสร้างสรรค์ แปลงเป็นรายได้ รวมทั้งทำให้มีคุณค่าเพียงพอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมเยือน และใช้จ่ายเงินในทุกกิจกรรมของชุมชน ส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้อยู่กับคนในชุมชนโดยรอบ เป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน และเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างแท้จริง (สำนักงานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน, 2563) ศึกษาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวด้วยองค์ประกอบทางการท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2555) ได้ให้ความหมายของศักยภาพ ว่าหมายถึง ความพร้อมในด้านคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของแหล่งหรือทรัพยากรท่องเที่ยวในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่ผู้มาเยี่ยมเยือน ซึ่งมีความแตกต่างกันตามประเภทแหล่งหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวนั้น ๆ ซึ่งควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) ความน่าดึงดูดใจของสถานที่ 2) ความสะดวกในการเข้าถึง 3) ความประทับใจ 4) องค์ประกอบของการบริการ นอกเหนือจากองค์ประกอบ 4 ด้าน ที่นำมาใช้ในการศึกษาศักยภาพของผลิตภัณฑ์โอทอปนวัตวิธีแล้ว ศักยภาพอีกด้านที่มีความจำเป็นเพราะเป็นเรื่องของการบริการจำเป็นที่จะต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นสื่อในการส่งมอบการบริการ โดยผ่านตัวแทนที่เป็นคนที่ให้บริการ การศึกษาศักยภาพในด้านที่ 5 จึงเป็นเรื่องการศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในพื้นที่

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบการวิจัย

ภาพที่ 1 กระบวนการและวิธีการศึกษา (ที่มา: นักวิจัย)

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านประชากร เลือกโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์สินค้าโอทอปที่มีชื่อเสียงในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีทั้งสิ้น 19 ผลิตภัณฑ์ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนกำแพงแสน

ด้านพื้นที่ ชุมชนกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ด้านเนื้อหา การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (เส้นทางท่องเที่ยว) ศักยภาพในการท่องเที่ยว (5A) การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนโอกาส และอุปสรรค (SWOT)

วิธีดำเนินการ

งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจที่อาศัยเอกสารและใช้แบบสอบถามรวมทั้งการสัมภาษณ์แบบกลุ่มโฟกัสในการเก็บข้อมูล มีลักษณะเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพรวมกัน การวิจัยเชิงปริมาณมุ่งเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประชากรศาสตร์ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพมุ่งเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวิถีการท่องเที่ยวนวัตวิถีและบทบาทของการท่องเที่ยวดังกล่าวในการกระตุ้นเศรษฐกิจ ประชากรที่ต้องการศึกษา คือ ชุมชนกำแพงแสน แหล่งท่องเที่ยวนวัตวิถี หน่วยงานของรัฐ ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม โดยยึดรายชื่อบริษัทที่จดทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้วิจัยจะเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยการขออนุญาตเข้าพบโดยมีจุดหมายนำจากมหาวิทยาลัย

ข้อมูลที่เก็บเป็นข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถามแบบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และความถูกต้องสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับก่อนบันทึกข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ตารางผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูล (คน)	ผลิตภัณฑ์	ประเภทผลิตภัณฑ์
คนที่ 1	ชิฟฟ่อนเค้กวรรณณัช	สินค้าบริโภค
คนที่ 2	สบู่น้ำฟักข้าว	สินค้าอุปโภค
คนที่ 3	แชมพูสีนิล	สินค้าอุปโภค
คนที่ 4	สบู่นมแพะผสมน้ำผึ้ง	สินค้าอุปโภค
คนที่ 5	กาแฟย้อนยุค	สินค้าบริโภค
คนที่ 6	กระเป๋าผ้าฐิติรัช	สินค้าอุปโภค
คนที่ 7	ลูกชิ้นจระเข้	สินค้าบริโภค
คนที่ 8	ขนมเปี๊ยะกุหลาบ	สินค้าบริโภค
คนที่ 9	สบู่พนาไพร	สินค้าอุปโภค
คนที่ 10	ข้าวเกรียบปากหม้อสมุนไพรมณีจันทร์	สินค้าบริโภค
คนที่ 11	น้ำเห็นหลินจือ	สินค้าบริโภค
คนที่ 12	ยาสีฟันกลุ่มหอมจัง	สินค้าอุปโภค
คนที่ 13	กล้วยกรอบทองป้าหนู	สินค้าบริโภค
คนที่ 14	KU Beef เนื้อโคขุน	สินค้าบริโภค
คนที่ 15	น้ำพริกมันกุ้ง	สินค้าบริโภค
คนที่ 16	ดอกไม้ประดิษฐ์จากดินผสม	สินค้าอุปโภค
คนที่ 17	เค้กหนองพงนก	สินค้าบริโภค
คนที่ 18	น้ำฟักข้าว	สินค้าบริโภค
คนที่ 19	รองเท้าหนังแท้ Nunlong	สินค้าอุปโภค

ที่มา: นักวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง และแบบประเมินด้านศักยภาพของผลิตภัณฑ์(5A) ทั้ง 19 ผลิตภัณฑ์ ประกอบไปด้วย ด้านคุณค่าของผลิตภัณฑ์ ด้านการเข้าถึง ด้านชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ ด้านข้อจำกัด และด้านความพร้อมของบุคลากร รวมไปถึงแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการตลาดทางการท่องเที่ยวที่ส่งผลกับผลิตภัณฑ์ (7P) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

(Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process) และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) เพื่อสนับสนุนข้อมูลทางด้านศักยภาพ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ด้านศักยภาพของผลิตภัณฑ์

1.1. คุณค่าผลิตภัณฑ์ สินค้าบริโภค/ ของกิน มีความหลากหลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าในตัวสรรพคุณต่าง ๆ จึงได้นำมาสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ในรูปแบบการแปลรูป เช่น เห็ดหลินจือ สามารถนำมาสร้างมูลค่าเพิ่มเป็นน้ำดื่มเพื่อดับกระหาย รักษาโรคบางชนิดได้ ลูกชิ้นเนื้อจระเข้มีส่วนช่วยบำรุงร่างกายเป็นเนื้อสัตว์ที่ให้โปรตีนสูงมีปริมาณไขมันต่ำ เหมาะกับผู้ที่ต้องระมัดระวังปริมาณการบริโภคไขมันและคอเลสเตอรอล ชิฟฟ่อนเค้ก วรรณวนัช และเค้กหนองพงนก ได้จัดทำเป็นรูปแบบของฝากหลากหลายรสชาติ กาแฟย้อนยุคช่วยปลุกความตื่นตัวให้กับร่างกายที่อ่อนเพลีย เหนื่อยล้า ให้กระฉับกระเฉงในราคาถูก เหมาะกับทุกกลุ่มลูกค้า ขนมเปี๊ยะกุหลาบ มีสีสันสวยงาม ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ ผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่น รสชาติหอมเนื้อนุ่ม ข้าวเกรียบปากหม้อคุณค่าอาหารไทยเพื่อสุขภาพ กล้วยกรอบทองหลากหลายรสชาติเหมาะแก่ซื้อไปเป็นของฝากหรือนำมาทานเล่นได้ในระหว่างทำกิจกรรมต่างๆระหว่างวัน KU Beef เนื้อโคนุ่ม อร่อยสายพันธุ์กำแพงแสน ผลิตภัณฑ์น้ำพริกมันกุ้งมีส่วนผสมของสมุนไพรที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ โดยหลัก ๆ คือ พริก กระเทียม หอมแดง กะปิ กุ้ง น้ำปลา และปลาร้าในน้ำพริกบางประเภท ที่สามารถเพิ่มการสร้างเซลล์กำจัดเชื้อโรคได้อย่างเป็นธรรมชาติ ช่วยกระตุ้นระบบการไหลเวียนโลหิต และน้ำฟักข้าวมีการผสมกับเสาวรสที่มีประโยชน์นำไปผสมแล้วรสชาติสามารถเข้ากันได้รวมทั้งมะม่วงหาวมะนาวโห่ที่เป็นผลไม้ที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูง ดังนั้น สินค้าอุปโภค/ของใช้ จึงป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์มีความสวยมาก ซึ่งตัวผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้จริง มีคุณค่า และประโยชน์ของตัวผลิตภัณฑ์ ได้รับการรับรองให้เป็นสินค้า OTOP จนเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้จำนวนมาก

1.2 การเข้าถึง ผลิตภัณฑ์สินค้าทั้งสินค้าอุปโภค และสินค้าบริโภค สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มีวางจัดจำหน่ายหน้าร้าน มีร้านตัวแทนจัดจำหน่าย สามารถสั่งซื้อออนไลน์ และเดลิเวอร์รี่ ได้ สามารถสั่งซื้อได้ 2 ช่องทาง คือ Line และ Facebook นอกจากนี้ยังมีการออกร้านตามงานเทศกาลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.3 ข้อจำกัดการรับรอง สินค้าบริโภคปริมาณการผลิตสินค้าจะผลิตได้มากและน้อย บางผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับฤดูกาล เช่นผลิตภัณฑ์น้ำเห็ดหลินจือไม่เหมาะที่จะผลิตในช่วงฤดูร้อนเพราะดอกเห็ดหลินจือจะไม่ขยายตัว และแห้งฝ่อไม่พัฒนาเป็นดอกเห็ดที่สมบูรณ์ ต่างจากในช่วงฤดูฝนถึงต้นฤดูหนาวที่เป็นฤดูที่เหมาะสมในการเพาะปลูกเห็ดหลินจือ กล้วยกรอบทองถ้าช่วงหน้าหนาวที่มีอากาศเย็นจะใช้เวลาถึงช่วงแทงปลีนานขึ้นกว่าหน้าร้อนและฤดูในการปลูกกล้วยที่ดี คือ ช่วงต้นฤดูฝนหากการดูแลรักษาไม่ดี ขาดน้ำขาดปุ๋ย สภาพพื้นที่แห้งแล้งเกินไป กล้วยพันธุ์นี้จะให้ผลผลิตเพียง 7-8 หวีเท่านั้น และสินค้าบริโภคส่วนใหญ่จะจัดเก็บได้ไม่นาน เพราะไม่มีการใส่สารกันบูด เหมาะสำหรับการรับประทานทันที ดังนั้น สินค้าอุปโภค สินค้าประเภทของใช้ราคาค่อนข้างสูง หากเทียบกับสินค้าผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวกันตามท้องตลาด เพราะส่วนใหญ่เป็น

สินค้าวิสาหกิจชุมชนใช้แรงงานคนเป็นหลักไม่ได้ใช้เครื่องจักรใหญ่ ทำให้ปริมาณการผลิตต่อครั้งไม่สามารถผลิตมากแบบสินค้าโรงงานได้ และเป็นสินค้าที่ใช้ฝีมีแรงงาน

1.4 การมีชื่อเสียง สินค้าอุปโภค และสินค้าบริโภคทุกผลิตภัณฑ์เป็นสินค้าโอทอป การได้มาซึ่งสินค้าโอทอปนั้น ต้องได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวของ มีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนการผลิต มีการรับประกันเรื่องของรสชาติ จึงทำให้ทุกผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียง และทุกสินค้ามีความพร้อมด้านการนำเสนอผ่าน เว็ปไซด์ เพจ Line Facebook ข้อมูลข่าวสารในการเข้าถึงลูกค้า สามารถสั่งสินค้าออนไลน์ และทำการจัดส่งในรูปแบบไปรษณีย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ถึงมือลูกค้า

1.5 ความพร้อมของบุคลากร ด้านบุคลากรมีความพร้อมมาก เนื่องจากทุกผลิตภัณฑ์ได้รับการรับรองให้เป็นสินค้า OTOP การได้รับการรับรองผ่านจากหน่วยงานภาครัฐ สอดคล้องต่อความน่าเชื่อถือด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างนวัตกรรม และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ให้เป็นที่ต้องการของตลาด

2. ออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถี สำหรับอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม เพื่อสร้างเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็ง

จากการศึกษา ศักยภาพโอทอปนวัตวิถี สภาพแวดล้อม และผลิตภัณฑ์โอทอปนวัตวิถีทั้ง 19 ผลิตภัณฑ์ ทำให้เห็นถึงความพร้อมในการสร้างเส้นทางในการท่องเที่ยวอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ชิม ชม ช้อป ชิล โดยคณะวิจัยได้ร่างกำหนด เส้นทาง และโปรแกรมท่องเที่ยวภายในพื้นที่อำเภอกำแพงแสน โดยใช้ผลิตภัณฑ์โอทอปนวัตวิถีเป็นตัวนำการสร้างเส้นทาง มีรูป 2 รูปแบบคือ 1 Day trip และ 2 Days trip ดังนี้

2.1 1 Day Trip กำแพงแสน ไม่ถึงแสนก็เที่ยวได้

1 Day Trip จังหวัดนครปฐม

08.30 น. รวมตัวกัน ณ จุดนัดหมายหน้าอาคารการเรียนรู้ (KU Book) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

09.00 น. ออกเดินทางจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

09.10 น. เดินทางถึง “ร้านมณีจันทร์ขนมไทย ข้าวเกรียบปากหม้อสมุนไพร” OTOP ระดับ 3 ดาว จากตำบลห้วยขวาง อำเภอกำแพงแสน พร้อมชมการสาธิตวิธีการทำข้าวเกรียบปากหม้อ

10.00 น. มุ่งหน้าสู่บริษัทปัญญาฟาร์ม กำแพงแสน เพื่อเยี่ยมชมผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP นวัตวิถีของตำบลวังน้ำเขียว “ลูกชิ้นเนื้อจระเข้”

11.30 น. เดินทางถึง “บริษัท สีนิล ไรซ์ จำกัด” เพื่อเยี่ยมชมและเรียนรู้กรรมวิธีในการผลิตของผลิตภัณฑ์แชมพูสีนิล เอสเซ้นส์ ที่มีการนำเอาข้าวไรซ์เบอรี่มาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลิต และพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางชุดบำรุงเส้นผม ผิวหน้า และผิวกาย

12.30 น. รวมกันรับประทานอาหาร ณ ร้านเฮือนกาแฟ มีทั้งอาหารคาวและหวานให้เลือกมากมาย เมนูแนะนำ คือเมนูกระทะร้อน หมูย่างจิ้มแจ่วรสเด็ด ตบท้ายด้วยของหวานฮันนี่โทสต์

14.00 น. มุ่งหน้าสู่ กลุ่มผลิตภัณฑ์สมุนไพรบ้านหนองเทียม เป็นกลุ่ม OTOP นวัตวิถีของตำบลสระพัฒนา อำเภอกำแพงแสน ศึกษาเกี่ยวกับวัตถุดิบที่นำมาใช้ทำผลิตภัณฑ์ ประเภทสมุนไพรให้ออกมาเป็นรูปแบบต่าง ๆ เช่น สบู่พนาไพร

15.30 น. เดินทางถึงกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหาร ตำบลสระพัฒนา ศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากธรรมชาติ ได้มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ ไม่ใช้ผงชูรส ไม่มีสารเคมีทุกชนิด สินค้าที่แนะนำ คือ น้ำเห็ดหลินจือผสมน้ำผึ้ง

17.00 น. แวะร้านของฝาก “เค้กหนองพงนก” เพื่อเลือกซื้อของฝากขึ้นชื่อของอำเภอกำแพงแสน อีกทั้งเป็นสินค้า OTOP ของตำบลสระสี่มุม ไม่ว่าจะเป็น ชิฟฟ่อนเค้ก เค้กโบราณ เค้กโยเกิร์ต และเค้กฝอยทอง

18.30 น. เดินทางถึงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยสวัสดิภาพพร้อมของฝากแสนประทับใจ

หมายเหตุ กำหนดการโปรแกรมท่องเที่ยวนี้ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

2.2 2 Day Trip กำแพงแสน ไม่ถึงแสนก็เที่ยวได้

2 Days Trip จังหวัดนครปฐม

วันที่ 1

07.00 น. ออกเดินทางจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

07.15 น. ลูกทัวร์รับผลิตภัณฑ์กาแฟย้อนยุค ผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มโอทอประดับ 4 ดาว ของอำเภอกำแพงแสน เช่น กาแฟสด ชาชัก และเครื่องดื่ม

07.30 น. เดินทางถึง ชิฟฟ่อนเค้ก วรรณวนัช ชิม ชมการสาธิตการทำเค้กและเบเกอร์รี่ของดีกำแพงแสน

08.00 น. เดินทางถึงสถานที่ผลิตแชมพูสีนิล เอสเซนส์ รับฟังการบรรยายและทำกิจกรรมต่าง ๆ

09.00 น. เดินทางถึงร้านเค้กหนองพงนก ชมการทำเค้กและร่วมกิจกรรมแต่งหน้าเค้กด้วยตนเอง

10.00 น. เดินทางถึงร้านผลิต และจำหน่ายขนมเปี๊ยะกุหลาบ

10.30 น. เดินทางถึงสถานที่ผลิตดอกไม้ประดิษฐ์จากดินผสม ร่วมฟังบรรยายและทำกิจกรรมประดิษฐ์ดอกไม้ประดิษฐ์จากดินผสม สินค้า OTOP ระดับ 5 ดาว ต.ทุ่งกระพังโหม อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม

12.00 น. รับประทานอาหารเที่ยง ณ ร้านหน้าหม้อ ก๋วยเตี๋ยวบุฟเฟต์

13.30 น. เดินทางถึงชุมชนบ้านยางพัฒนา ชมการสาธิตวิธีทำสบู่ฟักข้าวน้ำผึ้ง ผลิตภัณฑ์ OTOP ระดับ 3 ดาว และเลือกซื้อสินค้าอื่นๆ

14.30 น. เดินทางไปชมการผลิตสบู่นมแพะ และเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ณ ชุมชนบ้านยางพัฒนา ต.ทุ่งกระพังโหม อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม

15.00 น. เดินทางไปชมการสาธิตกรรมวิธีการผลิตน้ำพริกมันกุ้ง อีกหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP ที่มีชื่อเสียงของ อ.กำแพงแสน

16.00 น. เดินทางถึง CowBoy Land มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะเกษตรกำแพงแสน ภาควิชาสัตวบาล ชมการเลี้ยงโคขุนกำแพงแสน ทำกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย และรับประทานอาหารเย็น ผลิตภัณฑ์ KU BEEF จากสหกรณ์โคเนื้อกำแพงแสน ผลิตภัณฑ์ OTOP ระดับ 2 ดาว

19.00 น. เดินทางถึงที่พัก สวนแสนปาล์ม เทรนนิ่ง โฮม และพักผ่อนตามอัธยาศัย

วันที่ 2

07.00 น. รับประทานอาหารเช้าพร้อมกันที่สวนแสนปาล์ม เทรนนิ่ง โฮม

07.30 น. เดินทางสู่ชุมชนบ้านหนองเทียม สถานที่ผลิตและจัดจำหน่ายสบู่พนาไพร

08.30 น. เดินทางถึงสถานที่ผลิตน้ำเห็ดหลินจือผสมน้ำผึ้ง ผลิตภัณฑ์ OTOP ระดับ 4 ดาว ของ อ.กำแพงแสน ชมการผลิตน้ำเห็ดหลินจือผสมน้ำผึ้งและชมผลิตภัณฑ์

09.30 น. เดินทางถึง ต.กระตีบ ฟังบรรยายและชมการผลิตรองเท้าหนัง NUNLONG ผลิภัณฑ์ OTOP อีกอย่างหนึ่งที่มีชื่อเสียงใน อ.กำแพงแสน

10.30 น. เดินทางไปชมการสาธิตการผลิตกระเป๋าผ้าฐิติรัช ผลิภัณฑ์สินค้า OTOP ระดับ 4 ดาว ใน ต.กระตีบ อ.กำแพงแสน และร่วมทำกระเป๋าผ้าคนละใบเพื่อเป็นของที่ระลึก

12.00 น. รับประทานอาหารเที่ยง และพักผ่อนตามอัธยาศัย

13.00 น. เดินทางถึงกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรห้วยหมอนทอง เลือกซื้อผลิตภัณฑ์สินค้าต่างๆ

13.30 น. เดินทางถึงสถานที่ผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์กลุ่มหอมจัง

14.00 น. เดินทางถึงกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกฟักข้าวบ้านปลักไม้ลาย ต.ทุ่งขวาง อ.กำแพงแสน ชมวิธีการผลิต และชม ช้อป น้ำฟักข้าว เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ

15.00 น. เดินทางถึงร้านมณีจันทร์ขนมไทย ข้าวเกรียบปากหม้อสมุนไพร สินค้า OTOP ระดับ 3 ดาว ต.ห้วยขวาง อ.กำแพงแสน ชมการสาธิตและเลือกซื้อของฝาก

16.00 น. เดินทางไปชิมและชมการผลิตลูกชิ้นเนื้อจระเข้ ผลิตภัณฑ์ OTOP ใน อ.กำแพงแสน

17.00 น. เดินทางกลับสู่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

หมายเหตุ โปรแกรมการเดินทางอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

3. แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบโอทอปนวัตวิถีแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

สินค้าผลิตภัณฑ์ได้รับเป็น OTOP ที่ได้รับมาตรฐานการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐ มีเอกลักษณ์ คุณสมบัติ สรรพคุณเฉพาะตัวเพิ่มมูลค่าในการเพิ่มกลิ่น รสชาติ รูปแบบผลิตภัณฑ์ และการแปรรูปให้ต่างจากท้องตลาดทั่วไป หากเป็นสินค้าบริโภคจะมีราคาถูก รสชาติหลากหลาย แต่เก็บรักษาได้ไม่นาน และสินค้าของใช้จะเป็นการใช้แรงงานที่มีฝีมือและความชำนาญของผู้ประกอบการ และชุมชน อันนำมาซึ่งรายได้ หากเพียงแต่ราคาที่จำหน่ายค่อนข้างราคาสูงถ้าเทียบกับสินค้าผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวกันตามท้องตลาด เพราะส่วนใหญ่เป็นสินค้าวิสาหกิจชุมชนที่ใช้แรงงานคนเป็นหลักไม่ได้ใช้เครื่องจักรใหญ่ ทำให้ปริมาณการผลิตต่อครั้งไม่สามารถผลิตมากแบบสินค้าโรงงานได้ ทั้งนี้ราคายังมีความยืดหยุ่นขึ้นกับชนิดของผลิตภัณฑ์ ฤดูกาล และอำนาจการต่อรองของลูกค้า เช่น ผลิตภัณฑ์ดอกไม้ประดิษฐ์จากดินขึ้นกับขนาด KU Beef เนื้อโคขึ้นกับชิ้นส่วน

เพราะแต่ละชิ้นส่วนจะมีความนุ่มที่แตกต่างกัน กล้วยกรอบทอง บางฤดูกาลกล้วยในท้องตลาดมีน้อย เรื่องการจัดจำหน่ายผ่านหน้าร้าน ตัวแทนจัดจำหน่าย การออกบูธงานต่าง ๆ ที่มีชื่อร้าน ตราโลโก้เด่นชัด และขายออนไลน์ผ่านช่องทาง Facebook, Line, Page ฯลฯ โดยจัดทำโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อให้ลูกที่ได้ลองใช้ส่วนใหญ่ประทับใจ และกลับมาใช้บริการซื้อต่ออีกครั้ง เป็นการส่งเสริมการตลาดลักษณะปากต่อปาก จากผู้ใช้เก่าบอกต่อผู้ใช้รายใหม่ในการแนะนำ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับ “ทุนอุดหนุนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน” ขอบพระคุณ กลุ่มผลิตภัณฑ์โอทอปนวัตวิถีกำแพงแสนที่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในชุมชน

บรรณานุกรม

นิสิตา เปาวิมาร. (2555). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี* (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. (2562). *ข้อมูลทั่วไป*. สืบค้น 10 มีนาคม 2562, จาก https://kps.ku.ac.th/v8/index.php/th/

วิคิเนีย มายอร์. (2555). *การศึกษาแรงจูงใจการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง* (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุกิจบัณฑิตย์.

วิภาพรรณ ดาราฉาย. (2556). *การศึกษาเปรียบเทียบวิจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอเมืองพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ* (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศรินทร์ทิพย์ คาวาโนเบะ. (2554). *แรงจูงใจและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดน่าน* (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). *ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต.* กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

ศิริภา กิจประพฤทธิ์กุล. (2556). *ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทัศนคติ และแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวที่ประเทศเกาหลีของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร.* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.

สำนักงานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน. (2563). *เครื่องหมายผลิตภัณฑ์ OTOP กรมการพัฒนาชุมชน*. สืบค้น 15 มีนาคม 2563, จาก https://cep.cdd.go.th/services/otop

สิริรัตน์ นาคแป้น. (2555). *พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการมาท่องเที่ยวเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุกิจบัณฑิตย์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2539). *การตัดสินใจ.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณี ลอมเศรษฐี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อัศวิน แสงพิกุล. (2552). *การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียและยุโรป.* นนทบุรี: ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

อารี พันธ์มณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ: ใยไหม ครีเอทีฟ กรุ๊ป.

อำเภอกำแพงแสน. (2562). *ข้อมูลทั่วไป.* สืบค้น 1 กุมภาพันธุ์ 2562 จาก , http://www.oic.go.th/INFOCENTER9/900/

Chen, J. S., Prebensen, N., & Huan T. C. (2015) Determining the motivation of wellness travelers. ANATOLIA: An International. *Journal of Hospitality and Tourism Research, 19(1*): 103-115.

Fluker, M., & Turner, L. N., (2015) motivation and expectations of the Whitewater Tourism. *Journal of Travel Research, 38(1)*, 380-389.

McKercher, B., & Wong, D. Understand Tourism Behaviour: Examing the Combined Impacts of Prior Visitation History and Destination Status. *Journal of Travel Research, 43,* 171-179.

Richards, M. (2004). *Object Shift and Scrambling in North and West Germanic: A Case Study in Symmetrical Syntax*. University of Cambridge.

Tawil, R. F., and Al Tamimi, A. M. (2013). Understanding Chinese Tourists' Travel Motivations: Investigating the Perceptions of Jordan Held by Chinese Tourists. *International Journal of Business and Social Science, 4(17)*, 164-170.

Walter, K. (1978). *The Working Class in Welfare Capitalism*. London: Routledge.

Online Learning Readiness among University Student in Thailand

Received 13 July 2021
Revised 16 July 2021
Accepted 15 September 2021

Rossarin Insawang
Thammasat University

ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the levels of online learning readiness among Thai university students in a Business Administration Program, and to find out the differences in the readiness levels between the first and the fourth-year students. 138 Business Administration Program students at a public university in Bangkok, Thailand participated in the research. The research instrument used was an online questionnaire asking for their online learning readiness in five dimensions. The results suggested that the participants were very ready for online learning, especially in the dimension of learning and computer/internet self-efficacy. The dimension of online communication self-efficacy was ranked third, while self-directed learning and learner control dimensions ranked the lowest. When exploring the difference between two groups of the students, it was found that the fourth-year students were slightly more ready than the first-year students; however, they were in the same readiness levels in all dimensions.

Keywords: Online learning, Online learning readiness, Thai university student

Introduction

Corona Virus or Covid-19 is the infectious and fatal disease that causes vastly impacts on the world's economy. It has become an unprecedented tragedy that stunned the education sector as well with fear to extend throughout the global education sector Dhawan (2020).

Most universities worldwide are currently becoming digitalized in their operation to answer for the changing demand of the current circumstance. Thus, there are different choices that the online pedagogical approaches have provided and it requires all the institution to accept them with the attempt to apply better technology. The emerging of online learning is

the best way to be an assisting tool during this turmoil and thus, the vital thing in this stage is online teaching–learning quality enhancement (Dhawan, 2020) In order to better understand how to reach effective online learning approaches in today's pandemic time, recognizing the university students' and institutions' readiness of online learning dimension is necessary.

Literature Review

Definition of Online Learning

The definition of the term "online learning" might vary regarding the context. To define technology-based learning in all its perspective, "online education" is the most commonly used term. Allen and Seaman (2015) defined online learning as one in which a minimum of 80% of the content material is educated online, whereby for face-to-face instruction uses, zero to 29% of the content material is online. Anderson (2011) considered online learning as a subset of distance education that has always been concerned with the provision of access to an educational experience that is more flexible in time and in space than campus-based education.

Online Learning Situations in Thailand in 2020-2021

Due to the global spread of COVID-19, all higher education institutions worldwide have been hit with the same crisis while they are attempting to continue the teaching and learning online. In February 2020, the Thai government decided to close all universities and schools to help control the spread of Covid-19. The nation went into the lock down by March 2020.This has had an effect on over 20 million kindergarten through university students Thomas (2020).

In late 2020 and early 2021, the situation had deteriorated. The new surge of COVID-19 hit Thailand only a couple of weeks after the second semester began in early December 2020. All education institutes (except small schools) in 28 red-zone provinces, including Bangkok, were directed by the Education Ministry to close, and the teaching and learning be implemented online again during January of 2021. Since the beginning of the pandemic, therefore, it can be said that most Thai students have experienced online learning for approximately 1-2 semesters.

Students' Online Learning Readiness

Hung et al. (2010) proposed that student readiness in online learning consists of five dimensions: 1. Learner Control, 2. Self-Directed Learning, 3. Motivation for Learning, 4. Online Communication Self-efficacy and 5. Computer & Internet Self-efficacy (CSE/ ISE)

Previous Related Studies

Martin et al. (2020) examined 177 students' perceptions of their readiness for online learning in The United States of America. In the study, a questionnaire was used. The findings revealed that students should understand and improve their characteristics as online learners, including their ability for time management, coordination, and technological competence. It is critical that students be trained in all said aspects.

Aldhafeeri and Khan (2016) conducted a study to find the online learning readiness of teachers and students at a high school in the State of Kuwait. The researcher used a questionnaire to collect data. The results showed that that more teachers than students believed that in online learning, the ethical issue is essential. On the contrary, students perceived that interface design is more essential for online learning readiness.

Hung et al. (2010) explored college students' readiness for online learning. The researcher used a questionnaire to collect data college students in Taiwan. The findings showed that students' levels of readiness were high in computer/internet self-efficacy, motivation for learning, and online communication self-efficacy and were low in learner control and self-directed learning. Additionally, the study found that higher grade students demonstrated slightly greater readiness in the dimensions of self-directed learning, online communication self-efficacy, enthusiasm for learning, and learner autonomy than lower grade students. Moreover, in the dimension of online networking self-efficacy, juniors and seniors were slightly more prepared than freshmen and sophomores.

Chung et al., (2020) explored online readiness among students in a university in Malaysia. The questionnaires used in this study. The result showed that students' readiness levels were high in computer and internet self-efficacy, moderate for self-directed learning and motivation for learning, and low for learner control, while gender had no effect on students' online readiness. Additionally, the second-year students showed significantly higher level of readiness in the dimension of computer and internet self-efficacy while the third-year students were significantly more ready in the dimension of leaner control.

Research Methodology

Subjects, Materials, and Procedures

138 Thai first and fourth year university students in the Business Administration program in a public university in Bangkok, Thailand participated in the study. The research instrument used was an online questionnaire adapted from Hung et al. (2010). The

questionnaire was comprised of 18 closed-ended items. The questionnaires were distributed and collected via online method during March, 2021. All 138 participants were asked to complete two parts of the questionnaire online starting from the first part: demographic information and the second part: levels of online learning readiness in five dimensions.

Data Analysis

The data collected were analyzed using the Microsoft Excel program to obtain statistical information of percentage, mean, median, mode, and standard deviation and presented in tables. As the questionnaire used five-point Likert scale statements asking for participants to indicate their level online learning readiness, the ranges of mean scores used to interpret the data are displayed as follows:

Table 1 The data collected were analyzed

Mean score	Interpretation of Readiness Level
4.21-5.00	Very high
3.41-4.20	High
2.61-3.40	Moderate
1.81-2.60	Low
1.00-1.80	Very low

Results and Discussion

Difference between the first-year student and the fourth-year student on Levels of online learning readiness

Table 2 Difference between the first-year student and the fourth-year student on Levels of online learning readiness in computer/internet self-efficacy dimension

Item	First-year		Fourth-year	
	Mean (SD)	Level	Mean (SD)	Level
1. I feel confident in performing the basic functions of Microsoft Office programs (MS Word, MS Excel, and MS PowerPoint).	3.76 (1.01)	High	3.83 (0.79)	High
2. I feel confident in my knowledge and skills of how to manage software for online learning.	3.61 (1.00)	High	3.94 (0.87)	High

Item	First-year		Fourth-year	
	Mean (SD)	Level	Mean (SD)	Level
3. I feel confident in using the Internet to find or gather information for online learning.	3.93 (0.83)	High	4.17 (0.91)	High
Total	3.77 (0.95)	High	3.98 (0.86)	High

Table 2 the overall first-year and fourth-year students' readiness of online learning were both in high level as presented by mean score of 3.77 and 3.98 respectively.

Table 3 Difference between the first-year student and the fourth-year student on Levels of online learning readiness in self-directed learning dimension

Item	First-year		Fourth-year	
	Mean (SD)	Level	Mean (SD)	Level
1. I carry out my own study plan.	3.56 (1.13)	High	3.72 (0.97)	High
2. I seek assistance when facing learning problems.	3.94 (1.12)	High	4.13 (0.89)	High
3. I manage time well.	3.55 (1.13)	High	3.85 (1.03)	High
4. I set up my learning goals.	3.62 (1.07)	High	3.92 (0.97)	High
5. I have higher expectations for my learning performance.	3.93 (1.03)	High	3.98 (1.00)	High
Total	3.70 (1.08)	High	3.92 (1.00)	High

Table 3 the overall first-year and fourth-year students' readiness of online learning were both in high level as presented by mean score of 3.70 and 3.92 respectively.

Table 4 Difference between the first-year student and the fourth-year student on Levels of online learning readiness in learning control (In an online context) dimension

Item	First-year		Fourth-year	
	Mean (SD)	Level	Mean (SD)	Level
1. I can direct my own learning progress.	3.75 (1.01)	High	3.87 (1.03)	High
2. I can focus on lesson even there are many distraction on other online activities when learning online (instant messages, Internet surfing, chat application).	3.20 (1.22)	Moderate	3.53 (1.25)	High
3. I repeated the online instructional materials on the basis of my needs.	3.69 (1.00)	High	3.91 (0.85)	High
Total	3.55 (1.08)	High	3.77 (1.04)	High

Table 4 the overall first-year and fourth-year students' readiness of online learning were both in high level as presented by mean score of 3.55 and 3.77 respectively

Table 5 Difference between the first-year student and the fourth-year student on Levels of online learning readiness motivation for learning (In an online context) dimension

Item	First-year		Fourth-year	
	Mean (SD)	Level	Mean (SD)	Level
1. I am open to new ideas.	4.01(1.11)	High	4.21(0.86)	Very High
2. I have motivation to learn.	3.56(1.15)	High	3.75(1.09)	High
3. I improve from my mistakes.	3.94(1.03)	High	4.09(0.94)	High
4. I like to share my ideas with others.	3.90(1.05)	High	4.17(0.91)	High
Total	3.80(1.08)	High	4.01 (0.98)	High

Table 5 the overall first-year and fourth-year students' readiness of online learning were both in a high level as presented by mean score of 3.80 and 4.01 respectively.

Table 6 Difference between the first-year student and the fourth-year student on Levels of online learning readiness online communication self-efficacy dimension

Item	First-year		Fourth-year	
	Mean (SD)	Level	Mean (SD)	Level
1. I feel confident in using online tools (email, discussion) to effectively communicate with others.	3.75 (1.01)	High	3.87 (1.03)	High
2. I feel confident in expressing myself (emotions and humor) through text.	3.20 (1.22)	High	3.53 (1.25)	High
3. I feel confident in posting questions in online discussions.	3.69 (1.00)	High	3.91 (0.85)	High
Total	3.75(1.09)	High	3.94 (0.98)	High

Table 6 the overall first-year and fourth-year students' readiness of online learning were both in high level as presented by mean score of 3.75 and 3.94, respectively.

Research question 2 aimed at exploring whether there were any differences in the readiness levels between the first- and the fourth-year students in Business Administration program. Overall, the students in this program reported the highest level of readiness in motivation dimension. Additionally, as seen in Table 4.6, the fourth-year students were at a higher level of readiness than the first-year students even though both groups reported at a high level in this dimension. It was possible that the more mature the students were, the more they were ready for online learning. This result was in accordance with Hung et al. (2010) who explored college students' readiness for online learning in Taiwan, and they revealed that maturity could be the most essential factor in students' abilities to monitor, manage, control, and motivate their online learning.

In regards to computer self-efficacy dimension, referring to Table 4.3, there were few differences between the first- and the fourth-year students, indicating that both groups were very ready in this dimension. These results were opposite from Unal et al. (2014) who investigated students' readiness for online learning in Turkey. They found that as students' grade levels increased, they became more positive in their use of technology.

Ranking in a third place was communication self-efficacy dimension as discussed in Table 4.7. The first-year and the fourth-year students marked themselves at a high level of

readiness for this dimension. As suggested by Hung et al. (2010), higher-grade students were perhaps more accustomed to communicating with their teacher and peers through computer-mediated communication in the online learning context.

Last but not least, learner control and self-directed was in the lowest ranking. As seen in Table 4.4 and 4.5, the findings reported that when compared to other dimensions, the participants in both years had the lowest readiness level in the dimension of learner control and self-directed learning. The data do support the results of Martin et al.'s (2020), the participants rated the activities of "staying on task" and "avoiding distractions while studying" very low, suggesting that it was challenging for them to stay focused during online learning sessions. Time is another challenging factor as the researchers suggested that students in online learning environment have to manage their time and schedule well and to balance between work and family. They also have to stay focused while participating in the course and be self-disciplined.

Conclusion and Recommendations

Conclusions

The purpose of this study was to investigate levels of online learning readiness among first and fourth year university students in the Business Administration program in Thailand. The research instrument used was online questionnaire. In terms of online learning environment, there are the five dimensions of student readiness which are computer/internet self-efficacy, self-directed learning, learner control, motivation for learning, and online communication self-efficacy.

To answer the first research question, it was discovered that the participants believed that they were very ready for online learning. Motivation for learning was ranked first and this result could positively affect their learning since motivation enhances their desires and enjoyment to learn, and it also facilitates student's efforts to study. Moreover, the perceived value of learning, learning behaviors and attitudes of student are highly influenced by motivation. Computer/internet self-efficacy dimension was ranked second in the participants' online learning readiness. This might be because these days, university students are highly exposed to technology-rich environment so they are very familiar with and are skillful in using digital technological tools. The dimension of online communication self-efficacy was ranked third. In this dimension, asking question is a necessary part of the learning experience which a good way to get a better understanding of a subject matter. Lastly, the lowest level of online

learning readiness in this study are self-directed learning and learner control dimension. This means that students should be trained more in the aspects of self-disciplined so that they can devote enough time to the course, post discussion-related messages, and send their work on time. Student must also be encouraged to improve their time management skills when learning online.

The second objective was to investigate the differences in the readiness levels between the first and the fourth year students in Business Administration program. In the motivation, computer self-efficacy, and communication self-efficacy dimensions, the fourth-year students appeared to be slightly more ready than the first-year students, but they were in the same level of readiness. This was possible that the more mature the students are, the more they are ready for online learning. Also, it is possible that the older students are more familiar with communicating with their teachers and classmates than the younger students because of their experiences. Additionally, in the technology-rich surroundings, the older students tend to be more skillful in using digital technological tools (Aldhafeeri & Khan, 2016). Last but not least, the participants in both groups had the lowest level of readiness in the dimension of learner control and self-directed learning. The researcher believed that individual students have to find the most suitable way to motivate themselves to stay focus on the content while participating in online courses. Furthermore, they should be able to balance work and personal time by planning and managing their schedule well.

Implications of the Study

The findings of the present study could be beneficial to teachers to understand if students are ready for the online classes so that they can improve the online learning and teaching experiences. First of all, it is suggested that teachers may need to train and encourage students to develop learner-control skills and self-directed learning for online learning contexts such as to improve their time management skills. Secondly, to encourage students to be more interactive in the online classes, teachers could create a positive and inviting learning community by having various cooperative activities such as group sharing and group discussions. Additionally, teachers may add activities that urge student to express their voices through voting or commenting on issues relating to the subject of learning.

Recommendations for future research

The findings of this study were concerned only with a specific group of Business Administration major students, and therefore, the results cannot be generalized to other groups of university students. The future research may compare the results among various

students in difference majors or across universities to gain more interesting results. Last but not least, due to time limitations, this research used only the quantitative method. In the future, an incorporation of a qualitative data from interview or focused group can yield more in depth and insightful findings regarding students' online learning readiness.

References

Al-araibi, A.A.M., Mahrin, M.N.B. & Yusoff, R.C.M. (2019). Technological aspect factors of E-learning readiness in higher education institutions: Delphi technique. *Educ Inf Technol*, *24*, 567–590. https://doi.org/10.1007/s10639-018-9780-9

Aldhafeeri, F.M. & Khan, B.H. (2016). Teachers' and Students' Views on E-Learning Readiness in Kuwait's Secondary Public Schools. *Journal of Educational Technology Systems, 45*(2), 202–235 DOI: 10.1177/0047239516646747

Allen, E., & Seaman, J. (2007). Online nation: *Five years of growth in online learning*. The Sloan Consortium.

Anderson, T. (2011). *The theory and practice of online learning*. Athabasca University Press.

Chayomchai, A., Phonsiri, W., Junjit, A., Boongapim, R & Suwannapusit, U. (2020). Factors affecting acceptance and use of online technology in Thai people during COVID-19 quarantine time. *Management Science Letters, 10*(13), 3009-3016. http://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_160.pdf

Chung, E., Noor, N. M., & Mathew. V.N. (2020). Are You Ready? An Assessment of Online Learning Readiness among University Students. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, *9*(1), 301–317. DOI:10.6007/IJARPED/v9-i1/7128

Chung, E., Subramaniam, G. & Dass, L.C.(2020) Online Learning Readiness Among University Students in Malaysia Amidst Covid-19. *Asian Journal of University Education (AJUE), 16*(2). https://doi.org/10.24191/ajue.v16i2.10294

Clark, R. C., & Mayer, R. E. (2016). *E-Learning and the science of instruction: Proven guidelines for consumers and designers of multimedia learning, 37*(4). John Wiley & Sons.

Dhawan, S. (2020) Online Learning: A Panacea in the Time COVID-19 Crisis. *Journal of Educational Technology Systems, 49*(1) , 5–22. DOI: 10.1177/0047239520934018

Gray, J. A., & Diloreto, M. (2016). The effects of student engagement, student satisfaction, and perceived learning in online learning environments. *NCPEA International Journal of Education Leadership Preparation, 11*(1). https://www.researchgate.net/publication/310672442

Imsa-ard (2020) Thai University Students' Perceptions towards the Abrupt Transition to 'Forced' Online Learning in the COVID-19 Situation. *Journal of Education Khon Kaen University, 43*(3), 30-44. https://www.tcithaijo.org/index.php/edkkuj

Jolliffe, A., & Stevens, D. (2012). *The online learning handbook: Developing and using web-based learning*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9780203062432

Keengwe, J & Georgina D. (2012). "The digital course training workshop for online learning and teaching." *Education and Information Technologies*, *17*(4), 365-379. https://10.1007/s10639-011-9164-x

Lee, K. (2017). Rethinking the accessibility of online higher education: A historical review. *The Internet and Higher Education*, *33*, 15–23. DOI:10.1016/j.iheduc.2017.01.001

Lin, B & Hsieh, C.T. (2001) Web-based teaching and learner control: a research review. *Computer &Education*, *37*(3-4), 377-386 DOI:10.1016/S0360-1315(01)00060-4

Lopes, C. T. (2007). Evaluating e-learning readiness in a health sciences higher education institution. *Proceedings of IADIS International Conference of E-learning.* http://www.carlalopes.com/pubs/lopes_I ADIS_2007.pdf

Lowenthal, P. R., Bauer, C., & Chen, K.Z. (2015). Student Perceptions of Online Learning: An Analysis of Online Course Evaluations. *American Journal of Distance Education, 29*(2), 85-97. DOI: 10.1080/08923647.2015.1023621

Martin, F., Stamper, B., & Flowers, C. (2020). Examining student perception of their readiness for online learning: Importance and confidence. *Online Learning, 24*(2), 38-58. https://doi.org/10.24059/olj.v24i2.2053

Thai PBS World's General Desk (2021, January 12). *Millions of kids suffer 'COVID slide' as Thai education hit by new virus wave.* ThaiPBSworld. https://www.thaipbsworld.com/millions-of-kids-suffer-covid-slide-as-thai-education-hit-by-new-virus-wave/

Hung, M. L., Chou, C., Chen, C. H. & Own, Z.Y. (2010) Learner readiness for online learning: Scale development and student perceptions. *Computers & Education*, *55*(3), 1080-1090. DOI: 10.1016/j.compedu.2010.05.004

Oliver, R. (2001). Assuring the quality of online learning in Australian higher education. *Proceedings of Moving Online II Conference*, 222-231. https://ro.ecu.edu.au/ecuworks/4792

Rieley, J.B. (2020, March 12). *Corona Virus and its impact on higher education*. Research Gate. https://www.researchgate.net/post/Corona_Virus_and_its_impact_on_higher_education

Rosenberg, M. J. (2001) E-Learning. *Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age.* McGraw-Hill.

Tinggui C., Lijuan P.,Xiaohua Y., Jingtao R.,Jianjun Y. & Guodong C. (2020) Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic, 8, 200-226. doi:10.3390/healthcare8030200

Ünal Y., Alır G, & Soydal I., (2014) Students Readiness for E-Learning: An Assessment on Hacettepe University Department of Information Management. *Springer-Verlag Berlin Heidelberg ,* 423, 137-147. DOI:10.1007/978-3-662-44412-2_13

ความเหลื่อมล้ำทางสังคมในพื้นที่การท่องเที่ยวโดยชุมชน

Social inequality in community-based tourism

Received 17 July 2021
Revised 19 July 2021
Accepted 15 September 2021

อรรฆพร กิ๊กค้างพลู
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
Akkhaporn Kokkhangplu
Mae Fah Luang University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยผสมผสาน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาครวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จำนวน 400 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล และเพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้จึงได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาครวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ระดับความคิดเห็นประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดย ความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ, ความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็น และ ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน ในขณะที่ผลการศึกษาเชิงคุณภาพสิ่งที่จำเป็นในการลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่การท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้น จะต้องมีการแก้ไขอย่างรอบด้าน โดยจากผลการศึกษาพบว่าการท่องเที่ยวโดยชุมชนควรจะแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในทุกด้าน ทุกมิติที่เกี่ยวข้องเนื่องจากทุกมิติต่างมีปัญหาที่แตกต่างกันไปในแต่ละประเด็นแต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่เป็นรากฐานของความเหลื่อมล้ำในแต่ละพื้นที่คือ ทางด้านความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งการแก้ไขปัญปัญหาเหล่านี้จะต้องได้รับการร่วมมือจากทุกฝ่าย ทุกภาคส่วน ทั้ง ภาครัฐ ภาคชุมชน ภาคเอกชน ให้ความร่วมมือกันในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้เกิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความเหลื่อมล้ำทางสังคม การท่องเที่ยวโดยชุมชน การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

Abstract

This study is mix research which was conducted with the objective 1) to study the opinions on social inequality sustainable community-based tourism 2) to propose guidelines to solve social inequality issues with sustainable community-based tourism which collecting data with population involved in the tourism community area in each region. Survey questionnaires were collected from 400 which analyze data with statistical descriptive, average, standard deviation, interpretation and for completeness of the contents of this study was to use qualitative research participants by In-Depth Interview to collect data from the sample with population involved in the tourism community area in each region. The results showed that the opinion levels on social inequality and community-based tourism are in the agree level. The resolving poverty and strengthening the community with the highest average. The inequality in unfair practice by state power, and issues with the lowest opinion level is the inequality in reaching the education system and youth development. Meanwhile, the results of qualitative research needed to reduce inequality in CBT. According to the study, community-based tourism should address inequality in all aspects. Every dimension has different problems in each issue. However, the most important issue that causes the inequality in CBT is in terms of inequality the resolving poverty and strengthening the community. Therefore, the community can be self-reliant Solving these problems will require cooperation from all sectors, including the government, community, and private sector, to cooperate in building the strength of the community for sustainable community-based tourism.

Keywords: Social inequality, Community-based tourism, Sustainable community development

บทนำ

ความเหลื่อมล้ำทางสังคมเป็นปัญหาหลักที่สำคัญของการดำเนินการบริหารจัดการ หากมีการจัดการนโยบาย การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่ควบคู่ไปกับการรักษาระดับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจะสามารถลดความเหลือมล้ำทางสังคมผ่านกระบวนการบริหารจัดการที่เป็นธรรม ในปัจจุบันประเทศไทยมีนโยบายในการบริหารเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมให้ได้มากที่สุด แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) สนับสนุนการสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ แผนพัฒนาแห่งชาติมีการจัดเตรียมเพื่อให้เกิดการลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ชุมชน และสังคมได้อย่างรอบด้านเพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกันมากที่สุด โดยในแต่ละชุมชนนั้นต่างจำเป็นต้องมีหัวใจสำคัญในการจัดการอย่างบูรณาการครอบคลุม 4 มิติ ซึ่งประกอบด้วย การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน การเพิ่มผลประโยชน์

และลดผลกระทบเชิงลบทางสังคม การเพิ่มผลประโยชน์และลดผลกระทบเชิงลบทางวัฒนธรรมแก่ชุมชนและนักท่องเที่ยว และ การเพิ่มผลประโยชน์และลดผลกระทบเชิงลบทางสิ่งแวดล้อม ไปจนถึงความเหลื่อมล้ำทางโอกาสการศึกษา การเข้าถึงการศึกษา ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ การเข้าถึงการศึกษาได้อย่างเท่าเทียมนั้นเป็นปัญหาที่สำคัญ (Pattarawat, 2016) นอกจากนี้ความเหลื่อมล้ำและความไม่เท่าเทียมนั้น Antoine (2019) สถานการณ์ที่กลุ่มคนบางกลุ่มในสังคมไม่มีความเท่าเทียมในสถานะทางสังคม ชนชั้นทางสังคม และกลุ่มสังคม รวมถึงสิทธิต่างๆ ในสังคม ทั้งสิทธิในการออกเสียง สิทธิในการเข้าถึงบริการสาธารณะของรัฐ ซึ่งทั้งหมดแล้วทุกคนในสังคมควรมีสิทธิได้รับอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ความเหลื่อมล้ำในสังคมทั่วไปสามารถแบ่งออกได้หลายมิติ ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติ และความเหลื่อมล้ำในการรับบริการสาธารณะ (Kangsanan, 2016) กล่าวถึงประเภทของความเหลื่อมล้ำออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ความเหลื่อมล้ำด้านสังคม-การเมือง ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และ ความเหลื่อมล้ำทางสุขภาพ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าสถานการณ์การแก้ไขปัญหาความยากจนจะเป็นไปในทางที่ดีขึ้น แต่ก็ยังเกิดความเหลื่อมล้ำขึ้นในสังคมไทย ซึ่งในบริบททางเศรษฐศาสตร์แล้วต้องถือว่าความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความไม่สำเร็จในการดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างหนึ่ง และสาเหตุหลักๆ ที่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการกระจายรายได้ (Fofack and Zeufack, 2000) ได้เสนอว่าปัญหาการกระจายรายได้ล้วนมีผลมาจากปัจจัยด้านการศึกษา การเข้าถึงสินเชื่อในระบบการโอนเงินในครอบครัว และการกระจุกตัวของความมั่งคั่งในแต่ละพื้นที่ซึ่งประเทศไทยเองก็เผชิญกับปัญหานี้เช่นกัน เมื่อกล่าวถึงปัญหาความเหลื่อมล้ำของสังคมไทย มักจะนึกถึงความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจเป็นอันดับแรก (United Nations Development Programme, 1977) จากประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นนั้นปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยเกิดขึ้นตั้งแต่อดีตเรื่อยมาและยังไม่ได้มีการแก้ไขอย่างจริงจัง จึงทำให้ระดับความรุนแรงของปัญหาดังกล่าวทั้งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยความเหลื่อมล้ำมักพิจารณาเฉพาะบริบททางเศรษฐกิจหรือทางด้านรายได้เป็นหลัก นอกจากนี้หากมองทางด้านการศึกษาเกี่ยวความเหลื่อมล้ำ ซึ่งส่วนใหญ่นักวิชาการต่างให้ความสำคัญและมีการศึกษาเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำทางด้านสุขภาพ (Coburn, 2004; Deaton, 2003; Kondo et al., 2012) ความเป็นอยู่ของผู้คนในสังคมมากขึ้น และลำดับถัดมานั้นมีการศึกษาเกี่ยวความเหลื่อมล้ำทางเพศ (Jerry, 1996; S and Bhanu, 1995) และทางด้านแรงงานในสังคมที่เกิดขึ้น (David, 2001; Mills, 2003) ซึ่งในแต่ละความเหลื่อมล้ำนั้นต่างมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเห็นได้ว่า หากมีความเหลื่อมล้ำด้านใดด้านหนึ่งแล้วนั้นจะสามารถส่งผลกระทบไปยังความเหลื่อมล้ำอีกมิติหนึ่ง ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ความเหลื่อมล้ำในแต่ละรูปแบบต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันจึงเป็นที่มาของการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นความเหลื่อล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ภาครัฐสามารถกำหนดนโยบายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของคนในกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. ภาครัฐสามารถสร้างเป็นแนวทางเพื่อการสร้างความเข้าใจและแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมในกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตและความเท่าเทียมมากยิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัยนี้ช่วยในการเติมเต็มช่องว่างเกี่ยวกับการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ให้เพิ่มมากขึ้น และ สามารถเติมเต็มเกี่ยวกับงานวิจัยทางด้านความเหลื่อมล้ำในชุมชนท่องเที่ยวในสาขาวิชาการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

4. ผลการเสนอแนะรูปแบบการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนที่ทำการท่องเที่ยวและชุมชนอื่นๆ สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนการปฏิบัติงานในชุมชนท่องเที่ยว และชุมชนอื่นๆได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย มุ่งเน้นในการวิจัยเรื่องความเหลื่อมล้ำทางสังคมในพื้นที่การท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางแก้ไขประเด็นเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำทางสังคมในพื้นที่การท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน และความยั่งยืนภายในพื้นที่การท่องเที่ยวโดยชุมชนภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

ความเหลื่อมล้ำทางสังคม

ความเหลื่อมล้ำทางสังคมถูกสร้างโดยสังคมผ่าน 2 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการกำหนดบทบาททางสังคม บุคคลถูกจัดสรรให้อยู่ในบทบาทและจุดยืนเหล่านี้และได้รับรางวัล ในคุณค่าที่ไม่เท่าเทียมกัน 2) กระบวนการเหลื่อมล้ำทางสังคมที่ถูกกำหนดโดยระบบการจัดชั้นโครงสร้างทาง และทำให้เกิดการเข้าถึงไม่เท่า

เทียมกัน ต้นตอของความเหลื่อมล้ำในแต่ละมิติคือการพิจารณาว่าอะไรเป็นปัจจัยที่เสริมแรงของความเหลื่อมล้ำ ผลกระทบที่ปลายทางของความเหลื่อมล้ำที่ดำเนินอยู่ตามแนวคิดความเหลื่อมล้ำแนวราบ (Frances, 2016) ความไม่เป็นธรรมมีต้นตอมาจากความเหลื่อมล้ำ โดยการศึกษาความเหลื่อมล้ำทางสังคมนี้ จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำทางสังคม ใน 6 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้ 1) ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน การมีโอกาสทางการศึกษา และการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง เพื่อสร้างทัศนคติ ทักษะความสามารถในด้านต่าง ๆ (Achawananthakul, 2013; Chintrakarn and Chen, 2011; Sanwong, 2012; Suwanmolee, 2017; Tawonatiwas, Teerawithayalers, Tuanchaeme, Cheaysai, and Kitchainukoon, 2013) 2) ความเหลื่อมล้ำทางด้านการพัฒนาด้านกายภาพของชุมชน เป็นการพัฒนาจัดการพื้นที่ส่วนรวม พื้นที่สาธารณะให้มีลักษณะการเป็นเมืองน่าอยู่ ให้มีความสะดวกในการสัญจร สงบ สะอาด ปลอดภัย โดยใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ชุมชนมีส่วนร่วม (Chowathanakun, 2014; Frances, 2016; Maozhong and Hua, 2011; Sirisrisak and Patchakreng, 2016; Tawonatiwas et al., 2013) 3) ความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน คือการมีงานทำ การว่างงาน การมีรายได้ สินทรัพย์ หนี้สิน โอกาสการทำงาน การเข้าถึงแหล่งทุน ผู้ด้อยโอกาสภาระที่พึ่งพิง ผู้สูงอายุ เด็ก ความเข้มแข็งของชุมชน การพึ่งพาตนเอง ความสามัคคีความพอเพียง ศักยภาพของชุมชนในการพัฒนาความสัมพันธ์ของคนในชุมชน (Acemoglu, 2002; Chintrakarn and Chen, 2011; Mayer, 2010; Sanwong, 2012; Wright, 2003) 4) ความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับชุมชน การใช้อำนาจรัฐ การไม่เป็นธรรม ด้านการบริการ ด้านนิติบัญญัติ ด้านตุลาการ (Frances, 2016; Khan, Khan, Zaman, Hassan, and Umar, 2014; Khuain, 2008; Suwanmolee, 2017) 5) ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ การเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานจากรัฐ นโยบายและมาตรการของรัฐ คุณภาพของการบริการที่ได้รับ การเข้าถึงสาธารณูปโภคพื้นฐานและบริการสาธารณะ ที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัย การศึกษา การอมรมอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กีฬา นันทนาการ สิ่งแวดล้อมและความรื่นรม สวัสดิการสังคมผู้ด้อยโอกาส (Achawananthakul, 2013; Chowathanakun, 2014; Suwanmolee, 2017; Tawonatiwas et al., 2013) 6) ความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็น เป็นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ (Chowathanakun, 2014; Cingranelli, 1981; Frances, 2016; Khuain, 2008)

สรุปผลจากความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยว พบว่าความเหลื่อมล้ำในแต่ละประเภทมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวผ่านการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นอย่างมาก จากประเด็นความเหลื่อมล้ำทางด้านการศึกษาของเยาวชน จะเห็นได้ว่า หากการศึกษาของเยาวชนในชุมชนการท่องเที่ยวนั้นได้รับการศึกษาน้อยจะมีผลกระทบต่อการทำงานในอนาคต ซึ่งการศึกษาถือได้ว่าเป้นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเยาวชนรุ่นใหม่ผู้ที่จะสานต่อการท่องเที่ยวของชุมชนในอนาคต นอกจากนี้ความเหลื่อมล้ำทางด้านการพัฒนาด้านกายภาพของชุมชน ยังเป้นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาพื้นที่ที่จะสามารองรับการท่องเที่ยว และเป็นการพัฒนาพื้นที่และคุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ไปพร้อมๆกัน ในขณะที่ความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่การท่องเที่ยวภายในชุมชน

จะต้องช่วยกันแก้ไขปัญหา สร้างงานสร้างอาชีพทั้งทางตรงและทางอ้อมของคนในพื้นที่ให้สอดคล้องเพื่อรองรับการท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและอนาคตทั้งอีกเป็นทางหนึ่งในการกระจายรายได้ และเป็นการสร้างพื้นฐานความเป็นอยู่ที่ดีของคนในพื้นที่ให้มีความมั่นคงอีกด้วย มากไปกว่านั้นการท่องเที่ยวโดยชุมชนยังเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับชุมชนเนื่องจากพื้นที่บางพื้นที่ไม่มีการสนับสนุน ทั้งยังไม่มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ชุมชน จึงทำให้เห็นว่า การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมของภาครัฐนั้นแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเหลื่อล้ำในสังคมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ การท่องเที่ยวเป็นอีกหนึ่งอย่างที่จะสามารถสร้างการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐได้ง่าย เมื่อการท่องเที่ยวชุมชนใดได้รับการพัฒนามีชื่อเสียงการเจริญย่อมเข้าไปสู่ชุมชนได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ งบประมาณต่างๆจากภาครัฐก็จะสามารถเข้าถึงทรัพยากรเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐได้ง่ายขึ้น แต่ทั้งนี้ในบางพื้นที่ที่ยังไม่มีการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากนักก็จะเกิดประเด็นเกี่ยวกับการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐที่ยาก ซึ่งบางพื้นที่การท่องเที่ยวโดยชุมชนอยู่พื้นที่ที่ห่างไกลจากในเมือง และ ความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็นในพื้นที่การท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีผู้นำในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน แต่อย่างไรก็ตามนั้น บางพื้นที่ผู้นำอาจจะมีส่วนให้เกิดความเหลื่อล้ำได้เนื่องจากมีการใช้อำนาจเพียงผู้เดี่ยว ทั้งนี้การท่องเที่ยวที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีการวางแผนร่วมมือ ปฏิบัติ ร่วมกัน เพื่อให้คนทุกคนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวภายในชุมชน มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนตนเองให้เกิดควายั่งยืน และเป็นการลดผลกระทบความเหลื่อมล้ำในด้านอื่นๆอีกด้วย

การท่องเที่ยวโดยชุมชน

การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism) เป็นการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นผู้จัดการทิศทางการท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของชุมชนซึ่งคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม Sarobol (2004) โดยอยู่บนรากฐานความคิดว่าชาวบ้านคนในชุมชนทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรมี่มีอยู่ในชุมชนและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเป็นการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเช่นด้านธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ รวมไปถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชน และวิถีการผลิตของชุมชนโดยการนำมาใช้เป็นปัจจัยหรือต้นทุนในการจัดการเพื่อการท่องเที่ยวให้เหมาะสม นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้คนในท้องถิ่นในพื้น (Suansri, 2003; Pradubsuk, 2006) กระบวนการเรียนรู้การท่องเที่ยวโดยชุมชนจำเป็นต้องคำนึงถึงความยั่งยืนของ สังคม และวัฒนธรรม รวมไปถึง สิ่งแวดล้อม โดยการกำหนดการจัดการทิศทางการท่องเที่ยวผ่านชุมชนเพื่อชุมชน Thongma (2010) การท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มองชุมชนเป็นศูนย์กลาง หรือฐานเพื่อเป็นการกำหนดทิศทาง แผนงาน แผนปฏิบัติการของตนเองโดยดำเนินการพร้อมกันทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม Sangkakorn (2008) ได้อ้างถึงผลประโยชน์ในสิ่งที่ชุมชนพึงจะได้รับจากการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ ชุมชนเกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนเป็นประโยชน์แก่การเรียนรู้ สร้างความรู้ เกิดการพัฒนาชุมชนซึ่งจะเป็นไปตามศักยภาพของชุมชนแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความเข้าใจถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนที่เน้นการพึ่งตนเองของชุมชน

เป็นหลักไม่มุ่งเน้นที่เศรษฐกิจ เพราะจะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในส่วนเรื่องของผลประโยชน์ภายในชุมชน และยังก่อให้เกิดความแตกแยกในชุมชนในที่สุด

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น ภายใต้การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวของท่องถิ่นให้คงรักษาซึ่งเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และระบบนิเวศในพื้นที่ให้คงอยู่ตลอดไป Payakwichien (2000)กลยุทธ์หรือวิธีการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนนี้ ผู้รับผิดชอบการพัฒนาจะต้องร่วมดำเนินการ ร่วมคิด ร่วมทำ กับพหุภาคี ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบและพันธกิจที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วน Swarbrooke (1998) การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนเป็นการท่องเที่ยวซึ่งทำให้เศรษฐกิจเจริญงอกงาม แต่ต้องไม่ทำลายทรัพยากรซึ่งเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นอกจากนี้ต้องไม่ส่งผลกระทบในด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนในท้องถิ่น การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนควรมีลักษณะ เป็นการท่องเที่ยวที่มีความต่อเนื่อง ของทรัพยากรธรรมชาติ และความต่อเนื่องของวัฒนธรรมซึ่งจัดเป็นทรัพยากรหลักในการท่องเที่ยว และสามารถมอบประสบการณ์นันทนาการที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยว เป็นการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ Choibamroong (2009) หลักการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะต้องมีลักษณะ การมีส่วนร่วมของชุมชน ความร่วมมือของกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การสร้างโอกาสการจ้างงานที่มีคุณภาพ การกระจายผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว การใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าเกิดประโยชน์สูงสุด การวางแผนระยะยาว ความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร

1) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาครวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

2) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค

กลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ เนื่องจากประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค ได้แก่ ชุมชนที่ทำการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยเอ็ด สุโขทัย และชุมพร มีจำนวนมากและไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น สำหรับขนาดตัวอย่างจึงสามารถคำนวณได้จากสูตรที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (1953) ซึ่งได้กำหนดระดับค่าความเชื่อมันร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้นสำหรับกลุ่มขนาดตัวอย่างอย่างน้อยใช้ทั้งหมด 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเพื่อเป็นการป้องการการตกหล่นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และเพื่อให้ได้ข้อมูลในการเก็บรวบรวมวิจัยได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตาม

วัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างไม่ใช้ความน่าจะ เป็น (Nonprobability Sampling Method) แบบการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค

2) กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ คือ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งสิ้น 36 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ที่สามารถให้ข้อมูลด้านประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน และ แนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเรื่องประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน แบ่งเป็นส่วนของปัจจัยบุคคล ประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน และ ข้อเสนอแนะ โดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตรประเมินค่ามี 7 ระดับ และ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ ใช้รูปแบบคำถามกึ่งโครงสร้าง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ศึกษาหลักการ รูปแบบ วิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) กำหนดกรอบและแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย และ ร่างแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับการวิจัยให้สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติงานที่กำหนด

3) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยผลการประเมินค่า IOC ของทุกข้อคำถาม มากกว่า 0.5 แสดงว่า แบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความถูกต้องของเนื้อหา

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง มีค่า Reliability เท่ากับ 0.984

5) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม จากทางคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ไปยังพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีดำเนินงานและขออนุญาตเก็บ รวบรวมข้อมูลจากพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน

2) ขอความอนุเคราะห์จากพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

3) ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) สำหรับคนในชุมชน จากทางคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ไปยังผู้นำชุมชนพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีดำเนินงานและขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับคนในชุมชน เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลจากคนในพื้นที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อกับการท่องเที่ยวภายในชุมชน

2) ขอความอนุเคราะห์จากผู้นำชุมชน ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) สำหรับคนในชุมชน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในด้านแนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนได้ข้อมูลที่อิ่มตัวหรือวนกลับซ้ำเดิม

3) ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เที่ยงตรงและแท้จริง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ทำการวิเคราะห์ความคิดเห็นประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ แปลความหมายเป็นรายข้อ ตามระดับความสำคัญ 7 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยมาก ไม่เห็นด้วยมากที่สุด มีลักษณะเป็น มาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จับกลุ่มคำซ้ำ หรือ คำที่มีความหมายเดียวกัน โดยใช้โปรแกรม NVivo ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงวิพากษ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเที่ยงตรงและแท้จริง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

พบว่า ประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาค จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65 มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน	4.55	.928	เห็นด้วย
2. ความเหลื่อมล้ำทางด้านการพัฒนาด้านกายภาพของชุมชน	4.73	.888	เห็นด้วย
3. ความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน	5.01	.877	เห็นด้วย
4. ความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ	4.84	1.088	เห็นด้วย
5. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ	4.73	.864	เห็นด้วย
6. ความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็น	4.79	.930	เห็นด้วย
รวม	4.77	.783	เห็นด้วย

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน อยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 5.01) รองลงมา ความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ อยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.84) ความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.79) ความเหลื่อมล้ำทางด้านการพัฒนาด้านกายภาพของชุมชน และความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ มีระดับความคิดเห็นเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.73) และ ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นต่ำสุด คือ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน (ค่าเฉลี่ย 4.55) ตามลำดับ

2. สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่เหมาะสมสำหรับการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนอย่างเร่งด่วนที่สุดคือ ความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจนและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน รองลงมา ความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ ความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็น ความเหลื่อมล้ำทางด้านการพัฒนาด้านกายภาพของชุมชน ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ และ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน ดังนั้น จากผลการวิจัยเชิงปริมาณจึงได้นำมาสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับชุมชนและคนในพื้นที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสำหรับการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

ความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน

แนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ทางด้านความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน ควรมีการจัดการทางด้านการ

จ้างงานภายในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะมุ่งเน้นให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งงานภายในชุมชนในแต่ละพื้นที่ รวมไปถึง การเข้าถึงสินเชื่อทางด้านการเงิน เพื่อให้ชุมชนสามารถประกอบธุรกิจได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการลดความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนโดยให้มีการจัดตั้งกลุ่มเพื่อสร้างรายได้สำหรับคนในชุมชน รวมไปถึง การมีการจัดการทางด้านการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาชุมชน และ การจัดการทางด้านพัฒนาความสัมพันธ์ของคนในชุมชน ซึ่งจะสามารถทำให้ชุมชนเกิดความสามัคคี และชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ต่อไปในอนาคต

ความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ

แนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ทางด้านความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ ในแต่ละชุมชนควรมีการจัดการทางด้าน การเปิดโอกาสให้ตัวแทนของแต่ละบ้านเข้าร่วมลงมติเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณตามโครงการต่างๆในชุมชน ซึ่งในส่วนนี้จะสามารถทำให้ชุมชนเกิดความสัมพันธ์ ระหว่างรัฐกับชุมชนที่ดี นอกจากนี้เพื่อการลดความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ จะต้องมีการใช้อำนาจรัฐ ด้านการบริการ ด้านนิติบัญญัติ ด้านตุลาการ ที่เป็นธรรม และในชุมชนจะต้องมีความโปร่งใสและเกิดความเป็นธรรมต่อคณะกรรมการชุมชน และสมาชิกทุกคนในชุมชน โดย มีกระบวนการตรวจสอบ สอบสวนที่โปร่งใส ในการทำงานต่างๆ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการรับผิดชอบของระดับต่างๆ มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และที่สำคัญที่สุดจำเป็นต้องมีข้อตกลงในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

ความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็น

แนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ทางด้านความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็น โดยชุมชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางหรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ชุมชนในแต่ละพื้นที่จะต้องมีการกระจายข้อมูล ข่าวสารได้อย่างทั่วถึงสำหรับคนในชุมชน ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชนสามารถแสดงความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนที่หลากหลาย โดยภาครัฐ หรือ ผู้นำชุมชนสามารถรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ และชุมชนจะต้องมีการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนเพื่อนำไปช่วยเหลือและแก้ปัญหา มีการประชาพิจารณ์หรือทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของชุมชน รวมไปถึง ภาครัฐหรือผู้นำควรมีการตอบสนองความคิดเห็นของประชาชนอย่างรวดเร็ว

ความเหลื่อมล้ำทางด้านการพัฒนาด้านกายภาพของชุมชน

แนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ทางด้านความเหลื่อมล้ำทางด้านการพัฒนาด้านกายภาพของชุมชน โดยภายในชุมชนในแต่ละพื้นที่ควรมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาพื้นที่สาธารณะส่วนรวมสำหรับชุมชน มีการจัดการทางด้านความสะอาดภายในพื้นที่สาธารณะส่วนรวม มีการจัดการทางด้านความปลอดภัยภายในพื้นที่สาธารณะส่วนรวม มีการพัฒนาโครงสร้างสาธารณะสำหรับชุมชน เช่น ลานจอดรถ สถานที่พักผ่อน ออกกำลังกาย และ มีการจัดกิจกรรมบำเพ็ญ ประโยชน์ของเยาวชนผู้สูงอายุ และการใช้ประโยชน์จากพื้นที่

ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ

แนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ทางด้านความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ ควรมีการจัดการบริการที่สะดวกในการเข้าถึงแหล่งบริการศูนย์ให้บริการข้อมูลชุมชน การบริการที่สะดวกในการเข้าถึงแหล่งบริการโรงพยาบาล การบริการที่สะดวกในการเข้าถึงแหล่งบริการ สถานศึกษา การบริการที่สะดวกในการเข้าถึงแหล่งบริการ ศูนย์บริการสถานีตำรวจ การบริการที่สะดวกในการเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะ การบริการที่สะดวกในการเข้าถึงบริการระบบคมนาคม การบริการที่สะดวกในการเข้าถึงบริการระบบพลังงาน การบริการที่สะดวกในการเข้าถึงบริการระบบการจัดการน้ำ รวมไปถึง การบริการที่สะดวกในการเข้าถึงบริการระบบสื่อสาร

ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน

แนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ทางด้านความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน โดยการให้แต่ละชุมชนในพื้นที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาตามนโยบายระบบการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีโรงเรียน หรือสถานศึกษาเพียงพอสำหรับเยาวชนในชุมชน ควรจัดให้มีการสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับเยาวชนที่เรียนดี เยาวชนที่ยากจน นอกจากนี้ควรมีการจัดการทางด้านสิ่งอำนวยสะดวกทางด้านกายภาพที่ส่งเสริมการเรียนเรียนรู้ เช่น ห้องสมุดชุมชน ศูนย์การเรียนรู้ ฯลฯ และต้องคำนึงถึงจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับเยาวชนในชุมชน โดยจัดให้มีหลักสูตรอบรมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาตนเองให้กับเยาวชน มีสื่อการเรียนรู้ สื่อการอบรมที่ทันสมัย และสิ่งที่สำคัญที่สุดในการลด ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน คือ การมีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก อาทิ ภาคเอกชน ภาครัฐ สถาบันการศึกษาอื่นๆ ในการพัฒนาเยาวชน

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนในครั้งนี้ ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ ความคิดเห็นประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าจากการศึกษาเกี่ยวกับทางด้านความเหลื่อมล้ำทางสังคมประกอบด้วยความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน ความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ ความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็น ความเหลื่อมล้ำทางด้านการพัฒนาด้านกายภาพของชุมชน และ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ และ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน โดยเห็นว่าจากความเหลื่อมล้ำดังกล่าวนั้นต่างสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ประเด็นหลักเช่นเดียวกัน (Achawananthakul, 2013; Chintrakarn and Chen, 2011; Sanwong, 2012; Suwanmolee, 2017; Tawonatiwas et al., 2013) นอกจากนี้ ในแต่ละประเด็นยังมีความสอดคล้องประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้ ประเด็นทางด้านความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน การมีโอกาสทางการศึกษา และการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง เพื่อสร้างทัศนคติ ทักษะความสามารถในด้านต่าง ๆ

(Achawananthakul, 2013; Chintrakarn and Chen, 2011; Sanwong, 2012; Suwanmolee, 2017; Tawonatiwas et al., 2013) นอกจากนี้ในส่วนของความเหลื่อมล้ำทางด้านการพัฒนาด้านกายภาพของชุมชน เป็นการพัฒนาจัดการพื้นที่ส่วนรวม พื้นที่สาธารณะให้มีลักษณะการเป็นเมืองน่าอยู่ (Chowathanakun, 2014; Frances, 2016; Maozhong and Hua, 2011; Sirisrisak and Patchakreng, 2016; Tawonatiwas et al., 2013) และยังสอดคล้องกับความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความยากจน และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน คือการมีงานทำ การว่างงาน การมีรายได้ สินทรัพย์ โอกาสการทำงาน การเข้าถึงแหล่งทุน (Acemoglu, 2002; Chintrakarn and Chen, 2011; Mayer, 2010; Sanwong, 2012; Wright, 2003) ในขณะเดียวกันยังบ่งบอกถึงความเหลื่อมล้ำทางด้านการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมโดยอำนาจรัฐ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับชุมชน การใช้อำนาจรัฐ การไม่เป็นธรรม ด้านการบริการ ด้านนิติบัญญัติ ด้านตุลาการ (Frances, 2016; Khan et al., 2014; Khuain, 2008; Suwanmolee, 2017) มากไปกว่านั้น ยังสอดคล้องกับทางด้านความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ การเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานจากรัฐ นโยบายและมาตรการของรัฐ คุณภาพของการบริการที่ได้รับ การเข้าถึงสาธารณูปโภคพื้นฐานและบริการสาธารณะ ที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัย การศึกษา (Achawananthakul, 2013; Chowathanakun, 2014; Suwanmolee, 2017; Tawonatiwas et al., 2013) และประเด็นสุดท้านที่สำคัญคือ ความเหลื่อมล้ำในการแสดงความคิดเห็น เป็นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ และการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม หรือชุมชนที่เปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี (Chowathanakun, 2014; Cingranelli, 1981; Frances, 2016; Khuain, 2008)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) ภาครัฐสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการบูรณาการกับการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประเทศไทย

2) ผู้นำชุมชนในพื้นที่ชุมชนที่มีการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อการปรับตัวและการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการแก้ไขประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประเทศไทย

3) สถาบันการศึกษา สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นองค์ความรู้เพื่อการเรียนการสอนเกี่ยวกับประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประเทศไทยให้เกิดความยั่งยืนภายในพื้นที่รวมถึงใช้ในการต่อยอดงานวิจัยเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้มีความจำกัดทางด้านเวลาจึงได้ศึกษาประเด็นความเหลื่อมล้ำทางสังคมกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน แต่อย่างไรก็ตามในอนาคตควรศึกษาความสัมพันธ์ อิทธิพลเชิงลึก เจาะลึกแต่ละรายละเอียดของประเด็นในแต่ละด้านให้มากขึ้นเพื่อการแก้ไขประเด็นปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมในกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

Acemoglu, D. (2002). Technical Change, Inequality, and the Labor Market. *Journal of Economic Literature, 40*(1), 7-72.

Achawananthakul, S. (2013). *A survey of knowledge, to reform the country's capital market reform: Thailand on reducing inequality in society*. Bangkok: Penthai Press.

Antoine. (2019). *Inequality in Education. InThe Inequality Project.* Retrieved from https://inequalityproject.wordpress.com/inequality-in-education/

Chintrakarn, P., & Chen, Y.-Y. (2011). Do Unions Impact Efficiency? : Evidence from the U.S. Manufacturing Sector. *Contemporary Economic Policy, 29*(3), 431-440. doi:doi:10.1111/j.1465-7287.2010.00228.x

Choibamroong, T. (2009). *The role of local governments on sustainable tourism development: based on the concept of sufficiency economy.* Bangkok: Cabinet and Royal Gazette Publishing Office.

Chowathanakun, K. (2014). Social inequality of the housing estate community in the Northern Bangkok. *Journal of Social Sciences and Humanities, 40*(2), 67-80.

Cingranelli, D. L. (1981). Race, Politics and Elites: Testing Alternative Models of Municipal Service Distribution. *American Journal of Political Science, 25*(4), 664-692. doi:10.2307/2110758

Coburn, D. (2004). Beyond the income inequality hypothesis: class, neo-liberalism, and health inequalities. *Social Science & Medicine, 58*(1), 41-56.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. Oxford, England: John Wiley.

David, C. (2001). The Effect of Unions on Wage Inequality in the U.S. Labor Market. *Industrial and Labor Relations Review, 54*(2).

Deaton, A. (2003). Health, Inequality, and Economic Development. *Journal of Economic Literature, 41*(1), 113-158.

Fofack, & Zeufack. (2000). *Dynamics of income inequality in Thailand: evidence from household pseudopanel data*. Paper presented at the World Bank Seminar, Washington DC.

Frances, S. (2016). *Horizontal inequalities*. Retrieved from France

Jerry, A. J. (1996). Gender Inequality and Higher Education. *Annual Review of Sociology 22*, 153-185.

Kangsanan, K. (2016). *The protection of human rights and reducing inequality in the strategic research of critical issues*. Retrieved from

Khan, M. A., Khan, M. Z., Zaman, K., Hassan, U., & Umar, S. (2014). Global estimates of growth–inequality–poverty (GIP) triangle: evidence from World Bank's classification countries. *Quality & Quantity, 48*(5), 2631-2646. doi:10.1007/s11135-013-9912-7

Khuain, N. (2008). *Indigenous knowledge and natural resource management: development impacts on the transfer of knowledge of the Urak lawoi in Southern Thailand*. Retrieved from Bangkok:

Kondo, N., van Dam, R. M., Sembajwe, G., Subramanian, S. V., Kawachi, I., & Yamagata, Z. (2012). Income inequality and health: the role of population size, inequality threshold, period effects and lag effects. *Journal of Epidemiology and Community Health, 66*(6), e11-e11. doi:10.1136/jech-2011-200321

Maozhong, L., & Hua, S. (2011). Educational Inequality Analysis: International Comparison. *International Journal of Business and Social Science 2*(16), 88-93.

Mayer, S. E. (2010). The relationship between income inequality and inequality in schooling. *School Field, 8*(1), 5-20. doi:10.1177/1477878509356346

Mills, M. B. (2003). Gender and Inequality in the Global Labor Force. *Annual Review of Anthropology, 32*, 41-62.

Pattarawat, K. (2016). Lessons from PISA 2015 internationally. Retrieved from http://thaipublica.org/2016/12/kraiyos-pisa-2015/

Payakwichien, P. (2000). *Tourism market planing*. Retrieved from Chiang mai university:

Pradubsuk, U. (2006). Learning and experience in community-based tourism.

S, P. M., & Bhanu, B. N. (1995). Gender Inequality and Fertility in Two Nepali Villages. *Population and Development Review, 21*(3), 541-561.

Sangkakorn, K. (2008). *Community-based Tourism Management in Thailand."In Mekong Tourism: Competitiveness & Opportunities*. Chiang Mai: Within Design.

Sanwong, K. (2012). The development and problem solving on social inequality in Bangkok : a case study in Bangsue-Ratchadapisek canal community. *The Journal Of Faculty Of Applied Arts, 5*(1), 46-53.

Sarobol, S. (2004). Community-based tourism management. . *Research Community, 57*(10/11), 15-21.

Sirisrisak, T., & Patchakreng, K. (2016). *Project review status of knowledge about inequality in the city*. Retrieved from Bangkok:

Suansri, P. (2003). *Community Based Tourism Handbook*. Bangkok: Tourism for Life and Nature Project.

Suwanmolee, S. (2017). Inequality Pathway of Rawai Sea Gypsies in Phuket Province (in Thai). *Walailak Journal of Social Sciences, 10*(1).

Swarbrooke, J. (1998). Sustainable tourism management. CABI. In: Oxford.

Tawonatiwas, S., Teerawithayalers, P., Tuanchaeme, T., Cheaysai, S., & Kitchainukoon, P. (2013). The Community Project for Developing and Solving Social Difference Problems in Bangkok Metropolis: A Case Study of Rintong Village. *Journal of Bangkokthonburi University, 1*(2), 101-108.

Thongma, W. (2010). Community Based Tourism : CBT for quality of life development in forest community. http://www.dnp.go.th.

United Nations Development Programme. (1977). *Human Development Report 1997*. Retrieved from New York:

Wright, J. (2003). Pricing in debit and credit card schemes. *Economics Letters, 80*(3), 305-309. doi:https://doi.org/10.1016/S0165-1765(03)00143-5

แนวทางการพัฒนาการให้บริการแกร็บแท็กซี่ กรณีศึกษา: เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

The Guideline for development the service of Grab Taxi A Case Study of: Chatuchak District, Bangkok

Received 19 July 2021
Revised 21 July 2021
Accepted 15 September 2021

สุวิมล จันโททัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Suwimol Chanthothai
Kasetsart University

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7P's) ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแกร็บแท็กซี่ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการแกร็บแท็กซี่ ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้บริการแกร็บแท็กซี่ ที่มีสัญชาติไทย ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการแกร็บแท็กซี่ ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 20 – 29 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในช่วงปริญญาตรี มีอาชีพนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และมีสถานะโสด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ต่อการให้บริการแกร็บแท็กซี่ ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการให้คะแนนมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร และด้านที่ผู้ใช้บริการให้คะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดย โดยทุกด้านผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และแนวทางการพัฒนาการให้บริการแกร็บแท็กซี่ ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการให้บริการประเภทรถที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องกาผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน 2) ด้านราคา ควรมีการปรับอัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีการขยายจุดเรียกใช้บริการรถโดยสารที่เพียงพอ และควรมีการปรับปรุงแอพพลิเคชั่นให้พร้อมใช้งานสม่ำเสมอ 4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ควรมีนโยบายส่งเสริมการตลาดผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โฆษณาทางโทรทัศน์ เว็บไซต์ ป้ายโฆษณา 5) ด้านกระบวนการในการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงด้านเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสม ตั้งแต่การรับผู้โดยสาร เวลาการขับรถ การส่งผู้โดยสาร และตรวจเช็คความพร้อมในการให้บริการ 6) ด้านบุคลากร ควรมีการจัดการอบรมทางด้านความซื่อสัตย์ ทักษะด้านภาษาอังกฤษพื้นฐาน ความรู้ความชำนาญในเส้นทาง และจิตบริการ และ 7) ด้านลักษณะทาง

กายภาพ ควรให้ความสำคัญในการตรวจเช็คสภาพของรถทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการรับรู้และเลือกใช้บริการมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: แนวทาง, การพัฒนา, การให้บริการ, แกร็บแท็กซี่

Abstract

The purpose of this research was to study Grab Taxi users' satisfaction of the 7Ps of the Marketing Mix towards the Grab Taxi service decision making and guidelines for the development of Grab Taxi service in Chatuchak, Bangkok. A sample group of 400 people who used the service of Grab Taxi in Chatuchak, Bangkok, was selected using an accidental sampling technique in this study. Data were collected using questionnaires and then analyzed using the descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of this study showed that the sample group of 400 was mostly female aged 20 to 29 years. They were students in a bachelor's degree and all remained single, with an average income of less than or up to 10,000 baht. The total satisfaction level of the 7Ps of the Marketing Mix towards the decision-making on Grab Taxi service selection in Chatuchak, Bangkok, was at a high level. When considering each of the 7Ps of the Marketing Mix, it showed that People was highly satisfied, Promotion was least satisfied, and the rest were at a high level of satisfaction. Guidelines for the development of Grab Taxi service were suggested in line with the 7Ps of the Marketing Mix as follows: 1) In terms of Product, Grab Taxi should have a variety of car services to meet the needs of service users, especially during rush hour. 2) In terms of Price, it should reconsider the pricing, making it reasonable for service providers and users. 3) In terms of Promotion, it should have a policy for its marketing promotion through forms of media to attract customers. 4) In terms of Place, it should expand its quick and convenient service accessibility and redevelop easy-to-use applications. 5) In terms of People, providers should be well trained, skilled and open minded. 6) In terms of Process, it should give much emphasis on readiness checking and timing, especially picking up and sending passengers at places, and driving times. 7) In terms of Physical Evidence, it should frequently check car conditions inside and outside to be recognized and gain more trust in the Grab Taxi service.

Keyword: Guideline, Development, service, Grab Taxi

บทนำ

ในปัจจุบันมีระบบการขนส่งที่หลากหลายรูปแบบ เช่น รถสาธารณะ เรือโดยสาร รถไฟฟ้า เครื่องบิน เป็นต้น การขนส่งเหล่านี้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบขนส่งมาตลอด โดยที่ผ่านมาเกิดปัญหาในด้านการดำเนินการ จึงได้มีการพัฒนาที่มุ่งเน้นในเรื่องระบบขนส่ง การอำนวยความสะดวกต่างๆ ในด้านการให้บริการ และนำแนวทางในการพัฒนาที่สำคัญมาปรับใช้ในการให้บริการด้านการขนส่งในรูปแบบต่างๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) จากการสำรวจข้อมูล พบว่าจำนวนแท็กซี่ในประเทศไทยมีอยู่ราว 120,000 คัน โดยคิดเป็นแท็กซี่ของสหกรณ์ประมาณ 80,000 คัน มีจุดสหกรณ์แท็กซี่ราว 40 แห่ง และจำนวนแท็กซี่ในกรุงเทพฯ มีอยู่ราว 108,500 คัน แม้ว่าจะมีรถแท็กซี่จำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการในการขับรถโดยสาร ยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้จากการศึกษาประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการ พบว่ามีปัญหาการร้องเรียนเรื่องการให้บริการรถโดยสาร เช่น ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ที่ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร แสดงกริยาวาจาไม่สุภาพ ขับรถประมาท น่าหวาดเสียว ไม่ใช้มาตราค่าโดยสาร และไม่ส่งผู้โดยสารตามที่ตกลงไว้ เป็นต้น (กรมการขนส่งทางบก, 2559)

เขตจตุจักร เป็นเขตที่มีประชากรจำนวนมาก ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยวและห้างสรรพสินค้า รวมไปถึงเป็นจุดเชื่อมต่อการขนส่งที่สำคัญ เช่น หมอชิตใหม่ สนามบินดอนเมือง เป็นต้น โดยพื้นที่เขตจตุจักรเป็นเขตที่ประสบปัญหาการจราจรที่หนาแน่น และจากการศึกษาข้อมูลพบว่า มีปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบขนส่งของการให้บริการรถแท็กซี่ คือ ปัญหาการไม่จอดรับผู้โดยสาร เลือกให้บริการ ไม่คิดราคาตามมิเตอร์ จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว จึงทำให้ภาครัฐมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับ โดยมีการกำหนดอัตราค่าโดยสารและค่าบริการอื่นๆ สำหรับรถยนต์โดยสารที่ชัดเจน (กมลกานต์ โกศลกาญจน์, 2557)

อย่างไรก็ดี จากแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของการใช้สมาร์ทโฟนและปัญหาการใช้บริการแท็กซี่ จึงทำให้แอพพลิเคชั่นเรียกรถยนต์โดยสารได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและความต้องการด้านการให้บริการของคนขับแท็กซี่ โดยผู้โดยสารและคนขับได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์และวิถีชีวิตของคนยุคใหม่ที่อยู่ในโลกออนไลน์ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้แอพพลิเคชั่นได้รับความนิยม โดยเฉพาะกลุ่มคนวัยทำงานและนักท่องเที่ยวที่ต้องการความสะดวกสบายและความรวดเร็ว ทำให้มีผู้ใช้บริการเรียกรถยนต์โดยสารผ่านแอพพลิเคชั่นมีจำนวนโดยประมาณมากกว่าหลักแสนคน ในช่วงระยะเวลาไม่ถึงปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งในแง่ของปริมาณรถและผู้โดยสารที่มีแนวโน้มในการให้ความสนใจใช้แอพพลิเคชั่นเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการใช้บริการรถโดยสารที่เพิ่มมากขึ้น (สถาบันอาณาบริเวณศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558)

จากความสำคัญและประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงสถิติในการร้องเรียนของรถโดยสารแท็กซี่ พฤติกรรมการให้บริการรถรถโดยสารแท็กซี่ในกรุงเทพฯ ที่ประสบปัญหาจำนวนมาก และเทคโนโลยีต่างๆ ที่ส่งผลต่อปัจจัยในการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7P’s) ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแกร็บแท็กซี่ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการให้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้โดยสาร และเกิดคุณภาพในการให้บริการรถยนต์โดยสารแท็กซี่ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7P's) ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด

ธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) มีความแตกต่างจากธุรกิจอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป เพราะมีทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) เป็นสินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้าหรือตลาด กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้กับธุรกิจการบริการจึงจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างจากการตลาดโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีการต้อนรับขับสู้ (Hospitality) เป็นหัวใจหลักในการทำธุรกิจ

Kotler (1997) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (The marketing mix) เป็นแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ ซึ่งแนวคิดเรื่อง ส่วนผสมทางการตลาดนี้มีบทบาทสำคัญทางการตลาด เพราะเป็นการรวมการตัดสินใจทำการตลาด ทั้งหมด เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้ธุรกิจสอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมาย เราเรียกส่วนผสมทางการตลาดว่า 7 Ps ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 7 กลุ่มนี้จะทำหน้าที่ร่วมกันในการสื่อ ข่าวสารทางการตลาดให้แก่ผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือผลิตภัณฑ์ที่อาจเป็นสิ่งซึ่งจับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ ดังนั้นควรจัดสรรผลิตภัณฑ์ทั้งสองลักษณะให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

2) ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุนของ (Cost) โดยลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา เขาจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง คุณค่า และวิธีการกำหนดราคานโยบาย

3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรก คือ การเลือก ทำเลที่ตั้ง (Location) ของธุรกิจบริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไป รับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งที่เลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่ม ผู้บริโภคที่จะเข้ามาให้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด และคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งขันด้วย

4) การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสาร หรือชักจูง ให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า

5) บุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employee) หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ ในการติดต่อแสวงหาลูกค้า การเสนอขาย เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อ

6) สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total quality management: TQM) หรือต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการ โดยจะต้องพัฒนา ลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-value proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะอาด ตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงานคุณประโยชน์อื่นๆ เป็นต้น

7) กระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีการ และงานที่ปฏิบัติ ในด้านการบริการ ที่นำเสนอกับลูกค้าเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทำให้ลูกค้า เกิดความประทับใจ

รูปแบบการให้บริการแท็กซี่ผ่านแอพพลิเคชั่น

การให้บริการเรียกรถผ่านแอพพลิเคชั่น (Transportation Network Companies = TNC) หรือที่รู้จักในชื่อต่างๆ เช่น Ride-Sharing, Ride-Hailing หรือ Ride-Booking เป็นรูปแบบธุรกิจที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียกรถมารับและไปส่งยังจุดหมายปลายทางได้ตามความต้องการผ่านทางแอพพลิเคชั่น โดยมีแนวคิดมาจากการ Carpooling หรือการใช้รถคันเดียวกันร่วมเดินทางไปด้วยกัน เช่น คนที่บ้านอยู่ใกล้กันก็อาศัยรถคันเดียวกันไปท างานเพื่อประหยัดน้ำมัน แต่ต่อมาการให้บริการ TNC ถูกมองว่ามีลักษณะเป็น Ride-Sourcing หรือเป็นการจัดสรรการขนส่งผู้โดยสารให้กับคนขับเพื่อการพาณิชย์มากกว่า เพราะการให้บริการมีลักษณะคล้ายรถแท็กซี่มากกว่าการร่วมเดินทางไปด้วยกันลักษณะการให้บริการมีการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี 3 องค์ประกอบด้วยกันได้แก่ 1) อุปกรณ์ (GPS Navigation)เพื่อกำหนดเส้นทางของคนขับและจัดการการรับส่งผู้โดยสาร (2) สมาร์ทโฟนเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเรียกรถได้จากที่ใดก็ตาม 3) เครือข่าย (Social Network) เพื่อตรวจสอบคนขับและสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร การให้บริการลักษณะดังกล่าวถือกำเนิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อประมาณ 10 ปีผ่านมาแล้ว และกำลังเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ในทั่วทุกมุมโลก แม้ว่าจะไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในหลายประเทศก็ตาม สำหรับประเทศไทยในปัจจุบัน TNC ที่เป็นที่รู้จักมีสองบริษัท คือ Uber และ Grab (สถาบันอาณาบริเวณศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558)

โดยรูปแบบการให้บริการแกร็บแท็กซี่ในประเทศไทย มีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน คือ กรมการขนส่ง ซึ่งผู้ขับขี่จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการให้การบริการที่ถูกต้องตามกฎหมาย ตัวรถต้องจดทะเบียนเป็นรถสาธารณะ (ป้ายเหลือง) มีกรมธรรม์ประกันภัย คนขับต้องมีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ ใช้มาตรค่าโดยสารตามอัตราที่ทางราชการกำหนด ห้ามใช้รถยนต์ส่วนบุคคล (ป้ายดำ) มารับส่งผู้โดยสาร นอกจากนี้ยังมีมาตรการในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพิ่มขึ้น โดยโครงการ TAXI-OK เป็นการยกระดับการให้บริการแท็กซี่ในปัจจุบัน โดยการติดตั้ง GPS Tracking พร้อมอุปกรณ์แสดงตัวผู้ขับรถ กล้อง CCTV มีปุ่มฉุกเฉิน (ส่งข้อมูล Online มาที่ศูนย์ GPS ทันที) มีระบบแจ้งเตือนการใช้ความเร็ว รวมถึงจัดทำระบบเรียกใช้บริการผ่านแอพพลิเคชั่นทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อตอบโจทย์การเข้าถึงการให้บริการ เพิ่มความสะดวก ป้องกันปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสาร การไม่เปิดมิเตอร์ ติดตามพฤติกรรมตลอดการให้บริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และโครงการ TAXI VIP หรือรถแท็กซี่ชนิด

พิเศษ เป็นการเพิ่มทางเลือกในการให้บริการของประชาชน โดยใช้รถที่มีมาตรฐานขนาดตัวรถและสมรรถนะที่สูงกว่ารถแท็กซี่ทั่วไป เพิ่มอุปกรณ์ส่วนควบสำหรับให้บริการที่มีความสะดวกมากขึ้น เพิ่มเติมจากข้อกำหนดการติดตั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ส่วนควบตามโครงการ TAXI OK อีกทั้งผู้ประกอบการต้องเป็นนิติบุคคล มีความพร้อมทางธุรกิจ มีแผนการประกอบการแบบมืออาชีพ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำไปสู่การยกระดับการให้บริการแท็กซี่อย่างเป็นรูปธรรมให้สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ ภายใต้การกำกับควบคุมดูแลจากภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับให้เป็นระบบขนส่งสาธารณะที่มีความสะดวกสบายและปลอดภัยอย่างแท้จริง ซึ่งทางภาครัฐได้สนับสนุนการพัฒนาการให้บริการในทุกๆ ด้าน ภายใต้กรอบที่กฎหมายอนุญาต และให้การสนับสนุนผู้ให้บริการแอพพลิเคชั่นสำหรับเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ ภายใต้เงื่อนไขและระเบียบของทางราชการ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกและประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ

โดยแอพพลิเคชั่นในการเรียกใช้บริการแท็กซี่นั้น สามารถกระทำได้โดยไม่ผิดกฎหมาย แต่ประเด็นที่ผิดกฎหมาย คือ การนำแอพพลิเคชั่นไปใช้เรียกรถยนต์ส่วนบุคคล (ป้ายดำ) มารับจ้างรับส่งผู้โดยสาร ซึ่งเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ฐานใช้รถยนต์ผิดประเภทจากที่จดทะเบียนไว้ ไม่ใช้มาตร ค่าโดยสารตามที่ทางราชการกำหนด ผู้ขับรถไม่มีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ ไม่เคยผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม และไม่เข้าสู่ระบบทะเบียนของศูนย์ข้อมูลประวัติผู้ขับรถสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก ซึ่งหากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น ผู้ใช้บริการจะไม่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมาย และกรณีเกิดเหตุไม่พึงประสงค์เป็นอันตรายต่อความปลอดภัย ภาครัฐจะไม่สามารถติดตามรถหรือคนขับรถมาดำเนินคดีตามกฎหมายได้ ดังนั้นผู้ให้บริการแอพพลิเคชั่นสำหรับเรียกรถแท็กซี่ จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการให้บริการรถแท็กซี่ที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยตัวรถต้องจดทะเบียนเป็นรถสาธารณะ (ป้ายเหลือง) มีกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร ผ่านการตรวจสภาพความมั่นคงแข็งแรงของรถตามระยะเวลาที่กำหนด คนขับต้องมีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ ผ่านการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีประวัติในศูนย์ข้อมูลประวัติผู้ขับรถสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก การให้บริการต้องใช้มาตรค่าโดยสารตามอัตราที่ทางราชการกำหนด และต้องให้บริการด้วยความปลอดภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (กรมการขนส่ง, 2560)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการแกร็บแท็กซี่ ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร มีวิธีการดำเนินวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งเขตจตุจักรเป็นเขตที่เป็นศูนย์รวมในการคมนาคมและเป็นแหล่งที่มีการขนส่งเป็นจำนวนมาก จึงเป็นทางเลือกของผู้ใช้บริการที่มักเลือกใช้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) บริเวณจุดเรียกรถดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างวิจัย โดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากผู้ใช้บริการที่มี

สัญชาติไทย ที่ใช้บริการแกร็บแท็กซี่ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จนครบตามจำนวนที่ต้องการ ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอแกรน (Cochran) กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended questionnaire) ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวระดับความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7P’s) ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านพนักงาน (People) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ค่าความตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC: index of item objective congruence) ของแบบสอบถาม โดยเลือกใช้เฉพาะข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มผู้เข้าใช้บริการที่ไม่ได้ถูกคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา แอลฟา (Cronbach’s Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1990) เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือ หลังจากที่ดำเนินการแก้ไขส่วนที่บกพร่องแล้ว จึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขสมบูรณ์ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้สำหรับการทำวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวบข้อมูล ได้แก่ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ค้นคว้าจากเอกสารรายงานทางวิชาการ ตำรา หนังสือ วิทยานิพนธ์ และข้อมูลที่น่าเชื่อถือจากอินเทอร์เน็ต มาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาเพื่อออกแบบแบบสอบถาม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จำแนกตามข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน (ร้อยละ 51.7) มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 244 คน (ร้อยละ 61.1) ระดับการศึกษาในช่วงปริญญาตรี จำนวน 269 (ร้อยละ 67.3) มีอาชีพนักศึกษา จำนวน 223 คน (ร้อยละ 55.8) มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.8) และมีสถานะโสด จำนวน 325 คน (ร้อยละ 81.3)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P’s) ที่มีต่อการให้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P’s) ที่มีต่อการให้บริการแกร็บแท็กซี่ ในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.74) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการให้คะแนนมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร โดยมีคะแนนในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.83) รองลงมา ได้แก่ ด้านราคา โดยมีคะแนนในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.81) ลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีคะแนนในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.78) ลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านกายภาพ โดยมีคะแนนในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.75) ลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีคะแนนในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.73) ลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีคะแนนในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.71) และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดย มีคะแนนในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.62) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P’s) ที่มีต่อการให้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	**ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแกร็บแท็กซี่ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P’s)**			
	($\bar{x}$)	**(S.D.)**	**อันดับ**	**ความหมาย**
ด้านผลิตภัณฑ์	3.71	0.47	6	มาก
ด้านราคา	3.81	0.47	2	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.73	0.50	5	มาก
ด้านส่งเสริมทางการตลาด	3.62	0.51	7	มาก
ด้านบุคลากร	3.83	0.58	1	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.75	0.50	4	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.78	0.52	3	มาก
ภาพรวม	**3.74**	**0.47**		**มาก**

อภิปรายผลการวิจัย

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่มีต่อการให้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ในภาพผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลการวิจัยรายด้าน ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เนื่องจากพนักงานมีความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการผู้โดยสารให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีส่วนช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของโชติมา ชูกุล (2559)ธ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้านพนักงานขับรถดูมีความปลอดภัย น่าไว้วางใจมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานขับรถบริการด้วยถ้อยคำและกิริยาที่สุภาพ และพนักงานขับรถ เคารพกฎและสัญญาณจราจรตลอดการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Lovelock et al. (2014) พบว่า ด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ ส่งผลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำ บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการมากที่สุด สามารถสร้างความพอใจดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาหรือขับไล่ลูกค้าไปได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสูง

อันดับที่ 2 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เนื่องจาก ราคาอยู่ในระดับมาตรฐาน ที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ส่วนใหญ่ ไม่แพงหรือถูกจนเกินไป ซึ่งปัจจัยราคามีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ ภูโสภา (2558) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังและพึงพอใจในด้านราคา ได้แก่ การไม่เก็บค่าบริการอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากในราคาที่ผู้บริโภคได้รับทราบ การที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ในด้านราคา ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ดีของการยกระดับบริการ และราคายังเป็นจุดสำคัญของตัวแปรของความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amita Bhadauria, Amit Bhatnagar and Sanjoy Ghose (2014) พบว่า กลุ่มที่ให้ความสำคัญด้านราคามากที่สุด คือ กลุ่มวัยรุ่น คนพิการ และคู่รัก เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีความอ่อนไหวต่อราคาได้ง่าย หากมีการจัดทำโปรโมชั่นที่หลากหลายสำหรับผู้โดยสารจะส่งผลให้ผู้โดยสารนั้นตัดสินใจเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เนื่องจากกระบวนการบริการต่างๆ ของผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว มีความทันสมัย เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เป็นผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของธนดล แก้วนคร และชุติมาวดี ทองจีน (2559) พบว่า ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ รวมถึงความตรงต่อเวลา และต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามที่ได้นัดหมายกันไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของโชติมา ชูกุล (2559) พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้านความตรงเวลาในการมารับผู้โดยสารตามจุดนัดหมายมากที่สุด กระบวนการจึงเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการ ดังนั้นควรให้ความสำคัญทั้งในเรื่องของแอพพลิเคชั่นที่มีความสะดวกในการใช้งาน ความง่ายต่อการใช้งาน และประหยัดเวลา รวมถึงการชำระเงินค่าโดยสารที่มีความรวดเร็วและปลอดภัย

อันดับที่ 4 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เนื่องจากลักษณะภายนอกของตัวรถของผู้ให้บริการแท็กซี่ได้ถูกคัดสรรค์ให้เป็นสภาพรถที่ใหม่ พร้อมต่อการใช้งาน ถึงจะเข้าร่วมแกร็บแท็กซี่ (Grab taxi) ได้ ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ทำให้แท็กซี่เป็นบริการอีกระดับของบริการรถสมัยใหม่ในปัจจุบัน ที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งตัวรถจะต้องมีสภาพที่ดี มีความปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของของชนิตา แหลมคม และกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร (2561) พบว่า การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้ายกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย การเจรจาที่สุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็วหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

อันดับที่ 5 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เนื่องจากปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นหลักสำคัญที่จะเอื้อประโยชน์แก่ลูกค้าให้ได้รับการบริการและเข้าถึงการใช้งานได้ง่ายที่สุด โดยผ่านแอพพลิเคชั่น ซึ่งบริการแกร็บแท็กซี่มีให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับงานวิจัยของโชติมา ชูกุล (2559) พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้านจำนวนรถที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ มีรถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีรถให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) พบว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ตั้งของธุรกิจบริการนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ลูกค้าต้องไปรับบริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ ดังนั้นสถานที่ตั้งจึงเป็นตัวกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้บริการ สถานที่ให้บริการจึงต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

อันดับที่ 6 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เนื่องจากลักษณะของการบริการ มีรูปแบบในการใช้งานที่สะดวก และง่ายต่อผู้ใช้ โดยเป็นลักษณะการบริการในรูปแบบแอพพลิเคชั่น มีในส่วนของความน่าเชื่อถือและมีความเสถียรภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของโชติมา ชูกุล (2559) พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานแอพพลิเคชั่นที่ง่ายต่อความเข้าใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของแอพพลิเคชั่น และความเสถียรของแอพพลิเคชั่น เนื่องจากผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคตามความต้องการต่างๆ ที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนดล แก้วนคร และชุติมาวดี ทองจีน (2559) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ

อันดับที่ 7 ด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เนื่องจากได้มีการส่งเสริมการตลาดผ่านแอพพลิเคชั่น เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการกลับมาใช้บริการใหม่ เช่น ส่วนลดครั้งแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธินี เชฎฐพินิต และธีระวัฒน์ จันทึก (2559) พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในทุกด้านส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคแอพพลิเคชั่นเรียกรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะเป็นจุดเชื่อมโยงให้ผู้ใช้บริการจดจำและเข้าถึงในผลิตภัณฑ์

สอดคล้องกับงานวิจัยของโชติมา ชูกุล (2559) พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น ส่วนลดราคา การมอบสิทธิประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อจูงใจให้กลับมาใช้บริการครั้ง และควรมีการประชาสัมพันธ์และแจ้งเตือนข่าวสารผ่านแอพพลิเคชั่นอย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรายใหม่ได้รู้จักกับบริการแกร็บแท็กซี่มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการแกร็บแท็กซี่ (Grab Taxi) ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่ต้องการพัฒนาปรับปรุงและสร้างคุณค่าในการให้บริการ และเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการรถโดยสารแท็กซี่/ผู้ให้บริการ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) ผู้ประกอบการรถโดยสารแท็กซี่/ผู้ให้บริการ ควรให้บริการประเภทรถที่หลากหลายให้เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน เช่น ช่วงเวลาไปทำงาน และช่วงเวลาเลิกงาน ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้โดยสารมีความต้องการใช้บริการเป็นจำนวนมาก และควรมีการปรับปรุงด้านเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสม ตั้งแต่การรับผู้โดยสาร เวลาการขับรถ การส่งผู้โดยสาร ซึ่งจะส่งผลต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และควรตรวจเช็คความพร้อมในทุกๆ กระบวนการให้บริการ เช่น รถแท็กซี่ที่ใช้บริการต้องมีสภาพพร้อมใช้บริการ ผู้ขับขี่ต้องเตรียมความพร้อมในด้านสมรรถภาพร่างกาย ความรู้ในเส้นทางเดินรถ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีมาตรฐานในการตรวจวัดคุณภาพของรถ และแสดงใบตรวจสอบสภาพรถไว้ให้ผู้ใช้บริการรับรู้ เกิดความมั่นใจในการบริการจนถึงจุดหมายปลายทาง ซึ่งในด้านสภาพของรถทั้งภายนอกและภายใน อาทิเช่น ภายนอก คือ สภาพรถดูใหม่สะอาด สภาพยางรถยนต์ต้องใหม่และมีระยะการใช้งานไม่เกินที่ระบุ ภายใน คือ ความสะอาดภายในห้องโดยสาร อุณหภูมิของห้องโดยสาร มีอัตราค่าโดยสารแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน บัตรประจำตัวผู้ให้บริการ หากมีการดูแลลักษณะทางกายภาพ ส่งผลให้เกิดการรับรู้และทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการยิ่งขึ้น

2) หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขนส่งสาธารณะ ภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญในด้านการปรับอัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากค่าปัจจัยของผู้ให้บริการและภาษีของภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของหน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจตราอย่าง สม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรมีการขยายจุดเรียกใช้บริการรถโดยสารให้เพียงพอและเหมาะสม เช่น บริเวณชุมชน สำนักงาน โรงเรียน ห้างสรรพสินค้า เพื่อรองรับผู้ใช้บริการในแหล่งพื้นที่ต่างๆ ทุกกลุ่ม นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงแอพพลิเคชั่นให้พร้อมใช้งานเพื่อลดอัตราการเกิดความขัดข้องของแอพพลิเคชั่นให้น้อยลง การส่งเสริมทางการตลาด โดยควรมีนโยบายส่งเสริมการตลาด เพื่อกระตุ้นการใช้บริการแกร็บแท็กซี่ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โฆษณาทางโทรทัศน์ เว็บไซต์ ป้ายโฆษณา ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการจดจำภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้ นอกจากนี้ควรมีการมอบสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการที่หลากหลาย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้และกำหนดเงื่อนไขในการใช้ประโยชน์ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้นำไปใช้และเกิดความประทับใจ และเกิดการตลาดแบบปากต่อปาก (Word of mouth)

3) กรมการขนส่งทางบกหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดการอบรมแก่ผู้ให้บริการแกร็บแท็กซี่ทางด้านจริยธรรม ความซื่อสัตย์ ทักษะด้านภาษาอังกฤษพื้นฐาน ความรู้ความชำนาญในเส้นทาง การเคารพกฎจราจร และการมีจิตบริการแก่ผู้โดยสาร เพื่อให้เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการได้ เพื่อประโยชน์ทั้งของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุน และให้ความร่วมมือในการพัฒนาปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การยกระดับการให้บริการแกร็บแท็กซี่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากในการทำวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา ทำให้ทางคณะผู้วิจัยได้เลือกประชากรส่วนใหญ่ในการใช้บริการที่เป็นประชากรสัญชาติไทย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นชาวต่างชาติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและนำข้อมูลดังกล่าวมาเปรียบเทียบและเสนอแนะเป็นแนวทางในการยกระดับการให้บริการรถโดยสารแกร็บแท็กซี่ต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการมากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยในรูปแบบวิจัยคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการแกร็บแท็กซี่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในด้านผู้ให้บริการและด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่จะนำไปเป็นข้อมูลสนับสนุนในการทำวิจัยและเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

บรรณานุกรม

โชติมา ชูกุล. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอพพลิเคชั่นเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (งานค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กมลกานต์ โกศลกาญจน์. (2557). *Grab Taxi เทคโนโลยีที่เข้าใจทั้งผู้ขับและผู้ใช้รถแท็กซี่. นิตยสารส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ผลักดันเศรษฐกิจไทย.* สืบค้น 22 สิงหาคม 2563, จาก http://www.tcdc.or.th/creativethailand/article/CreativeEntrepreneur/20471

กรมการขนส่งทางบก (2559). *ยอดร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะ.* สืบค้น 10 กรกฎาคม 2563, จาก https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=1078

กรมการขนส่งทางบก (2560). *กรมการขนส่งทางบก ยืนยัน!!! การใช้แอพพลิเคชั่นเรียกรถแท็กซี่ไม่ผิดกฎหมาย.* สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.forthtrack.co.th/2018/09/29/application-taxi/

จุฑามาศ ภูโสภา. (2558). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารด่วนพิเศษ (BRT).* จุลนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชนิตา แหลมคม และกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอพพลิเคชั่น Grab ของผู้โดยสารในเขตภาคกลาง. *วารสารการบริหารและการจัดการ*, 8(2), 151-173.

ธนดล แก้วนคร และ ชุติมาวดี ทองจีน. (2559). *อิทธิพลของเทคโนโลยี ส่วนประสมทางการตลาดบริการและภาพลักษณ์ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ Grab Taxi* (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สถาบันอาณาบริเวณศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2558). *บริการแท็กซี่ผ่านแอพพลิเคชั่น.* สืบค้น 20 สิงหาคม 2563, จาก http://www.apecthai.org/index.php/

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12.* สืบค้น 15 กรกฎาคม 2563, จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=6420

สุธินี เชฎฐพินิต และ ธีระวัฒน์ จันทึก. (2559). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคแอพพลิเคชั่นเรียกรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Amita Bhadauria, Amit Bhatnagar and Sanjoy Ghose. (2014). *Role of Geography in the Relative Salience of the Antecedents of Cruise Passengers' Satisfaction.* International Journal of Marketing Studies, 6, 1-12.

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

Kotler, (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control* (9th ed). New Jersey: Asimmon & Schuster.

Lovelock, C., Patterson, P. & Walker, R. (2014). *Service marketing: An Asia-Pacific and Australian perspective.* Australia: Prentice Hall.

ประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center ของลูกค้าเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร

Experience of Female Customers in Granted Service at Fitness Center Located in Bangkok

Received 12 August 2021
Revised 13 August 2021
Accepted 15 September 2021

บูรณ์พิภพ โพธิ์สิงห์ และ เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว
Boonpipop Phosing and Chalermkiart Feongkeaw
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Kasem Bundit University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์การศึกษาดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าเพศหญิงที่เข้าใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าเพศหญิงที่เข้าใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ Fitness Center เพศหญิงในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ Fitness Center เพศหญิงในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ในส่วนของประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับประสบการณ์การใช้บริการ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยมีประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.001 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ประสบการณ์, ประสบการณ์การใช้บริการ, Fitness Center

Abstract

The research aimed 1) to study experience of female customers in granted service at fitness center located in Bangkok 2) to compare demographic data with experience of female customers in granted service at fitness center located in Bangkok. The samples consisted of 400 female customers in granted service at fitness center located in Bangkok. The

questionnaire was employed to gathering data. The statistics were used to analyze the data: percentage, mean, and standard deviation. One-Way Analysis of Variance (ANOVA) was used to test the hypothesis The research findings showed that female customers are mostly 21-30 years of age, single, bachelor's degree holders, working for private company and average income per month up to 30,000 baht. The overall experience of female customers at fitness center was at the highest level. The comparative study of demographic data with experience of female customers in granted service at fitness center located in Bangkok was found that age, education, occupation and monthly income were significantly different at the statistical level of 0.05, 0.001, 0.001 and 0.001 respectively.

Keywords: Experience, Experience of Customer Service, Fitness Center

บทนำ

คนไทยเข้ามาเป็นสมาชิกฟิตเนสเพียงร้อยละ 0.3 เมื่อเทียบกับประชากรทั้งประเทศ ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยแต่ด้วยพื้นที่ที่จำกัดของเมืองกรุง ไม่มีสวนสาธารณะใกล้บ้านหรือที่ทำงานมากพอให้ออกวิ่ง ออกกำลังกายหลังเลิกงาน และอากาศที่ร้อนระอุของประเทศไทยที่ทำให้ผู้ที่รักสุขภาพและอยากออกกำลังกายเลือกที่จะออกกำลังกายในห้องแอร์ตามฟิตเนสเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Marketeer Team, 2015) ในอดีตผู้หญิงทั่วไป (ไม่ใช่นักกีฬา) จะไม่กล้าออกกำลังกายนอกบ้านหรือเข้าฟิตเนส ปัจจุบันกระแสความนิยมการออกกำลังกายเข้าฟิตเนสเป็นที่นิยมมาก ผู้หญิงทั่วไปเริ่มหันมาออกกำลังกายกันเยอะขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก ซึ่งก็มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆในอนาคต (แก้วเกตุมณี, 2560) ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาคนส่วนใหญ่เริ่มรู้จักฟิตเนสกันมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันกระแสรักสุขภาพและการออกกำลังกายได้รับความนิยมมาก โดยเฉพาะผู้หญิงเริ่มมีมุมมองที่เปลี่ยนไปและคิดว่า การเข้าฟิตเนส ไม่ได้เป็นเรื่องของผู้ชายอีกต่อไปแล้ว โดยปัจจุบันผู้หญิงหันมาสนใจฟิตเนสมากขึ้น เพราะต้องการรูปร่างที่กระชับและดูดี เพื่อเสริมบุคลิกภาพอีกทั้งทัศนคติของผู้หญิงที่มีต่อการเข้าฟิตเนสเปลี่ยนไปในทางบวกมากขึ้น (Matichon, 2016) ปัจจุบันกระแสความนิยมการรักษาสุขภาพและการออกกำลังกายกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากท่ามกลางสภาพสังคมที่มีความเป็นเมืองมากขึ้น หนึ่งในรูปแบบการออกกำลังกายที่กำลังได้รับความนิยมคือการออกกำลังกายในฟิตเนส ฟิตเนสเป็นการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับเมืองไทยเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสภาพอากาศที่ร้อนและมีพื้นที่ในการออกกำลังกายค่อนข้างจำกัดบวกกับการจราจรที่ติดขัด (กวีพล, 2558)

จากประเด็นต่างๆที่ได้กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center ของประชากรเพศหญิงใน กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยเล็งเห็นถึงประโยชน์ของงานวิจัยชิ้นนี้ว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการในธุรกิจ Fitness Center ที่สามารถนำผลของการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุง กลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าเพศหญิงที่เข้าใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าเพศหญิงที่เข้าใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าเพศหญิงในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ Fitness Center ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงได้อ้างอิง Krejcie and Morgan (1970) เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยการใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling Method) ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างว่าต้องเป็นผู้ที่ใช้บริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผ่านการตรวจสอบความตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่คำนวณได้ .50 ขึ้นไป

แล้วจึงนำไปตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยการไปทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้หญิงอายุ 20 ปีขึ้นไปที่เคยใช้บริการ Fitness Center ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน โดยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha Coefficient) ทั้งฉบับเท่ากับ .920 ลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็นส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-end Question) ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อระดับประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย ประสบการณ์ผู้บริโภคทางประสาทสัมผัส (Sense)ประสบการณ์ผู้บริโภคทางการกระทำ (Act) ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความรู้สึก (Feel) ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความคิด (Think) และประสบการณ์ผู้บริโภคทางความ (Relate)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบจากแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center ของลูกค้าเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นคำตอบที่ได้จากการประเมินค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ออกมาเป็นรูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard of Deviation) และนำไปสรุปผลในรูปแบบของตารางแสดงข้อมูลประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัว ว่าส่งผลต่อประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center ใน กรุงเทพมหานคร ในกรณีพบค่าความแตกต่างกันจะนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 61.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 76.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 87.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 66.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 33.5

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าเพศหญิงที่เข้าใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานครพบว่า ประสบการณ์การใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.39 สามารถพิจารณารายด้านได้ ดังนี้

2.1 ประสบการณ์ผู้บริโภคทางประสาทสัมผัส (Sense) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประสบการณ์ผู้บริโภคทางประสาทสัมผัส (Sense) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.83 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ทางประสาทสัมผัสด้านความสะอาดของศูนย์ออกกำลังกายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมาคือ ด้านความเป็นระเบียบของอุปกรณ์ออกกำลังกายมีค่าเฉลี่ย 4.87 ด้านกลิ่นที่ได้สัมผัสในศูนย์ออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 4.85 ด้านความสว่างของศูนย์ออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 4.82 และด้านเสียงดนตรีประกอบในศูนย์ออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 4.74 ตามลำดับ

2.2 ประสบการณ์ผู้บริโภคทางการกระทำ (Act) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประสบการณ์ผู้บริโภคทางการกระทำ (Act) มีค่าเฉลี่ย 4.38 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ทางการกระทำด้านพฤติกรรมการคาร์ดิโอเปลี่ยนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมการเวทเทรนนิ่งเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านพฤติกรรมการพักผ่อนเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านพฤติกรรมการทำงานเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ย 4.29 และด้านพฤติกรรมการรับประทานอาหารเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

2.3 ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความรู้สึก (Feel) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความรู้สึก (Feel) มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ทางความรู้สึกด้านความรู้สึกสนุกในการออกกำลังกายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกต้องการออกกำลังกายทุกวัน มีค่าเฉลี่ย 4.47 ด้านความรู้สึกกระตือรือร้นในการเข้าคลาสออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านความรู้สึกอยากเข้าร่วมกิจกรรมหรือคลาสออกกำลังกายใหม่ๆมีค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านความรู้สึกผูกพันกับศูนย์ออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

2.4 ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความคิด (Think) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความคิด (Think) มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ทางความคิดด้านเข้าใจวิธีการออกกลังกายแบบต่างๆมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ ด้านประยุกต์ท่าออกกำลังกายไปใช้ที่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านเข้าใจระบบเผาผลาญของร่างกาย มีค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านเข้าใจวิธีบริโภคอาหารเพื่อเพิ่มกล้ามเนื้อมีค่าเฉลี่ย 3.91 และด้านเข้าใจวิธีบริโภคอาหารเพื่อลดน้ำหนัก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

2.5 ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความเชื่อมโยง (Relate) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์ผู้บริโภคทางความเชื่อมโยง (Relate) มีค่าเฉลี่ย 4.36 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ทางความเชื่อมโยงด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้สอนคลาสออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 4.54 ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับเทรนเนอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานต้อนรับ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับประสบการณ์การใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าเพศหญิงกับประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะประชากรณ์ศาสตร์ของลูกค้าเพศหญิง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีประสบการณ์โดยรวมการใช้บริการ Fitness Center ใน

กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.001 0.001 และ 0.0001 ตามลำดับ สามารถพิจารณารายด้านได้ดังนี้

3.1 อายุที่ต่างกันมีประสบการณ์โดยรวมการใช้บริการ Fitness Center ของลูกค้าเพศหญิงในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจาณารายด้านพบว่า ประสบการณ์การใช้บริการทางประสาทสัมผัส (Sense) และทางความรู้สึก (Feel) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.05 ตามลำดับ โดยการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางประสาทสัมผัส (Sense) มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางความรู้สึก (Feel) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 51 – 60 ปี

3.2 สถานภาพที่ต่างกันมีประสบการณ์โดยรวมการใช้บริการ Fitness Center ของลูกค้าเพศหญิงในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสบการณ์โดยรวมการใช้บริการ Fitness Center ของลูกค้าเพศหญิงในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสบการณ์การใช้บริการทางประสาทสัมผัส (Sense) ทางความรู้สึก (Feel) และทางความเชื่อมโยง (Relate) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ โดยการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางประสาทสัมผัส (Sense) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น เทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางความรู้สึก (Feel) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น เทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางความเชื่อมโยง (Relate) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น เทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี

3.4 อาชีพที่ต่างกันมีประสบการณ์โดยรวมการใช้บริการ Fitness Center ของลูกค้าเพศหญิงในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสบการณ์การใช้บริการทางประสาทสัมผัส (Sense) ทางการกระทำ (Act) ทางความรู้สึก (Feel) และทางความเชื่อมโยง (Relate) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 0.001 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ โดยการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางประสาทสัมผัส (Sense) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางทางการกระทำ (Act) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางความรู้สึก (Feel) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจ

ส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางความเชื่อมโยง (Relate) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ

3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีประสบการณ์โดยรวมการใช้บริการ Fitness Center ของลูกค้าเพศหญิงใน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสบการณ์การใช้บริการทางประสาทสัมผัส (Sense) ทางการกระทำ (Act) ทางความรู้สึก (Feel) ทางความเชื่อมโยง (Relate) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้ง 4 ด้าน โดยการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางประสาทสัมผัส (Sense) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทหรือต่ำกว่า 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,00 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางการกระทำ (Act) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทหรือต่ำกว่า 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,00 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางความรู้สึก (Feel) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทหรือต่ำกว่า 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,00 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับประสบการณ์ผู้บริโภคทางความเชื่อมโยง (Relate) มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทหรือต่ำกว่า 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,00 บาท

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าเพศหญิงที่เข้าใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป

ข้อมูลประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าเพศหญิงที่เข้าใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับประสบการณ์การใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสบการณ์ผู้บริโภคทางประสาทสัมผัส (Sense) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์การใช้บริการด้านความสะอาดของศูนย์ออกกำลังกายมากที่สุดโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิมล โฆษ์สงวน และ นลินี เหมาะประสิทธิ์ (2563) ที่ว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ออกกำลังกายและเครื่องใช้ต่างๆ มีความพร้อมและได้รับการดูแลทำความสะอาดอยู่สม่ำเสมอ ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิดา อู่ผลเจริญ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร (2559) ที่ว่าแนวคิดการตลาดประสาทสัมผัส (Sensory Marketing) เป็นแนวคิดที่มี ความซับซ้อนในการเชื่อมโยงกันของทั้งประสาทสัมผัสทั้ง 5 ด้าน ที่มีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความรู้สึก และรสนิยมของผู้บริโภค ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้การควบคุมปัจจัยในการสร้าง บรรยากาศและความพึงพอใจ

ของผู้บริโภค และถือเป็นส่วนหนึ่งในการตลาดเชิงประสบการณ์ (Experiential Marketing) ที่เกิดจากการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 เพื่อการมอบประสบการณ์ ที่ดีและความประทับใจต่อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค ดังที่ Kotler (2012) กล่าวว่า การตลาดเชิงประสบการณ์ หากสามารถสร้างประสบการณ์ในการใช้สินค้า หรือบริการที่ดีต่อลูกค้าเป้าหมายแล้ว จะนำไปสู่การสร้างความผูกพันทางด้านอารมณ์ที่แบบแน่นต่อ ผู้บริโภคประสาทสัมผัสในการสร้าง ประสบการณ์ที่ประทับใจประสาทสัมผัส

ประสบการณ์ผู้บริโภคทางการกระทำ (Act) มีค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์การใช้บริการด้านพฤติกรรมการคาร์ดิโอเปลี่ยนมากที่สุดโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ และ ณรัฐ วัฒนพานิช (2562) ที่ว่าทัศนคติของประชากรที่มีต่อการออกกำลังกายพบว่า สามอันดับแรกที่ประชากรมี ความเห็นด้วยอย่างสูงต่อการออกกำลังกายคือ ทำให้ปอดและหัวใจทำงานได้ดีลดไขมันในเส้นเลือดและชะลอ ความชรา สรุปได้ว่าประชากรมีทัศนคติว่าการออกกำลังช่วยให้มีสุขภาพที่ดี

ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความรู้สึก (Feel) มีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์การใช้บริการด้านความสนุกในการออกกำลังกายมากที่สุดโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิดา อู่ผลเจริญ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร (2559) ที่ว่าการตลาดเชิงประสบการณ์จากความรู้สึก (Affective Experience) หรือประสบการณ์ทางอารมณ์ (Feel) ของผู้บริโภคมีผลต่อสินค้าหรือบริการนั้น เนื่องมาจากประสบการณ์ทางอารมณ์ความรู้สึกที่ผ่านมาของผู้บริโภค อาจสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติค่านิยม ทางอารมณ์ ความพึงพอใจได้

ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความคิด (Think) มีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์การใช้บริการด้านเข้าใจวิธีการออกกำลังกายแบบต่างๆ มากที่สุดโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ และ ณรัฐ วัฒนพานิช (2562) ที่ว่าความต้องการส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการจะเน้นไปในด้านของพนักงานควรมีความสุภาพ อัธยาศัยดีให้คำแนะนำและบริการที่ดี ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวุฒิ หลอมประโคน, จิราพร อังศุวิโรจน์กุล, และ นรเศรษฐ กมลสุทธิ (2554) ที่ว่าผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนคติที่ดีต่อการออกกำลังกายในสถานออกกำลังกายและพนักงานควรมีการให้บริการและให้คำแนะนำสมาชิกอย่างเหมาะสม

ประสบการณ์ผู้บริโภคทางความเชื่อมโยง (Relate) มีค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อประสบการณ์การใช้บริการด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการมากที่สุดโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร พันธวัชโกศล (2558) ที่ว่าผู้ใช้บริการไม่นิยมเลือกใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายที่อยู่ใกล้กับผู้ใช้บริการคนอื่น โดยนิยมเลือกใช้อุปกรณ์ที่เว้นว่างถัดจากผู้ใช้บริการคนอื่น 1-2 เครื่อง หรืออาจจะใช้อุปกรณ์ที่อยู่มุม ใดมุมหนึ่งของพื้นที่ เนื่องจากต้องการความเป็นส่วนตัวในการออกกำลังกาย รวมถึงการออกกำลังกาย ที่อยู่ใกล้กับผู้ใช้บริการคนอื่นอาจทำให้มีเหงื่อกระเด็นใส่และบางครั้งได้กลิ่นกายของผู้ใช้บริการคนอื่น จนไม่สามารถออกกำลังกายได้อย่างเต็มที่และผู้ใช้บริการเข้ามาใช้พื้นที่พร้อมกันจึงทำให้เกิดความแออัด รวมถึงปัญหาผู้ใช้บริการจับกลุ่มสนทนากันในพื้นที่นี้เป็นระยะเวลานาน ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการคนอื่นไม่สามารถใช้พื้นที่บริเวณดังกล่าวได้

ข้อมูลเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าเพศหญิงกับประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะประชากรณ์ศาสตร์ของลูกค้าเพศหญิง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีประสบการณ์การใช้บริการ Fitness Center ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.001 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิวา มุสิทธิ์มณี (2558) ที่ว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ความคาดหวังที่มีต่อฟิตเนสเซ็นเตอร์ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์เจริญประดับกุล และ ภัดดี มานะหิรัญเวท (2558) ที่ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครกรณีศึกษาผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนสเฟิรส์ทที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจาณารายด้านพบว่า

อายุที่ต่างกันมีประสบการณ์การใช้บริการทางประสาทสัมผัส (Sense) และทางความรู้สึก (Feel) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.05 ตามลำดับโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร (2558) ที่ว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันก็อาจมีความชอบ หรือความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอายุของแต่ละบุคคลจะมีความเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของบุคคลนั้นๆ

ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสบการณ์การใช้บริการทางประสาทสัมผัส (Sense) ทางความรู้สึก (Feel) และทางความเชื่อมโยง (Relate) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 0.05 และ 0.01 ตามลำดับโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิวา มุสิทธิ์มณี (2558) ที่ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังต่อฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคชาวไทยแตกต่างกัน ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรกมล สิงห์น้อย และ ณรงค์ฤทธิ์ นิ่มมาก (2558) ที่ว่าผู้มีระดับการศึกษาสูงขึ้นมีข้อมูลและความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ในเรื่องของการออกกำลังกาย ผู้มีรายได้สูงขึ้นนั้นมีรายได้เพียงพอจึงเริ่มหันมามองการออกกำลังกาย ผู้มีตำแหน่งสูงอาจมีความเครียดมากกว่าผู้มีตำแหน่งงานต่ำกว่าจึงคิดให้ความสำคัญต่อการออกกำลังกายมากขึ้น

อาชีพที่ต่างกันมีประสบการณ์การใช้บริการทางประสาทสัมผัส (Sense) ทางการกระทำ (Act) ทางความรู้สึก (Feel) และทางความเชื่อมโยง (Relate) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 0.001 0.001 และ 0.01 ตามลำดับโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร (2558) ที่ว่าลักษณะประชากรศาสตร์เป็นลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของตัวบุคคล ประกอบด้วยอาชีพที่แตกต่างกันอาจจะทำให้มีความต้องการที่แตกต่างกันและอาชีพก็มีความเกี่ยวข้องกับรายได้ของแต่ละบุคคล ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร ยอดสายออ (2559) ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการออกกำลังกายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีประสบการณ์การใช้บริการทางประสาทสัมผัส (Sense) ทางการกระทำ (Act) ทางความรู้สึก (Feel) ทางความเชื่อมโยง (Relate) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้ง 4 ด้านโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ วงศ์สวัสดิ์ และอิทธิกร ขำเดช (2554) ที่ว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายที่แตกต่างกัน ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

รุ่งทิวา มุสิทธิ์มณี (2558) ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังต่อฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคชาวไทยแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การใช้บริการทางประสาทสัมผัส (Sense) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อประสบการณ์การใช้บริการด้านความสะอาดของศูนย์ออกกำลังกายมากที่สุด ผู้ประกอบการธุรกิจ Fitness Center ต้องให้ความสำคัญทำความสะอาดศูนย์ออกกำลังกายและอุปกรณ์ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดประสบการณ์การเข้าใช้บริการที่ดีและสามารถแนะนำประสบการณ์กับผู้ใช้บริการรายอื่นได้

2. จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การใช้บริการทางความคิด (Think) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อประสบการณ์การใช้บริการด้านเข้าใจวิธีการออกกำลังกายแบบต่างๆ มากที่สุด ผู้ประกอบการธุรกิจ Fitness Center ต้องให้ความสำคัญจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการออกกำลังกายแบบใหม่ๆเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจวิธีการออกกำลังกายแบบใหม่ ตลอดเวลา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกกำลังกายเองได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในหัวข้อมีเดียวกันนี้กับผู้ใช้บริการ Fitness Center เพศทางเลือก (LGBTQ) ด้วยเพราะจากการสังเกตพบว่า ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการเพศทางเลือก (LGBTQ) เข้ามาใช้บริการ Fitness Center เพิ่มมากขึ้น น่าจะเป็นประเด็นศึกษาที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจ Fitness Center ได้

2. ควรมีการศึกษาในหัวข้อราคา ค่าบริการรายเดือนกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเศรษฐกิจในปัจจุบันอาจจะทำให้รายได้ของผู้ใช้บริการลดลง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่แน่ใจที่จะเข้าใช้บริการใน Fitness Center

เอกสารอ้างอิง

แก้วเกตุมณี. (2560). *สกิลการเข้ายิมครั้งแรกที่คุณควรมีไว้ แล้วจะชิลล์.* สืบค้น 25 พฤษภาคม 2564, จาก http://www.fitandfirmfamily.com/2017/05/blog-post.html

กวีพล พันธุ์เพ็ง. (2558). *กระแสนิยมการออกกำลังกายกับโอกาสของธุรกิจฟิตเนสไทยที่ไม่ควรมองข้าม.* สืบค้น 18 เมษายน 2564, จาก https://www.scbeic.com/th/detail/product/1347

กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ และ ณรัฐ วัฒนพานิช. (2562). *ทัศนคติที่มีต่อการออกกำลังกายและรูปแบบการให้บริการที่คาดหวังจากสถานออกกำลังกาย (Fitness center) ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิรวุฒิ หลอมประโคน, จิราพร อังศุวิโรจน์กุล, และนรเศรษฐ กมลสุทธิ์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.

ฉัตรกมล สิงห์น้อย และณรงค์ฤทธิ์นิ่มมาก. (2558). *แรงจูงใจในการออกกำลังกายของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตศรีสะเกษ.* ศรีสะเกษ: สถาบันการพลศึกษา

ชลิดา อู่ผลเจริญ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2559). *การวิเคราะห์ปัจจัยการตลาดเชิงประสบการณ์ที่ใช้เทคโนโลยีความจริงเสริมผ่าแคมเปญสื่อสารการตลาด.* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) NIDA

นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร. (2558). *การจัดการการตลาด.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บดินทร์ เจริญประดับกุล และ ภักดี มานะหิรัญเวท. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายฟิตเนส เฟิรส์ท.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

ปกรณ์ วงศ์สวัสดิ์ และอิทธิกร ขำเดช. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภคในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต

พชร พันธวัชโกศล. (2558). *การจัดพื้นที่ใช้ประโยชน์ภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์: กรณีศึกษาฟิตเนสเฟิร์ส สาขาเดอะพรอมานาด กรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พรวิมล โฆษ์สงวน และ นลินี เหมาะประสิทธิ์. (2563). *ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังวัดอุตรดิตถ์.* พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

รุ่งทิวา มุสิทธิ์มณี. (2558). *ความคาดหวังของผู้บริโภคชาวไทยตต่อการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์.* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา

สุภาพร ยอดสายออ (2559). (2559). *อิทธิพลของบุคคลที่มีชื่อเสียงในสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการออกกำลังกายของผู้ติดตาม เฟซบุ๊ก (facebook) “แฟนเพจ Bebe fit Routine”.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Arnould, E., Price, L. & Zinkhan, G. (2002). *Consumers*. New York: McGraw-Hill.

Bernd Herbert Schmitt. (1999). *Experiential Marketing*. New York: Free Press.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.

Marketeer Team. (2015). *Fitness Club เกมร้อนระอุที่มาพร้อมกระแสสุขภาพของคนไทย.* Retrieved May 12, 2021. from https://marketeeronline.co/archives/21612

Matichon. (2016). สาวยุคใหม่หุ่นสวยด้วยเพาะกายและฟิตเนส. Retrieved May 12, 2021. from https://www.matichon.co.th/sport/news_399149

Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

กลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid 19 ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

The Marketing Mix Factors in Adaptation Strategy under the Circumstances of Covid-19 for Restaurant Business "Ribs mannn" in Pak Chong District, Nakhon Ratchasima Province

Received 17 August 2021
Revised 31 August 2021
Accepted 15 September 2021

กิตติกร เรืองขำ, ยุวเรศ มาซอรี
และ กิตติกาญจน์ กาญจนะคูหะ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Kittikorn Ruangkam, Yuwares Masorree
and Kittikan Kanchanakhuha
Kasem Bundit University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid 19 ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิทยาการศึกษากรณีเฉพาะ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 13 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ พนักงาน และลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid 19 ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ประกอบการได้มีการวิเคราะห์ถึงผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในการผลิตอาหารโดยการวิเคราะห์พิจารณาถึงต้นทุน ได้ใช้วิธีการปรับลดปริมาณในการสั่งซื้อวัตถุดิบ 2) ด้านราคา พบว่า ผู้ประกอบการไม่ได้มีปรับราคาสินค้าให้กับผู้บริโภคแต่จะมีการลดราคาเมื่อลูกค้าสั่งผ่านระบบออนไลน์ 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ประกอบการใช้ระบบออนไลน์เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า 4) ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ร้านอาหารมีการส่งเสริมการตลาดให้กับลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าผ่านระบบออนไลน์สามารถรับส่วนลดได้ตามโปรแกรมต่าง ๆ ที่ทางร้านอาหารกำหนดไว้ 5) ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่า ผู้ประกอบการมีการวิเคราะห์กำลังคนโดยการลดเวลาการทำงานลง และให้ความใส่ใจในเรื่องของสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของพนักงาน 6) ด้านกายภาพและการนำเสนอ พบว่า ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบทางกายภาพของร้านอาหารทั้งด้านสภาพห้องอาหาร บรรยากาศ การตกแต่ง และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ 7) ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ประกอบการมีการตรวจสอบคุณภาพด้านการบริการโดยมีกระบวนควบคุมการบริการด้วยการนำข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นเห็นของลูกค้าในรูปแบบออนไลน์

คำสำคัญ: กลยุทธ์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด สถานการณ์ COVID-19

Abstract

The objectives of this research were to study the marketing mix factors in adaptation strategy under the circumstances of Covid-19 for restaurant business "Ribs mannn" in Pak Chong District, Nakhon Ratchasima Province. Qualitative research by using a specific case study research method was the tool to collect data and In-depth interviews with a sample who are entrepreneurs, employees, and customers as 13 key informants. The research results revealed that: 1) Product factor that the entrepreneur has analyzed ingredients in food production by considering the cost analysis and reducing the raw materials number. 2) Price factor that the entrepreneur does not adjust the product price, but the price will reduce when the customer orders online. 3) Place factor that the entrepreneur used the online platform as a distribution channel for their goods. 4) Promotion factor that the marketing promotions and discounts applied to customers who made an online ordering. 5) People factor is that the entrepreneur has analyzed staff by reducing work time and pay attention to health issues and employee safety. 6) Physical factor that the entrepreneur was highly caring to restaurant's physical elements in terms of atmosphere, decoration, and equipment. 7) Process factor that the entrepreneur has a service quality check by using a service control process by taking online information from customer feedback.

Keywords: Strategy, Marketing Mixs, The Circumstances of COVID-19

บทนำ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่กระจายไปอย่างรวดเร็ว ทำให้หลายประเทศรวมถึงประเทศไทยตัดสินใจประกาศปิดประเทศ (Lock Down) ซึ่งเป็นมาตรการควบคุมจำกัดการเดินทาง รวมถึงการยกเลิกกิจกรรมในพื้นที่สาธารณะ การประกาศปิดห้างสรรพสินค้าและสถานประกอบการหลาย ๆ ประเภทที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ รวมถึงการให้ทำงานที่บ้านเพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) แต่ในอีกด้านหนึ่งก็ส่งผลกระทบในทางกลับกันต่อภาคการท่องเที่ยวและภาคการการบริการให้ลดลงอย่างมาก ซึ่งสุดท้ายได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ดาว ชุ่มตะขบ, 2563) การแพร่ระบาดได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจไทย ส่งผลต่อการว่างงาน และการลดลงของรายได้ของผู้คนจำนวนมาก โดยมีมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐที่ออกมาอย่างต่อเนื่องในหลายรูปแบบเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อมองไปข้างหน้าหากสามารถควบคุมการแพร่ระบาดได้ในระดับหนึ่ง ภาครัฐจำเป็นต้องออกมาตรการกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจในประเทศ (กิริยา กุลกลการ และคณะ, 2563)

สถานการณ์การแพร่ระบาดในครั้งนี้ ส่งผลกระทบการขยายตัวของเศรษฐกิจ ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจเผชิญกับภาวะชะงัก การทำงานขององค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ ผู้คนตกงาน และกำลังซื้อที่หดหาย

(วิไลพร ทวีลาภพันทอง, 2563) นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบมิติทางสังคมและเศรษฐกิจเป็นวงกว้างอย่างชัดเจน เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น (กฤษฎา บุญชัย และคณะ, 2563) ศูนย์วิจัยกสิกรไทย วิเคราะห์การแพร่โรคระบาดของโควิด-19 รอบใหม่ ทำให้การฟื้นตัวของธุรกิจร้านอาหารในปี พ.ศ. 2564 คาดว่ารายได้ลดลงเนื่องจากปีที่ผ่านมา ธุรกิจร้านอาหารได้รับผลกระทบเพิ่มเติมซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้ผู้บริโภคหลีกเลี่ยงการเข้าใช้บริการภายในร้าน แต่การชะลอตัวของเศรษฐกิจและความเสี่ยงต่อการเลิกจ้างงาน กดดันกำลังซื้อของผู้บริโภคในประเทศทำให้มีการระมัดระวังการใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น ในช่วงที่ปีพ.ศ. 2564 ผู้ประกอบการจำเป็นต้องสำรวจสถานะทางธุรกิจของตนเองและเร่งปรับตัวโดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเสี่ยงด้านรายได้และช่องทางการขายที่จำกัด จึงทำให้ธุรกิจร้านอาหารต้องเผชิญกับความท้าทายอีกครั้ง จากการระบาดระลอกที่ 3 ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจร้านอาหาร และส่งผลให้ผู้ประกอบการบางแห่งเผชิญกับปัญหารายได้ที่ลดลง ขาดสภาพคล่อง และมีภาระสินเชื่อ ซึ่งสร้างเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงอยู่ของธุรกิจร้านอาหาร (ประชาชาติธุรกิจ, 2564) สถานการณ์ดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการโดยทำให้กำไรลดลง มีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป (ร้อยละ 25.97) ขาดทุนมากขึ้น (ร้อยละ 11.55) มีต้นทุนเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 11.42) มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้รับผลกระทบ (ร้อยละ 7.99) หรือมีกำไรมากขึ้น (ร้อยละ 1.85) นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังได้ลดจำนวนลูกจ้างลง (ร้อยละ 42.63) (กิริยา กุลกลการ และคณะ, 2563) อย่างไรก็ตามท่ามกลางสถานการณ์ทำให้ธุรกิจร้านอาหารจำเป็นต้องมีการปรับตัวของร้านอาหารในการนำเสนอรูปแบบการบริการที่มีความหลากหลาย เช่น การสั่งอาหารผ่านระบบออนไลน์ การบริการอาหารจัดส่งถึงบ้าน เป็นต้น การจัดส่งอาหารไม่ใช่รูปแบบการบริการที่ให้ผู้บริโภคเลือกเพียงอย่างเดียว แต่เป็นทางออกเดียวที่ธุรกิจร้านอาหารต้องทำเพื่อความอยู่รอด ทั้งนี้ร้านอาหารบางแห่งสามารถเปิดเผยสูตรอาหาร และวิธีการทำอาหารได้ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถทำอาหารรับประทานเองได้ที่บ้าน (ปราน สุวรรณรัตน์, 2563) นอกจากนี้ธุรกิจร้านอาหารจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค โดยการกำหนดมาตรการรับมือโดยมีมาตรฐานความปลอดภัยที่รองรับ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เห็นถึงความใส่ใจของผู้ประกอบการ การปรับตัวและการดำเนินกิจการต้องสอดคล้องกับกฎหมายของรัฐที่ประกาศใช้บังคับในสถานการณ์ที่ผิดปกติ การปรับตัวของธุรกิจร้านอาหาร เมื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคได้แล้ว ยังมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้การปรับตัวของธุรกิจนั้นสามารถแพร่กระจายออกไปได้ในวงกว้าง สามารถดึงความสนใจของผู้บริโภคได้ (วัฒนะ สุขขวัญ, 2563)

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสถานการณ์โรคระบาด Covid 19 เป็นโรคระบาดที่มีความรุนแรงและส่งผลให้ธุรกิจร้านอาหารโดยเฉพาะผู้ประกอบการจำเป็นต้องกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการจัดการเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำอยู่ อนึ่ง ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมนน์ (Ribs mannn) หนึ่งในร้านธุรกิจอาหารที่ได้รับความนิยมจากลูกค้า เนื่องด้วยพื้นที่ตั้งอยู่ใกล้กับเขาใหญ่ ประกอบกับการตกแต่งร้านสไตล์โมเดิร์นชนาดใหญ่ 3 ชั้น บนพื้นที่กว่า 8 ไร่ ที่จัดให้ได้รับประทานในบรรยากาศสบาย ร่มรื่นด้วยสีเขียวของต้นไม้ แนวเขาประกอบกับรสชาติอาหารหลากหลายทั้งอาหารไทย เทศ และฟิวชั่น แต่เมื่อร้านอาหารต้องประสบกับปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และการกำหนดมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของภาครัฐบาล ส่งผลให้มีลูกค้ามาใช้บริการลดน้อยลงประกอบกับผลกำไรที่ลดลงตามไปด้วย จึงทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการกำหนดกลยุทธ์การจัดการเพื่อเป็นการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ตลอดจนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการต่าง ๆ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงมีความสำคัญในการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid 19 ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและการปรับตัวของธุรกิจร้านอาหารตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ภายใต้ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid 19 ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

ผู้ให้ข้อมูลหลักกำหนดผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) คือ ผู้ประกอบการร้านอาหาร ร้านอาหารริบส์แมน จำนวน 3 คน พนักงานให้บริการ จำนวน 5 คน และลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยอ้างอิงตามเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักระหว่าง 13-17 คน มีระดับค่าความคาดเคลื่อนลดลงอยู่ที่ 0.04 (Macmillan, 1971)

2. การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi -Structural Interview) โดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) กำหนดแนวคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อเชื่อมโยงกับประเด็นหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาไว้พอประมาณตามกรอบแนวคิดที่ต้องการศึกษา 2) แบบสังเกต 3) เครื่องบันทึกเสียง 4) สมุดจดบันทึก 5) กล้อง 6) กล้องวีดีโอ 7) ตลอดจนผู้วิจัยถือเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจความตรงของเนื้อหา (Content Validity) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) และความครอบคลุมของคำถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC (Item Objective Congruence Index) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.67-1.00 และทำการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) เป็นขั้นตอนแรกในการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อนำมาประกอบการศึกษาการศึกษาเอกสารจากหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัย บทสัมภาษณ์ และวีดีทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหารริบส์แมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาผู้วิจัยเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยตนเองด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth interview) และการบันทึกข้อมูลด้วยการเขียน บันทึกเสียง ภาพถ่าย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ผลข้อมูลผู้วิจัยถดบทสนทนาจากการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatin) และใช้หลักการอุปมาน (Inductive Approach) โดยอาศัยการวิเคราะห์และการสังเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่ออธิบายผลที่เกิดขึ้นโดยการวิเคราะห์ แยกแยะ จัดข้อมูลเข้าหมวดหมู่ ชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ และจุดเด่นหรือจุดที่สำคัญของข้อมูล ส่วนการสังเคราะห์ ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลสองสิ่งขึ้นไปมาทำการตีความ (Interpretation) ด้วยรูปแบบวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แยกแยะเป็นหมวดหมู่ ตีความ โดยนำเสนอข้อมูลในแต่ละประเด็นที่ศึกษา บรรยายเป็นเรื่องราว พร้อมภาพประกอบ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Investigator Triangulation) ด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ ได้ใช้วิธีการจดบันทึก การบันทึกเสียง การถ่ายภาพ และการถ่ายวีดีโอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและตรงกัน (ชาย โพธิสิตา, 2550)

ผลการวิจัย

กลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของ Kotler (2012) ประกอบด้วย 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ด้านราคา (Price) 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotions) 5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) 6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) 7. ด้านกระบวนการ (Process) สามารถนำเสนอผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่า ผู้ประกอบการได้มีการวิเคราะห์ถึงผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในการผลิตอาหารโดยการวิเคราะห์พิจารณาถึงต้นทุน ที่อาจเกิดขึ้นในการสั่งซื้อวัตถุดิบแต่ละชนิดมาใช้ภายในร้านอาหาร ซึ่งได้ใช้วิธีการปรับลดปริมาณในการสั่งซื้อวัตถุดิบแต่ละชนิดลดลงตามการวิเคราะห์ทั้งนี้ทางร้านอาหารยังมีการจัดการหาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าใหม่ ๆ เข้ามาเพื่อทำการผลิตและจำหน่ายให้กับลูกค้าได้ตัดสินใจเลือก แต่การผลิตใหม่จะเน้นผลิตภัณฑ์หรือสินค้าแช่แข็งเป็นส่วนใหญ่ซึ่งทางผู้ประกอบการเล็งเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่จะจำหน่ายภายในร้านจะต้องมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่สามารถเก็บไว้ได้นานซึ่งการตอบรับของลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก เพราะลูกค้าได้ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่สามารถเก็บไว้ได้เป็นระยะเวลายาวนานและสามารถทำรับประทานเองได้ที่บ้าน นอกจากนี้ยังได้มีการแปรรูปผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่มีอยู่ให้มีขนาดต่าง ๆ เพื่อสามารถบรรจุภัณฑ์ได้ตามความต้องการและง่ายต่อการจัดส่งให้กับลูกค้าด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าทางร้านอาหารยังคงจำนวนเท่าเดิมและมีการเพิ่มผลิตภัณฑ์หรือสินค้าตัวใหม่เพิ่มอีก ด้านพนักงาน พบว่า พนักงานมีโอกาสได้ฝึกฝนทักษะเพิ่มเติมในการประกอบอาหาร และการตระหนักถึงสุขอนามัยและความสะอาดในการประกอบอาหารที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการในการปฏิบัติงานในแนวทางหรือกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ด้านลูกค้า พบว่า

ร้านอาหารมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้โดยที่ไม่ต้องเดินทางออกจากบ้าน และมีผลิตภัณฑ์หรือสินค้าให้เลือกที่มีความหลากหลาย

ปัญหาและอุปสรรคด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ไม่ค่อยพบปัญหาในเรื่องของผลิตภัณฑ์ เพราะมีการเตรียมการและวางแผนล่วงหน้า แต่พบกับปัญหาที่เกี่ยวข้อง อาทิ การขนส่งล่าช้าของวัตถุดิบซึ่งทำให้การผลิตสินค้าล่าช้าตามไปด้วย ซึ่งผู้ประกอบการได้มีแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยการจัดหาและสั่งซื้อวัตถุดิบจากบริษัทค้าส่งใกล้ร้านอาหาร เช่น บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด และตลาดสดใกล้เคียง เป็นต้น ตลอดจนการวิเคราะห์คำนวณวัตถุดิบหรือสินค้าแต่ละชนิดไว้ล่วงหน้าเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจัดซื้อวัตถุดิบหรือสินค้า

2. ด้านราคา (Price) พบว่า ผู้ประกอบการไม่ได้มีปรับราคาสินค้าให้กับผู้บริโภคแต่จะมีการลดราคาเมื่อลูกค้ามารับประทานที่ร้านอาหารหรือสั่งไปรับประทานที่บ้านผ่านระบบออนไลน์ เพราะฉะนั้นในด้านราคาของร้านอาหารไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ Covid-19 เนื่องด้วยกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มลูกค้าเดิมที่เคยซื้อสินค้าและบริการ เพียงแต่นำกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขายมาใช้เพื่อสร้างความน่าสนใจในการซื้อสินค้าและบริการของร้านอาหาร ด้านพนักงาน พบว่า ราคาที่กำหนดขึ้นในการจำหน่ายสินค้าจำเป็นต้องได้รับการบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจกับเงินที่จ่าย โดยการที่พนักงานต้องให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ถึงแม้ต้องจำหน่ายในรูปแบบออนไลน์ก็ตาม ด้านลูกค้า พบว่า ราคาที่ร้านอาหารกำหนดนั้นมีความเหมาะสม นอกจากนี้ยังส่วนลดให้กับลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายในการซื้อสินค้าและการบริการที่ได้รับ เนื่องจากร้านอาหารมีการเลือกใช้วัตถุดิบในการประกอบอาหารที่มีคุณภาพ

ปัญหาและอุปสรรคด้านราคา พบว่า เมื่อปัญหาด้านราคาของร้านอาหารไม่ได้มีผลกระทบจากสถานการณ์ Covid-19 มากนัก จึงทำให้ร้านอาหารยังคงสภาพราคาเดิม แต่อาจจะมีการปรับราคาบางผลิตภัณฑ์หรือสินค้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ณ ช่วงเวลานั้น โดยผู้ประกอบการยังได้คิดวิเคราะห์ในการวางแผนเกี่ยวกับราคาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่มีการจัดจำหน่ายภายในร้านอาหารอยู่ตลอดเวลาเพราะราคาเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าของร้านอาหารอีกด้วย

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) พบว่า ในช่วงปกติทางร้านอาหารมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าประเภทแช่แข็ง เบเกอร์รี่ และอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อหรือสั่งกลับไปรับประทานที่บ้านได้แต่มีสัดส่วนรายได้ไม่มากนักไม่เหมือนรายได้จากการที่ลูกค้านั่งรับประทานที่ร้านอาหาร แต่เมื่อเกิดสถานการณ์ Covid-19 ทำให้ธุรกิจร้านอาหารต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับที่ทางรัฐบาลประกาศ ส่งผลให้แขกหรือลูกค้าไม่สามารถเดินทางมารับประทานอาหารและเครื่องดื่มได้ที่ร้าน ทำให้ผู้บริหารแก้ไขและปรับแผนการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าได้ โดยการใช้ระบบออนไลน์เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ซึ่งเป็นช่องทางจัดจำหน่ายอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับความนิยมมาก ถือได้ว่าเป็นการเชิญชวนหรือโฆษณาผลิตภัณฑ์หรือสินค้า โดยทางร้านอาหารมีการจัดทำตารางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเป็น 2 ช่วงเวลา คือ รอบแรกเวลา 10.00 น. และรอบสองเวลา 17.00 น. ส่วนระยะเวลาแต่ละรอบขึ้นอยู่กับความสนใจของลูกค้าในตัวผลิตภัณฑ์หรือสินค้า นั้น ๆ มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้การจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าของ

ทางร้านอาหารจะผ่านช่องทางเดียว คือ ไลฟ์สดผ่านเฟสบุ๊ค (Facebook) ของร้านอาหารเท่านั้น ด้านพนักงาน พบว่า ช่องทางการจัดจำหน่ายในรูปแบบออนไลน์ถือได้ว่าเป็นการเชิญชวนหรือโฆษณาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่พนักงานเองต้องใช้ความสามารถในการนำเสนอการผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่มีอยู่ในร้านให้ได้ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานอาจต้องมีการเพิ่มเติมทักษะในด้านการนำเสนอและใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น ด้านลูกค้า พบว่า การที่ร้านอาหารปรับเปลี่ยนรูปแบบการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าโดยใช้ออนไลน์นั้น ทำให้ลูกค้าสามารถซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งการไลฟ์สดผ่านเฟซบุ๊คทำให้ลูกค้าได้รับชมผลิตภัณฑ์หรือสินค้าจริงและมีโอกาสในการสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือสินค้า

ปัญหาและอุปสรรคด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า วิธีการหรือคำพูดในการโฆษณาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าในรูปแบบออนไลน์ของพนักงานให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งผู้ประกอบการได้ดำเนินการโดยการคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี มีทักษะในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าโดยได้รับการแนะนำเทคนิคจากทีมงานผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้พนักงานเกิดความเคยชิน ไม่เขินอาย และมีความชำนาญในการพูดนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือสินค้า นอกจากนี้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น คือ การจัดผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ลูกค้าสั่งพนักงานจะต้องจัดและบรรจุใส่กล่องหรือภาชนะให้ถูกต้องที่สุดเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการจัดส่งผลิตภัณฑ์หรือสินค้าให้กับลูกค้า

4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotions) พบว่า ช่วงสถานการณ์ Covid-19 ผู้ประกอบการได้มีการกำหนดนโยบาย โดยเมื่อลูกค้ามารับประทานอาหารที่ร้านอาหารจะได้รับส่วนลดทันที แต่หลังจากการที่รัฐบาลกำหนดมาตรการห้ามรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ซึ่งร้านอาหารก็ยังมีการส่งเสริมทางการตลาดให้กับลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าผ่านระบบออนไลน์จากการชมไลฟ์สดที่พนักงานร้านอาหาร นำเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าของร้านอาหารก็สามารถรับส่วนลดได้ตามโปรแกรมต่าง ๆ ที่ทางร้านอาหารกำหนดไว้ นอกจากนี้ทางร้านอาหารยังมอบสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่บัตรสมาชิกของทางร้านอาหารในการมีส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้ากับทางร้านอาหารอีกด้วย ด้านพนักงาน พบว่า พนักงานได้มีการปฏิบัติตามแนวทางการส่งเสริมการขายของผู้ประกอบการ โดยจำเป็นต้องนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือสินค้าและบริการที่ลูกค้าสามารถค้นหาได้อย่างสะดวก ตลอดจนข้อมูลร้านอาหารที่ให้บริการในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ด้านลูกค้า พบว่า ลูกค้าสามารถรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร และผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ให้บริการผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยลูกค้าสามารถสอบถามและแสดงความคิดเห็นได้ และร้านอาหารได้มีการตอบกลับไปยังความคิดเห็นนั้น

ปัญหาและอุปสรรคด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ผู้ประกอบการอาจต้องมีการลงทุนเพิ่มเติมในด้านเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น เช่น ช่องทางการส่งเสริมการขายในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งจะสามารถทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนการฝึกอบรมทักษะในการส่งเสริมการขายในรูปแบบออนไลน์ให้แก่พนักงาน

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) พบว่า บุคลากรเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการร้านอาหารให้ความสำคัญมากเพราะถือว่าพนักงานเป็นส่วนสำคัญในการดำรงอยู่ของร้านอาหารและมีส่วนทำให้ร้านอาหารเจริญเติบโตได้ถึงทุกวันนี้ แม้ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหาร

เป็นอย่างมากแต่ผู้ประกอบการเองไม่มีนโยบายที่จะลดจำนวนพนักงานเพียงแต่ได้ปรับระบบการบริหารการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ มีการวิเคราะห์เรื่องกำลังคนโดยการลดเวลาการทำงานลง หรือพนักงานคนไหนมีความประสงค์ต้องการจะลางานระยะยาวโดยไม่ขอรับเงินเดือนก็สามารถแจ้งกับทางผู้ประกอบการได้และหากต้องการกลับมาทำงานทางร้านอาหารสามารถให้พนักงานกลับทำงานได้ตามปกติ นอกเหนือจากเรื่องการดูแลการทำงานของพนักงานแล้วทางร้านอาหารยังใส่ใจในเรื่องของสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของพนักงานภายใต้สถานการณ์ Covid-19 โดยผู้ประกอบการทำหน้าที่ประสานเรื่องการฉีดวัคซีนให้กับพนักงานทุกคน กล่าวคือ ผู้ประกอบการจึงให้พนักงานทุกคนไปรับการฉีดวัคซีนคนละ 2 เข็มทุกคน อีกทั้งผู้ประกอบการยังสั่งซื้อชุดตรวจเชื้อ (Rapid Antigen Test) ให้กับพนักงานทุกคนอีกด้วย ด้านพนักงาน พบว่า พนักงานมีความมั่นใจด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และรู้สึกพึงพอใจในนโยบายของผู้ประกอบการในการช่วยเหลือพนักงานภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ยิ่งทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การ อย่างไรก็ตามพนักงานเองจำเป็นที่ต้องพัฒนาทักษะด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ด้านลูกค้า พบว่า ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นในการให้บริการของพนักงานทด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยโดยเฉพาะการได้รับวัคซีนของพนักงานทุกคน ตลอดจนการตรวจเชื้ออย่างสม่ำเสมอ

ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่า ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 พนักงานอาจมีความกังวลเรื่องการเลิกจ้างพนักงาน ตลอดจนมาตรการในการป้องกันการติดเชื้อไวรัสในสถานที่ทำงาน โดยทางผู้ประกอบการได้กำหนดนโยบายด้านการจ้างพนักงานและมาตรการในการป้องกันการติดเชื้อไวรัสไว้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ส่วนอุปสรรคด้านข้อจำกัดของพนักงานด้านใช้เทคโนโลยีเป็นช่องทางในการส่งเสริมการขาย ทั้งนี้พนักงานแต่ละคนอาจมีทักษะในด้านนี้แตกต่างกัน

6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) พบว่า ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบทางกายภาพของร้านอาหารทั้งด้านสภาพห้องอาหาร บรรยากาศ การตกแต่ง และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งผู้ประกอบการมองว่าภายใต้สถานการณ์ Covid-19 เป็นโอกาสที่ร้านอาหารได้มีการปรับปรุงองค์ประกอบทางกายภาพของร้านอาหารให้ดีขึ้นด้วยการสร้างบรรยากาศใหม่ ๆ และการตกแต่งร้านอาหารใหม่ เช่น การสร้างบาร์เครื่องดื่มเพื่อรองรับลูกค้าในการมานั่งดื่มเครื่องดื่ม มีการปรับปรุงห้องอาหารใหม่ ตลอดจนมีการเปลี่ยนโต๊ะ เก้าอี้ เพื่อสร้างบรรยากาศภายในร้านอาหารอีกด้วย นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังมองเห็นถึงระบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะอาดในการทำงานของพนักงาน นั้นก็คือเทคโนโลยีต่าง ๆ ทางร้านอาหารได้มีการเปลี่ยนระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้การเก็บเงิน (แคชเชียร์) ทั้งหมดภายในร้านอาหาร ด้านพนักงาน พบว่า พนักงานจำเป็นต้องมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่สามารถสร้างความประทับใจและตัดสินใจซื้อได้อย่างมั่นใจ โดยคำนึงถึงลักษณะด้านกายภาพที่สะอาด สุขอนามัย และความปลอดภัย ด้านลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความมั่นใจลักษณะด้านกายภาพที่สะอาด สุขอนามัย และความปลอดภัยของร้านอาหาร โดยเฉพาะการจัดส่งผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่มีการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน ตลอดจนการติดตามการให้บริการของร้านอาหารจากลูกค้า

ปัญหาและอุปสรรคด้านกายภาพและการนำเสนอ พบว่า การนำเสนอโดยใช้ระบบเทคโนโลยีอาจทำให้เกิดอุปสรรคในบางช่วง ซึ่งอาจส่งผลต่อการรับชมที่ทำให้ลูกค้าไม่สามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าได้

ตลอดจนการใช้ระบบเทคโนโลยีอาจเป็นสิ่งใหม่ที่พนักงานต้องใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการทำความเข้าใจมากขึ้น

7. ด้านกระบวนการ (Process) พบว่า สถานการณ์ Covid-19 ส่งผลต่อกระบวนการบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งผู้ประกอบการได้มีการควบคุมระบบการบริการซึ่งได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากถึงแม้จะมีมาตรการไม่ให้นั่งรับประทานอาหารที่ร้านอาหารแล้วก็ตาม แต่ทางร้านอาหารก็ยังคงมีการส่งอาหารแบบเดริเวอร์รี่โดยให้พนักงานเป็นผู้นำอาหารไปส่งให้กับลูกค้าด้วยตนเอง จึงทำให้ผู้ประกอบการยังคงรูปแบบการบริการและมาตรฐานการบริการเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบคุณภาพด้านการบริการโดยมีกระบวนควบคุมการบริการด้วยการนำข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นเห็นของลูกค้าในรูปแบบออนไลน์ ด้านพนักงาน พบว่า กระบวนการการบริการเป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานทุกคนในร้านอาหารต้องตระหนักและห้ามละเลยเรื่องนี้โดยเด็ดขาด โดยเฉพาะพนักงานต้องสามารถใช้วิธีการเขียนหรือพิมพ์โต้ตอบกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าในรูปแบบออนไลน์ จึงทำให้ผู้ประกอบการตระหนักและใส่ใจในการควบคุมมาตรฐานการบริการที่ของพนักงานเป็นอย่างมาก ด้านลูกค้า พบว่า ร้านอาหารยังคงมาตรฐานการบริการทุกอย่างเหมือนกับลูกค้ามาใช้บริการที่ร้านอาหาร และการตอบกลับความคิดเห็นของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตลอดจนกรณีที่ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเกิดความเสียหายทางร้านอาหารก็ส่งสินค้ากลับมาให้ลูกค้าใหม่โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการ พบว่า มาตรการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่กำหนดใช้สำหรับร้านอาหาร ซึ่งทำให้ร้านอาหารจำเป็นต้องมีการลงทุนในการซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ แอลกอฮอล์ เป็นต้น ตลอดจนการป้องกันปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เพราะพนักงานต้องมีการตอบโต้ความคิดเห็นของลูกค้า ซึ่งหากเกิดการผิดพลาดในการโต้ตอบใช้ภาษาหรือคำที่ไม่สุภาพก็จะส่งผลให้มาตรฐานการบริการเป็นไปในทิศทางที่ไม่ดีอีกด้วย

การศึกษากลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยสรุปพบว่า ร้านอาหารได้มีการปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผู้ประกอบการได้มีการวิเคราะห์ถึงผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในการผลิตอาหารโดยการวิเคราะห์พิจารณาถึงต้นทุน 2. ด้านราคา (Price) ผู้ประกอบการไม่ได้มีปรับราคาสินค้าให้กับผู้บริโภคแต่จะมีการลดราคา 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) โดยการใช้ระบบออนไลน์เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า 4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotions) ได้มีการกำหนดนโยบายโดยเมื่อลูกค้ามารับประทานอาหารที่ร้านอาหารหรือมีการสั่งผ่านระบบออนไลน์จะได้รับส่วนลดค่าอาหาร 5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) มีการวิเคราะห์เรื่องกำลังคนโดยการลดเวลาการทำงานลงและไม่มีการเลิกจ้างพนักงาน 6.ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) การปรับปรุงด้านสภาพห้องอาหาร บรรยากาศการตกแต่ง และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ 7. ด้านกระบวนการ (Process) โดยการตรวจสอบคุณภาพด้านการบริการโดยมีกระบวนควบคุมการบริการด้วยการนำข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นเห็นของลูกค้าในรูปแบบออนไลน์

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษากลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่า ผู้ประกอบการได้มีการวิเคราะห์ถึงผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในการผลิตอาหารโดยการวิเคราะห์พิจารณาถึงต้นทุน ได้ใช้วิธีการปรับลดปริมาณในการสั่งซื้อวัตถุดิบแต่ละชนิดลดลงตามการวิเคราะห์และผลิตภัณฑ์ที่จะจำหน่ายภายในร้านจะต้องมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่สามารถเก็บไว้ได้นาน นอกจากนี้พนักงานมีโอกาสได้ฝึกฝนทักษะเพิ่มเติมในการประกอบอาหาร และการตระหนักถึงสุขอนามัยและความสะอาดในการประกอบอาหารที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการในการปฏิบัติงานในแนวทางหรือกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ซึ่งลูกค้าได้รับความสะดวกโดยที่ไม่ต้องเดินทางออกจากบ้าน และมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกที่มีความหลากหลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของวัฒนะ สุขขวัญ (2563) ผลการศึกษาพบว่าการปรับตัวของร้านอาหารในช่วง Covid-19 ได้มีการปรับตัวทุกร้าน เนื่องจากมีข้อกฎหมายที่บังคับผู้ประกอบการเพื่อความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ผลคือ ตั้งแต่ร้านทั่วไปไปจนถึงภัตตาคาร ต้องมีการจัดการอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ส่งผลต่อรายได้ของประชากรที่แตกต่างกัน การใช้บริการร้านค้าที่แตกต่างกัน

2. ด้านราคา (Price) พบว่า ผู้ประกอบการไม่ได้มีปรับราคาสินค้าให้กับผู้บริโภคแต่จะมีการลดราคาเมื่อลูกค้ามารับประทานที่ร้านอาหารหรือสั่งไปรับประทานที่บ้านผ่านระบบออนไลน์ และนำกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขายมาใช้เพื่อสร้างความน่าสนใจในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าและบริการของร้านอาหาร ซึ่งพนักงานต้องให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ถึงแม้ต้องจำหน่ายในรูปแบบออนไลน์ก็ตาม ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายในการซื้อสินค้าและการบริการที่ได้รับ สอดคล้องกับ Rob (2009) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความสุขหรือความผิดหวังของบุคคลที่ได้จากการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ที่ประสิทธิภาพกับการรับรู้หรือผลลัพธ์ตามความคาดหวัง

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) พบว่า ผู้ประกอบการใช้ระบบออนไลน์เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ซึ่งเป็นช่องทางจัดจำหน่ายอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับความนิยมมาก โดยการไลฟ์สดผ่านเฟสบุ๊ค (Facebook) ของร้านอาหารเท่านั้น ซึ่งพนักงานอาจต้องมีการเพิ่มเติมทักษะในด้านการนำเสนอและใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นซึ่งการไลฟ์สดผ่านเฟซบุ๊คทำให้ลูกค้าได้รับชมสินค้าจริงและมีโอกาสในการสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิตยา ทรรศนสฤษดิ์ (2561) ผลการศึกษาพบว่า แนวคิดร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่สามารถเชื่อมช่องทาง online และ offline เข้าด้วยกันได้ มีการทำการตลาดช่องทาง online สื่อสารไปถึงตัวลูกค้า เพื่อเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น รวมทั้งมีการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าเพื่อนำเสนอโปรโมชั่นได้ตรงความต้องการของลูกค้า เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotions) พบว่า ร้านอาหารมีการส่งเสริมการตลาดให้กับลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าผ่านระบบออนไลน์จากการชมไลฟ์สดโดยสามารถรับส่วนลดได้ตามโปรแกรมต่าง ๆ ที่ทางร้านอาหารกำหนดไว้ นอกจากนี้ทางร้านอาหารยังมอบสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่บัตรสมาชิกของทางร้านอาหารในการมีส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือ

สินค้าและบริการที่ลูกค้าสามารถค้นหาได้อย่างสะดวก โดยลูกค้าสามารถสอบถามและแสดงความคิดเห็นได้ และร้านอาหารได้มีการตอบกลับไปยังความคิดเห็นนั้น สอดคล้องกับ Kotler and Keller (2009) กล่าวว่า พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าด้วยคำแนะนำที่เหมาะสม มีการฝึกอบรมและความช่วยเหลือด้านเทคนิค

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) พบว่า ผู้ประกอบการมีการวิเคราะห์กำลังคน โดยการลดเวลาการทำงานลง หรือพนักงานคนไหนมีความประสงค์ต้องการจะลางานระยะยาวโดยไม่ขอรับเงินเดือนก็สามารถแจ้งกับทางผู้ประกอบการได้ นอกจากนี้ยังใส่ใจในเรื่องของสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของพนักงานภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ซึ่งทำพนักงานมีความมั่นใจด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และรู้สึกพึงพอใจในนโยบายของผู้ประกอบการในการช่วยเหลือพนักงานทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การ และยังทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นในการให้บริการของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร ยุบลพันธ์ (2564) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการส่งอาหารต้องสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าเสมอเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า ด้านลูกค้าเองส่วนใหญ่สวมหน้ากากอนามัยออกมารับสินค้า บางรายมีตะกร้าให้วางอาหารหรือให้แขวนที่ประตู และใช้รูปแบบการจ่ายเงินออนไลน์มากกว่าเงินสด สำหรับคนที่จ่ายเงินสดและหรือต้องมีการทอนเงินคืน

6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) พบว่า ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบทางกายภาพของร้านอาหารทั้งด้านสภาพห้องอาหาร บรรยากาศ การตกแต่ง และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังมองเห็นถึงระบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงานโดยการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจลักษณะด้านกายภาพที่สะอาด สุขอนามัย และความปลอดภัยของร้านอาหาร โดยเฉพาะการจัดส่งผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่มีการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน ตลอดจนการติดตามการให้บริการของร้านอาหารจากลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศราวรรณ ไพบูลย์พรพงศ์ (2562) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารจึงให้ความใส่ใจในรายละเอียดของความสวยงามของสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของการตกแต่งร้านและการสร้างบรรยากาศภายในร้านมากเป็นพิเศษ และความสวยงามของรูปภาพต่าง ๆ ที่แสดงอยู่ภายในร้านภาพรวมการตกแต่งและมีป้ายชื่อร้านที่โดดเด่นพร้อมกับบรรยากาศภายในร้าน

7. ด้านกระบวนการ (Process) พบว่า ผู้ประกอบการยังคงการส่งอาหารแบบเดริเวอร์รี่โดยให้พนักงานเป็นผู้นำอาหารไปส่งให้กับลูกค้าด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบคุณภาพด้านการบริการโดยมีกระบวนควบคุมการบริการด้วยการนำข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นเห็นของลูกค้าในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งพนักงานต้องสามารถใช้วิธีการเขียนหรือพิมพ์โต้ตอบกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าในรูปแบบออนไลน์ สอดคล้องกับ Reh (2010) ได้กล่าวว่า สิ่งจำเป็นที่จะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าให้เพียงพอ เพื่อที่จะได้รับข้อมูลลูกค้ามากที่สุดแบบปัจจุบันอยู่เสมอ ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับมิติความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเอาใจใส่ และลักษณะกายภาพและองค์ประกอบอื่น ๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์ (2559) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการโรงแรมควรต้องเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนจากลูกค้าซึ่งในที่สุดการสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจ

โรงแรม การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการรักษาลูกค้าไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าที่ทำกำไรให้กับธุรกิจโรงแรมนั้นจะเพื่อพัฒนามาเป็นลูกค้าภักดีหรือลูกค้าตลอดไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายซึ่งพนักงานจำเป็นต้องมีวิธีการหรือคำพูดในการโฆษณาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าในรูปแบบออนไลน์ของพนักงานให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ผู้ประกอบการอาจจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการพูดโน้มน้าวใจให้แก่พนักงาน ตลอดจนเทคนิคการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่มีความน่าสนใจ

2. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกายภาพและการนำเสนอ ซึ่งการใช้ระบบเทคโนโลยีอาจทำให้เกิดอุปสรรคในบางช่วงในมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ซึ่งอาจส่งผลต่อการรับชมที่ทำให้ลูกค้าไม่สามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์หรือสินค้าได้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการอาจมีการเพิ่มเติมอุปกรณ์ระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตที่เสถียร ตลอดจนระบบช่วยการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าในรูปแบบออนไลน์

3. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการโดยผู้ประกอบการได้คำนึงถึงมาตรการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่กำหนดใช้สำหรับร้านอาหาร ซึ่งทำให้ร้านอาหารจำเป็นต้องมีการลงทุนในการซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ แอลกอฮอล์ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานยังมีทักษะในการใช้ระบบแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ ที่เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายภายในร้านอาหารค่อนข้างน้อย เนื่องจากเป็นสิ่งใหม่ที่พนักงานต้องใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการทำความเข้าใจ ทั้งนี้อาจมีการศึกษา ความพร้อมและการพัฒนาศักยภาพพนักงานในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อศึกษาถึงสภาพการณ์ปัจจุบันในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อจำกัดในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาถึงวิธีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา บุญชัย จุฑาทิพย์ มณีพงษ์ และปิโยรส ปานยงค์. (2563). *การประเมินความเสียหาย ผลกระทบและการปรับตัวของชุมชนท้องถิ่นต่อภาวะโรคระบาด COVID 19* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มูลนิธิชุมชนถิ่นพัฒนา.

กิริยา กุลกลการ อนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ และศุทธาภา นพวิญญูวงศ์. (2563). *ผลกระทบของ COVID-19 ต่อการส่งเสริมการมีงานทำ* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2559). การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม. *วารสาร Veridian E-Journal, 9*(2), 154-168.

ชาย โพธิสิตา. (2550). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่3).* กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

ดาว ชุ่มตะขบ. (2563). เศรษฐกิจพอเพียง ทางเลือก ทางรอดฝ่าวิกฤตโควิด-19. *วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา, 2*(3), 11-22.

นิศราวรรณ ไพบูลย์พรพงศ์. (2562). แนวทางการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คุณภาพในการให้บริการ สื่อสังคมออนไลน์ และคุณภาพอาหารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารเวียดนามซ้ำของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารราชนครินทร์,* 13-22.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *หลักการวิจัยเบื้องต้น.*กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์การพิมพ์.

ประชาชาติธุรกิจ. (2564). *โควิดรอบใหม่ทุบซ้ำธุรกิจร้านอาหารหดตัวต่อเนื่อง-รายได้วูบหนัก.* สืบค้น 12 พฤษภาคม 2654, จาก https://www.msn.com/th-th/money/news

วัฒนะ สุขขวัญ. (2563). *ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารที่ปรับตัวในช่วงวิกฤต covid-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิไลพร ทวีลาภพันทอง. (2563). *PwC แนะทางรอดของธุรกิจในสถานการณ์โควิด-19,* สืบค้น 12 พฤษภาคม 2564, จาก https://www.pwc.com/th/en/pwc-thailand-blogs/blog-20200327.html

Kotler, P., and Keller, K.L. (2009). *Marketing Management.* Front Cover. Pearson Prentice Hall.

Macmillan, T. (1971). *The Delphi Technique.* Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development. Monterey: California.

Reh, F.J. (2010). *Customer satisfaction Survey.* Retrieved from http://management.about.com/od/competitiveinfo/a/CustomerSatSurv.htm

Rob, W. (2009). *New Customer Acquisition vs. Customer Retention.* Retrieved from https://robwolfemba.wordpress.com/2009/11/05/new-customer-acquisition-vscustomer-retention

แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม "ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร" ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19

Guideline for Service Modification and Development of Green Restaurant "YamYen in Bangkok" during the Covid-19 Pandemic

Received 18 August 2021
Revised 31 August 2021
Accepted 15 September 2021

สุภาวดี ธงภักดิ์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
และ สันติธร ภูริภักดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
Supawadee Thongpak, Kasem Bundit University
and Santidhorn Pooipakdee, Silpakorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของ ภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิทยาการศึกษากรณีเฉพาะ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 13 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรค ทำให้ร้านอาหารประสบปัญหาของจำนวนลูกค้าที่ลดน้อยลงจากเดิม ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการรับประทานอาหารนอกบ้าน ร้านอาหารมีรายได้ลดน้อยลง ประกอบกับค่าใช้จ่ายภายในร้านอาหารเท่าเดิม 2) แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการประกอบด้วย การกำหนดแนวทางปฏิบัติ ผู้ประกอบการมีการคำนึงถึงแนวทางปฏิบัติในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน การจัดการรูปแบบการบริการ ผู้ประกอบการได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการ โดยยึดหลักตามมาตรการในการเว้นระยะห่างทางสังคม การจัดการความเปลี่ยนแปลง ผู้ประกอบการมีการวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในด้านการดำเนินธุรกิจ พฤติกรรมการใช้ชีวิต และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการมีการนำกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาด รูปแบบบริการจัดส่งถึงบ้าน ตลอดจนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย และการช่วยเหลือกันในระบบ ผู้ประกอบการมีวิสัยทัศน์ในการช่วยเหลือกันในระบบทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการประคับประคองทั้งระบบให้สามารถดำรงอยู่ได้

คำสำคัญ: การปรับเปลี่ยน, การพัฒนาการบริการ, โควิด 19

Abstract

The objectives of this study were; 1) to study the issues and obstacles under the Covid-19 pandemic., and 2) to study the modification guideline and services developed under the Covid-19 pandemic. A qualitative research by using a specific case study research method was tool to collect data and in-depth interviews with a sample who are entrepreneurs, service providers, and service recipients as 13 key informants. The research results revealed that: 1) issues and obstacles causing the restaurant to encounter customer decreased from the target, customer lack confidence in eating-out, the restaurants earn less of revenue as expenses have remained at the regular situation budget., 2) the modification guideline and services development to determining of employees hygiene and safety at work., Service management guidelines modified by the entrepreneurs based on social distancing measures., Modify management that an entrepreneur analyzes in occur of lifestyle behavior and modifying the consumer behavior., and Marketing promotion is entrepreneurs who applied to market strategies which are home-delivery, promotional activity, and support to other entrepreneurs throughout the supply chain; upstream, midstream, and downstream for existence together.

Keywords: Modification, Service Development, COVID-19

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) ได้แพร่อย่างรวดเร็วและกว้างขวางไปหลายประเทศทั่วโลกซึ่งมีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ประกอบกับองค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดของโรคโควิด 19 เป็นการระบาดใหญ่ (Pandemic) ประเทศไทยมีความเสี่ยงอย่างยิ่งที่จะเกิดการติดต่อของโรคโควิด 19 (ราชกิจจานุเบกษา, 2563) การระบาดส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศไทย เช่น โรงแรม ร้านอาหาร บริษัททัวร์ และร้านขายของที่ระลึก (ศฐิฒฎา ธารารัตนสุวรรณ, 2563) คาดว่าธุรกิจร้านอาหารในปี พ.ศ. 2563 มีความเสี่ยงมากขึ้นที่จะทรงตัวหรืออาจหดตัวจากปี พ.ศ. 2562 โดยมีมูลค่าตลาดอยู่ที่ราว 4 แสนล้านบาท หากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่คลี่คลายเร็ว เพราะไม่ใช่เพียงมีผลต่อพฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านเท่านั้น แต่ยังซ้ำเติมความอ่อนแอของกำลังซื้อครัวเรือนต่อเนื่องจากปีก่อนหน้า เพราะภาวะชะงักงันของธุรกิจที่มีห่วงโซ่การผลิตเชื่อมโยงกันทั่วโลกและจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ลดลง นอกจากนี้ธุรกิจก็ยังเผชิญปัจจัยท้าทายที่ต่อเนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่รวดเร็วจนมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค และการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้น ประกอบกับแนวโน้มต้นทุนการผลิตที่มีท่าทีขยับสูงขึ้นด้วย จึงนับเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการพบกับความท้าทายพอสมควร (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563)

การระบาดระลอกที่ 3 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อร้านอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเภทร้านอาหารที่ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ (full-service restaurant) มีร้านอาหารกว่าหลายร้านที่ต้องปิดตัวลงไม่ว่าจะโดยชั่วคราวหรือถาวรในช่วงที่ผ่านมา เนื่องด้วยมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดที่จำเป็นต้องทำตั้งแต่ต้นเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2564 ที่ห้ามการรับประทานอาหารภายในร้านและจำกัดเวลาเปิดปิดในพื้นที่ควบคุมและพื้นที่ควบคุมสูงสุด (สีแดงเข้ม) แม้ว่าในช่วงกลางเดือน พฤษภาคม ถึงประมาณ มิถุนายน มาตรการจะเริ่มผ่อนคลายบ้างแล้ว โดยอนุญาตให้นั่งทานอาหารในร้านได้ไม่เกิน ร้อยละ 25 ของที่นั่ง และเปิดให้นั่งได้ถึง 21.00 น. (สุพริศร์ สุวรรณิก, 2564) ธุรกิจร้านอาหารต้องปรับตัวให้สอดคล้อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค โดยธุรกิจร้านอาหารจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค โดยการกำหนดมาตรการรับมือโดยมีมาตรฐานความปลอดภัยที่รองรับ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เห็นถึงความใส่ใจของผู้ประกอบการ การปรับตัวและการดำเนินกิจการต้องสอดคล้องกับกฎหมายของรัฐที่ประกาศใช้บังคับในสถานการณ์ที่ผิดปกติ การปรับตัวของธุรกิจร้านอาหาร เมื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคได้แล้ว ยังมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้การปรับตัวของธุรกิจนั้นสามารถแพร่กระจายออกไปได้ในวงกว้าง (วัฒนะ สุขขวัญ, 2563)

ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีการเตรียมการด้านการบริหารสภาพคล่องหรือกระแสเงินสดของกิจการอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการปรับลดต้นทุนค่าใช้จ่าย อาทิ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบ (การลดพนักงานในช่วงเวลาที่ไม่มีลูกค้า การลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ในขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการให้อยู่ในระดับที่ลูกค้าคาดหวังและเหมาะสมกับราคาด้วย ควบคู่กับการหาวิธีในการเพิ่มยอดขาย ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์อย่างการลดแลกแจกแถม หรือเพิ่มเมนูใหม่จากวัตถุดิบหลักที่ใช้อยู่ หรือการปรับแนวร้านไปเป็นร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ในราคาต่อหัวที่ย่อมเยาว์ ตลอดจนการนำเสนอเมนูอาหารราคาประหยัดสำหรับการให้บริการจัดส่งถึงที่พักในละแวกใกล้เคียงร้าน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563) และพนักงานจำเป็นมีการป้องกันโรคตามมาตรการป้องกันโรคระบาด พนักงานแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยอย่างดี พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยดี และพนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และให้ความสำคัญในการจัดการป้องกันโรคตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างดี มีการบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง กระบวนการชำระเงินรวดเร็วและถูกต้อง และด้านสภาพแวดล้อม บรรยากาศของร้านมีความสะอาดตามมาตรการป้องกันโรค และมีการจัดอุปกรณ์เพื่อคัดกรองตามมาตรการป้องกันโรค (ปัณณพลวัชร์ เพชรวารี และลัดดาวัลย์ เลขมาศ, 2564)

ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร ร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทั้งมาตรการจากทางภาครัฐในการห้ามรับประทานอาหารภายในร้าน จำนวนลูกค้าที่ลดน้อยลง ตลอดจนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมซึ่งร้านอาหารได้เปิดให้บริการมานานกว่า 10 ปี เป็นร้านอาหารที่ผู้ประกอบการเป็นเกษตรกรผู้ปลูกผักปลอดสารเคมีหรือผักออร์แกนิกด้วยตนเอง โดยยึดแนวคิดสโลว์ฟู้ด (Slow Food) เป็นจุดขาย เน้นความเรียบง่าย ใส่ใจธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งร้านอาหารยามเย็นได้เข้าร่วมโครงการนำร่อง Green restaurant ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และได้รับรางวัล “G สีทอง” Green restaurant เนื่องจากเป็นร้านอาหารที่สามารถบริหารจัดการและคัดสรรวัตถุดิบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยแนวคิดดังกล่าวเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มของอาหาร และธุรกิจที่มีความโดดเด่น มีความได้เปรียบทางธุรกิจ ตลอดจนความต่อเนื่อง

ทางธุรกิจของผู้ประกอบการท่ามกลางวิกฤตโรคระบาด Covid-19 ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของธุรกิจ เพื่อการดำรงอยู่ของธุรกิจต่อไป

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 และการปรับตัวของธุรกิจร้านอาหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์วิกฤต เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและการดำรงอยู่ของธุรกิจร้านอาหาร จึงมีความสำคัญในการศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการที่เปลี่ยนแปลงจากเดิมเข้าสู่ยุคภาวะความปกติใหม่ (New Normal) ตลอดจนการเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19ของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร”

2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการ และพนักงานให้บริการร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ ใช้แนวทางในการศึกษาแบบกรณีศึกษา (Case Study Approach) โดยเลือกพื้นที่ศึกษา คือ ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการ Green restaurant ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และได้รับรางวัล “G สีทอง” Green restaurant เนื่องจากเป็นร้านอาหารที่สามารถปรับตัวภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 และสามารถดำรงอยู่ของธุรกิจได้ ทั้งนี้จึงได้กำหนดเป็นพื้นที่ในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 เป็นการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีวิทยาการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study approach) ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) การศึกษาครั้งนี้คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจากคุณลักษณะเฉพาะล่วงหน้าแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากมุมมองของผู้ให้บริการและผู้รับปริการชาว

ไทย ประกอบด้วย ผู้ประกอบการร้านอาหารยามเย็น จำนวน 1 คน เป็นผู้ที่ก่อตั้งและดำเนินกิจการ พนักงานให้บริการ จำนวน 5 คน เป็นผู้มีประสบการณ์ในการให้บริการในร้านอาหาร และลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 7 คน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์มาใช้บริการในร้านอาหาร รวมทั้งหมด 13 คน โดยอ้างอิงตามเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักระหว่าง 13-17 คน มีระดับค่าความคาดเคลื่อนลดลงอยู่ที่ 0.04 (Macmillan, 1971)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) กำหนดแนวคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อเชื่อมโยงกับประเด็นหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาไว้พอประมาณตามกรอบแนวคิดที่ต้องการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ 1. แนวคำถามสำหรับผู้ประกอบการและพนักงานให้บริการ และ 2. แนวคำถามสำหรับผู้ใช้บริการ 2) แบบสังเกตเพื่อจดบันทึกเหตุการณ์และสิ่งต่าง ๆ ที่สังเกตเห็นในเรื่องที่สนใจ 3) เครื่องบันทึกเสียง ใช้บันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 4) สมุดจดบันทึก ใช้จดบันทึกข้อมูล ประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 5) กล้องถ่ายรูป เก็บบันทึกภาพถ่ายการสัมภาษณ์และบรรยากาศภายในร้าน 6) กล้องวีดีโอ เก็บบันทึกวีดีโอการสัมภาษณ์และบรรยากาศภายในร้าน 7) ตลอดจนผู้วิจัยถือเป็นเครื่องมือในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) เป็นขั้นตอนแรกในการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อนำมาประกอบการศึกษาการศึกษาเอกสารจากหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัย บทสัมภาษณ์ และวีดีทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการบันทึกข้อมูลด้วยการเขียน บันทึกเสียง ภาพถ่าย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการถอดเทปบันทึกเสียงมาเป็นรูปแบบของข้อความตัวอักษรตามลำดับข้อคำถาม ด้วยการค้นหาอธิบายจากการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในแต่ละข้อ ใช้การเทียบเคียงข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อนกัน จัดเรียงด้วยการจับคู่ข้อมูล รวมกับการลดทอนเนื้อหาที่ไม่จำเป็นและไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Yin, 2008)

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Investigator Triangulation) ด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ ได้ใช้วิธีการจดบันทึก การบันทึกเสียง การถ่ายภาพ และการถ่ายวีดีโอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและตรงกัน (ชาย โพธิสิตา, 2550)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษานำเสนอข้อมูลในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา 1) ปัญหาและอุปสรรคภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 2) แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาและอุปสรรคภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” พบว่า จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิดระลอกที่ 1 ช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ร้านอาหารประสบปัญหาของจำนวนลูกค้าที่ลดน้อยลงจากเดิม ลูกค้าขาดความความเชื่อมั่นในการออกมารับประทานอาหารนอกบ้าน

ระลอกที่ 2 ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 คือ ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึง วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2564 สถานการณ์การแพร่ระบาดเพิ่มสูงขึ้นจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มมากขึ้น และการกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนลูกค้าเริ่มลดน้อยลงจากเดิม ทำให้ร้านอาหารมีรายได้ลดน้อยลง ประกอบกับค่าใช้จ่ายภายในร้านอาหารเท่าเดิม ระลอกที่ 3 ช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564 คือตั้งแต่ต้นเดือนเมษายนเป็นต้นมา จนอาจกล่าวได้ว่าเข้าสู่ระลอกที่ 4 ร้านอาหาร สถานการณ์การแพร่ระบาดเพิ่มสูงขึ้นจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มมากขึ้น และมาตรการการป้องกันการแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทางร้านเริ่มมีมุมมองในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการโดยเฉพาะบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการบรรจุอาหารที่เป็นพลาสติกที่สามารถเก็บอาหารไว้รับประทานได้นานซึ่งสวนทางการการใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ทำให้การได้พูดคุยกับผู้ใช้บริการลดน้อยลง ด้านพนักงาน คือ การรักษาพนักงานให้คงอยู่ หากผู้ประกอบการตัดสินใจปิดร้านอาหารอาจทำให้พนักงานสูญเสียรายได้และลาออกในที่สุด ด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเกษตรกรซึ่งเป็นผู้ผลิตวัตถุดิบยังคงมีปริมาณการผลิตเท่าเดิม แต่จำนวนการสั่งซื้อลดลง ทำให้เกษตรกรต้องไถกลบทิ้งเพื่อทำเป็นปุ๋ยแทน

2. แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ผ่านการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่แตกต่างกันดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การจับคู่ความสอดคล้องของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักตามหลักการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล

	การกำหนดแนวทางปฏิบัติ	การจัดการรูปแบบการบริการ	การจัดการความเปลี่ยนแปลง	การส่งเสริมการตลาด	การช่วยเหลือกันในระบบ
ผู้ประกอบ	√	√	√	√	√
ผู้ให้บริการ	√	√		√	√
ผู้ใช้บริการ	√			√	√

จากตารางที่ 1 แสดงการรายงานผลการศึกษาด้วยวิธีการจับคู่ประเด็นจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามหลักการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูลที่อย่ภายใต้บริบทเดียวกัน สามารถนำเสนอแนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” ภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. การกำหนดแนวทางปฏิบัติ ผู้ประกอบการมีการคำนึงถึงแนวทางปฏิบัติในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ทั้งด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่สุ่มเสี่ยงให้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสและอุบัติเหตุต่อพนักงาน มีการตรวดวัดอุณหภูมิพนักงานก่อนการทำงาน การสวมหน้ากากอนามัยตลอดการทำงาน การรักษาความสะอาดของตนเอง และอุปกรณ์เครื่องใช้ในการประกอบ

อาหาร ตลอดจนการสถานที่ทำงานที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ด้านให้บริการ มีการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งขณะให้บริการกับผู้ใช้บริการโดยการสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา การล้างมือหรือฉีดแอลกอฮอลล์หากมีการสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ ตลอดจนการเช็ดทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ อย่างสม่ำเสมอ ด้านผู้ใช้บริการ ก่อนการเข้าใช้บริการจำเป็นต้องมีการตรวจวัดอุณหภูมิ สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยแอลลกอฮอล์ และการนั่งรับประทานอาหารตามมาตรการในการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) นั่งห่างกัน 1 - 2 เมตร ส่งเสริมให้รับประทานอาหารจานเดียวหรืออาหารแบบกล่อง ไม่รับประทานร่วมกัน หากรับประทานร่วมกันต้องใช้ช้อนกลางส่วนบุคคล

2. การจัดการรูปแบบการบริการ ผู้ประกอบการได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการแบบที่สามารถนั่งรับประมานอาหารในร้านได้ โดยยึดหลักตามมาตรการในการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) และการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังมุ่งเน้น การซื้ออาหารแบบรับประทานที่บ้าน และนำเสนอการบริการเป็นรูปแบบบริการจัดส่งถึงบ้าน (Delivery) โดยผู้ประกอบเป็นผู้จัดส่งด้วยตนเอง ซึ่งด้วยทำเลที่ตั้งของร้านอาหารอยู่ในละแวกบริเวณหมู่บ้านจึงทำให้มีผู้ใช้บริการซึ่งเป็นคนในหมู่บ้านเป็นผู้ใช้บริการประจำ ในบางครั้งผู้ใช้บริการสั่งอาหารคราวละ 6 มื้อหรือแบบ 2 วันต่อครั้ง ด้านผู้ให้บริการ ช่วงมาตรการที่ห้ามนั่งรับประทานภายในร้าน ทำให้พนักงานต้องสร้างความมั่นใจในการประกอบอาหารให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยการคำนึงสุขอนามัยและความปลอดภัยโดยการสวมถุงมือในการการประกอบอาหาร และการบรรจุอาหาร ตลอดจนการนำเสนอรายการอาหารเพื่อสุขภาพในสถานการณ์ที่ผู้บริโภคให้ความใส่ใจกับสุขภาพเพื่อเป็นการสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการต่าง ๆ ใน ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคควบคู่กับการบริการ

3. การจัดการความเปลี่ยนแปลง ผู้ประกอบการมีการวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในด้านการดำเนินธุรกิจ พฤติกรรมการใช้ชีวิต และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้ต้องมีการคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหรือที่ก็เกิดผลกระทบขึ้นแล้ว ทั้งด้านการจัดการคนหรือพนักงาน การจัดการผู้ใช้บริการ การจัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ ทำให้ผู้ประกอบการกลับมีมุมมองในการธำรงไว้ซึ่งพนักงานเนื่องจากพนักงานมีประสบการณ์การทำงานที่ร้านอาหารเป็นระยะเวลานาน ส่วนผู้ใช้บริการยังคงเป็นฐานผู้ใช้บริการเดิมเพียงแต่เพิ่มการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบทั้งเกษตรกรซึ่งเป็นผู้ผลิตวัตถุดิบโดยพยายามปรับเปลี่ยนรายการอาหารให้สอดคล้องกับวัตถุดิบที่เกษตรกรปลูกและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผลผลผลิตทางการเกษตรในสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้แก่เกษตรกร นอกจากนี้ผู้ประกอบการได้มีการให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยปัจจัยภายใน ประกอบด้วย กระบวนการทำงาน บุคลากร แนวทางการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์ต่าง ๆที่นำมาใช้ในสถานการณ์ และปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย มาตรการภาครัฐ เทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจ และสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลง โดยการวางแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง ป้องกันความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น และการสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับสถานการณ์ต่าง ๆ

4. การส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการมีการนำกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดเข้ามาใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส รูปแบบบริการจัดส่งถึงบ้าน (Delivery) โดยผู้ประกอบเป็นผู้จัดส่งด้วยตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางแรกที่ร้านอาหารเลือกใช้และมีการดำเนินการมาก่อนหน้าที่เกิดสถานการณ์ดังกล่าว เพราะเป็นวิธีที่ตอบโจทย์พฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้ใช้บริการในยุคโควิด 19 ได้ตรงจุดที่สุด ตลอดจนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายไม่ว่าจะเป็นการจับคู่รายการอาหารกับเครื่องดื่ม ส่วนลดค่าอาหารตามวันต่าง ๆ บริการจัดส่งโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่อยู่อาศัยในพื้นที่ที่สามารถจัดส่งได้ โดยมุ่งเน้นนำเสนออาหารอร่อย บริการดี วัตถุดิบดี รักษ์โลก และการปรับเปลี่ยนรายการอาหารใหม่สามารถเก็บได้ประมาณ 7 วัน เช่น อาหารที่ไม่มีส่วนผสมของกะทิ อาหารประเภทรวน เป็นต้น เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการเก็บอาหารให้นานขึ้น สามารถรับประทานได้หลายมื้อ ด้านผู้ให้บริการ มีส่วนส่งเสริม สนับสนุนกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดไปสู่การปฏิบัติตามแนวคิดของผู้ประกอบการ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมักสั่งอาหารและยืนรออาหารแบบสั่งกลับบ้านมากขึ้น พนักงานได้คำนึงถึงสุขอนามัยและความปลอดภัย ลดการสัมผัสระหว่างกัน แต่จำเป็นต้องยังคงรักษาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ด้านผู้ใช้บริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสส่งผลกระทบต่อการทำงานและรายได้ที่ลดน้อยลง จึงทำให้ผู้ใช้บริการให้ความสนใจกิจกรรมส่งการขาย และส่วนลดค่าอาหารตามวันต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนมาตรการการช่วยเหลือทางภาครัฐที่ร้านอาหารอาจเข้าร่วมโครงการ

5. การช่วยเหลือกันในระบบ ผู้ประกอบการมีวิสัยทัศน์ในการช่วยเหลือกันในระบบทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการประคับประคองทั้งระบบให้สามารถดำรงอยู่ได้ ต้นน้ำ คือ เกษตรกรซึ่งเป็นผู้ผลิตวัตถุดิบยังคงมีปริมาณการผลิตเท่าเดิม แต่จำนวนการสั่งซื้อลดลง ทำให้เกษตรกรต้องไถกลบทิ้งเพื่อทำเป็นปุ๋ยแทน โดยผู้ประกอบการได้พยายามหาช่องทางการจัดจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรผ่านช่องทางออนไลน์โดยอาศัยคนในชุมชนละแวกร้านอาหารซึ่งเป็นหมู่บ้าน ซึ่งจากเดิมในช่วงที่สถานการณ์การแพร่ระบาดเริ่มดีขึ้น ก็ได้นำผลผลิตทางการเกษตรมาจำหน่ายในตลาดของชุมชน กลางน้ำ คือ ผู้ให้บริการโดยการการรักษาพนักงานให้คงอยู่ หากผู้ประกอบการตัดสินใจปิดร้านอาหารอาจทำให้พนักงานสูญเสียรายได้และลาออกในที่สุด ซึ่งต้องยังคงให้พนักงานได้มีงานทำ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสมาชิกในเครือข่ายโดยการใหคำปรึกษา คำแนะนำในด้านต่าง ๆ ปลายน้ำ คือ ผู้ใช้บริการโดยการรักษาฐานผู้ใช้บริการเดิมด้วยการสร้างความเชื่อมั่นด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยด้วยคุณภาพการให้บริการที่คงเดิม

สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา 1) ปัญหาและอุปสรรคภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 2) แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 สามารถสรุปผลและอภิปรายผล

1. ปัญหาและอุปสรรคภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม “ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร” พบว่า จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิดทั้ง 3 ระลอก ทำให้ร้านอาหารประสบปัญหาของจำนวนลูกค้าที่ลดน้อยลงจากเดิม ลูกค้าขาดความความเชื่อมั่นในการออกมารับประทานอาหารนอกบ้าน ร้านอาหารมีรายได้ลดน้อยลง ประกอบกับค่าใช้จ่ายภายในร้านอาหาร

เท่าเดิม และประเด็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ทำให้การได้พูดคุยกับผู้ใช้บริการลดน้อยลง ด้านพนักงาน คือ การรักษาพนักงานให้คงอยู่ หากผู้ประกอบการตัดสินใจปิดร้านอาหารอาจทำให้พนักงานสูญเสียรายได้และลาออกในที่สุด ด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเกษตรกรซึ่งเป็นผู้ผลิตวัตถุดิบยังคงมีปริมาณการผลิตเท่าเดิม แต่จำนวนการสั่งซื้อลดลง ทำให้เกษตรกรต้องไถกลบทิ้งเพื่อทำเป็นปุ๋ยแทน สอดคล้องกับ Brinca. et al., (2020) ได้กล่าวว่ากิจกรรมการผลิตที่หยุดชะงักพร้อมกับรายได้และกำลังซื้อที่ลดลงโดยความรุนแรงของสถานการณ์ลุกลามเป็นวิกฤติทางเศรษฐกิจในลักษณะพิเศษคือ เป็นวิกฤติทั้งด้านอุปทานและอุปสงค์พร้อมกัน ซึ่งสอดคล้องกับนภดล ร่มโพธิ์ (2563) ซึ่งได้กล่าวว่าในช่วงเวลาวิกฤตนี้ เป็นช่วงเวลาที่เราจะต้องสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานมากขึ้น สภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนไปย่อมทำให้พนักงานต้องทำการปรับตัวอย่างรวดเร็ว อันจะเป็นการสร้างความเครียดได้อีกทางด้วย และพูดคุย ให้คำแนะนำถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน รวมทั้งให้กำลังใจพนักงานคนนั้น ๆ ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้มากขึ้นได้อีกทางหนึ่ง

2. แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ประกอบด้วย

2.1 การกำหนดแนวทางปฏิบัติ ผู้ประกอบการมีการคำนึงถึงแนวทางปฏิบัติในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ทั้งด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่สุ่มเสี่ยงให้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสและอุบัติเหตุต่อพนักงาน มีการตรวดวัดอุณหภูมิพนักงานก่อนการทำงาน การสวมหน้ากากอนามัยตลอดการทำงาน การรักษาความสะอาดของตนเอง และอุปกรณ์เครื่องใช้ในการประกอบอาหาร ตลอดจนการสถานที่ทำงานที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ด้านให้บริการ มีการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งขณะให้บริการกับผู้ใช้บริการโดยการสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา การล้างมือหรือฉีดแอลกอฮอลล์หากมีการสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ ตลอดจนการเช็ดทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ อย่างสม่ำเสมอ ด้านผู้ใช้บริการ ก่อนการเข้าใช้บริการจำเป็นต้องมีการตรวจวัดอุณหภูมิ สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยแอลลกอฮอล์ และการนั่งรับประทานอาหารตามมาตรการในการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) นั่งห่างกัน 1 - 2 เมตร ส่งเสริมให้รับประทานอาหารจานเดียวหรืออาหารแบบกล่อง ไม่รับประทานร่วมกัน หากรับประทานร่วมกันต้องใช้ช้อนกลางส่วนบุคคล ดังที่ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2563) ได้กล่าวว่าการสร้างความเชื่อมั่นในด้านการดูแลรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของร้านอาหาร เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการร้านอาหารควรดำเนินการเช่นกัน เช่น การเช็ดล้างทำความสะอาดโต๊ะและอุปกรณ์บ่อย ๆ การใส่หน้ากากอนามัยหรืออุปกรณ์ป้องกันของพนักงานที่ให้บริการ การมีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการสำหรับลูกค้า เป็นต้น

2. การจัดการรูปแบบการบริการ ผู้ประกอบการได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการแบบที่สามารถนั่งรับประมานอาหารในร้านได้ โดยยึดหลักตามมาตรการในการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) และการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังมุ่งเน้น การซื้ออาหารแบบรับประทานที่บ้าน และนำเสนอการบริการเป็นรูปแบบบริการจัดส่งถึงบ้าน (Delivery) โดยผู้ประกอบเป็นผู้จัดส่งด้วยตนเอง

ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจในการประกอบอาหารให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยการคำนึงสุขอนามัยและความปลอดภัยโดยการสวมถุงมือในการการประกอบอาหาร และการบรรจุอาหารซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนะ สุขขวัญ (2563) ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจร้านอาหารต้องปรับตัวให้สอดคล้อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค โดยธุรกิจร้านอาหารจาเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค โดยการกาหนัดมาตรการรับมือโดยมีมาตรฐานความปลอดภัยที่รองรับ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เห็นถึงความใส่ใจของผู้ประกอบการ การปรับตัวและการดาเนินกิจการต้องสอดคล้องกับกฎหมายของรัฐที่ประกาศใช้บังคับในสถานการณ์ที่ผิดป

3. การจัดการความเปลี่ยนแปลง ผู้ประกอบการมีการวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในด้านการดำเนินธุรกิจ พฤติกรรมการใช้ชีวิต และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้ต้องมีการคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหรือที่ก็เกิดผลกระทบขึ้นแล้ว ทั้งด้านการจัดการคนหรือพนักงาน การจัดการผู้ใช้บริการ การจัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ นอกจากนี้ผู้ประกอบการได้มีการให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายใน ประกอบด้วย กระบวนการทำงาน บุคลากร แนวทางการปฏิบัติงานและกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในสถานการณ์ และปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย มาตรการภาครัฐ เทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจ และสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับกัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2562) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารตระหนักดีว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของสิ่งแวดล้อม อาทิ ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลง และยังสอดคล้องกับ Gibson et. Al. (1997) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องมีความเป็นผู้นำหรือมีภาวะผู้นำที่สอดคล้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และมีความพร้อมด้วยคุณสมบัติหลายอย่าง เช่น ความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ อดทน รวมทั้งมีคุณสมบัติที่เหมาะสมเพื่อบริหารองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการมีการนำกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดเข้ามาใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส รูปแบบบริการจัดส่งถึงบ้าน (Delivery) ตลอดจนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายไม่ว่าจะเป็นการจับคู่รายการอาหารกับเครื่องดื่ม ส่วนลดค่าอาหารตามวันต่าง ๆ บริการจัดส่งโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่อยู่อาศัยในพื้นที่ที่สามารถจัดส่งได้ โดยมุ่งเน้นนำเสนออาหารอร่อย บริการดี วัตถุดิบดี รักษ์โลก และการปรับเปลี่ยนรายการอาหารใหม่ที่สามารถจัดเก็บได้ และพนักงานได้คำนึงถึงสุขอนามัยและความปลอดภัย ลดการสัมผัสระหว่างกัน แต่จำเป็นต้องยังคงรักษาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัธภัชร เฉลิมแดน (2563) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและธุรกิจขนส่งอาหารควรให้ความสำคัญกับความสะอาดของอาหาร บรรจุภัณฑ์ รวมถึงร่างกายของผู้ส่งอาหารเพื่อพัฒนาหรือต่อยอดคุณภาพอาหารและบริการ และสอดคล้องกับกระทรวงพาณิชย์ (2563) ได้กล่าวว่า ธุรกิจร้านอาหารมีการให้บริการจัดส่งอาหารที่มีรูปแบบของเมนูอาหารหลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน และตอบสนองต่อปัญหาในสถานการณ์โควิด เนื่องจากไม่ต้องออกนอกบ้าน ประหยัดทั้งเวลาและค่าเดินทาง อีกทั้งยังสะดวกในการรับประทานอาหารได้ทุกสถานที่อีกด้วย

5. การช่วยเหลือกันในระบบ ผู้ประกอบการมีวิสัยทัศน์ในการช่วยเหลือกันในระบบทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการประคับประคองทั้งระบบให้สามารถดำรงอยู่ได้ ต้นน้ำ คือ โดยผู้ประกอบการได้

พยายามหาช่องทางการจัดจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรผ่านช่องทางออนไลน์โดยอาศัยคนในชุมชนละแวกร้านอาหารซึ่งเป็นหมู่บ้าน กลางน้ำ คือ ผู้ให้บริการโดยการการรักษาพนักงานให้คงอยู่ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสมาชิกในเครือข่ายโดยการใหคำปรึกษา คำแนะนำในด้านต่าง ๆ ปลายน้ำ คือ ผู้ใช้บริการโดยการรักษาฐานผู้ใช้บริการเดิมด้วยการสร้างความเชื่อมั่นด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยด้วยคุณภาพการให้บริการที่คงเดิม สอดคล้องกับ กมลพร กัลยาณมิตร (2564) ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์วิสัยทัศน์ผู้นำในสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดเช่นนี้ ผู้นำองค์การต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพื่อวางแผนนำกิจการให้ผ่านพ้นวิกฤติโควิด 19 ไปให้ได้ภายใต้ความสามารถของฝ่ายบริหารโดยองค์การธุรกิจต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการโดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการบรรจุอาหารที่เป็นพลาสติกที่สามารถเก็บอาหารไว้รับประทานได้นานซึ่งสวนทางการดำเนินงานการใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ผู้ประกอบการอาจเลือกบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่สามารถบรรจุอาหารที่เก็บไว้รับประทานได้ หรืออาจเลือกใช้เฉพาะรายการอาหารที่ผู้ใช้บริการรับประทานทันที โดยอาจให้ผู้ให้บริการสอบถามกับผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่า การกำหนดแนวทางปฏิบัติ ผู้ประกอบการมีการคำนึงถึงแนวทางปฏิบัติในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ทั้งด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่สุ่มเสี่ยงให้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ทั้งนี้ผู้ประกอบการอาจต้องมีการเน้นย้ำ และสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานในการฏิบัติงานที่ตระหนักถึงสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานตลอดจนการหมุนเวียนให้พนักงานได้สลับวันทำงานในกรณีที่มีลูกค้าน้อย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีการนำกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดเข้ามาใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส รูปแบบบริการจัดส่งถึงบ้าน ตลอดจนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายไม่ว่าจะเป็นการจับคู่รายการอาหารกับเครื่องดื่ม ส่วนลดค่าอาหารตามวันต่าง ๆ ทั้งนี้อาจมีการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค และความต้องการในการใช้บริการร้านอาหารภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมผู้บริโภค และความต้องการในการใช้บริการร้านอาหาร เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางแผนจัดทำกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดภายใต้สถานการณ์การแพร่รระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19

เอกสารอ้างอิง

กมลพร กัลยาณมิตร. (2564). การนำกลยุทธ์การบริหารสู่การปฏิบัติในรูปแบบความปกติใหม่ (New Normal). *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 6*(4), 402-422.

กระทรวงพาณิชย์. (2563). *พฤติกรรมการบริโภคในสถานการณ์โควิด-19.* เข้าถึงเมื่อ 18 กรกฎาคม 2564. จาก https://www.moc.go.th.

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2562). *การจัดการการเปลี่ยนแปลง.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชาย โพธิสิตา. (2550). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่3).* กรุงเทพฯ: อมรินทร์ พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

ณัธภัชร เฉลิมแดน. (2563). พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ช่วงเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม, 2*(1), 92-106.

นภดล ร่มโพธิ์. (2563). *คู่มือการปรับตัวทางธุรกิจสู้ภัยโควิด 19.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัณณพลวัชร์ เพชรวารี และลัดดาวัลย์ เลขมาศ. (2564). *การศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการเพื่อเพิ่มยอดขายอาหารญี่ปุ่นหลังสถานการณ์โควิด 19 กรณีศึกษา ร้านอาหารญี่ปุ่นโยชิโนะ ซูชิ.* ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

วัฒนะ สุขขวัญ. (2563). *ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารที่ปรับตัวในช่วงวิกฤต covid-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร.* ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). *โควิด-19 ยืดเยื้อหนักร้านอาหารปรับอย่างไรในวิกฤต.* สืบค้น 18 กรกฎาคม 2564. จาก https://www.kasikornbank.com/SiteCollectionDocuments/business/sme/knowledge/img/restaurant_covid/restaurant_covid.pdf.

สุพริศร์ สุวรรณิก. (2564). *ธุรกิจร้านอาหาร... เราจะผ่านวิกฤตนี้ไปด้วยกัน.* สืบค้น 18 กรกฎาคม 2564. https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_12Jun2021.aspx

Brinca, P. et al. (2020). *Measuring Sectoral Supply and Demand Shocks during COVID-19.* Retrieved July 12, 2021, from https://doi.org/10.20955/wp.2020.011.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., and Donnelly, J. H. (1997). O*rganization: Behavior, Structure, Process.* Boston: McGraw-Hill.

Macmillan, T. (1971). *The Delphi Technique.* Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development. Monterey: California.

Yin, R. K. (2008). *Case Study Research: Design and Methods Thousand Oak*s. CA: Sage Publications.

บทปริทัศน์หนังสือ: การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา

Received 18 August 2021
Revised 31 August 2021
Accepted 15 September 2021

มุทิตา เอี่ยมทิพย์
โรงเรียนหนองรีประชานิมิต

ผู้แต่ง: รัตนะ บัวสนธ์
ปีที่พิมพ์ : 2563
สำนักพิมพ์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จำนวนหน้า : 179 หน้า

เกริ่นนำ

หนังสือการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาเป็นหนังสือที่มีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ ต่อการดำเนินการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรม ผู้เขียนได้เขียนถึงการดำเนินการวิจัยและการพัฒนา (Research and Development) การออกแบบและการสร้างนวัตกรรมการศึกษา การทดลองใช้ การประเมินการ การเก็บข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการเขียนโครงร่างและการเขียนรายงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา

วัตถุประสงค์

หนังสือเล่มนี้ผู้เขียนต้องการให้ผู้อ่าน หรือ บุคคลที่ต้องการเริ่มต้นดำเนินการวิจัยในรูปแบบ R&D ได้เกิดความรู้ ความเข้าใจถึงกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการพัฒนา (Research and Development) นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อใช้เป็นหนังสือสำหรับการค้นคว้าอ้างอิงของครูศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารสถานศึกษา นิสิตระดับบัณฑิตทางการศึกษาในการทำวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการช่วยแก้ปัญหาและพัฒนางานการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งอาจจะช่วยสำหรับบุคลากรทางการศึกษาที่ใช้เป็นคู่มือการพัฒนาผลงานทางวิชาการของตนเองด้วยอีกทางหนึ่ง

สาระสำคัญ

สาระสำคัญของหนังสือเล่มนี้ทำให้ผู้อ่านเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและดำเนินการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา โดยประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ 1) มโนทัศน์สูงฐานเกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา 2) การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน 3) การออกแบบ สร้าง และประเมินนวัตกรรมการศึกษา 4) การทดลองใช้นวัตกรรมการศึกษา 5) การประเมินและปรับปรุงนวัตกรรมการศึกษา 6) เครื่องมือเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 7) ณาบริเวณการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา 8) การเขียนโครงร่างและงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา 9) การประเมินคุณภาพงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา

สะท้อนคุณค่า

คุณค่าที่ได้จากหนังสือการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาเล่มนี้ เชื่อมั่นได้ว่าสามารถทำให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจกระบวนการการดำเนินการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา และเข้าใจถึงกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการพัฒนา (Research and Development) ได้อย่างละเอียด และเป็นไปตามขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย หนังสือสะท้อนคุณค่าต่าง ๆ หลายประเด็นดังนี้

1. เขียนชื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและเข้าถึงความหมายลักษณะสำคัญของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ได้อย่างชัดเจนเห็นถึงขั้นตอนสำคัญสำคัญของการดำเนินการวิจัยในรูปแบบ R & D แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการวิจัยทั่วไปและการวิจัยและพัฒนา รวมถึงการชี้ให้เห็นถึงกระบวนการในการพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา ตามลักษณะของการวิจัยและพัฒนา

2. อธิบายถึงรายละเอียดการดำเนินงานของการดำเนินการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาทั้ง 4 ขั้นตอน ได้อย่างละเอียด แสดงความสอดคล้องของแต่ละขั้นตอนได้อย่างละเอียด ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ผู้เขียนมีการอธิบายให้เห็นถึงการสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์หรือการวิจัยเอกสารและมีการแสดงตัวอย่างวิธีการบันทึกข้อมูลหรือการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์ การสังเคราะห์งานวิจัย มีการแสดงตัวอย่างและวิธีการสังเคราะห์งานวิจัยในแต่ละรูปแบบ ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบสร้างและประเมินนวัตกรรมการศึกษา มีการอธิบายให้เห็นถึงประเภทของนวัตกรรมการศึกษา ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เช่น บทเรียนโมดูล(Instructional Module) ชุดการสอน (Instructional Package) คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction) โรงเรียนไร้ชั้นเรียน (Non Graded School) การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ซึ่งในแต่ละตัวอย่างผู้เขียนอธิบายให้เห็นถึง เทคนิควิธีดำเนินการออกแบบสร้าง และประเมินนวัตกรรมการศึกษา และมีการยกตัวอย่างแบบประเมินต่าง ๆ ที่จะนำไปใช้สำหรับการพัฒนานวัตกรรมการศึกษา รวมถึงเกณฑ์และแนวทางในการประเมินไว้ได้อย่างชัดเจน ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้นวัตกรรมการศึกษา ผู้เขียนอธิบายให้เห็นถึงรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบหรือแบบแผนการทดลอง วัตถุประสงค์ของการทดลอง และการเลือกใช้แบบแผนอย่างไรให้เหมาะสมกับการพัฒนานวัตกรรมการศึกษา เช่น 1) แบบแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียวทดสอบก่อนหลัง (One-Group Pretest -Posttest Design) 2) แบบแผนการทดลองแบบ 2 กลุ่ม (กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม) ทดสอบก่อนหลัง (Two Group or Control Group Pretest Posttest Design) 3) แบบแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียวอนุกรม (One Group Time

Series Design) 4) แบบแผนการทดลองแบบสุ่มกลุ่มเดียวทดสอบก่อนหลัง (Randomized One One-Group Pretest Posttest Design) 5) แบบแผนการทดลองแบบสุ่มกลุ่มควบคุมพบรองก่อนหลัง (Randomized Control Group Pretest Posttest Design) โดยในแต่ละแบบแผนวิจัย ทั้ง 5 แบบแผน ผู้เขียนแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน คือความหมายของสัญลักษณ์ ขั้นตอนการทดลอง และวัตถุประสงค์ของแต่ละแบบแผนได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานวิจัยน้อย สามารถเข้าใจ และดำเนินการตามแบบแผนได้ง่าย ขั้นตอนที่ 4 การประเมินและปรับปรุงนวัตกรรมการศึกษา ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการทดลองใช้นวัตกรรมการศึกษา ผู้เขียนแสดงให้เห็นถึงความหมายและลักษณะของการประเมิน วัตถุประสงค์ เทคนิควิธีการประเมิน ตลอดจนเกณฑ์การประเมินนวัตกรรมการศึกษา พร้อมทั้งมีการยกตัวอย่างแบบประเมิน ที่ใช้สำหรับการประเมินนวัตกรรมการศึกษาไว้หลายรูปแบบ

3. มีการนำเสนอเกี่ยวกับเครื่องมือเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้เขียนจะกล่าวถึงหลักการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเก็บข้อมูลที่สำคัญ ๆ ในขั้นตอนต่าง ๆและการวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการยกตัวอย่างแบบประเมิน แบบสอบถาม ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนการยกตัวอย่างเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การวิเคราะห์ความเที่ยงแบบคู่ขนานเว้นวรรคการวิเคราะห์ความเที่ยงแบบความคงที่ภายใน การตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลนวัตกรรมการศึกษา โดยผู้เขียนมีการยกตัวอย่างในการประเมินในรูปแบบต่าง ๆ ไว้ได้อย่างหลากหลาย

4. เขียนแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของการดำเนินการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาตามอาณาบริเวณ (Area) 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) การวิจัยและพัฒนาการบริหารจัดการศึกษา 2) การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร 3) การวิจัยและพัฒนาการนิเทศการศึกษา 4) การวิจัยและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน ผู้เขียนมีการสรุปให้ผู้อ่านเข้าใจถึงความแตกต่างของการวิจัยในแต่ละกลุ่ม ว่า“การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันที่ลักษณะของนวัตกรรมการศึกษาที่ต้องการพัฒนาขึ้นทั้งในจุดประสงค์ เนื้อหาสาระ กิจกรรม ตลอดจนแนวทางการนำไปใช้โดยกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานก็จะมีลักษณะแตกต่างกันไป”

5. เขียนถึงหลักการเขียนโครงร่างการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมการศึกษากับหลักการเขียนรายงานการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา ว่าประกอบไปด้วยอะไรและมีหลักการเขียนอย่างไร นอกจากนี้ผู้เขียนยังแสดงส่วนประกอบต่าง ๆ ของการเขียนโครงร่างและรายงานการวิจัยไว้ได้อย่างละเอียดครบถ้วน มีการสร้างแผนภาพประกอบขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมการศึกษาทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย

6. เขียนถึงการประเมินคุณภาพการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาในแง่มุมต่าง ๆได้แก่ มิติมุ่งเน้นงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพของงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา และประเด็นโต้แย้งและมายาคติของการประเมินงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา ผู้เขียนชี้ให้ผู้อ่านได้ตระหนักในมิติที่สำคัญของงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาตลอดจน

องค์ประกอบตัวบ่งชี้ในการประเมิน วิธีการให้คะแนนเว้นวรรคการแปลผล และเกณฑ์การประเมินอย่างชัดเจน ทำให้ผู้อ่านสามารถนำไปเป็นแนวทาง ในการประเมินคุณภาพรายงานการวิจัยได้เป็นอย่างดี

สรุป

หนังสือการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา เล่มนี้ เป็นหนังสือที่เป็นประโยชน์ สำหรับครู ศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาอื่น เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา กล่าวได้ว่าเป็นการนำเสนอข้อมูลที่ผู้อ่านสามารถนำหลักการ แนวคิด ตลอดจนวิธีการดำเนินงานไปปรับใช้ในการดำเนินการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา จนทำให้ผู้อ่านสามารถรังสรรค์งานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษาได้อย่างมีคุณค่า

แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา ชุมชนปลักไม้ลาย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

Guidelines for Sustainable Tourism Management for Community-Based Tourism: A Case Study of Pak Mai Lai Kamphaeng Saen District, Nakhonpathom Province

Received 18 August 2021
Revised 27 August 2021
Accepted 15 September 2021

นุชประวีณ์ ลิขิตศรัณย์, เขวิกา สุขเอี่ยม
และสุวิมล จันโททัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Nuchpravee Likitsarun, Khewika Sukiam
and Suwimol Chanthothai
Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพ และแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาชุมชนปลักไม้ลาย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 9 คน โดยมีแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจากการนำแนวคิดทฤษฎีด้านองค์ประกอบศักยภาพทางการท่องเที่ยว 5 ด้าน แผนผังความคิด 9+1 Building Blocks และการจัดการการท่องเที่ยว 4 ด้าน ผลการวิจัยด้านศักยภาพ พบว่า ชุมชนปลักไม้ลายมีสิ่งดึงดูดใจคือสวนป่าสมุนไพรที่มากกว่า 500 ชนิด และศูนย์การเรียนรู้การทำเกษตรกรรมเกษตรอินทรีย์ ด้านการเดินทางสามารถเดินทางได้มายังพื้นที่ได้หลายเส้นทาง ด้านที่พักมีรีสอร์ทและโรงแรมรองรับในปริมาณน้อย ด้านกิจกรรมมีกิจกรรมเรียนรู้สมุนไพร กิจกรรมเกษตรอินทรีย์ และศูนย์ฝึกปฏิบัติธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระบบไฟฟ้า สาธารณูปโภคเข้าถึง ห้องน้ำและที่จอดรถเพียงพอ ด้านแผนผังความคิด 9+1 Building Blocks มีครบทุกองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบยังไม่เป็นจุดเด่น ด้านการจัดการ การวางแผนผ่านผู้นำชุมชน ด้านการจัดองค์กรมีการตั้งวิสาหกิจชุมขนแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านผู้นำพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าอาวาส เป็นผู้นำและช่วยวางแผนให้ชุมชน ด้านการควบคุมมีกระบวนการในการจัดตั้งวิสาหกิจที่คอยตรวจทานงาน และผลประโยชน์ของชุมชน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวโดยชุมชน, การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, การจัดการการท่องเที่ยว, 9+1 Building Blocks, ศักยภาพชุมชนปลักไม้ลาย

Abstract

This research aimed to enhance the potential, guideline for sustainable tourism management for community base tourism: A case study of Pak Mai Lai, Kampeangsean district, Nakhonpathom province. Used qualitative methodology by in-depth interview from 9 key persons. Semi structure interview about potential 5 concepts, 9 + 1 Building Blocks design and 4 tourism managements are instruments. This research found the attraction of these are herb garden where does more than 500 items of herbs and organic farming learning center. The accessibility come from many ways. The accommodation can a little bit capacity. The activities are herb learning, organic farming learning and dharma practice center. The amenities are property infrastructure, rest room, and parking. About 9+1 Building Blocks design has every items but not outstanding. For tourism management found the planning has village headman, village leader and abbot are leaders and planners in community. The organization has community enterprise which divides duty and responsibility. The controlling has process to control community enterprise and the benefit of community.

Keywords: Community base tourism, Sustainable tourism, Tourism management, 9+1 Building Blocks design, Potential of Pakmailai community

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีรายได้ มีความสุขในชุมชน จึงมุ่งเน้นให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และคนในชุมชนมีความสุขในการอยู่ในชุมชน ดังนั้นการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เปรียบเสมือนสะพานเชื่อมโยงนักท่องเที่ยวต่างวัฒนธรรมให้มาแลกเปลี่ยนเรียนรูซึ่งกันและกัน มีการเผยแพรสร้างการรับรูและความเขใจให้แกนักท่องเที่ยวเรื่องการจัดการทรัพยากรโดยชุมชน การอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรม รวมถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชนนี้ได้มีขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนยังเป็นรูปแบบของการจัดการที่ถูกคาดหวังให้เป็นวิธีการจัดการท่องเที่ยวแบบหนึ่งที่มีศักยภาพโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการ และสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ในขณะเดียวกันก็เกิดประโยชน์แก่เศรษฐกิจของชุมชน และของคนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปสูการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เกิดการพัฒนาคนในท้องถิ่น และการขับเคลื่อนของท้องถิ่นจะนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ที่มีเป้าหมายมุ่งสู่ความ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” โดยยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว ได้กำหนดวิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2580 ไว้ว่า “ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลก ที่เติบโตอย่างมีดุลยภาพบนพื้นฐานความเป็นไทย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาค

ส่วนอย่างยั่งยืน” ดังนั้น การท่องเที่ยวโดยชุมชน จึงถือเป็นนโยบายสำคัญที่รัฐบาลมุ่งที่จะใช้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาให้การท่องเที่ยวสามารถกระจายรายได้ไปสู่เศรษฐกิจฐานราก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559)

ชุมชนปลักไม้ลายเป็นเป็นชุมชนที่อยู่ในพื้นที่อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐมและอยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ชุมชนปลักไม้ลายเป็นชุมชนขนาดปานกลาง โดดเด่นเรื่องการทำการเกษตรอินทรีย์ ภายในชุมชนประชาชนส่วนใหญ่ทำการเกษตร เช่น หน่อไม้ฝรั่ง มะม่วง และสวนผัก เป็นต้น การดำเนินชีวิตของประชาชนปลักไม้ลาย ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากการทำเกษตรที่ใช้สารเคมีมาเป็นการเกษตรที่เน้นความปลอดภัยแบบอินทรีย์ โดยองค์การที่เป็นแกนนำในชุมชนคือ วัดปลักไม้ลาย ซึ่งผู้นำคือเจ้าอาวาสวัดปลักไม้ลาย ท่านมีความคิดริเริ่มและมุ่งมั่นที่จะฟื้นฟูสร้างและรักษาป่าไม้ในเขตวัด มีรณรงค์ให้รู้ถึงประโยชน์ของต้นไม้แต่ละชนิดที่มีสรรพคุณเป็นยาสมุนไพรใช้รักษาโรคต่าง ๆ ซึ่งได้เผยแพร่องค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติสู่ประชาชนในพื้นที่ชุมชนปลักไม้ลายทำให้เกิดการเพาะปลูกพืชสมุนไพรทำให้เกิดการสร้างรายได้อีกทางหนึ่งให้แก่ประชาชนที่เพาะปลูก ซึ่งวิถีชีวิตความผูกพันระหว่างชุมชนกับวัด รวมถึงการปลูกพืชสมุนไพรเป็นความโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนปลักไม้ลาย ซึ่งชุมชนปลักไม้ลายสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นชุมชนที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่สนใจเข้ามาศึกษาเกี่ยวกับวิถีชีวิตการเกษตรอินทรีย์ กิจกรรมที่น่าสนใจ และแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนได้ (ศูนย์เรียนรู้ชุมชนปลักไม้ลาย, 2562)

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาชุมชนปลักไม้ลาย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม เพื่อพัฒนาชุมชนปลักไม้ลายให้เป็นชุมชนที่มีการท่องเที่ยว เรียนรู้ในวิถีชีวิตเชิงเกษตรอินทรีย์ และภูมิปัญญาในท้องถิ่น และนำชุมชนเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐมให้เกิดเป็นเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ และสามารถกระจายรายได้ให้กับชุมชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของชุมชนปลักไม้ลาย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาชุมชนปลักไม้ลาย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ชุมชนได้แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ทราบข้อมูลการส่งเสริมการท่องเที่ยวในบริบทยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเมืองรอง เพื่อนำไปเป็นรูปแบบตัวอย่างการเรียนรู้ให้แก่ชุมชนในพื้นที่อื่นๆ

3. ชุมชนนำผลการศึกษาไปขยายผลให้เกิดเส้นทางการท่องเที่ยวแบบบูรณาการภายในพื้นที่รอยต่อที่รวมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ เข้าด้วยกันจนเกิดเป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

4. สามารถนำไปองค์ความรู้ไปพัฒนาการเรียนการสอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

5. ผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้กับผู้ที่สนใจ อาทิเช่น นักวิจัย หรือนักวิชาการ ที่จะทำการวิจัยที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวชุมชน การตลาดบริการการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวและได้รับประสบการณ์จริง เป็นสำคัญแบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นมาจากวรรณกรรม และนำผลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ตรวจสอบยืนยันจากข้อมูลเอกสาร

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่ ตั้งแต่ขั้นตอนการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การศึกษาศักยภาพของพื้นที่ชุมชนปลักไม้ลาย ทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) 2) การเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) 3) การบริการที่พัก (Accommodation) 4) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) 5) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) (พิมพ์พิสุทธิ์ อ้วนล้ำ, 2556) ด้านการจัดการ 4 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การนำและการเป็นผู้นำ 4) การควบคุม (Samuel, T. & Trivis, C., 2549) และแบบประเมินทรัพยากรทางชุมชนเพื่อพัฒนาสู่ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 9 เรื่อง คือ 1) เพื่อร่วมทาง 2) สร้างกิจกรรม 3) นำเสนอสิ่งที่มี 4) ทำให้ดี /ทำให้เด่น/ ทำให้ดัง 5) สานและผูกพัน 6) หากันให้เจอ 7) เค้าและเธอคือใครที่ใจตรงกัน 8) ฉันให้เธอไป ฉันจึงได้เธอมา 9) สานเสวนาให้ต่อเนื่อง (อาทิตยาพร อรุณพิพัฒนพงษ์, 2553)

ภาพที่ 1 ภาพกรอบแนวคิด

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่เลือกคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลทุ่งขวาง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงที่พื้นที่ชุมชนปลักไม้ลายโดยมีผู้นำชุมชน และเจ้าอาวาสวัดปลักไม้ลายเป็นแกนหลักในการประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ เจ้าอาวาสวัดปลักไม้ลาย ผู้ใหญ่บ้านปลักไม้ลาย กำนันปลักไม้ลาย ปราชญ์ชุมชนปลักไม้ลาย ชาวบ้านในชุมชนปลักไม้ลาย และนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวที่ปลักไม้ลาย

ผู้ให้สัมภาษณ์ (คน)	เพศ	อายุ (ปี)	อาชีพ	สถานะ
คนที่ 1	ชาย	63	เกษตรกร	ผู้ใหญ่บ้าน/ปราชญ์ชุมชน
คนที่ 2	ชาย	65	พระภิกษุ	เจ้าอาวาส
คนที่ 3	หญิง	29	เกษตรกร	ชาวบ้าน
คนที่ 4	หญิง	58	ค้าขาย	กำนันตำบลปลักไม้ลาย
คนที่ 5	หญิง	78	ค้าขาย	ปราชญ์ชุมชน
คนที่ 6	หญิง	46	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	นักท่องเที่ยว
คนที่ 7	ชาย	56	เกษตรกร	ประธานศูนย์สมุนไพร
คนที่ 8	หญิง	68	เกษตรกร	รองประธานกรรมการหมู่บ้าน
คนที่ 9	ชาย	58	บริษัทนำเที่ยว	ภาคเอกชน

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบประเมินโดยมีรายละเอียด 3 ส่วน 1) คำถามด้านศักยภาพของชุมชนปลักไม้ลายทั้ง 5 ด้าน 2) แผนผังความคิดที่ช่วยให้ทราบถึงศักยภาพของชุมชน (9+1 Building blocks) และ 3) คำถามเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน 4 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต ภาพถ่ายนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ให้ตรงประเด็นในการศึกษา

2. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง และตีความข้อมูลให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ และนำมาตรวจสอบข้อมูล เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวชุมชน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มาวิเคราะห์หาประเด็นที่คล้ายคลึงกัน และมีทิศทางเดียวกัน แล้วนำมาจัดเข้ากลุ่ม และเขียนข้อมูลเป็นข้อความเชิงบรรยายจัดทำข้อสรุปในแต่ละประเด็นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนส่วนที่ 1 คือ ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ประกอบไปด้วยผลการวิเคราะห์ 2 ส่วนย่อยคือ ด้านศักยภาพ และแผนผังความคิดที่ช่วยให้ทราบถึงศักยภาพของชุมชน (9+1 Building blocks) และส่วนที่ 2 คือ ผลการวิเคราะห์แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ดังตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราวที่ 1 ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ประเด็นเกี่ยวกับศักยภาพทางการท่องเที่ยว	ผลการสำรวจ
สิ่งดึงดูดใจ (Attraction)	- ภายในชุมชนปลักไม้ลายมีสวนป่าสมุนไพรที่มีสมุนไพรมากกว่า 500 ชนิด - วัดปลักไม้ลายมีความเงียบสงบ สามารถไปปฏิบัติธรรม นั่งสมาธิได้ - มีศูนย์การเรียนรู้ปลักไม้ลาย ศึกษาเรียนรู้การทำเกษตรกรรมแบบเกษตรอินทรีย์
การเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility)	- การเดินทางเข้าถึงสถานที่สามารถเข้าถึงได้หลายแบบ เช่น รถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ส่วนตัว รถรับจ้าง และรถสามล้อ
การบริการที่พัก (Accommodation)	ภายในตัวชุมชนปลักไม้ลายมีรีสอร์ท ชื่อ บ้านไร่เคียงดาว ที่อยู่ใกล้ ๆ ชุมชนปลักไม้ลาย นอกจากนั้นมีโรงแรม และรีสอร์ทภายในพื้นที่อำเภอกำแพงแสน
กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities)	- เดินชม ศึกษาสวนป่าสมุนไพรปลักไม้ลาย - เข้าร่วมศึกษาการทำเกษตรกรรมแบบอินทรีย์ที่ศูนย์การเรียนรู้ปลักไม้ลาย - นั่งสมาธิ ปฏิบัติธรรม ไหว้พระที่วัดปลักไม้ลาย
สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities)	- มีห้องน้ำให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ - มีที่จอดรถให้บริการตามบริเวณแหล่งท่องเที่ยวและศูนย์เรียนรู้ภายในชุมชน

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาแผนผังความคิดที่ช่วยให้ทราบถึงศักยภาพของชุมชน (9+1 Building blocks)

องค์ประกอบ	ผลวิเคราะห์จากการสำรวจ
1. เพื่อนร่วมทาง	- สถานที่ท่องเที่ยว คือ สวนป่าสมุนไพรวัดปลักไม้ลาย ที่ก่อตั้งโดยพระครูสุธรรมนาถ (สมนุก นาโถ) ซึ่งปัจจุบันเป็นเจ้าอาวาส โดยเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับพืชสมุนไพรไทย - แหล่งเรียนรู้ศูนย์เศรษฐกิจพอเพียงชุมชนศูนย์สาธิตสมุนไพร ร้านอาหาร ได้แก่ สวนอาหารชลธาร - ที่พักบริเวณใกล้เคียง ได้แก่ ไร่สวนขวัญโฮมสเตย์ และบ้านไร่เคียงดาว - การขนส่ง ได้แก่ จักรยาน มอเตอร์ไซด์ การเดินเท้า รถโดยสารประจำทาง และรถยนต์ส่วนตัว
2. สร้างกิจกรรม	– การต่อยอด - นำสมุนไพรมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น และของฝาก – มูลค่า - ให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการแปรรูปผลิตภัณฑ์ ทดลองปลูกพืชสมุนไพร โดยมีพระครูสุธรรมนาถ (สมนุก นาโถ) คอยให้คำแนะนำ ซึ่งถือว่าการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชน และเกิดการคิดและพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน – หาจุดต่าง - ตลาดนัดที่รวมผลิตภัณฑ์แปรรูปจากสมุนไพร ประมาณ 500ชนิด ที่มีสมุนไพร ตั้งแต่ ไม้ต้นขนาดเล็ก ขนาดกลาง และไปจนถึงขนาดใหญ่หลายคนโอบ เช่น ขัดมอญ ตระกูลขิงข่าไพล เสี้ยว ขี้เหล็กป่า ฯลฯ – สร้างสรรค์ - เปิดโอกาสให้นักเที่ยวได้ลงมือทำกิจกรรมการแปรรูปจากสมุนไพร โดยการนำมาทำเป็น น้ำหมัก ปุ๋ย ยาสระผม น้ำยาล้างจาน เป็นต้น – แบ่งปันชุมชน - ชุมชนมีส่วนเกี่ยวข้อง และสามารถสร้างอาชีพให้แก่คนในชุมชน
3. นำเสนอสิ่งที่มี	- สวนป่าสมุนไพรเป็นสถานที่ที่มีบรรยากาศภายในร่มรื่น เหมาะสำหรับพักผ่อนกับธรรมชาติ นอกจากนั้นภายในวัดยังมีการนวดไทยแผนโบราณ การอบสมุนไพร การรับประทานอาหารที่ทำจากสมุนไพร ตลอดจนการอบรมจิตและการปฏิบัติธรรม - แหล่งเรียนรู้ศูนย์เศรษฐกิจพอเพียงชุมชน ให้ความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์ที่สามารถพัฒนาต่อยอดได้โดยการสร้างบ้านพักแบบโฮมสเตย์เพื่ออนุรักษ์วิถีชุมชนให้คงอยู่และให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับธรรมชาติ และร่วมทำกิจกรรมกับบุคคลากรภายในชุมชน เช่น กิจกรรมแปรรูป ฝักข้าว โอทอป ชุมชน

องค์ประกอบ	ผลวิเคราะห์จากการสำรวจ
4. ทำให้ดี ทำให้เด่น ทำให้ดัง	- อัพเดต Fanpage ใน Facebook อย่างสม่ำเสมอ มีเวลาเปิด-ปิด และราคาของคอสสอนทำสมุนไพรบอกอย่างชัดเจน - สร้างคอนเทนต์ เช่น อัดคลิปสอนทำสมุนไพร หรือแนะนำสรรพคุณสมุนไพร 500 ชนิด เพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจแก่นักท่องเที่ยว - มีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวลงมือปฏิบัติได้จริง ลงมือทำด้วยตนเองเพื่อเป็นประสบการณ์
5. สานและผูกสัมพันธ์	- มีการเปิดบ้านพักโฮมสเตย์เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาไกลได้พักผ่อน และยังเป็นการเรียนรู้วิถีชีวิตของชาวชุมชนปลักไม้ลายอย่างแท้จริง ให้นักท่องเที่ยวได้ความทรงจำดีๆแก่ชุมชนกลับไปด้วย - จ้างมัคคุเทศก์น้อยจากโรงเรียนปลักไม้ลายให้พาเที่ยวและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว
6. หากันให้เจอ	- จะเน้นไปทางกลุ่มของคนที่ต้องการศึกษาข้อมูลสมุนไพรและชื่นชอบสมุนไพรเพื่อการเรียนรู้ มีการตั้งศูนย์การเรียนรู้แลกเปลี่ยนให้ความรู้การทำสมุนไพรระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชน
7. เขาและเธอคือใครที่ใจตรงกัน	- นักท่องเที่ยวชื่นชอบความสงบ รักธรรมชาติ หลีกความวุ่นวายในเมือง - นักท่องเที่ยวชื่นชอบในสมุนไพรภูมิปัญญาชาวบ้าน - มองหาประสบการณ์ความรู้ใหม่ ๆ
8. ฉันให้เธอไป	- นักท่องเที่ยวเดินทางมาเพราะสนใจโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเชิงเกษตร เพราะมีการให้ความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์ และสมุนไพร กิจกรรมนวดประคบแผนไทย
9. ฉันจึงได้เธอมา	- นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำเนื่องจากสนใจในผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ไม่ซ้ำใคร รวมถึงกลับมาเพราะต้องการเรียนรู้ในด้านการทำเกษตรอินทรีย์จริง ๆ
10. สานเสวนาอย่างต่อเนื่อง	- มีการสอบถามนักท่องเที่ยวหรือและเปลี่ยนความคิดเห็นอยู่สม่ำเสมอ คอยติดตามผลประเมินว่ามีผลตอบรับอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังเป็นปัญหา

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

การจัดการ	รายละเอียด
P-Planning **การวางแผน**	– สร้าง “เป้าหมาย” และ “วัตถุประสงค์” ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนปลักไม้ลายให้ชัดเจน – คิดค้นกลยุทธ์เพื่อบริหารจัดการ การตลาด และประชาสัมพันธ์ให้โดดเด่นดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว – วางแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
O-Organizing **การจัดการองค์กร**	– กำหนดโครงสร้างของคณะกรรมการบริหารการท่องเที่ยวของชุมชนปลักไม้ลายให้ชัดเจนและไม่ทับซ้อน – จัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมลงตัว – ออกแบบการการดำเนินงานของแต่ละตำแหน่งให้ครบถ้วน
L-Leading **ภาวะการเป็นผู้นำ**	– มีไหวพริบการตัดสินใจ – กระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
C-Controlling **การควบคุม**	– สร้างระบบการทำงานให้ได้มาตรฐานเพื่อให้การทำงานราบรื่น – ติดตามผล รายงานผล ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะทำงาน

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาศักยภาพ 5 ด้าน พบว่าด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attraction) ที่ทำให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวชุมชนปลักไม้ลาย คือ สมุนไพรที่มีหลายหลายชนิดที่หาไม่ได้จากทั่วไป มีทั้งผู้ที่สนใจมาศึกษาโดยตรง หรือผู้ที่ชื่นชอบอยากเข้ามาดู ทำให้ที่ชุมชนปลักไม้ลายมีนักท่องเที่ยวแวะมาตลอด ไม่ได้มีจำนวนมากแต่มากันเรื่อย ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ ตั้งจิตวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา (2557) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน พบว่า สิ่งที่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว คือ ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ วัฒนธรรมพื้นบ้าน โบราณสถาน ความสวยงามของธรรมชาติ รวมไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ หัตถกรรม โบราณวัตถุ ภาษาวรรณกรรม วิถีชีวิต และด้านอื่น ๆ เป็นต้น ด้านการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) โดยรถส่วนตัว เพราะไม่มีรถประจำทางผ่าน แต่หากเส้นทางถนนลาดยางดีไม่ลำบากในการเดินทางนักท่องเที่ยวก็พร้อมจะเข้าถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พณกฤษ อุดมกิตติ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเส้นทางจักรยานเพื่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร พบว่าพื้นที่เขตตลิ่งชันเป็นพื้นที่ที่มีประวัติศาสตร์และพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง มีทรัพยากรวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง จากการสำรวจเส้นทาง พบว่ามีเส้นทางคอนกรีตเสริมเหล็กที่ยังไม่ได้รับการส่งเสริม ทั้งที่มีความปลอดภัยสูง ดังนั้นพื้นที่นี้จึง เหมาะสมที่จะนำมาพัฒนาส่งเสริมให้เป็นทางจักรยานเพื่อการท่องเที่ยวได้ ด้านที่พัก (Accommodation) ในชุมชนปลักไม้ลายไม่

มีที่พัก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไปเช้าเย็นกลับ สอดคล้องกับงานวิจัยของภาสกร อักกะโชติกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมรายวันของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า หากสามารถเดินทางแบบวันเดียวที่พักไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) เมื่อก่อนมีกิจกรรมปลูกผักเกษตรอินทรีย์ ณ ปัจจุบันไม่มีกิจกรรม เนื่องจากมีการเปลี่ยนผู้ใหญ่จากผู้ใหญ่สุธรรม จันทร์อ่อน เป็นท่านอื่นทำให้งานตรงนี้ไม่ได้รับการสานต่อ สอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปกรณ์ ทองคำนุช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว กรณีศึกษาตลาดเก้าห้อง อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การจัดกิจกรรมส่งผลต่อการกระตุ้นความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) จัดเป็นองค์ประกอบสำคัญ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ถนนลาดยาง สถานที่พักรถ ร้านอาหาร การนำเที่ยว เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรชนม์ รัชตะหิรัญ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮมสเตย์ที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวไทยที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮมสเตย์ ได้แก่ ด้านที่พักแรม ด้านอาหาร ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านคมนาคม และด้านความปลอดภัย

ด้านการจัดการการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้าน คือ การวางแผนมีผู้นำที่เป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าอาวาสทำหน้าที่เป็นผู้นำและวางแผนให้กับชุมชน การจัดองค์กรมีการจัดองค์กรในรูปแบบที่จัดตั้งเป็นวิสาหกิจเกษตรกรรมอินทรีย์ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม มีการควบคุมและคอยกำกับดูแลผลประโยชน์ของชุมชน และงานวิจัยของนุชประวีณ์ ลิขิตศรัณย์ และคณะ (2562) ได้พบว่า แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่นั้นมีประชาชนในพื้นที่ให้การตอบสนองและรับรู้เกี่ยวกับเรื่องการท่องเที่ยวรวมถึงมีความสามัคคีในการร่วมวางแผน และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว แต่ยังมีแหล่งท่องเที่ยวส่วนน้อยที่ยังไม่เกิดความสามัคคีของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียขาดความเข้าใจและการร่วมมือวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ทั้งนี้การท่องเที่ยวจะสามารถพัฒนาไปได้นั้น ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการพื้นที่ และจัดสรรผลประโยชน์ให้แก่ประชาชนและชุมชนอย่างเป็นธรรม เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสอดคล้องกับการศึกษาของเขวิกา สุขเอี่ยม (2558) เรื่องการวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ปี 2558 กล่าวถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในการจัดการการท่องเที่ยวจะต้องมีการวางแผนที่ดีจากผู้นำในชุมชน รวมถึงผู้นำโดยธรรมชาติ มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับผลประโยชน์ขององค์กร และมีการกำกับดูแลแผนและผลประโยชน์เพื่อความยั่งยืนในการพัฒนาการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากชุมชนปลักไม้ลายเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาศึกษาหาความรู้เรื่องการเกษตรต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้นชุมชนควรจะจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว เช่น จำนวนที่จอดรถ จำนวนที่พัก จำนวนห้องสุขา จำนวนถังขยะสาธารณะเป็นต้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชนชุมชนปลักไม้ลาย และผู้คนในชุมชนควรรักษาและทำนุ

บำรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในชุมชน เช่น รักษาความสะอาดรอบ ๆ บริเวณชุมชน รักษาห้องน้ำสาธารณะ และทิ้งขยะให้เป็นที่ตามจุดที่มีถังขยะเพื่อเป็นการรักษาความสะอาดแก่ชุมชน

2. ข้อเสนอแนะในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพื่อชุมชนปลักไม้ลายจะได้นำไปต่อยอดได้ โดยมีแนวคิดในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดังนี้

การต่อยอด ควรนำสมุนไพร ไปต่อยอดเป็นธุรกิจหลักหรือเป็นช่องทางการหารายได้หลักของทางชุมชน โดยการนำไปแปรรูปในรูปแบบต่าง ๆ ไม่เพียงเพื่อการแพทย์เพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถนำไปเป็นเครื่องดื่ม ของใช้ต่าง ๆ ได้อีกด้วย

การสร้างคุณค่า ควรมีการจัดการเรียนรู้ด้านสมุนไพรให้กับผู้ที่สนใจ ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อที่เป็นการสร้างคุณค่าให้กับตัวผลิตภัณฑ์แก่ผู้ที่สนใจ แต่ไม่มีเวลาว่างหรือไม่สะดวกที่จะมาในพื้นที่จริง เป็นการรองรับนักท่องเที่ยวได้อีกหนึ่งรูปแบบ

หาจุดต่าง เสนอให้ภาครัฐเข้าดูแลที่ชุมชน ทั้งในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การทำกิจกรรมในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นการทำวัตรในยามเช้า การสวดมนต์ นั่งสมาธิ หรือกิจกรรมในชุมชน หรือทำเครื่องดื่มสมุนไพร และผู้นำในชุมชนควรสนับสนุนชาวบ้านในชุมชนให้มากกว่านี้

สร้างสรรค์ สร้างสรรค์บุคลากร การที่ชุมชนเข้มแข็งและมีคุณภาพได้ เราต้องมีบุคลากรที่ดีมีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักการวางแผนพัฒนาชุมชนให้หลายหลากมากขึ้น ด้านสิ่งแวดล้อม ควรช่วยกันดูแลผืนป่าธรรมชาติที่สวยงามไว้ ไม่ควรทำลายทิ้ง นอกจากนี้ยังควรช่วยกันดูแลป่าไม้ และเตือนนักท่องเที่ยวให้ระวังสัตว์ชนิดต่าง ๆ ภายในป่า ขณะท่องเที่ยวหรือทำกิจกรรมในขณะนั้น

แบ่งปันชุมชน แนะนำให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนในเรื่องของการแปรรูปสมุนไพรไปขาย หรือเป็นนายทุนสำหรับการใช้งานสมุนไพรในรูปแบบต่าง ๆ โดยแบ่งรายได้ระหว่างชุมชน ชุมชนจะได้ทั้งการสร้างงาน สร้างรายได้ นอกจากนี้ยังได้รับการประชาสัมพันธ์ต่อภายนอกของชุมชน ให้ได้เป็นที่รับรู้ของบุคคลภายนอกอีกด้วย

3. ข้อเสนอแนะในการต่อยอดผลิตภัณฑ์สิ่งที่มีอยู่ภายในชุมชน

3.1 การผลิตยาสมุนไพรที่ไม่เหมือนใคร ให้มีชื่อเสียงและขายภายในชุมชนเท่านั้น เพื่อที่จะให้นักท่องเที่ยวหรือคนต้องการที่จะซื้อยาสมุนไพร เดินทางมายังชุมชนปลักไม้ลาย

3.2 ควรมีการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ ชุมชน และขอความร่วมมือจากคนในชุมชนเพื่อร่วมกันพัฒนาและจัดระบบของชุมชนเพื่อยกระดับให้ชุมชนกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดนครปฐม

4. ข้อเสนอแนะด้านกิจกรรม ควรจัดกิจกรรมเดินป่าเพิ่มเส้นทางศึกษาธรรมชาติ – สมุนไพร จัดให้นักท่องเที่ยวมาเรียนรู้และใช้ชีวิตวิถีเกษตรของชุมชนปลักไม้ลาย

กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

งานวิจัยนี้ได้รับ “ทุนอุดหนุนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนามัย ดำเนตร ที่ปรึกษางานวิจัย ขอบพระคุณ

ท่านเจ้าอาวาสวัดปลักไม้ลาย กำนันตำบลทุ่งขวาง ผู้ใหญ่บ้าน และชุมชนปลักไม้ลาย ที่อำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่ และให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

เขวิกา สุขเอี่ยม. (2558). *การวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฐาปกรณ์ ทองคำนุช. (2553). *แนวทางการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดเก้าห้อง อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี* (รายงานผลการวิจัย). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

นุชประวีณ์ ลิขิตศรัณย์ และคณะ. (2562). ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดพิจิตร. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว* 14(1), 28-41.

บุญเลิศ ตั้งจิตวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา. (2557). *การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.* กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

พณกฤษ อุดม. (2557). การจัดการเส้นทางจักรยานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน. *Mix Magazine. ปราณบุรี.* สืบค้น วันที่ 28 มกราคม 2562, จาก http://www.mixmagazine.in.th/

พิมพ์พิสุทธิ์ อ้วนล้ำ. (2556). *การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism).* สืบค้น วันที่ 28 มกราคม 2562, จาก http://cddubon.net

ภัทรชนม์ รัชตะหิรัญ. (2558). *ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮมสเตย์ที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวไทยที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย.* สืบค้น วันที่ 28 มกราคม 2562, จาก http://www.research-system.siam.edu/2013-12-20-04-25-20/1866-2013-12-20-05-58-298

ภาสกรณ์ อักกะโชติกุล. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมรายวันของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.* เชียงใหม่.

ศูนย์การเรียนรู้. (2562). *ศูนย์เรียนรู้ชุมชนปลักไม้ลาย*, สืบค้น วันที่ 28 มกราคม 2562, จาก https://sites.google.com/site/skruknowledgecenter/40-suny-reiyn-ru-chumchn-plak-mi-lay

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564).* กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

อาทิตยาพร อรุณพิพัฒนพงศ์. (2553). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดนครพนม*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Samuel, C., & Trevis, C. (2006). *Modern management*. New Jersey, NJ: Pearson education.

อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

Influences of Trust and Customer Satisfaction as Mediated Variables between Perceived Security and Intention to Use of a Car Training School in Sampran District, Nakhon Pathom Province

Received 12 September 2021
Revised 15 September 2021
Accepted 15 September 2021

จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ และ ธัญนันท์ บุญอยู่
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Chintana Kasetsermwiriya and Thanyanan Boonyoo
Southeast Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลที่เป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 270 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.074 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.190 ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถว่า มีมาตรฐานและมีความปลอดภัยที่ดีก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถได้ และขณะเดียวกันเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงความไว้วางใจและความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถเพิ่มสูงขึ้น

คำสำคัญ: การรับรู้ถึงความปลอดภัย, ความไว้วางใจ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, ความตั้งใจใช้บริการ

Abstract

The purposes of this study were to investigate influences as serial mediated variables of trust and customer satisfaction correlated with perceived security and intention to use of a car training school in Sampran district, Nakhon Pathom province. Samples in this study

included 270 car users in a car training school in Sampran district, Nakhon Pathom province. A questionnaire was used as a research instrument in this study, which was statistically analyzed by using percentage, means, standard deviation (S.D.), and structural equation modelling (SEM) analyses. Findings in the study revealed that the coefficient scales of the boot LLCI of trust and customer satisfaction as serial mediated variables between perceived security and intention to use of a car training school in Sampran district, Nakhon Pathom province was at 0.074, whereas those of the coefficient scales of the boot ULCI was at 0.190. Based on the findings in this study, it was ascertained that when the car user had the perceived security in a car training school that it had a good standardization of its school; it could increase the users' intention to use in the school further. Meanwhile, when then car users had perceived trust and satisfaction toward the car training school; it could promote their intention to use in the car training school higher.

Keywords: perceived security, trust, customer satisfaction, intention to use

บทนำ

ท่ามกลางวิกฤติปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ค่านิยมและวิถีชีวิตของคนในสังคมได้แปรเปลี่ยนไป โดยประชาชนส่วนใหญ่ต่างมองว่า รถยนต์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการเดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ประชาชนผู้ใช้รถต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความชำนาญในการขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์อย่างถูกต้อง แต่จากภาวการณ์ปัจจุบันประเทศไทยมีสัดส่วนการเสีย ชีวิตจากการขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ถึงร้อยละ 83 เมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มภูมิภาคเดียวกัน และขณะเดียวกันจากรายงานสถานการณ์ความสูญเสียจากการบาดเจ็บบนท้องถนนได้มีรายงานการคาดประมาณการเสียชีวิตและการบาดเจ็บจากท้องถนนโดยเฉลี่ยทุก ๆ 24 นาที จะมีคนไทยเสียชีวิตทางถนนอย่างน้อย 1 คน (อนงค์ลักษณ์ สมแพง, 2560) ซึ่งจากประเด็นปัญหาอุบัติเหตุทางถนนนี้ถือเป็นปัญหาใหญ่สำหรับกรมการขนส่งทางบกของประเทศไทยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจมหาศาล จึงทำให้ใน ปี 2563 กรมการขนส่งทางบกได้มีเป้าหมายเพื่อลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของคนไทยให้ ต่ำกว่า 10 คนต่อประชากรหนึ่งแสนคน โดยในปี 2563 จากข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย พบว่ามากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนอุบัติเหตุมีสาเหตุเกิดจากคน ซึ่งก็คือผู้ขับขี่รถ จึงทำให้กรมการขนส่งทางบกมุ่งเน้นที่จะมีกระบวนการในการออกใบอนุญาตขับรถที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถให้ถูกต้องตามกฎจราจรและเกิดความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน แต่เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวของกรมการขนส่งทางบก โดยเฉพาะในการอบรมและการทดสอบมีข้อจำกัดหลายประการทั้งทางด้านงบประมาณและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับผู้ขอรับใบอนุญาต ดังนั้นกรมการขนส่งทางบกจึงได้สนับสนุนให้โรงเรียนสอนขับรถเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างผู้ขับขี่ให้มีคุณภาพ จึงทำให้กรมการขนส่งทางบกได้ส่งเสริมให้

มีการจัดตั้งโรงเรียนสอนขับรถขึ้นอย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (กรมการขนส่งทางบก, 2563)

โรงเรียนสอนขับรถถือเป็นสถานที่ฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของผู้ที่มีความประสงค์จะขอรับใบอนุญาตขับรถและต่ออายุใบอนุญาต เพื่อพัฒนาผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถให้มีความรู้ ทักษะ และคุณภาพในการขับรถอย่างถูกต้องและปลอดภัย โดยโรงเรียนสอนขับรถจะดำเนินการให้ความรู้และทักษะในการขับรถอย่างถูกต้องทั้งด้านวิชาการ การเรียน การสอน การทดสอบที่เป็นภาคทฤษฎี (E-Exam) และภาคปฏิบัติที่เป็นสนามทดสอบขับรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างครบถ้วน ตลอดจนมีบุคลากรที่จะเป็นผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้ (โสภาคย์ การแว่น, 2560) โดยในประเทศไทยได้มีการจำแนกโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองในส่วนของภูมิภาคออกเป็น 6 ภาค โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรอง จำแนกตามส่วนภูมิภาค

ภาค	จำนวนโรงเรียน	จำนวนจังหวัด	หลักสูตรการสอน	
			รถจักรยานยนต์	รถยนต์
ภาคกลาง	54	9	53	51
ภาคตะวันออก	37	7	37	37
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	60	19	56	56
ภาคเหนือ	43	16	41	41
ภาคตะวันตก	27	7	27	26
ภาคใต้	33	11	29	32

ที่มา: กรมการขนส่งทางบก (2563)

จากตารางสถิติโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรอง จำแนกตามส่วนภูมิภาค พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองมากที่สุดถึง 60 แห่ง รองลงมา คือ ภาคกลาง 54 แห่ง ภาคเหนือ 43 แห่ง ภาคตะวันออก 37 แห่ง ภาคใต้ 33 แห่ง และภาคตะวันตก 27 แห่ง โดยเมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า ภาคตะวันตกมีจำนวนโรงเรียนน้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสุพรรณบุรี 1 แห่ง กาญจนบุรี 1 แห่ง นครปฐม 8 แห่ง ราชบุรี 7 แห่ง สมุทรสาคร 4 แห่ง เพชรบุรี 4 แห่ง และประจวบคีรีขันธ์ 2 แห่ง ซึ่งจังหวัดนครปฐมจะเป็นจังหวัดที่มีโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองมากที่สุดในส่วนของภูมิภาคตะวันตก จึงทำให้ผู้วิจัยได้มุ่งประเด็นที่จะศึกษาในส่วนของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองในจังหวัดนครปฐม โดยจะมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยที่ผู้รับบริการจะต้องแสดงพฤติกรรมหรือการตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงเจตจำนงทางพฤติกรรมออกมาในลักษณะถึงความตั้งใจจะใช้บริการ (ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี, 2563) ซึ่งการแสดงออกถึงพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการได้นั้น จากการศึกษาวิจัยของ Romos et al. (2018) กล่าวว่า

ความสัมพันธ์ที่เป็นปัจจัยสำคัญระหว่างโครงสร้างของความไว้วางใจจะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการและแสดงให้เห็นถึงกลไกของข้อกำหนดต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจในการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Salimon, Yusoff & Mokhtar, 2015) อีกทั้งการรับรู้ถึงความปลอดภัยจะเอื้อต่อการบูรณาการรูปแบบใหม่ของนโยบายด้านความปลอดภัยทั้งส่วนบุคคลและองค์รวมที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มมูลค่าในการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการตามรูปแบบที่สามารถพัฒนาให้เกิดการสนับสนุนการบริการให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ (Lai, 2016) แต่อย่างไรก็ตามเมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการก็จะนำไปสู่ความไว้วางใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล โดยการศึกษาของ Amro, Ariffin & Norsiah (2018) กล่าวว่า ความไว้วางใจจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดความพึงพอใจที่เป็นสภาวะทางจิตใจหรือความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีบทบาทสำคัญอันนำไปสู่ความตั้งใจของผู้ใช้บริการได้เช่นกัน (Wijaya, Rai & Hariguna, 2020) โดยความไว้วางใจที่เกิดจากการจัดการพฤติกรรมที่เป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่หลากหลายรูปแบบและจะมีผลกระทบทั้งทางตรงต่อความพึงพอใจและส่งผลกระทบทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการที่ยั่งยืนได้เช่นกัน (Ruswanti, Eff & Kusmawati, 2020; วราลักษณ์ กิจประชุม และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563)

โดยจากสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จึงทำให้จำนวนผู้ใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถลดจำนวนลงอย่างเห็นได้ชัด และการศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็เกิดข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลดังกล่าวทั้งในเรื่องของระยะเวลาและการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ผู้วิจัยจึงลงพื้นที่เก็บข้อมูลเฉพาะกับโรงเรียนสอนขับรถที่ยังเปิดให้บริการอยู่ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมเท่านั้น ซึ่งจากประเด็นปัญหาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาว่า มีปัจจัยใดที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมเพิ่มมากขึ้น โดยผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยคาดหวังว่า จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำมาปรับใช้พัฒนาธุรกิจการให้บริการ และสามารถนำไปพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สามารถยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถและสถานประกอบการด้านการบริการอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาอิทธิพลที่เป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 (H1) การรับรู้ถึงความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 2 (H2) การรับรู้ถึงความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ

สมมติฐานที่ 3 (H3) ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ

สมมติฐานที่ 5 (H5) ความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจด้วยมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาเป็นแนวทางให้กับองค์การหรือกลุ่มธุรกิจการให้บริการที่มีลักษณะใกล้เคียงมาปรับประยุกต์ใช้วิธีการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่เพิ่มขึ้นของความตั้งใจใช้บริการ รวมทั้งการทำการตลาดให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยได้กำหนดขอบเขตของกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งตามขอบเขตและรายละเอียดที่ศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 350 คน ซึ่งประกอบด้วยโรงเรียนสอนขับรถแทนรัฐไดร์ฟวิ่ง สาย 4 จำนวน 200 คน และ

โรงเรียนสอนขับรถนครปฐม อี. ไดรเวอร์ จำนวน 150 คน โดยข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่อยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2564

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 270 คน ซึ่งการได้มาของขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิด Rule of Thumb ของ Hair, Ringle & Sarstedt (2011) ที่ได้เสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง คือ 5 ถึง 20 หน่วยตัวอย่างต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด โดยการวิจัยครั้งนี้ได้มีจำนวนตัวชี้วัด 27 ตัว จึงทำให้การวิจัยการวิจัยครั้งนี้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 270 ตัวอย่าง ซึ่งการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาลักษณะของข้อมูล โดยใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นสูงด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model--SEM) ที่ได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกสุ่มประชากรในโรงเรียนสอนขับรถในแต่ละโรงเรียน โดยใช้สูตรคำนวนหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วน ซึ่งประกอบด้วยโรงเรียนสอนขับรถแทนรัฐไดร์ฟวิ่ง สาย 4 จำนวน 154 คน และโรงเรียนสอนขับรถนครปฐม อี.ไดรเวอร์ จำนวน 116 คน

เครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยได้แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถาม 5 ข้อ โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับการรับรู้ถึงความปลอดภัย มีจำนวนทั้งหมด 7 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความไว้วางใจ มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความตั้งใจใช้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) ส่วนการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจคุณภาพของแบบสอบถามตามมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งการหาค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 มาเป็นข้อคำถาม และจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 เมื่อได้แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยผลการทดสอบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) พบว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความตั้งใจใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.980, 0.982, 0.957 และ 0.973 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ถึงโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตในการแจก

แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 270 ฉบับ โดยมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความตั้งใจใช้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อนึ่งการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ตามแนว ความคิดของ Best (1981) ที่ว่า “ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย” “ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก” “ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด” และ 3) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรม ADANCO 2.2.1 และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมด้วยโปรแกรม Process (Preacher & Hayes, 2008)

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 54.81 มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 มีสถานภาพโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 65.93 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 และมีรายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11

2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการและความตั้งใจใช้บริการ

ตัวแปร	($\bar{x}$	SD	ระดับ
การรับรู้ถึงความปลอดภัย	4.54	0.528	มากที่สุด
ความไว้วางใจ	4.52	0.592	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.49	0.569	มาก
ความตั้งใจใช้บริการ	4.55	0.513	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีระดับของการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54, 4.52 และ 4.55 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.528, 0.592 และ 0.513 ตามลำดับ ส่วนระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.569

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบความสัมพันธ์ของอิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 จะเป็นการทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) ซึ่งจะปรากฏดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของการรับรู้ถึงความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) พบว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัยมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการ โดยมีค่าเท่ากับ 0.725 ซึ่งสูงกว่า 0.20 ที่เป็นเกณฑ์ขั้นสูง (Chin, 2001) แสดงว่า สิ่งที่ผู้วิจัยตั้งข้อสงสัยเอาไว้น่าจะเป็นจริง คือ อาจมีตัวแปรอื่นที่แฝงซ่อนเร้นถ่ายทอดอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุมายังตัวแปรผลลัพธ์ ผู้วิจัยจึงดำเนินการทดสอบสมมติฐานของตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวมตามขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) ซึ่งจะปรากฏดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม

จากภาพที่ 3 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) พบว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) มีค่าเท่ากับ 0.373 ซึ่งผลการทดสอบตามเกณฑ์การตัดสินใจ พบว่า ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) มีค่าในระดับที่สูงมากจนเกินกว่าที่ควรจะเป็นถึงประมาณ 2 เท่า จึงทำให้ผู้วิจัยสรุปผลการทดสอบดังกล่าวว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการมากยิ่งขึ้น แต่การเพิ่มขึ้นดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาเชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) ที่พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของอิทธิพลทางตรงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานของอิทธิพลทางตรง

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 PS → TR	0.762***	21.128	สนับสนุน
H2 PS → IN	0.373***	4.608	สนับสนุน
H3 TR → CS	0.729***	20.618	สนับสนุน
H4 CS → IN	0.487***	5.896	สนับสนุน

หมายเหตุ * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า $t \geq 1.65$, ** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า $t \geq 1.96$, *** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า $t \geq 2.58$

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า (1) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ (TR) และความตั้งใจใช้บริการ (IN) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.762*** และ 0.373*** ตามลำดับ และมีค่า t-test เท่ากับ 21.128 และ 4.608 ตามลำดับ (2) ความไว้วางใจ (TR) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.729*** และมีค่า t-test เท่ากับ 20.618 และ (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.487*** และมีค่า t-test เท่ากับ 5.896

ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม (Serial Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (Mediation Effect) จะปรากฏได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H5 PS → TR → CS → IN	0.124	0.029	0.074	0.190

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมของความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) ที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) มีค่าช่วงความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 เอาไว้ แสดงว่า อิทธิพลตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมอยู่ในช่วง 0.074-0.190 จึงสรุปได้ว่า เส้นทางผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทางของความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) โดยมีค่าอิทธิพลตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมไม่เท่ากับ 0

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถว่า มีมาตรฐานและมีความปลอดภัยที่ดีก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถได้ และขณะเดียวกันเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงความไว้วางใจและความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการของ

โรงเรียนสอนขับรถเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ Lai (2016) ที่พบว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัยจะเอื้อต่อการบูรณาการรูปแบบใหม่ที่สามารถเพิ่มมูลค่าในการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการก็จะนำไปสู่ความไว้วางใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล (Romos et al., 2018) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Amro, Ariffin & Norsiah (2018) ที่พบว่า ความไว้วางใจจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดความพึงพอใจอันนำ ไปสู่ความตั้งใจของผู้ใช้บริการ (Salimon, Yusoff & Mokhtar, 2015; Wijaya, Rai & Hariguna, 2020) โดยความไว้วางใจที่เกิดขึ้นก็จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่หลากหลายรูปแบบและจะมีผลกระทบทั้งทางตรงต่อความพึงพอใจและส่งผลกระทบทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการที่ยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ruswanti, Eff & Kusmawati, 2020; วราลักษณ์ กิจประชุม และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. โรงเรียนควรมีการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานการให้บริการและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดมาตรฐานการให้บริการที่ดี ตลอดจนพัฒนาในส่วนที่บกพร่อง เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจในการใช้บริการในระดับที่สูงขึ้น

2. โรงเรียนควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องรถที่ใช้ในการฝึกสอน ซึ่งเป็นอุปกรณ์สำคัญที่ใช้ในการเรียนให้มีคุณภาพอยู่ในสภาพที่ดี ทั้งดูแลระบบเครื่องยนต์ให้เกิดความพร้อมในการเรียนการสอน และให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงาน ซึ่งเป็นบุคลากรของทางโรงเรียนเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผู้ใช้บริการโดยตรงอันเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการด้วยเทคนิควิธีการที่เหมาะสม

3. โรงเรียนควรมุ่งเน้นให้พนักงาน บุคลากรของโรงเรียนมีความรู้ความสามารถในเรื่องการขับขี่รถประเภทต่าง ๆ และยังสามารถถ่ายทอดความรู้นั้นด้วยเทคนิควิธีการสอนที่ดีอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนมีการดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจเข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรนำไปศึกษากับโรงเรียนสอนขับรถอื่น ๆ เนื่องจากประเทศไทยมีโรงเรียนสอนขับรถกระจายอยู่ในหลายจังหวัด เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาโรงเรียนสอนขับรถต่อไปในอนาคต

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในด้านอื่น ๆ เช่น คุณภาพมาตรฐานในเรื่องหลักสูตรการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนขับรถ และในเรื่องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ อาทิ

การลดขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ประหยัดเวลาในการดำเนินการ ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถเพิ่มสูงขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. (2563). *โครงการศึกษาเพื่อจัดทำมาตรฐานสนามฝึกหัดขับรถของโรงเรียนสอนขับรถในประเทศไทย.* สืบค้น 2 มกราคม 2564, จาก https://drive.google.com/file/d/1Mfj_Z-OVwmrYpUuO3Oy7paIzX2r4VpvQ/view

กรมการขนส่งทางบก. (2563). *สถิติโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกให้การรับรอง ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563.* สืบค้น 2 มกราคม 2564, จาก https://data.go.th/dataset/6b6c535 e-58e8-49b3-89ea-66707668934b/resource/52b1cd32-e211-4c8d-92a3-0c350df1a97c/download/-31-..-63.pdf

ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี* (วิทยานิพนธ์บปริญญามหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วราลักษณ์ กิจประชุม และธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). อิทธิพลเชิงโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมในงานที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท เทคซ์ปอร์ตไทย จำกัด. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน, 26*(3), 11-23.

โสภาคย์ การแว่น. (2560). *ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนงค์ลักษณ์ สมแพง. (2560). การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์กับนโยบายความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม, 5*(1), 117-124.

Amro, A. M., Ariffin, A. M., & Norsiah, A. H. (2018). The mediating role of trust, attitude and satisfaction on the relationship between perceived usefulness, perceived ease of use and social commerce intention among university students in Saudi Arabia. *International Journal of Advanced Research in Science, Engineering and Technology, 5*(9), 6806-6811.

Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Chin, W. W. (2001). *PLS graph user's guide version 3.0.* Retrieved August 8, 2021, from http://www.Pubinfo.vcu.edu/carma/documents

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice, 19*(2), 139-152.

Lai, P. C. (2016). Design and security impact on consumers' intention to use single platform E-payment. *Interdisciplinary Information Sciences, 22*(1), 111-122.

Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 140,* 5-53.

Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effect in multiple mediator model. *Behavioral Research Method, 40*(3), 879-891.

Ramos, R. L., Ferreira, J. B., Freitas, A. S., & Rodrigues, J. W. (2018). The effect of trust in the intention to use m-banking. *Brazilian Business Review, 15*(2), 175-191.

Ruswanti, E., Eff, A. R. Y., & Kusmawati, M. D. (2020). Word of mouth, trust, satisfaction and effect of repurchase intention to Batavia hospital in west Jakarta, Indonesia. *Management Science Letters, 10,* 265-270.

Salimon, M. G., Yusoff, R. Z., & Mokhtar, S. S. M. (2015). The impact of perceived security on E-trust, E-satisfaction and adoption of electronic banking in Nigeria: A conceptual review. *IOSR Journal of Business and Management, 17*(10), 64-69.

Wijaya, W. K., Rai, A. A. G., & Hariguna, T. (2020). The impact of customer experience on customer behavior intention use in social media commerce, and extended expectation confirmation model: An empirical study. *Management Science Letters, 9,* 2009-2020.

อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

The Influence of Quality Accounting Information System on Performance Measured by Balanced Scorecard: A Case Study of Private Hospitals in Thailand

Received 11 October 2021
Revised 11 October 2021
Accepted 12 October 2021

กุลวดี ลิ่มอุสันโน, ธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์,
รุชดี บิลหมัด, พัลลภัช เพ็ญจำรัส, และฐิตาภา จันทบัตร
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Kulwadee Lim-u-sanno, Theerawat Hungsapruek,
Ruchdee Binmad, Pallapat Penjumrus and Thitapa Jantabat
Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี และทดสอบ อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 121 โรงพยาบาล จากแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับปรุง และด้านการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ นอกจากนี้ ประสบการณ์ของผู้บริหาร รายได้รวม และจำนวนเตียงคนไข้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

คำสำคัญ: คุณภาพระบบสารสนเทศทางบัญชี ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

Abstract

Research objectives are to study the quality level of accounting information system, and to test the influence of accounting information system quality on the performance measured by balanced scorecard of private hospitals in Thailand. The population is all private hospitals in Thailand. The sample was 121 hospitals. A questionnaire is used to

collect data. The analysis of the data used in the study is the descriptive statistical analysis, correlation analysis and multiple regression analysis. The results of study show that there is the positive influence of accounting information system quality in terms of the flexibility of usage, improvement, and decision-making on balanced scorecard. In addition, management experience, total income, and the number of patient beds also have positive influences on the balanced scorecard of the private hospital business.

Keywords: Quality accounting information system, Balanced scorecard, Private hospital in Thailand

บทนำ

ในปัจจุบันการระบาดของโควิด-19 ภายในประเทศ มีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นจากการระบาดระลอกใหม่ ทำให้การดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนไปอย่างมากทั้งในแง่พฤติกรรมและการดำเนินทางธุรกิจ ซึ่งในหลายองค์กรได้พูดถึงคำว่า ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) อย่างแพร่หลาย นั่นคือการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คนในการใช้ชีวิตประจำวันและการปรับเปลี่ยนธุรกิจให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน หนึ่งในธุรกิจที่ต้องเปลี่ยนแปลงอย่างมาก คือ ธุรกิจโรงพยาบาลที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและรูปแบบการบริการ รวมไปถึงระบบสารสนเทศทางการบัญชีให้ยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นจากงานบัญชีแบบเก่า (สภาวิชาชีพบัญชี, 2564) คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นส่วนสำคัญที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการใช้ข้อมูลระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่น งบกำไรขาดทุน งบแสดงฐานะการเงิน ซึ่งการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ช่วยลดความผิดพลาดในการทำบัญชี เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการภายในมากยิ่งขึ้น และยังมีส่วนในการกำหนด กลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งผู้บริหารได้รับข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ดังนั้นระบบสารสนเทศทางการบัญชีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินการของธุรกิจ (นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา, 2555)

ตามทฤษฎีฐานทรัพยากร การที่องค์กรจะได้เปรียบทางการแข่งขันหรือการวัดผลการดำเนินงานด้านธุรกิจ ควรพิจารณาถึงทรัพยากร (Resources) โดยควรจะพัฒนาและทำการวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรของโรงพยาบาลที่มีอยู่ เช่น ทีมผู้บริหาร บุคลากรทางการแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์ และระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้ในโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน การที่ธุรกิจจะประเมินประสิทธิภาพขององค์กรว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้จะต้องมีระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับทฤษฎีสถานการณ์ (Contingency Theory) ที่ว่าธุรกิจโรงพยาบาลจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น จะต้องมีข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะกับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้ธุรกิจจะต้องมีตัววัดผลการดำเนินงาน คือ การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยทำให้แผนกลยุทธ์ขององค์กรปฏิบัติตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มจากการกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับเป้าหมายกลยุทธ์

ให้ครอบคลุมมุมมองทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า กระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา การกำหนดแผนการดำเนินงานให้เกิดความสมดุล ส่งผลให้ผู้บริหารสามารถประเมินองค์กรและกำหนดแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร (ชลธิชา ชูสกุลจิต, 2559)

จากการศึกษาในอดีตที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลภาพในประเทศไทย งานวิจัยในอดีตที่ใช้กลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลเอกชนยังมีไม่มากนักและโดยส่วนใหญ่จะเป็นโรงพยาบาลของรัฐ ทำให้เกิดข้อจำกัดงานวิจัยในเรื่องของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพราะโรงพยาบาลของรัฐไม่มีการแข่งขันในด้านของการบริหารงาน มีงบประมาณของรัฐเข้ามาสนับสนุนทุกปี และต้องรับผู้ป่วยในโครงการบัตรทอง ทำให้ไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ทั้งด้านการเงินและด้านลูกค้า (รุ่งทิวา ทาปาลี, 2561) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากต้องการทราบถึงความสัมพันธ์และผลสรุปของมุมมองแต่ละด้านจะมีอิทธิพลกันอย่างไรกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีโรคระบาดโควิด-19

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์เชิงการปฏิบัติ

เป็นแนวทางให้โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำข้อมูลที่เชื่อถือได้ไปประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหารเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับโรงพยาบาลเอกชน

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

ทดสอบทฤษฎีฐานทรัพยากรและทฤษฎีสถานการณ์ว่าสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นระบบหนึ่งซึ่งทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมและทำการประมวลผลข้อมูลทางการเงินหรือข้อมูลที่เป็นเหตุการณ์เชิงเศรษฐกิจ เพื่อจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งหมายถึง รายงานทางการเงิน และรายงานประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งบแสดงฐานะทางการเงิน งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น เป็นต้น เพื่อให้กับผู้ที่สนใจข้อมูลทางเศรษฐกิจของกิจการนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจต่อไปในอนาคต (นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค, 2549) คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการ

บัญชี ในงานวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน 1) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ 2) ความสมบูรณ์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี 3) ความสามารถในการพยากรณ์ 4) ความถี่ในการรายงานผล และ 5) ความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับปรุง (วัชธนพงศ์ ยอดราช, 2557)

ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ โดย Kaplan & Norton (1992) เป็นผู้นำเสนอแนวคิดนี้ เพื่อช่วยในการประเมินองค์กรและนำเสนอรายงานให้ผู้บริหาร โดยอาศัยมุมมอง (Perspectives) อื่น นอกเหนือจากมุมมองทางด้านการเงิน เพราะจากการศึกษาและสำรวจสาเหตุ Kaplan & Norton (1992) พบว่า องค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวบ่งชี้ทางด้านการเงินเป็นหลัก แต่ภายใต้การแข่งขันในยุคปัจจุบันผู้บริหารเริ่มพบว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและอยู่รอดภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนั้น การอาศัยตัวชี้วัดทางด้านการเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ นภดล ร่มโพธิ์ (2553) กล่าวว่า การวัดผลเชิงดุลยภาพเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายทอดรายละเอียดการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามงาน การตรวจสอบความคืบหน้าหรือตรวจสอบงาน เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงาน รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงานของธุรกิจ ข้อมูลที่ปรากฏในเครื่องมือการวัดผลเชิงดุลยภาพเป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ระดับสูงขององค์กร เพื่อนำมาถ่ายทอดในรูปแบบแผนกลยุทธ์ในระดับล่างสุดขององค์กร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะมีลักษณะเป็นชุดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลงานเป้าหมายผลลัพธ์ที่ควรจะเกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของการวัดผลเชิงดุลยภาพเอาไว้ 4 มุมมอง ประกอบด้วย 1) มุมมองด้านการเงิน 2) มุมมองด้านลูกค้า 3) มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จากการศึกษาของ (ศิราณี ชุมพงศ์, 2546) ผลการศึกษายังพบว่า การวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) สามารถใช้ในการวัดผลการทำงานของโรงพยาบาลได้ เนื่องจากครอบคลุมทุกมุมมองของการบริหารจัดการ และการวัดโดยใช้ตัวชี้วัดตามหลักการของ Balanced Scorecard มีความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลและวัดได้ทั้งผลการปฏิบัติงานและปัจจัยผลักดันการปฏิบัติงาน (กมลพร วรรณชาติ, 2556) ผลการศึกษายังพบว่า โรงพายาบาลของรัฐ การใช้ตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ทางการเงิน ด้านลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจเนื่องมาจากตัวชี้วัดด้านนี้สะท้อนความพึงพอใจของลูกค้าเนื่องจากเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะมาใช้บริการซ้ำ และเป็นสาเหตุให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้นได้

ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-based View: RBV) แนวคิดทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-based View: RBV) การที่องค์กรจะได้เปรียบทางการแข่งขันหรือการวัดผลการดำเนินงานด้านธุรกิจ ควรพิจารณาถึงทรัพยากร (Resources) โดยควรจะพัฒนาและทำการวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรของโรงพยาบาลที่มีอยู่ เช่น ทีมผู้บริหาร บุคลากรทางการแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์ และระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้ในโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน การที่ธุรกิจจะประเมินประสิทธิภาพขององค์กรว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้จะต้องมีบุคลากรที่เพียงพอและมีคุณภาพ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและใช้งานได้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพช่วยให้ข้อมูลมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของทีมผู้บริหาร แต่ทีมผู้บริหารควรคำนึงถึงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีผลกระทบสำคัญต่อโรงพยาบาล ดั้งนั้น ในงานวิจัยนี้จึงต้องมีทฤษฎีเชิงสถานการณ์

ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ (Contingency Theory) ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์มาจากแนวคิด Fiedler (1967) ได้เสนอแนวความคิดการบริหารเชิงสถานการณ์ไว้ว่าเป็นการบริหารที่ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นจริง ซึ่งการบริหารจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โดยผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด เพราะจะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมที่สุด โดยจะต้องมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมขององค์กร (รุจิราภรณ์ ปัญญายิ่ง, 2563) ซึ่งในการบริหารจัดการธุรกิจโรงพยาบาล ผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จในการบริหารงานได้นั้น ผู้บริหารจะต้องมีภาวะผู้นำที่จะวิเคราะห์ว่าจะวางแผนการดำเนินงานอย่างไร จะดูแลหรือบริหารต้นทุนและควบคุมทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเช่นไร รวมถึงต้องตัดสินใจตามเหตุการณ์ปัจจุบันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้นที่มี 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ผู้บริหารควรมีบุคลิกของการเป็นผู้นำเพื่อให้พนักงานยอมรับ 2) โครงสร้างของงาน ผู้บริหารจะมีอำนาจในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานและควบคุมดูแลพนักงานและจัดการค่าใช้จ่าย 3) อำนาจผู้นำ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารไม่จำเป็นที่จะต้องมีอำนาจหรืออิทธิพลมาก แต่ผู้บริหารที่ดีควรจะให้ความสำคัญทั้งเรื่องงานและพนักงานไปพร้อม ๆ กัน ด้วยเหตุนี้ จึงสามารถนำมาใช้อธิบายอิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของธุรกิจโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย เพราะเมื่อผู้บริหารของโรงพยาบาลจะนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องมีข้อมูลจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพเพื่อช่วยผู้บริหารตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะกับสถานการณ์โควิด-19 ในปัจจุบัน

การพัฒนาสมมติฐาน

จากการศึกษางานวิจัยของ ณัฏฐธิดา จินวิเศษ (2563) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้ในการวางแผนการดำเนินงานประกอบไปด้วย ข้อมูลสารสนเทศที่ดีเชื่อถือได้ ทำความเข้าใจได้ง่ายและนำมาใช้ได้อย่างทันเวลา เพื่อเป็นการตัดสินใจเลือกแนวทางที่ดีให้องค์กร สอดคล้องกับ นิตยา ใจดี (2561) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีโดยรวมมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความสามารถในการตอบสนองที่ทันเวลา ความสามารถในการทำความเข้าใจได้ง่าย ความเชื่อถือได้และความสม่ำเสมอ นัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง ฐิติพร วรฤทธิ์ (2550) พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก เช่น ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศอยู่ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงได้สมมติฐาน ดังนี้

H1: การใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

งานวิจัยของ วิภาวรรณ สุขสมัย (2556) พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ด้านความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคลและด้านความพร้อมของระบบเครือข่าย มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินโดยรวม งานวิจัยของ มุจรินทร์ แก้วหย่อง (2550) พบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีและคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีอยู่ในระดับมาก มีนัยสำคัญที่ 0.05 เพื่อให้นัก

บัญชีสามารถจัดทำรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ และสามารถนำเสนอรายงานทางการเงิน เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล พรหมจักร (2557) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกของปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศในระดับสูงสุดในเรื่องการที่ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ดังนั้น หากกิจการเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยดังกล่าว การพัฒนาในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการใช้งานซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากระบบ เพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรขององค์ต่อไป จึงได้สมมติฐาน ดังนี้

H2: ความสมบูรณ์ของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

งานวิจัยของ จารุวรรณ บุตรสุวรรณ์ (2551) พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านการพยากรณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร และงานวิจัยของ วัชธนพงศ์ ยอดราช (2557) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกของขนาดขององค์กร กลุ่มอุตสาหกรรม ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการที่แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการรายงานผลความสามารถในการพยากรณ์การเสนอแนวทางการตัดสินใจ ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพต่อองค์กรโดยทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤติยา สุวิมลเจริญ (2559) พบว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในภาคเหนือส่วนใหญ่ต้องการงบกระแสเงินสดและงบแสดงฐานะการเงินโดยประมาณ เพื่อใช้ในการวางแผนและพยากรณ์อยู่ในระดับมาก จึงได้สมมติฐานดังนี้

H3: ความสามารถในการพยากรณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

งานวิจัยของ รุ่งทิวา ทาปาลี (2561) พบว่า การพัฒนาสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารของโรงพยาบาลสารภี ในด้านของความถี่ในการรายงานงบการเงินอยู่ในระดับนัยสำคัญที่ 0.01 และจากการศึกษางานวิจัยของ ยิ่งลักษณ์ เขมโชติกูร (2552) พบว่า ผลกระทบของแนวทางการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ การรายงานงบกำไรขาดทุนทันต่อเหตุการณ์ให้ผู้บริหารทราบส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานในด้านตัวเงิน จึงได้สมมติฐานดังนี้

H4: ความถี่ในการรายงานผลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

งานวิจัยของ โสภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2559) พบว่า ในภาพรวมการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีของโรงแรมมีความยืดหยุ่นในการใช้งานไม่มากนัก ทำให้ไม่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ มีผลในด้านของการพยากรณ์ด้วยเพราะข้อมูลที่ผู้บริหารและผู้ใช้ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ งานวิจัยของ Siamak (2012) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีประโยชน์ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งดูไบ (DFM) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์โดยส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีระบบที่ยืดหยุ่นตอบสนองผู้ใช้งานได้ทันที จึงทำให้เกิดกระบวนการภายในที่ดี ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซึ่งเป็นต้นทุนเสียขององค์กร สอดคล้องกับ วรรณวิมล ศรีหิรัญ (2553) ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี อยู่ในระดับมาก การที่ระบบ ERP สามารถยืดหยุ่นต่อการใช้งานส่งผลบวกต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้สมมติฐานดังนี้

H5: ความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับปรุงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยทั้งหมดแบ่ง ออกเป็น 4 ภูมิภาค ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคกลาง และภาคใต้ ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักสถานพยาบาล และการประกอบโรคศิลปะ ทั้งหมด 382 โรง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และได้รับคืนแบบสอบถาม จำนวน 121 แบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 31.68

เครื่องมือ

โดยการส่งแบบสอบถามตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2564 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ โดยประยุกต์มาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต (นิตยา ใจดี, 2561) จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมมาจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ด้วยหากได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60-1.00 จะถือว่าเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ได้ การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือเพื่อให้แน่ใจว่าคำถามมีความน่าเชื่อถือเชิงสถิติ โดยนำแบบสอบถาม 30 ชุด มาประมวลผลและทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.60 จึงถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 1 การวัดค่าตัวแปร

ตัวแปร	คำย่อ	วิธีการวัดค่า
ตัวแปรอิสระ คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี		
คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	X	การวัดระดับความคิดเห็นแบบ Likert Scale
การใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ	X_1	การวัดระดับความคิดเห็นแบบ Likert Scale
ความสมบูรณ์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	X_2	การวัดระดับความคิดเห็นแบบ Likert Scale
ความสามารถในพยากรณ์	X_3	การวัดระดับความคิดเห็นแบบ Likert Scale
ความถี่ในการรายงานผล	X_4	การวัดระดับความคิดเห็นแบบ Likert Scale
ความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับปรุง	X_5	การวัดระดับความคิดเห็นแบบ Likert Scale
ตัวแปรตาม ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ		
ด้าน BSC	Y	การวัดระดับความคิดเห็นแบบ Likert Scale
ตัวแปรควบคุม		
ขนาดกิจการ	X_6	ขนาดกิจการ (จำนวนเตียงรองรับผู้ป่วย)
ระยะเวลาดำเนินงาน	X_7	ระยะเวลาตั้งแต่ก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน (ปี)
ประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร	X_8	ประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร (ปี)

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย (N = 121)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่งงาน		
ผู้อำนวยการ	18	14.9
ผู้จัดการทั่วไป	55	45.5
ผู้จัดการแผนกบัญชี	48	39.7
2. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	22	18.2
มากกว่า 5-10 ปี	42	34.7
มากกว่า 10-15 ปี	36	29.8
มากกว่า 15-20 ปี	14	11.6
มากกว่า 20 ปี	7	5.8
3. ภูมิภาค		
ภาคเหนือ	18	14.9
ภาคอีสาน	20	16.5
ภาคกลาง	67	55.4
ภาคใต้	16	13.2
4. รายได้รวมของโรงพยาบาล ปี 2563		
น้อยกว่า 500 ล้านบาท	50	41.3
500-2,000 ล้านบาท	47	38.8
2,000-10,000 ล้านบาท	14	11.6
10,000-50,000 ล้านบาท	4	3.3
50,000 ขึ้นไป	6	5.0
5. จำนวนเตียงผู้ป่วย		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 31 เตียง	2	1.7
31-50 เตียง	6	5.0
51-100 เตียง	38	31.4
มากกว่า 100 เตียง	75	62

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านต่าง ๆ

คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	อันดับ
1. การตัดสินใจ	3.00	5.00	4.03	0.45	3
2. ความสมบูรณ์ของระบบ	3.00	5.00	4.10	0.51	2
3. การพยากรณ์	2.67	5.00	3.68	0.60	5
4. ความถี่ในการรายงาน	3.00	5.00	4.35	0.51	1
5. ยืดหยุ่นและปรับปรุง	2.67	5.00	3.97	0.53	4
ภาพรวม	2.67	5.00	4.03	0.52	

ตารางที่ 4 ปริมาณค่าเฉลี่ยผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของโรงพยาบาลเอกชน

ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	อันดับ
1. มุมมองด้านการเงิน	2.50	5.00	3.92	0.49	3
2. มุมมองด้านลูกค้า	2.50	5.00	4.11	0.57	1
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	2.50	5.00	4.17	0.48	4
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.00	5.00	4.02	0.52	2
BSC รวม	2.88	4.94	4.05	0.38	

ตารางที่ 5 การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ตัวแปร (Variable)	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6
Y	1						
X1	.443**	1					
X2	.445**	.405**	1				
X3	.459**	.572**	.429**	1			
X4	.375**	.257**	.283**	.430**	1		
X5	.518**	.347**	.463**	.519**	.337**	1	
X6	-.014	.037	-.100	.026	.173	.107	1
VIF		1.56	1.47	1.97	1.31	1.56	1.08

*ระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05, **ระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 5 ตรวจสอบ Multicollinearity ด้วยค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.08 ถึง 1.97 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบ สมมติฐาน สามารถแสดงในรูปแบบสมการดังนี้

$$Y = a + \beta_1 x1 + \beta_2 x2 + \beta_3 x3 + \beta_4 x4 + \beta_5 x5 + \beta_6 x6 + \beta_7 x7 + \beta_8 x8 + \varepsilon$$

Y = ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

X1 = การใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ

X2 = ความสมบูรณ์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

X3 = ความสามารถในการพยากรณ์

X4 = ความถี่ในการรายงานผล

X5= ความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับปรุง

X6 = ขนาดกิจการ

X7 = ระยะเวลาดำเนินงานของโรงพยาบาล

X8 = ประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร

ε = ค่าความคลาดเคลื่อน

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความถดถอยเชิงพหุแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศทางบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตัวแปร	B	t	Sig.
การตัดสินใจ	.194	2.151	.034*
ความสมบูรณ์ระบบ	.117	1.381	.170
การพยากรณ์	.078	.786	.433
ความถี่ในการรายงาน	.128	1.612	.110
ยืดหยุ่นและปรับปรุง	.317	3.574	.001**
ประสบการณ์ผู้บริหาร	.163	2.225	.028*
รายได้รวม	.251	2.357	.020*
จำนวนเตียงคนไข้	-.233	-2.195	.030*

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	B	t	Sig.
R Square			.452
Adjusted R Square			.413
F-Value (Sig.)			10.179**

หมายเหตุ: * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05, ** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 6 ผู้วิจัยพบว่า ความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับปรุง มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ และประโยชน์ในการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และประสบการณ์ของผู้บริหาร รายได้รวม และจำนวนเตียงคนไข้ มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน นอกจากนี้ ยังพบว่าความสมบูรณ์ของระบบสารสนเทศ ทางการบัญชี ความสามารถในการพยากรณ์ ความถี่ในการรายงานผล ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

สรุปผลการวิจัย

อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย และเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ประกอบไปด้วย 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความถี่ในการรายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสมบูรณ์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ด้านประโยชน์ในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 ด้านยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับปรุงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และด้านการพยากรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพเฉลี่ยที่ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 งานวิจัยของ อภิญญา ดวงภักดี (2560) และณัฏฐธิดา จินวิเศษ (2563) พบว่า ความถี่ในการรายงานผลตามความต้องการของผู้ใช้งานและผู้บริหารของหน่วยงานสามารถนำเสนอแนวโน้มหรือแนวทางการตัดสินใจให้กับผู้ใช้หรือผู้บริหารได้หลากหลายทางเลือก จึงสามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่ใช้ในการศึกษาให้ความสำคัญกับคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความถี่ในการรายงานในระดับมากที่สุด

ด้านความสมบูรณ์ของระบบและด้านประโยชน์ในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วิภาวรรณ สุขสมัย (2556) ฐิติพร วรฤทธิ์ (2550) และมุจรินทร์ แก้วหย่อง (2550) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ ด้านความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคล และด้านความพร้อมของระบบเครือข่าย มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินโดยรวม ประโยชน์ของการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรสามารถมีรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนและความคุมการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวแก่ผู้บริหาร

ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับปรุงและด้านความสามารถในการพยากรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ โสภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2559) พบว่า ในภาพรวมการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีของโรงแรมมีความยืดหยุ่นในการใช้งานไม่มากนัก ทำให้ไม่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ มีผลในด้านของการพยากรณ์ด้วย เพราะข้อมูลที่ผู้บริหารและผู้ใช้ได้รับไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

2. สรุปผลการศึกษาเพื่อทดสอบอิทธิพลคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความถี่ในการรายงาน ด้านการตัดสินใจมีอิทธิพลเชิงบวกและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เป็นการยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ วัชธนพงศ์ ยอดราช (2557) นฤมล พรหมจักร (2557) และ Siamak (2012) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกของขนาดขององค์กร กลุ่มอุตสาหกรรม และระยะเวลาที่เปิดดำเนินการที่แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการรายงานผลและการเสนอแนวทางการตัดสินใจของระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้บริหารที่แตกต่างกัน? การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสมกับขนาดธุรกิจยังช่วยให้เกิดผลในเชิงบวกต่อธุรกิจอีกด้วย ยกเว้นตัวแปรอิสระด้านความสมบูรณ์ของระบบ ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับปรุง และด้านความสามารถในการพยากรณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีเพียง 121 โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มากนัก อีกทั้งระยะเวลาในการเก็บข้อมูลช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2564 เท่านั้น ซึ่งอาจจะเพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างมากขึ้น

2. การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์เท่านั้น ดังนั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมืออื่น ๆ มาช่วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายช่องทาง เช่น การใช้แบบสอบถามในรูปของกระดาษ สัมภาษณ์ เพื่อสอบถามโดยตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นต้น

3. การศึกษาครั้งนี้ใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ของโรงพยาบาลเอกชนเพียง 4 ตัวชี้วัดเท่านั้น โดยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต ซึ่งอาจจะไม่ได้สะท้อนผลการดำเนินงานทั้งหมด ควรเปลี่ยนตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้

4. การศึกษาครั้งนี้ มีค่า R Square เพียง 0.45 นั้นหมายความว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุมมีอิทธิพลไม่มากนักต่อตัวแปรตาม ดังนั้น งานวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาโดยใช้ตัวแปรควบคุมอื่น ๆ เช่น ประเภทของโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพของกรมอนามัย และได้รับการรับรอง ISO 9000 หรือไม่ เพื่อเพิ่มค่า R Square ให้สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กมลพร วรรณชาติ. (2556). *ความเชื่อมโยงระหว่างขนาดขององค์กร กลยุทธ์คุณภาพการใช้ตัวชี้วัดทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินและผลการดำเนินงาน: การศึกษาของโรงพยาบาลรัฐในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

กฤติยา สุวิมลเจริญ. (2559). *ความต้องการของผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในภาคเหนือในการใช้ข้อมูลบัญชีเพื่อการบริหาร.* วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จารุวรรณ บุตรสุวรรณ์. (2551). ผลกระทบของการเรียนรู้ขององค์กรและการสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชลธิชา ชูสกุลจิต. (2559). *การนำเทคนิคการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพไปสู่การปฏิบัติในองค์กร: กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์.* วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฐิติพร วรฤทธิ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ความได้เปรียบ ทางการแข่งขันและความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย.* มหาสารคาม: คณะบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณัฏฐธิดา จินวิเศษ. (2563). *คุณลักษณะสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีที่มีผลต่อการวางแผนการ ดำเนินงานของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค. (2549). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี.* กรุงเทพฯ: ท้อป.

นฤมล พรหมจักร. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน.* การค้นคว้าอิสระบัญชี มหาบัณฑิต , สาขาวิชาการบัญชี, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิตยา ใจดี. (2561). คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา. (2555). *ระบบสารสนเทศทางด้านการเงินและการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

มุจรินทร์ แก้วหย่อง (2550). *ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ยิ่งลักษณ์ เขมโชติกูร. (2552). *ผลกระทบของแนวทางการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอเมืองเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รุจิราภรณ์ ปัญญายิ่ง. (2563). *อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ: กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา.* วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รุ่งทิวา ทาปาลี. (2561). *การพัฒนาสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, คณะบริหารธรุกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรรณวิมล ศรีหิรัญ (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

วัชธนพงศ์ ยอดราช. (2557). *ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีผลต่อการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วิภาวรรณ สุขสมัย. (2556). ผลกระทบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย.*วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 5*(2), 55-57.

ศิราณี ชุมพงศ์. (2546). *การวัดผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลโดยใช้ Balanced Scorecard*. วิทยานิพนธ์เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเภสัชศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สภาวิชาชีพบัญชี. (2564). *วิถีชีวิตใหม่กับนักบัญชี*. เข้าถึงได้จาก https://www.tfac.or.th/Article/Detail

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรนติ้ง.

โสภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2559). *การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต.* วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

อภิญญา ดวงภักดี. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร: กรณีศึกษาบริษัทผลิตไม้ยางแปรรูปในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

References

Siamak, N. S. (2012). The usefulness of an accounting information system for effective organization performance. international *Journal of Economics and Finance, 4*(5), 136-145.

Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1992). The balance scorecard–measure that driveperfor mance. *Havard Bussiness Review*, January/ February, 71-9.

Fiedler, F. E. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York: McGraw-Hill.

จริยธรรมในการตีพิมพ์บทความวิชาการ

วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการมีความประสงค์ให้การตีพิมพ์วารสารเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับ ตามหลักจริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานในวารสารวิชาการ (Publication Ethics) สอดคล้องกับมาตรฐานการตีพิมพ์นานาชาติ และจริยธรรมในการตีพิมพ์บทความตามข้อกำหนดของ Committee on Publication Ethics (COPE) จึงได้กำหนดจริยธรรมของการตีพิมพ์ ดังนี้

สำหรับผู้เขียน(Authors)

1. ผู้เขียนจะต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งเข้ารับการพิจารณาตีพิมพ์ เป็นผลงานใหม่ ไม่มีการคัดลอก ไม่เคยตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน หากวารสารตรวจสอบพบการกระทำดังกล่าว จะถูกขึ้นบัญชีดำและไม่อนุญาตให้ตีพิมพ์ในวารสารอีกต่อไป

2. ผู้เขียนต้องรับรองว่าผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการ ที่ส่งเข้ารับการพิจารณาตีพิมพ์ เป็นผลงานของผู้เขียน และผู้เขียนร่วมตามชื่อที่ปรากฏไว้จริง

3. ผู้เขียนต้องอ้างอิงผลงานวิชาการของผู้อื่นให้ครบถ้วนและระบุไว้ในเอกสารอ้างอิงตามหลักเกณฑ์ของวารสาร หากมีการนำข้อความมาใช้ในผลงานของตนเอง รวมถึงรูปแบบการอ้างอิงต้องถูกต้อง และไม่ใช่การคัดลอกผลงาน

4. ผู้เขียนต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งเข้ารับการพิจารณา เป็นรายงานข้อมูลและผลการวิจัยที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัยจริง และรับผิดชอบต่อความคิดเห็นหรือข้อสรุปในบทความที่นำมาตีพิมพ์

5. หากเป็นบทความวิจัยที่ได้รับทุนการสนับสนุน ผู้เขียนต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนการทำงานวิจัยของท่านในบทความ เช่นในกิตติกรรมประกาศ หรือที่หนึ่งที่ใดในบทความนั้น หรือต้องระบุผลประโยชน์ทับซ้อนอย่างชัดเจน (ถ้ามี)

6. หากทางวารสารตรวจสอบพบการคัดลอกผลงานไม่ว่ากรณีใดก็ตาม ทางวารสารขอสงวนสิทธิ์ไม่รับพิจารณาบุคคลผู้นั้นตลอดไป

สำหรับกองบรรณาธิการ (Editors)

1. กองบรรณาธิการวารสารจะไม่รับตีพิมพ์ผลงานที่ได้ตีพิมพ์ที่อื่นมาก่อน หรืออยู่ในระหว่างพิจารณาจากวารสารหรือแหล่งสิ่งพิมพ์อื่น

2. กองบรรณาธิการวารสารมีระบบการตรวจสอบการตีพิมพ์ซ้ำ/ซ้ำซ้อน (Duplications/Plagiarism) อย่างเคร่งครัด โดยระบบ เช่น อักขราวิสุทธิ์, ระบบค้นหาออนไลน์ (GOOGLE), Turnitin เป็นต้น เพื่อให้แน่ใจว่าบทความที่จะตีพิมพ์ไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น ทั้งนี้ หากตรวจพบกองบรรณาธิการจะหยุดดำเนินการและปฏิเสธการตีพิมพ์ผลงานพร้อมขึ้นบัญชีดำ (Blacklist) โดยทันที

3. กองบรรณาธิการวารสารพิจารณาและกลั่นกรองคุณภาพขั้นต้นว่าบทความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสาร และเมื่อได้รับให้เข้าพิจารณาแล้ว ต้องผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่

4. กองบรรณาธิการวารสารต้องตัดสินโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยคำแนะนำในการแก้ไขและผลการพิจารณา อย่างน้อย 1 ท่านต้องให้ผ่านถึงจะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์

5. กองบรรณาธิการวารสารจะไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้เขียนและผู้ประเมินบทความ ไม่ว่ากรณีใด ๆ

6. กองบรรณาธิการวารสารจะต้องไม่กระทำการใด ๆ อันจะเป็นผลให้ผลประโยชน์ขัดกัน (conflict of interest) เช่น หัวหน้ากองบรรณาธิการตีพิมพ์ในวารสารเอง กองบรรณาธิการตีพิมพ์ในวารสาร โดยมีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณาผลงาน ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ กับผู้เขียน ผู้ประเมินบทความ และบุคคลอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรักษามาตรฐาน รวมถึง พัฒนาวารสารให้มีคุณภาพและมีความทันสมัยอยู่เสมอ

สำหรับผู้ประเมินบทความ (Reviewers)

1. วารสารจะแต่งตั้งให้ผู้ประเมินที่มีความเชี่ยวชาญ ให้การประเมินด้วยความรู้ ความเชี่ยว และปฏิบัติตามกระบวนการประเมิน ปราศจากอคติและความคิดเห็นส่วนตัวมาร่วมเป็นเกณฑ์ในการประเมินบทความ รวมทั้งต้องประเมินบทความภายในระยะเวลาที่วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการกำหนด ทั้งนี้ หากผู้ประเมินท่านใดไม่อ่านหรือพิจารณาผลงานล่าช้า วารสารขอสงวนสิทธิ์ ในการเปลี่ยนผู้ประเมิน เพื่อความรวดเร็วในการอ่านผลงานในทันที

2. ผู้ประเมินบทความจะต้องพิจารณาคุณภาพจากคุณภาพของผลงาน ความทันสมัย และความชัดเจนของเนื้อหาในบทความ รวมถึง การวิเคราะห์และการเข้มข้นของผลงาน

3. ผู้ประเมินบทความจะต้องพิจารณาและระบุผลงานวิจัยที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับผลงานทางวิชาการนั้นเพื่อเพิ่มเติมให้มีความสมบูรณ์ทางวิชาการ ทั้งเนื้อหาและวิธีการวิจัย รวมถึงผลการวิจัยด้วย

4. หากผู้ประเมินพบว่าต้นฉบับใดมีการคัดลอกผลงานและซ้ำซ้อนของผลงานจากผู้เขียน ให้แจ้งข้อมูลที่ตรวจพบมายังกองบรรณาธิการวารสาร

5. ผู้ประเมินบทความต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความไม่ว่ากรณีใด ๆ

6. ผู้ประเมินบทความต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ กับผู้เขียน เช่น การรู้จักกันเป็นการส่วนตัว เป็นผู้ส่งผลงานและอ่านงานของตนเอง เป็นผู้ร่วมโครงงาน ผู้ร่วมงาน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

รูปแบบการนำเสนอบทความสำหรับวารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ

องค์ประกอบของบทความ

เพื่อให้องค์ประกอบของบทความมีความสอดคล้องกัน ดังนั้น ผู้ส่งบทความจะต้องมีองค์ประกอบตามกำหนดในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1: องค์ประกอบของบทความ

บทความวิชาการ	บทความวิจัย
1. ชื่อบทความและชื่อผู้เขียนบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	1. ชื่อบทความและชื่อผู้เขียนบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประมาณ 100-250 คำ รวมทั้งระบุคำสำคัญ (Keyword) ไม่เกิน 5 คำ	2. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประมาณ 100-250 คำ รวมทั้งระบุคำสำคัญ (Keyword) ไม่เกิน 5 คำ
3. บทนำ (Introduction)	3. บทนำ (Introduction)
4. ลำดับเนื้อหา (Content) ตามความเหมาะสม	4. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)
5. สรุป (Conclusion)	5. ประโยชน์ของการวิจัย (Research Contributions)
6. บรรณานุกรม (References)	6. การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)
	7. ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)
	8. ผลการวิจัย (Research Finding)
	9. อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)
	10. กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) (Acknowledgement (If any))
	11. บรรณานุกรม (References)

เงื่อนไขการรับบทความ

1. ผู้แต่งและผู้ส่งที่ต้องการตีพิมพ์ต้นฉบับจะต้องพิมพ์ตามรูปแบบและขนาดตัวอักษรตามรูปแบบ (Template) ที่กำหนดไว้

2. ผู้แต่งและผู้ส่งต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์จะต้องรับรองว่าไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน ยกเว้นรายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ที่ไม่ใช่การคัดลอกผลงาน รวมถึงไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณารอตีพิมพ์

3. ต้นฉบับของบทความที่ส่งเข้ารับการพิจารณาตีพิมพ์ จะต้องผ่านการตรวจการคัดลอกผลงาน โดยบรรณาธิการฝ่ายจัดการ ทั้งระบบอักขราวิสุทธิ์ ระบบค้นหาออนไลน์ต่าง ๆ โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบ**ไม่เกินร้อยละ 20**

4. วารสารรับผลงานทางวิชาการที่ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยมีความยาวไม่น้อยกว่า 5 หน้า และไม่เกิน 15 หน้า พิมพ์ต้นฉบับด้วยกระดาษขนาด A4 หน้าเดียว

5. การอ้างอิงในเนื้อหา (In-text Citation) และเอกสารอ้างอิง (References) ท้ายบทความ ถ้าเป็นภาษาไทยให้ใส่ภาษาไทย ถ้าเป็นภาษาอังกฤษให้ใส่ภาษาอังกฤษ โดยการอ้างอิงตามรูปแบบ APA 6th Edition

6. ผู้พิจารณาไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้พิจารณา โดยเด็ดขาด (Double Blind Review) และจะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาอย่างน้อย 3 คน โดยจะต้องได้รับการผ่านตอบตกลงจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามคน หรือผู้อ่านพิจารณาให้ผ่านและสามารถตีพิมพ์ ได้อย่างน้อย จำนวน 2 ท่าน และขอให้ผู้ส่งต้นฉบับพิมพ์ชื่อ และสังกัด บนหน้าแรกของผลงานเท่านั้น

7. โครงสร้างบทความเป็นไปตามองค์ประกอบของบทความ ทั้งบทความวิชาการและบทความวิจัย

8. ตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป นโยบายใหม่ของวารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ บทความต้นฉบับใดมีหัวข้อหลักไม่ครบถ้วน จะปฏิเสธการพิจารณาบทความทันที

9. ตารางหรือรูปประกอบต้องระบุ หัวข้อให้ชัดเจน อาจเป็นภาพสไลด์ ภาพสี ภาพขาวดำก็ได้ แต่ควรมีความขาว-ดำชัดเจนและมีความละเอียดภาพที่สูง

10. การส่งไฟล์บทความต้นฉบับให้ส่งผ่านเว็บไซต์ https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JLASI/index เท่านั้น

การเขียนอ้างอิง

อ้างอิงตามรูปแบบ APA 6th Edition ดังนี้

1. อ้างอิงในเนื้อหา

ชื่อ นามสกุล,/(ปีพิมพ์);/ชื่อ นามสกุล,/(ปีพิมพ์)

2. อ้างอิงในเอกสารอ้างอิง

2.1 จากหนังสือ

ชื่อ นามสกุล./(ปี พ.ศ.)./*ชื่อหนังสือ*./ครั้งที่พิมพ์ (ถ้ามี)./เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

2.2 อ้างอิงจากหนังสือแปล

ชื่อ นามสกุลต้นฉบับ./(ปพิมพ)./*ชื่อเรื่องที่แปล*[ชื่อต้นฉบับ]/(ชื่อผู้แปล, ผู้แปล)./สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์./(ต้นฉบับพิมพ์)/ปี/ค.ศ./หรือ/พ.ศ.).

2.3 อ้างอิงจากบทความ หรือบทหนึ่งในหนังสือ

ชื่อ นามสกุล./(ปพิมพ)./ชื่อบทความ./*ใน/ชื่อหนังสือ*,/ชื่อผู้รวบรวมหรือชื่อบรรณาธิการ./ สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์, /ปีที่พิมพ์./หน้า.

2.4 อ้างอิงจากวารสาร

ชื่อ นามสกุล./(ปพิมพ)./ชื่อบทความ./*ชื่อวารสาร*,/เลขของปที่(เลขของฉบับที่),/เลขหนา.

2.5 อ้างอิงจากวิทยานิพนธ์

ชื่อ นามสกุล./(ปพิมพ)./*ชื่อเรื่อง*(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หรือ ดุษฎีบัณฑิต)./ สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

2.6 อ้างอิงจากเอกสารในการประชุมวิชาการ

ชื่อ นามสกุล./(ปพิมพ)./ชื่อบทความหรือชื่อเรื่องของบท./ใน/หรือ/In/ชื่อบรรณาธิการ/(บ.ก. หรือ Ed. หรือ Eds.), /ใน*ชื่อการประชุม* (น. หรือp. หรือ pp. เลขหนา)./สถานที่พิมพ:/ สำนักพิมพ.

2.7 อ้างอิงจากการสัมภาษณ์

ชื่อ นามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์,/ตำแหน่ง(ถ้ามี)./*สัมภาษณ์*./วัน เดือน ปี.

2.8 อ้างอิงจากการสืบค้นทางเว็บไซต์

ชื่อ นามสกุล./(ปพิมพ)./*ชื่อบทความ*./สืบคน วัน เดือน ป,/จาก/http://www.xxxxxxxxxx